

รายงาน
ประจำปี
2561



บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

A large, decorative graphic on the left side of the page. It features a series of white dots of varying sizes arranged in a curved, wave-like pattern that flows from the top left towards the bottom right. The dots are set against a solid dark orange background.

Shift to The New Curve

สารบัญ

01	สารจากประธานกรรมการ	102	โครงสร้างการจัดการ
05	สรุปอัตราส่วนทางการเงิน	116	การทำกับดู่และกิจกรรม
06	โครงสร้างองค์กร	141	ความรับผิดชอบต่อสังคม
08	ประวัติคณะกรรมการ	166	การควบคุมภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยง
26	ประวัติผู้บริหาร	170	รายการระหว่างกัน
46	ประวัติหัวหน้างานตรวจสอบภายใน	181	งบการเงินและหมายเหตุประกอบงบ
48	ประวัติเลขานุการและหัวหน้างาน กำกับดูแลปฏิบัติการบริษัท	236	คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะ ทางการเงินและผลการดำเนินงาน
52	ประวัติผู้ควบคุมดูแลการทำบัญชี	258	รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ รับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม
54	นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ	262	รายงานความรับผิดชอบต่อ ของคณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน
62	ลักษณะการประกอบธุรกิจ	264	รายงานความรับผิดชอบต่อ ของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงิน
85	ปัจจัยความเสี่ยง	265	ข้อมูลทั่วไป
91	ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ	267	รายละเอียดจุดบริการ KTC Touch
95	ข้อพิพาททางกฎหมาย		
96	ข้อมูลหลักทรัพย์ โครงสร้างผู้ถือหุ้น และนโยบายการจ่ายเงินปันผล		

สารจาก ประธานกรรมการ

ปี 2561 การดำเนินงานของเคทีซีเติบโตต่อเนื่องในทุกด้าน จนสามารถนำไปสู่ฐานกำไรใหม่ที่ภาคภูมิของบริษัท การเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา เกิดจากจุดร่วมแห่งผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมของทีมผู้บริหารและพนักงานทุกระดับที่ได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายในทั้งหมดของเคทีซีให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ปลูกฝังความใฝ่รู้ให้บุคลากร การเปิดกว้างความคิดเพื่อร่วมกันปรับกระบวนการทำงานที่มุ่งประสิทธิภาพและคุณภาพอันเป็นเลิศ กระแสการทำลายอย่างสร้างสรรค์ในภาคธุรกิจอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ได้ถูกคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ก่อให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีทั้งหมด ทำให้เคทีซีสามารถต้านรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเข้มแข็ง ในปี 2561 เคทีซีสามารถทำกำไรเพิ่มสูงสุดต่อเนื่องเป็นประวัติการณ์ มีผลกำไรสุทธิ 5,140 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 56 จากปี 2560 คิดเป็นอัตราการเติบโตของกำไรเฉลี่ยสะสม 6 ปีที่ร้อยละ 65 ส่งผลให้กำไรสุทธิต่อหุ้น (EPS) เพิ่มขึ้นเป็น 1.99 บาทต่อหุ้น มีอัตราผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROE) เพิ่มขึ้นร้อยละ 35.5 มีคุณภาพสินเชื่อที่ดีขึ้นกว่าปีก่อน โดยมีสินเชื่อต่อคุณภาพต่อยอดลูกหนี้รวมร้อยละ 1.14 ลดลงจากร้อยละ 1.32 ของปี 2560 ซึ่งเป็นระดับต่ำเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรม นอกจากนี้ ในปี 2561 การแตกพาร์เพื่อเพิ่มสภาพคล่องให้กับนักลงทุน รวมถึงการได้รับเลือกเข้าเป็นหลักทรัพย์ใน SET 50 Index ทำให้ ณ สิ้นปี 2561 เคทีซีมีมูลค่าการตลาดรวม 78,639 ล้านบาท เติบโตจากปีก่อนหน้าร้อยละ 64 มีสัดส่วนมูลค่าคิดเป็นร้อยละ 7.2 ของมูลค่าตลาดรวมในกลุ่ม SET 50 Index





คำถามสำคัญที่เกิดขึ้นจากผลสำเร็จของการเติบโต คือ เคทีซีจะเติบโตต่อเนื่องอย่างยั่งยืนไปจากนี้ในรูปแบบใด การเติบโตที่ต่อเนื่อง ภายใต้บุคลากรในปัจจุบัน เชื่อว่าเกิดขึ้นได้ แต่อาจมีความท้าทาย ดังนั้นการแสวงหา New S - Curve โดยการมุ่งสู่ความเป็นผู้นำในทุก Platform ทั้งธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจการให้สินเชื่อรายย่อยในระดับ Nano Finance และลึกลงไปถึงระดับ Pico Finance ตลอดจนเป้าหมายการเป็นผู้นำธุรกิจด้านระบบการชำระเงิน จึงเป็นวิสัยทัศน์ใหม่ภายใต้แนวคิดแบบธุรกิจ Startup เพื่อต้องการให้มีการเติบโตอย่างรวดเร็วตั้งแต่เริ่มแรก โดยอาศัยรากฐานที่แข็งแกร่งของความเป็นเคทีซี บนหลักเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม (Behavioral Economics) ที่วิเคราะห์ถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ทางจิตวิทยา ทางสังคม และทางพฤติกรรม ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้เชื่อมั่นว่าเคทีซีจะสามารถเติบโตอย่างต่อเนื่องไปจนประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนได้

เคทีซีดำเนินธุรกิจตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน อาทิ การลดปริมาณการเกิดวัสดุเหลือใช้และการนำวัสดุเหลือใช้กลับมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การปรับปรุงอาคารสำนักงานใหม่ทั้งหมดโดยใช้วัสดุและอุปกรณ์สำนักงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โครงการ Green Meeting สนับสนุนการใช้จ่ายเงินเพื่อการใช้จ่ายอย่างมีเหตุผล ส่งเสริมวินัยการชำระค่านี้อย่างตรงกำหนดเวลา เคทีซีเป็นบริษัทต้นแบบของการทำงานติดตามหนี้ (Collection) ที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากที่สุดในอุตสาหกรรมเดียวกัน และยังเป็นสถาบันการเงินรายเดียวในประเทศไทยที่ได้รับรางวัล “Champion Security Award South - East Asia”

อันเนื่องมาจากการดำเนินงานยอดเยี่ยมด้านศักยภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดีมีประสิทธิภาพ มีความแข็งแกร่งในการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ความร่วมมือในการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ และยังมีความเป็นผู้นำในด้านดิจิทัลอีกด้วย นอกจากนั้นบริษัทยังได้รับรางวัล “Thailand’s Top Corporate Brand Value 2018” ในหมวดธุรกิจการเงิน จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นครั้งที่ 2 ซึ่งเป็นรางวัลที่ส่งเสริมให้องค์กรธุรกิจตระหนักถึงความสำคัญของการเสริมสร้างแบรนด์องค์กรให้แข็งแกร่งเพื่อความยั่งยืนในภูมิภาคจากการคำนวณด้วยเครื่องมือวัดค่าแบรนด์องค์กร CBS Valuation (Corporate Brand Success Valuation) ที่บูรณาการแนวคิดด้านการตลาด การเงิน และการบัญชีเข้าด้วยกัน ทำให้สามารถวัดมูลค่าแบรนด์องค์กรออกมาเป็นตัวเลขทางการเงิน ซึ่งเคทีซีมีมูลค่าแบรนด์ถึง 18,815 ล้านบาท

คณะกรรมการบริษัทได้ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นในการพิจารณาทบทวนและกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ของบริษัท ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงนโยบายที่สำคัญ อีกทั้งได้กำกับดูแลติดตามให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามภารกิจที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ บริษัทยังยึดมั่นในการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลอย่างจริงจัง โดยดำเนินงานตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด ทั้งการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม การเคารพสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ควบคู่ไปกับการร่วมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเข้มแข็งมาโดยตลอด



ในนามของคณะกรรมการ คณะผู้บริหารและพนักงาน
“เคทีซี” ขอขอบพระคุณ ลูกค้า สมาชิก พันธมิตรทางธุรกิจ และ
ผู้ถือหุ้นทุกท่าน ที่ได้มอบความไว้วางใจให้กับเคทีซีด้วยดีเสมอมา
และขอให้ท่านเชื่อมั่นว่า พวกเราทุกคนในเคทีซีจะทำงานกันอย่าง
เต็มศักยภาพ และพัฒนามาตรฐานผลการดำเนินงานที่ดีให้เพิ่มมาก
ขึ้น ด้วยจุดมุ่งหมายให้ “เคทีซี” เติบโตต่อเนื่องอย่างยั่งยืน



ปริญญา พัฒนภักดี
ประธานคณะกรรมการ

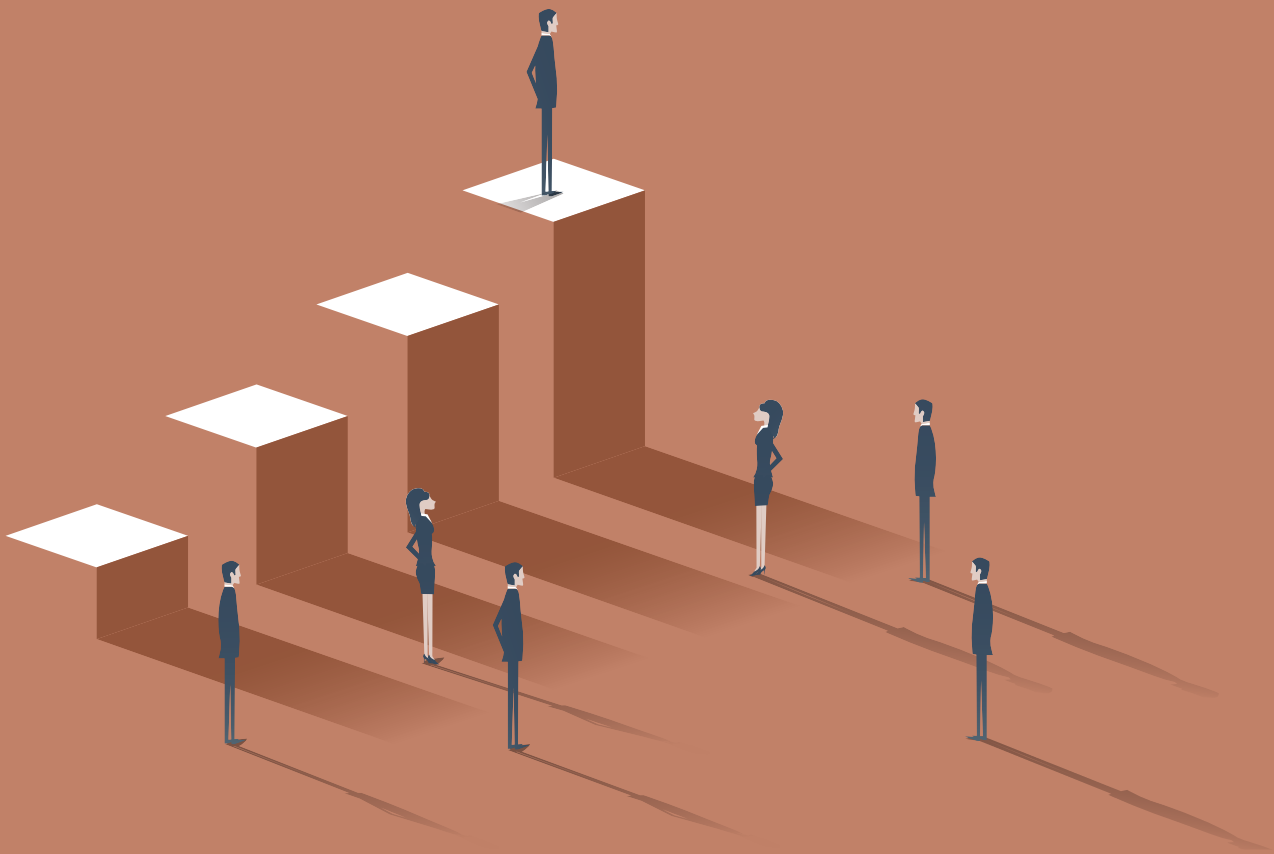
สรุปอัตราส่วนทางการเงิน

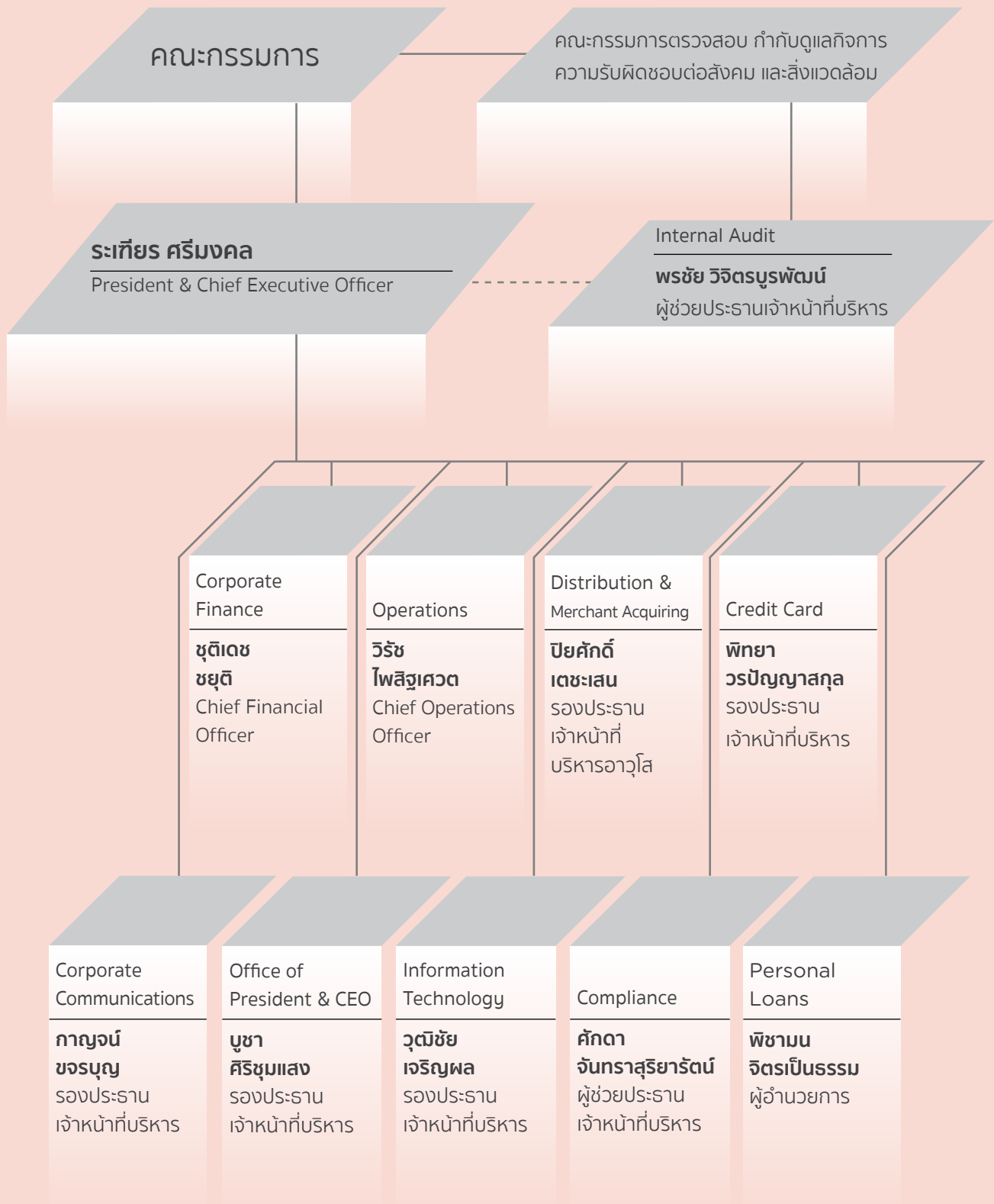
		2559	2560	2561
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการหากำไร				
อัตรากำไรขั้นต้น	%	85.9%	85.8%	86.8%
อัตรากำไรสุทธิ	%	14.2%	16.9%	24.2%
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	%	26.2%	28.9%	35.5%
อัตราดอกเบี้ยรับ ⁽¹⁾	%	18.2%	18.3%	18.0%
อัตราดอกเบี้ยจ่าย	%	3.1%	3.1%	2.9%
ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ย	%	15.1%	15.1%	15.1%
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน				
อัตราส่วนรายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์ ⁽¹⁾	%	14.6%	14.6%	14.5%
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	%	3.9%	4.7%	6.7%
อัตราค่าธรรมเนียมของสินทรัพย์	เท่า	0.27	0.28	0.28
อัตราส่วนการวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน				
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น	เท่า	5.62	4.85	3.87
อัตราส่วนเงินให้กู้ต่อเงินกู้ยืม	%	134.5%	137.6%	144.5%
อัตราการจ่ายเงินปันผล	%	41.3%	41.4%	41.1% ⁽²⁾
อัตราส่วนคุณภาพสินทรัพย์				
อัตราส่วนค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อรวม	%	7.9%	7.8%	7.0%
อัตราส่วนหนี้สูญต่อสินเชื่อรวม	%	8.3%	8.6%	7.6%
% ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อรวม	%	1.7%	1.3%	1.1%
% ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธุรกิจบัตรเครดิต	%	1.2%	1.1%	1.0%
% ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อบุคคล	%	0.9%	0.8%	0.8%

⁽¹⁾ ดอกเบี้ยรับรวมค่าธรรมเนียมในการใช้เงิน

⁽²⁾ สถิติในการรับเงินปันผลดังกล่าวยังมีความไม่แน่นอนจนกว่าจะได้รับอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 (ครั้งที่ 17)

โครงสร้าง องค์กร









คณะกรรมการ



**นายปรินญา
พัฒน์ภักดิ์**

ตำแหน่ง

ประธานกรรมการ
และประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

13 พฤษภาคม 2560

อายุ (ปี)

60

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปรินญาโท รัฐศาสตร์ (การเมืองและการปกครอง)
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปรินญาโท บริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- เนติบัณฑิตไทย สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
- ปรินญาตรี นิติศาสตร์ (เกียรตินิยม) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การฝึกอบรม

- 2561 • ประกาศนียบัตร Role of Chairman Program (RCP 43)
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- ประกาศนียบัตร “ผู้บริหารระดับสูงด้านวิทยาการ
พลังงาน รุ่น 11” วพน. 11
สถาบันวิทยาการพลังงาน
- 2560 • ประกาศนียบัตร Director Certification Program
(DCP 248)
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- 2558 • หลักสูตรภูมิพลังแผ่นดิน สำหรับผู้บริหารระดับสูง
(ภพผ.) รุ่นที่ 4
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Executive Leadership Development Program
(ELDP)
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การพัฒนา
วุฒิภาวะทางอารมณ์ AQ&EQ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 2556 • ผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าและการพาณิชย์
(Top Executive Program in Commerce Trade
: TEPCoT) รุ่นที่ 6 / 2556
สถาบันวิทยาการการค้า มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- หลักสูตรการบริหารจัดการด้านความมั่นคงขั้นสูง
รุ่นที่ 4 / 2556
วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
- 2555 • ประกาศนียบัตร Successful Formulation and
Execution of Strategy (SFE) รุ่นที่ 16 / 2555
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- 2554 • หลักสูตรนักบริหารการยุติธรรมทางปกครองระดับสูง (บยป.) รุ่นที่ 2 / 2554
วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง
- ประกาศนียบัตร Financial Institution Governance Program (FGP) รุ่นที่ 1 / 2554
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- 2553 • หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง สถาบันวิทยาการตลาดทุน (วตท.) รุ่นที่ 10 / 2553
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 2548 • หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ.) รุ่นที่ 18 (วปอ.2548)
วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
- 2547 • ประกาศนียบัตรชั้นสูงการเมืองการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตยสำหรับนักบริหารระดับสูง (ปปร.) รุ่นที่ 8 / 2547
สถาบันพระปกเกล้า
- 2546 • หลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.) รุ่นที่ 7 / 2546
วิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม
- 2545 • หลักสูตรโครงการสัมมนาผู้บริหารธนาคารและสถาบันการเงิน รุ่นที่ 11 / 2545
สมาคมสถาบันการศึกษาธนาคารและการเงินไทย (FINEX)

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

- 2560 - ปัจจุบัน • รองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส
ผู้บริหารสายงาน
สายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน /
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร

- 2560 - ปัจจุบัน • ประธานกรรมการ และประธานกรรมการ
สรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ

- 2554 - ปัจจุบัน • รองประธานกรรมการ
บริษัท กรุงไทยกฏหมาย จำกัด / ธุรกิจ
ที่ปรึกษากฎหมายและคดี

ประสบการณ์การทำงาน

- 2556 - ส.ค. 2561 • กรรมการรัฐวิสาหกิจ
สำนักงานคณะกรรมการนโยบาย
รัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง / รัฐบาล
- 2557 - มี.ย. 2560 • กรรมการ
บริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจ
บริการ จำกัด / ธุรกิจบริการ
- 2558 - 2559 • ที่ปรึกษารัฐมนตรีว่าการกระทรวง
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและ
การสื่อสาร / รัฐบาล
- 2556 - 2557 • นักวิชาการประจำคณะกรรมการ
การเงิน การคลัง การธนาคาร และ
สถาบันการเงินวุฒิสภา
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา /
หน่วยงานราชการสังกัดรัฐสภา
- 2554 - 2555 • ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส
ผู้บริหารสายงาน
สายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหาร
ทรัพย์สิน / ธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร
- 2553 - 2554 • ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส
ผู้บริหารสายงาน
สายงานกำกับและบริหารงานกฎหมาย /
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจธนาคาร

คณะกรรมการ



นายประไพสิทธิ์
ตันท์เกียร

ตำแหน่ง

กรรมการอิสระ ประธานกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และกรรมการสรรหา
และกำหนดค่าตอบแทน

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

11 สิงหาคม 2560

อายุ (ปี)

64

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจ สาขาการเงิน ฟอร์ด้าสเตทยูนิเวอร์ซิตี
- ปริญญาตรี สถิติศาสตร์บัณฑิต สาขาธุรกิจประยุกต์ทางธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การฝึกอบรม

- 2561 • ประกาศนียบัตร Role of the Chairman Program (RCP)
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- ประกาศนียบัตร Advanced Audit Committee Program (AACP)
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- 2560 • ประกาศนียบัตร Director Certification Program (DCP)
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- 2537 • International Syndicated Loan
- 2536 • Valuation & Restructuring
Citicorp Citibank
- 2534 • Performance Appraisal Workshop
Citicorp Citibank
- Customer Focus Management Process
Citicorp Citibank
- 2533 • Managing People
Citicorp Citibank
- 2532 • Project Finance - Real Estate
Citicorp Citibank
- 2531 • Fundamentals of Real Estate
Citicorp Citibank
- Senior Corporate Finance Seminar
Citicorp Citibank

2530 • Real Estate Technical Work Shop
Citicorp Citibank

2529 • Regional Credit Seminar
Citicorp Citibank

2528 • Bourse Game
Citicorp Citibank

• Basic Trade Finance
Citicorp Citibank

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร
ไม่มี

ประสบการณ์การทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

ส.ค. 2560 - ปัจจุบัน • กรรมการอิสระ ประธานกรรมการ
ตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
และกรรมการสรรหาและกำหนด
ค่าตอบแทน
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ

2558 - ปัจจุบัน • กรรมการ และกรรมการบริหาร
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย / ธนาคารรัฐ
เพื่อการพัฒนา

2557 - ปัจจุบัน • หัวหน้าที่ปรึกษา
บริษัท เจดับบลิวเอส คอนสตรัคชั่น จำกัด /
ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

2548 - ปัจจุบัน • กรรมการผู้จัดการ
บริษัท โป๊ปเฮาส์หัวหิน จำกัด /
พัฒนาอสังหาริมทรัพย์

ประสบการณ์การทำงาน

2555 - 2561 • กรรมการ และประธานกรรมการบริหาร
บริษัท มาบุญครองเรียลเอสเตท จำกัด /
พัฒนาอสังหาริมทรัพย์

2553 - 2556 • กรรมการที่ปรึกษา
กองทุนอสังหาริมทรัพย์ของกองทุนรวม
ซีไอเอ็มบี ฟรินซิเพิล แอสเซต แมเนจเม้นท์ /
ธุรกิจจัดการกองทุนรวม

2550 - 2553 • กรรมการ
บลจ. บีทีแอสเซตแมเนจเม้นท์ /
ธุรกิจจัดการกองทุนรวม

2547 • กรรมการผู้จัดการ
บจก. ไพรม์เนเจอร์วิลล่า /
ธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์

2540 - 2545 • กรรมการผู้จัดการ และกรรมการ
บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา / ธุรกิจธนาคาร

2539 - 2546 • กรรมการ และประธานกรรมการบริหาร
บมจ. ศรีอยุธยาประกันภัย /
ธุรกิจประกันวินาศภัย

2541 - 2543 • ประธานกรรมการ
บจก. ออยุธยาดีเวลลอปเม้นท์ลีสซิ่ง /
ธุรกิจลีสซิ่ง

2536 - 2540 • กรรมการผู้อำนวยการ และประธาน
กรรมการบริหาร
บงล. ออยุธยาอินเวสเม้นท์ /
ธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์

2536 - 2538 • ประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการ
บงล. ซิตีคอร์ป (ประเทศไทย) /
ธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์

2532 - 2536 • รองประธาน และผู้อำนวยการสินเชื่อ
โครงการอสังหาริมทรัพย์
ธนาคารซีทีแบงก์ / ธุรกิจธนาคาร

คณะกรรมการ



**นางปานทิพย์
ศรีพิมล**

ตำแหน่ง

กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

20 เมษายน 2555

อายุ (ปี)

56

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญาตรี นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การฝึกอบรม

- 2560 • ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง
ด้านวิทยาการตลาดทุน รุ่นที่ 25
สถาบันวิทยาการตลาดทุน
- 2559 • ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง
ด้านวิทยาการพลังงาน รุ่นที่ 8
สถาบันวิทยาการพลังงาน
- 2556 - 2557 • ประกาศนียบัตร หลักสูตรการป้องกัน
ราชอาณาจักรภาคีรัฐร่วมเอกชน (ปรอ.)
รุ่นที่ 26
วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ
- 2556 • ประกาศนียบัตร Role of the Nomination
and Governance Committee (RNG)
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
(IOD)
- 2555 • ประกาศนียบัตร Audit Committee
Program (ACP)
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
(IOD)
- 2549 • ประกาศนียบัตร Director Certification
Program (DCP)
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
(IOD)

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2555 - ปัจจุบัน • กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ
กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อ
สังคมและสิ่งแวดล้อม
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

2557 - ปัจจุบัน • กรรมการ และประธานกรรมการบริหาร
ความเสี่ยง
บริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสื่อ

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ

2560 - ปัจจุบัน • กรรมการ
บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) /
สาธารณูปโภค

2558 - ปัจจุบัน • ที่ปรึกษาด้านพัฒนารัฐวิสาหกิจ
สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
(สคร.) / กระทรวงการคลัง / รัฐบาล

ประสบการณ์การทำงาน

2559 - 2560 • กรรมการ
บริษัท ไทยแลนด์ พรีเมียร์ลีก จำกัด /
รัฐวิสาหกิจ

2556 - 2557 • กรรมการ และกรรมการวางแผนการดำเนินงาน
บริษัท ผาแดงอินดัสทรี จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจเหมืองแร่

2554 - 2558 • รองผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการ
นโยบายรัฐวิสาหกิจ
สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
(สคร.) / กระทรวงการคลัง / รัฐบาล

2553 - 2554 • ผู้อำนวยการสำนักกำกับ และประเมินผล
รัฐวิสาหกิจ
สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
(สคร.) / กระทรวงการคลัง / รัฐบาล

2550 - 2553 • ผู้อำนวยการสำนักพัฒนารัฐวิสาหกิจ 2
สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
(สคร.) / กระทรวงการคลัง / รัฐบาล

คณะกรรมการ



**นายจิพร
จตุศรีพิทักษ์**

ตำแหน่ง

กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

20 เมษายน 2561

อายุ (ปี)

43

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท สาขาการเงิน Wharton School, University of Pennsylvania, สหรัฐอเมริกา
- ปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า (เกียรตินิยม) Brown University, สหรัฐอเมริกา

การฝึกอบรม

- 2561 • ประกาศนียบัตร Director Certification Program (DCP)
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

- 2561 - ปัจจุบัน • กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ
กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม
และสิ่งแวดล้อม
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ

- 2561 - ปัจจุบัน • กรรมการนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์
คณะกรรมการนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจ
สร้างสรรค์ / รัฐบาล

- 2561 - ปัจจุบัน • กรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ /
รัฐบาล

- 2560 - ปัจจุบัน • กรรมการปฏิรูปประเทศด้านเศรษฐกิจ
คณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านเศรษฐกิจ /
รัฐบาล

2560 - ปัจจุบัน • **ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี**
(นายกอบศักดิ์ ภูตระกูล)
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี / รัฐบาล

2560 - ปัจจุบัน • **ที่ปรึกษารัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์**
(นายสนธิรัตน์ สนธิจิรวงศ์)
กระทรวงพาณิชย์ / รัฐบาล

2560 - ปัจจุบัน • **โฆษกประจำรองนายกรัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจ**
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี / รัฐบาล

2560 - ปัจจุบัน • **กรรมการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจ**
เริ่มต้นแห่งชาติ
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี / รัฐบาล

2560 - ปัจจุบัน • **กรรมการสถาบันพัฒนาผู้ประกอบการ**
การค้ายุคใหม่
กระทรวงพาณิชย์ / รัฐบาล

2560 - ปัจจุบัน • **ที่ปรึกษาผู้อำนวยการ**
สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล /
องค์การมหาชน

ประสบการณ์การทำงาน

2558 - 2560 • **ที่ปรึกษารัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์**
(นางอภิรดี ตันตราภรณ์)
กระทรวงพาณิชย์ / รัฐบาล

2559 - 2560 • **ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี**
(นายสุวิทย์ เมษินทรีย์)
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี / รัฐบาล

2557 - 2558 • **ที่ปรึกษารัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์**
(พลเอกฉัตรชัย สาริกัลยะ)
กระทรวงพาณิชย์ / รัฐบาล

2555 - 2557 • **นักยุทธศาสตร์อาวุโส**
Sasin Institute for Global Affairs /
สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ /
มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการ



พลตรี อภิชาติ
ไชยยะดา

ตำแหน่ง

กรรมการอิสระ

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

16 ธันวาคม 2559

อายุ (ปี)

50

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า (ตท.28 / จปร.39)

การฝึกอบรม

- 2560 • ประกาศนียบัตร Director Certification Program (DCP)
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- 2546 • ประกาศนียบัตร หลักสูตรเสนาธิการทหารบก
โรงเรียนเสนาธิการทหารบกสหรัฐอเมริกา

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

- ธ.ค. 2559 - ปัจจุบัน • กรรมการอิสระ
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ

- ต.ค. 2561 - ปัจจุบัน • เสนาธิการ กรมการพลังงานทหาร
ศูนย์อุตสาหกรรมป้องกันประเทศและ
พลังงานทหาร
กระทรวงกลาโหม / รัฐบาล

ประสบการณ์การทำงาน

2560 - 2561 • รองหัวหน้าสำนักงานประสานภารกิจทางทหาร
กับกระทรวงการต่างประเทศ สำนักนโยบาย
และแผนกลาโหม
กระทรวงกลาโหม / รัฐบาล

2559 - 2560 • ผู้ทรงคุณวุฒิ
กองทัพบก / กระทรวงกลาโหม / รัฐบาล

2558 - 2559 • ผู้ทรงคุณวุฒิ
สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม / กระทรวง
กลาโหม / รัฐบาล

2557 - 2558 • ผู้อำนวยการกอง

กรมข่าวทหารบก / กระทรวงกลาโหม / รัฐบาล

2554 - 2557 • ผู้ช่วยทูตฝ่ายทหารบกไทยประจำกรุงลอนดอน

กองทัพบก / กระทรวงกลาโหม / รัฐบาล

2546 - 2549 • อาจารย์

โรงเรียนเสนาธิการทหารบก / สถาบันการศึกษา

คณะกรรมการ



นายเชิดชัย

ชมนุกุลรัตน์

ตำแหน่ง

กรรมการ และกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

11 สิงหาคม 2559

อายุ (ปี)

61

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เกษตรศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การฝึกอบรม

- 2560 • Corporate Governance for Capital Market Intermediaries (CGI) รุ่นที่ 18 / 2560
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- 2559 • IT Governance & Cyber Security
สำหรับกรรมการและผู้จัดการ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 2558 • Executive Leadership Development Program (ELDP)
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- KTB Digital Banking Workshop
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 2557 • กฎเกณฑ์ FATCA
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 2556 • Key Success of Sales Teamwork
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 2554 • Professional Presentation Skill
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 2553 • Total Solution Provider
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2559 - ปัจจุบัน • กรรมการ และกรรมการสรรหาและ
กำหนดค่าตอบแทน
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ

2559 - ปัจจุบัน • กรรมการ
บริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงเทพธุรกิจ
บริการ จำกัด / ธุรกิจบริการ
• กรรมการ
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจจัดการกองทุน

ประสบการณ์การทำงาน

2559 - 2560 • รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสายงาน
สายงานเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็กและรายย่อย /
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร

2558 - 2559 • ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส ผู้บริหาร
สายงาน
สายงานเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็กและรายย่อย /
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร

2556 - 2558 • ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารกลุ่ม
กลุ่มเครือข่ายนครหลวง 1
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร

2555 - 2556 • ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารกลุ่ม
กลุ่มเครือข่ายภาคใต้ 1
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร

2554 - 2555 • ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ผู้บริหารกลุ่ม
กลุ่มเครือข่ายภาคใต้ 1
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร

2549 - 2554 • ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ผู้บริหารสำนักงาน
เขตพิษณุโลก
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร

คณะกรรมการ



นางศรีประภา
พริ้งพวงษ์

ตำแหน่ง

กรรมการ

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

8 เมษายน 2554

อายุ (ปี)

66

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท MBA, The University of Toledo, Ohio, USA
- ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การฝึกอบรม

- 2558 • ประกาศนียบัตร Advance Audit Committee Program (AACP)
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- 2556 • ประกาศนียบัตร Director Certification Program (DCP)
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- 2553 • ประกาศนียบัตร หลักสูตร Executive Development Program
มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ
กระทรวงการคลัง
- 2551 - 2552 • ประกาศนียบัตร หลักสูตรการบริหารงาน
ภาครัฐและกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 8
สถาบันพระปกเกล้า
- 2548 • ประกาศนียบัตร หลักสูตรธรรมาภิบาลสำหรับ
ผู้บริหารระดับกลาง
สถาบันพระปกเกล้า
- 2543 - 2544 • ประกาศนียบัตร หลักสูตร Certified
Internal Auditor
คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 2535 - 2536 • ประกาศนียบัตร หลักสูตร Advance
Management for Oversea Bankers
The Wharton School of the University of
Pennsylvania

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2554 - ปัจจุบัน • กรรมการ

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ

ไม่มี

ประสบการณ์การทำงาน

2556 - 2561 • กรรมการ

คณะกรรมการส่งเสริมกิจการสถาบัน /
สถาบันเทคโนโลยีเจ้าคุณทหารลาดกระบัง /
มหาวิทยาลัย2556 - 2560 • กรรมการ ประธานกรรมการตรวจสอบ และ
ประธานกรรมการกิจการสัมพันธ์สำนักงานธนานุเคราะห์ / กระทรวงพัฒนาสังคม
และความมั่นคงของมนุษย์ / รัฐวิสาหกิจ2554 - 2555 • รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสายงาน
สายงานธุรกิจภาครัฐ / ธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร

คณะกรรมการ



**นายระเฑียร
ศรีมงคล**

ตำแหน่ง

กรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

11 มกราคม 2555

อายุ (ปี)

59

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ปริญญาตรี แพทยศาสตรบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
- ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล

การฝึกอบรม

- 2553 • ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง สถาบันวิทยาการตลาดทุน (วตท. รุ่นที่ 11)
- 2552 • ประกาศนียบัตร Financial Statements Demystified for Director (FDD) สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- 2551 - 2552 • ปริญญาบัตร หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร ภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ. รุ่นที่ 21) วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ
- 2551 • ประกาศนียบัตร Role of the Chairman Program (RCP) สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจ และ องค์การมหาชน รุ่นพิเศษ สถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูง ภาครัฐ สถาบันพระปกเกล้า
- หลักสูตร Economic Leader Forum (ELF) สมาคมเศรษฐศาสตร์ ธรรมศาสตร์
- 2548 • ประกาศนียบัตรชั้นสูง หลักสูตรการเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตย สำหรับนักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 9 สถาบันพระปกเกล้า

- 2544 • ประกาศนียบัตร Directors Certification Program (DCP)
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์การทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

- 2555 - ปัจจุบัน • กรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

- 2561 - ปัจจุบัน • รองประธานกรรมการบริษัท ประธาน
คณะกรรมการตรวจสอบ กรรมการสรรหาและ
พิจารณาคำตอบแทน และกรรมการอิสระ
บริษัท ไรมอน แลนด์ จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์

- 2556 - ปัจจุบัน • กรรมการอิสระ ประธานกรรมการตรวจสอบ
กรรมการกำกับดูแลกิจการ และกรรมการ
สรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจบริการ

- 2552 - ปัจจุบัน • กรรมการอิสระ รองประธานกรรมการบริษัท
ประธานกรรมการตรวจสอบ และกรรมการ
ด้านความยั่งยืนและบริหารความเสี่ยง
บริษัท อินโดรามา เวนเจอร์ส จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจลงทุนในบริษัทอื่น

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ

- 2561 - ปัจจุบัน • ประธานกรรมการ
การยาสูบแห่งประเทศไทย / รัฐวิสาหกิจ

- 2560 - ปัจจุบัน • อุปนายกสมาคมฯ
สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย /
องค์กรอิสระที่มีได้หวังผลกำไร

ประสบการณ์การทำงาน

- 2558 - 2560 • กรรมการ
สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย /
องค์กรอิสระที่มีได้หวังผลกำไร

- 2551 - 2553 • กรรมการ
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสื่อสาร

- 2547 - 2555 • อนุกรรมการพิจารณาประเมินผลการดำเนินงาน
รัฐวิสาหกิจด้านการบริหารจัดการองค์กร ชุดที่ 3
การควบคุมและตรวจสอบภายใน
กระทรวงการคลัง / รัฐบาล

- 2544 - 2555 • อนุกรรมการจัดทำบันทึกข้อตกลงและประเมิน
ผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ
กระทรวงการคลัง / รัฐบาล

- 2544 - 2554 • รองกรรมการผู้จัดการ
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
(ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)) /
ธุรกิจธนาคาร

ผู้บริหาร



นายระเกียรติ
ศรีมงคล

ตำแหน่ง

กรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

11 มกราคม 2555

อายุ (ปี)

59

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ปริญญาตรี แพทยศาสตรบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
- ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล

การฝึกอบรม

- 2553 • ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง สถาบันวิทยาการตลาดทุน (วตท. รุ่นที่ 11)
- 2552 • ประกาศนียบัตร Financial Statements Demystified for Director (FDD) สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- 2551 - 2552 • ปริญญาบัตร หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร ภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ. รุ่นที่ 21) วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ
- 2551 • ประกาศนียบัตร Role of the Chairman Program (RCP) สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจ และ องค์การมหาชน รุ่นพิเศษ สถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูง ภาครัฐ สถาบันพระปกเกล้า
- หลักสูตร Economic Leader Forum (ELF) สมาคมเศรษฐศาสตร์ ธรรมศาสตร์
- 2548 • ประกาศนียบัตรชั้นสูง หลักสูตรการเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตย สำหรับนักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 9 สถาบันพระปกเกล้า

- 2544 • ประกาศนียบัตร Directors Certification Program (DCP)
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์การทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

- 2555 - ปัจจุบัน • กรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

- 2561 - ปัจจุบัน • รองประธานกรรมการบริษัท

ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ กรรมการสรรหา
และพิจารณาคำตอบแทน และกรรมการอิสระ
บริษัท ไรมอน แลนด์ จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์

- 2556 - ปัจจุบัน • กรรมการอิสระ ประธานกรรมการตรวจสอบ
กรรมการกำกับดูแลกิจการ และกรรมการ
สรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจบริการ

- 2552 - ปัจจุบัน • กรรมการอิสระ รองประธานกรรมการบริษัท
ประธานกรรมการตรวจสอบ และกรรมการ
ด้านความยั่งยืนและบริหารความเสี่ยง
บริษัท อินโดรามา เวนเจอร์ส จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจลงทุนในบริษัทอื่น

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ

- 2561 - ปัจจุบัน • ประธานกรรมการ

การยาสูบแห่งประเทศไทย / รัฐวิสาหกิจ

- 2560 - ปัจจุบัน • อุปนายกสมาคมฯ

สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย /
องค์กรอิสระที่มีได้หวังผลกำไร

ประสบการณ์การทำงาน

- 2558 - 2560 • กรรมการ

สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย /
องค์กรอิสระที่มีได้หวังผลกำไร

- 2551 - 2553 • กรรมการ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสื่อสาร

- 2547 - 2555 • อนุกรรมการพิจารณาประเมินผลการดำเนินงาน
รัฐวิสาหกิจด้านการบริหารจัดการองค์กร ชุดที่ 3
การควบคุมและตรวจสอบภายใน
กระทรวงการคลัง / รัฐบาล

- 2544 - 2555 • อนุกรรมการจัดทำบันทึกข้อตกลงและประเมิน
ผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ
กระทรวงการคลัง / รัฐบาล

- 2544 - 2554 • รองกรรมการผู้จัดการ

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
(ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)) /
ธุรกิจธนาคาร

ผู้บริหาร



นายชุติตเดช
ชยุติ

ตำแหน่ง

Chief Financial Officer

ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบสูงสุดในสายงานบัญชีและการเงิน

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

1 กุมภาพันธ์ 2549

อายุ (ปี)

56

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท M.S. (Industrial Technology), Indiana State University, USA
- ปริญญาโท MBA, Indiana State University, USA
- ปริญญาตรี พณิชยศาสตร์บัณฑิต (วิชาเอกบริหารอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การฝึกอบรม

- 2561 • Leadership Communication, Certificate Program 2018
สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย
- 2559 • ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง
สถาบันวิทยาการตลาดทุน
สถาบันวิทยาการตลาดทุน (วตท.)
- ประกาศนียบัตร TLCA Leadership Development Program (LDP)
สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- ประกาศนียบัตร TLCA Executive Development Program (EDP)
สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- Strategic Thinking
PacRim Group
- Crucial Conversation
PacRim Group
- 2558 • ประกาศนียบัตร Thai Intelligent Investors Program
รุ่นที่ 9
สถาบันวิทยาการผู้ลงทุนไทย สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2545 - ปัจจุบัน • Chief Financial Officer

ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบสูงสุด

ในสายงานบัญชีและการเงิน

สายงาน Corporate Finance /

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /

ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ

ไม่มี

ประสบการณ์การทำงาน

2541 - 2545 • ผู้ช่วยเลขาธิการ

องค์การเพื่อการปฏิรูประบบสถาบันการเงิน /

องค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายพิเศษ

2541

• ผู้อำนวยการ

องค์การเพื่อการปฏิรูประบบสถาบันการเงิน /

องค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายพิเศษ

2538 - 2541 • ผู้จัดการอาวุโส

ฝ่ายวางแผนและพัฒนาธุรกิจและ

สำนักกรรมการผู้จัดการ /

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ วอลล์สตรีท จำกัด

(มหาชน) / ธุรกิจเงินทุนหลักทรัพย์

ผู้บริหาร



นายวิรัช

ไพสิฐเศวต

ตำแหน่ง

Chief Operations Officer

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

16 กุมภาพันธ์ 2555

อายุ (ปี)

57

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- MINI MBA จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญาตรี รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

การฝึกอบรม

- 2560 • ประกาศนียบัตร Digital Economy for Management (DE4M) รุ่นที่ 5
มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)
- 2559 • ประกาศนียบัตร Leadership Succession Program (LSP) รุ่นที่ 6
มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)
- ประกาศนียบัตร Director Accreditation Program (DAP)
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Certificate, Payment System
MasterCard University

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2555 - ปัจจุบัน • Chief Operations Officer

สายงาน Operations, Human Resources, General Service, Contact Center & Process Development, Management Information System & Business Analysis / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ
ไม่มี

ประสบการณ์การทำงาน

- 2554 - 2555 • ผู้จัดการฝ่ายอาวุโส
สายปฏิบัติการสินเชื่อ /
ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจธนาคาร
- 2548 - 2554 • ผู้จัดการฝ่ายอาวุโส
ฝ่ายปฏิบัติการบัตร /
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจธนาคาร

- 2545 - 2548 • ผู้จัดการฝ่าย
ฝ่ายการตลาดและผลิตภัณฑ์รายย่อย /
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจธนาคาร

- 2544 - 2545 • ผู้จัดการฝ่าย
ฝ่ายอำนวยการสาขา /
ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจธนาคาร

ผู้บริหาร



นายปิยศักดิ์
เตชะเสน

ตำแหน่ง

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส
สายงาน Distribution & Merchant Acquiring

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

15 สิงหาคม 2548

อายุ (ปี)

54

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท รัฐศาสตร์
The School of Public Administration,
University of Southern California, USA
- ปริญญาตรี รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การฝึกอบรม

- 2561 • Leading Innovation with Design Thinking
SEAC
- 2559 • Thailand Insurance Leadership
Office of Insurance Commission,
Advance Insurance Institute
- Think on Your Feet
AcComm & Image International
- 2558 • Leadership Program
PacRim Group
- Safety Officer at Executive Level
บริษัท ปิ่นทองกรุ๊ป แมนเนจเม้นท์ แอนด์ คอนซัลแตนท์ จำกัด
- 2543 • Global NPL Training
GE Commercial Finance Norwalk, Connecticut,
USA
- 2542 • Quality Training (Green belt and Black belt)
GE Capital Thailand

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2545 - ปัจจุบัน • รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส

สายงาน Distribution & Merchant Acquiring /

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /

ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ

ไม่มี

ประสบการณ์การทำงาน

2542 - 2545 • รองกรรมการผู้จัดการ

สายงานทรัพยากรบุคคลและธุรการ /

บริษัท บางกอก แคปปิตอล แอลิอันซ์ จำกัด /

ธุรกิจการเงิน

ผู้บริหาร



นางพิทยา
วรปัญญาสกุล

ตำแหน่ง

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
สายงาน Credit Card

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

17 กุมภาพันธ์ 2557

อายุ (ปี)

57

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจการท่องเที่ยว
University of Hawaii, USA

การฝึกอบรม

2560 • Design Thinking

อาจารย์เมษ์ ศรีพัฒนาสกุล บริษัท ลูกคิด จำกัด

2559 • Strategic Thinking Pure & Simple

PacRim Group

2558 • Leader as a Coach

PacRim Group

2552 • Successful Formulation & Execution of Strategy (SFE)

สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

• Monitoring the System of Internal Control and Risk Management (MIR)

สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

2549 • Advanced Audit Committee Program (AACP)

สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

• Finance for Non - Finance Directors (FND)

สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

• Director Certification Program (DCP)

สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2540 - ปัจจุบัน • รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สายงาน Credit Card /

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /

ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ

ไม่มี

ประสบการณ์การทำงาน

2548 - 2553 • กรรมการและกรรมการตรวจสอบ

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด
(มหาชน) / ธุรกิจการจัดการกองทุน

2547 - 2548 • กรรมการ

บริษัท เคทีซี เวิลด์ จำกัด / ธุรกิจท่องเที่ยว

2536 - 2538 • ผู้จัดการ

แผนก National Key Accounts /

บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) จำกัด /

ธุรกิจบัตรเครดิต

ผู้บริหาร



นายกาญจน์
ชรบุญ

ตำแหน่ง

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
สายงาน Corporate Communications

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

16 มีนาคม 2547

อายุ (ปี)

56

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารการจัดการ United States International University (USIU), USA
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

การฝึกอบรม

- 2561 • Corp Comm ... ในยุคดิจิทัล
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- หลักสูตรสำหรับผู้บริหารระดับสูงและเจ้าของกิจการ
TLCA Leadership Development Program (LDP) :
“Crafting agile strategies to enhance competitiveness of your organization”
IMD และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- Digital PR & Content Strategy
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- สัมมนา Digital Channel for PR 4.0
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 2559 • Think on Your Feet
AcComm & Image International
- Strategic Thinking Pure & Simple
PacRim Group
- 2558 • พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 สำหรับ
ผู้บริหารระดับ 1st และ 2nd line ของทุกหน่วยงาน
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร
(จป.บริหาร) รุ่นที่ 2
บริษัท ปิ่นทองกรุ๊ป แมนเนจเม้นท์ แอนด์
คอนซัลแตนท์ จำกัด
- Leader as a Coach
PacRim Group

- 2557 • การประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง : RCSA
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- ความรู้เกี่ยวกับข้อมูล Credit Bureau สำหรับผู้บริหาร
และพนักงานรุ่นที่ 1
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance)
สำหรับผู้บริหาร 1st & 2nd Line
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- Business Process Improvement สำหรับผู้บริหาร
รุ่นที่ 1
PEOPLE APPROACH
- การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ
ทำงานหลักของกิจการ CSR
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2546 - ปัจจุบัน • รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สายงาน Corporate Communications /

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /

ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ

ไม่มี

ประสบการณ์การทำงาน

2538 - 2546 • Senior Vice President

บริษัท เจ วอลเตอร์ ทอมป์สัน จำกัด /

ธุรกิจโฆษณา

ผู้บริหาร



นายบุชา

ศิริชุมแสง

ตำแหน่ง

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
สายงาน Office of President & CEO
และเลขานุการคณะกรรมการบริษัท

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

1 พฤศจิกายน 2550

อายุ (ปี)

56

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท Business Administration (International Business), Rosary College, River Forest, Illinois, USA
- เนติบัณฑิต สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
- ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การฝึกอบรม

- 2561 • หลักสูตรความรับผิดชอบและแนวทางการปฏิบัติขององค์กรธุรกิจเอกชนในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 2559 • หลักสูตร Board Reporting Program (BRP) รุ่นที่ 20 / 2016 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- หลักสูตรกฎหมายสำหรับการบริหารจัดการธนาคารและสถาบันการเงิน รุ่นที่ 3 สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย
- หลักสูตร Collections Management รุ่นที่ 1 สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

- 2547 - ปัจจุบัน • รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และเลขานุการคณะกรรมการบริษัท สายงาน Office of President & CEO / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ
ไม่มี

ประสบการณ์การทำงาน

2542 - 2547 • ผู้จัดการฝ่ายขาย

สายงานที่ปรึกษากฎหมาย /
บริษัท กรุงไทยกฎหมาย จำกัด /
สำนักงานกฎหมาย

2539 - 2542 • ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

สายงานบริการธุรกิจตลาดทุน /
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจธนาคาร

2537 - 2539 • ผู้อำนวยการ

สายงาน Managing Director's Office /
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เอกชาติ จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจเงินทุนหลักทรัพย์

ผู้บริหาร



นายวุฒิชัย
เจริญผล

ตำแหน่ง

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
สายงาน Information Technology

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

17 ธันวาคม 2558

อายุ (ปี)

57

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาตรี สถิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การฝึกอบรม

2561 • IT Management Program 2018

Cisco Systems Inc.

- VMware Executive Leadership Summit 2018

VMware Inc.

- 2018 Gartner Executive Programs

Gartner

- Oracle Leaders Circle 2018

Oracle

- Executive Summit AWS re : Invent 2018

AWS

2560 • IT Management Program

Cisco Systems Inc.

- VMware Executive Leadership Summit

VMware Inc.

- 2017 Gartner Symposium Majestic Program

Gartner

2558 • Leadership Program

PacRim Group

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2551 - ปัจจุบัน • รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สายงาน Information Technology /

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /

ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ
ไม่มี

ประสบการณ์การทำงาน

- 2549 - 2551 • **ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส**
ฝ่ายปฏิบัติการ /
บริษัท โอพีพีซี (ประเทศไทย) จำกัด /
ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2548 - 2549 • **ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส**
ฝ่ายปฏิบัติการ / บริษัท บีที ลิสซิ่ง จำกัด /
ธุรกิจการเงิน
- 2541 - 2547 • **ผู้อำนวยการฝ่าย**
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ /
บริษัทเงินทุน เอไอจี ไฟแนนซ์ (ประเทศไทย)
จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจการเงิน

- 2538 - 2540 • **ผู้อำนวยการฝ่าย**
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ /
บริษัทเงินทุน นิธิภัทร จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจการเงิน

- 2533 - 2538 • **ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย**
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ /
ธนาคารซีทีแบงก์ /
ธุรกิจธนาคาร

- 2526 - 2533 • **นักวิเคราะห์ระบบงาน**
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ /
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจธนาคาร

ผู้บริหาร



นายศักดิ์

จันทรสุริยารัตน์

ตำแหน่ง

ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สายงาน Compliance และผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ
กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

1 พฤษภาคม 2557

อายุ (ปี)

56

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท บัญชีมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การฝึกอบรม

- 2561 • สัมมนาโครงการแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อรองรับการมีผลบังคับใช้ของ GDPR ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สัมมนาเกี่ยวกับกฎหมาย General Data Protection Regulation (GDPR) บริษัท สำนักภาษี เคพีเอ็มจี ภูมิภาค จำกัด
- แนวทางปฏิบัติกรณีรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการกระทำผิด ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- สัมมนา Fintech & Cryptocurrency vs. Law Enforcement มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์
- อบรมสมาชิกบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ประจำปี 2561 บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด
- หลักสูตรมาตรฐานด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย สำหรับผู้มีหน้าที่รายงาน ตามมาตรา 13 และมาตรา 16 รุ่นที่ 2

- 2560 • Annual Audit Committee Conference KTB Group 2017 : AACC 2017 (Regulatory Landscape in Cybersecurity และ Cybercrime) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- รู้เท่าทันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

- 2559 • การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานหลักของกิจการ (CSR in Process) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร่วมกับสถาบันไทยพัฒนา

2558 • **เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร (จป. บริหาร) รุ่นที่ 1**

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

• **Leader as a Coach (Workshop)**

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2557 • **การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance)**
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

• **การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานหลักของกิจการ (CSR in Process)**

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2556 • **ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับผิดชอบสูงสุดในหน่วยกำกับดูแลการปฏิบัติงาน รุ่นที่ 1**

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

• **ความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และ พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปราม**

การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2557 - ปัจจุบัน • **ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหารและ**

ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม

และสิ่งแวดล้อม

สายงาน Compliance /

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /

ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /

องค์กรอื่น ๆ

ประสบการณ์การทำงาน

2549 - 2557 • **ผู้อำนวยการฝ่าย**

ฝ่ายกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ /

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) /

ธุรกิจธนาคาร

2548 - 2549 • **ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ**

งานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ /

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี

จำกัด (มหาชน) /

ธุรกิจการจัดการกองทุน

2536 - 2547 • **ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย**

ฝ่ายกำกับธุรกิจจัดการลงทุน /

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ

ตลาดหลักทรัพย์ / หน่วยงานกำกับดูแล

2530 - 2536 • **ผู้ตรวจสอบ**

ฝ่ายตรวจสอบธนาคารพาณิชย์ /

ธนาคารแห่งประเทศไทย /

หน่วยงานกำกับดูแล

ผู้บริหาร



นางสาวพิชามน

จิตรปิณธรรม

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการ

สายงาน Personal Loans

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

1 พฤษภาคม 2561

อายุ (ปี)

43

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การฝึกอบรม

2561 • Business Model Canvas Workshop

Alexander Osterwalder

• Machine Learning for Business

ผศ.ดร.สันติธรรม พรหมอ่อน,

Big Data Experience Center

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

• Data Analytics Enablement Program

บริษัท ดาต้า คาเฟ่ จำกัด

• Digital Disruption Experience

บริษัท ออราเคิล คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

2560 • Design Thinking

อาจารย์เมธี ศรีพัฒนาสกุล บริษัท ลูกคิด จำกัด

• Digital Marketing Innovation Forum 2017

บริษัท เอเชีย ไดนา ฟอรัม จำกัด

2558 • Leadership Program

PacRim Group

• เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร

(จป. บริหาร) รุ่นที่ 1

บริษัท ปันทองกรุ๊ป แมนเนจเม้นท์ แอนด์ คอนซัลแตนท์ จำกัด

2557 • การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance)

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

• การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ

ทำงานหลักของกิจการ (CSR in Process)

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

• การประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง : RCSA

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

• ความรู้เกี่ยวกับข้อมูล Credit Bureau สำหรับผู้บริหาร

และพนักงาน รุ่นที่ 1

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2555 • Blue Ocean Strategy

Strategic Business Development Center Co., Ltd.

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2544 - ปัจจุบัน • ผู้อำนวยการ

สายงาน Personal Loans /

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /

ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ

ไม่มี

ประสบการณ์การทำงาน

2541 - 2544 • ผู้อำนวยการ

ฝ่ายบริหารงานลูกค้า /

บริษัท Dentsu Yong & Rubicam จำกัด /

ธุรกิจโฆษณา

2540 - 2541 • ผู้จัดการ

ฝ่ายบริหารงานลูกค้า /

บริษัท BBDO Thailand จำกัด /

ธุรกิจโฆษณา

หัวหน้างานตรวจสอบภายใน



นายพรชัย

วิจิตรบุรพัฒน์

ตำแหน่ง

ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
สายงาน Internal Audit

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

16 ตุลาคม 2544

อายุ (ปี)

51

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- Mini MBA จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ (การบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การฝึกอบรม

2561

- “Updated COSO Enterprise Risk Management : Integrating with Strategy and Performance”
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- Value Creation and Enhancement for Listed Companies with the New COSO 2017 Enterprise Risk Management (ERM)
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ร่วมกับ
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- IIAT Annual Conference 2018
“Transforming iA for the Digital Age”
สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย
- Cybercrime - The Looming Threat to Global Economy
สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- Inaugural Corporate Governance Conference 2018, Bangkok - Building Trust in a Transforming economy -
สร้างความเชื่อมั่นไปกับโลกที่แปรเปลี่ยน
สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ
ตลาดหลักทรัพย์
- CAE FORUM 2018 “Digitalization : Empower IA New Gen”
สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยและ
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2560

- “Thailand 4.0, Thriving in the 21st Century Through Security, Prosperity and Sustainability : Internal Audit Perspective”
สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย

- Internal Audit in Disruptive Technology
สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์
 - CAE Forum 2017 “Leading IA In the Era of Digital Disruption”
สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย
 - Design Thinking
อาจารย์เมธี ศรีพัฒนาสกุล บริษัท ลูกคิด จำกัด
- 2559 • “ทิศทางการขับเคลื่อนธุรกิจตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน”
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- CAE Forum 2016 “Stand Teller : Doing the Right Things Right”
สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย
 - การประเมินผลและการจัดการข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 2558 • CSR To Corporate Sustainability
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- CAE Forum 2015 “Reshaping Internal Audit Function to Sustainability”
สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย
 - Internal Audit’s Role in Anti - Corruption
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 2551 • ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย
สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย
- 2549 - 2550 • ประกาศนียบัตรหลักสูตร Certified Internal Auditor
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

- 2544 - ปัจจุบัน • ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
สายงาน Internal Audit /
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน / องค์กรอื่น ๆ ไม่มี

ประสบการณ์การทำงาน

- 2543 - 2544 • ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
ฝ่ายตรวจสอบภายใน /
บริษัท กรุงเทพอโรรทัศน์และวิทยุ จำกัด /
ธุรกิจสื่อและสิ่งพิมพ์
- 2541 - 2543 • ผู้จัดการ
ฝ่ายตรวจสอบภายใน /
บริษัทหลักทรัพย์ เพื่อธุรกิจหลักทรัพย์ จำกัด
(มหาชน) / ธุรกิจการให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจหลักทรัพย์
- 2539 - 2541 • ผู้ช่วยผู้จัดการ
ฝ่ายตรวจสอบภายใน /
บริษัทเงินทุน นวธนกิจ จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์
- 2536 - 2539 • Supervisor
ฝ่ายสินเชื่อและบริหารเงิน /
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เอกชาติ จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์
- 2534 - 2536 • พนักงานชั้นกลาง
ฝ่ายตรวจสอบภายใน /
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจธนาคาร

เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานกำกับดูแลปฏิบัติการบริษัท



นายพีระพงศ์

พิตรพิบูลพาติกส์

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการ

สายงาน Legal Consult & Service และเลขานุการบริษัท

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

16 พฤษภาคม 2550

อายุ (ปี)

49

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์ Master of Arts Executive Program in Public Affairs มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การฝึกอบรม

- 2561 • หลักสูตรความรับผิดชอบและแนวทางการปฏิบัติขององค์กรธุรกิจเอกชนในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- 2560 • ประกาศนียบัตร หลักสูตรวิชากฎหมายเกี่ยวกับการวางแผนภาษีอากรฯ

สภานายความ

- 2559 • ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้ปฏิบัติงานเลขานุการบริษัท สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

- 2558 • วุฒิบัตร เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับบริหาร

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

- 2554 • ต่อต้านคอร์รัปชัน จุดเปลี่ยนประเทศไทย

- 2553 • แนวปฏิบัติที่ดีในการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการ

- 2552 • วุฒิบัตร หลักสูตรการต่อต้านการฟอกเงิน สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2550 - ปัจจุบัน • **ผู้อำนวยการและเลขานุการบริษัท**
สายงาน Legal Consult & Service /
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ

ไม่มี

ประสบการณ์การทำงาน2538 - 2550 • **ทนายความ**

บริษัท กรุงไทยกฎหมาย จำกัด / รัฐวิสาหกิจ

2536 - 2538 • **นิติกร**

กรมบังคับคดี / กระทรวงยุติธรรม / รัฐบาล

เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานกำกับดูแลปฏิบัติการบริษัท



นายศักดิ์

จันทรสุริยารัตน์

ตำแหน่ง

ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
สายงาน Compliance และผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ
กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

1 พฤษภาคม 2557

อายุ (ปี)

56

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท บัญชีมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การฝึกอบรม

- 2561 • สัมมนาโครงการแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อรองรับการมีผลบังคับใช้ของ GDPR ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สัมมนาเกี่ยวกับกฎหมาย General Data Protection Regulation (GDPR) บริษัท สำนักภาษี เคพีเอ็มจี ภูมิภาค จำกัด
- แนวทางปฏิบัติกรณีรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการกระทำผิด ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- สัมมนา Fintech & Cryptocurrency vs. Law Enforcement มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์
- อบรม สมาชิกบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ประจำปี 2561 บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด
- หลักสูตรมาตรฐานด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย สำหรับผู้มีหน้าที่รายงาน ตามมาตรา 13 และมาตรา 16 รุ่นที่ 2

- 2560 • Annual Audit Committee Conference KTB Group 2017 : AACC 2017 (Regulatory Landscape in Cybersecurity และ Cybercrime) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- รู้เท่าทันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

- 2559 • การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานหลักของกิจการ (CSR in Process) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร่วมกับสถาบันไทยพัฒนา

2558 • **เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร (จป.บริหาร) รุ่นที่ 1**
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

• **Leader as a Coach (Workshop)**
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2557 • **การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance)**
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

• **การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานหลักของกิจการ (CSR in Process)**
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2556 • **ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับผิดชอบสูงสุดในหน่วยกำกับดูแลการปฏิบัติงาน รุ่นที่ 1**

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

• **ความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และ พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย**
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2557 - ปัจจุบัน • **ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม**
สายงาน Compliance /
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ
ไม่มี

ประสบการณ์การทำงาน

2549 - 2557 • **ผู้อำนวยการฝ่าย**

ฝ่ายกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ /
ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจธนาคาร

2548 - 2549 • **ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ**

งานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ /
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจการจัดการกองทุน

2536 - 2547 • **ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย**

ฝ่ายกำกับธุรกิจจัดการลงทุน /
สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ / หน่วยงานกำกับดูแล

2530 - 2536 • **ผู้ตรวจสอบ**

ฝ่ายตรวจสอบธนาคารพาณิชย์ /
ธนาคารแห่งประเทศไทย /
หน่วยงานกำกับดูแล

ผู้ควบคุมดูแลการทำบัญชี



นางสาวปราณี
รัตคาม

ตำแหน่ง

ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

หน่วยงาน การเงินและบัญชี

ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโดยตรงในการควบคุมดูแลการทำบัญชี

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

1 พฤศจิกายน 2546

อายุ (ปี)

54

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Executive Program)
- ประกาศนียบัตรบัณฑิต วิชาการสอบบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปริญญาตรี การบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (CPA)

การฝึกอบรม

- 2561 • หลักสูตรธุรกิจในยุคดิจิทัลและความท้าทาย
ต่อนักบัญชี 4.0
บริษัท ดีลอยท์ พูซ โธมัส ไซยยศ จำกัด
- หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)
ผู้บริหารทางการบัญชีกับการเพิ่มมูลค่าและ
ความยั่งยืนของกิจการตามโมเดล Thailand 4.0
รุ่นที่ 2 / 2561
สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์
- หลักสูตร Corporate Finance รุ่นที่ 2 / 2561
สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์
- หลักสูตรก้าวทันมาตรฐาน รู้ทันกฎหมาย
รุ่นที่ 1 - TSA 250 รุ่นที่ 1 / 2561
สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์
- หลักสูตร TFRS9 Workshop การด้อยค่าของ
ทรัพย์สินทางการเงินสำหรับกลุ่มธุรกิจเช่าซื้อ ลิสซิ่ง
และ Consumer Finance
สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์
- หลักสูตรเตรียมพร้อมกับการะบวนการทำงานอัตโนมัติ
สำหรับนักบัญชียุคดิจิทัล
บริษัท ดีลอยท์ พูซ โธมัส ไซยยศ จำกัด
- หลักสูตร CPA conference 2018 - Future of Audit
สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

2560 • **หลักสูตรแนวปฏิบัติเกี่ยวกับใบกำกับภาษีและกฎหมายใหม่ E - tax invoice**

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

• **หลักสูตรการตรวจสอบและข้อควรพิจารณาในการตรวจสอบเมื่อกิจการใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลข้อมูล**
รุ่นที่ 1 / 2560

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

• **หลักสูตร Integrated Reporting รุ่นที่ 1 / 2560**

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

• **หลักสูตรตรวจสอบสภาพกิจการผ่านงบการเงิน**
รุ่นที่ 2 / 2560

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

• **หลักสูตรเทคนิคการสร้างระบบงานที่ดี รุ่นที่ 2 / 2560**
การวางระบบวงจรรายได้และบริหารลูกหนี้
สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

2559 • **หลักสูตรร่างมาตรฐานการรายงานทางการเงิน**

กลุ่มเครื่องมือทางการเงิน (TFRS 9, TFRS 7 และ TAS 32)

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

2558 • **หลักสูตรภาพรวมมาตรฐานการสอบบัญชีของไทย**
รุ่นที่ 2 / 2558

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

• **หลักสูตรการยื่นงบการเงินของผู้ทำบัญชีด้วยระบบการให้บริการรับงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e - Filing)**

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

2557 • **หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับประเด็นในทางปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่สำคัญ**

บริษัท ดีลรอยท์ หูซ โธมัส ไซยยศ จำกัด

• **หลักสูตร XBRL มิติใหม่ของการรายงานข้อมูลทางการเงินในโลกยุคดิจิทัล**

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

2552 • **หลักสูตร DAP 79 / 2552**

สถาบันสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2546 - ปัจจุบัน • **ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร**

หน่วยงาน การเงินและบัญชี /

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /

ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

2553 - ปัจจุบัน

• **กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ**

บริษัท อควา คอร์เปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน) /

ลงทุนในหุ้นบริษัทอื่น

เม.ย. 2559 - ปัจจุบัน

• **กรรมการอิสระ และประธานกรรมการตรวจสอบ**

บริษัท วิก แอนด์ ฮุคแลนด์ จำกัด (มหาชน) /

วัสดุก่อสร้าง

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน /
องค์กรอื่น ๆ

ไม่มี

ประสบการณ์การทำงาน

2542 - 2546 • **ผู้จัดการทั่วไป**

บริษัท ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน จำกัด (มหาชน) /

ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้า

2540 - 2542 • **รองผู้อำนวยการ**

Office of President / สมาคมตราสารหนี้ไทย /

ศูนย์ซื้อขายตราสารหนี้

2536 - 2540 • **รองผู้อำนวยการ**

ฝ่ายการเงินและบัญชี /

บริษัท เงินทุนหลักทรัพย์ เอกพัฒน์ จำกัด (มหาชน) /

เงินทุนหลักทรัพย์

นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“บริษัท” หรือ “KTC”) ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan) ธุรกิจบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ประสิทธิภาพการให้บริการบัตรเครดิต การให้บริการแก่ผู้รับบัตร และการให้บริการรับชำระเงินแทน โดยบริษัทจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2539 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มต้นที่ 50 ล้านบาท และได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดภายใต้ชื่อ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในวันที่ 2 กรกฎาคม 2545 ต่อมาในวันที่ 9 กันยายน 2545 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัท ได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 950 ล้านบาท โดยให้บริษัทเสนอขายหุ้นเพิ่มทุนให้กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นเดิมจำนวน 44 ล้านหุ้น และขายให้กับประชาชนทั่วไปจำนวน 51 ล้านหุ้น ทำให้บริษัทมีทุนจดทะเบียนรวม 1,000 ล้านบาท แบ่งออกเป็น 100 ล้านหุ้น และในวันที่ 28 ตุลาคม 2545 บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วันที่ 12 ธันวาคม 2545 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัท ได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 50 ล้านบาท แบ่งออกเป็น 5 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท เพื่อสำรองไว้สำหรับการใช้สิทธิของใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะออกและเสนอขายให้แก่พนักงานตามโครงการ ESOP ต่อมาในวันที่ 3 พฤศจิกายน 2546 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 1,530,162,000 บาท โดยมีมติให้จัดสรรหุ้นจำนวน 150 ล้านหุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมในอัตราส่วน 1 หุ้นเดิม ต่อ 1.5 หุ้นใหม่ และจัดสรรหุ้นจำนวน 3,016,200 หุ้น ไว้เพื่อรองรับการใช้สิทธิของผู้ถือใบสำคัญแสดงสิทธิภายใต้โครงการ ESOP เพิ่มเติมจากการปรับอัตราการใช้สิทธิ จึงทำให้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2546 บริษัทมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 2,580,162,000 บาท และมีทุนชำระแล้วทั้งสิ้น 2,500,000,000 บาท ทั้งนี้วันที่ 17 มีนาคม 2551 ใบสำคัญแสดงสิทธิถึงกำหนดอายุครบ 5 ปี และเป็นวันครบกำหนดการใช้สิทธิครั้งสุดท้าย โดยสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 ผู้ใช้สิทธิทั้งสิ้น 4,885,950 หน่วย และใบสำคัญแสดงสิทธิที่ยังไม่ได้ใช้สิทธิมีจำนวน 114,050 หน่วย จึงทำให้มีจำนวนหุ้นสามัญคงเหลือจากการใช้สิทธิทั้งสิ้นจำนวน 182,793 หุ้น

วันที่ 30 เมษายน 2552 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัท ได้มีมติให้ลดทุนจดทะเบียน จากจำนวน 2,580,162,000 บาท เป็น 2,578,334,070 บาท โดยการยกเลิกหุ้นสามัญที่ได้จดทะเบียนไว้แล้วแต่ยังไม่ได้ออกจำหน่ายจำนวน 182,793 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท ซึ่งเป็นหุ้นที่เหลือจากการใช้สิทธิของใบสำคัญแสดงสิทธิที่ออกให้แก่กรรมการและพนักงานของบริษัท โดยใบสำคัญแสดงสิทธิดังกล่าวได้หมดอายุลงแล้ว และบริษัทได้ดำเนินการจดทะเบียนการลดทุนต่อกระทรวงพาณิชย์เรียบร้อยแล้วในวันที่ 12 พฤษภาคม 2552

วันที่ 6 กรกฎาคม 2561 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัท ได้มีมติให้เปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ของบริษัท จากเดิมหุ้นละ 10 บาท เป็นหุ้นละ 1 บาท และในวันที่ 9 กรกฎาคม 2561 บริษัทได้ดำเนินการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ มีผลให้จำนวนหุ้นของบริษัท เพิ่มขึ้นจาก 257,833,407 หุ้น เป็น 2,578,334,070 หุ้น และได้ยื่นจดทะเบียนต่อกระทรวงพาณิชย์เรียบร้อยแล้ว

และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วทั้งสิ้น 2,578,334,070 บาท และมีจำนวนบัญชีรวมประมาณ 3.3 ล้านบัญชี แบ่งเป็น บัตรเครดิต 2,387,659 บัตร และบัญชีสินเชื่อส่วนบุคคล 951,882 บัญชี

บริษัทได้รับรางวัลยอดเยี่ยมในเชิงธุรกิจสำหรับการให้บริการบัตรเครดิตในหลายปีที่ผ่านมาดังนี้

ปี 2559 • เคทีซีได้รับรางวัลเกียรติยศองค์กรที่มีมูลค่าแบรนด์สูงสุดประจำปี 2559 (Thailand's Top Corporate Brand 2016) ในกลุ่มธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์ จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยงานวิจัย “การวัดมูลค่าและจัดอันดับแบรนด์องค์กรไทย ประจำปี 2559” จัดขึ้นโดย หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสื่อในเครือผู้จัดการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการวัดมูลค่าแบรนด์องค์กรในประเทศไทยอย่างเป็นระบบ ซึ่งเคทีซีมีมูลค่าแบรนด์ 7,333 ล้านบาท จาก

การคำนวณด้วยเครื่องมือวัดค่าแบรนด์องค์กร CBS Valuation

ปี 2560 • เคทีซีได้รับรางวัลบริษัทที่ประสบความสำเร็จยอดเยี่ยมแห่งปี (Howe Goal Makeover Award) จัดโดย นิตยสาร Howe ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้กลุ่มธุรกิจหรือบริษัทที่สามารถดำเนินธุรกิจโดยมีกลยุทธ์ด้านการคิดและการวางแผนการตลาดอย่างน่าสนใจ มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าอย่างเหนือชั้นจนประสบความสำเร็จและเติบโตไปในทิศทางเดียวกับยุคดิจิทัลในปัจจุบัน

- เคทีซีได้รับรางวัล The Most Innovation Consumer Marketing Campaign จากโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทยครั้งที่ 4 (Thailand Boutique Awards Season 4 (2016 - 2017)) จากทาง Mastercard

ปี 2561 • เคทีซีรับมอบรางวัลสุดยอดองค์กรด้านความปลอดภัย ประจำปีภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ “Champion Security Award South - East Asia” ซึ่งจัดขึ้นโดยวีซ่าอินเตอร์เนชั่นแนล เพื่อเชิดชูและยกย่ององค์กรสมาชิกวีซ่าที่มีการดำเนินงานยอดเยี่ยม โดยพิจารณาจากศักยภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยงในระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติงานที่แข็งแกร่งและมีเสถียรภาพ รวมทั้งให้ความร่วมมือในการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ และยังมีความเป็นผู้นำในการนำดิจิทัลเข้ามาใช้ในระบบปฏิบัติการ ซึ่งเคทีซีเป็นสถาบันการเงินรายเดียวในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลนี้

- เคทีซีรับมอบรางวัล “บริษัทที่มีมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุด ประจำปี 2561 ในหมวดธุรกิจการเงิน” (Thailand’s Top Corporate Brand Value 2018) ซึ่งจัดโดยคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ MGR Online โดยเคทีซีมีมูลค่าแบรนด์ถึง 18,815 ล้านบาท จากการคำนวณด้วยเครื่องมือวัดค่าแบรนด์องค์กร CBS Valuation (Corporate Brand Success Valuation) ที่บูรณาการแนวคิดด้านการตลาด การเงินและการบัญชีเข้าด้วยกัน

นอกจากนี้ KTC ยังได้รับรางวัลอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ได้แก่

ปี 2559 • เคทีซีได้รับประกาศนียบัตร “Certificate of ESG100 Company” จากสถาบันไทยพัฒนา ซึ่งเป็นองค์กรร่วมดำเนินงานในความริเริ่มสากลด้านการประเมินความยั่งยืน โดยเคทีซีได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในกลุ่มหลักทรัพย์ ESG100 ประจำปี 2559 จากบริษัทจดทะเบียนทั้งสิ้น 621 บริษัท

- เคทีซีได้รับรางวัล พาด้า โกลด์ อวอร์ดส์ 2016 (PATA Gold Awards 2016) ในหมวดอุตสาหกรรมการตลาด (Marketing Industry) จากสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (PATA) จากโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทยครั้งที่ 4 (Thailand Boutique Awards Season 4 (2016 - 2017)) ซึ่งจัดโดยเคทีซี ทั้งนี้ เคทีซีเป็นผู้ประกอบการที่ไม่ได้อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวรายเดียวที่ได้รับรางวัลในครั้งนี้

- เคทีซีได้รับผลการประเมินโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2559 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ในระดับดีเลิศ (5 ดาว)

- เคทีซีได้รับรางวัล จำนวน 3 รางวัล คือ รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านผลดำเนินงานดีเด่น (Outstanding Company Performance Awards), รางวัลผู้บริหารสูงสุดดีเด่น (Outstanding CEO Awards) และรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น (Outstanding Investor Relations Awards) จากงาน SET Awards 2016 จัดขึ้นโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และวารสารการเงินธนาคาร เพื่อยกย่องบริษัทจดทะเบียน บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน และผู้บริหารสูงสุด ในตลาดทุนที่มีความโดดเด่นในด้านต่าง ๆ และมีความมุ่งมั่นพัฒนา ด้านการดำเนินธุรกิจ สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพในด้านต่าง ๆ และความสามารถในการดำเนินงานสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

ปี 2560 • เคทีซีได้รับระดับผลการสำรวจโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยประจำปี 2560 (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2017) โดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทยอยู่ในระดับ “ดีเลิศ”

- เคทีซีได้รับการประเมินคุณภาพการประจักษ์ตามผู้ถือหุ้น ประจำปี 2560 โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสำนักงาน ก.ล.ต. ในระดับร้อยละ “100”

ปี 2561 • เคทีซีได้รับการคัดเลือกจากสถาบันไทยพัฒน์ให้เป็นหนึ่งใน 100 บริษัทจดทะเบียนที่มีทั้งผลประกอบการดีและการดำเนินงานโดดเด่นทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance) ต่อเนื่อง 3 ปีซ้อน

1.2 วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของบริษัท

ภายใต้วิสัยทัศน์ของบริษัทที่กำหนดว่า “To be a membership company through creating solid foundation for a sustainable growth and becoming the most preferred brand” เป็นการประกาศเจตนารมณ์ที่ชัดเจนของบริษัท ที่ต้องการสร้างความยั่งยืนของการเติบโตอย่างต่อเนื่อง (Sustainable Growth) โดยผ่านกระบวนการหลัก ได้แก่ การสร้างวัฒนธรรมองค์กร ผ่านพนักงานทุกระดับชั้นให้ความสำคัญกับคุณค่าของแบรนด์ที่ยั่งยืน การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของ ให้ความสำคัญกับการสร้างทรัพยากรบุคคลที่ถือเป็นสินทรัพย์สำคัญ ผ่านการเรียนรู้และสร้างสรรค์ ฝึกทักษะกระบวนการคิดอย่างมีระบบโดยใช้ Insight Intelligence จากข้อมูลของ Member บริษัททั้งหมด เพื่อให้สามารถออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศ ทันสมัย ตอบสนองอย่างรวดเร็ว ต่อการตอบโต้ภัยตามความปรารถนาของสมาชิกเป็นสำคัญ (Member Obsession) เพื่อให้สมาชิกนึกถึงและบอกต่อ เกิดความต้องการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ของ KTC อยู่เสมอ โดยไม่มีข้อเปรียบเทียบกับสิทธิประโยชน์ของบัตรอื่น

บริษัทมีจุดแข็งในด้านความยืดหยุ่น (Flexibility) ในด้านการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร ที่มีความคิดที่เปิดกว้างต่อการปรับกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพการทำงานที่เป็นเลิศร่วมกันของทุกฝ่ายงานในสายปฏิบัติการ บริษัทเป็นต้นแบบของการทำงานติดตามหนี้ (Collection) ที่สร้างความประทับใจ แต่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในอุตสาหกรรมเดียวกัน การคาดสถานการณ์ที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงไวล่วงหน้า โดยปรับโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีทั้งหมด เพื่อรองรับและตอบสนองต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงธุรกิจดิจิทัลและเทคโนโลยีทางการเงิน ทำให้ทุก Platform ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและโอกาสของธุรกิจใหม่ในอนาคต มีความเชื่อมต่อและสนับสนุนกัน

เกิดความแข็งแกร่งต่อแรงต้านจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการทำธุรกรรมถึงการแข่งขันของคู่แข่ง

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของฐานสมาชิกที่มีส่วนได้เสียทั้งหมดในอุตสาหกรรม มีความพร้อมของการเป็นผู้นำธุรกิจด้านการให้วงเงินเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการใช้จ่ายอย่างมีเหตุผล การให้สินเชื่อรายย่อยที่ไม่มีหลักประกัน และการเป็นผู้นำด้านระบบการชำระเงิน บริษัทยืนยันที่จะไม่ละเลยต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพระยะยาวกับพันธมิตรการสร้างผลกำไรอย่างยั่งยืน และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่นักลงทุน ตลอดจนดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาล

1.3 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ 2559 - 2561

ปี 2559 • เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2559 ทริสเรตติ้งเพิ่มอันดับเครดิตองค์กรและหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกันชุดปัจจุบันของบริษัท จากเดิมที่ระดับ “A-” เป็นระดับ “A+”

- ในเดือนเมษายน 2559 บริษัทได้รับใบประกาศรับรองเข้าเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Thailand’s Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption) จากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต
- ธุรกิจร้านค้าของเคทีซี ร่วมกับบริษัท อาลีเพย์ อินเตอร์เนชั่นแนล และแอนท์ไฟแนนเชียล ผู้ให้บริการรับชำระเงินออนไลน์ใหญ่ที่สุดในประเทศจีน ภายใต้เครือ อาลีบาบา กรุ๊ป และพันธมิตรธุรกิจร้านค้าชั้นนำ เพื่อร่วมกันขยายธุรกิจร้านค้ารับชำระค่าสินค้าและบริการ อำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาประเทศไทย
- เคทีซีเป็น 1 ใน 6 สถาบันการเงินในประเทศไทย ในการรับรองรูปแบบใหม่ของการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟนซัมซุง “SAMSUNG PAY” เริ่มต้นใช้ตั้งแต่วันที่ 27 ตุลาคม 2559 โดยรองรับบัตรเครดิตจาก 6 สถาบันการเงิน ได้แก่ KTC, SCB, Kbank, Krungsri, BBL และ Citibank
- ในปี 2559 บริษัทได้ออกหุ้นกู้ 9 ครั้ง มูลค่ารวม 18,000 ล้านบาท อายุประมาณ 2 ปี ถึง 10 ปี ที่อัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 1.88 ถึง 4.00 ต่อปี

ปี 2560 ด้วยนโยบาย National e - Payment ของภาครัฐ หรือที่เรียกว่า “บริการ PromptPay” ซึ่งส่งผลให้ต้นทุนในการโอนเงินต่ำลง ดังนั้นเคทีซีจึงเห็นว่าโครงการ National e - Payment นั้นส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจรับชำระเงินแทน จึงได้พิจารณาขอคืนใบอนุญาตการให้บริการรับชำระเงินแทน (บัญชี ค(5)) แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2560

- ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5 / 2560 เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2560 ได้มีมติอนุมัติแต่งตั้ง นายปริญญา พัฒนภักดี เพื่อเข้าดำรงตำแหน่งแทน นายพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง ซึ่งลาออกจากตำแหน่งก่อนหมดวาระ และที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 8 / 2560 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2560 ได้มีมติอนุมัติแต่งตั้ง นายประไพสิทธิ์ ตันท์เกียรุ เข้าดำรงตำแหน่งแทน นายอัครรัตน์ ณ ระนอง ซึ่งลาออกจากตำแหน่งก่อนหมดวาระ

- จากประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 13 / 2560 และ ที่ สนส. 15 / 2560 ในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 8 สิงหาคม 2560 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงแนวทางการกำกับดูแลสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยปรับวงเงินแก่ผู้ขอมีเครดิตบัตรให้ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท รับวงเงินไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้ ผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 ถึง 50,000 บาท รับวงเงินไม่เกิน 3 เท่า และรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป รับวงเงินไม่เกิน 5 เท่า และได้ปรับลดเพดานอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตลงเหลือร้อยละ 18 จากร้อยละ 20 รวมถึงได้ปรับวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลแก่ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท ต่อเดือน รับวงเงินไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้ และให้ได้รับวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลจากผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลไม่เกิน 3 ราย สำหรับผู้มีรายได้ต่อเดือนเกิน 30,000 บาทขึ้นไป กำหนดวงเงินไม่เกิน 5 เท่า แต่ไม่จำกัดจำนวนผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลแก่ผู้บริโภคแต่ละราย และยังคงเพดานอัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลประกาศนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 เป็นต้นไป

- ในเดือนสิงหาคม 2560 เคทีซีได้ปรับรูปแบบเว็บไซต์ www.ktc.co.th ให้มีความทันสมัยต่อการใช้งาน โดยมีจุดเด่น 3 เรื่องหลักคือ

- 1) ดีไซน์ทันสมัยเข้ากับยุคดิจิทัล
- 2) สามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา
- 3) ค้นหาข้อมูลได้ง่ายกว่าเดิม มีการจัดเรียงเมนูการใช้งานต่าง ๆ ให้ง่ายต่อการเข้าถึง

- ในเดือนตุลาคม 2560 เคทีซีได้ปรับโฉมโมบายแอปพลิเคชัน “TapKTC” ใหม่ เพื่อรองรับกับเทรนด์ของเทคโนโลยี โดยชู 3 เรื่องหลัก คือ ใช้งาน เสถียร และปลอดภัย ด้วยการเพิ่มฟังก์ชันใช้งานที่ตอบโจทย์สมาชิก เพื่อให้ได้รับประสบการณ์การใช้งานที่ดี (Customer Experience) และเพิ่มความปลอดภัยยิ่งขึ้นด้วยการยืนยันตัวตนหรืออัตลักษณ์ (Biometrics) โดยการสแกนลายนิ้วมือ (Fingerprint) และการสแกนม่านตา (Iris) ด้วยบริการซัมซุง พาส (Samsung Pass) เป็นทางเลือกนอกเหนือจากการใส่รหัส (Pin) ด้วยแป้นพิมพ์ไดนามิก (Dynamic Keyboard)

- ในเดือนพฤศจิกายน 2560 เคทีซีได้พัฒนาระบบเพื่อรองรับการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตเพิ่มเติมผ่าน QR Code Payment บนโมบายแอปฯ “TapKTC” ซึ่งบริษัทได้ผ่านการทดสอบและได้รับอนุมัติจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้สามารถนำบริการ QR Payment ออกจาก regulatory sandbox และให้บริการในวงกว้างได้ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 28 สิงหาคม 2561 เป็นต้นไป

- ในปี 2560 บริษัทได้ออกหุ้นกู้ 6 ครั้ง มูลค่ารวม 11,500 ล้านบาท อายุประมาณ 5 ปี ถึง 10 ปี ที่อัตราดอกเบี้ยในช่วงระหว่างร้อยละ 2.46 ถึง 3.80 ต่อปี

ปี 2561 ในเดือนตุลาคม 2561 เคทีซีได้พัฒนาระบบรองรับการเชื่อมต่อระบบระหว่างโมบาย แอปพลิเคชัน “TapKTC” กับโมบาย แอปพลิเคชันของธนาคารกรุงไทย “Krungthai Next” เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับสมาชิกบัตรให้สามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีบัตร KTC ได้ผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน Krungthai Next และตรวจสอบข้อมูลบัญชีออมทรัพย์/ กระแสเงินสดของธนาคารกรุงไทยผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน Tap KTC รวมถึงเพิ่มเมนูชำระบัตร KTC เพื่อให้สมาชิกบัตร KTC ที่มีบัญชีที่โมบาย แอปพลิเคชัน Krungthai Next สามารถชำระ

ค่าบริการ KTC ผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน TapKTC ได้เลย โดยไม่ต้องเปลี่ยนเข้าใช้งานที่โมบาย แอปพลิเคชัน Krungthai Next

- ในเดือนพฤศจิกายน 2561 เคทีซีได้ปรับชื่อโมบาย แอปพลิเคชัน จากชื่อ “TapKTC” เป็น “KTC Mobile” เพื่อให้ง่ายสำหรับการเรียกใช้งาน
- เคทีซีเป็น 1 ใน 3 สถาบันการเงินในประเทศไทย ในการรองรับรูปแบบใหม่ของการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่าน wearable devices “Fitbit Pay” และ “Garmin Pay” เริ่มต้นใช้ตั้งแต่วันที่ 11 ตุลาคม และ 15 พฤศจิกายน 2561 ตามลำดับ โดยรองรับบัตรเครดิตจาก 3 สถาบันการเงิน ได้แก่ KTC, SCB และ Kbank
- ในเดือนพฤศจิกายน 2561 เคทีซีร่วมกับสายการบิน บางกอกแอร์เวย์ส ฉลองครบรอบ 13 ปีแห่งความร่วมมือ และครบรอบ 50 ปี ของบางกอกแอร์เวย์ส จัดทำบัตรเครดิตใหม่กับ BANGKOK AIRWAYS จำนวน 5 หน้าบัตร (KTC X – BANGKOK AIRWAYS VISA SIGNATURE, KTC – BANGKOK AIRWAYS VISA SIGNATURE, KTC X – BANGKOK AIRWAYS WORLD REWARDS MASTERCARD, KTC – BANGKOK AIRWAYS WORLD REWARDS MASTERCARD, KTC – BANGKOK AIRWAYS JCB PLATINUM) และปรับปรุงสิทธิประโยชน์จากบัตร KTC – BANGKOK AIRWAYS VISA PLATINUM และ KTC – BANGKOK AIRWAYS PLATINUM MASTERCARD เพื่อต่อยอดสิทธิประโยชน์ที่ดีขึ้น และครอบคลุมทุกเครือข่ายพันธมิตร ทั้งมาสเตอร์การ์ด วีซ่า และเจซีบี ให้สมาชิกเลือกได้ตามต้องการ โดยมอบสิทธิพิเศษที่ตรงใจ และเหมาะกับไลฟ์สไตล์ของสมาชิก อาทิ รับคะแนน KTC FOREVER สูงสุด 4 เท่า บินได้เร็วขึ้นด้วยคะแนน KTC FOREVER 1.5 คะแนน ต่อ 1 คะแนนสะสมพลาวยเออร์โบนัส รับสิทธิในการใช้ห้องรับรอง Blue Ribbon Club Lounge สูงสุด 4 ครั้ง และรับพรีน้ำหนักกระเป๋าดูแลเพิ่ม 10 กิโลกรัม
- ในปี 2561 บริษัทได้ออกหุ้นกู้ 2 ครั้ง ทั้งหมด 5 รุ่น มีมูลค่ารวม 9,250 ล้านบาท อายุประมาณ 2 ปี ถึง 10 ปี ที่อัตราดอกเบี้ยในช่วงระหว่างร้อยละ 2.20 ถึง 3.83 ต่อปี

- ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 KTC มีจำนวน KTC TOUCH ศูนย์บริการรับสมัครบัตรเครดิต สิ้นเชื่อบุคคล บริการรับชำระเงิน และให้รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของบริษัททั้งสิ้น 21 แห่ง แบ่งเป็น กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 20 แห่ง และภูมิภาค 1 แห่ง

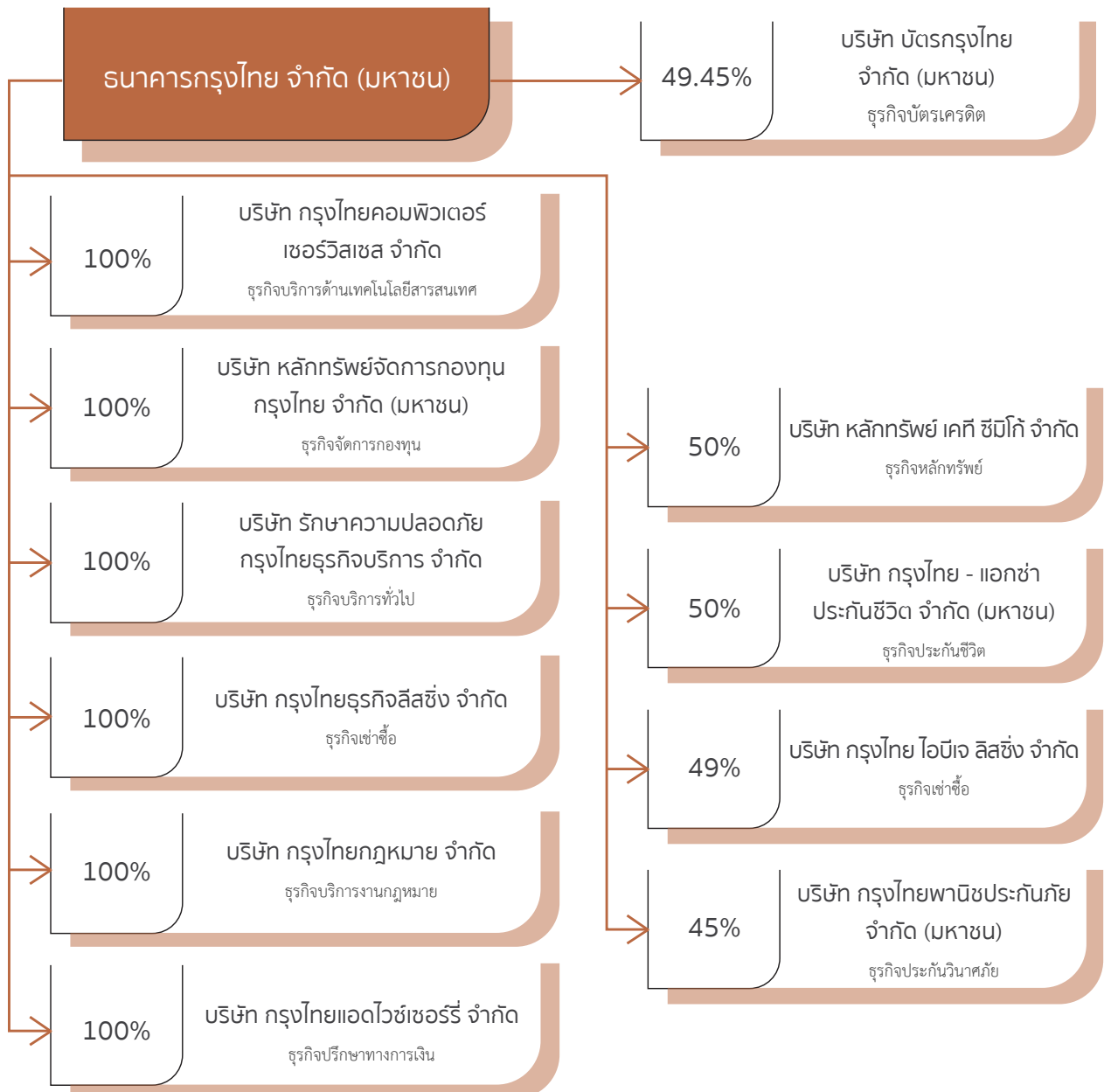
ปี 2562 • KTC จะเปลี่ยนชื่อผลิตภัณฑ์ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 เป็นต้นไป โดยมีรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- บัตรสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD เปลี่ยนเป็น “บัตรกวดเงินสด KTC PROUD (ไทย) และ KTC PROUD Cash Card (อังกฤษ)”
- คะแนนสะสม KTC FOREVER REWARDS เปลี่ยนเป็น “คะแนน KTC FOREVER (ไทย) และ KTC FOREVER point (อังกฤษ)”
- บริการแบ่งชำระ KTC FLEXI เปลี่ยนเป็น “บริการผ่อนชำระกับบัตร KTC (ไทย) และ Installment payment with KTC card (อังกฤษ)”
- ClickKTC เปลี่ยนเป็น “KTC Online”

- บริษัทต่อยอดโครงการเพื่อสังคม Learn & Earn @ KTC ซึ่งเป็นโครงการเพื่อสังคม ที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ ใช้เวลาว่างเข้าทำงานกับเคทีซี เพื่อพัฒนาและค้นหาศักยภาพของตนเอง โดยดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องมาแล้วเป็นปีที่ 15

1.4 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการถือหุ้นโดยมี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ที่มีสัดส่วนการถือหุ้น 49.45% ทั้งนี้ บริษัทได้แสดงโครงสร้างการถือหุ้นของสถาบันการเงินที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ และบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินเท่านั้น ดังนี้



1.5 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

บริษัทให้ความสำคัญในการขยายฐานผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลเพื่อการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับการสนับสนุนจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีฐานะเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ที่มีสาขาจำนวนมากทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัดเป็นช่องทางหลักเพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้กับลูกค้าของธนาคาร เช่นเดียวกับที่ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้กับบริษัทในเครือ

จึงได้ประสานความร่วมมือในทุกมิติ เพื่อสร้างสรรค์กลยุทธ์และพัฒนาโปรแกรมการตลาด รวมถึงกิจกรรมที่แปลกใหม่และตรงใจผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในส่วนของขยายฐานสมาชิกบัตร (Acquisition) การกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตร (Usage Marketing) การขยายร้านค้า (Merchant Acquiring) และในด้านนโยบาย แอปพลิเคชัน โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

ในด้านของ Acquisition

• เพื่อให้การขยายฐานสมาชิกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ เคทีซีจึงได้จัดให้มีหน่วยงาน Business Relation ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ดูแลและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ของธนาคารเป็นการเฉพาะ เช่น การฝึกอบรมให้ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ และคุณสมบัติอื่น ๆ ที่เป็นองค์ประกอบเทคนิคการขาย การใช้เอกสารประกอบตามหลักเกณฑ์ การแนะนำบัตรและผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งยังจัดรายการส่งเสริมการขายเมื่อสมัครแรกเข้าควบคู่กันด้วย เพื่อให้ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์สามารถขยายฐานผลิตภัณฑ์ฯ ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ KTC ได้จัดตั้งหน่วยงานย่อย Government Services Card โดยทำหน้าที่ประสานงานกับสายงานธุรกิจภาครัฐให้บริการบัตรเครดิตเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานราชการในการบริหารการเบิกจ่ายงบประมาณการประชุมสัมมนาและการเดินทางให้มีความสะดวก ปลอดภัย โดยการร่วมมือดังกล่าวเป็นไปในลักษณะของการให้ความรู้ การสร้างเสริมและกระชับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างฐานการเติบโตอย่างยั่งยืน โครงการขยายฐานสมาชิกผ่านการสื่อสารช่องทาง Online ของธนาคารทั้ง KTB Next, KTB Line Official และ KTB Facebook ซึ่งเป็นช่องทางใหม่นอกเหนือจากช่องทางจากสายงานเครือข่ายที่เป็นช่องทางหลัก โดยลูกค้าที่สนใจผลิตภัณฑ์ KTC สามารถฝากชื่อ และเบอร์ติดต่อที่สะดวกผ่านทั้ง 3 ช่องทาง โดยเจ้าหน้าที่ KTC Telesales จะติดต่อลูกค้าเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ KTC ที่ลูกค้าสนใจได้ภายใน 5 นาที

• โครงการสมัครสินเชื่อ KTC PROUD ที่สาขานาครหลวงไทย ทราบผลภายใน 60 นาที และได้รับเงินโอนภายใน 24 ชั่วโมง ซึ่งในช่วงแรกจะเป็นโครงการทดลองในบางสาขาของธนาคาร ซึ่งคาดว่าจะสามารถเริ่มทดลองให้บริการได้ตั้งแต่ต้นปี 2562 นี้

• โครงการ “ขยายฐานบัตรเครดิตสำหรับลูกค้ากลุ่ม KTB Wealth” โดยตลอดปีได้ร่วมกับธนาคาร แนะนำ ขยายการรับสมัคร บัตรเครดิต KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE, KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA SIGNATURE และ KTC - KTB PRECIOUS VISA SIGNATURE ได้ยอดรวมกว่า 30,000 บัตรเมื่อสิ้นปี 2561 ที่ผ่านมา

ในด้านของ Usage Marketing

• โครงการ “KTb Investment Festival” เทศกาลการลงทุนกับธนาคารกรุงไทยที่ให้สมาชิกบัตรเครดิตรับ Cash Back มูลค่าสูงสุด 60,000 บาท และรับเพิ่มเครดิตเงินคืนสูงสุด 12.5% สำหรับการชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตของกรุงไทย - แอ็กซ่าที่ธนาคารกรุงไทยทั่วประเทศ

• โครงการ ชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตกรุงไทย - แอ็กซ่า เมื่อสมัครใช้บริการหักค่าเบี้ยประกันภัยอัตโนมัติผ่านบัตรเครดิต KTC รับสิทธิแบ่งชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตผ่านบริการแบ่งชำระ KTC Flexi 0% นาน 3 เดือน

• โครงการ ประกันภัย KTB สินเชื่อบ้านปลอดภัย ของกรุงไทยพานิชประกันภัย สามารถผ่อนชำระ 0% 6 เดือน

• โครงการประกันรถยนต์ KTB สบายใจ ของกรุงไทยพานิชประกันภัย และทิพย์ประกันภัย สามารถผ่อนชำระ 0% 6 เดือน

• โครงการสินเชื่อผ่อนสบายผ่านบัตรเครดิต โดยให้สมาชิกสามารถผ่อนชำระบ้านผ่านบัตรเครดิตได้ตลอดอายุสัญญาและได้รับอัตราดอกเบี้ยอัตราเดียวกับการผ่อนด้วยเงินสด พร้อมรับคะแนนสะสม KTC FOREVER ในการผ่อนชำระค่าผ่อนบ้าน

• โครงการ “KTb Foreign Currency Exchange” โดยสมาชิกสามารถแลกเงินสกุลต่างประเทศผ่านบัตรเครดิตโดยไม่มีค่าธรรมเนียม

• โครงการมอบสิทธิประโยชน์ผ่านบัตรฯ ให้กับฐานบัตรเครดิต KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE, KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA SIGNATURE และ KTC - KTB PRECIOUS VISA SIGNATURE โดยมอบสิทธิประโยชน์จากพันธมิตรที่หลากหลายให้กับสมาชิก

ในด้าน Merchant Acquiring

• โครงการ “ขยายร้านค้าออนไลน์” เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจออนไลน์และตอบสนองการทำธุรกรรม e - Commerce และ m - Commerce

• โครงการรับชำระเงินผ่านระบบ “Virtual Terminal” ซึ่งเป็นการชำระค่าสินค้า และ / หรือ บริการแบบออนไลน์โดยป้อนข้อมูลบัตรเครดิตลูกค้าบนระบบ Web Service สำหรับธุรกิจประกันภัย / ประกันชีวิต กลุ่มธุรกิจซื้อขายสินค้าทางเคเบิลทีวี หรือธุรกิจที่มีการจ่ายชำระค่าบริการต่างๆ ที่มีบริการในลักษณะ Contact Center เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ร้านค้า / Agent ในการทำรายการ โดยเปลี่ยนจากการ Key - in ข้อมูลบัตรเครดิตลูกค้าเข้าเครื่องรูดบัตร (EDC) เป็นการ Key - in บนระบบ Web Service แทน ทำให้ Agent สามารถทำรายการเข้าระบบได้ real - time ขณะสนทนากับลูกค้า

- โครงการ “ขยายร้านค้าอาลีเพย์” กับพันธมิตรธุรกิจร้านค้าชั้นนำอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาประเทศไทย

- โครงการ “KTC QR Code Payment” บริการรับชำระค่าสินค้าและ / หรือ การบริการผ่านการสแกน QR Code แทนการทำรายการผ่านเครื่องอนุมัติเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture : EDC) โดยผู้ถือบัตร (ลูกค้า) เป็นผู้ทำรายการชำระเงินด้วยตนเองด้วยการสแกน QR Code ที่ร้านค้าผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ที่รองรับการทำรายการ QR Code Payment (รวมถึงแอปพลิเคชัน KTC Mobile) นอกจากนี้ KTC มีแนวนโยบายร่วมมือกับธนาคารกรุงไทย ในการนำหมายเลขบัญชีพร้อมเพย์ที่ร้านค้าลงทะเบียนไว้กับธนาคารกรุงไทย มาผูกข้อมูลลงบน KTC QR Code เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ลูกค้าและร้านค้าพันธมิตรในการชำระและรับชำระค่าสินค้าและ / หรือบริการ ผ่านบัตรเครดิต KTC หรือผ่านบัญชีพร้อมเพย์ ซึ่งถือเป็นการร่วมมือกันในการขยายฐานลูกค้าและฐานร้านค้าสมาชิกบัตรของทั้งสององค์กร

- จัดตั้งทีมงานเพื่อประสานความร่วมมือในการสนับสนุนลูกค้า SME และลูกค้า Corporate ของธนาคารกรุงไทย ที่ต้องการเปิดธุรกิจเป็นร้านค้ารับบัตรเครดิตไม่ว่าจะผ่านเครื่อง EDC, ออนไลน์, Alipay หรือ QR Pay ให้ได้รับการสะดวกและรวดเร็ว

ในด้านโมบาย แอปพลิเคชัน

- โครงการเชื่อมต่อระบบระหว่างโมบาย แอปพลิเคชัน “KTC Mobile” กับโมบาย แอปพลิเคชันของธนาคารกรุงไทย “Krungthai Next” เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับสมาชิกบัตรให้สามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีบัตร KTC ได้ผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน Krungthai Next และตรวจสอบข้อมูลบัญชีออมทรัพย์ / กระแสรายวันของธนาคารกรุงไทยผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน KTC Mobile รวมถึงเพิ่มเมนูชำระบัตร KTC เพื่อให้สมาชิกบัตร KTC ที่มีบัญชีที่โมบาย แอปพลิเคชัน Krungthai Next สามารถชำระค่าบัตร KTC ผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน KTC Mobile ได้เลย โดยไม่ต้องเปลี่ยนเข้าใช้งานที่โมบาย แอปพลิเคชัน Krungthai Next

KTC เชื่อว่าการดำเนินการดังกล่าวจะสอดคล้อง และสามารถบรรลุเป้าหมายทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และที่สำคัญยังเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในตลาด เพื่อประโยชน์สูงสุดของทั้งสององค์กร ในการเติบโตอย่างยั่งยืน และเพื่อให้สมาชิกของทั้งสองสถาบันได้รับความพึงพอใจจากผลิตภัณฑ์และบริการอย่างสูงสุด

ลักษณะการประกอบธุรกิจ

1. ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิตธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan) ธุรกิจบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ประเภหการให้บริการบัตรเครดิต การให้บริการแก่ผู้รับบัตร และการให้บริการรับชำระเงินแทน ซึ่ง ณ 31 ธันวาคม 2561 มีสมาชิกรวม 3.3 ล้านบัญชี สมาชิกประมาณร้อยละ 50 อยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล

1.1 โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของ KTC มาจากรายได้จากดอกเบี้ยรับและค่าธรรมเนียมของสองธุรกิจหลักของบริษัทประกอบด้วย ธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลซึ่งในส่วนจากรายได้ค่าธรรมเนียมนั้นได้บันทึกรวมรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินโดยคำนวณจาก

ยอดลูกหนี้ค้างชำระไว้ด้วย ซึ่งเป็นที่สังเกตว่าภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บริษัทที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคที่มีธนาคารสามารถคิดอัตราดอกเบี้ยได้สูงสุดร้อยละ 15 เท่านั้น ในขณะที่ภายใต้กฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย บริษัทสามารถคิดอัตราดอกเบี้ยรวมค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินได้ถึงร้อยละ 18 สำหรับบัตรเครดิต

สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคล บริษัทสามารถคิดอัตราดอกเบี้ยรวมค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินได้ถึงร้อยละ 28 ส่วนต่างของอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นระหว่างประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย จะบันทึกบัญชีเป็นรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน นอกจากนี้ KTC ยังมีรายได้อื่น ๆ ได้แก่รายได้จากธุรกิจสินเชื่อธนวิญ รายได้จากธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน และรายได้อื่น ๆ เป็นต้น

โครงสร้างรายได้ของบริษัทตามงบการเงินเฉพาะ 3 ปีย้อนหลัง (ปี 2559 - ปี 2561)

รายละเอียดโครงสร้างรายได้	ปี 2559		ปี 2560		ปี 2561	
	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%
รายได้จากธุรกิจบัตรเครดิต	10,805	61.5%	11,642	59.6%	12,363	58.3%
(1) รายได้ดอกเบี้ย ⁽¹⁾	4,321	24.6%	4,632	23.7%	4,884	23.0%
(2) รายได้ค่าธรรมเนียม	5,038	28.7%	5,305	27.2%	5,538	26.1%
(3) หนี้สูญได้รับคืน	1,447	8.2%	1,705	8.7%	1,942	9.2%
รายได้จากธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล	6,201	35.3%	7,377	37.8%	8,377	39.5%
(1) รายได้ดอกเบี้ย ⁽¹⁾	2,880	16.4%	3,424	17.5%	3,883	18.3%
(2) รายได้ค่าธรรมเนียม	2,379	13.5%	2,812	14.4%	3,100	14.6%
(3) หนี้สูญได้รับคืน	943	5.4%	1,142	5.8%	1,394	6.6%
รายได้อื่นๆ	573	3.3%	506	2.6%	457	2.2%
- รายได้จากธุรกิจสินเชื่อธนวิญ	36	0.2%	31	0.2%	28	0.1%
- รายได้จากธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ	24	0.1%	17	0.1%	9	0.0%
- กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน	119	0.7%	139	0.7%	142	0.7%
- อื่น ๆ	394	2.2%	319	1.6%	277	1.3%
รวมรายได้	17,580	100.0%	19,525	100.0%	21,198	100.0%

ที่มา : งบการเงินปี 2559 - 2561 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลอยท์ทักซ์โอมท์สู ไทยยต สอบบัญชี จำกัด

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ บริษัทรับรู้รายได้ดอกเบี้ยของแต่ละธุรกิจที่อัตราร้อยละ 15 ไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินซึ่งบันทึกเป็นรายได้ค่าธรรมเนียม

1.2 ธุรกิจบัตรเครดิต

ธุรกิจบัตรเครดิต สามารถแยกออกเป็น 2 ด้านคือ ธุรกิจการออกบัตรเครดิตและธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต ธุรกิจการออกบัตรเครดิตจะเริ่มตั้งแต่การจัดหาลูกค้าบัตรเครดิต การอนุมัติวงเงินให้กับผู้ถือบัตรเครดิต การกำกับดูแลการใช้ผ่านบัตรเครดิต การรับชำระหนี้และการติดตามหนี้โดยที่ธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตร (Issuing Bank) จะมีรายได้เป็นค่าธรรมเนียมในการทำรายการต่าง ๆ และดอกเบี้ยรับ ส่วนธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิตนั้นเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต โดยบริษัทจะคัดเลือกและติดตั้งเครื่องรูดบัตรให้กับร้านค้าเพื่อกำกับดูแลการอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการจากผู้ถือบัตร โดยบริษัทจะมีรายได้จากค่าธรรมเนียม

1.2.1 ธุรกิจการออกบัตรเครดิต (Issuing Business)

ธุรกิจการออกบัตรเครดิต (Issuing Business) เป็นธุรกิจของ KTC ในฐานะธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตรเครดิต หรือ Issuing Bank บริษัทได้รับอนุญาตให้ออกบัตรโดยมีตราสัญลักษณ์  และ  บนบัตร ทั้งนี้จะมีวีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล เซอร์วิส แอสโซซิเอชัน (Visa International Service Association) (“วีซ่า”) มาสเตอร์การ์ด อินเตอร์เนชั่นแนลอินคอร์ปอเรเตด (MasterCard International Incorporated) (“มาสเตอร์การ์ด”) และเจซีบีอินเตอร์เนชั่นแนล (JCB International) (“เจซีบี”) ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการชำระเงินระหว่างธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตร และธนาคาร / บริษัทร้านค้า ผู้ถือบัตรสามารถเลือกได้ว่าต้องการใช้บัตรที่ออกร่วมกับวีซ่า มาสเตอร์การ์ด หรือ เจซีบี โดยจะสามารถใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดได้กับทุกร้านค้าสมาชิกที่มีสัญลักษณ์   และ 

บริษัทดำเนินงานทางด้านธุรกิจออกบัตรเครดิต (Issuing Business) ในส่วนของการให้สินเชื่อบัตรเครดิต บริษัทมีนโยบายยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีตลอดชีพสำหรับบัตรเครดิตทั่วไป (สำหรับบัตร 2 ใบแรก) และจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปี เฉพาะปีแรกสำหรับบัตรใบที่ 3 ขึ้นไปกรณีที่เข้ากับแบรนด์บัตรเครดิตเดิมที่สมาชิกถืออยู่ในอัตรา 500 บาทต่อปี

ทั้งนี้ บริษัทมุ่งเน้นพัฒนาแผนธุรกิจ และแผนการตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อบริการเติบโต ผ่านการขยายฐานบัตรและสมาชิกใหม่ โดยร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อส่งเสริมให้ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเคทีซี และสร้างสัมพันธ์ระยะยาว โดยเคทีซีดำเนินกลยุทธ์หลัก 6 ประการ ดังนี้

1. เน้นการพัฒนาข้อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแบบครบวงจร
2. ตอบสนองทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเน้นมอบสิทธิประโยชน์ครอบคลุมในทุกหมวด
3. เน้นและชูคะแนนสะสม KTC FOREVER ให้มีค่าเพิ่มขึ้น
4. สร้างแบรนด์เพื่อผูกสัมพันธ์กับสมาชิก
5. ยึดหลัก Customer Centric และการใช้ CRM ที่ช่วยศึกษาข้อมูลในทุกมิติ
6. การตลาดแบบดิจิทัล ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย

ท้ายที่สุดบริษัทยังให้ความสำคัญในการศึกษาตลาด และโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อนำเสนอสิทธิประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการและเข้าถึงไลฟ์สไตล์การใช้บัตรให้มากที่สุด ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ในการเติบโต โดยที่ผ่านมาบริษัทได้มีการออกบัตรเครดิตให้แก่ลูกค้า ดังนี้

จำนวนบัตรเครดิตและ ลูกหนี้บัตรเครดิต	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
จำนวนบัตรเครดิตรวม (บัตร)	2,095,563	2,169,370	2,387,659
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	11.1%	3.5%	10.1%
ลูกหนี้บัตรเครดิตสุทธิ (ล้านบาท)	42,988	45,048	47,937
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	11.9%	4.8%	6.4%

บริษัทมีรูปแบบของบัตรเครดิตที่หลากหลายสามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. บัตรแบบ Generic Card ในรูปแบบของบัตรเครดิต KTC VISA / MASTERCARD / JCB ที่ผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้ในการชำระราคาสินค้าและบริการแทนเงินสดจากสถานบริการและร้านค้าที่มีสัญลักษณ์   และ  ทั่วโลก รวมถึงสามารถเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าได้ เนื่องจากลูกค้ามีความหลากหลาย KTC จึงร่วมกับ VISA / MASTERCARD / JCB ในการออกบัตรสำหรับลูกค้า 3 กลุ่มหลักได้แก่ กลุ่มซูเปอร์ กลุ่มพรีเมียม และกลุ่มลูกค้าทั่วไป ทั้งนี้ บริษัทมีบริการ KTC Government Services Card (บัตร KTC เพื่อหน่วยงานรัฐ) เป็นบัตรเครดิตเพื่อหน่วยงานราชการช่วยให้การใช้จ่ายงบประมาณภาครัฐ และลดภาระและความเสี่ยงในการถือเงินสดของข้าราชการ

2. บัตรประเภทบัตรร่วม (Co - brand) เป็นบัตรที่เกิดจากการร่วมมือระหว่าง KTC กับพันธมิตรทางการค้า โดยผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้ในการชำระราคาสินค้าและบริการแทนเงินสดจากร้านค้าได้ตามปกติ แต่ถ้านำบัตรประเภทนี้ไปใช้ในร้านค้าที่เป็นผู้ร่วมออกบัตร ผู้ถือบัตรจะได้รับสิทธิพิเศษ ตามลักษณะเฉพาะของบัตรร่วมนั้น ๆ

3. บัตรประเภท Affinity Card เป็นบัตรที่ออกร่วมกับสถาบันศิษย์เก่าหรือองค์กรที่ได้แสวงหากำไร เช่น สมาคมนักบินไทย สมาคมนักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สมาคมนิสิตเก่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นต้น

(ก) ประเภทการให้บริการของธุรกิจการออกบัตรเครดิต

บริษัทให้บริการและมีสิทธิประโยชน์เสนอให้ผู้ถือบัตรเครดิตหลายประการ ดังนี้

1) บริการชำระค่าสินค้าและบริการแทนการชำระด้วยเงินสด ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทสามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ที่ร้านค้าที่มีสัญลักษณ์   และ  ทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศกว่า 200 ประเทศ ตามวงเงินของผู้ถือบัตรที่ได้รับอนุมัติแต่ละราย โดยบริษัทจะเป็นผู้ชำระค่าสินค้าและบริการนั้น ๆ ให้ร้านค้า / บริษัทร้านค้าผ่านทางธนาคาร เมื่อครบกำหนดรอบบัญชีของผู้ถือบัตร (ประมาณ 1 เดือน) บริษัทก็จะดำเนินการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร โดยผู้ถือบัตรจะสามารถเลือกที่จะชำระเงินให้กับบริษัทเต็มจำนวนตามยอดการใช้จ่าย หรือผ่อนชำระขั้นต่ำตามเกณฑ์ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของยอดเงินรวมที่เรียกเก็บในแต่ละเดือน แต่ต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาทต่อเดือน โดยกรณีการ

ผ่อนชำระนี้ บริษัทจะคิดดอกเบี้ยร้อยละ 15 ต่อปี รวมกับค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินบัตรเครดิตร้อยละ 3 ต่อปี ตามจำนวนเงินที่ค้างชำระตั้งแต่วันที่บริษัทบันทึกรายการแต่ละรายการถึงวันที่ชำระเงิน

2) บริการเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) เป็นการให้บริการแก่ผู้ถือบัตรเครดิตที่สามารถเบิกเงินสดไปใช้ โดยหักออกจากวงเงินบัตรเครดิตที่บริษัทอนุมัติให้กับผู้ถือบัตร ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถเบิกเงินได้ทั้งในและต่างประเทศ กรณีที่เบิกเงินสดในประเทศ จะสามารถเบิกได้จากเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine หรือ ATM) ของทุกธนาคารที่มีเครื่องหมาย   หรือ  หรือเบิกจากเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารกรุงไทยที่มีเครื่องหมายรับบัตรเครดิตในกรณีที่เป็นการเบิกถอนเงินสดในต่างประเทศ สามารถเบิกได้จากเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มีเครื่องหมาย     และ  หรือเบิกจากจุดแลกเปลี่ยนเงินตรา (Exchange Booth) ที่มีเครื่องหมายรับบัตรเครดิต มาสเตอร์การ์ด หรือเจซีบี นอกจากนี้ ผู้ถือบัตรเครดิทยังสามารถทำรายการเบิกถอนเงินสดผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งบนเว็บไซต์ (ผ่าน KTC Online) และสมาร์ตโฟน / แท็บเล็ต (ผ่าน KTC Mobile) ทั้งบนระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเงินจะโอนเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทยทันทีหลังทำการสำเร็จ สำหรับบริการนี้บริษัทจะได้รับค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้าที่บริษัทคิดจากผู้ใช้บริการร้อยละ 3 ของยอดเงินที่เบิกถอนต่อครั้ง โดยกำหนดยอดเงินขั้นต่ำในการเบิกถอนแต่ละครั้งไม่ต่ำกว่า 500 บาท และรายได้ดอกเบี้ยจากบัตรเครดิตซึ่งบริษัทเริ่มคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินตั้งแต่วันที่เบิกเงินสดจนถึงวันที่ชำระเงินครบทั้งจำนวน

3) บริการเสริมอื่น ๆ คือ บริการหรือสิทธิประโยชน์พิเศษเพิ่มเติมที่บริษัทให้แก่ผู้ถือบัตรควบคู่ไปกับบัตร ได้แก่

• ศูนย์บริการสมาชิกบัตร KTC (Contact Center) โทร 02 123 5000 ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

• KTC Ultimate Assistance : ให้บริการความช่วยเหลือ 4 รูปแบบ ครอบคลุมทั่วทุกมุมโลก สำหรับสมาชิกบัตรเครดิต VISA Infinite และ World Mastercard สามารถติดต่อโดยตรงที่หมายเลข 02 206 5431 ซึ่งความช่วยเหลือประกอบด้วย

- บริการช่วยเหลือฉุกเฉินทางการแพทย์ทั่วโลก
- บริการฉุกเฉินบนท้องถนนภายในประเทศ
- บริการให้ความช่วยเหลือฉุกเฉินภายในบ้าน
- บริการเลขาส่วนตัวทั่วโลก

- **บัตรเครดิต KTC - JCB :** มีศูนย์บริการด้าน Concierge Service 68 แห่งทั่วโลก เพื่อให้ข้อมูลสมาชิกดังนี้ JCB Plaza 2 แห่ง JCB Plaza Lounge 9 แห่ง JCB Airport Lounge 57 แห่ง ให้บริการ Concierge Services by JCB Plaza

- **บริการรับชำระค่าใช้จ่ายรายเดือนอัตโนมัติ (Auto Payment) :** สามารถชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อาทิ บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น ผ่านบัตรเครดิต KTC ได้ทุกประเภทบัตร

- **“KTC Newsletter” :** บริการข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และบริการใหม่แบบรายเดือนสำหรับสมาชิกบัตรเครดิต KTC

- **นิตยสารท่องเที่ยวรายสองเดือน “My World” :** นำเสนอข้อมูลท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ พร้อมสิทธิประโยชน์จากพันธมิตร

- **คู่มือท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ “KTC Guidezine” :** เหมาะกับนักเดินทางอิสระด้วยจุดหมายปลายทางที่เป็นที่นิยมและอยู่ในกระแสนิยม

- **แผนประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง :** คุ้มครองท่านสมาชิกบัตร คู่สมรส และบุตรที่มีอายุไม่เกิน 23 ปีบริบูรณ์ ในกรณีที่ใช้บัตรเครดิต KTC ชำระค่าตัวโดยสารยานพาหนะสาธารณะด้วยวงเงินประกันสูงสุด คือ

1 ล้านบาท - สำหรับบัตรเครดิต KTC VISA CLASSIC / KTC MASTERCARD CLASSIC

4 ล้านบาท - สำหรับบัตรเครดิต KTC VISA GOLD / KTC MASTERCARD GOLD / KTC TITANIUM MASTERCARD

8 ล้านบาท - สำหรับบัตรเครดิต KTC VISA PLATINUM / KTC PLATINUM MASTERCARD / KTC JCB PLATINUM และสูงสุด 40,000 บาท ต่อครั้ง สำหรับการประกันกระเป๋าเดินทางสูญหายหรือสูญหาย กรณีเดินทางต่างประเทศ

20 ล้านบาท - สำหรับบัตรเครดิต KTC VISA SIGNATURE / KTC X VISA SIGNATURE / KTC WORLD REWARDS MASTERCARD / KTC X WORLD REWARDS

MASTERCARD และสูงสุด 40,000 บาท ต่อครั้ง สำหรับการประกันกระเป๋าเดินทางสูญหายหรือสูญหายกรณีเดินทางต่างประเทศ

40 ล้านบาท - สำหรับบัตรเครดิต KTC VISA INFINITE / KTC WORLD MASTERCARD / KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE และสูงสุด 100,000 บาท ต่อครั้ง สำหรับการประกันกระเป๋าเดินทางสูญหายหรือสูญหาย กรณีเดินทางต่างประเทศ

- **รายการสะสมคะแนน KTC FOREVER :** ทุก 25 บาท ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรรับ 1 คะแนน ซึ่งไม่มีวันหมดอายุ เพื่อสะสมไว้แลกกับของรางวัลต่าง ๆ และบริการ ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ

- **บริการแบ่งชำระค่าสินค้า / บริการ KTC FLEXI :** บริการแบ่งชำระค่าสินค้าบริการเป็นงวด ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ร้อยละ 0-0.80 ต่อเดือน นานสูงสุดถึง 10 เดือน ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ

- **บริการแบ่งชำระค่าสินค้า / บริการ FLEXI by PHONE :** บริการขอแบ่งชำระค่าสินค้าทางโทรศัพท์สำหรับรายการที่รอเรียกเก็บในเดือนถัดไป ด้วยอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน ร้อยละ 0.80 ต่อเดือน ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยสำหรับบริการ KTC FLEXI อาจขึ้นอยู่กับโปรโมชั่นในแต่ละช่วง

- **KTC U SHOP :** บริการสั่งซื้อสินค้า จัดส่งฟรีถึงบ้าน โดยมีพันธมิตรร้านค้ากว่า 165 ราย และจำนวนสินค้ากว่า 7,000 รายการ ให้เลือกซื้อจากแคตตาล็อก หรือสั่งซื้อออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ www.ktc.co.th/USHOP, LINE@KTCUSHOP, หรือจุดให้บริการ KTC TOUCH โดยสามารถชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิตเคทีซีได้ทุกประเภท หรือใช้คะแนนสะสม KTC FOREVER

- **KTC Real Privileges :** บนเว็บไซต์ www.ktc.co.th ได้รวบรวมข่าวสารสิทธิประโยชน์ และสิทธิพิเศษมากมาย ครอบคลุมทุกประเภทการใช้จ่าย เช่น ร้านอาหาร โรงแรมที่พัก เป็นต้น นอกจากนั้นยังเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างสมาชิกบัตร และ KTC ผ่าน FACEBOOK ที่ www.facebook.com/ktcrealprivilege และ TWITTER ที่ twitter.com/ktcprivilege เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือเรื่องราวที่น่าสนใจในกลุ่มสมาชิกผู้ใช้สังคมออนไลน์ (Social Network) รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของ KTC

- **KTC World Travel Service** : บนเว็บไซต์ www.ktcworld.co.th ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง พร้อมทั้งข่าวสารสิทธิประโยชน์และสิทธิพิเศษเรื่องการเดินทางท่องเที่ยวจากพันธมิตรต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ นอกจากนี้สมาชิกยังสามารถรับข่าวสารได้ทาง FACEBOOK ที่ www.facebook.com/ktcworld

- **Secured e - pay** : บริการด้านความปลอดภัยในการทำรายการชำระค่าสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มีการพัฒนาให้ได้มาตรฐานความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลและสามารถรองรับระบบ VbV ของวีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล  และ MCSC ของมาสเตอร์การ์ด อินเตอร์เนชั่นแนล  และ J / Secure ของเจซีบี อินเตอร์เนชั่นแนล 

- **KTC Online Service** : สมาชิกบัตรเครดิต KTC สามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน KTC Mobile ซึ่งรองรับทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android และผ่านบริการ ClickKTC โดยผ่านเว็บไซต์ www.ktc.co.th/CLICKKTC

- **Samsung Pay** : บริการที่อำนวยความสะดวกให้สมาชิกบัตรเครดิต KTC สามารถชำระเงินค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าต่าง ๆ ด้วยบัตรเครดิต KTC VISA และ KTC MASTERCARD ผ่านแอปพลิเคชัน  ในโทรศัพท์มือถือซัมซุง ซึ่งใช้งานง่าย สะดวก และมีความปลอดภัยสูง

- **Fitbit Pay** : บริการที่ให้สมาชิกบัตรเครดิต KTC สามารถชำระเงินค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าต่าง ๆ ที่รับชำระด้วยระบบชำระแบบไร้สัมผัส (contactless payment) ด้วยบัตรเครดิต KTC VISA และ KTC MASTERCARD ผ่านสมาร์ทวอร์ช Fitbit ได้ง่าย ปลอดภัย และสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

- **Garmin Pay** : บริการการชำระเงินผ่านสมาร์ทวอร์ช Garmin ด้วยบัตรเครดิต KTC VISA และ KTC MASTERCARD เพื่อชำระเงินค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าต่าง ๆ ที่รับชำระด้วยระบบชำระแบบไร้สัมผัส (contactless payment)

(ข) ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจการออกบัตรเครดิต

1) **รับสมัครผู้ถือบัตรเครดิต (Acquiring Cardholders)**
บริษัทรับสมัครผู้ถือบัตรเครดิตผ่านช่องทางหลัก ๆ ดังนี้

- **KTC TOUCH** ศูนย์บริการทางการเงินครบวงจร โดยมีพนักงานของบริษัทอำนวยความสะดวกในการให้คำแนะนำและบริการในด้านต่าง ๆ

- **ผ่านทางสาขาหรือพนักงานของธนาคารกรุงไทย** ที่มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศกว่า 1,000 สาขา

- **ช่องทาง Outsource Sales** บริษัทดำเนินการใช้บริการจากบุคคลภายนอกประเภทบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล สำหรับงานแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินของ KTC โดยมีผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ฯ (อิสระ) ทั่วประเทศกว่า 15,000 ราย

- **ช่องทางที่ร่วมมือกับพันธมิตรต่าง ๆ** ได้แก่ บริษัทที่ออกบัตรร่วม (Co - brand) พันมิตรทางธุรกิจ และสถาบันศิษย์เก่าหรือองค์กรที่มีได้แสวงหากำไร (Affinity) ในการหาสมาชิกบัตรใหม่ รวมถึงมีการทดลองหาช่องทางใหม่ ๆ โดยร่วมธุรกิจ ในลักษณะ Synergy กับพันธมิตรรีเทล ร้านค้าปลีก เช่น Com 7 หรือ Big Camera ขยายฐานบัตรสินเชื่อ พร้อม ๆ กับการขายสินค้า ด้วยวิธีการแบ่งชำระในคราวเดียวกัน รวมถึงการออกบัตรเครดิตสำหรับผู้รับเหมารายย่อยที่ดำเนินการร่วมกับทาง SCG

- **ช่องทางดิจิทัล** เพื่อเป็นการตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งปรับตัวเข้าสู่สังคมดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เคทีซีได้มีการพัฒนาช่องทางการสมัครผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์และแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ ลูกค้าสามารถดำเนินการผ่านทางเว็บไซต์หลัก www.ktc.co.th หรือสื่อออนไลน์ของเคทีซี รวมถึงการสมัครผ่านบริษัทพันธมิตรออนไลน์ต่าง ๆ โดยเพื่อความสะดวกลูกค้าสามารถฝากข้อมูลได้ 24 ชั่วโมงทุกวัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประสานงานและติดต่อกลับโดยเร็วที่สุด

- **ช่องทาง Telesales** บริษัทดำเนินการบริหารงานขายและงานบริการทางโทรศัพท์โดยตรงในรูปแบบ In - House Telesales เพื่อรองรับความต้องการสมัครจากลูกค้าช่องทางดิจิทัลเป็นหลัก

- **แผนก Government Card** ทำหน้าที่ขยายฐานบัตรเครดิตองค์กร ภายใต้บริการ “บัตร KTC เพื่อหน่วยงานรัฐ” (KTC GOVERNMENT SERVICE CARD) และ “บัตรเครดิต KTC VISA CORPORATE GOLD” ให้แก่หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน องค์กรอิสระ บริษัทเอกชน เป็นต้น พร้อมทั้งกระตุณยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรฯ และดูแลให้บริการหลังการขายด้วย

• **Contact Center** เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าทั่วไปที่มีความประสงค์ต้องการสมัครเป็นสมาชิก แล้วโทรมาสอบถาม จะมีเจ้าหน้าที่บริการ 24 ชั่วโมงทุกวัน

2) อนุมัติบัตรและวงเงิน (Credit Acceptance)

บริษัทจะทำการตรวจสอบการลงลายมือชื่อในใบสมัครก่อนบันทึกข้อมูลใบสมัครที่ได้รับทั้งหมดเข้าระบบงาน โดยผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเบื้องต้นไม่ตรงตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย จะบันทึกผลการพิจารณาปฏิเสธการอนุมัติในระบบงาน และส่ง SMS หรือจดหมายแจ้งให้ลูกค้าทราบ ในส่วนของใบสมัครที่ผ่านคุณสมบัติเบื้องต้น จะดำเนินการติดต่อผู้สมัครเพื่อยืนยันการสมัคร และขอข้อมูลผู้สมัครที่ยังได้ไม่ครบถ้วน รวมทั้งจะมีการตรวจสอบประวัติทางการเงินของผู้สมัครที่ได้ให้ความยินยอมมาพร้อมกับใบสมัคร จากฐานข้อมูลบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (National Credit Bureau Co., Ltd.) เพื่อประกอบการพิจารณา

การพิจารณาอนุมัติบัตรและวงเงินที่จะให้กับผู้สมัครแต่ละรายจะพิจารณาจากหลายปัจจัยรวมถึงรายได้และความสามารถในการชำระหนี้สิน นอกจากนี้ บริษัทยังตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ของผู้สมัครจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด โดยบริษัทดังกล่าว ตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ที่จะเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลเครดิตส่วนบุคคลและประวัติทางการเงินของลูกค้าในฐานะหน่วยงานแห่งชาติ ประกอบกับประสบการณ์ของนักวิเคราะห์ในบริษัท สำหรับการพิจารณาอนุมัติวงเงินนั้นบริษัทจะแยกกันพิจารณาวงเงิน โดยธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคลจะยึดตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ยิ่งไปกว่านั้น บริษัทยังควบคุมความเสี่ยงโดยการติดตามรูปแบบข้อมูลการชำระเงินของลูกค้าในอดีตเป็นฐานในการพิจารณาอนุมัติวงเงินด้วย ในกรณีของผู้สมัครรายเดียวกันแต่ขอสินเชื่อในหลายประเภทต่อ บริษัทเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะตรวจสอบประวัติการชำระเงินของผู้สมัครสถานภาพด้านอาชีพ รายได้ และตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงรวมของผู้สมัครแต่ละรายให้ไม่เกินกว่าความสามารถในการชำระเงินของผู้สมัครรายนั้น ๆ

บริษัทได้พัฒนาระบบ Credit Scoring ซึ่งเป็นการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้คะแนนผู้สมัครแต่ละรายและพิจารณาอนุมัติตามคะแนนที่กำหนดไว้ควบคู่กับการพิจารณาของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อให้การพิจารณาอนุมัติทำได้รวดเร็วเป็นมาตรฐานและให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อได้ผลการพิจารณาแล้วบริษัทจะส่งผลการพิจารณาให้แก่ผู้สมัครทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการอนุมัติทราบสำหรับใบสมัครที่ได้รับการ

อนุมัติ บริษัทจะส่งข้อมูลที่ได้รับการตรวจสอบแล้วไปยังหน่วยงานภายนอกที่ได้มาตรฐานและได้รับการรับรอง (Certified) จาก วิชา มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี ในการผลิตบัตรเครดิตเพื่อบันทึกข้อมูลของผู้ถือบัตรลงในบัตร จากนั้นบริษัทจะจัดส่งบัตรไปที่ KTC TOUCH หรือสาขาธนาคารกรุงไทยหรือที่อยู่ของผู้สมัคร ตามที่ผู้สมัครระบุไว้

3) อนุมัติการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต (Authorization)

สำหรับธุรกิจออกบัตรเครดิต เมื่อผู้ถือบัตรนำบัตรไปใช้ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้า ร้านค้าจะติดต่อกับธนาคาร / บริษัทร้านค้า (Acquiring Bank) ซึ่งจะเป็นตัวกลางในการติดต่อ บริษัทในฐานะธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตร (Issuing Bank) เพื่อให้เป็นผู้พิจารณาอนุมัติการใช้จ่ายครั้งนั้น ๆ ผ่านระบบอนุมัติวงเงิน (Authorization) ตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดไว้และแจ้งผลกลับไปยังร้านค้าอีกครั้ง

สำหรับธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต บริษัทได้ติดตั้งเครือข่ายอุปกรณ์ช่วยขาย ได้แก่ เครื่องรับบัตรเครดิต Electronic Data Capture (EDC) ให้กับร้านค้าสมาชิก โดยเชื่อมโยงระหว่างระบบของธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตรกับธนาคาร / บริษัทร้านค้า ผ่านทางสายโทรศัพท์หรือ Lease Line ดังนั้น การขออนุมัติวงเงินการใช้จ่ายจึงสามารถทำได้ทันทีที่ผู้ถือบัตรของบริษัทนำบัตรไปใช้ โดยไม่ต้องมีการโทรศัพท์ติดต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท อีกทั้งมีการใช้ระบบ Line Encryption ซึ่งเป็นระบบงานที่พัฒนาบนเครื่อง EDC โดยจะทำการถอดรหัสข้อมูลจากเครื่อง EDC เพื่อความปลอดภัยในการส่งและรับข้อมูล

ในส่วนของธุรกิจร้านค้าออนไลน์ (E - Commerce) มีการติดตั้ง Payment Gateway ที่เชื่อมโยงระหว่างระบบของธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตรกับธนาคาร / บริษัทร้านค้าเช่นกัน นอกจากนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มความปลอดภัยในการอนุมัติการใช้จ่ายของรายการออนไลน์ บริษัทมีการพัฒนาระบบทั้งในด้านธุรกิจออกบัตรและธุรกิจร้านค้ารับบัตรให้สามารถรองรับการทำรายการ 3D - Secure โดยมีการยืนยันตัวตนผู้ถือบัตรโดยการใส่รหัสที่ผู้ถือบัตรกำหนด (PIN) ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการทำรายการออนไลน์ โดยในส่วนของผู้ถือบัตร มีการนำปรับปรุงระบบเพิ่มเติมเพื่อให้รองรับ One Time Password (OTP) ที่ระบบจะมีการสร้าง Pin ใหม่ทุกครั้งที่มีการมีการทำรายการออนไลน์ให้กับผู้ถือบัตร เมื่อมีการไปทำรายการเป็นร้านค้าออนไลน์ที่รองรับการทำรายการ 3D - Secure

4) รับชำระหนี้บัตรเครดิต (Payment)

บริษัทจะส่งใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตไปยังผู้ถือบัตรตามที่อยู่ที่แจ้งไว้เมื่อถึงรอบบัญชีของผู้ถือบัตร โดยผู้ถือบัตรสามารถเลือกชำระได้หลายช่องทาง ดังนี้

- ชำระด้วยเงินสดหรือเช็คผ่าน KTC TOUCH
- หักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct Debit)
- ชำระด้วยเช็คโดยส่งทางไปรษณีย์
- ชำระผ่านเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ
- ชำระผ่านโทรศัพท์มือถือ
- ชำระที่จุดบริการรับชำระ
- ชำระผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ
- ชำระผ่านระบบ Internet Banking / Mobile Banking
- ชำระผ่านเครื่อง ATM
- ชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคาร
- ชำระผ่านแอปพลิเคชัน KTC Mobile
- ชำระผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next

ทั้งนี้สามารถศึกษา / สอบถามช่องทางการรับชำระเงินได้ทางโทรศัพท์ที่ KTC PHONE 02 123 5000 หรือ <https://www.ktc.co.th/sites/ktc/support/index.html>

สำหรับกรณีที่ผู้ถือบัตรได้รับใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตแล้ว หากผู้ถือบัตรมีข้อสงสัยหรือประสงค์ที่จะปฏิเสธรายการใช้จ่ายบางรายการ ผู้ถือบัตรสามารถแจ้งบริษัทเพื่อให้ตั้งพักรายการนั้นไว้ก่อนและไม่มีการทวงถามหนี้ในช่วงนั้นได้ โดยบริษัทจะดำเนินการสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริงและระบุให้ได้ว่าฝ่ายใดจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายรายการนั้น ๆ และทำการเรียกเก็บไปยังผู้ที่ต้องรับผิดชอบค่าเสียหายนั้นภายใน 45 ถึง 180 วัน ทั้งนี้ เป็นไปตามมาตรฐานของวิซามาสเตอร์การ์ด และเจซีบี โดย

บริษัทมีระบบติดตามรายการที่เกิดขึ้นและจัดทำรายงานของจำนวนรายการที่มีการปฏิเสธจากผู้ถือบัตรอย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้เสียสิทธิในการเรียกเก็บเงินจากฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ

5) การติดตามหนี้ (Collection)

บริษัทได้มอบหมายให้ บริษัท วินเพอร์ฟอร์แมนซ์ จำกัด (Outsource) ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้แทนบริษัทตามนโยบายการบริหารและ พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 โดยจะดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ทันทีเมื่อลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งแนวทางบริหารในการติดตามทวงถามหนี้ทั้งธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคล มีมาตรฐานในลักษณะเดียวกันแต่ความถี่ในการติดตามหนี้และขั้นตอนจะแตกต่างกันไปตามระยะเวลาของการค้างชำระหนี้ หรืออายุหนี้ของลูกค้า รวมถึงมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ (Collector) ให้เหมาะสมกับบัญชีลูกค้าตามรอบระยะเวลาของการค้างชำระ เพื่อรับผิดชอบในการดำเนินการดังกล่าว ดังนี้

- หนี้ที่ค้างชำระไม่เกิน 90 วัน มีการติดตามทวงถามโดยวิธีการใช้โทรศัพท์ติดต่อ, การใช้ข้อความเสียง (Voice Broadcasting), การส่งข้อความแจ้งเตือนให้ชำระหนี้ (SMS) และการส่งจดหมายติดต่อลูกค้า (Debt Collection Letter) โดยเพิ่มระดับความเข้มงวดในการติดตามทวงถามตามระยะเวลาของการค้างชำระหนี้ นอกจากนี้ บัญชีลูกค้าค้างชำระที่ต้องการตรวจสอบเป็นกรณีพิเศษ บริษัทได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ติดตามทวงถามนอกสถานที่ (FCR) เป็นการเฉพาะราย เพื่อติดตามให้มีการชำระเงินหรือตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า บริษัทดำเนินการระงับการใช้วงเงินสินเชื่อของลูกค้าเป็นการชั่วคราว เมื่อลูกค้าเริ่มค้างชำระหนี้ (Due Date) โดยลูกค้าไม่สามารถใช้วงเงินบัตรเครดิตและสินเชื่อได้จนกว่ามีการชำระเงินตามเงื่อนไขและข้อกำหนด หากลูกค้าไม่ชำระหนี้เมื่อบัญชีลูกค้าค้างชำระตั้งแต่ 90 วันขึ้นไป บริษัทดำเนินการยกเลิกการใช้บัตรเครดิต หรือยกเลิกการใช้วงเงินสินเชื่อของลูกค้ารายนั้น ๆ อย่างถาวร หรือหากลูกค้ามีพฤติกรรมที่ไม่สามารถชำระหนี้คืนและมีสถานะที่มีความเสี่ยงต่อการชำระหนี้ บริษัทอาจพิจารณาดำเนินการยกเลิกก่อน 90 วัน

- หนี้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 90 วันขึ้นไป บริษัทให้ความช่วยเหลือ และประนีประนอมกับลูกค้าตามหลักเกณฑ์ของบริษัท เพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระหนี้คืนบริษัทโดยเร็ว หากลูกค้ามีเจตนาไม่ชำระหนี้ บริษัทพิจารณาดำเนินการเพื่อฟ้องร้องดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

บริษัทใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารหนี้ โดยระบบสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าแต่ละราย ตามอายุหนี้, จำนวน

หนี้ที่ค้างชำระ, สถานะทางบัญชี, พฤติกรรมการใช้วงเงินสินเชื่อ และอื่น ๆ ซึ่งระบบติดตามหนี้ (Debt Collection System) มีการมอบหมายบัญชีลูกค้าให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามทวงถาม โดยอัตโนมัติทันทีเมื่อลูกค้าเริ่มมีการค้างชำระรวมถึง การรายงานข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารหนี้ของบริษัท

6) การควบคุมการกระทำทุจริตที่เกี่ยวกับผู้ถือบัตร (Fraud Control)

เนื่องจากบริษัทในฐานะบริษัทผู้ออกบัตร อาจมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือบัตร ในกรณีที่ผู้ถือบัตรถูกกระทำการทุจริต หรือมีการปลอมแปลงบัตรของบริษัท ดังนั้น บริษัทจึงตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่ควบคุมการกระทำทุจริตเหล่านี้ เพื่อลดความเสี่ยงที่บริษัทจะต้องรับผิดชอบในกรณีที่มีการทุจริตหรือปลอมแปลงบัตรดังกล่าว

ฝ่ายงาน Fraud Control ที่บริษัทจัดตั้งขึ้นจะทำการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ว่ารายการซื้อสินค้าและบริการ รายการใดที่เป็นการซื้อขายที่เข้าข่ายทุจริต โดยมีแหล่งข้อมูลดังนี้

- วิซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี
- ชมรมธุรกิจบัตรเครดิต (ภายใต้สมาคมธนาคารไทย)

• บริษัทที่มีทีมงานที่คอยดูแลเกี่ยวกับการใช้บัตรของผู้ถือบัตรและร้านค้าสมาชิก ตลอด 24 ชม. ทุกวัน และมีระบบ Online Fraud Detection ที่มีประสิทธิภาพสูงที่คอยติดตามพฤติกรรมการใช้บัตรที่เสี่ยงหรือต้องสงสัย และจะแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบทันทีที่มีการทำรายการโดยเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือข้อความ (SMS)

• บริษัทได้มีการพัฒนา Mobile Application ให้เป็นเครื่องมือสำหรับลูกค้าในการบริหารความเสี่ยงด้วยตัวเอง (Customer Empowerment) โดยให้ลูกค้าสามารถที่จะสามารถอายัดบัตรชั่วคราว และกำหนดวงเงินการทำรายการ E - Commerce เพื่อลดความเสี่ยงของรายการ Fraud E - Commerce ที่มีแนวโน้มตัวขึ้นต่อเนื่อง รวมทั้งการกำหนดยอดและช่องทางการรับ Alert Notification ตามยอดเงินที่ลูกค้าต้องการได้

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการลดการกระทำทุจริต บริษัทได้ส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมจากวิซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี เป็นประจำ และยังมีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการอบรมให้ความรู้กับบุคคลภายนอก เช่น ร้านค้า ดำรวจ ธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตร และธนาคาร / บริษัทร้านค้าอื่น ๆ การอบรมเหล่านี้จะช่วยให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถป้องกันการกระทำทุจริต

และสามารถระบับรายการในครั้งนั้น ๆ ได้ทันการ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีมูลค่าความเสียหายอันเกิดจากการทุจริตบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล รวมเป็นจำนวน 2.83 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.001 ของปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวม

1.2.2 ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (Acquiring Business)

เป็นธุรกิจที่เน้นการสร้างเครือข่ายร้านค้าสมาชิกของบริษัท โดยบริษัทมีฐานะเป็นบริษัทผู้รับบัตร และร้านค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัทจะนำรายการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตที่เกิดขึ้นในร้านค้าของตนทั้งหมด (เฉพาะรายการที่เกิดจากบัตรวิซ่า บัตรมาสเตอร์การ์ด บัตรเจซีบี บัตรยูเนียนเพย์ และ Alipay รวมถึงไม่ว่าจะเป็นการใช้บัตรของบริษัทหรือบัตรของธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตรอื่น) มาเรียกเก็บเงินกับบริษัท โดยจะหักค่าธรรมเนียมบริการไว้ส่วนหนึ่งเป็นรายได้ของบริษัท และหลังจากนั้นบริษัทจึงทำการเรียกเก็บค่าสินค้าและบริการรายการนั้น ๆ ไปยังธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตรเพื่อให้ธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตรเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรของตนต่อไป

บริษัทมีเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture : EDC) ในปี 2559 จำนวน 23,814 เครื่อง ในปี 2560 จำนวน 24,957 เครื่อง และในปี 2561 จำนวน 26,283 เครื่อง

(ก) ประเภทการให้บริการของธุรกิจร้านค้าบัตรเครดิต

การบริการด้านธุรกิจร้านค้าบัตรเครดิตแบ่งออกเป็น 7 รูปแบบ ดังนี้

1) บริการรับชำระเงินผ่านเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture : EDC) ทางบริษัทให้บริการ ณ ปัจจุบัน แบ่งเป็น (1) เครื่อง EDC ที่รับบัตรของเครือข่ายวิซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบีและยูเนียนเพย์และ (2) เครื่อง EDC ที่รับการชำระรายการ Alipay O2O Payment

2) บริการรับชำระด้วยบัตรบนสมาร์ตโฟน (TapKTC Merchant) คือการเปลี่ยนสมาร์ตโฟน และแท็บเล็ต เป็นเครื่องรับบัตรเครดิตเคลื่อนที่ด้วย mPOS Dongle (Mobile Point of Sale – mPOS) โดยมีบริการรับชำระเงินเต็มจำนวน บริการรับชำระเงินผ่อน (KTC FLEXI) และแลกคะแนนสะสม (KTC FOREVER)

3) บริการรับชำระเงินผ่านระบบธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E - Commerce) เป็นร้านค้าสมาชิกให้บริการรับชำระเงินผ่านระบบซื้อขาย On - line ผ่านอินเทอร์เน็ต หรือร้านค้า

ประเภท E - Commerce โดยในปี 2552 ทางบริษัทได้เริ่มใช้ระบบ 3D Secure คือจะมีการยืนยันตัวตนผู้ถือบัตรโดยการใส่รหัสที่ผู้ถือบัตรกำหนด (PIN) ไว้กับบริษัทผู้ออกบัตรหรือ รหัสผ่านที่ใช้ครั้งเดียว OTP (One Time Password) ระหว่างการทำรายการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตออนไลน์

4) บริการรับชำระเงินผ่านระบบหักบัญชีบัตรเครดิตอัตโนมัติ (Recurring) ร้านค้าสมาชิกจะส่งข้อมูลเรียกเก็บเงินค่าสินค้าและบริการจากสมาชิก ในรูปแบบสลิปอิเล็กทรอนิกส์ส่งให้บริษัทตัดเงินจากบัตรเครดิตของสมาชิกเป็นรายเดือนอัตโนมัติ

5) บริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตโดยผ่านระบบคำสั่งซื้อสินค้าและบริการทางไปรษณีย์หรือโทรศัพท์ (Mail Order / Telephone Order) ร้านค้าสมาชิกสามารถอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเลือกชำระสินค้าและบริการผ่านการตัดเงินจากบัตรเครดิตอัตโนมัติได้

6) บริการรับชำระเงินผ่านระบบ Virtual Terminal ช่องทางใหม่เพื่อรองรับการรับชำระค่าสินค้าและ / หรือบริการแบบออนไลน์โดยป้อนข้อมูลบัตรเครดิตลูกค้าบนระบบ Web Service แทนการทำรายการ Key - in ข้อมูลบัตรเครดิตลูกค้าเข้าเครื่องรูดบัตร (EDC)

7) บริการรับชำระเงินผ่าน KTC QR Code Payment เป็นการทำการแบบ Push Payment โดยผู้ถือบัตร (ลูกค้า) เป็นผู้ทำการชำระเงินด้วยตนเองโดยการ สแกน QR Code ของร้านค้าผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ที่รองรับการทำรายการ QR Code Payment (รวมถึงแอปพลิเคชัน KTC Mobile)

ร้านค้าสามารถให้บริการกลุ่มลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิต / บัตรเดบิต และ Alipay Wallet ในการชำระค่าสินค้าและบริการในแต่ละรูปแบบข้างต้นได้ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าจะได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการชำระเงิน

ร้านค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัทจะต้องเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย หรือกับธนาคารอื่นผ่านระบบ Media Clearing โดยข้อมูลรายการขายทั้งหมดจะถูกส่งมาเรียกเก็บเงินจากบริษัทผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยอัตโนมัติทุกวัน ซึ่งการพิจารณาติดตั้งเครื่องอนุมัติเงินอัตโนมัติ (EDC) จะพิจารณาจากมูลค่าการซื้อสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต / บัตรเดบิต / Alipay Wallet ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับเครื่อง EDC และความ

คุ้มทุนเป็นหลัก กรณีที่เป็นร้านค้าขนาดกลางถึงเล็ก การใช้บริการ QR Code Payment ถือเป็นช่องทางใหม่ในการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจแก่ร้านค้า

บริษัททำสัญญากับร้านค้าสมาชิกแบบไม่จำกัดอายุโดยมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ของร้านค้าสมาชิกรวมทั้งเรื่อง การกระทำที่จัดอยู่ในข่ายการกระทำทุจริต โดยอ้างอิงจากมาตรฐานที่กำหนดโดยวิซ่า มาสเตอร์การ์ด รวมถึงเจซีบี และมีการปรับปรุงเพื่อให้เหมาะกับการดำเนินงานของบริษัท และสถานะธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย บริษัทจะทำการทบทวนสัญญากับร้านค้าสมาชิกต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ สัญญาดังกล่าวยังได้ระบุถึงสิทธิของบริษัทที่จะเรียกร้องเอาจากร้านค้าในกรณีที่ร้านค้าทำผิดสัญญา รวมทั้งกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมที่บริษัทจะเรียกเก็บจากร้านค้าในการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีจำนวนร้านค้าทั้งสิ้น 32,875 ร้านค้า และ 36,837 ร้านค้า ตามลำดับ

(ข) ขั้นตอนการให้บริการของธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต

1) การแต่งตั้งร้านค้าสมาชิก

บริษัทจะติดต่อร้านค้าต่าง ๆ เพื่อให้มาเป็นร้านค้าสมาชิกของบริษัท โดยจะพิจารณาจากการพิสูจน์ตัวตนของร้านค้าสมาชิก (KYC) ลักษณะธุรกิจและปริมาณการรับชำระค่าสินค้าและบริการ รวมทั้งแนวโน้มการเติบโตของร้านค้านั้น ๆ เป็นหลัก โดยบริษัทมีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมขั้นต่ำที่จะเรียกเก็บตามประเภทของร้านค้า นอกจากการติดต่อร้านค้าโดยตรงจากทางบริษัทแล้ว ยังมีร้านค้าที่ขอสมัครเป็นร้านค้าสมาชิกกับบริษัทด้วยตนเองด้วย

เมื่อบริษัทอนุมัติให้ร้านค้านั้นเป็นร้านค้าสมาชิกของบริษัทแล้วและร้านค้าเปิดบัญชีกับธนาคารกรุงไทย บริษัทจะติดตั้งอุปกรณ์ช่วยขาย (Payment Solutions) ที่เหมาะสมกับร้านค้านั้น ๆ เช่นเครื่องอนุมัติเงินอัตโนมัติ (EDC) หรือระบบทำการรายการผ่านอุปกรณ์โมบาย (mPOS) หรือเชื่อมต่อระบบชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตให้กับร้านค้า (E - Commerce) หรือจัดส่งโปสเตอร์ QR Code ให้แก่ร้านค้าพร้อมแนะนำวิธีการสร้าง QR Code จากแอปพลิเคชัน TapKTC Merchant เพื่อให้ลูกค้าสแกนเพื่อชำระค่าสินค้า

2) การอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าและบริการของร้านค้าสมาชิก

สำหรับร้านค้าสมาชิกที่ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยขาย ร้านค้าจะต้องเชื่อมต่อเข้ากับระบบของบริษัทผ่านทางเครือข่ายระบบสื่อสารทุกครั้งที่มีการรับชำระสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต

บริษัทสามารถปฏิเสธการชำระค่าสินค้าและบริการให้แก่ร้านค้าได้ ในกรณีที่พบว่าร้านค้ามีการกระทำที่ทุจริต หรือปฏิบัติผิดไปจากข้อตกลงที่ร้านค้าให้กับผู้ถือบัตร

อย่างไรก็ตาม บริษัทจะต้องเป็นฝ่ายรับผิดชอบความเสียหายต่อธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตรอื่นที่เกิดขึ้นจากการทุจริตของร้านค้าสมาชิก โดยบริษัทจะต้องชำระค่าสินค้าและบริการรายการดังกล่าวนั้นไปก่อน และดำเนินการเรียกร้องจากร้านค้าที่ทุจริตด้วยตนเองในภายหลัง

3) การชำระค่าสินค้าและบริการให้กับร้านค้าสมาชิก

บริษัทจะเป็นผู้ชำระเงินให้กับร้านค้าสมาชิกตามรายการขอรับชำระที่ร้านค้าส่งมาเรียกเก็บผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยอัตโนมัติทุกวัน โดยบริษัทจะหักค่าธรรมเนียมไว้ตามอัตราที่ตกลงกันไว้ในสัญญา นอกจากนี้ในกรณีที่เป็นการใช้บัตรที่ออกโดยธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตรอื่นในร้านค้าของบริษัท บริษัทจะต้องชำระค่าธรรมเนียมบางส่วน (Interchange fee) ให้กับธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตรดังกล่าวผ่านระบบการชำระเงิน (Settlement) ของวีซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบี และยูเนียนเพย์อีกครั้งหนึ่ง

4) การควบคุมการกระทำทุจริตของร้านค้า (Fraud Control)

เพื่อลดโอกาสการทุจริตในการใช้บัตร บริษัทได้กำหนดให้ร้านค้าสมาชิกทำการตรวจสอบความถูกต้องของบัตร ซึ่งหากพบว่าร้านค้าไม่ได้ทำการตรวจสอบตามที่ควรและเกิดการทุจริตขึ้น ร้านค้าสมาชิกนั้นจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นดังกล่าว

เมื่อมีการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่อง EDC ข้อมูลที่บันทึกอยู่ใน Chip Card จะถูกส่งไปตรวจสอบเพื่อดูสถานะของบัตรที่ธนาคารผู้ออกบัตร ในกรณีที่มีการแจ้งอายัดหรือแจ้งยกเลิก ซึ่งบริษัทสามารถกำหนดมาตรการต่าง ๆ ให้ร้านค้าสมาชิกทราบได้ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรกับบัตรแต่ละประเภท เช่น ระบุให้ทำลายบัตร หรือทำการจับกุมผู้ใช้บัตรได้

นอกจากนี้บริษัทมีทีมงานที่คอยดูแลเกี่ยวกับการรับบัตรร้านค้าสมาชิกทุกวัน และมีระบบ Online Fraud Detection ที่มีประสิทธิภาพสูงที่คอยติดตามพฤติกรรมการรับบัตรที่เสี่ยงหรือต้องสงสัย และจะประสานงานกับธนาคาร ผู้ออกบัตรทั้งภายในและภายนอกประเทศเพื่อตรวจสอบทันทีที่มีการทำรายการโดยเจ้าหน้าที่ทั้งทางโทรศัพท์ E-mail หรือแฟกซ์ หากพบว่าเป็นการรับบัตรทุจริต หรือมีขั้นตอนการรับบัตรที่ไม่ถูกต้องหรือสงสัย

บริษัทแจ้งทางร้านค้าสมาชิกทันทีเพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม โดยมีจุดประสงค์ที่จะจำกัดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งหากได้รับการยืนยันจากทางธนาคารผู้ออกบัตรว่าเป็นรายการทุจริต และตรวจสอบพบว่ามีความตั้งใจละเลย หรือเป็นการร่วมมือของทางร้านค้าสมาชิกในการกระทำทุจริตดังกล่าว ทางทีมงานจะดำเนินการระงับการใช้เครื่องทันที

1.3 ธุรกิจสินเชื่อบุคคล

บริษัทเริ่มประกอบธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2546 เป็นสินเชื่อประเภทที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน โดยมี 2 รูปแบบ คือสินเชื่อเนกประสงค์ KTC CASH และสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเนกประสงค์ KTC CASH เริ่มให้บริการตั้งแต่ตุลาคม 2546 และในปี 2549 บริษัทได้นำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อพร้อมใช้ และได้มีการปรับปรุงลักษณะ เป็นสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD ในปี 2557 สินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD เป็นสินเชื่อวงเงินหมุนเวียน โดยเคทีซีจะรับรู้รายได้ของสินเชื่อบุคคลทั้งสองประเภท จากดอกเบี้ยฯ ซึ่งคำนวณแบบลดต้นลดดอก ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงิน และค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถาม เป็นต้น

ในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อบุคคล บริษัทให้อัตราดอกเบี้ยฯ ที่เหมาะสมกับความเสี่ยง (Risk Base Pricing) โดยที่อยู่ภายใต้อัตราที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย และยังใช้ระบบประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยระบบ Credit Scoring

(ก) ประเภทการให้บริการของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

สินเชื่อบุคคลของ KTC มี 2 รูปแบบ เหมาะสำหรับผู้มีรายได้ประจำ สามารถเลือกให้สอดคล้องกับความต้องการดังนี้

1) **สินเชื่อเนกประสงค์ (KTC CASH)** สำหรับผู้มีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป เป็นสินเชื่อแบบรับเงินก้อน ผ่อนชำระคืนได้เป็นงวด ๆ ละเท่า ๆ กัน เมื่ออนุมัติจะโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารที่ผู้สมัครได้แจ้งไว้ ภายใน 2 วันทำการนับจากวันอนุมัติ เมื่อผ่อนชำระคืนวงเงินจะไม่ติดกลับ ระยะเวลาผ่อนชำระคืนตั้งแต่ 12 - 60 งวด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ

2) **สินเชื่อพร้อมใช้ เคทีซี พราว (KTC PROUD)** สำหรับผู้มีรายได้ 12,000 บาทขึ้นไป เป็นวงเงินสินเชื่อแบบหมุนเวียน พร้อมใช้เพื่อกรณีฉุกเฉิน มีคุณสมบัติแบบ 2in1 คือทั้งบริการเบิกถอนเงินสดและบริการแบ่งชำระ เมื่อได้รับอนุมัติจะได้รับเงินโอนก่อนแรกเข้าบัญชีธนาคารที่ผู้สมัครได้แจ้งไว้ ลูกค้านำสามารถเบิกถอนวงเงินส่วนที่เหลือผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการ

เบิกถอนเงินสด นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถใช้วงเงินสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD ผ่านบริการแบ่งชำระสินค้า KTC FLEXI โดยสามารถใช้บริการแบ่งชำระ อัตราดอกเบี้ย 0% หรือดอกเบี้ยอัตราพิเศษ แบ่งชำระได้นานสูงสุด 36 เดือน ณ ร้านค้าที่รวมรายการได้ทั่วประเทศ พร้อมทั้งล่าสุดลูกค้าสามารถใช้บริการโอนเงินก่อนผ่อนเป็นงวด ผ่าน KTC Mobile Application บนมือถือด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ แบ่งชำระได้เป็นงวดที่เท่า ๆ กัน ได้ตั้งแต่ 6 - 36 งวด ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถเลือกชำระเงินคืนขั้นต่ำ 3% หรือ 300 บาท ขึ้นอยู่กับจำนวนใดสูงกว่า และวงเงินจะคืนทันทีเมื่อชำระค่างวดที่ธนาคารกรุงไทยหรือ เคาน์เตอร์เซอร์วิสทุกสาขา

จำนวนบัญชีและลูกหนี้สินเชื่อบุคคล	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
จำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคล (บัญชี)	818,068	852,915	951,882
อัตราการใช้เงิน (%)	9.5%	4.3%	11.6%
ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลสุทธิ (ล้านบาท)	20,154	22,596	24,644
อัตราการใช้เงิน (%)	18.0%	12.1%	9.1%

(ข) ขั้นตอนการให้บริการของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

1) ผู้ขอสินเชื่อยื่นใบคำขอสินเชื่อแก่บริษัท

ผู้ขอสินเชื่อสามารถยื่นใบสมัครสินเชื่อผ่านทางช่องทางเดียวกันกับการสมัครบัตรเครดิตของบริษัท โดยผู้ขอสินเชื่อจะต้องกรอกแบบฟอร์มการขอสินเชื่อในรูปแบบที่บริษัทจัดไว้

(โปรดศึกษารายละเอียดช่องทางในการยื่นขอสินเชื่อบุคคลได้ที่หัวข้อเรื่อง “ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจการออกบัตรเครดิต หัวข้อย่อย 1) รับสมัครผู้ถือบัตรเครดิต”)

2) บริษัทตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อและระดับความเสี่ยง

เมื่อได้รับใบสมัครสินเชื่อ บริษัทจะพิจารณาจากข้อมูลและหลักฐานประกอบคำขอสินเชื่อ โดยตรวจสอบข้อมูลจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (National Credit Bureau Co., Ltd) มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้วยระบบ Credit Scoring ควบคู่กับการพิจารณาของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์คุณสมบัติ การกำหนดวงเงิน และการคิดอัตราดอกเบี้ยรวมถึงค่าธรรมเนียมให้เป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

3) บริษัทแจ้งอนุมัติวงเงินสินเชื่อหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อทราบ

บริษัทจะส่งจดหมายแจ้งอนุมัติวงเงินสินเชื่อ หรือปฏิเสธการให้สินเชื่อต่อผู้ขอสินเชื่อ และจะมีตารางแสดงอัตราการผ่อนชำระแนบไปพร้อมกับจดหมายแจ้งอนุมัติเมื่ออนุมัติ บริษัทจะโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้ขอสินเชื่อภายในวันที่อนุมัติกรณีบัญชีธนาคารกรุงไทย กสิกรไทย กรุงเทพ สำหรับบัญชีธนาคารอื่นจะโอนเข้าบัญชีภายใน 1 วันทำการ หลังจากระบอบอนุมัติเงินกู้ให้

4) บริษัทส่งใบแจ้งยอดค่างวดและรับชำระหนี้จากผู้ขอสินเชื่อ

ก่อนครบกำหนดการชำระเงินในแต่ละเดือน บริษัทจะจัดส่งใบแจ้งยอดค่างวดที่ต้องชำระไปยังลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำใบแจ้งยอดค่างวดในแต่ละเดือนดังกล่าว ไปชำระตามช่องทางชำระเงินต่าง ๆ ที่บริษัทจัดหาให้ ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ ได้แก่

- ชำระที่ KTC TOUCH ทุกแห่งโดยไม่เสียค่าบริการ

- ชำระผ่านเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ (CDM) ได้ที่ ธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ), ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารทหารไทย

- ชำระผ่านโทรศัพท์มือถือ (ไม่เสียค่าบริการ)

- ชำระที่จุดบริการรับชำระ

- ชำระผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

- ชำระโดยการโอนเงินผ่านระบบ Internet Banking / Mobile Banking

- ชำระผ่านเครื่อง ATM

- ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

- ชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคาร

- ชำระผ่านแอปพลิเคชัน KTC Mobile

- ชำระผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next

ทั้งนี้สามารถศึกษา / สอบถามช่องทางการรับชำระเงินได้ทางโทรศัพท์ที่ KTC PHONE 02 123 5000 หรือ <https://www.ktc.co.th/sites/ktc/support/index.html>

5) การติดตาม กรณีผิดนัดชำระหนี้

ในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้เมื่อครบกำหนดการชำระหนี้ นั้น บริษัทจะทำการติดตามเรียกเก็บหนี้และผ่อนผันให้แก่ลูกค้า โดยพิจารณาถึงความจำเป็นและเหตุผลของลูกค้าภายใต้ระบบการควบคุมความเสี่ยงที่ดูแลอย่างใกล้ชิด ขั้นตอนการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ธุรกิจสินเชื่อบุคคลนี้จะกระทำในลักษณะเดียวกันกับธุรกิจบัตรเครดิต

(โปรดศึกษารายละเอียด การติดตามหนี้ได้ที่หัวข้อ “ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจการออกบัตรเครดิต หัวข้อย่อย 5) การติดตามหนี้”)

1.4 ธุรกิจด้านออนไลน์มาร์เก็ตติ้ง

บริษัทจะใช้ช่องทางออนไลน์เป็นสื่อในการเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายใหม่ ๆ เนื่องจากพฤติกรรมการใช้ชีวิตของผู้บริโภคที่มีอิสระในการค้นหาข้อมูลด้วยตนเองผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง จึงใช้กลยุทธ์ออนไลน์ มาร์เก็ตติ้งสร้างโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายค้นพบบนเสิร์ช เอนจิน (Search Engine) รวมถึงจับมือพันธมิตรสื่อออนไลน์บนแพลตฟอร์มเว็บไซต์ที่แนะนำและเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ รวมถึงช่องทางโซเชียล มีเดีย เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายตัวจริงและเป็นตัวช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคในการค้นหาข้อมูล

พร้อมทั้งการพัฒนาบริการเบิกเงินสดออนไลน์ผ่านแอปฯ “KTC Mobile” ให้รวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยสามารถเบิกได้ตามวงเงินสูงสุดที่มีในบัตรตลอด 24 ชั่วโมงแบบเรียลไทม์ สะดวกสบายไม่ต้องใช้ PIN เพื่อรองรับพฤติกรรมผู้บริโภคที่หันมาใช้บริการออนไลน์มากขึ้น บริษัทยังมีแผนจะเพิ่มจำนวนธนาคารรองรับความต้องการในอนาคตเพื่อให้สมาชิกเลือกโอนเงินได้สะดวกยิ่งขึ้น และล่าสุดสมาชิกสามารถเลือกผ่อนชำระตามแบบที่ต้องการได้ ไม่ว่าจะเป็นการผ่อนชำระเป็นงวดที่เท่ากัน หรือเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำ 3% หรือ 300 บาทได้

1.5 ธุรกิจอื่น ๆ นอกเหนือจากธุรกิจหลัก

นอกจากธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคลซึ่งเป็นธุรกิจหลักแล้ว บริษัทยังมีธุรกิจอื่น ๆ ได้แก่

- ธุรกิจสินเชื่อชนวน (CIRCLE LOAN) เป็นบัญชีวงเงินกู้สำหรับลูกค้าที่มีสินเชื่อบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นบัญชีที่บริษัทรับโอนมาจากธนาคารกรุงไทยเมื่อปี 2545 อย่างไรก็ตามจากการที่บริษัทมีนโยบายการให้บริการธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal Loan) เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะความต้องการของตลาด บริษัทจึงดำเนินการให้บริการเฉพาะผู้ที่ยังคงมีวงเงินสินเชื่อ

ชนวนอยู่เท่านั้นและไม่มียกเว้นที่จะขยายการให้บริการสินเชื่อชนวนให้แก่ผู้สมัครสินเชื่อบัตรเครดิตใหม่ ทำให้ยอดลูกหนี้สินเชื่อชนวนสูญสลายตัวอย่างต่อเนื่อง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อชนวนสูญสลายอยู่เพียง 142 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.21 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมดและ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อชนวนสูญสลายอยู่เพียง 130 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.18 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมด

- ธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ (KTC MILLION) ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน สำหรับเจ้าของกิจการที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการ แต่ KTC มีนโยบายที่จะไม่เพิ่มมูลค่าพอร์ตลูกหนี้ของธุรกิจนี้ ตั้งแต่ปลายปี 2549 เป็นต้นมา เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลงดังนั้น การดำเนินการในปัจจุบันเป็นเพียงการให้บริการแก่ลูกหนี้รายเดิมที่ยังคงมีบัญชีค้างชำระหนี้กับบริษัทอยู่ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 KTC มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสูญสลายอยู่เพียง 2 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.003 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมด และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 KTC มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสูญสลายอยู่เพียง 2 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.002 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมด

(โปรดศึกษารายละเอียดของ การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญในรอบปีที่ผ่านมา ได้ที่ “หัวข้อที่ 1 นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ ในหัวข้อย่อยที่ 1.3 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ”)

1.6 บทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของบริษัท

กระทรวงการคลังได้ออกประกาศอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยอนุญาตให้ประกอบธุรกิจภายใต้ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 และมอบให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ควบคุมดูแลโดยได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว รวมทั้ง มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่สามารถเรียกเก็บจากลูกค้า รวมทั้งคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตและลูกค้าสินเชื่อบุคคล ซึ่งบริษัทได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแล้ว รวมถึงได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ตามพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ซึ่งคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าวโดยบริษัทได้ถือปฏิบัติตามประกาศกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ได้ออกมาบังคับใช้แล้วทุกประการ อีกทั้งมีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับใหม่ ๆ ในอนาคตบริษัทก็จะถือปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับนั้น ๆ อย่างเคร่งครัดด้วย

นอกจากการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และประมวลกฎหมายอาญาแล้ว บริษัทจะต้องปฏิบัติตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย และประกาศคณะกรรมการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวข้างต้น รวมถึงหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท อาทิ พระราชบัญญัติบริษัทมหาชน จำกัด พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559 เป็นต้น บริษัทในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non - Bank) และเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ต้องปฏิบัติตามกฎหมายฟอกเงิน บริษัทจึงได้กำหนดนโยบาย มาตรการต่าง ๆ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ตามกฎหมาย อันได้แก่ การรับลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้า การรายงานธุรกรรมที่เข้าข่ายต้องรายงาน การรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย การรายงานข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ถูกกระทำความผิดเกี่ยวกับผู้ที่เป็นหรือเคยเป็นลูกค้าซึ่งอยู่ในรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดหรือผู้ที่มีหรือเคยมีการทำธุรกรรมกับผู้นั้น รวมทั้งจัดให้มีการบริหารความเสี่ยง การติดตาม การสอบทานบัญชีลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลการทำธุรกรรม และข้อมูลการระงับการดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สินของบุคคลที่ถูกกำหนดโดยภาครัฐ การจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฟอกเงินแก่พนักงานบริษัทด้วย เพื่อป้องกันการฟอกเงินและป้องกันการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายให้เป็นไปตามกฎหมายฟอกเงินดังกล่าว บริษัทจึงได้ประกาศและกำหนดเป็นนโยบาย โดยมีผลบังคับใช้在公司แล้ว นอกจากนี้ตามที่ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ออก Foreign Account Tax Compliance Act (“FATCA”) บริษัทได้ดำเนินการลงทะเบียนกับกรมสรรพากรของประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตาม GIN No.63CF3L.99999.SL.764 และปัจจุบันบริษัทได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานตาม Foreign Account Tax Compliance Act (“FATCA”) ทั้งนี้ เพื่อตรวจสอบสถานะความเป็นพลเมืองของประเทศสหรัฐอเมริกาของลูกค้าบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลทั้งประเภทธรรมดาและนิติบุคคล และกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานสอดคล้องและรองรับกฎหมายดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รวมทั้งมีการติดตามประกาศ หลักเกณฑ์ที่อาจจะออกเพิ่มเติมอันเนื่องจากการเข้าร่วมเป็น Intergovernmental Agreement (IGA) ระหว่างไทยกับสหรัฐ ซึ่งอาจต้องปรับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด ทั้งนี้ บริษัทเชื่อมั่นว่าได้ปฏิบัติตามบทบัญญัติ

แห่งกฎหมายต่าง ๆ ดังกล่าว ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างถูกต้องครบถ้วน

บริษัทยังได้รวมอยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัทจึงต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ในการกำกับแบบรวมกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และบริษัทยังมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ข้อกำหนด เงื่อนไข วิธีการและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ตามหลักการกำกับแบบรวมกลุ่ม โดยบริษัทเชื่อมั่นว่า สามารถปฏิบัติตามกฎ ข้อกำหนด เงื่อนไข วิธีการและหลักการต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2558 ซึ่งเป็นหนึ่งในกฎหมายที่ออกมาเพื่อคุ้มครองลูกหนี้ที่ถูกกระทำอย่างไม่เหมาะสมต่าง ๆ และกฎหมายยังได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ทวงถามหนี้ไว้ด้วย การปฏิบัติตามกฎหมายนี้ไม่มีผลกระทบกับบริษัทมากนัก เพราะบริษัทได้มีการเตรียมความพร้อมอย่างต่อเนื่อง โดยก่อนหน้าที่กฎหมายนี้จะมีผลบังคับใช้บริษัทก็ได้ติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้ของบริษัทที่เหมาะสมอยู่ และได้ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้แนวทางปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ไว้มาโดยตลอด และนอกจากนี้บริษัทได้มีการว่าจ้างให้บริษัท วินเพอร์ฟอร์แมนซ์ จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการติดตามทวงถามหนี้ที่มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้สูง และนอกจากนี้บริษัทได้มีการติดตามดูแลการทวงถามหนี้ของบริษัท วินเพอร์ฟอร์แมนซ์ จำกัด อย่างใกล้ชิด

นอกจากนี้ การประกอบธุรกิจของบริษัทยังอาจถูกควบคุมกำกับดูแลโดยหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรต่าง ๆ ซึ่งหากมีการออกกฎเกณฑ์ ข้อกำหนด 2 เงื่อนไข และวิธีการและ / หรือหลักเกณฑ์ ได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 พระราชบัญญัติการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติการพนัน พ.ศ. 2478 พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2534 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537 เป็นต้น เพื่อควบคุมกำกับดูแล การดำเนินงานในการประกอบธุรกิจของบริษัท การดังกล่าวอาจมีผลให้บริษัทปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการของบริษัทในอนาคต บริษัทมีความมั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติตามได้อย่างดีเช่นกัน

2. ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

2.1 ภาพรวมธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ในปี 2561 ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้คาดการณ์อัตราการขยายตัวของ GDP อยู่ที่ 4.2% ซึ่งเติบโตสูงกว่าปี 2560 ที่ขยายตัวที่ 3.9% ทั้งนี้เกิดจากการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของอุปสงค์ในประเทศเป็นสำคัญ การใช้จ่ายภาคครัวเรือนยังมีแนวโน้มขยายตัวในเกณฑ์ดี โดยการบริโภคภาคเอกชนขยายตัวได้ดีตามการใช้จ่ายในเกือบทุกหมวดสินค้า ประกอบกับการใช้จ่ายภาครัฐและการลงทุนภาคเอกชนขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ขณะที่อุปสงค์ต่างประเทศขยายตัวชะลอตัวลง โดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวและการส่งออกสินค้า ระบบเศรษฐกิจและการเงินโลกยังมีความเสี่ยงต่อความผันผวนและขยายตัวต่ำกว่าการคาดการณ์ รวมถึงมาตรการกีดกันทางการค้าอาจเพิ่มขึ้น รวมถึงปัจจัยเสี่ยงในด้านการเพิ่มขึ้นของ

อัตราดอกเบี้ยในตลาดโลกที่เร็วกว่าปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตามการใช้จ่ายของภาครัฐจะเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการผลักดันให้เศรษฐกิจขยายตัวได้ตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง

ภาพรวมอุตสาหกรรมสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในปี 2561 ในด้านยอดลูกหนี้ยังคงมีอัตราการขยายตัว โดยมีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อผู้บริโภคอยู่ที่ 802,025 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 7.2 เทียบกับปีที่แล้วที่เติบโตร้อยละ 8.0 ทั้งนี้การเติบโตที่ชะลอตัวลง มีสาเหตุหนึ่งมาจากผลกระทบของมาตรการควบคุมสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลใหม่ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 ที่ผ่านมา โดยส่งผลให้การขยายตัวของพอร์ตสินเชื่อรวมเติบโตได้ช้าลง เนื่องจากหลักเกณฑ์ใหม่มีการลดวงเงินสำหรับลูกค้าใหม่ทั้งในธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล

ตารางแสดงอัตราการเติบโตของลูกหนี้สินเชื่อผู้บริโภค

ปี	2557	2558	2559	2560	2561
ลูกหนี้สินเชื่อเพื่อผู้บริโภค (ล้านบาท) ⁽¹⁾	630,992	651,847	693,092	748,366	802,025
อัตราการเติบโตของลูกหนี้สินเชื่อผู้บริโภค (%ต่อปี)	7.0%	3.3%	6.3%	8.0%	7.2%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ จำนวนลูกหนี้สินเชื่อเพื่อผู้บริโภค คัดจากลูกหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตรวมกับลูกหนี้สินเชื่อบุคคล

⁽²⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 – 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2561 และ 2562

ลูกหนี้สินเชื่อผู้บริโภคประกอบด้วยลูกหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งจากรายงานการเผยแพร่ข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยจะเป็นการรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการหลัก 2 ประเภท ได้แก่

1) ธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ไทย และสาขานานาชาติต่างประเทศ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อผู้บริโภค อาทิ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารซีทีแบงก์ เป็นต้น

2) ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (non - bank) รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์เพื่อประกอบธุรกิจสินเชื่อเพื่อรายย่อย รวมทั้งสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล แต่ไม่ได้รับอนุญาตในการให้บริการเงินฝาก มีจำนวนทั้งสิ้น 39 สถาบัน (ไม่รวมกลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อ nano finance)

แบ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตเพียงอย่างเดียวมีจำนวน 1 บริษัท บริษัทที่ดำเนินธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียวมีจำนวน 32 บริษัท และบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลร่วมกันจำนวน 6 บริษัท (รวมบมจ.บัตรเครดิตไทย) โดยผู้ประกอบการประเภทนี้มีส่วนช่วยผลักดันให้การกู้เงินของกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ค่อนข้างต่ำซึ่งมีสัดส่วนสูงเข้ามากู้เงินในระบบมากขึ้น

อัตราการเติบโตของหนี้ครัวเรือนในช่วงปี 2557 - 2559 มีแนวโน้มการขยายตัวที่ชะลอตัวลง โดยมีอัตราการเติบโตที่ร้อยละ 6.6 / 5.7 และ 3.9 ตามลำดับ ขณะที่ปี 2560 เติบโตร้อยละ 4.5 และในไตรมาส 3 ปี 2561 มีมูลค่าหนี้ครัวเรือนทั้งสิ้น 12.6 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 5.9 แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มหนี้ครัวเรือนที่กลับมาขยายตัวเพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาสัดส่วนหนี้ครัวเรือนต่อ GDP จะพบว่าอัตราที่ค่อย ๆ ลดลงตามลำดับ โดยในปี 2558 มีอัตราหนี้

ครัวเรือนต่อ GDP สูงถึงร้อยละ 81.1 ลดลงมาเหลือร้อยละ 78.3 ในปี 2560 และอยู่ที่ร้อยละ 77.8 ณ ไตรมาสที่สามของปี 2561 ซึ่งถือว่าเป็นสัญญาณที่ดีขึ้น เพราะหากหนี้ครัวเรือนยังคงอยู่ในระดับสูงเป็นเวลานานจนไม่สอดคล้องกับรายได้ ก็อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของครัวเรือนได้ จนทำให้เป็นปัญหาต่อสถาบันการเงินที่ปล่อยกู้ สถาบันการเงินจึงเพิ่มความระมัดระวังในเรื่องการคัดกรองลูกหนี้และกระบวนการอนุมัติสินเชื่อเพื่อควบคุมสัดส่วนระดับสินเชื่อค้างชำระเกินกว่า 3 เดือนขึ้นไป (Non - Performing Loans : NPL)

2.2 ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจบัตรเครดิต

(1) การแข่งขันและคู่แข่งในธุรกิจบัตรเครดิต

ตัวเลขอุตสาหกรรมบัตรเครดิต ณ สิ้นปี ยังคงมีอัตราการเติบโตจากปีก่อน โดยพิจารณาจากจำนวนบัตรเครดิตที่เติบโตร้อยละ 8.7 ยอดสินเชื่อคงค้างเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.2 การใช้จ่ายผ่านบัตร (ไม่รวมการเบิกเงินสดล่วงหน้า) ขยายตัวร้อยละ 10.2 และการเบิกเงินสดล่วงหน้าเติบโตร้อยละ 8.1 ทั้งนี้ อุตสาหกรรมสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการปรับปรุงประกาศเกี่ยวกับแนวทางในการกำกับธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล เพื่อควบคุมธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 ที่ผ่านมา

ตารางแสดงจำนวนบัญชีของธุรกิจบัตรเครดิต

ธุรกิจบัตรเครดิต (ล้านบาท)	2556	2557	2558	2559	2560	ณ 31 ธ.ค. 2561		
						จำนวน บัญชี	สัดส่วน (%)	เติบโต (%ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	9,028,047	9,744,241	10,119,844	10,313,291	9,665,858	10,593,555	47.9%	9.6%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่ สถาบันการเงิน	9,520,707	10,559,510	8,854,351	9,823,050	10,668,922	11,511,999	52.1%	7.9%
รวมทั้งหมด	18,548,754	20,303,751	18,974,195	20,136,341	20,334,780	22,105,554	100.0%	8.7%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวนบัตรเครดิตในระบบทั้งสิ้น 22.1 ล้านบัญชี มีอัตราการเติบโตที่ร้อยละ 8.7 สูงขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนที่มีอัตราการเติบโตเพียงร้อยละ 1.0 ทั้งนี้ ธุรกิจบัตรเครดิตยังคงเป็นธุรกิจที่สามารถเติบโตต่อไปได้ในอนาคต จากพฤติกรรมของผู้บริโภคมีแนวโน้มจะใช้บริการ E - Payment และทำธุรกรรมต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตมากขึ้น รวมไปถึงการซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ ขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตต่างก็ปรับตัวเพื่อรองรับกับธุรกรรมดังกล่าว

สำหรับส่วนแบ่งตลาดด้านจำนวนบัญชีบัตรเครดิต ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีจำนวนบัญชี 11.5 ล้านบัญชี มีส่วนแบ่งร้อยละ 52.1 เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนคิดเป็นร้อยละ 7.9 ทั้งนี้ ส่วนแบ่งตลาดที่เหลืออีกร้อยละ 47.9 มาจากธนาคารพาณิชย์ที่มีจำนวนบัญชี 10.6 ล้านบัญชี เติบโตร้อยละ 9.6 จากปีก่อน

ตารางแสดงยอดสินเชื่อกู้ยืมจากธุรกิจบัตรเครดิต

ยอดสินเชื่อกู้ยืม (ล้านบาท)	2556	2557	2558	2559	2560	ณ 31 ธ.ค. 2561		
						จำนวน	สัดส่วน (%)	เติบโต (% ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	175,438	193,394	204,980	218,220	236,029	253,434	60.5%	7.4%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่ สถาบันการเงิน	114,988	124,748	128,513	141,876	158,094	165,313	39.5%	4.6%
รวมทั้งหมด	290,425	318,141	333,493	360,096	394,123	418,747	100.0%	6.2%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

ภาพรวมของยอดสินเชื่อกู้ยืมจากธุรกิจบัตรเครดิต ณ 31 ธันวาคม 2561 มีมูลค่ายอดสินเชื่อกู้ยืมทั้งสิ้น 418,747 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 6.2 มีการเติบโตในลักษณะชะลอตัวลงจากปีก่อนที่เติบโตร้อยละ 9.4 ขณะที่ธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มีส่วนแบ่งตลาดในอัตราส่วนร้อยละ 60.5 และร้อยละ 39.5 ตามลำดับ และมีอัตราการเติบโตของยอดสินเชื่อกู้ยืมจากปีก่อนเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.4 และร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ตารางแสดงปริมาณการใช้จ่ายรวมของธุรกิจบัตรเครดิต

ปริมาณการใช้จ่าย (ล้านบาท)	2556	2557	2558	2559	2560	ณ 31 ธ.ค. 2561		
						จำนวน	สัดส่วน (%)	เติบโต (% ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	792,401	874,175	923,940	984,294	1,026,329	1,128,330	65.2%	9.9%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่ สถาบันการเงิน	402,641	432,977	468,820	503,978	546,270	602,158	34.8%	10.2%
รวมทั้งหมด	1,195,041	1,307,152	1,392,760	1,488,273	1,572,599	1,730,488	100.0%	10.0%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมของอุตสาหกรรมของปี 2561 มีมูลค่า 1,730,488 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 10.0 จากปีก่อน โดยธนาคารพาณิชย์มีปริมาณการใช้จ่ายรวม 1,128,330 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 9.9 คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 65.2 ของอุตสาหกรรม และในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีปริมาณการใช้จ่ายรวมของปี 2561 อยู่ที่ 602,158 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 10.2 จากปีก่อน โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 34.8 ของอุตสาหกรรม

ตารางแสดงปริมาณการใช้จ่ายของธุรกิจบัตรเครดิต (ไม่รวมการเบิกเงินสดล่วงหน้า)

ปริมาณการใช้จ่าย (ล้านบาท)	2556	2557	2558	2559	2560	ณ 31 ธ.ค. 2561		
						จำนวน	สัดส่วน (%)	เติบโต (% ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	728,835	807,443	853,729	911,736	955,178	1,053,131	66.5%	10.3%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่ สถาบันการเงิน	352,305	378,098	411,037	443,928	482,371	531,352	33.5%	10.2%
รวมทั้งหมด	1,081,140	1,185,541	1,264,765	1,355,664	1,437,549	1,584,483	100.0%	10.2%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรที่ไม่รวมการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าของอุตสาหกรรมของปี 2561 มีมูลค่า 1,584,483 ล้านบาท เติบโตที่ร้อยละ 10.2 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยปริมาณการใช้จ่ายบัตรเครดิตร้อยละ 66.5 มาจากการใช้จ่ายของบัตรที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นมูลค่า 1,053,131 ล้านบาท โดยปริมาณการใช้จ่ายอีกร้อยละ 33.5 มาจากบัตรที่ออกโดยผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีมูลค่า 531,352 ล้านบาท โดยมีอัตราการเติบโตของธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินที่ร้อยละ 10.3 และ 10.2 ตามลำดับ

ตารางแสดงปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าของธุรกิจบัตรเครดิต

การเบิกเงินสดล่วงหน้า (ล้านบาท)	2556	2557	2558	2559	2560	ณ 31 ธ.ค. 2561		
						จำนวน	สัดส่วน (%)	เติบโต (% ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	63,566	66,732	70,212	72,558	71,152	75,199	51.5%	5.7%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่ สถาบันการเงิน	50,335	54,878	57,783	60,050	63,899	70,806	48.5%	10.8%
รวมทั้งหมด	113,901	121,611	127,995	132,609	135,050	146,005	100.0%	8.1%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

ปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าของอุตสาหกรรมในปี 2561 มีมูลค่า 146,005 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 8.1 จากช่วงเดียวกันของปี 2560 โดยธนาคารพาณิชย์มีปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าอยู่ที่ 75,199 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 51.5 ของอุตสาหกรรม เติบโตร้อยละ 5.7 และผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าอยู่ที่ 70,806 ล้านบาท คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดที่ร้อยละ 48.5 และมีอัตราการเติบโตร้อยละ 10.8

(2) ธุรกิจบัตรเครดิตของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

เมื่อพิจารณาธุรกิจบัตรเครดิตของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรมพบว่า การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวมของบริษัทของปี 2561 มีมูลค่าเท่ากับ 193,101 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปี 2560 ที่มีมูลค่าเท่ากับ 176,777 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.2 ขณะที่ของอุตสาหกรรมเติบโตร้อยละ 10.0 (เพิ่มจาก 1,572,599 ล้านบาท เป็น 1,730,488 ล้านบาท) และบริษัทมีส่วนแบ่งตลาดเทียบกับอุตสาหกรรมที่ร้อยละ 11.2 เทียบเท่าปีก่อน

ในด้านลูกหนี้บัตรเครดิต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมียอดลูกหนี้เท่ากับ 51,062 ล้านบาท คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดอยู่ที่ร้อยละ 12.2 ลดลงจากปี 2560 ที่มีส่วนแบ่งตลาดที่ร้อยละ 12.3 (ยอดลูกหนี้ 48,338 ล้านบาท) โดยยอดลูกหนี้ของบริษัทมีอัตราการใช้บัตรเครดิตร้อยละ 5.6 เติบโตต่ำกว่ายอดลูกหนี้ของอุตสาหกรรมที่ขยายตัวร้อยละ 6.2

บริษัทมีกลยุทธ์ร่วมกับ วีซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี ในการขยายฐานสมาชิกบัตรเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังมีการกระตุ้นการใช้จ่ายโดยครอบคลุมหมวดสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ตรงกับไลฟ์สไตล์ของสมาชิกพร้อมกับขยายพันธมิตรใหม่เพื่อเป็นการขยายสิทธิประโยชน์ในหมวดใหม่ ๆ ให้กับสมาชิก ทำให้จำนวนบัตรเครดิตของบริษัทในปี 2561 เพิ่มขึ้นเป็น 2.4 ล้านบัญชี เติบโตร้อยละ 10.1 มากกว่าอุตสาหกรรมที่เติบโตร้อยละ 8.7 โดยบริษัทมีส่วนแบ่งตลาดอยู่ที่ร้อยละ 10.8 มากกว่าปี 2560 เล็กน้อยที่มีสัดส่วนร้อยละ 10.7

ตารางแสดงตัวเลขของธุรกิจบัตรเครดิตของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

	2557	2558	2559	2560	2561
จำนวนบัตรเครดิตในอุตสาหกรรม (ล้านบัญชี)	20.30	18.97	20.14	20.33	22.11
จำนวนบัตรเครดิตของ KTC (ล้านบัตร)	1.81	1.89	2.10	2.17	2.39
จำนวนบัตรเครดิตของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	8.9%	9.9%	10.4%	10.7%	10.8%
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในอุตสาหกรรม ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	1,307,152	1,392,760	1,488,273	1,572,599	1,730,488
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของ KTC ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	129,828	145,800	165,404	176,777	193,101
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	9.9%	10.5%	11.1%	11.2%	11.2%
ลูกหนี้บัตรเครดิตในอุตสาหกรรม (ล้านบาท)	318,141	333,493	360,096	394,123	418,747
ลูกหนี้บัตรเครดิตรวมของ KTC (ล้านบาท)	37,621	41,412	46,195	48,338	51,062
ลูกหนี้บัตรเครดิตรวมของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	11.8%	12.4%	12.8%	12.3%	12.2%
ลูกหนี้บัตรเครดิตผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไป ในอุตสาหกรรม (ล้านบาท)	8,316	10,304	10,238	7,558	7,583
ลูกหนี้บัตรเครดิตผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปของ KTC (ล้านบาท)	626	558	563	540	508
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของอุตสาหกรรม (%)	2.6%	3.1%	2.8%	1.9%	1.8%
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของ KTC (%)	1.7%	1.3%	1.2%	1.1%	1.0%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวมการเบิกเงินสดล่วงหน้า

⁽²⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2560 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560 และ 2561

หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของอุตสาหกรรม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 อยู่ที่ 7,583 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.3 จากช่วงเดียวกันในปีก่อน ทำให้สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของอุตสาหกรรมอยู่ที่ร้อยละ 1.8 ลดลงจากปี 2560 ที่มีสัดส่วนร้อยละ 1.9 หากพิจารณาสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของแต่ละกลุ่มในปี 2561 นั้น ธนาคารพาณิชย์มี NPL อยู่ที่ร้อยละ 2.2 ของยอดลูกหนี้ ซึ่งมากกว่าบริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ซึ่งมี NPL อยู่ที่ร้อยละ 1.3 ของยอดลูกหนี้ ทั้งนี้หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของ KTC ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 508 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.0 ของยอดลูกหนี้ ต่ำกว่าอุตสาหกรรมที่มีร้อยละ 1.8

2.3 ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

(1) การแข่งขันและคู่แข่งในธุรกิจสินเชื่อบุคคล

ธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปีที่ผ่านมา เติบโตภายใต้การแข่งขันที่รุนแรง ขณะที่สถาบันการเงินต่าง ๆ ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ด้วยคุณภาพยิ่งขึ้น รวมไปถึงกฎเกณฑ์ควบคุมสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 ที่ผ่านมานี้ เป็นการควบคุมคุณภาพหนี้ของอุตสาหกรรมสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค และทำให้การคัดกรองลูกค้า รวมถึงการให้วงเงินสินเชื่อเป็นไปอย่างรัดกุมมากยิ่งขึ้น

ตารางแสดงจำนวนบัญชีของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

จำนวนบัญชีของ ธุรกิจสินเชื่อบุคคล ⁽¹⁾ (บัญชี)	2556	2557	2558	2559	2560	ณ 31 ธ.ค. 2561		
						จำนวน บัญชี	สัดส่วน (%)	เติบโต (% ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	2,926,616	2,861,617	2,692,619	2,489,486	2,413,331	2,507,964	18.7%	3.9%
ผู้ประกอบการที่ไม่ใช่ สถาบันการเงิน	8,545,269	8,980,409	9,177,821	9,687,424	10,324,608	10,901,127	81.3%	5.6%
รวมทั้งหมด	11,471,885	11,842,026	11,870,440	12,176,910	12,737,939	13,409,091	100.0%	5.3%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ จำนวนบัญชี หมายถึง จำนวนบัญชีผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเฉพาะที่มียอดสินเชื่อค้าง ณ สิ้นเดือนที่รายงาน

⁽²⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 – 2561 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560, 2561 และ 2562

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 จำนวนบัญชีของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลของอุตสาหกรรมอยู่ที่ 13.4 ล้านบัญชี เติบโตร้อยละ 5.3 เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนที่มีจำนวน 12.7 ล้านบัญชี ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มีจำนวนบัญชีทั้งสิ้น 10.9 ล้านบัญชี คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 81.3 เติบโตร้อยละ 5.6 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน และธนาคารพาณิชย์มีจำนวน 2.5 ล้านบัญชี คิดเป็นร้อยละ 18.7 ของอุตสาหกรรม เติบโตร้อยละ 3.9

ตารางแสดงจำนวนยอดสินเชื่อค้างของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

ยอดสินเชื่อ ค้างของธุรกิจ สินเชื่อบุคคล ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	2556	2557	2558	2559	2560	ณ 31 ธ.ค. 2561		
						ยอดสินเชื่อ ค้าง	สัดส่วน (%)	เติบโต (% ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	158,309	157,890	157,890	156,386	155,557	166,917	43.5%	7.3%
ผู้ประกอบการที่ไม่ใช่ สถาบันการเงิน	140,829	160,464	160,464	176,610	198,686	216,361	56.5%	8.9%
รวมทั้งหมด	299,138	312,851	318,354	332,996	354,243	383,278	100.0%	8.2%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ ยอดสินเชื่อค้าง (Outstanding Balance) เป็นยอดเฉพาะต้นเงิน (หลังหักรายได้จากการตัดบัญชี)

⁽²⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 – 2561 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560, 2561 และ 2562

ยอดสินเชื่อคงค้างของธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2561 เพิ่มขึ้นเป็น 383,278 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 8.2 จากช่วงเดียวกันของปี 2560 ที่มีจำนวน 354,243 ล้านบาท โดยธนาคารพาณิชย์มียอดสินเชื่อคงค้างอยู่ที่ 166,917 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 7.3 และมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 43.5 ขณะที่ผู้ประกอบการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มียอดสินเชื่อคงค้างอยู่ที่ 216,361 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 8.9 คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 56.5 ของอุตสาหกรรม

(2) ธุรกิจสินเชื่อบุคคลของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัท KTC มีจำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลอยู่ที่ 951,882 ล้านบัญชี เติบโตขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนที่ร้อยละ 11.6 ขณะที่อุตสาหกรรมเติบโตร้อยละ 5.3 โดยมีส่วนแบ่งตลาดของบัญชีสินเชื่อบุคคลเพิ่มขึ้นจากปี 2560 ที่ร้อยละ 6.7 เป็นร้อยละ 7.1 ทั้งนี้ ยอดลูกหนี้สินเชื่อบุคคลคงค้าง ณ สิ้นปี 2561 ของบริษัทเท่ากับ 26,821 ล้านบาท เติบโตจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 8.3 สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยของอุตสาหกรรมที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.2 โดยมีสัดส่วนลูกหนี้เทียบกับอุตสาหกรรมที่ร้อยละ 7.0 เท่ากับปีก่อนหน้า โดยบริษัทได้ตั้งเป้าหมายขยายฐานสมาชิกใหม่และมุ่งทำการตลาดที่เฉพาะเจาะจงตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมทางการเงินสด ควบคู่ไปกับการรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพลูกหนี้ที่ดีเป็นหลัก

เมื่อพิจารณาลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไป (NPL) จะเห็นได้ว่าสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่ดีขึ้น จากที่มีสัดส่วน NPL สูงถึงร้อยละ 4.6 ในปี 2557 ลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 2.5 ณ สิ้นปี 2561 โดยมีมูลค่าหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของอุตสาหกรรมอยู่ที่ 9,752 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจาก 8,873 ล้านบาทในช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า สำหรับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของ KTC ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีมูลค่าเพิ่มขึ้นจากปีก่อนจาก 189 ล้านบาท เป็น 205 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 8.1 อย่างไรก็ตาม แม้มูลค่าหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของบริษัทจะเพิ่มขึ้น แต่บริษัทยังคงสามารถรักษาสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่ร้อยละ 0.8 เทียบเท่ากับปีก่อนหน้า ซึ่งแสดงถึงความสามารถของบริษัทที่สามารถขยายสินเชื่อ พร้อมกับควบคุมคุณภาพสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางแสดงตัวเลขของธุรกิจสินเชื่อบุคคลของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

	2557	2558	2559	2560	2561
จำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลในอุตสาหกรรม ⁽¹⁾ (ล้านบัญชี)	11,842,026	11,870,440	12,176,910	12,737,939	13,409,091
จำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลของ KTC (ล้านบัญชี)	693,273	747,343	818,068	852,915	951,882
สัดส่วนจำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	5.9%	6.3%	6.7%	6.7%	7.1%
ยอดสินเชื่อคงค้างของอุตสาหกรรม ⁽²⁾ (ล้านบาท)	312,851	318,354	332,996	354,243	383,278
ลูกหนี้สินเชื่อรวมของ KTC (ล้านบาท)	16,644	18,583	21,959	24,757	26,821
สัดส่วนลูกหนี้สินเชื่อรวมของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	5.3%	5.8%	6.6%	7.0%	7.0%
ลูกหนี้สินเชื่อผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปในอุตสาหกรรม ⁽³⁾ (ล้านบาท)	14,238	11,859	10,533	8,873	9,752
ลูกหนี้สินเชื่อผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปของ KTC (ล้านบาท)	195	194	206	189	205
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของอุตสาหกรรม (%)	4.6%	3.7%	3.2%	2.5%	2.5%
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของ KTC (%)	1.2%	1.0%	0.9%	0.8%	0.8%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ จำนวนบัญชี หมายถึง จำนวนบัญชีผู้บริโภคสินเชื่อภายใต้การกำกับเฉพาะที่มียอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นเดือนที่รายงาน

⁽²⁾ สินเชื่อส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มีหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน โดยให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบสลิซซิงในสินค้าที่ผู้ประกอบการมีได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ทั้งนี้ ไม่รวมสินเชื่อที่เกิดจากการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบสลิซซิงในสินค้าที่เป็นรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล สินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงานที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

⁽³⁾ มีการปรับข้อมูลในปี 2558 - 2561 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปี 2560, 2561 และ 2562

2.4 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของบริษัทในปี 2562

2.4.1 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของธุรกิจบัตรเครดิตในปี 2562

ในภาพรวมของธุรกิจบัตรเครดิต สถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงจะยังคงต่อเนื่องมาในปี 2562 ไม่เพียงแต่ในด้านของการนำเสนอผลิตภัณฑ์และแคมเปญรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจและตรงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเท่านั้น แต่การสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บัตรทั้งความปลอดภัย ความสะดวกและความสะดวกเป็นเรื่องสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างของบัตรเครดิตแต่ละค่ายได้ โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่ไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและอย่างรวดเร็ว

เพื่อรองรับการแข่งขันและไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภคในปัจจุบันนี้ ตลอดจนมีเป้าหมายในการรักษาระดับการเติบโตต่อเนื่อง การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและสร้างความแตกต่างเป็นปัจจัยสำคัญที่เคทีซีจะใช้ในการขยายส่วนแบ่งทางการตลาด ในปี 2562 เคทีซีจะยังคงขยายฐานสมาชิกใหม่ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น รวมถึงจะบริหารความสัมพันธ์กับฐานสมาชิกปัจจุบัน โดยเน้นให้สมาชิกได้รับประสบการณ์ที่ง่าย ไม่ซับซ้อน รวมถึงจะประยุกต์และเน้นด้านดิจิทัลในทุก ๆ มิติ ทั้งการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงสิทธิประโยชน์การบริหารความจรักรักเกิ การบริหารพันธมิตร รวมถึงยังใช้จุดแข็ง ในแง่ของกาวีวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งเชิงลึก และเชิงกว้างผ่านระบบ CRM การใช้กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมการตลาดและการสื่อสารเกิดประโยชน์สูงสุด

ทั้งนี้ กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทในปี 2562 สามารถสรุปพอสังเขป ได้ดังนี้

- การตลาดที่เน้นการเติบโต และเพิ่มพูนสมาชิกใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยมีผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มทั่วไปและกลุ่มระดับบน รวมถึงฐานกลุ่มคนรุ่นใหม่ (young gen) ที่มีไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิต โดยเน้นช่องทางการสื่อสารและสมัครผ่านออนไลน์ และการขยายฐานบัตรผ่านร้านค้า และพันธมิตรให้มากขึ้น รวมถึงจะมีการทำงานร่วมกับพันธมิตร co - brand ในการปรับปรุงหรือสร้างสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมและวางแผนในการขยายฐานบัตรร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับทั้งพันธมิตร co - brand และเคทีซี

- การตลาดที่พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ ด้วยการปรับปรุงช่องทางการให้บริการรวมถึงช่องทางการสื่อสารด้านดิจิทัลที่มีอยู่เดิม และสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ ที่หลากหลาย

เพื่อให้เหมาะกับพฤติกรรมของลูกค้าในยุคนี้ที่ต้องการจะทำรายการต่าง ๆ ด้วยตนเองผ่านทางออนไลน์ โดยเคทีซีให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ดี ต้องง่าย สะดวก แต่ปลอดภัยสูงสุดด้วย KTC Mobile (โมบายแอปพลิเคชัน) ซึ่งมีการปรับปรุงและเพิ่มบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายพิเศษเฉพาะช่องทาง KTC Mobile เช่นการแลกคะแนนเป็น E - coupon หรือการใช้ KTC Mobile ในการสแกนคิวอาร์โค้ดของร้านค้าเพื่อแลกสินค้าหรือบริการ เป็นต้น นอกจากนี้ KTC Mobile แล้ว จะมีการปรับปรุง KTC Online (เปลี่ยนชื่อจาก “ClickKTC”) บริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ www.ktc.co.th/ClickKTC ที่รองรับการใช้งานจากทุกอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นการใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โทรศัพท์มือถือ หรือดีไวซ์ทุกระบบปฏิบัติการ มีฟังก์ชันการใช้งานครบ สะดวก และที่สำคัญมีความปลอดภัยสูงสุด รวมถึงปรับเว็บไซต์ www.ktc.co.th ให้ใช้งานง่าย ทันสมัย เพื่อให้สมาชิกมีประสบการณ์แบบไร้รอยต่อ และเกิดความพอใจสูงสุด

- การตลาดที่ยังคงเน้นสิทธิประโยชน์ที่หลากหลาย และครอบคลุม โดยให้ความสำคัญในทุกหมวดที่จะก่อให้เกิดการใช้จ่ายต่อเนื่องจนกลายเป็นบัตรที่ใช้ประจำ และครอบคลุมร้านค้าทั่วประเทศ โดยเน้นที่จังหวัดหลัก ๆ 24 จังหวัด โดยจะประสานความร่วมมือกับพันธมิตร ร้านค้า และองค์กร สมาคมต่าง ๆ ออกแบบโปรแกรมการตลาด สิทธิประโยชน์ ที่คงเอกลักษณ์ของเคทีซี คือ มีความแปลกใหม่ สร้างสรรค์ หลากหลาย เพื่อให้ได้ประโยชน์ต่อพันธมิตรและสมาชิกบัตรในคราวเดียวกัน การขยายพันธมิตรด้านออนไลน์ทั้งด้านจำนวนและความหลากหลายของหมวดสินค้าและบริการตามพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ซึ่งในปีที่ผ่านมายอดการใช้จ่ายผ่านช่องทางออนไลน์มีการเติบโตที่ดี และทำให้เกิดความต่อเนื่องในการใช้บัตรให้มากขึ้น ดังนั้นในปี 2562 การทำกิจกรรมส่งเสริมการขายกับพันธมิตรออนไลน์ยังคงเป็นเรื่องที่เคทีซีให้ความสำคัญมากเป็นอันดับต้น ๆ รวมถึงจะยังคงสร้างประสบการณ์ที่ดีผ่านรูปแบบกิจกรรม งานอีเวนต์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการรับรู้ของแบรนด์เคทีซีและสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตใหม่ ๆ ด้วย ทั้งนี้ กิจกรรมส่งเสริมการตลาดโดยรวมของเคทีซีจะยังคงเน้นการใช้รายการสะสมคะแนน KTC Forever และบริการผ่อนชำระค่าสินค้า KTC Flexi เป็นตัวขับเคลื่อนหลักเพื่อสร้างความคุ้มค่าที่มากขึ้นให้กับสมาชิกบัตรที่มีความจงรักภักดีกับบัตรมาโดยตลอด

- การตลาดที่ต้องสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งด้วยบริการ KTC World บริการข้อมูลการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี โดยมีจุดขายไม่ใช่แค่เรื่องความคุ้มค่าด้านราคาเท่านั้น แต่เด่นในเรื่องของบริการด้วยทีมงานมืออาชีพ และเปิด

บริการทุกวัน ตั้งแต่ 08.00 - 20.00 น. และมีบริการข้อมูลด้านเดินทางท่องเที่ยวและจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์เพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ยุคดิจิทัล ที่ www.ktcworld.co.th รวมถึงการสร้าง travel community ผ่าน KTC World Facebook, Instagram และ Twitter นอกจากนี้ ยังมีการทำการตลาดร่วมกับพันธมิตรด้านธุรกิจท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ องค์กรด้านการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศในการส่งเสริมการท่องเที่ยวและจัดหาสิทธิพิเศษที่แตกต่างและเฉพาะสำหรับสมาชิกบัตรเท่านั้น มีการจัดกิจกรรม เช่น งานแฟร์ งานประกวด เวิร์คช็อปเกี่ยวกับการท่องเที่ยวร่วมกับสมาคมและองค์กรต่าง ๆ เพื่อเป็นการสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตอบสนองความต้องการของสมาชิกบัตรที่มีไลฟ์สไตล์ด้านการท่องเที่ยวในทุกรูปแบบ และที่สำคัญคือสร้างการรับรู้ถึงความแตกต่างของบัตรเคทีซีในสิทธิพิเศษด้านท่องเที่ยวที่เป็นผลมาจากการทำการตลาดท่องเที่ยวอย่างจริงจังมานานกว่า 15 ปี

- การตลาดที่เน้นการสร้างสัมพันธ์กับพันธมิตรแบบองค์รวมอย่างยั่งยืน โดยจะเชื่อมโยง ต่อยอด และสอดประสานทุกกลุ่มธุรกิจของเคทีซี ภายใต้แนวคิดทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกฝ่าย และไม่ทิ้งการตอบโต้ความต้องการของสมาชิก รวมถึงจะยังแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ จากธุรกิจที่กำลังเป็นที่นิยม เติบโตตามกระแส และเทรนด์ของโลก หรือเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีศักยภาพหรือเป็นการตอบโต้ไลฟ์สไตล์ของสมาชิกให้แน่นขึ้น

- การตลาดแบบการสร้างความรักภักดี และการทำแบบเซกเมนต์ (Segmentation) โดยจะบริหาร Portfolio ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ควบคู่กับการต่อยอดด้วยแคมเปญการใช้คะแนน FOREVER REWARDS ที่เป็นจุดแข็งของเคทีซี โดยเน้นการแลกคะแนนแบบคัมค่า คะแนนน้อยแลกได้ มีหลากหลายสินค้าและบริการ และเน้นประสบการณ์การแลกแบบออนไลน์ให้มากขึ้น รวมถึงการทำโปรแกรมแบบเน้นความถี่ (Frequency) ให้สมาชิกใช้บ่อยครั้ง จนเกิดพฤติกรรมและกลายเป็นบัตรประจำ (default card)

- การขยายธุรกิจร้านค้ารับบัตรเคทีซีมุ่งเน้นการรุกเข้าสู่ธุรกิจประเภทใหม่และการขยายสู่ตลาดต่างจังหวัดโดยทำการตลาดทั้งแบ่งชำระกับบัตร KTC (Flexi) และการชำระเต็มจำนวน รวมถึงยังทำงานร่วมกับธนาคารกรุงไทยอย่างใกล้ชิด เพื่อสนับสนุนการขยายธุรกิจร้านค้ารับบัตรให้เติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแผนที่จะขยายตัวอย่างมากด้านร้านค้าออนไลน์ และร้านค้า Alipay พร้อมถึงมุ่งเจาะธุรกิจที่ปัจจุบันยังรับชำระด้วยเงินสด เพื่อเปลี่ยนจากการรับเงินสดมาเป็นผ่านบัตรเครดิต (turn cash to card) ถือเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันประเทศไทย

ให้ก้าวเข้าสู่ Cashless Society หรือสังคมไร้เงินสดตามนโยบาย 4.0 ของรัฐ นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการพัฒนา KTC Payment Solutions รูปแบบใหม่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของร้านค้าสมาชิกในแต่ละกลุ่มธุรกิจ (Segment) โดยมุ่งหวังที่จะเป็น Payment Solutions Provider ที่ให้บริการครอบคลุมเหมาะสมกับประเภทธุรกิจของลูกค้าและตอบโต้โจทย์การขยายธุรกิจ สนองตอบต่อความต้องการของร้านค้าสมาชิก ซึ่งคาดว่าจะช่วยสร้างฐานรายได้ของบริษัทให้เพิ่มสูงขึ้นในอนาคต

- การตลาดอื่น ๆ (Other Marketing Programs) เคทีซีไม่มองข้ามกิจกรรมการตลาดประเภทอื่น ที่ส่งเสริมให้สมาชิกพึงพอใจ และสร้างพฤติกรรมความจงรักภักดีในการใช้บัตร เช่น การนำเสนอแผนประกันภัยรูปแบบต่าง ๆ บริการ “KTC USHOP” ที่เพิ่มความพึงพอใจในการคัดสรรสินค้าโดยเน้นที่คุณภาพและความน่าเชื่อถือของเจ้าของสินค้า เน้นการทำตลาดแบบตรงกลุ่ม (segmentation) ความสะดวกในการชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเคทีซี หรือใช้คะแนนสะสม Forever Rewards และเป็นอีกหนึ่งช่องทางการตลาดสำหรับพันธมิตรของเคทีซีอีกด้วย

2.4.2 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2562

แนวโน้มในธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2562 ยังมีโอกาสขยายตัวได้ดีอยู่ เนื่องจากยังคงมีความต้องการในตลาดอยู่มาก คาดว่าจะเห็นอัตราการเติบโตของยอดคงค้างสินเชื่อทั้งระบบที่กรอบประมาณ 7.5 - 9.0% โดยในปี 2562 ช่องทางดิจิทัลจะเป็นช่องทางศักยภาพใหม่ในการเจาะตลาด แต่การปล่อยสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านช่องทางดิจิทัล แม้จะเป็นช่องทางศักยภาพแต่เนื่องจากผู้ให้บริการยังต้องใช้ความระมัดระวังและเรียนรู้ ดังนั้นคาดว่าตลาดสินเชื่อผ่านช่องทางดิจิทัลจึงยังมีขนาดเล็กในระยะแรก และการทำตลาดส่วนใหญ่ยังต้องอาศัยช่องทางเดิมคู่ขนานไปด้วย

โดยกลยุทธ์ของธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2562 นั้น บริษัทจะมุ่งเน้นเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่น่าสนใจและตอบสนองผู้บริโภคได้มากขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดได้ เช่น การอนุมัติและรับเงินด่วนภายใน 30 นาที เมื่อสมัครที่ KTC TOUCH และการขยายการอนุมัติและรับเงินด่วนไปให้บริการที่ธนาคารกรุงไทย เพื่อให้มีความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการที่มากขึ้น การเพิ่มช่องทางรับสมัครให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายผ่านทั้งช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ให้สะดวกค้นหาได้ง่ายมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันบริษัทจะเน้นไปที่การรักษาลูกค้าเดิมให้มีการใช้วงเงินอย่างต่อเนื่องและเกิดความจงรักภักดีอย่างยั่งยืน ด้วยการมอบสิทธิประโยชน์ให้กับสมาชิก ผ่านกิจกรรมทางการตลาดต่าง ๆ

เช่น โครงการเคลียร์หนี้เกลี้ยง การจัดกิจกรรม Work Shop ทำอาหาร ขนม ให้กับสมาชิกตลอดทั้งปีภายใต้คอนเซ็ปต์ “ทำกินก็ได้ ทำขายก็ได้” เพื่อเป็นการสร้าง Quality of Life ให้สมาชิกเพื่อเป็นอาชีพหรือรายได้เสริมในอนาคตได้ ก่อให้เกิดความยั่งยืนระยะยาว และสร้างประสบการณ์ที่ดีด้วยการพัฒนาบริการเบิกเงินสดออนไลน์ผ่านแอปฯ “KTC Mobile” ให้รวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยสามารถเบิกได้ตามวงเงินสูงสุดที่มีในบัตรตลอด 24 ชั่วโมง แบบเรียลไทม์ สะดวกสบายไม่ต้องใช้ PIN เพื่อรองรับพฤติกรรมผู้บริโภคที่หันมาใช้บริการออนไลน์มากขึ้น ยังมีแผนจะเพิ่มจำนวนธนาคารรองรับความต้องการในอนาคตเพื่อให้สมาชิกเลือกโอนเงินได้ สะดวกด้วยการเลือกผ่อนชำระตามแบบที่ต้องการได้ ไม่ว่าจะเป็นการผ่อนชำระเป็นงวดที่เท่ากัน หรือเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำ 3% หรือ 300 บาทได้ พร้อมทั้งเน้นให้สร้างวินัยทางการเงินให้กับสมาชิก ส่งเสริมให้มีการชำระเงินตรงเวลาอีกด้วย

บริษัทมีเป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนทั้งกับสมาชิกและพันธมิตร โดยการสร้างผ่านคุณค่าขององค์กร (Core Values) ทั้งสามคือ Courageous, Smart Simplicity และ Meaningful อีกทั้งมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจ ในแนวคิดที่แตกต่างด้วยความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล พร้อมสร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนให้แก่กลุ่มทุน

3. การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

3.1 การจัดหาบัตรเครดิต

เนื่องจากบริษัทต้องจัดหาบัตรพลาสติกที่จะนำมาใช้ผลิตบัตรเครดิตตามรูปแบบต่าง ๆ พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลของผู้ถือบัตรลงในชิปที่ฝังอยู่บนหน้าบัตร และแถบแม่เหล็กหลังบัตรพลาสติก ซึ่งบริษัทได้เลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่ได้รับการรับรอง (Certified) จากวีซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี ในขั้นตอนการผลิตบัตรเครดิตทั้งกระบวนการ ดังนี้

- การสั่งซื้อบัตรเปล่า (Blank Card) ผู้ให้บริการภายนอกจะดำเนินการผลิตบัตรพลาสติกตามจำนวน และรูปแบบต่าง ๆ ที่บริษัทสั่งซื้อ โดยบริษัทจะประมาณการและสั่งซื้อให้เพียงพอต่อการใช้งาน เมื่อบัตรพลาสติกคงคลังถึงจุดสั่งซื้อบริษัทจะดำเนินการสั่งซื้อเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ให้บริการภายนอกมีระยะเวลาในการผลิตบัตรพลาสติกได้ทันต่อการใช้งาน

- การพิมพ์ตัวนูน (Emboss) และการบันทึกข้อมูลลงในแถบแม่เหล็กและชิปบัตรพลาสติก รูปแบบ หรือประเภทที่ผู้ถือบัตรเลือก จะถูกนำมาพิมพ์ตัวนูนชื่อนามสกุลของผู้ถือบัตรบนหน้าบัตรเครดิต

และข้อมูลของผู้ถือบัตรจะถูกบันทึกลงในชิปและแถบแม่เหล็กด้วยมาตรฐานการผลิตของผู้ให้บริการภายนอกที่ได้รับการรับรองจากวีซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี

- การบรรจุบัตร และส่งมอบให้ผู้ถือบัตร บัตรเครดิตที่ถูกผลิตเรียบร้อยแล้ว จะถูกบรรจุลงในซองพร้อมกับเอกสารข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บัตร รวมถึงเอกสารสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ โดยบริษัทจะจัดส่งบัตรเครดิตไปตามช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ถือบัตรเลือก เช่น จัดส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่ผู้ถือบัตรระบุ จัดส่งบัตรไปยัง KTC TOUCH หรือสาขาธนาคารกรุงไทยที่ผู้ถือบัตรระบุไว้ เป็นต้น

3.2 การจัดหาเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC / อุปกรณ์อ่านบัตร)

บริษัทจัดหาเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC / อุปกรณ์อ่านบัตร) โดยการเช่าหรือซื้อจากผู้จัดจำหน่ายและผู้ให้เช่าเครื่อง โดยจะพิจารณาคัดเลือกผู้จัดจำหน่ายที่มีผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียง ทันสมัย สามารถรองรับกับเทคโนโลยีการชำระเงิน และมาตรฐานด้านการชำระเงินในระดับสากล ประกอบกับนโยบายที่เน้นเรื่องระดับการให้บริการหลังการขาย จึงต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีความมั่นคง การบริหารงานที่เป็นมืออาชีพ พร้อมทีมงานและเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่บริการทั่วประเทศ สามารถให้ความมั่นใจได้ว่าจะรักษาระดับการให้บริการได้ตามที่บริษัทได้ให้พันธสัญญาไว้กับร้านค้าสมาชิก

บริษัทมีนโยบายที่จะติดตั้งเครื่อง EDC / อุปกรณ์อ่านบัตร ให้กับร้านค้าที่ผ่านการพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้เนื่องจากเครื่อง EDC / อุปกรณ์อ่านบัตร สามารถทำรายการได้หลากหลายกว่าเครื่องรับบัตรเครดิตประเภท Imprinter เช่น สามารถอ่านข้อมูลจากแผงวงจรข้อมูลได้ (Microprocessor Chip) ซึ่งสามารถจะรองรับการให้มาตรฐานการชำระเงิน และบริการใหม่ ๆ บนเครื่อง นอกจากนี้บริษัทสามารถให้บริการร้านค้าได้รวดเร็วขึ้น และลดโอกาสที่จะเกิดรายการทุจริตจากร้านค้าสมาชิก

3.3 แหล่งที่มาของเงินทุน

บริษัทจัดหาเงินทุนจาก 2 แหล่ง ได้แก่ ส่วนของผู้ถือหุ้นและหนี้สิน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งหมด 16,352 ล้านบาท ประกอบด้วยทุนชำระแล้ว 2,578 ล้านบาท ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ 1,892 ล้านบาท กำไรสะสม (จัดสรรแล้วตามกฎหมาย และยังไม่จัดสรร) 11,881 ล้านบาท และมีหนี้สินทั้งหมด 63,296 ล้านบาท

(โปรดศึกษารายละเอียดแหล่งที่มาของเงินทุนได้ที่ หัวข้อเรื่อง “ข้อมูลหลักทรัพย์โครงสร้างผู้ถือหุ้น และนโยบายการจ่ายเงินปันผล”)

ปัจจัยความเสี่ยง

บริษัทได้กำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงตลอดจน ทบทวน ปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความพร้อมในการรองรับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น มีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยง จัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ซึ่งต้องผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) ก่อนการประกาศใช้ให้พนักงานทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติ อีกทั้งดำเนินการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกปีหรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง อันประกอบด้วยผู้บริหารจากแต่ละสายงานหลัก ซึ่งมีหน้าที่ควบคุม ติดตาม ประเมินผล การบริหารความเสี่ยง กำกับดูแลให้บริษัทดำเนินการตามนโยบาย และแนวทางการบริหารความเสี่ยงตามที่ได้กำหนดไว้ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัท เริ่มจากวิเคราะห์ และประเมินสภาพแวดล้อม โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งปัจจัยภายในบริษัท และสภาพแวดล้อมภายนอก พร้อมทั้งระบุความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ที่อาจทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ จัดทำแผนภาพความเชื่อมโยงความเสี่ยง (Risk Map) รวมถึงกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators : KRI) ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) โดยทำการพิจารณาทบทวนทุกปี เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง ติดตามผลการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ให้เป็นไปตามเป้าหมายการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริษัทของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พร้อมทั้งรายงานเรื่องดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้บริษัทไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ส่งผลกระทบต่อรายได้ การดำเนินงาน หรือการดำรงอยู่ของบริษัท โดยที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจของ บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูง บริษัทจึงต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มีการประชุมระดมความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของทุกหน่วยงาน เพื่อกำหนดและทบทวนกลยุทธ์ และทิศทางการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงาน แผนดำเนินงานประจำปีของบริษัท ต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนเปรียบเทียบกับเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ

2. ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

ความเสี่ยงจากกระบวนการจัดอันดับเครดิต การให้สินเชื่อ

บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงอันอาจเกิดจากกระบวนการจัดอันดับเครดิตเพื่อใช้ในการพิจารณาสินเชื่อให้กับลูกค้าแต่ละรายเป็นอย่างมาก จึงได้กำหนดมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งบริษัทได้มีการพัฒนาแบบจำลองเพื่อใช้ในการวัดค่าความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนาขึ้นมาจากฐานข้อมูลของลูกค้าที่ได้ถูกจัดเก็บไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วนและถูกต้องแม่นยำ ทำให้แบบจำลองความเสี่ยงดังกล่าวสามารถสะท้อนถึงระดับความเสี่ยงของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

สำหรับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อ บุคคลนั้น นอกจากจะมีการใช้ประสบการณ์จากเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ และข้อมูลจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (NCB) แล้ว บริษัทได้มีการใช้ Application Scoring Model ซึ่งเป็นแบบจำลองที่พัฒนาภายใต้มาตรฐานสากล เพื่อใช้ในการคัดเลือกกลุ่มลูกค้าและอนุมัติลูกค้ารายใหม่ โดยแบบจำลองดังกล่าว เกิดจากการนำความรู้ด้านสถิติมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา เพื่อเป็นแนวทางประกอบการวิเคราะห์อนุมัติสินเชื่อโดยนักวิเคราะห์

ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์สินเชื่อ ตลอดจนได้มีการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของแบบจำลองอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้การตัดสินใจสะท้อนถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน รวมถึงควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้นอกจากนี้ในการกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อนั้นจะต้องผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) รวมถึงบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลากหลายหน่วยงาน ซึ่งประกอบไปด้วยผู้มีความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้การวิเคราะห์เป็นไปได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

บริษัทได้มีการใช้ Behavior Scoring Model ในการจัดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้าที่อยู่ใน Portfolio โดยพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้และพฤติกรรมการใช้จ่ายของลูกค้าแต่ละราย เพื่อช่วยในการพิจารณาปรับเพิ่มวงเงินชั่วคราวสำหรับบัตรเครดิตและปรับเพิ่มวงเงินถาวรให้แก่ลูกค้า รวมถึงการพัฒนาเพื่อใช้ในการบวกรวมการตั้งเงินสำรอง (Provision) ของบริษัทตามระดับความเสี่ยงของลูกค้าที่ประเมินได้จากแบบจำลองดังกล่าวให้เป็นไปตามมาตรฐานทางบัญชี IAS39 ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และระเบียบมาตรฐานการตั้งสำรองฉบับใหม่ที่มีชื่อว่า IFRS9 ที่จะมีผลบังคับใช้ในปี 2563 นี้ ซึ่งระดับคะแนนของ Behavior Scoring Model จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของระดับเงินทุนสำรองของบริษัท

ความเสี่ยงจากการไม่ได้รับชำระหนี้

การไม่ได้รับชำระหนี้ค่อนข้างมีนัยสำคัญอาจส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท บริษัทจึงมีนโยบายให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภครายย่อยแก่ลูกค้าที่มีความสามารถในการจ่ายชำระคืน อีกทั้งบริษัทได้กระจายสินเชื่อดังกล่าวไปทั่วทุกอุตสาหกรรม ภูมิภาคและกลุ่มลูกค้า ทำให้ความเสี่ยงอันอาจเกิดจากการไม่ได้รับชำระหนี้จากลูกค้าอยู่ในระดับต่ำ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ลูกหนี้การค้ารวมของบริษัทที่อายุไม่เกิน 90 วัน มีจำนวน 77,311 ล้านบาท คิดเป็นอัตราร้อยละ 98.9 ของยอดลูกหนี้การค้ารวมที่มีมูลค่าเท่ากับ 78,202 ล้านบาท หลังจากหักค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญจำนวน 5,570 ล้านบาทแล้ว บริษัทมีลูกหนี้การค้าสุทธิอยู่ที่ 72,632 ล้านบาท

ทั้งนี้ บริษัทคำนึงถึงคุณภาพลูกหนี้เป็นสำคัญ โดยเน้นนโยบายเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงซึ่งเป็นการรักษาสมดุลระหว่างจำนวนพอร์ตใหม่ที่เพิ่มขึ้นและความสามารถในการจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสมในระดับที่ยอมรับได้ และบริษัทสามารถควบคุมคุณภาพพอร์ตได้ดีขึ้น จากการปรับการบริหารจัดการหนี้ตั้งแต่มุ่งเน้นเป็นหนี้เสีย (Pre - delinquent) ประกอบกับการติดตามหนี้ที่มีประสิทธิภาพ โดยบริษัทมีสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (> 90 วัน) สำหรับลูกหนี้บัตรเครดิต ณ 31 ธันวาคม 2560 ที่ร้อยละ 1.1 และ ณ 31 ธันวาคม 2561 อยู่ที่ร้อยละ 1.0 สำหรับสินเชื่อบุคคล ณ 31 ธันวาคม 2560 และ ณ 31 ธันวาคม 2561 มีมูลค่าเท่ากันที่ร้อยละ 0.8

ความเสี่ยงอันเกิดจากการควบคุมของภาครัฐ

กระทรวงการคลังได้ออกประกาศอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยอนุญาตให้ประกอบธุรกิจภายใต้ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 และให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ควบคุมดูแล โดยได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว รวมทั้งมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่สามารถเรียกเก็บจากลูกค้า คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตและลูกค้าสินเชื่อบุคคล ซึ่งบริษัทได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแล้ว รวมถึงได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 และธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล ได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว นอกจากนี้ บริษัทจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นกฎหมายที่บังคับใช้กับผู้ประกอบธุรกิจ

ทั้งนี้ บริษัทได้ถือปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ได้ออกมาบังคับใช้แล้วทุกประการ เช่น การปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งได้ทำการปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวงเงินและดอกเบี้ย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลปัญหานี้ครัวเรือน และเพื่อให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 ขณะที่ลูกค้าเก่าไม่ได้รับผลกระทบ เช่น

การพิจารณากำหนดวงเงินในการอนุมัติสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล หรือการพิจารณาวงเงินชั่วคราวกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น ซึ่งการแก้ไขประกาศดังกล่าว บริษัทได้จัดให้มีแนวทาง และกระบวนการเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามประกาศ รวมถึงพิจารณาถึงผลกระทบของการแก้ไขหลักเกณฑ์ทั้งในส่วนของบริษัทและลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีหน่วยงาน Compliance เพื่อทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานกำกับดูแล ติดตามศึกษา กฎหมาย ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจและการปฏิบัติงานของบริษัท รวมทั้งปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะ เช่น การกำกับดูแลเกี่ยวกับกฎหมายฟอกเงิน เป็นต้น เผยแพร่ให้พนักงานทำความเข้าใจ ตลอดจนกำกับดูแลให้บริษัทมีการประกอบธุรกิจ และการปฏิบัติงานโดยถูกต้อง โดยมีการรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และมีหน่วยงาน Legal ที่ทำหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย รวมถึงจัดทำข้อตกลงหรือนิติกรรมสัญญาที่เป็นมาตรฐาน และไม่ขัดต่อข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อนึ่ง หากการเปลี่ยนแปลงข้อบังคับต่าง ๆ ไม่มีความยืดหยุ่นและไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในขณะนั้น อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ออกกฎระเบียบได้มีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบให้สอดคล้องกับภาวะตลาดในขณะนั้น ๆ ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าความเสี่ยงนี้จะถูกบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม

ประเด็นที่ถือว่าเป็นความเสี่ยงในระดับสูง คือ

1. การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) พร้อมกฎกระทรวงเกี่ยวกับการพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงของลูกค้า และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธ ที่มีานุภาพทำลายล้างสูง เนื่องจากเป็นกฎหมายและกฎเกณฑ์ ซึ่งกระทบต่อการทำหน้าที่ทั้งเรื่องการรู้จักลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า การติดตามความผิดปกติของการทำรายการของลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง บริษัทจึงได้มีการอบรม ให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ รวมทั้งจัดให้มีการจัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายให้กับผู้บริหาร และพนักงานเป็นประจำอีกด้วย

2. การปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับกฎหมาย Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) เนื่องจากเป็นกฎหมายและกฎเกณฑ์ใหม่ของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มาใช้บังคับ บริษัทได้ดำเนินการลงทะเบียนกับกรมสรรพากรของประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว (เพื่อละเว้นการถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย) โดยมี GIN No. 63 CF3L.99999.SL.764 จากการติดตามได้มีพระราชบัญญัติ

การปฏิบัติการตามความตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลแห่งประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อความร่วมมือในการปรับปรุงการปฏิบัติตามการภาษีอากรระหว่างประเทศ พ.ศ. 2560 ซึ่งได้มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2560 ปัจจุบันบริษัทได้มีการปรับปรุงประเภทการลงทะเบียนของบริษัทตามข้อตกลง FATCA จากเดิมที่ได้ลงทะเบียนในประเภทสถาบันการเงินที่ต้องรายงาน (Foreign Financial Institution - FFIs) เป็นประเภทสถาบันการเงินที่ถือได้ว่าได้ปฏิบัติตาม FATCA แล้ว (Deemed - Compliant FFIs) รวมถึงได้มีการทบทวนนโยบายการดำเนินงานตาม FATCA เพื่อตรวจสอบสถานะความเป็นพลเมืองสหรัฐอเมริกาของลูกค้า บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลทั้งประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล และมีขั้นตอนปฏิบัติงานรองรับเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

3. บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต เนื่องจากข้อมูลเครดิตของลูกค้าเป็นข้อมูลที่สำคัญ และบริษัทจะต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ดังนั้น บริษัทจึงได้มีการพัฒนาระบบงาน ขึ้นเพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ โดยได้กำหนดสิทธิให้เฉพาะเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อเท่านั้นที่สามารถเรียกดูข้อมูลได้

4. การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ซึ่งมีผลบังคับใช้ในวันที่ 2 กันยายน 2558 เป็นต้นมา บริษัทในฐานะผู้ประกอบการที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ได้มีการเตรียมความพร้อมในเรื่องนี้ด้วยแล้ว โดยการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้แล้ว และนอกจากนี้ บริษัทได้ควบคุมดูแลให้ผู้ให้บริการติดตามทวงถามหนี้ภายนอก (Outsource) ซึ่งเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ ใ้กับบริษัท ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ อย่างเคร่งครัด จึงเชื่อว่าการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 จะไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

5. การปฏิบัติตามกฎหมาย General Data Protection Regulation (GDPR) ซึ่งมีผลใช้บังคับวันที่ 25 พฤษภาคม 2561 เป็นต้นมา เนื่องจากเป็นกฎหมายที่ออกโดยสหภาพยุโรปเพื่อป้องกันการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคคลธรรมดาที่อยู่ในสหภาพยุโรป ซึ่งหมายถึงการสังเกตพฤติกรรมของเจ้าของข้อมูลที่อยู่ใน สหภาพยุโรป หรือ การเสนอขายสินค้าหรือบริการต่อเจ้าของข้อมูลที่อยู่ในสหภาพยุโรป โดยบริษัทได้มีการป้องกันความเสี่ยงโดยการดำเนินการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย GDPR กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้รับทราบ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมถึง ได้ทำการวิเคราะห์ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากลักษณะการ

ทำธุรกรรม หรือนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ ของบริษัทซึ่งผลการวิเคราะห์ดังกล่าว บริษัทพิจารณาว่า ธุรกรรมหรือนิติกรรมสัญญาที่เกิดขึ้นเป็นการเสนอบริการต่าง ๆ เป็นการทั่วไป ไม่ได้เฉพาะเจาะจงไปยังบุคคลธรรมดาในสหภาพยุโรป และไม่ได้มีการสังเกตพฤติกรรมลูกค้าชาวสหภาพยุโรป ดังนั้น กฎหมาย GDPR จึงไม่บังคับใช้กับเคททีซี

6. การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศมาเพื่อส่งเสริมให้ผู้ให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนมีการจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมทั้งในเรื่องของราคาและเงื่อนไข เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการให้บริการด้วยความจริงใจ ไม่ถูกเอาเปรียบ ได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน โดยลูกค้าสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก ได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมและให้ลูกค้าเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ซึ่งเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบต่อกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ โดยคณะกรรมการบริษัทได้อนุมัตินโยบายด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม พร้อมกับแต่งตั้งคณะกรรมการซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลให้เกิดการปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศ ธปท. นอกจากนี้ ได้ดำเนินการจัดประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจให้แก่บุคคลดังกล่าว รวมถึง การปรับปรุงเอกสารประกอบการขาย การประเมินความเพียงพอของการควบคุมภายในที่มีอยู่ เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้ตรงตามเจตนารมณ์ของประกาศ ธปท.

ความเสี่ยงอันเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”)

เมื่อสัญญาการให้บริการด้านงานสนับสนุน (Back Office) ครบกำหนดระยะเวลาการรับบริการในวันที่ 31 มีนาคม 2561 บริษัทและธนาคารกรุงไทยมีนโยบายร่วมมือสนับสนุนการดำเนินธุรกิจด้านต่าง ๆ ของแต่ละฝ่าย

ทั้งนี้เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2561 ทั้งสองฝ่ายได้ร่วมกันจัดทำสัญญาความร่วมมือทางธุรกิจ มีกำหนด 5 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2561 เป็นต้นไป โดยทั้งสองฝ่ายตกลงให้ทำข้อตกลงสัญญา หรือคำขอใช้บริการแยกต่างหากเป็นการเฉพาะเพื่อการสนับสนุนซึ่งกันและกันในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดหาสมาชิก บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคาร บริการรับชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตและค่างวดสินเชื่อบุคคลผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร การใช้บริการระบบงานข้อมูลสารสนเทศบางส่วนของธนาคาร เป็นต้น ให้มีกำหนดระยะเวลาตามที่ระบุไว้เฉพาะแต่ละธุรกรรมนั้น ๆ โดยบริษัทจ่ายค่าบริการ

งานต่าง ๆ แต่ละบริการตามอัตราตลาดให้กับธนาคาร ทั้งนี้ บริษัทเห็นว่าความเสี่ยงอันอาจเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญาของธนาคารนั้นมีน้อยมาก เนื่องจากการเข้าทำสัญญาดังกล่าวได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการของธนาคาร นอกจากนี้ในส่วนของการจัดหาสมาชิกนั้น บริษัทมีช่องทางการจัดหาสมาชิกที่หลากหลาย อีกทั้งยังได้รับความสนับสนุนจากผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ในการให้บริการเพื่อเป็นช่องทางการชำระเงินสำหรับลูกค้าของบริษัท ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าอีกด้วย ทั้งนี้ หากธนาคารไม่ปฏิบัติตามสัญญาแล้วนั้น บริษัทสามารถจัดหาผู้ให้บริการรายใหม่ ๆ เพื่อรองรับการดำเนินงานได้ สำหรับในส่วน of ระบบงานข้อมูลสารสนเทศนั้น บริษัทร่วมใช้ระบบงานข้อมูลสารสนเทศของธนาคารน้อยมาก ดังนั้น การไม่ปฏิบัติตามสัญญาของธนาคารซึ่งโอกาสที่จะเกิดขึ้นนั้นมีน้อยมาก จะไม่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัท

ความเสี่ยงอันเกิดจากสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นอันเกิดจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการ

บริษัทได้ตระหนักถึงสภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้น โดยอาจส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคา การแย่งชิงลูกค้า หรือการรับโอนหนี้ของลูกค้า ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานรวมทั้งผลประกอบการของบริษัท อย่างไรก็ตาม บริษัทมีความชำนาญในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในประเทศไทยมาเป็นเวลานาน รวมทั้งมีการลงทุน พัฒนา และคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การเข้ามาดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการรายใหม่ ๆ นั้น จะต้องใช้เวลาในการสำรวจตลาด และวิธีการดำเนินธุรกิจให้เหมาะสมกับธุรกิจที่มีรูปแบบเฉพาะประเภทนี้ ทำให้บริษัทมีข้อได้เปรียบเหนือผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ในระดับหนึ่ง ซึ่งจากประสบการณ์การดำเนินธุรกิจมาอย่างยาวนานกว่า 20 ปี ทำให้บริษัทมีความมั่นใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น และทางบริษัทเห็นว่าไม่น่าจะส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัททั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 สัดส่วนลูกหนี้บัตรเครดิตรวมและสัดส่วนลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมของ KTC เทียบอุตสาหกรรม เท่ากับร้อยละ 12.2 และ 7.0 ตามลำดับ จาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 12.3 และ 7.0 ตามลำดับ

3. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเป็นความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ขาดธรรมาภิบาลในองค์กรหรือขาดการควบคุมที่ดีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากร ระบบงานหรือเหตุการณ์ภายนอกและส่งผลกระทบต่อรายได้จากการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงความเสี่ยงด้านกฎหมาย เช่น การถูกทางการเปรียบเทียบปรับ เป็นต้น ซึ่งความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอาจมีผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านอื่น โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) และความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk)

บริษัทได้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มุ่งเน้นไปที่การป้องกันและติดตามดูแลความเสี่ยงประเภทนี้เพื่อให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี เช่น การจัดโครงสร้างองค์กร เพื่อให้มีการสอบย้อนและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Check and Balance) การจัดให้มีคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของหน่วยงานต่าง ๆ การจัดทำการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (Risk Control Self - Assessment : RCSA) ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลความเสียหายที่เกิดจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Loss Data) การติดตามความเสี่ยงโดยการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (KRI) รายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประกอบการกำหนดนโยบายและพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสม เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บริษัทประเมินความเสี่ยงพอของระบบควบคุมภายในอีกทางหนึ่ง รวมถึงมีการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริษัท (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีแผนรองรับและสามารถดำเนินธุรกิจได้ในภาวะวิกฤต เป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญของบริษัท ได้แก่

ความเสี่ยงอันเกิดจากการสูญเสียข้อมูล

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทนั้น จำเป็นต้องอาศัยฐานข้อมูลขนาดใหญ่เกี่ยวกับลูกค้าและรายการธุรกรรมต่าง ๆ ทำให้มีความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ การสูญเสียข้อมูลอันเกิดจากอุบัติเหตุหรือมีผู้จงใจทำลายข้อมูลหรือความผิดพลาดที่เกิดจากระบบ ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงอันเกิดจากการรั่วไหลของข้อมูลที่สำคัญ บริษัทได้กำหนดมาตรการที่รัดกุมในการรักษาข้อมูลและให้อำนาจเฉพาะบุคคล

ที่ได้รับอนุญาตในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญของลูกค้า พร้อมทั้งจัดหาซอฟต์แวร์สำหรับการควบคุมการรั่วไหลของข้อมูลเพิ่มเติม ด้านความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการที่มีผู้จงใจทำลายข้อมูลนั้น บริษัทได้กำหนดให้มีการจัดทำฐานข้อมูลสำรอง และมีกระบวนการนำข้อมูลกลับคืนมาหากข้อมูลถูกทำลาย รวมทั้งจัดให้มีการสำรองระบบงานเป็นแบบออนไลน์เรียลไทม์อีกด้วย

ความเสี่ยงจากการทุจริตบัตรเครดิต / สินเชื่อบุคคล

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันและติดตามความเสียหายจากการทุจริตบัตรเครดิต โดยปัจจุบันบริษัทใช้ชิปเทคโนโลยี (Chip Card and EMV Technology) ซึ่งเป็นระบบที่มีความปลอดภัยสูงสุดแทนระบบแถบแม่เหล็ก (Magnetic Stripe) นอกจากนี้ ยังมีแผนงานในการนำชิปเทคโนโลยีมาใช้กับบัตรสินเชื่อบุคคล เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำรายการกดเงินสดผ่าน ATM ซึ่งมีแนวโน้มการทุจริตที่สูงขึ้นมากในปัจจุบัน โดยบัตรสินเชื่อที่ออกใหม่ หรือการต่ออายุบัตรเดิม และรวมถึงการออกบัตรใหม่ทดแทน ในปี 2558 บริษัทได้เปลี่ยนบัตรที่ออกใหม่ทั้งหมดเป็น Chip Card ส่วนบัตรเก่าอยู่ในระหว่างการทยอยเปลี่ยน รวมทั้งได้มีการลงทุนนำระบบ Online Fraud Detection ใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้กับทั้งด้านบัตรและร้านค้า และมีทีมงานเฝ้าระวัง (Monitor) ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน นอกจากนี้บริษัทยังได้มีการนำระบบการเข้ารหัส (3D - Secure) สำหรับการทำธุรกรรมทาง E - Commerce และระบบรหัสผ่านเพียงครั้งเดียว (One Time Password - OTP) ซึ่งช่วยเพิ่มความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับผู้ถือบัตรและร้านค้าสมาชิก โดยระบบดังกล่าวเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับจากหลายประเทศ นอกจากนี้ยังมีบริการ SMS แจ้งเจ้าของบัตรให้ทราบกรณีที่มีรายการใช้จ่ายตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป แต่ในกรณีที่เป็นการทำรายการทาง E - Commerce จะมีบริการ SMS แจ้งเจ้าของบัตรทราบกรณีที่มีรายการใช้จ่ายตั้งแต่ 100 บาทขึ้นไป รวมถึงมีบริการ SMS แจ้งเจ้าของบัตรทราบ กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ และอีเมล เป็นต้น เป็นมาตรฐานที่ส่งให้กับลูกค้าทุกราย นอกจากนี้บริษัทได้ให้ความสำคัญกับ Customer Empowerment โดยมีการพัฒนา Mobile Application ให้เป็นเครื่องมือสำหรับลูกค้าในการบริหารความเสี่ยงด้วยตัวเองที่ลูกค้าสามารถที่จะอายัดบัตรชั่วคราว กำหนดวงเงินการทำรายการ E - Commerce ของบัตร Plastic เพื่อลดความเสี่ยงของการถูกขโมยข้อมูล (Data Breach) ไปทำรายการทุจริตทาง E - Commerce โดยที่ลูกค้าไม่รู้ตัว ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง รวมทั้งลูกค้ายังสามารถกำหนดยอดและช่องทางการรับ Alert Notification ตามยอดเงินที่ลูกค้าต้องการได้ โดยในปี 2560 มีมูลค่าความเสียหายอันเกิดจากการทุจริตบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลรวมเป็นจำนวน 2.71 ล้านบาท

หรือคิดเป็นร้อยละ 0.001 ของปริมาณการใช้จ่ายรวม และในปี 2561 มีมูลค่าความเสียหายอันเกิดจากการทุจริตบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลรวมเป็นจำนวน 2.83 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.001 ของปริมาณการใช้จ่ายรวม

4. ความเสี่ยงด้านการเงิน

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่เพียงพอของเงินทุนหมุนเวียนหรือการจัดหาเงินทุนได้ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัท บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจโลกและส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย รวมถึงสภาวะความผันผวนของตลาดการเงินไม่ว่าจะเป็นตลาดตราสารหนี้หรือตลาดทุน ดังนั้นเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการขาดสภาพคล่องทางการเงิน บริษัทจึงมีแนวทางในการจัดหาเงินกู้ยืมทั้งประเภทระยะสั้นและระยะยาว และปรับสัดส่วนเงินกู้ยืมแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับอายุของลูกหนี้ของบริษัทโดยมุ่งเน้นการระดมทุนจากการออกหุ้นกู้ การออกตั๋วเงินและจัดหาแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินหลายแห่งโดยไม่พึ่งพิงสถาบันการเงินแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ มีการจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress testing) เพื่อใช้ในการประเมินติดตามควบคุมและรายงานสถานะความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัทต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีแผนรองรับภาวะฉุกเฉินด้านสภาพคล่องหากความเสี่ยงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีเงินกู้ยืมทั้งสิ้น 54,122 ล้านบาท ประกอบด้วย เงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน ที่เกี่ยวข้องกัน 3,840 ล้านบาท สถาบันการเงินอื่น 4,948 ล้านบาท และจากหุ้นกู้เป็นจำนวน 45,335 ล้านบาท บริษัทมีลูกหนี้รวมทั้งหมดจำนวน 78,202 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นลูกหนี้ที่มีอายุไม่เกิน 90 วัน โดยมีจำนวน 77,311 ล้านบาทหรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 98.9 ของยอดลูกหนี้รวมทั้งหมด บริษัทมีวงเงินสินเชื่อคงเหลือ (Available Credit Line) จำนวนทั้งสิ้น 24,450 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยวงเงินจากธนาคารกรุงไทยจำนวน 18,030 ล้านบาท และวงเงินจากธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ อีกจำนวน 6,420 ล้านบาท

ทั้งนี้ บริษัทมีอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (D/E Ratio) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 เท่ากับ 3.87 เท่า ซึ่งยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าภาระผูกพันที่กำหนดไว้ในหนังสือชี้ชวนของการออกหุ้นกู้ที่ต้องดำรงอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นให้ไม่เกิน 10 เท่า

ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยของรายการสินทรัพย์ และหนี้สินทั้งหมดที่มีความอ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ย (Rate Sensitive Items) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อในทางลบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income) ดังนั้นเพื่อเป็นการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยตลาดต่อต้นทุนทางการเงินของบริษัท บริษัทได้จัดหาเงินกู้ยืมทั้งประเภทระยะสั้นและระยะยาว ประเภทอัตราดอกเบี้ยคงที่และอัตราดอกเบี้ยลอยตัว โดยปรับสัดส่วนเงินกู้ยืมแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับแนวโน้มของอัตราดอกเบี้ยในอนาคต และสถานะของโครงสร้างสินทรัพย์ของบริษัท ทั้งนี้ การจัดสัดส่วนดังกล่าวต้องคำนึงถึงความเสี่ยงด้านสภาพคล่องร่วมด้วยเสมอ นอกจากนี้หน่วยงาน Enterprise Risk Management ได้มีการจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยในบัญชีเพื่อการธนาคาร (Interest Rate Risk in Banking Book) และการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress testing) เพื่อใช้ในการประเมิน ติดตาม ควบคุมและรายงานสถานะความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยของบริษัทต่อ Risk Management Committee อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีแผนรองรับหากความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

1. สัญญาเช่าระยะยาวในการเช่าอาคารและอุปกรณ์

บริษัทมีสัญญาเช่าระยะยาว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2561 ดังนี้

1.1 บริษัทมีสัญญาเช่าอาคารสำนักงานซึ่งเป็นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 591 อาคารสมัชชาวณิช 2 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร และมีสัญญาเช่าอาคารเพื่อเป็นสำนักงานและเป็นที่ตั้งของ KTC Touch จำนวนทั้งสิ้น 21 จุด บริการ แบ่งเป็น 20 จุดบริการในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล และอีก 1 จุดบริการในเขตภูมิภาค นอกจากนี้ยังมีสัญญาบริการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ และสัญญาเช่าเครื่องรูดบัตรหลายฉบับ ซึ่งสัญญาดังกล่าวที่มีผลผูกพัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 31 ธันวาคม 2561 มีค่าเช่าและบริการ ดังนี้

ค่าเช่าและบริการ (หน่วย : พันบาท)	31 ธ.ค. 59	31 ธ.ค. 60	31 ธ.ค. 61
ระยะเวลาที่ไม่เกิน 1 ปี	177,932	243,427	242,342
ระยะเวลาที่เกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	98,006	400,211	246,548
รวม	275,938	643,638	488,890

1.2 บริษัทได้ทำบันทึกความเข้าใจร่วมกับผู้ให้บริการภายในประเทศแห่งหนึ่ง (“คู่สัญญา”) เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2555 เพื่อจัดซื้อระบบประมวลผลข้อมูลมาใช้เสริมศักยภาพการบริหารธุรกิจ บัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อเพื่อการบริโภคทดแทนการใช้ระบบประมวลผลข้อมูลของบริษัทต่างประเทศผู้ให้บริการรายเดิมที่ได้สิ้นสุดสัญญาการให้บริการลง โดยที่บริษัทได้ดำเนินการพัฒนาและทดสอบระบบประมวลผลข้อมูลของบริษัทมาตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2555 และบริษัทได้ทำสัญญาด้านระบบงานกับคู่สัญญา รายนี้ ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2556 เป็นต้นมา โดยเมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2560 และ 21 ธันวาคม 2560 บริษัทได้ทำสัญญากับคู่สัญญาเพื่อจัดซื้อระบบงานเพิ่มเติมพร้อมการบำรุงรักษาอย่างเหมาะสม เพื่อรองรับการพัฒนาธุรกิจด้านต่าง ๆ ของบริษัท และได้ใช้ระบบประมวลผลข้อมูลของบริษัทอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

2. ลูกหนี้ของบริษัท

ลูกหนี้ของบริษัทแบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ (1) ลูกหนี้บัตรเครดิต (2) ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ (3) ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลและ (4) ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ ทั้งนี้บริษัทมีนโยบายที่จะให้บริการสินเชื่อธนวัฏและสินเชื่อเจ้าของกิจการเฉพาะลูกค้าเดิม โดยไม่มีการให้บริการดังกล่าวเพิ่มแก่ลูกค้ารายใหม่จึงคาดว่าลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏและสินเชื่อเจ้าของกิจการจะมียอดลดลงทุกปี

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีสินเชื่อบัตรเครดิต สุทธิ 47,937 ล้านบาท สินเชื่อธนวัฏสุทธิ 130 ล้านบาท ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลสุทธิ 24,644 ล้านบาท และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิ 2 ล้านบาท

2.1 นโยบายการรับรู้รายได้และค่าใช้จ่าย

บริษัทรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้บัตรเครดิตสำหรับรายการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ครบกำหนดผ่อนชำระแต่ไม่ชำระตั้งแต่วันที่บันทึกบัญชีลูกหนี้บัตรเครดิต และรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้บัตรเครดิตจากการเบิกเงินสดล่วงหน้าตั้งแต่วันที่เบิกเงินสด ดอกเบี้ยรับจากลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการรับรู้ตามเกณฑ์คงค้าง บริษัทจะรับรู้รายได้ดอกเบี้ยตามเกณฑ์เงินสด สำหรับลูกหนี้ที่ผิดนัดผ่อนชำระติดต่อกันเกิน 180 วัน

บริษัทรับรู้รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ ซึ่งได้แก่ ค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดล่วงหน้า ค่าธรรมเนียมในฐานะผู้ออกบัตร ค่าธรรมเนียมรับจากผู้ใช้จ่ายต่างธนาคาร และค่าธรรมเนียมอื่น ณ วันที่ให้บริการ

บริษัทรับรู้รายได้จากการบริหารงานเมื่อได้ให้บริการตามที่ระบุในสัญญาว่าจ้างบริหารธุรกิจบัตรเครดิต

หนี้สูญได้รับคืนจะถูกบันทึกเป็นรายได้ในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นในงวดที่บริษัทได้รับชำระ

รายได้รอการตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัล เกิดจากโปรแกรมคะแนนสะสมแลกของรางวัลที่ให้กับลูกค้าของบริษัท ซึ่งคำนวณจากการประมาณอัตราการแลกคะแนนสะสมเพื่อแลก

ของรางวัลของลูกค้า และรายได้อัตราของรางวัล และแสดงรายการเป็นหนี้สินหมุนเวียนในงบแสดงฐานะการเงิน

มูลค่าปัจจุบันของประมาณการหนี้สินผลประโยชน์พนักงานขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยที่ใช้ในการคำนวณตามหลักคณิตศาสตร์ ประกันภัยโดยมีสมมติฐานหลายอย่าง การเปลี่ยนแปลงของสมมติฐานเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อมูลค่าของประมาณการดังกล่าว

2.2 นโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์

บริษัทมีการจัดชั้นสินทรัพย์สำหรับลูกหนี้สินเชื่อ ทั้งสำหรับลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ โดยมีนโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์ตามระยะเวลาที่ผู้ถือบัตรค้างชำระกับบริษัท โดยจะแบ่งสินเชื่อเป็น 3 ชั้น คือ

- 1) ลูกหนี้ที่ค้างชำระไม่เกิน 90 วัน
- 2) ลูกหนี้ที่ค้างชำระระหว่าง 91 - 180 วัน
- 3) ลูกหนี้ที่ค้างชำระเกินกว่า 180 วัน

2.3 นโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญและหนี้สูญ

บริษัทมีการกำหนดนโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญและหนี้สูญ ดังนี้

1) บริษัทพิจารณาค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ และลูกหนี้สินเชื่อบุคคลที่มีอายุหนี้เป็นระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน โดยการใช้อัตราร้อยละการสูญเสียสุทธิ (Loss rate net of recovery) ซึ่งบริษัทคาดว่าอัตราการสูญเสียสุทธิที่ใช้สามารถอธิบายความเสี่ยงของการให้สินเชื่อดังกล่าวของบริษัทได้ ทั้งนี้บริษัทได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพผลขาดทุนในอดีตด้วยข้อมูลแนวโน้มสถานะเศรษฐกิจที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้ รวมทั้งเพิ่มปัจจัยทางเศรษฐกิจเพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภาวะเศรษฐกิจผันผวนในอนาคต และบริษัทตั้งสำรองเต็มจำนวนสำหรับลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระเป็นระยะเวลาเกินกว่า 90 วันขึ้นไป

2) เนื่องจากบริษัทให้บริการสินเชื่อเจ้าของกิจการเมื่อปี 2547 แต่ปริมาณสินเชื่อลดลงเรื่อย ๆ บริษัทจึงประมาณการค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับสินเชื่อเจ้าของกิจการ โดยใช้เกณฑ์ตั้งสำรองอัตราร้อยละ 1 ปรับปรุงด้วยข้อมูลแนวโน้มสถานะเศรษฐกิจที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้สำหรับลูกหนี้ที่มีอายุหนี้เป็นระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน และตั้งสำรองเต็มจำนวนสำหรับลูกหนี้ผิดนัดชำระเป็นระยะเวลาเกินกว่า 90 วันขึ้นไป

3) บริษัทมีการตัดหนี้สูญเมื่อบริษัทพิจารณาว่าจะเรียกเก็บหนี้ดังกล่าวไม่ได้ และไม่สามารถคาดคะเนอย่างสมเหตุสมผลในการได้รับคืนกระแสเงินสดตามสัญญา ตลอดจนได้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรที่เกี่ยวข้องแล้ว

1. ลูกหนี้บัตรเครดิต

สำหรับปี 2559 - 2561 มีรายละเอียดของลูกหนี้บัตรเครดิต ดังนี้

	31 ธ.ค. 2559		31 ธ.ค. 2560		31 ธ.ค. 2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้บัตรเครดิต	46,195.50	100.00	48,338.03	100.00	51,061.97	100.00
ไม่เกิน 90 วัน	45,632.46	98.78	47,798.02	98.88	50,553.92	99.01
91 – 180 วัน	171.33	0.37	130.25	0.27	110.94	0.22
มากกว่า 180 วัน	391.71	0.85	409.76	0.85	397.10	0.78
หักค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	(3,207.21)	(6.94)	(3,290.28)	(6.81)	(3,125.01)	(6.12)
ลูกหนี้บัตรเครดิต - สุทธิ	42,988.29		45,047.75		47,936.96	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2559 - ปี 2561 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลอยท์ ทูช โรมัทสุ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

2. ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล

สำหรับปี 2559 - 2561 มีรายละเอียดของลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลดังนี้

	31 ธ.ค. 2559		31 ธ.ค. 2560		31 ธ.ค. 2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล	174.35	100.00	156.46	100.00	143.07	100.00
ไม่เกิน 90 วัน	166.95	95.76	150.62	96.27	138.21	96.60
91 – 180 วัน	0.45	0.26	0.39	0.25	0.75	0.52
มากกว่า 180 วัน	6.95	3.98	5.45	3.48	4.11	2.87
หักค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	(16.99)	(9.75)	(14.56)	(9.31)	(12.76)	(8.92)
ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล - สุทธิ	157.36		141.89		130.32	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2559 - ปี 2561 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลอยท์ ทูช โรมัทสุ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

3. ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล

สำหรับปี 2559 - ปี 2561 มีรายละเอียดของลูกหนี้สินเชื่อบุคคล ดังนี้

	31 ธ.ค. 2559		31 ธ.ค. 2560		31 ธ.ค. 2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล	21,958.61	100.00	24,757.41	100.00	26,821.31	100.00
ไม่เกิน 90 วัน	21,752.86	99.06	24,568.16	99.24	26,616.81	99.24
91 – 180 วัน	83.80	0.38	56.48	0.23	64.13	0.24
มากกว่า 180 วัน	121.95	0.56	132.76	0.54	140.372	0.52
หักค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	(1,804.57)	(8.22)	(2,161.13)	(8.73)	(2,176.98)	(8.12)
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล - สุทธิ	20,154.04		22,596.27		24,644.33	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2559 - ปี 2561 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัทส โซยเยศ สอบบัญชี จำกัด

4. ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ

สำหรับปี 2559 - ปี 2561 มีรายละเอียดของลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ ดังนี้

	31 ธ.ค. 2559		31 ธ.ค. 2560		31 ธ.ค. 2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ	368.26	100.00	235.64	100.00	175.84	100.00
ไม่เกิน 90 วัน	3.66	0.99	2.36	1.00	1.93	1.10
91 – 180 วัน	0.00	0.00	0.00	0.00	0.05	0.03
มากกว่า 180 วัน	364.61	99.01	233.28	99.00	173.86	98.87
หักค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	(364.84)	(99.07)	(233.50)	(99.09)	(174.13)	(99.03)
ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ - สุทธิ	3.42		2.14		1.71	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2559 - ปี 2561 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัทส โซยเยศ สอบบัญชี จำกัด

3. นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อย และบริษัทร่วม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทไม่มีบริษัทย่อย และบริษัทร่วม

ข้อพิพาททางกฎหมาย

บริษัทได้แจ้งผู้ให้บริการรายหนึ่งพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ต่อมาผู้ให้บริการดังกล่าวผิดสัญญา บริษัทจึงบอกเลิกสัญญา ดังกล่าวและฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญา และการค้าระหว่างประเทศกลางเป็นเงินจำนวน 605.49 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการดังกล่าวใช้สิทธิฟ้องบริษัทในมูลเหตุ เดียวกันต่อศาลแพ่งกรุงเทพใต้เรียกร้องค่าเสียหายโดยอ้างว่า การเลิกสัญญาดังกล่าวข้างต้นไม่เป็นธรรม เป็นเงินจำนวน 533.30 ล้านบาท ซึ่งศาลแพ่งกรุงเทพใต้ได้มีคำสั่งจำหน่ายคดีที่ผู้ให้บริการ ฟ้องบริษัทออกจากสารบบความแล้ว

ต่อมาเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2556 ผู้ให้บริการพัฒนาระบบ คอมพิวเตอร์รายดังกล่าว ได้ยื่นคำร้องขอแก้ไขเพิ่มเติมคำให้การ และฟ้องแย้งบริษัทต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่าง ประเทศกลาง โดยเรียกค่าเสียหายจากการบอกเลิกสัญญาโดย ไม่สุจริต เป็นเงินจำนวน 537.31 ล้านบาท

ต่อมาเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2560 ศาลทรัพย์สินทางปัญญา และการค้าระหว่างประเทศกลาง ได้มีคำพิพากษาให้บริษัทได้รับ ชำระหนี้จากผู้ให้บริการเป็นเงินจำนวน 354.05 ล้านบาท พร้อม ดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี และศาลได้พิพากษาให้ ยกคำฟ้องแย้งของผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการใช้สิทธิอุทธรณ์ คำพิพากษา

เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2561 ศาลฎีกาได้มีคำพิพากษาลบคำ พิพากษาของศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง โดยได้วินิจฉัยว่า บริษัทผู้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เป็นผู้ผิดสัญญา ศาลฎีกาจึงไม่วินิจฉัยในความเสียหายของบริษัทผู้พัฒนา ระบบคอมพิวเตอร์ตามที่ฟ้องแย้ง ส่วนความเสียหายที่บริษัท ผู้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ต้องชำระให้กับบริษัทจำนวน 354.05 ล้านบาท ตามคำพิพากษาของศาลทรัพย์สินทางปัญญาและ การค้าระหว่างประเทศกลางนั้น ศาลฎีกาเห็นว่า เงินจำนวนดังกล่าว ที่บริษัทได้ชำระให้กับบริษัทผู้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ไปนั้น เป็นการชำระตามงวดงานที่ตกลงกันรวมถึงค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ ศาลฎีกาจึงไม่กำหนดความเสียหายดังกล่าวให้กับบริษัท

อย่างไรก็ตาม ในปี 2555 บริษัทได้บันทึกค่าเผื่อการด้อยค่า สำหรับอุปกรณ์และต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ คอมพิวเตอร์ดังกล่าวสำหรับมูลค่าที่คาดว่าจะไม่ได้รับคืน โดยประมาณแล้ว ดังนั้นคำพิพากษาของศาลฎีกาจึงไม่มีผลกระทบ ต่อบริษัทอย่างเป็นสาระสำคัญ

ข้อมูลหลักทรัพย์ โครงสร้างผู้ถือหุ้น และนโยบายการจ่ายเงินปันผล

1. จำนวนทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2545 บริษัทมีทุนจดทะเบียน 1,050 ล้านบาท และทุนชำระแล้ว 1,000 ล้านบาทเป็นหุ้นสามัญจำนวน 100 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท โดยบริษัทได้นำหุ้นสามัญของบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในเดือนตุลาคม 2545

นอกจากนี้ ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 4 / 2545 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2545 มีมติอนุมัติให้บริษัทออกและเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัทให้แก่กรรมการและพนักงานของบริษัท ตามโครงการ ESOP จำนวน ไม่เกิน 5 ล้านหน่วย ราคาเสนอขายหน่วยละ 10 บาท อายุไม่เกิน 5 ปี โดยมีอัตราการใช้สิทธิซื้อหุ้นสามัญ คือ ใบสำคัญแสดงสิทธิ 1 หน่วย มีสิทธิซื้อหุ้นสามัญได้ 1 หุ้น และสามารถนำสิทธิซื้อหุ้นสามัญได้ในราคาหุ้นละ 16.33 บาท เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2546 บริษัทได้จัดสรรใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัท จำนวน 5 ล้านหน่วยให้แก่กรรมการและพนักงานของบริษัท โดยกึ่งหนึ่งของใบสำคัญแสดงสิทธิที่ออกสามารถเริ่มใช้สิทธิได้ตั้งแต่หรือหลังวันที่ 17 มีนาคม 2547 และอีกกึ่งหนึ่งสามารถใช้สิทธิได้ตั้งแต่หรือหลังวันที่ 17 มีนาคม 2548 ทั้งนี้เป็นไปตามเงื่อนไขการใช้สิทธิตามใบสำคัญแสดงสิทธิ

ในวันที่ 3 พฤศจิกายน 2546 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 1,530,162,000 บาท แบ่งออกเป็น 153,016,200 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท โดยมีมติให้จัดสรรหุ้นจำนวน 150,000,000 หุ้น ให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมในอัตราส่วน 1 หุ้นเดิมต่อ 1.5 หุ้นใหม่ และจัดสรรหุ้นจำนวน 3,016,200 หุ้น ไว้เพื่อรองรับการใช้สิทธิของผู้ถือใบสำคัญแสดงสิทธิภายใต้โครงการ ESOP เพิ่มเติมเนื่องจากการปรับอัตราการใช้สิทธิ โดยราคาใช้สิทธิเปลี่ยนแปลงเป็น 10.185 บาท และอัตราการใช้สิทธิที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปจาก 1 สิทธิเดิม เป็น 1.60328 สิทธิใหม่

ทั้งนี้ในวันที่ 17 มีนาคม 2551 เป็นวันครบกำหนดการใช้สิทธิของผู้ถือใบสำคัญแสดงสิทธิครั้งสุดท้าย ดังนั้นสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 ได้มีผู้ใช้สิทธิฉบับที่หนึ่งและฉบับที่สองรวมเป็นจำนวน 4,885,950 หน่วย จากจำนวนใบสำคัญแสดงสิทธิทั้งสิ้น 5,000,000 หน่วย จึงทำให้มีจำนวนหุ้นสามัญคงเหลือจากการใช้สิทธิที่จะต้องทำการยกเลิกทั้งสิ้น จำนวน 182,793 หุ้น ต่อมาที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัท ครั้งที่ 7 เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2552 ได้มีมติให้ลดทุนจดทะเบียนของบริษัท จาก 2,580,162,000 บาท เป็น 2,578,334,070 บาท โดยการยกเลิกหุ้นที่ยังไม่จำหน่ายจำนวน 182,793 หุ้น ที่เหลือจากการใช้สิทธิของผู้ถือใบสำคัญแสดงสิทธิ โดยบริษัทได้ทำการลดทุนจดทะเบียนดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ในวันที่ 12 พฤษภาคม 2552

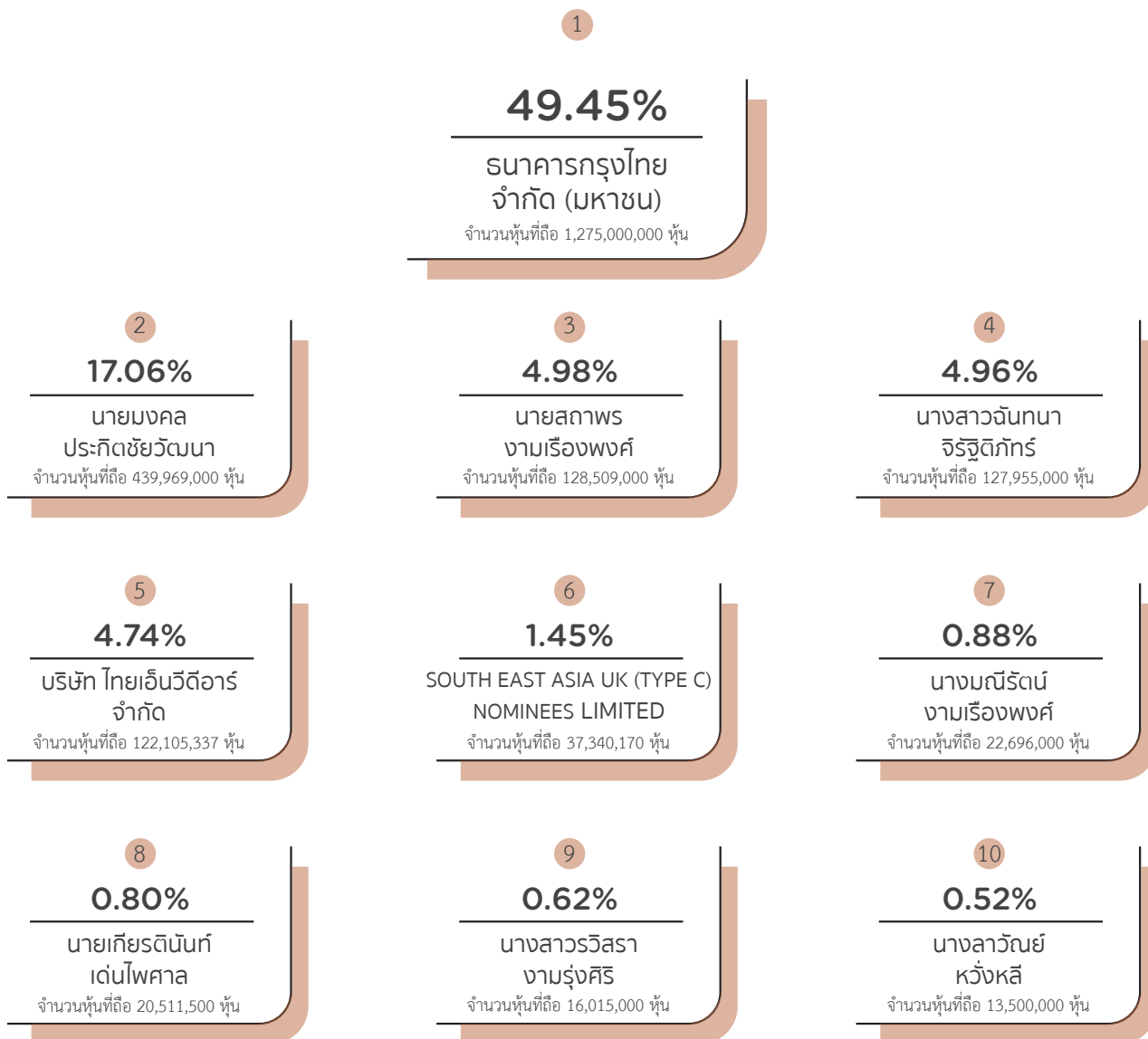
วันที่ 6 กรกฎาคม 2561 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัท ได้มีมติให้เปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ของบริษัท จากเดิมหุ้นละ 10 บาท เป็นหุ้นละ 1 บาท และในวันที่ 9 กรกฎาคม 2561 บริษัทได้ดำเนินการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ดังกล่าว ต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ดังกล่าว มีผลให้จำนวนหุ้นของบริษัทเพิ่มขึ้นจากเดิม 257,833,407 หุ้น เป็น 2,578,334,070 หุ้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีทุนจดทะเบียน และทุนชำระแล้วทั้งสิ้น 2,578 ล้านบาท แบ่งเป็นหุ้นสามัญ 2,578,334,070 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท โดยมีธนาคารกรุงไทย ถือหุ้นอยู่ในสัดส่วนร้อยละ 49.45

2. ผู้ถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้นใหญ่

ข้อมูลผู้ถือหุ้น ณ วันปิดสมุดทะเบียน วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ผู้ถือหุ้นของบริษัท 10 รายแรก ประกอบด้วย



ที่มา : บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ที่กำหนด ให้บริษัทที่ออกหลักทรัพย์เปิดเผยถึงผู้ถือหุ้นที่แท้จริง (Ultimate Shareholders) ซึ่งบริษัทได้ถือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว ทั้งนี้ ณ ปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ มีตัวแทนเข้ามาดำรงตำแหน่งเป็นประธานกรรมการบริษัท จำนวน 1 ท่าน คือ คุณปริญญ์ พัฒนภักดี

ข้อตกลงระหว่างผู้ถือหุ้นใหญ่

ไม่มี

3. การออกหลักทรัพย์อื่น

แหล่งเงินทุน

บริษัทจัดหาเงินทุนจาก 2 แหล่ง ได้แก่ ส่วนของผู้ถือหุ้นและหนี้สิน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งหมด 16,352 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยทุนชำระแล้ว 2,578 ล้านบาท ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ 1,892 ล้านบาท และกำไรสะสม (กำไรสะสมจัดสรรแล้วตามกฎหมาย และกำไรสะสมที่ยังไม่จัดสรร) 11,881 ล้านบาท และมีหนี้สินทั้งหมด 63,296 ล้านบาท

แหล่งที่มาหลักทางด้านหนี้สิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีดังนี้

1. จากการออกหุ้นกู้และตั๋วเงิน รวมทั้งสิ้น 54,122 ล้านบาท

1.1 มูลค่าของหุ้นกู้ที่ยังไม่ครบกำหนดไถ่ถอนรวมทั้งสิ้น 45,355 ล้านบาท ซึ่งหุ้นกู้ทั้งหมดเป็นหุ้นกู้ไม่มีหลักประกันและได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของหุ้นกู้ระดับ A+ จากบริษัท ทริสเรทติ้ง จำกัด ดังนี้

ประเภท หลักทรัพย์	อัตรา ดอกเบี้ย	วันครบกำหนด ไถ่ถอน	จำนวนและมูลค่า ที่ยังไม่ได้ไถ่ถอน 31 ธ.ค. 2561 (ล้านบาท)	ผู้แทน ผู้ถือหุ้นกู้
1. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3 / 2558 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2562	3.75%	14 ส.ค. 2562	2,000	ธ.กรุงศรีอยุธยา
2. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 4 / 2558 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2563	3.14%	1 ต.ค. 2563	2,000	-
3. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 5 / 2558 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2568	4.00%	16 ก.ย. 2568	1,000	-
4. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 6 / 2558 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2562	3.75%	14 ส.ค. 2562	385	-
5. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 7 / 2558 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565	3.68%	11 พ.ย. 2565	700	-
6. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 8 / 2558 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2568	3.90%	20 พ.ย. 2568	1,000	-
7. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1 / 2559 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2569	3.85%	17 ก.พ. 2569	200	-
8. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1 / 2559 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2569	3.85%	17 ก.พ. 2569	300	-
9. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2 / 2559 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2562	2.21%	26 ก.พ. 2562	400	-
10. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2 / 2559 ชุดที่ 3 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564	2.64%	26 ก.พ. 2564	800	-

ประเภท หลักทรัพย์	อัตรา ดอกเบี้ย	วันครบกำหนด ไถ่ถอน	จำนวนและมูลค่า ที่ยังไม่ได้ไถ่ถอน 31 ธ.ค. 2561 (ล้านบาท)	ผู้แทน ผู้ถือหุ้นกู้
11. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3 / 2559 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2562	1.88%	9 พ.ค. 2562	2,500	-
12. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3 / 2559 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564	2.12%	11 พ.ค. 2564	1,500	-
13. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 4 / 2559 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564	2.54%	22 ก.ค. 2564	3,000	-
14. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 5 / 2559 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2567	3.00%	5 ก.ค. 2567	100	-
15. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 6 / 2559 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2563	2.50%	11 ส.ค. 2563	600	-
16. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 7 / 2559 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2569	3.50%	22 ก.ย. 2569	200	-
17. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 8 / 2559 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564	2.86%	30 พ.ย. 2564	630	-
18. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 8 / 2559 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2566	3.50%	30 พ.ย. 2566	1,140	-
19. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 8 / 2559 ชุดที่ 3 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2569	4.00%	27 พ.ย. 2569	3,030	-
20. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 9 / 2559 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2566	3.50%	29 ธ.ค. 2566	600	-
21. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 9 / 2559 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2569	4.00%	29 ธ.ค. 2569	2,500	-
22. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1 / 2560 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565	3.03%	5 เม.ย. 2565	1,500	-
23. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2 / 2560 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565	3.00% - 3.50%	1 มิ.ย. 2565	2,500	ธ.กรุงศรีอยุธยา
24. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3 / 2560 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2570	3.80%	3 ส.ค. 2570	1,500	-
25. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 4 / 2560 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2570	3.65%	25 ส.ค. 2570	1,000	-
26. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 5 / 2560 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565	2.46%	19 ต.ค. 2565	2,000	-

ประเภท หลักทรัพย์	อัตรา ดอกเบี้ย	วันครบกำหนด ไถ่ถอน	จำนวนและมูลค่า ที่ยังไม่ได้ไถ่ถอน 31 ธ.ค. 2561 (ล้านบาท)	ผู้แทน ผู้ถือหุ้นกู้
27. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 5 / 2560 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2570	3.50%	19 ต.ค. 2570	1,000	-
28. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 6 / 2560 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2570	3.50%	16 พ.ย. 2570	2,000	-
29. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1 / 2561 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2566	2.35%	16 ก.พ. 2566	1,000	-
30. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1 / 2561 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2571	3.43%	16 ก.พ. 2571	1,250	-
31. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2 / 2561 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2563	2.20%	14 ส.ค. 2563	3,585	ธ.กรุงศรีอยุธยา
32. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2 / 2561 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564	2.48%	11 ส.ค. 2564	1,350	ธ.กรุงศรีอยุธยา
33. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2 / 2561 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2571	3.83%	16 ส.ค. 2571	2,065	ธ.กรุงศรีอยุธยา

หมายเหตุ : หุ้นกู้ดังกล่าวข้างต้นไม่มีเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้สิทธิไถ่ถอนก่อนกำหนด (Put / Call Option)

1.2 มูลค่าของตัวเงินที่ยังไม่ครบกำหนดไถ่ถอนรวมทั้งสิ้น 8,787 ล้านบาท โดยแบ่งเป็น

1.2.1 ตัวเงินที่เกิดจากเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกันจำนวน 3,840 ล้านบาท

1.2.2 ตัวเงินที่เกิดจากเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินอื่น จำนวน 4,948 ล้านบาท

ทั้งนี้ ตัวเงินข้างต้น มีอัตราดอกเบี้ยตามอัตราตลาดเงิน (Money Market Rate) ซึ่งอยู่ระหว่างร้อยละ 1.56 - 2.07 ต่อปี มีระยะเวลาครบกำหนดเมื่อทวงถามถึงหนึ่งปีและไม่มีหลักประกัน

2. บริษัทมีวงเงินสินเชื่อคงเหลือ (Available Credit Line) จำนวนทั้งสิ้น 24,450 ล้านบาท ประกอบด้วย วงเงินจากธนาคารกรุงไทย 18,030 ล้านบาท และอีกจำนวน 6,420 ล้านบาท จากธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทได้ใช้วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารกรุงไทย จำนวน 3,190 ล้านบาท

4. นโยบายการจ่ายเงินปันผล

จากการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1 / 2546 เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2546 มีมติให้จ่ายเงินปันผลในอัตราประมาณร้อยละ 40 ของกำไรสุทธิหลังหักภาษีและสำรองตามกฎหมาย ตั้งแต่ปี 2546 เป็นต้นไป

สำหรับผลประกอบการปี 2559 บริษัทจ่ายปันผลเป็นจำนวน 4.00 บาทต่อหุ้น เท่ากับร้อยละ 41.3 ของกำไรสุทธิตามมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 15 วันที่ 18 เมษายน 2560 และสำหรับผลประกอบการปี 2560 บริษัทจ่ายปันผลเป็นจำนวน 5.30 บาทต่อหุ้น เท่ากับร้อยละ 41.4 ของกำไรสุทธิตามมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 16 วันที่ 20 เมษายน 2561



โครงสร้างการจัดการ

1. คณะกรรมการบริษัท

1.1 โครงสร้างคณะกรรมการ

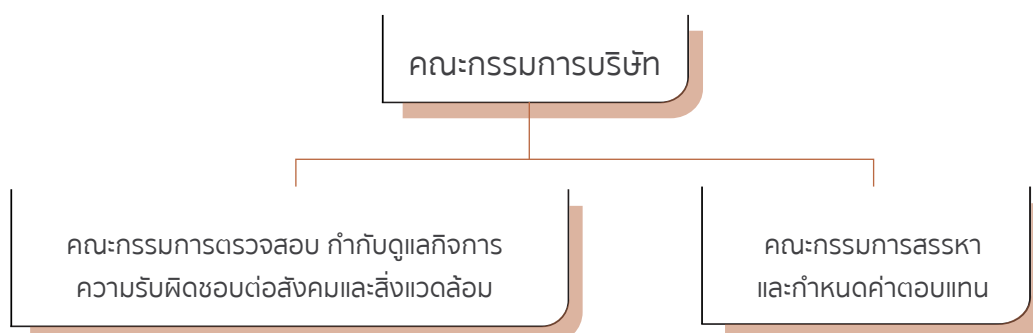
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 คณะกรรมการของบริษัท มีจำนวน 8 ท่าน ประกอบด้วยกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 ท่าน คือ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 3 ท่าน และ กรรมการอิสระ 4 ท่าน โดยมั่นใจได้ว่าคณะกรรมการบริษัทสามารถ ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างอิสระ ปราศจากการชี้นำ ทำให้การตัดสินใจ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทพิจารณาคัดเลือกกรรมการจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีพื้นฐาน และความเชี่ยวชาญจากหลายอาชีพ มีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม มีประวัติการทำงานที่โปร่งใส และมีความสามารถในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ

ประธานกรรมการบริษัทไม่เป็นบุคคลคนเดียวกับประธาน เจ้าหน้าที่บริหาร ทั้งนี้ มีการแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างกันอย่าง ชัดเจน โดยบริษัทกำหนดให้บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ บริษัทเป็นผู้นำฝ่ายนโยบาย และผู้ดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่ บริหารเป็นผู้นำฝ่ายบริหารอันจะทำให้มีการถ่วงดุลอำนาจในการดำเนิน งานของบริษัทอย่างเหมาะสม

โครงสร้างของคณะกรรมการและกรรมการชุดย่อยของบริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยบริษัทได้กำหนด อำนาจหน้าที่ ตลอดจนการแต่งตั้งและถอดถอนคณะกรรมการของ บริษัท หรือกรรมการชุดย่อยไว้ ปรากฏตามข้อบังคับของบริษัท ซึ่งได้จดทะเบียนต่อนายทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัด กรมพัฒนา ธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ หรือกฎบัตรของคณะกรรมการ ชุดต่าง ๆ

โครงสร้างคณะกรรมการและกรรมการชุดย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561



คณะกรรมการบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 8 ท่าน เลขานุการคณะกรรมการบริษัท 1 ท่าน และเลขานุการบริษัท 1 ท่าน โดยมีรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหุ้นสามัญ และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง	จำนวนหุ้น หรือสัญญา ซื้อขายล่วงหน้า ณ 31 ธ.ค. 2560	การซื้อขาย ระหว่างงวด (ม.ค. - ธ.ค. 2561)	จำนวนหุ้น หรือสัญญา ซื้อขายล่วงหน้า ณ 31 ธ.ค. 2561
1. นายปริญญา พัฒนภักดี	ประธานกรรมการ / ประธานกรรมการ สรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	0	-	0
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0	-	0
2. นายประไพสิทธิ์ ตันท์เกียร ⁽¹⁾	กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการ ตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม / กรรมการสรรหาและ กำหนดค่าตอบแทน	0	-	0
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0	-	0
3. นางปานทิพย์ ศรีพิมล ⁽¹⁾	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	0	-	0
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0	-	0
4. นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ ^{(1) (2)}	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	0	-	0
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0	-	0
5. พลตรี อภิชาติ ไชยะดา	กรรมการอิสระ	0	-	0
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0	-	0
6. นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์	กรรมการ / กรรมการสรรหาและ กำหนดค่าตอบแทน	0	-	0
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0	-	0
7. นางศรีประภา พริ้งพงษ์	กรรมการ	0	-	0
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0	-	0
8. นายระเฑียร ศรีมงคล	กรรมการ / ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	0	-	0
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0	-	0
9. นายบุชา ศิริชุมแสง	เลขานุการคณะกรรมการบริษัท	0	-	0
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0	-	0
10. นายพีระพงศ์ พิตรพิบูลพาทิส	เลขานุการบริษัท	0	-	0
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0	-	0

⁽¹⁾ คณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1 / 2561 มีมติทบทวนหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการชุดย่อย โดยมีการยกเลิกคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลงานด้านการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และแก้ไขชื่อ “คณะกรรมการตรวจสอบ” เป็น “คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม” มีผลตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2561

⁽²⁾ ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2561 (ครั้งที่ 16) เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 มีมติแต่งตั้งนายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ เข้าดำรงตำแหน่งแทน นายพลซ หุตะเจริญ เนื่องจากติดภารกิจสำคัญจึงแจ้งความประสงค์ไม่ขอเข้ารับตำแหน่งกรรมการบริษัทในคราวต่อไป

โดยตลอดปี 2561 ไม่พบการแจ้งการกระทำผิดของกรรมการที่เข้าข่ายเป็นการใช้ข้อมูลภายในหรือข้อมูลลับของบริษัท เพื่อประโยชน์ในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์บริษัทเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง หรือบุคคลอื่น

(โปรดศึกษารายละเอียดประวัติและประสบการณ์ทำงานของผู้บริหารได้ที่ ประวัติคณะกรรมการและผู้บริหาร)

หน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท

1. คณะกรรมการต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ระวัง และซื่อสัตย์สุจริตต่อบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ วัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้ง กำกับดูแลการดำเนินงานกิจการทั้งหลายของบริษัท
2. คณะกรรมการต้องแจ้งให้บริษัททราบโดยมิชักช้าในกรณีที่กรรมการมีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในสัญญาใด ๆ ที่บริษัท ทำขึ้นระหว่างรอบปีบัญชี หรือถือหุ้นหรือหุ้นกู้ในบริษัท และบริษัทในเครือ โดยระบุจำนวนทั้งหมดที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงในระหว่างรอบปีบัญชี
3. คณะกรรมการต้องประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ชี้ขาดตัดสินด้วยเสียงข้างมาก
4. คณะกรรมการต้องจัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้นเป็นการประชุมสามัญประจำปีภายใน 4 เดือนนับแต่วันสิ้นสุดของรอบปีบัญชีของบริษัท
5. กรรมการต้องไม่ประกอบกิจการอันมีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท หรือเข้าเป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนหรือกรรมการในบริษัทอื่นที่ประกอบกิจการอันมีสภาพอย่างเดียวกัน

1.2 คณะกรรมการชุดย่อย

1.2.1 กรรมการอิสระและคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กรรมการอิสระ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีกรรมการอิสระรวมทั้งสิ้น 4 ท่าน ได้แก่ นายประไพสิทธิ์ ตันต์เกียร นางปานทิพย์ ศรีพิมล นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ และพลตรี อภิชาติ ไชยะดา ซึ่งเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติของกรรมการอิสระเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนด

คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีรายชื่อดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายประไพสิทธิ์ ตันต์เกียร	ประธานกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. นางปานทิพย์ ศรีพิมล	กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
3. นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์	กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการตรวจสอบฯ เป็นกรรมการที่มีความเป็นอิสระ โดยกรรมการตรวจสอบฯ ทุกท่านได้ผ่านการอบรมหลักสูตร การอบรมที่จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) หลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่ง ได้แก่ Audit Committee, Finance for Non - Finance Director, Director Certification Program, Role of the Compensation Committee หรือ Director Accreditation Program อีกทั้ง นายประไพสิทธิ์ ตันต์เกียร ประธานกรรมการตรวจสอบฯ เป็นผู้มีความรู้ และประสบการณ์เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินของบริษัท

หน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น

ความรับผิดชอบด้านงานตรวจสอบ

1. สอบทานให้บริษัทมีรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเพียงพอ
2. สอบทานให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน (internal control system) และระบบการตรวจสอบภายใน (internal audit system) ที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้าย เลิกจ้างหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นใดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
3. สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
4. พิจารณาคัดเลือกเสนอแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีความเป็นอิสระเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทและเสนอคำตอบแทนของบุคคลดังกล่าว รวมทั้งเข้าร่วมประชุมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท
6. จัดทำรายงานการกำกับดูแลของคณะกรรมการตรวจสอบฯ โดยเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัท ซึ่งรายงานดังกล่าวต้องลงนามโดยประธานคณะกรรมการตรวจสอบฯ และต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (1) ความเห็นเกี่ยวกับความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นที่เชื่อถือได้ของรายงานทางการเงินของบริษัท
- (2) ความเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของบริษัท
- (3) ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท

(4) ความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของผู้สอบบัญชี

(5) ความเห็นเกี่ยวกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

(6) จำนวนการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบฯ และการเข้าร่วมประชุมของกรรมการตรวจสอบแต่ละท่าน

(7) ความเห็นหรือข้อสังเกตโดยรวมที่คณะกรรมการตรวจสอบฯ ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

(8) รายการอื่นที่เห็นว่าผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุนทั่วไปควรทราบภายใต้ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

7. สอบทานความถูกต้องของเอกสารอ้างอิงและแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันของกิจการตามโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

8. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมายด้วยความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบฯ

ความรับผิดชอบด้านการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. พิจารณาทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัท เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของสากล และข้อเสนอแนะของสถาบันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. เสนอแนวปฏิบัติของบริษัทให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

3. กำกับดูแลการดำเนินกิจการของบริษัทให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

4. พิจารณาเสนอข้อพึงปฏิบัติที่ดีด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับคณะกรรมการบริษัท หรือคณะกรรมการชุดย่อย

5. ส่งเสริมการเผยแพร่วัฒนธรรมในการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนให้เป็นที่เข้าใจทั่วทุกระดับ และมีผลในทางปฏิบัติ

6. เสนอแนะข้อกำหนดเกี่ยวกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัท และข้อพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ

7. มอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมให้คณะกรรมการกำกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัท

8. ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

1.2.2 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน 3 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายปริญญา พัฒนภักดี	ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
2. นายประไพสิทธิ์ ดันต์เกียร	กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
3. นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์	กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

โดยคณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติกฎบัตรว่าด้วยหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ซึ่งกำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ดังนี้

1. พิจารณากำหนดคุณสมบัติของกรรมการ ผู้บริหารโดยการพิจารณากำหนดคุณสมบัติให้เป็นไปตามโครงสร้าง ขนาด และองค์ประกอบตามที่กฎหมาย กรรมการ และ / หรือ มติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้กำหนดไว้ (แล้วแต่กรณี)

2. พิจารณาสรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและสอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการ กรรมการอิสระ ผู้บริหาร ตลอดจนกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ ที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบโดยตรงจากคณะกรรมการของบริษัท เพื่ออนุมัติ หรือเสนอต่อที่ประชุมกรรมการ เพื่อพิจารณาตามข้อบังคับบริษัท (แล้วแต่กรณี)

3. พิจารณาลักษณะ แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อเสนอคณะกรรมการบริษัทให้ความเห็นชอบ โดยกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณาประเมิน

สำหรับการพิจารณาหลักเกณฑ์และการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ยกเว้น ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้พิจารณาเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนให้ความเห็นชอบ

4. เสนอหลักเกณฑ์ นโยบายผลตอบแทน แนวทางการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ สำหรับกรรมการผู้บริหาร ตลอดจนกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ ที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบโดยตรงจากคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งพิจารณาขยายระยะเวลาเกษียณอายุ และการพิจารณาเกษียณอายุก่อนกำหนดสำหรับพนักงานระดับผู้บริหาร เพื่ออนุมัติ หรือเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาแล้วแต่กรณี โดยพิจารณาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ แนวปฏิบัติที่บริษัทในธุรกิจประเภทเดียวกันใช้อยู่ รวมถึงผลการดำเนินงานของบริษัทและภาวะตลาด

5. จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้สืบทอดตำแหน่งในกรณีที่ผู้บริหารในตำแหน่งนั้น ๆ เกษียณอายุ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ เพื่อให้การบริหารงานของบริษัทสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

6. ดูแลให้กรรมการ มีขนาดและองค์ประกอบที่เหมาะสมกับองค์กร รวมถึงเสนอการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

7. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน อาจแต่งตั้งบุคคลใดเป็นเลขานุการคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนก็ได้

8. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่คณะกรรมการของบริษัทมอบหมายอันเกี่ยวเนื่องกับการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

1.3 การประชุมคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัท กำหนดให้มีการประชุมเป็นปกติ ปีละไม่น้อยกว่า 12 ครั้ง โดยมีการกำหนดตารางเวลาการประชุมของคณะกรรมการบริษัทไว้ล่วงหน้าตลอดทั้งปี และอาจมีการประชุมพิเศษเพิ่มตามความเหมาะสม โดยมีวาระการประชุมที่สำคัญ ประกอบด้วย การพิจารณางบการเงินของบริษัทในแต่ละไตรมาส การติดตามความคืบหน้าของโครงการปรับปรุงบริษัท รวมทั้ง การพิจารณานโยบายต่าง ๆ ที่สำคัญและติดตามผลการดำเนินงานของบริษัท โดยในวาระใดที่คณะกรรมการจะต้องลงมติในที่ประชุม จะต้องมีการประชุมในที่ประชุมขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของคณะกรรมการทั้งหมด โดยฝ่ายสำนักประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ได้จัดทำหนังสือเชิญประชุมพร้อมทั้งวาระการประชุมและเอกสารให้กรรมการพิจารณา ก่อนการประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน เพื่อให้กรรมการมีเวลาในการพิจารณาศึกษาวาระการประชุมและ

เอกสารประกอบการประชุม ทั้งนี้ การประชุมคณะกรรมการชุดย่อยได้กำหนดให้มีการประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ โดยได้กำหนดตารางเวลาการประชุมของคณะกรรมการชุดย่อยไว้ล่วงหน้าตลอดทั้งปี และมีการบันทึกรายงานการประชุมไว้เป็นลายลักษณ์อักษรด้วย

การประชุมแต่ละครั้งได้มีการจัดบันทึกและจัดทำรายงานการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง และได้นำเสนอคณะกรรมการพิจารณาร่างรายงานการประชุมดังกล่าวก่อนทำการรับรองในการประชุมครั้งต่อไป รวมทั้งได้มีการจัดเก็บรายงานการประชุมของคณะกรรมการที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการเพื่อพร้อมสำหรับการตรวจสอบจากคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 คณะกรรมการบริษัทมีการประชุมรวมทั้งสิ้น 13 ครั้ง คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีการประชุมรวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนมีการประชุมรวมทั้งสิ้น 8 ครั้ง โดยมีรายละเอียดการเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการแต่ละท่าน ดังนี้

รายชื่อ	คณะกรรมการบริษัท รวม 13 ครั้ง	คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวม 12 ครั้ง	คณะกรรมการสรรหาและ กำหนดค่าตอบแทน รวม 8 ครั้ง
1. นายปริญญา พัฒนภักดี	13 / 13	-	8 / 8
2. นายประไพสิทธิ์ ดัณฑ์เกตุร	13 / 13	12 / 12	8 / 8
3. นางปานทิพย์ ศรีพิมล	11 / 13	10 / 12	-
4. นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ ⁽¹⁾	9 / 9	6 / 8	-
5. พลตรี อภิชาติ ไชยะดา	12 / 13	-	-
6. นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์	13 / 13	-	8 / 8
7. นางศรีประภา พริ้งพงษ์	12 / 13	-	-
8. นายระพีพร ศรีมงคล	13 / 13	-	-
9. นายบุชา ศิริชุมแสง	13 / 13	-	-
กรรมการที่พ้นตำแหน่งระหว่างปี			
1. นายพลช หุตะเจริญ ⁽²⁾	4 / 4	4 / 4	-

⁽¹⁾ เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 มติในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 16 ได้แต่งตั้งนายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ เข้าดำรงตำแหน่ง กรรมการ แทนนายพลช หุตะเจริญ กรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระ และการประชุมกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5 / 2561 ได้แต่งตั้ง นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ ซึ่งมีคุณสมบัติการเป็นกรรมการอิสระตามที่ตลาดหลักทรัพย์กำหนด เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แทนนายพลช หุตะเจริญ โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 20 เมษายน 2561 เป็นต้นไป

⁽²⁾ นายพลช หุตะเจริญ กรรมการที่ต้องออกจากตำแหน่งตามวาระในครั้งนี้นี้ได้ตราสารสำคัญจึงแจ้งความประสงค์ไม่ขอเข้ารับตำแหน่งกรรมการบริษัทในคราวต่อไป

นอกจากนี้ ในปีที่ผ่านมาคณะกรรมการบริษัทมีการประชุมร่วมกันโดยไม่มีฝ่ายจัดการ จำนวน 1 ครั้ง เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2561 เพื่อเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้ร่วมพิจารณาและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

2. ผู้บริหารบริษัท

ข้อมูลผู้บริหารบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหุ้นสามัญและสัญญาซื้อขายล่วงหน้าของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง	จำนวนหุ้น และสัญญา ซื้อขายล่วงหน้า ณ 31 ธ.ค. 2560	การซื้อขาย ระหว่างงวด (ม.ค. - ธ.ค. 2561)	จำนวนหุ้น และสัญญา ซื้อขายล่วงหน้า ณ 31 ธ.ค. 2561
1. นายระพีพร ศรีมงคล คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	0 0	- -	0 0
2. นายชุตติเดช ชยติ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	Chief Financial Officer	0 0	- -	0 0
3. นายวิรัช ไพลีสุเวต คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	Chief Operations Officer	0 0	- -	0 0
4. นายปิยศักดิ์ เตชะเสน คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส Distribution & Merchant Acquiring	0 0	- -	0 0
5. นางพิทยา วรปัญญาสกุล คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Credit Card	0 0	- -	0 0
6. นายกาญจน์ ขจรบุญ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Corporate Communications	0 0	- -	0 0
7. นายบุชา ศิริชุมแสง คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Office of President & CEO	0 0	- -	0 0
8. นายวุฒิชัย เจริญผล คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Information Technology	0 0	- -	0 0
9. นายศักดิ์ จันทราสุริยารัตน์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Compliance	0 0	- -	0 0
10. นางสาวพิชามน จิตรเป็นธรรม ⁽¹⁾ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ผู้อำนวยการ Personal Loans	0 0	- -	0 0

⁽¹⁾ นางสาวพิชามน จิตรเป็นธรรม ผู้อำนวยการสายงาน Personal Loans เป็นผู้บริหารที่ต้องรายงานตามนิยามผู้บริหารของ ก.ล.ด. แทนนางสาวสุดาพร จันทวัฒน์นกุล ที่เกษียณอายุ เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561

โดยตลอดปี 2561 ไม่พบการแจ้งการกระทำผิดของผู้บริหารที่เข้าข่ายเป็นการใช้ข้อมูลภายในหรือข้อมูลลับของบริษัท เพื่อประโยชน์ในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์บริษัทเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง หรือบุคคลอื่น

(โปรดศึกษารายละเอียดประวัติและประสบการณ์ทำงานของผู้บริหารได้ที่ ประวัติคณะกรรมการและผู้บริหาร)

3. เลขานุการบริษัทและผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโดยตรงในการควบคุมดูแลการทำบัญชี

เลขานุการบริษัท

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 และตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (ฉบับประมวล) ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 12 / 2551 เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2551 ได้มีมติแต่งตั้ง นายพิระพงศ์ พิตรพิบูลพาทิส เพื่อทำหน้าที่เป็นเลขานุการบริษัท โดยมีขอบเขตและภาระหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ให้คำแนะนำ หลักเกณฑ์ ข้อกำหนด ระเบียบ และกฎหมายที่คณะกรรมการต้องทราบในการทำหน้าที่กรรมการบริษัทจดทะเบียน
2. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารดังต่อไปนี้
 - ทะเบียนกรรมการ
 - หนังสือนัดประชุมคณะกรรมการ รายงานการประชุมคณะกรรมการและรายงานประจำปีของบริษัท
 - หนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น และรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น
3. เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหาร รวมถึงจัดส่งสำเนารายงานการมีส่วนได้เสียดังกล่าวให้แก่ประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบทราบภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานด้วย
4. ดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการ ตามที่ได้รับมอบหมาย
5. ดำเนินการใด ๆ ตามที่กฎหมาย คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คณะกรรมการกำกับตลาดทุน และ / หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่นที่เกี่ยวข้องประกาศกำหนด

ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโดยตรงในการควบคุมดูแลการทำบัญชี

ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโดยตรงในการควบคุมดูแลการทำบัญชี ได้แก่ นางสาวปราณี รัตคาม เพื่อทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านบัญชี ติดต่อผู้สอบบัญชีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานบัญชีของบริษัทเป็นไปตามมาตรฐานบัญชีของไทย

(โปรดศึกษารายละเอียดประวัติและประสบการณ์ทำงานของผู้บริหารได้ที่ ประวัติเลขานุการและหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติการของบริษัท และประวัติผู้ควบคุมดูแลการทำบัญชี)

4. ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

บริษัทมีนโยบายให้ค่าตอบแทนของกรรมการและกรรมการชุดย่อยอื่น ๆ อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยพิจารณาเสนออัตราตามที่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณาตามความเหมาะสม และสอดคล้องกับภาระความรับผิดชอบของกรรมการ และเสนอให้ผู้ถือหุ้นเป็นผู้พิจารณากำหนดการจ่ายค่าตอบแทน ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 16 เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 ที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้มีมติอนุมัติค่าตอบแทนให้แก่กรรมการ ซึ่งให้ผลลัพธ์บังคับตลอดไปจนกว่าที่ประชุมผู้ถือหุ้นจะมีมติเปลี่ยนแปลงเป็นการอื่น สรุปดังนี้

(ก) ค่าตอบแทนสำหรับกรรมการ ให้ใช้วิธีแบบเหมาจ่ายเป็นรายเดือน ดังนี้

• ประธานกรรมการ	25,000 บาทต่อเดือน
• รองประธานกรรมการ	22,500 บาทต่อเดือน
• กรรมการอื่น ๆ	20,000 บาทต่อเดือน

ทั้งนี้ หากมีการประชุมคณะกรรมการมากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน และกรรมการดังกล่าวได้เข้าประชุม ให้กรรมการที่เข้าประชุมมีสิทธิได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นอีกกึ่งหนึ่งของอัตรารายเดือนดังกล่าว

(ข) ค่าตอบแทนกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้ใช้วิธีแบบเหมาจ่ายเป็นรายเดือน ดังนี้

• ประธานกรรมการตรวจสอบฯ	25,000 บาทต่อเดือน
• กรรมการตรวจสอบอื่น ๆ	20,000 บาทต่อเดือน

(ค) ค่าตอบแทนกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยวิธีเหมาจ่ายเป็นรายเดือน ดังนี้

• ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	20,000 บาทต่อเดือน
• กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนอื่น ๆ	16,000 บาทต่อเดือน

นอกจากนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการครั้งที่ 2 / 2561 มีมติเห็นชอบให้เสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติค่าตอบแทนพิเศษของกรรมการสำหรับผลประกอบการปี 2560 นอกเหนือจากค่าตอบแทนรายเดือนจำนวน 13,670,000 บาท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ค่าตอบแทนรายเดือนและค่าตอบแทนพิเศษของคณะกรรมการที่ได้รับจากบริษัทในฐานะกรรมการ มีจำนวนรวม 17,136,500 บาท (รวมค่าตอบแทนของนายระพีพร ศรีมงคล ในตำแหน่งกรรมการและค่าตอบแทนพิเศษของ คณะกรรมการ) และค่าตอบแทนของผู้บริหาร เป็นจำนวนรวม 195,351,614 บาท ดังนั้น ค่าตอบแทนของกรรมการบริษัทและผู้บริหาร รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 212,488,114 บาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	รายละเอียดผลตอบแทนที่กรรมการได้รับ ในรอบปีบัญชี 2561 (บาท)
1. นายปริญญา พัฒนภักดี ⁽¹⁾	- ประธานกรรมการ - ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	- ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะประธานกรรมการ จำนวน 312,500 บาท - ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน จำนวน 240,000 บาท - ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 1,340,200 บาท - รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 1,892,700 บาท
2. นายประไพสิทธิ์ ดัณฑ์เกตุร ⁽³⁾	- กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม - กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	- ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะกรรมการอิสระ จำนวน 250,000 บาท - ประธานกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จำนวน 300,000 บาท - กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน จำนวน 192,000 บาท - ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 653,350 บาท - รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 1,395,350 บาท
3. นางปานทิพย์ ศรีพิมล	- กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	- ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะกรรมการอิสระ จำนวน 250,000 บาท - กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จำนวน 240,000 บาท - ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 1,675,245 บาท - รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 2,165,245 บาท
4. นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ ⁽¹⁾	- กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	- ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะกรรมการอิสระ จำนวน 170,000 บาท - กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จำนวน 160,000 บาท - รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 330,000 บาท
5. พลตรี อภิชาติ ไชยะดา	กรรมการอิสระ	- ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะกรรมการ จำนวน 250,000 บาท - ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 1,675,245 บาท - รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 1,925,245 บาท

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	รายละเอียดผลตอบแทนที่กรรมการได้รับในรอบบัญชี 2561 (บาท)
6. นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์	- กรรมการ - กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	- ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะกรรมการ จำนวน 250,000 บาท - กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน จำนวน 192,000 บาท - ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 1,675,245 บาท - รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 2,117,245 บาท
7. นางศรีประภา พริ้งพวงษ์	กรรมการ	- ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะกรรมการ จำนวน 250,000 บาท - ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 1,675,245 บาท - รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 1,925,245 บาท
8. นายระเฑียร ศรีมงคล	กรรมการ	- ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะกรรมการ จำนวน 250,000 บาท - ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 1,675,245 บาท - รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 1,925,245 บาท
กรรมการที่พ้นตำแหน่ง		
1. นายพลช หุตะเจริญ ⁽¹⁾	- กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	- ผลประโยชน์ตอบแทนในฐานะกรรมการอิสระ จำนวน 80,000 บาท - กรรมการตรวจสอบกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จำนวน 80,000 บาท - ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 1,675,245 บาท - รวมผลประโยชน์ค่าตอบแทนทั้งสิ้น 1,835,245 บาท
2. นายพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง ⁽²⁾	- ประธานกรรมการ - ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 703,600 บาท
3. นายอัศวรัตน์ ณ ระนอง ⁽³⁾	- กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการตรวจสอบกรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	ค่าตอบแทนพิเศษ จำนวน 921,380 บาท

⁽¹⁾ ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2561 (ครั้งที่ 16) เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 มีมติแต่งตั้งนายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ เข้าดำรงตำแหน่งแทนนายพลช หุตะเจริญ เนื่องจากติดภารกิจสำคัญจึงแจ้งความประสงค์ไม่ขอเข้ารับตำแหน่งกรรมการบริษัทในคราวต่อไป

⁽²⁾ นายพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง ได้ลาออกจากการเป็นกรรมการบริษัท โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 13 พฤษภาคม 2560 เป็นต้นไป

⁽³⁾ นายอัศวรัตน์ ณ ระนอง ได้ลาออกจากการเป็นกรรมการบริษัท โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 19 กรกฎาคม 2560 เป็นต้นไป

คำตอบแทนผู้บริหาร

คำตอบแทน	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560		ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561	
	จำนวนราย	คำตอบแทน (บาท)	จำนวนราย	คำตอบแทน (บาท)
เงินเดือน ⁽¹⁾	13	84,288,000	10	74,308,453
โบนัส ⁽²⁾	13	93,484,415	10	107,658,690
เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	13	5,057,280	10	4,432,107
เงินประกันสังคม	13	117,000	10	102,363
คำตอบแทนผู้บริหารระยะยาว ⁽³⁾	13	5,436,000	10	8,850,000
รวม		188,382,695		195,351,614

⁽¹⁾ คำตอบแทนผู้บริหาร ไม่รวมคำตอบแทนของนายระพีพร ศรีมงคล ในฐานะกรรมการบริษัท

⁽²⁾ โบนัสผู้บริหาร ไม่รวมโบนัสของนายระพีพร ศรีมงคล ในฐานะกรรมการบริษัท

⁽³⁾ คำตอบแทนผู้บริหารระยะยาว คือ การประมาณการหนี้สินผลประโยชน์ของผู้บริหาร โดยประมาณการจากมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดของผลประโยชน์ที่คาดว่าจะต้องจ่ายในอนาคต ตามมาตรฐานบัญชี ฉบับที่ 19 เรื่องผลประโยชน์ของพนักงาน ซึ่งบริษัทเริ่มนำมาใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2554 ทั้งนี้บริษัทรับรู้ค่าใช้จ่ายโครงการผลประโยชน์พนักงาน เป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานในงบกำไรขาดทุน

5. บุคลากร

5.1 บุคลากร

จำนวนพนักงาน

	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
จำนวนพนักงาน (คน)	1,512	1,514	1,548
อัตราการขยายตัวต่อปี (%)	1.5%	0.1%	2.3%

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีพนักงานจำนวน 1,548 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.3 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ทั้งนี้ผลตอบแทนรวมของบุคลากรของบริษัทประกอบด้วย คำตอบแทนผู้บริหาร ค่าใช้จ่ายพนักงาน ซึ่งหมายรวมถึง เงินเดือน โบนัส และเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยในปี 2561 มีจำนวน 2,374 ล้านบาทเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.4 จากงวดเดียวกันของปีก่อนซึ่งมีจำนวน 2,231 ล้านบาท

ตารางแสดงจำนวนพนักงานในแต่ละสายงานหลัก

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน (คน) 31 ธ.ค. 2561
President & Chief Executive Officer	3
Distribution & Merchant Acquiring	323
Information Technology	70
Corporate Finance	81
Personal Loans	6
Contact Center & Process Development	317
Operations	253
Corporate Communications	34
Credit Card	85
Office of President & CEO	269
Management Information System & Business Analysis ⁽¹⁾	25
Internal Audit	15
General Services	28
Human Resources	33
Compliance	6
รวม	1,548

⁽¹⁾ ตามประกาศบริษัทที่ 13 / 2561 เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2561 มีการจัดตั้งหน่วยงานหลัก MIS & Business Analysis มีผลตั้งแต่วันที่ 11 ตุลาคม 2561

5.2 นโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

5.2.1 การสรรหาพนักงานและจูงใจพนักงาน

บริษัทมีนโยบายที่จะสรรหาพนักงานตามความจำเป็นและความเหมาะสมของงาน โดยพนักงานที่จะได้รับการจ้างจะต้องมีคุณสมบัติ คุณสมบัติ ประสบการณ์ และความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน กรณีที่มีตำแหน่งงานว่าง บริษัทจะเน้นการสรรหาพนักงานจากภายในเป็นหลัก แล้วทำการพัฒนาฝึกอบรมเพิ่มเติมเนื่องจากการสรรหาจากภายในทำให้ได้พนักงานที่คุ้นเคยกับการดำเนินงานและยังมีส่วนช่วยสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน ทั้งยังจูงใจให้พนักงานทำงานอยู่กับบริษัทเป็นระยะเวลานาน สำหรับผลตอบแทน บริษัทจะพิจารณาเทียบเคียงกับธุรกิจ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน และในกรณีที่บริษัทไม่สามารถสรรหาพนักงานจากภายในบริษัทได้แล้ว จึงจะดำเนินการกระบวนการสรรหาและจ้างบรรจบุคคลจากภายนอกต่อไป โดยบริษัทมีการซื้อสื่อในกลุ่ม Website ต่าง ๆ การลงโฆษณาใน Social Media เช่น Facebook / LinkedIn / Line@ การส่ง SMS ให้กับผู้สมัคร หรือพนักงานภายใน หรือสื่อประชาสัมพันธ์ทาง Website ของ KTC รวมถึงการแนะนำจากผู้บริหารในองค์กร ซึ่งช่วยให้การสรรหาบุคลากรที่มีตำแหน่งสำคัญมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2.2 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทมีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการตอบสนองตามทิศทางการดำเนินธุรกิจ โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรมในห้องเรียน, การเรียนรู้แบบ e - Learning, การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ, การแบ่งปันความรู้ เป็นต้น ในปี 2561 บริษัทมีแนวทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานตามกลยุทธ์ Disruptive Innovation และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2561 มีจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมพนักงานต่อคนต่อปี (มกราคม - ธันวาคม 2561) เท่ากับ 21.33 ชั่วโมง โดยมีหลักสูตรการเรียนรู้ที่สำคัญ ดังนี้

1. กลุ่มหลักสูตรตามกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่ตอบโจทย์ของลูกค้าและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยจัดหลักสูตร “Leading Innovation with Design Thinking” ให้ผู้เข้าอบรมนำความรู้และทักษะจากกระบวนการ Design Thinking ไปประยุกต์ใช้กับงานที่รับผิดชอบและสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ

2. กลุ่มหลักสูตร Core Course เป็นหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะสำคัญของพนักงาน เช่น หลักสูตรจิตประภายความรู้สู่ KTC และ KTC Synergy ที่ส่งเสริมให้พนักงานรับรู้ เข้าใจและผนึก Core Values ขององค์กรเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รวมถึงหลักสูตรตามนโยบายของสถาบันการเงินและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่พนักงานทุกตำแหน่งงานต้องเรียน เช่น หลักสูตร KTC Product Knowledge, KTC Core Business Process, หลักเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ, หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance), กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เป็นต้น

3. กลุ่มหลักสูตร Functional Course เน้นให้พนักงานได้พัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถที่จำเป็นเพื่อเพิ่มศักยภาพตามบทบาทและหน้าที่ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เช่น Future Market Access Strategies, Machine Learning for Business, Data Wrangling, Process Improvement for Productivity, Customer Experience Management, Service Beyond Expectation, Service Quality Contact Center, Analytics Enablement Program เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรม KTC Knowledge Sharing สร้างวัฒนธรรมแลกเปลี่ยนความรู้ จัดการเรียนรู้ผ่านหลักสูตรออนไลน์ (Online Learning) เพื่อให้พนักงานสามารถเลือกเรียนหลักสูตรต่าง ๆ ตามความสนใจและหลักสูตรที่บริษัทคัดเลือก ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตร Learning How to Learn และ The Science of Success และกิจกรรม KTC Sit & Talk ที่มีผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ มาให้ความรู้เพื่อให้พนักงานก้าวทันนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ และทิศทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สำหรับการพัฒนาทางด้านจิตใจและคุณธรรม บริษัทมุ่งเน้นให้พนักงานปฏิบัติงานบนพื้นฐานของจริยธรรมและการมีทัศนคติเชิงบวกต่อตัวเองและการทำงาน ผ่านโครงการ “ดีที่ออกซ์ ดีทอล์ค คุณธรรมนำทาง” ซึ่งในปี 2561 ได้พาพนักงานไปปฏิบัติธรรมอบรมถือศีล 8 ณ วัดป่าศรีถาวรนิมิต อ.ปากพลี จ.นครนายก และกิจกรรมใส่บาตรพระสงฆ์ 9 รูป เนื่องในวันปีใหม่และวันสงกรานต์ 2561

การพัฒนาระบบงานบริหารงานบุคคล

เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานงานภายในบริษัทได้กำหนดนโยบายให้หน่วยงานที่สนับสนุนภารกิจหลักได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) โดยหน่วยงานภายในทรัพยากรบุคคลได้จัดทำมาตรฐานงานดังกล่าวขึ้นและประกาศใช้ครบถ้วน 100 เปอร์เซ็นต์ พร้อมทั้งได้กำหนดดัชนีวัดความสำเร็จและเป้าหมายทุกงาน

นอกจากนี้แล้วยังให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRIS) ครอบคลุมตั้งแต่การสมัครงาน การคัดเลือกบุคลากร การโอนย้าย การบันทึกเวลาการทำงาน การทำงานล่วงเวลา การประเมินผล การลาประเภทต่าง ๆ การขออนุมัติฝึกอบรม การบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานทุกประเภท รวมถึงการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อรองรับการทำงานใน Device ต่าง ๆ รวมถึง Smart Phone เพื่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวแก่การใช้งาน และรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป และต่อพนักงานที่เป็นลูกค้าภายในองค์กร และผู้สมัครงานที่เป็นลูกค้าภายนอกองค์กร เช่น การรับสมัครพนักงาน การทำแบบทดสอบ การเซ็นสัญญาจ้าง การลาออก เป็นต้น และการนำ QR Code เข้ามาช่วยในกระบวนการรับสมัครงาน และการประเมินผลการฝึกอบรม ทำให้เพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับทิศทางของบริษัทที่มีการเปลี่ยนรูปแบบไปสู่ระบบ Digital Workspace

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่พนักงาน

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการของบริษัท บริษัทได้มีแนวทางการปรับอัตราเงินเดือนและสวัสดิการโดยการเข้าร่วมสำรวจกับบริษัทที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับอัตราเงินเดือนและสวัสดิการรวมทั้งการพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละปี (Key Performance Indicators : KPI) และแนวโน้มทางเศรษฐกิจควบคู่กันไป อย่างไรก็ตาม การพิจารณาการจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการ บริษัทได้มีการพิจารณาเทียบเคียงกับการจ่ายของตลาดในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเดียวกันเพื่อให้สามารถทัดเทียมกับตลาดได้ สำหรับสวัสดิการที่บริษัทกำหนดหรือจัดให้แก่พนักงานจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่สามารถครอบคลุมและทั่วถึงทั้งองค์กรและมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนไป และเพื่อให้เกิดความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน ให้สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนได้ บริษัทได้นำคุณค่าองค์กร (Core Value) ซึ่งเป็นแก่นของวิสัยทัศน์และแนวทางในการปฏิบัติงาน

เข้ามาเป็นองค์ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเสริมสร้างให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนในองค์กรยึดถือปฏิบัติและเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ บรรลุตามแผนงาน พันธกิจและกลยุทธ์ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้

การเคารพในสิทธิมนุษยชน

บริษัทมีนโยบายที่ชัดเจนที่จะไม่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน เริ่มตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร โดยไม่มีการจ้างแรงงานเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี ทั้งในรูปแบบประจำหรือสัญญาจ้างใด ๆ ทั้งงานประจำหรืองานนอกเวลา ทั้งแบบได้รับค่าจ้างและไม่ได้รับค่าจ้าง ไม่มีการกีดกัน การคุกคาม ช่มเหลทางกาย จิตใจ เพศ หรือทางวาจา การยอมรับในความแตกต่าง การให้อิสระในการแสดงออกไม่ว่าจะเป็นการแต่งกาย การพูด การให้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยและการเคารพความคิดเห็น การจัดกิจกรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

นอกจากนี้ จากการที่บริษัทกำหนดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ โดยได้จัดให้มีช่องทางที่ปลอดภัยสำหรับให้พนักงาน รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น สามารถแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามคู่มือจรรยาบรรณมายังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะให้ความคุ้มครองโดยการไม่เปิดเผยชื่อ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสอบสวน รวมทั้ง จะไม่ลดตำแหน่งลงโทษ รวมถึง จะให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ถูกกล่าวหาในเรื่องดังกล่าวด้วย ในปี 2561 ไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากพนักงาน คู่ค้า และบุคคลในท้องถิ่นที่บริษัทตั้งอยู่ ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจได้ในระดับหนึ่งว่า ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทไม่ได้สร้างผลกระทบหรือมีแนวโน้มที่จะเกิดผลกระทบต่อชุมชนในท้องถิ่นแต่อย่างใด

ความปลอดภัยอาชีวอนามัยสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

การจัดสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีผู้รับผิดชอบดูแลประจำชั้น การดูแลแสงสว่าง บริการน้ำดื่มสะอาดในจุดพื้นที่ปฏิบัติงาน จัดให้มีสถานที่พักผ่อน สันทนาการ และสนทนาระหว่างกันอย่างไม่เป็นทางการ การรักษาความสะอาดห้องน้ำให้พร้อมใช้อยู่เสมอและมีสุขลักษณะที่ดี มีการซ่อมแผนฉุกเฉินประจำปีเพื่อคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงาน เมื่อเกิดเหตุการณ์ และการกำหนดหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกรณีฉุกเฉิน รวมทั้งระบบ Communication Tree ที่มีการสื่อสารตามลำดับการบังคับบัญชา เป็นต้น

การกำกับดูแลกิจการ

1. นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้พิจารณากำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการเป็นลายลักษณ์อักษร และได้มีการทบทวนนโยบายดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ โดยในปี 2561 คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาทบทวนนโยบาย และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินการกำกับดูแลกิจการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD : CGR) และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน (CG Code) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) รวมถึง การเปลี่ยนแปลงภายในต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติสำหรับบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้ในการนำ CG Code มาใช้นั้น คณะกรรมการบริษัทได้นำมาปรับใช้โดยยึดหลัก (Apply or Explain) กล่าวคือ ได้นำ CG Code มาพิจารณาปรับใช้ (Apply) ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของบริษัท โดยในเรื่องใดที่คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาแล้วเห็นว่าไม่สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท คณะกรรมการบริษัทได้มีมติให้เปิดเผยถึงเหตุผลไว้ในรายงานประจำปี (Explain) โดยในการควบคุมและตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริษัทได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยในการกำกับดูแลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของบริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ซึ่งคณะกรรมการชุดย่อยทุกคณะจะมีคุณสมบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีการกำหนดบทบาทและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ในกฎบัตรว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และกฎบัตรคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

ทั้งนี้บริษัทได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

1.1 นโยบายและการปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้น

บริษัทตระหนักในความรับผิดชอบและให้ความสำคัญในการเคารพและปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้น รวมทั้งไม่ละเมิดหรือลิดรอนสิทธิของผู้ถือหุ้นและยังส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิของตนโดยครอบคลุมสิทธิพื้นฐานตามกฎหมาย อันประกอบด้วยสิทธิในการซื้อขาย โอน หลักทรัพย์ที่ตนถืออยู่ สิทธิในการรับส่วนแบ่งเงินปันผล สิทธิในการร่วมตัดสินใจในเรื่องสำคัญของบริษัท เช่น การอนุมัติธุรกรรมที่สำคัญและมีผลต่อทิศทางในการดำเนินธุรกิจของกิจการ การแก้ไขหนังสือบริคณห์สนธิ รวมทั้งข้อบังคับของบริษัท สิทธิในการออกเสียงลงคะแนนแต่งตั้งและกำหนดค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี สิทธิในการเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิในการเลือกตั้งกรรมการ และสิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น เป็นต้น

นอกจากสิทธิขั้นพื้นฐานที่ผู้ถือหุ้นพึงได้รับแล้ว บริษัทยังมีแนวปฏิบัติที่ดีในการดูแลผู้ถือหุ้นมากกว่าสิทธิขั้นพื้นฐานตามกฎหมาย เพื่อส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือหุ้น โดยผู้ถือหุ้นมีสิทธิรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของบริษัท เช่น ผลประกอบการ บทวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน งานกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นต้น ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทที่สามารถเข้าถึงได้โดยง่ายและสะดวก

1.2 การประชุมผู้ถือหุ้น

1.2.1 บริษัทให้ความสำคัญกับการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดจัดปีละครั้งภายในเวลาไม่เกิน 4 เดือนนับแต่วันสิ้นสุดรอบปีบัญชีของบริษัท โดยบริษัทได้ดำเนินการภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเสนอวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีก่อนการประชุมได้ ซึ่งบริษัทจะรวบรวมพร้อมจัดทำข้อมูลประกอบวาระการประชุม เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ www.ktc.co.th เป็นการล่วงหน้าประมาณ 30 วัน ก่อนวันประชุม พร้อมทั้งประกาศลงในหนังสือพิมพ์รายวันติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 วัน เพื่อบอกกล่าวเรียกประชุมผู้ถือหุ้นอย่างทั่วถึง อีกทั้งได้มอบหมายให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ในฐานะนายทะเบียนหุ้นสามัญ เป็นผู้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมโดยมีระเบียบวาระและคำอธิบายและเหตุผลเอกสารข้อมูลประกอบการประชุมในวาระต่าง ๆ พร้อมรายละเอียดที่พอเพียงให้แก่ผู้ถือหุ้น

ล่วงหน้าอย่างน้อย 28 วันก่อนวันประชุมฯ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาเพียงพอที่จะศึกษาข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจลงคะแนนในวาระต่าง ๆ ซึ่งหากมีข้อสงสัย ผู้ถือหุ้นสามารถส่งคำถามถึงกรรมการได้ล่วงหน้าก่อนวันประชุมผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท หรือส่งจดหมายถึงคณะกรรมการโดยตรง หรือจะแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตั้งคำถามในวาระต่าง ๆ ในวันประชุมก็ได้ โดยบริษัทจัดให้มีการประชุมในสถานที่ที่สะดวกในการเดินทาง และบริษัทสนับสนุน หรือส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ถือหุ้นประเภทสถาบันให้เข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น

1.2.2 วันประชุมผู้ถือหุ้น บริษัทได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือหุ้นในการใช้สิทธิเข้าร่วมและออกเสียงลงคะแนนด้วยการใช้ระบบ Barcode ในการลงทะเบียนและนับคะแนนเสียงของผู้ถือหุ้น รวมทั้งได้จัดให้มีอาคารแสดงบิลด์บริการในกรณีที่ผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้รับมอบฉันทะไม่ได้นำมาด้วย

1.2.3 บริษัทได้จัดให้มีการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมเป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง และให้สิทธิผู้ถือหุ้นที่มาเข้าร่วมประชุมภายหลังจากเริ่มประชุมแล้ว มีสิทธิออกเสียงในวาระถัดไปที่ยังมิได้เริ่มพิจารณาและนับเป็นองค์ประชุม

1.2.4 บริษัทได้นำหนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น และเอกสารประกอบการประชุม พร้อมหนังสือมอบฉันทะลงในเว็บไซต์ของบริษัทคือ www.ktc.co.th เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเลือกใช้หนังสือมอบฉันทะแบบใดก็ได้ นอกจากนี้ บริษัทได้เสนอซื้อกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ท่าน เป็นผู้รับมอบฉันทะในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ด้วยตนเอง รวมทั้งมีคำชี้แจงและเหตุผลประกอบในแต่ละวาระหรือประกอบมติที่ขอตามที่เราไว้ในหนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น และแสดงข้อเท็จจริงและเหตุผลความเห็นของคณะกรรมการในแต่ละวาระ กรณีที่มีความเห็นแตกต่างจากคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้ผู้ถือหุ้นรับทราบข้อมูลในการพิจารณาอย่างเพียงพอและเท่าเทียม โดยการลงข้อมูลทั้งหมด บริษัทมีการเผยแพร่ข้อมูลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้ผู้ถือหุ้นได้เลือกใช้

1.2.5 ในการเข้าร่วมประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทุกครั้งของบริษัท มีประธานกรรมการ กรรมการ ผู้บริหารของบริษัทเข้าร่วมประชุมอย่างพร้อมเพรียงเพื่อชี้แจงผลการดำเนินงาน นโยบายการบริหารงาน ตลอดจนตอบข้อซักถามของผู้ถือหุ้นได้ทันทีในวันประชุม ตลอดจนสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้ถือหุ้นได้อย่างรวดเร็ว

1.2.6 เพื่อให้การนับคะแนนของการลงมติในวาระต่าง ๆ มีความถูกต้อง โปร่งใส บริษัทจะเชิญบุคคลที่มีความเป็นอิสระ หรือผู้แทนจากบริษัทผู้ตรวจสอบบัญชีท่านอื่น นอกเหนือจากบุคคลที่เป็นผู้ตรวจสอบบัญชีของบริษัท มาร่วมทำหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของการนับคะแนนเสียงในการประชุมด้วย

1.2.7 ก่อนเริ่มการประชุม ประธานในที่ประชุมจะชี้แจงให้ทราบถึงกติกา กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการประชุม ขั้นตอนการออกเสียงลงมติ รวมทั้งสิทธิการออกเสียงลงคะแนนแต่ละประเภทของหุ้น รวมถึงวิธีนับคะแนนเสียงของผู้ถือหุ้นที่ต้องลงมติในแต่ละวาระตามข้อบังคับของบริษัท และระหว่างการประชุมจะเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้สิทธิอย่างเท่าเทียมกันในการสอบถาม และแสดงความคิดเห็น รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ อย่างไม่จำกัด โดยคณะกรรมการบริษัทจะตอบข้อซักถามอย่างตรงประเด็นในแต่ละวาระ และมีการบันทึกรายงานการประชุมโดยมีการบันทึกการชี้แจงขั้นตอนการลงคะแนน และวิธีการแสดงคะแนนให้ที่ประชุมก่อนดำเนินการประชุม รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นตั้งประเด็นหรือซักถาม การบันทึกคำถามคำตอบ และผลการลงคะแนนในแต่ละวาระว่า มีผู้ถือหุ้นเห็นด้วย คัดค้าน และงดออกเสียงเป็นอย่างไร รวมทั้งบันทึกรายชื่อกรรมการผู้เข้าร่วมประชุมและกรรมการที่ลาประชุมโดยเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โดยในวันเดียวกันได้สรุปผลการประชุมและมติการลงคะแนนผ่านช่องทางในระบบ ELCID ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (“ตลาดหลักทรัพย์ฯ”) ให้กับนักลงทุนและผู้ถือหุ้นทราบทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และได้นำเสนอรายงานการประชุมดังกล่าวฉบับเต็มให้ตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ภายใน 14 วัน นับจากวันประชุมเสร็จ พร้อมทั้งขึ้นเว็บไซต์ของบริษัท ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

1.2.8 บริษัทจะไม่เพิ่มวาระการประชุมโดยไม่แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า โดยเฉพาะวาระที่มีความสำคัญและต้องใช้เวลาในการศึกษาข้อมูลก่อนการตัดสินใจ และได้ดำเนินการประชุมผู้ถือหุ้นตามลำดับระเบียบวาระการประชุมที่ได้แจ้งไว้ในหนังสือเชิญประชุม

1.2.9 ในวันประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการประชุมผู้ถือหุ้น การนับคะแนน และแสดงผล เพื่อให้การดำเนินการประชุมสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

1.2.10 คณะกรรมการสนับสนุนให้มีการใช้บัตรลงคะแนนเสียงในวาระที่สำคัญ เช่น การทำรายการเกี่ยวโยง การทำรายการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ เป็นต้น เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในกรณีมีข้อโต้แย้งภายหลัง

1.2.11 ประธานในที่ประชุม จัดสรรเวลาให้เหมาะสมและส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นมีโอกาสในการแสดงความเห็น และตั้งคำถามต่อที่ประชุมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริษัทได้

การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2561 ซึ่งจัดขึ้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 บริษัทได้ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ หรือแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

ก่อนการประชุมผู้ถือหุ้น บริษัทได้เผยแพร่หนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งได้รับในวัน เวลา สถานที่ประชุมและวาระการประชุม โดยมีคำชี้แจงและเหตุผลประกอบการพิจารณาในแต่ละวาระอย่างครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจของผู้ถือหุ้น และเปิดเผยล่วงหน้าก่อนการประชุมผ่านหลายช่องทาง เช่น

- **ระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์** : เผยแพร่มติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เรื่อง ขอเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2561 (ครั้งที่ 16) ที่แสดงกำหนดการประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุม รวมถึงการจ่ายเงินปันผล โดยเผยแพร่เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2561

- **เว็บไซต์บริษัท** : เผยแพร่หนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นและเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้ามากกว่า 30 วัน โดยเผยแพร่เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2561 ซึ่งมีข้อมูลในเอกสารที่เหมือนกับที่ส่งทางไปรษณีย์ให้กับผู้ถือหุ้น ในเรื่อง 1) วัน เวลา สถานที่ประชุม 2) วาระในการประชุมพร้อมคำชี้แจงและเหตุผลประกอบในแต่ละวาระหรือประกอบมติที่ขอตามที่ระบุไว้ในหนังสือเชิญประชุม 3) คำชี้แจงวิธีการมอบฉันทะการลงทะเบียน การแสดงเอกสารการเข้าประชุม กฎเกณฑ์ในการประชุม และ 4) ขั้นตอนการออกเสียงลงมติ รวมทั้งหนังสือมอบฉันทะ

- **จัดส่งทางไปรษณีย์** : จัดส่งหนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เอกสารประกอบการประชุมในรูปแบบ CD - ROM ให้แก่ผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนวันประชุม 31 วัน โดยจัดส่งเอกสารทั้งหมดไปยังที่ทำการไปรษณีย์ เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2561

- **ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์** : ลงประกาศหนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นในหนังสือพิมพ์รายวันทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษติดต่อกัน 3 วันล่วงหน้าก่อนวันประชุม 17 วัน

บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเสนอข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์บริษัท และระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ คือ เรื่องเพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระเพิ่มเติม รวมถึง การเสนอคำถามและเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกิจการ และเสนอรายชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับการพิจารณาคัดเลือกเป็นกรรมการ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีการกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ช่องทางการเสนอเรื่อง และแจ้งให้ที่ประชุมทราบ ซึ่งได้ดำเนินการล่วงหน้าก่อนวันประชุม เป็นเวลา 3 เดือน ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2560 - 31 มกราคม 2561

บริษัทได้แนบหนังสือมอบฉันทะแบบ ข. ตามแบบที่นายทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัดประกาศกำหนด และระบุบาร์โค้ดเพื่อสะดวกในการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมไปพร้อมกับหนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้ผู้ถือหุ้นที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ด้วยตนเองสามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาประชุมแทน และยังได้นำหนังสือมอบฉันทะแบบ ค. เปิดเผยไว้ในเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้ผู้ถือหุ้นทั่วไปและผู้ถือหุ้นที่เป็นผู้ดูแลหลักทรัพย์สามารถมอบฉันทะได้ตามจำนวนที่ได้รับแจ้งจากผู้ถือหุ้น

บริษัทได้เสนอชื่อกรรมการอิสระ 2 ท่าน พร้อมประวัติและการมีส่วนได้เสียของกรรมการแต่ละท่านไว้ในหนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เพื่อเป็นทางเลือกในการมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น

วันประชุมผู้ถือหุ้น (20 เมษายน 2561) บริษัทได้จัดประชุม ณ โรงแรมพลาซ่าแอทธินี ตั้งอยู่ ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เดินทางได้โดยสะดวกทั้งทางรถยนต์ รถไฟฟ้าบีทีเอส โดยได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งสถานที่จัดการประชุม เจ้าหน้าที่ต้อนรับ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบบาร์โค้ดมาใช้ในการลงทะเบียนและลงมติ ทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน และประมวผลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ พร้อมทั้ง จัดพิมพ์บัตรลงคะแนนในแต่ละวาระให้แก่ผู้ถือหุ้น เพื่อให้การลงทะเบียนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว รวมถึง มีการเปิดรับการลงทะเบียนล่วงหน้าก่อนการประชุม 2 ชั่วโมง โดยบริษัทได้เรียนเชิญอาสาสมัครจากผู้ถือหุ้นรายย่อยเป็นอาสาสมัครในการเป็นสักขีพยานในการตรวจสอบการนับคะแนน

ประธานในการประชุมได้ให้เลขานุการบริษัทแจ้ง กฎเกณฑ์ที่ใช้ในการประชุม ซึ่งแจ้งวิธีการลงคะแนน สิทธิออกเสียง ลงคะแนน และวิธีการนับคะแนนอย่างชัดเจน ให้ผู้ถือหุ้นทราบ ในช่วงเปิดการประชุม ในการประชุมมีการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ วิดิทัศน์เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจน

ภายหลังการประชุม

บริษัทได้เปิดเผยผลการลงคะแนนแต่ละวาระในการประชุม โดยเปิดเผยในระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ และเว็บไซต์ ของบริษัทภายหลังจบการประชุมในวันเดียวกันกับที่ประชุม บริษัทได้จัดบันทึกรายงานการประชุม โดยมีการบันทึกรายชื่อ กรรมการบริษัทที่เข้าร่วมประชุม การชี้แจงขั้นตอนการลงคะแนน สิทธิการออกเสียงลงคะแนน และวิธีการแสดงผลคะแนน ให้ที่ประชุมทราบ พร้อมบันทึกข้อซักถาม และชี้แจงผลการลงคะแนน ในแต่ละวาระว่ามีผู้ถือหุ้นเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย จดออกเสียง หรือ บัตรเสียจำนวนเท่าไร และได้จัดสร้างรายงานการประชุมสามัญ ผู้ถือหุ้น ประจำปี 2561 ต่อตลาดหลักทรัพย์และเว็บไซต์บริษัท ภายใน 14 วันนับจากวันประชุม โดยเปิดเผยเมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2561

การประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น

ในปี 2561 บริษัทมีการจัดประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1 / 2561 ซึ่งจัดขึ้นเมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2561 บริษัทได้ ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ หรือแนวทางการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

ก่อนการประชุมผู้ถือหุ้น บริษัทได้เผยแพร่หนังสือบอกกล่าว เชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ซึ่งได้ระบุ วัน เวลา สถานที่ประชุมและวาระการประชุม โดยมีคำชี้แจง และเหตุผลประกอบการพิจารณาในแต่ละวาระอย่างครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจของผู้ถือหุ้น และเปิดเผยล่วงหน้าก่อนการ ประชุมผ่านหลายช่องทาง เช่น

- **ระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์** : เผยแพร่มติที่ประชุม คณะกรรมการบริษัท เรื่อง ขอเชิญประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น (ครั้งที่ 1 / 2561) ที่แสดงกำหนดการประชุมพร้อมระเบียบวาระ การประชุม และเปิดเผยรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงมูลค่า ที่ตราไว้ (PAR) โดยเผยแพร่เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2561

- **เว็บไซต์บริษัท** : เผยแพร่หนังสือบอกกล่าวเชิญประชุมสามัญ ผู้ถือหุ้นและเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้ามากกว่า 30 วัน โดยเผยแพร่เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2561 ซึ่งมีข้อมูลในเอกสาร

ที่เหมือนกับที่ส่งทางไปรษณีย์ให้กับผู้ถือหุ้น ในเรื่อง 1) วัน เวลา สถานที่ประชุม 2) วาระในการประชุมพร้อมคำชี้แจงและเหตุผล ประกอบในแต่ละวาระหรือประกอบมติที่ขอตามที่ระบุไว้ใน หนังสือเชิญประชุม 3) คำชี้แจงวิธีการมอบฉันทะการลงคะแนน การแสดงเอกสารการเข้าประชุม กฎเกณฑ์ในการประชุม และ 4) ขั้นตอนการออกเสียงลงมติ รวมทั้งหนังสือมอบฉันทะ

- **จัดส่งทางไปรษณีย์** : จัดส่งหนังสือบอกกล่าวเชิญประชุม สามัญผู้ถือหุ้น เอกสารประกอบการประชุมในรูปแบบ CD - ROM ให้แก่ผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนวันประชุม 20 วัน โดยจัดส่งเอกสาร ทั้งหมดไปยังที่ทำการไปรษณีย์ เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2561

- **ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์** : ลงประกาศหนังสือบอกกล่าว เชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นในหนังสือพิมพ์รายวันทั้งภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษติดต่อกัน 3 วันล่วงหน้าก่อนวันประชุม 9 วัน

บริษัทได้แนบหนังสือมอบฉันทะแบบ ข. ตามแบบที่ นายทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัดประกาศกำหนด และระบุบาร์โค้ด เพื่อสะดวกในการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมไปพร้อมกับหนังสือ บอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ ของบริษัท เพื่อให้ผู้ถือหุ้นที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ด้วย ตนเอง สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาประชุมแทนได้ และได้นำ หนังสือมอบฉันทะ แบบ ค. เปิดเผยไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อให้ผู้ถือหุ้นทั่วไปและผู้ถือหุ้นที่เป็นผู้ดูแลหลักทรัพย์สามารถมอบ ฉันทะได้ตามจำนวนที่ได้รับแจ้งจากผู้ถือหุ้น

บริษัทได้เสนอชื่อกรรมการอิสระ 2 ท่าน พร้อมประวัติ และการมีส่วนได้เสียของกรรมการแต่ละท่านไว้ในหนังสือ บอกกล่าวเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เพื่อเป็นทางเลือกในการมอบ ฉันทะของผู้ถือหุ้น

วันประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น (6 กรกฎาคม 2561) บริษัทได้ จัดประชุม ณ โรงแรม ดิ แอทธินี โฮเทล แบงค็อก, อะ ลักซ์ซูรี คอลเล็คชั่น ตั้งอยู่ ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เดินทางได้โดยสะดวกทั้งทางรถยนต์ รถไฟฟ้า บีทีเอส โดยได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งสถานที่จัดการ ประชุม เจ้าหน้าที่ต้อนรับ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบบาร์โค้ดมาใช้ในการลงทะเบียนและลงมติ ทำให้เกิด ความรวดเร็วในการทำงาน และประมวลผลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ พร้อมทั้ง จัดพิมพ์บัตรลงคะแนนในแต่ละวาระให้แก่ผู้ถือหุ้น เพื่อให้การลงทะเบียนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว รวมถึง มีการ เปิดรับการลงทะเบียนล่วงหน้าก่อนการประชุม 2 ชั่วโมง

โดยบริษัทได้เรียนเชิญอาสาสมัครจากผู้ถือหุ้นรายย่อย เป็นอาสาสมัคร ในการเป็นสักขีพยานในการตรวจสอบการนับคะแนน

ประธานในการประชุมได้ให้เลขานุการบริษัทแจ้งกฎเกณฑ์ ที่ใช้ในการประชุม ซึ่งแจ้งวิธีการลงคะแนน สิทธิออกเสียง ลงคะแนน และวิธีการนับคะแนนอย่างชัดเจน ให้ผู้ถือหุ้นทราบ ในช่วงเปิดการประชุม ในการประชุมมีการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ วิทัศน์เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจน

ภายหลังการประชุม

บริษัทได้เปิดเผยผลการลงคะแนนแต่ละวาระในการประชุม โดยเปิดเผยในระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ และเว็บไซต์ ของบริษัทภายหลังการประชุมในวันเดียวกันกับที่ประชุม บริษัท ได้จัดบันทึกรายงานการประชุม โดยมีการบันทึกรายละเอียดการ ประชุมที่เข้าร่วมประชุม การชี้แจงขั้นตอนการลงคะแนนสิทธิการ ออกเสียงลงคะแนน และวิธีการแสดงผลคะแนนให้ที่ประชุมทราบ พร้อมบันทึกข้อซักถาม และชี้แจงผลการลงคะแนนในแต่ละวาระ ว่ามีผู้ถือหุ้นเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย งดออกเสียง หรือบัตรเสียจำนวน เท่าไหร่ และได้จัดส่งรายงานการประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1 / 2561 ต่อตลาดหลักทรัพย์และเว็บไซต์บริษัท ภายใน 14 วัน นับจากวันประชุม โดยเปิดเผยเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2561

หมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

2.1 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นส่วนน้อย

บริษัทมีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผู้ถือหุ้นทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นนักลงทุน สถาบัน ผู้ลงทุนต่างชาติ รวมทั้งผู้ถือหุ้นส่วนน้อยให้ได้รับการปฏิบัติ ที่เท่าเทียมกันในการใช้สิทธิของตนตามที่ได้อธิบายไว้แล้วในหมวด สิทธิของผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ บริษัทยังเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิ เสนอข้อผู้ที่เหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัทเป็นการ ล่วงหน้าได้

2.2 การมอบฉันทะในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น

ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ด้วยตนเอง บริษัท เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาประชุมเพื่อลงคะแนน เสียงแทนได้ โดยได้แนบหนังสือมอบฉันทะและวิธีปฏิบัติ และเสนอ ชื่อกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 คน เพื่อเป็นทางเลือกในการมอบ ฉันทะให้กับผู้ถือหุ้นไปพร้อมกับหนังสือเชิญประชุม รวมทั้ง สนับสนุนให้ผู้ถือหุ้น หรือผู้แทนใช้บัตรลงคะแนนเสียงในทุกวาระ

⁽¹⁾ ผู้บริหารทุกรายที่มีสายการบังคับบัญชาตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารตาม โครงสร้างของบริษัท

2.3 มาตรการป้องกันกรรมการและผู้บริหารในการใช้ข้อมูล ภายในเพื่อหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

สำหรับมาตรการการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการดูแลเพื่อป้องกันการใช้ข้อมูลภายในของบริษัทในการแสวงหา ผลประโยชน์ส่วนตัว หรือผู้อื่นในทางมิชอบนั้น บริษัทได้กำหนด ไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรในนโยบายการกำกับดูแล กิจการ สรุปได้ดังนี้

บทนิยาม

ผู้บริหาร หมายถึง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้ดำรงตำแหน่ง ระดับบริหารสายแรกนับต่อจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหาร รายที่สี่ทุกราย ⁽¹⁾ และให้หมายความรวมถึงผู้ดำรงตำแหน่ง ระดับผู้บริหารในสายงานบัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่าย ขึ้นไปหรือเทียบเท่า

พนักงาน หมายถึง กรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับสูง พนักงานประจำ พนักงานทดลองงาน พนักงาน รายวัน พนักงานตามสัญญาจ้างพิเศษ

ข้อมูลลับหรือข้อมูลภายใน หมายถึง ข้อเท็จจริงอันเป็น สาระสำคัญที่ได้รับหรือรับทราบไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษรหรือ รูปแบบอื่นใด ซึ่งข้อมูลดังกล่าวยังไม่เปิดเผยหรือยังมิได้เปิดเผย ต่อสาธารณชนและมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงต่อราคาหุ้น KTC โดยกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน พิจารณา หรือรับทราบ จากการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ข้อมูลงบการเงิน ข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัท การร่วมทุน การเปลี่ยนแปลงนโยบายเงินปันผล การได้มาซึ่งพันธมิตรที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น

ข้อพึงปฏิบัติในการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

1) กรรมการและผู้บริหาร ต้องเปิดเผยข้อมูลรายการที่อาจมี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการ ระหว่างกัน ตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2) ห้ามกรรมการและผู้บริหาร ที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการพิจารณาอนุมัติ และกรณีที่มีการทำรายการ ที่เกี่ยวข้องกันให้คณะกรรมการตรวจสอบฯ เข้าร่วมพิจารณา ให้ความเห็นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและตามหลักเกณฑ์ ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

3) การลงทุนในกิจการที่กรรมการหรือผู้บริหาร มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องจะต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ด้วยมติเป็นเอกฉันท์ โดยไม่มีกรรมการหรือผู้บริหารผู้นั้นเข้าร่วมพิจารณาอนุมัติด้วย และเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ต้องกำหนดราคาและเงื่อนไขต่าง ๆ ตามการค้ำปกติของบริษัท และปฏิบัติเหมือนลูกค้าทั่วไปและบริษัทมีมาตรการดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน ซึ่งกำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

(โปรดศึกษารายละเอียดเรื่อง การใช้ข้อมูลภายใน ได้ที่ “หัวข้อ การกำกับดูแลกิจการ เรื่อง การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน”)

หมวดที่ 3 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

3.1 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ

บริษัทได้ตระหนักถึงสิทธิและบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกบริษัท โดยได้กำหนดไว้เป็นส่วนหนึ่งในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ พร้อมทั้งเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์บริษัท เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของทุกกลุ่มได้รับรู้และยึดปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงและยั่งยืนของบริษัท สรุปได้ดังนี้

ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

บริษัทมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้มีผลประโยชน์ที่ดี สามารถสร้างผลกำไรให้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและมั่นคง โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบและโปร่งใส เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว

ข้อพึงปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทมุ่งมั่นให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าด้วยกิริยาจากที่สุภาพ อ่อนโยน พร้อมทั้งยินดีรับฟังปัญหา และพยายามค้นหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาลูกค้าโดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้า เว้นแต่ กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า นอกจากนี้ในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย ต้องกระทำอย่างมีความรับผิดชอบ ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือใช้ประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า

ข้อพึงปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่

มีนโยบายในการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ทุกกลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทางการค้า ผู้ถือหุ้นกู้ และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่ายตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด

กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ต้องรีบแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ พึงละเว้นการเรียก รับ หรือจ้างผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตในการค้า รวมถึงรายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงต่อเวลาให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

ข้อพึงปฏิบัติต่อคู่ค้า

บริษัทกำหนดให้พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการซื้อหรือขายทรัพย์สิน สินค้าและบริการทุกชนิดของบริษัทต้องยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดของบริษัท โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัวหรือของพวกพ้อง ทั้งนี้ ต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องอยู่บนพื้นฐานของความจริง ไม่ทำให้ผู้ซื้อหรือผู้ขายทรัพย์สิน สินค้าและบริการ เข้าใจผิดพลาดหรือได้รับข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือ และที่สำคัญควรหลีกเลี่ยงการรับของกำนัล สินน้ำใจ การรับเชิญไปในงานเลี้ยงประเภทสังสรรค์หรืองานเลี้ยงรับรองจากผู้ซื้อหรือผู้ขายทรัพย์สิน สินค้าและบริการที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัว หรือหมุ่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อหลีกเลี่ยงข้อครหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น และป้องกันมิให้เกิดความโน้มเอียงที่จะช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษในภายหลัง ทั้งนี้โดยมีกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างและเงื่อนไขสัญญาหรือข้อตกลงที่เป็นธรรม การช่วยให้ความรู้ พัฒนาศักยภาพ และยกระดับความสามารถในการผลิตและให้บริการให้ได้มาตรฐาน ชี้แจงและดูแลให้คู่ค้าเคารพสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติต่อแรงงานตนเองได้อย่างเป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึง ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลคู่ค้า เพื่อพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน

ข้อพึงปฏิบัติต่อพันธมิตรธุรกิจ

บริษัทมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับพันธมิตรธุรกิจ และให้ความช่วยเหลือในลักษณะเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน เพื่อผลทางธุรกิจโดยรวม

ข้อพึงปฏิบัติต่อคู่แข่ง

บริษัทไม่มีนโยบายแข่งขันด้วยการใส่ร้ายป้ายสีกลั่นแกล้งหรือบิดเบือนข้อเท็จจริงของคู่แข่ง แต่ขณะเดียวกันก็หลีกเลี่ยงการตกลงหรือการพูดคุยถกเถียงกับพนักงานของหน่วยงานหรือสถาบันการเงินอื่น ๆ เกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้งภูมิประเทศ การตลาด การจัดสรรลูกค้า อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รวมถึง ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือแผนธุรกิจ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัท

ข้อพึงปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทพึงปฏิบัติตน เป็นพลเมืองดี ประพฤติตนโดยคำนึงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ อีกทั้งให้การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ร่วมพัฒนาสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนมุ่งสร้างสรรค์และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเกิดผลเป็นรูปธรรมและเป็นประโยชน์ต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารจึงให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในเรื่องนี้ โดยกำหนดไว้เป็นหนึ่งในพันธกิจของบริษัท ซึ่งสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปีของบริษัท หัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR)”

ข้อพึงปฏิบัติต่อคณะกรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการและผู้บริหารของบริษัทได้รับรู้ถึงสิทธิของตนเป็นอย่างดี และพร้อมเป็นแบบอย่างในการใช้สิทธิและปฏิบัติหน้าที่ของตน ตามกรอบที่บริษัทกำหนดไว้ ขณะเดียวกันยังตระหนักถึงการดูแลสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัทอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

ข้อพึงปฏิบัติต่อพนักงาน

บริษัทตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร จึงได้พยายามสรรหาและว่าจ้างบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ที่ตรงกับลักษณะงาน โดยให้เงินเดือนและผลตอบแทนในระดับที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป โดยนำผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละปี (Key Performance Indicator : KPI) และแนวโน้มเศรษฐกิจมาเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณา ขณะเดียวกัน บริษัทได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ผ่านแผนการฝึกอบรมที่หลากหลายและต่อเนื่อง เพื่อรองรับการแข่งขันในธุรกิจการเงินที่ทวีความรุนแรงขึ้น โดยจัดให้พนักงานเข้าอบรมหลักสูตรด้านการพัฒนาทักษะการบริหาร การตลาดและการขาย การบริการสินเชื่อ การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance) และการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

นอกจากนั้น บริษัทยังจัดสวัสดิการเพื่อช่วยให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น นอกเหนือจากสิทธิสวัสดิการที่มีตามกฎหมาย บริษัทมีนโยบายที่มุ่งเน้นไปในด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนคุณภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีนโยบายชัดเจนที่จะไม่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน

อนึ่ง ในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทมีนโยบายชัดเจนที่จะไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ โดยบริษัทมีแนวทางในการดำเนินการกับเรื่องดังกล่าว ซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องตกลงที่จะปฏิบัติตามกฎข้อบังคับนโยบายและ / หรือระเบียบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Policy)

ข้อพึงปฏิบัติต่อภาครัฐ

บริษัทสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และนโยบายของหน่วยงานกำกับ ควบคุมไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อร่วมเสริมสร้างความมั่นคงและเจริญเติบโตให้กับประเทศชาติ

3.2 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วม

ผู้มีส่วนได้เสียมีโอกาสที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทในหลายวาระและโอกาส ทั้งการเข้าร่วมโดยสิทธิ เช่น การที่บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิที่จะแสดงความเห็นอย่างอิสระในการประชุมผู้ถือหุ้น หรือเสนอวาระหรือเสนอผู้เหมาะสมที่จะมาเป็นกรรมการของบริษัท เป็นต้น และการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม หรือกิจกรรม CSR (Corporate Social Responsibility) ของบริษัท

3.3 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti – Corruption Policy)

บริษัทมีอุดมการณ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมโดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดีและจรรยาบรรณ ตลอดจนนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัท ในปี 2556 บริษัทได้เข้าร่วมใน “แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต” เพื่อแสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการต่อต้านคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ เพื่อให้มั่นใจว่า นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันของบริษัท ได้กำหนดความรับผิดชอบ แนวปฏิบัติ และข้อกำหนดในการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อป้องกันและต่อต้านคอร์รัปชันในทุกกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัท และเพื่อให้การตัดสินใจและการดำเนินการทางธุรกิจที่อาจมีความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันได้รับการพิจารณาและปฏิบัติอย่างรอบคอบ บริษัทจึงได้จัดทำ “นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน” เป็นลายลักษณ์อักษรขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจและพัฒนาสู่องค์กรแห่งความยั่งยืน โดยเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2559 บริษัทได้รับการรับรองการเป็น “สมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย

ในการต่อต้านทุจริต” ตามมติคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต ประจำปี 2559 เรียบร้อยแล้ว โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างการยื่นขอต่ออายุการเข้าร่วมเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต

ค่านิยมตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน

คอร์รัปชัน ให้ความหมายถึง การติดสินบนไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด ๆ โดยการเสนอให้ สัญญา มอบให้ ให้คำมั่น เรียกร้อง หรือรับ ซึ่งเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดซึ่งไม่เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่รัฐต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ขององค์การระหว่างประเทศ หน่วยงานของเอกชน หรือผู้มีหน้าที่ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อให้บุคคลดังกล่าวกระทำหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ อันเป็นการให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งธุรกิจ หรือแนะนำธุรกิจให้กับบริษัทโดยเฉพาะหรือเพื่อให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมทางธุรกิจ เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียม ประเพณีของท้องถิ่น หรือจารีตทางการค้าให้กระทำได้

นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน

ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทดำเนินการหรือยอมรับการคอร์รัปชัน เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน และคนรู้จัก

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1) คณะกรรมการบริษัท มีหน้าที่และให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้มีระบบที่สนับสนุน การต่อต้านคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายบริหารได้ตระหนัก และให้ความสำคัญกับการต่อต้านคอร์รัปชันและปลูกฝังจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร

2) คณะกรรมการตรวจสอบฯ มีหน้าที่และรับผิดชอบในการสอบทานระบบรายงานทางการเงินและบัญชี ระบบควบคุมภายใน ระบบตรวจสอบภายในและระบบบริหารความเสี่ยงให้มั่นใจว่าเป็นไปตามมาตรฐานสากล มีความรัดกุมเหมาะสม ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

3) ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ฝ่ายจัดการและผู้บริหารของบริษัท มีหน้าที่และรับผิดชอบในการกำหนดให้มีระบบและให้การส่งเสริม และสนับสนุนนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน เพื่อสื่อสารไปยังพนักงาน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมทั้งทบทวนความเหมาะสมของระบบ และมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดของกฎหมาย

4) ฝ่ายงานตรวจสอบภายในของบริษัท มีหน้าที่และรับผิดชอบในการตรวจสอบและสอบทานการปฏิบัติงานว่าเป็นไปอย่างถูกต้อง ตรงตามนโยบาย แนวปฏิบัติ อำนาจดำเนินการ ระเบียบปฏิบัติ และกฎหมาย ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบควบคุมที่มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้น และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบฯ

5) หน่วยงาน Enterprise Risk Management มีหน้าที่จัดทำ และพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน รวมทั้งจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน และสรุปผลการประเมินเพื่อรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ จะต้องดำเนินการทบทวนความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน ทุก 1 ปี

แนวทางการปฏิบัติ

1) กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับของบริษัท ต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน โดยต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องคอร์รัปชัน ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

2) พนักงานบริษัท ไม่พึงละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่รับผิดชอบทราบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ หากมีข้อสงสัยหรือข้อซักถาม ให้ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่กำหนดให้ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการติดตามการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

3) บริษัทจะให้ความสำคัญและคุ้มครองพนักงานที่ปฏิเสธหรือแจ้งเรื่องคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โดยจะไม่เปิดเผยชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสอบทาน รวมทั้งจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ

4) การดำเนินการใด ๆ ตามนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน ให้ใช้แนวปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ รวมทั้งระเบียบ และคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวทางปฏิบัติอื่นใดที่บริษัทเห็นสมควรกำหนดเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายนี้ ทั้งนี้ ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับต้องปฏิบัติตามด้วยความระมัดระวังในเรื่องดังต่อไปนี้

4.1) การให้ การรับของขวัญ ของกำนัล ผลประโยชน์อื่น การเลี้ยงรับรอง และค่าใช้จ่ายในการให้ การรับของขวัญ ของกำนัล ผลประโยชน์อื่นให้ถือปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ หรือระเบียบของบริษัท

4.2) การบริจาคเงินหรือทรัพย์สินเพื่อการกุศลสาธารณประโยชน์ รวมถึงการเป็นผู้สนับสนุน ต้องมีเอกสารแจ้งเจตจำนง หรือหนังสือขอรับเงินบริจาค เงินสนับสนุน หรือออกใบเสร็จรับเงิน หรือหนังสือแสดงความขอบคุณด้วย

4.3) สำหรับความสัมพันธ์ทางธุรกิจและการจัดซื้อจัดจ้าง ห้ามมิการให้หรือรับสินบนในการดำเนินธุรกิจและการจัดซื้อจัดจ้างทุกชนิด โดยจะต้องเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอก นอกจากนี้ ในการดำเนินธุรกิจ และการติดต่อกับงานของบริษัทจะต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์ ตรวจสอบได้และอยู่ภายใต้กฎหมาย กฎเกณฑ์ การดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

4.4) บริษัทไม่มีนโยบายให้การสนับสนุน หรือช่วยเหลือทางการเงิน หรือทรัพย์สินใด ๆ ของบริษัท เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางการเมืองแก่ พรรคการเมือง กลุ่มการเมือง หรือนักการเมือง กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งผู้ที่จะทำคอร์รัปชัน ให้ถือเป็นการกระทำผิดต่อระเบียบวินัยและข้อบังคับการปฏิบัติงานของบริษัทที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ อาจจะได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย

5) ผู้ที่กระทำคอร์รัปชันให้ถือเป็นการกระทำผิดต่อระเบียบวินัย และข้อบังคับการปฏิบัติงานของบริษัทที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ อาจจะได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย

6) บริษัทตระหนักถึงความสำคัญในการเผยแพร่ ให้ความรู้ และทำความเข้าใจกับบุคคลอื่นที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท หรืออาจเกิดผลกระทบต่อบริษัทในเรื่องที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันนี้

7) บริษัทมุ่งมั่นที่จะสร้างและรักษาวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นว่าคอร์รัปชันเป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ทั้งการกระทำเพื่อประโยชน์ตน หรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่นโดยมิชอบ

8) บริษัทมีกระบวนการบริหารบุคลากร ตั้งแต่การคัดเลือก การอบรม การประเมินผลงาน การให้ผลตอบแทน ตลอดจนการ

เลื่อนตำแหน่งของพนักงานโดยให้ความสำคัญกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน

3.4 การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ลูกค้าและประชาชนทั่วไปสามารถร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นต่อบริษัทได้ โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 02 123 5000 ตลอด 24 ชั่วโมง
- งานรับเรื่องร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ 02 123 5000
- <http://www.ktc.co.th> เลือก ฝากข้อความถึง KTC หรือ E - mail : CService@ktc.co.th
- โทรสาร : 02 123 5190
- ทางจดหมาย บมจ.บัตรกรุงไทย 591 อาคารสมัชชาพาณิชย์ 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
- พนักงานสามารถร้องเรียนหรือเสนอแนะข้อคิดเห็นต่อคณะกรรมการและผู้บริหารได้โดยตรงทางอีเมล

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดที่ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันได้ที่ “หัวข้อ ความรับผิดชอบต่อสังคม : เรื่อง การป้องกันการมีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน”

หมวดที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

4.1 การเปิดเผยข้อมูลตามข้อกำหนดของการเป็นบริษัทจดทะเบียน

บริษัทได้ดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกิจการ ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่น ๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส ทัวถึง และทันเวลา ตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยนอกจากจะเปิดเผยข้อมูลผ่านแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56 - 1) และรายงานประจำปี (แบบ 56 - 2) แล้ว ข้อมูลส่วนใหญ่ได้นำเสนอทางเว็บไซต์ของบริษัททั้งในภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งช่วยให้ผู้ถือหุ้น ลูกค้า และผู้ที่สนใจสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความเท่าเทียมกันและเชื่อถือได้

ข้อมูลสำคัญที่บริษัทเปิดเผย เช่น การทำหน้าที่ของกรรมการในรอบปีที่ผ่านมา ประวัติของกรรมการ การอบรมของกรรมการ บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย จำนวนครั้งของการประชุมและจำนวนครั้งที่กรรมการแต่ละท่านเข้าร่วมประชุมในปีที่ผ่านมา และความเห็นจากการทำหน้าที่ นโยบาย และจำนวนค่าตอบแทนของกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

ที่สะท้อนภาระหน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละคน โครงสร้างผู้ถือหุ้น การดำเนินธุรกิจ ผลประกอบการ นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ นโยบายเกี่ยวกับการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

4.2 การเปิดเผยข้อมูลของบริษัทและข้อมูลของลูกค้า แก่หน่วยงานและบุคคลภายนอกที่ร้องขอ

หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชนต่าง ๆ ทั้งที่มีอำนาจและไม่มีอำนาจตามกฎหมาย สามารถร้องขอตรวจสอบข้อมูลจากบริษัทได้ ภายใต้เงื่อนไขและหลักการพิจารณาของบริษัท ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายในการขอตรวจสอบข้อมูลหรือเรียกเอกสารหลักฐาน หรือขอให้พนักงานบริษัทไปให้ปากคำในฐานะพยานบุคคล เช่น ศาล กรมบังคับคดี กรมสอบสวนคดีพิเศษ กรมสรรพากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปป.ช.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดแห่งชาติ (ปป.ส.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) สำนักงานประกันสังคม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เป็นต้น โดยหน่วยงานดังกล่าวสามารถขอข้อมูลและเอกสาร หลักฐานเกี่ยวกับคำขอเปิดบัญชีบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล รายการทางบัญชี ขอตรวจสอบข้อมูลการใช้จ่ายและการชำระหนี้ ขอทราบยอดเงินวงเงินคงเหลือในบัญชี เป็นต้น

2. หน่วยงานและบุคคลที่ไม่มีอำนาจตามกฎหมายในการขอตรวจสอบข้อมูล ซึ่งจะมีทั้งหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน รวมถึงบุคคลทั่วไป ส่วนใหญ่มักจะร้องขอตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล โดยบริษัทไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้

4.3 หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์

บริษัทจัดให้มีหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations) ทำหน้าที่รับผิดชอบเป็นศูนย์กลางในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของบริษัท เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ทั้งผู้ลงทุนรายย่อย ผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนทั่วไป นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ผู้จัดการกองทุนทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้ง ลูกค้าหน่วยงานราชการที่กำกับดูแล หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และบุคคลทั่วไป เป็นต้น เพื่อให้บุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับบริษัทได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องและเท่าเทียมกัน

ทั้งนี้ บริษัทได้ส่งผ่านข้อมูลดังกล่าวในหลากหลายลักษณะ และรูปแบบ ได้แก่ การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้นักวิเคราะห์หรือนักลงทุนเข้าพบพูดคุย สอบถามข้อมูลแบบตัวต่อตัว (One-on-One Meeting) การจัดประชุมเพื่อสรุปภาพผลการดำเนินงานในแต่ละช่วงของปี (Analyst Briefing) การเดินทางไปให้ข้อมูลแก่นักลงทุนที่มีศักยภาพทั้งในและต่างประเทศ (Road Show) ตลอดจนการส่งข้อมูลในรูปแบบของเอกสาร (Annual Report หรือแบบรายงานต่าง ๆ) การส่งข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของบริษัท (www.ktc.co.th) หรือผ่านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ (E-mail หรือระบบ SET Portal) เป็นต้น

ข้อมูลการติดต่อกับหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์

โทรศัพท์ : 02 828 5067, 02 828 5059

โทรสาร : 02 828 5064

ที่อยู่ : บมจ.บัตรกรุงไทย อาคารสมัชชาพาณิชย์ 2 ชั้น 14 เลขที่ 591 ถ.สุขุมวิท 33 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

E-mail : irktc@ktc.co.th

เว็บไซต์ : <http://www.ktc.co.th> เลือกเมนู “นักลงทุนสัมพันธ์”

นอกจากนี้ บริษัทได้มอบหมายให้หน่วยงาน Corporate Communications รับผิดชอบเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทผ่านสื่อมวลชนในโอกาสต่าง ๆ

โดยในปี 2561 บริษัทได้มีการนำเสนอผลการดำเนินงานให้นักวิเคราะห์ นักลงทุน พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ ดังนี้

กิจกรรม	กิจกรรมในปี 2561 (จำนวน : ครั้ง)
Roadshow ต่างประเทศ	5
Roadshow ในประเทศ	13
Press Meeting	30
Credit Rating Review	1
Conference Call	8
Company Visit	30
Site Visit	4
ร่วมกิจกรรม บริษัทจดทะเบียน พบผู้ลงทุน (Opportunity Day) ที่ตลาดหลักทรัพย์	4
กิจกรรมสานสัมพันธ์ผู้ถือหุ้น	16

หมวดที่ 5 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

5.1 ความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการของคณะกรรมการ

คณะกรรมการที่มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายจัดการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้ถือหุ้นโดยรวม โดยมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการที่ชัดเจน โดยคณะกรรมการบริษัทจะเป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้ระบบงานต่าง ๆ ของบริษัทดำเนินไปตามนโยบาย ถูกต้องตามกฎหมาย และมีจริยธรรม นอกจากนี้ เพื่อให้มีการแสดงบทบาทและถ่วงดุลกันอย่างโปร่งใส ประธานคณะกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร จึงเป็นคนละบุคคลกัน

5.2 ความเหมาะสมของคณะกรรมการ

จำนวนกรรมการของบริษัทเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัท ข้อที่ 11 ที่กำหนดว่า “ให้มีกรรมการอย่างน้อย 5 คน และไม่เกิน 15 คน ตามกฎหมาย กรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร” นอกจากนี้ กรรมการทุกท่านจะต้องเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายและข้อบังคับกำหนด

5.3 วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการ

จะเป็นไปตามกฎบัตรของคณะกรรมการแต่ละคณะ และตามข้อบังคับของบริษัท ข้อที่ 13 ซึ่งกำหนดให้กรรมการจำนวนหนึ่งในสามของทั้งหมดต้องออกตามวาระในการประชุมสามัญประจำปีแต่ละครั้ง ถ้าจำนวนกรรมการไม่สามารถแบ่งออกได้เป็นสามส่วนพอดี ก็ให้กรรมการออกเป็นจำนวนที่ใกล้เคียงที่สุดในสามส่วนมากที่สุด ทั้งนี้ กรรมการที่ต้องออกจากตำแหน่งตามวาระในคราวแรก และคราวที่ 2 ถ้าไม่ได้ทำความตกลงกันว่าใครจะเป็นผู้ออกแล้ว ก็ให้ใช้วิธีจับฉลาก และในคราวต่อ ๆ ไป ให้กรรมการที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ต้องออก โดยกรรมการที่ต้องออกตามวาระอาจได้รับเลือกให้กลับมาดำรงตำแหน่งอีกครั้งก็ได้

นอกจากนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการที่เป็นกรรมการอิสระไม่เกินกว่า 9 ปี

5.4 ความโปร่งใสในการสรรหากรรมการ

5.4.1 วิธีการคัดเลือกกรรมการ

บริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาคัดเลือก และกลั่นกรองบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อเพื่อการคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งกรรมการ โดยพิจารณาจากบุคคลที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะ

ต้องห้ามในการเป็นกรรมการบริษัทตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง โดยบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อมีคุณสมบัติ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตามที่บริษัทกำหนด โดยคำนึงถึงสัดส่วนจำนวน ความหลากหลาย องค์ประกอบของคณะกรรมการที่เหมาะสมในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ จะพิจารณาจากทักษะความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้านของคณะกรรมการบริษัทที่ดำรงตำแหน่งอยู่ปัจจุบัน เพื่อสรรหากรรมการที่มีทักษะและความรู้ ความชำนาญที่จำเป็นเพิ่มเติม เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณานำเสนอต่อผู้ถือหุ้นต่อไป รวมถึงจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงและรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในเวลาที่กำหนด โดยกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระอาจได้รับเลือกกลับเข้าเป็นกรรมการอีกได้ นอกจากนี้ บริษัทยังได้จัดให้มีการปฐมนิเทศกรรมการเพื่อรับทราบบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ รวมทั้งข้อบังคับและนโยบายในด้านต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจให้กับกรรมการเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

5.4.2 การแต่งตั้งกรรมการ แบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 การแต่งตั้งกรรมการแทนผู้ออกจากตำแหน่งตามวาระ ให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นผู้เลือกตั้งกรรมการแทน ผู้ครบกำหนดออกตามวาระ กรรมการที่ครบกำหนดออกจากตำแหน่งอาจได้รับเลือกเข้าเป็นกรรมการอีกได้

กรณีที่ 2 การแต่งตั้งกรรมการแทนผู้ออกก่อนครบวาระ ให้คณะกรรมการบริษัทโดยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนกรรมการที่เหลืออยู่ เลือกผู้ซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ตั้งเป็นกรรมการแทน และให้อยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนเข้าแทน

5.4.3 สิทธิของผู้ลงทุนรายย่อยในการแต่งตั้งกรรมการที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นผู้เลือกตั้งกรรมการ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1) ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง เว้นแต่หุ้นที่ผู้ถือหุ้นนั้นถือไว้จะเป็นหุ้นบุริมสิทธิที่มีการกำหนดสภาพของหุ้นบุริมสิทธิให้มีสิทธิออกเสียงน้อยกว่าหุ้นสามัญ

2) ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดในข้อ 1. เลือกตั้งบุคคลเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้

3) บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมา เป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่ากับจำนวนกรรมการเท่าที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินจำนวนกรรมการที่จะพึงมี หรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ประธานในที่ประชุมเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

นอกจากนี้ บริษัทยังได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถนำเสนอเพิ่มวาระการประชุม รวมถึงเสนอรายชื่อผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการ ก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท ในระหว่างวันที่ 30 พฤศจิกายน ถึง 31 มกราคม ของทุกปี โดยกรรมการที่ถูกระบุชื่อจะผ่านกระบวนการพิจารณาของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / คณะกรรมการบริษัท พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบถึงผลการพิจารณา ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทและของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในเดือนมีนาคมของทุกปี และแจ้งให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นทราบอีกครั้งในวันประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี

5.5 ประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ของคณะกรรมการ

5.5.1 การกำหนดนโยบาย และการกำกับดูแลฝ่ายจัดการ

คณะกรรมการบริษัทได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึกที่จะดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นด้วยความซื่อสัตย์และระมัดระวัง โดยเฉพาะในการให้ความเห็นชอบวितยัตกน การกิกกลยุทธ และการอนุมัติในประเด็นสำคัญเกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี โดยใช้หลักความมีเหตุมีผล และมีภาวะวิเคราะหภาวะแวดล้อมทางธุรกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมอย่างรอบคอบ ซึ่งเมื่อสิ้นสุดไตรมาสที่ 2 ของแต่ละปี คณะกรรมการจะจัดให้มีการประชุมเพื่อทบทวนนโยบายและเป้าหมายของบริษัท และในไตรมาสสุดท้ายจะจัดทำแผนธุรกิจบริษัทของปีถัดไป เพื่อส่งต่อให้ฝ่ายจัดการนำไปประดมสมองรวมกับผู้บริหารทุกหนวงาน ในการกำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อบ่งสู่เป้าหมายเดียวกันต่อไป

นอกจากนั้น คณะกรรมการบริษัทยังได้ทำหน้าที่กำกับดูแลให้การปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามเป้าหมาย โดยกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicator : KPI) ไว้ตั้งแต่ต้นปี และติดตามผลการดำเนินงานทั้งรายเดือนและรายไตรมาส เพื่อจะได้ทราบสถานการณ์ดำเนินการทุกระยะ หากผลประกอบการต่ำกว่าเป้าหมายก็จะวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไข และเมื่อถึงปลายปีคณะกรรมการจะพิจารณา

ผลการดำเนินงานของฝ่ายจัดการโดยเปรียบเทียบกับ KPI ที่ตั้งไว้ตามระบบข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานประจำปี (Performance Agreement : PA) ซึ่งในการกำหนด KPI ดังกล่าว บริษัทได้พิจารณาให้สอดคล้องกับการประเมินตามแนวทางของ Balance Scorecard ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการเงิน โดยแต่ละสายงานได้นำรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลด้านการเงินของบริษัทมาเป็นปัจจัยในการประเมิน KPI เช่น รายได้ ค่าใช้จ่าย หรือยอดขาย การใช้จ่ายของลูกค้า เป็นต้น ด้านลูกค้า หนวงานที่มีการให้บริการกับลูกค้า เช่น Contact center ได้นำรายละเอียดของการให้บริการแก่ลูกค้ามา ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการให้บริการเป็นปัจจัยในการประเมิน KPI เช่น จำนวนสายโทรศัพท์ที่ได้โทรติดต่อขอใช้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าในการแนะนำบอกต่อให้ใช้บริการของบริษัท และจำนวนเรื่องร้องเรียน เป็นต้น ด้านกระบวนการภายใน หนวงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบงานหรือกระบวนการภายในของบริษัทได้นำรายละเอียดของการวัดประสิทธิภาพของการจัดการภายในมาเป็นปัจจัยในการประเมิน KPI เช่น ค่าเฉลี่ยของการให้บริการตามที่กำหนดไว้เป็น SLA หรือการปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า เป็นต้น ด้านการเรียนรู้และพัฒนา หนวงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร หรือหนวงานที่กำกับดูแลการปฏิบัติงาน ได้มีการนำผลของการเรียนรู้ หรือการพัฒนาเป็นปัจจัยในการประเมิน KPI เช่น การพัฒนาบุคลากรและทักษะในการทำงาน การที่บริษัทจะต้องไม่มีข้อสังเกตจากหนวงานทางการ เป็นต้น

นอกจากนี้ คณะกรรมการยังได้ควบคุมและตรวจสอบการบริหารงานของฝ่ายจัดการให้เป็นไปอย่างโปร่งใส รวมทั้งการกำกับดูแลการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปอย่างเหมาะสมด้วย

สำหรับการดำรงตำแหน่งกรรมการที่บริษัทอื่น มีรายละเอียดดังนี้

1) กรณีคณะกรรมการ

กรรมการจะดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นได้ไม่เกิน 5 บริษัท

2) กรณีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

การดำรงตำแหน่งกรรมการที่บริษัทอื่นของประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทนั้น สามารถดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนได้ โดยไม่ทำให้เสียการงานของบริษัทและต้องไม่นำเอาบริษัทหรือตำแหน่งของตนในบริษัทไปเกี่ยวข้องกับ

กิจการนั้น และต้องขออนุมัติต่อคณะกรรมการบริษัท และเปิดเผยข้อมูล การดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นให้ผู้ถือหุ้นทราบในแบบแสดง รายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56 - 1) และรายงานประจำปี (แบบ 56 - 2)

3) กรณีพนักงานตำแหน่งอื่น ๆ

ให้ปฏิบัติตามระเบียบการพนักงานของบริษัท

5.5.2 คณะกรรมการชุดย่อยอื่น ๆ

คณะกรรมการอาจจัดให้มีคณะกรรมการชุดย่อยและ คณะกรรมการชุดย่อยอื่น ๆ เพิ่มเติมจากที่กำหนดตามความเหมาะสม และสอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อช่วยศึกษาและกลั่นกรองงาน ตามความจำเป็นอันจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

(โปรดศึกษารายละเอียดคณะกรรมการชุดย่อยอื่น ๆ ได้ที่ หัวข้อ “โครงสร้างการจัดการ : หัวข้อ 1.2 เรื่องคณะกรรมการ ชุดย่อย”)

5.5.3 การประเมินผลงานตนเอง

บริษัทได้จัดให้มีการประเมินผลตนเองของคณะกรรมการ ปีละ 1 ครั้ง โดยมุ่งเน้นให้การประเมินผลสามารถสะท้อนถึง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเลขานุการบริษัทจะทำหน้าที่จัดส่งแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการ ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ การประเมิน ผลตนเองของคณะกรรมการทั้งคณะ การประเมินผลคณะกรรมการ รายบุคคล (การประเมินตนเอง) การประเมินผลคณะกรรมการ รายบุคคล (ประเมินกรรมการท่านอื่น) และการประเมินผลคณะกรรมการ ชุดย่อยทั้งคณะ โดยมีหลักเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1) การประเมินผลตนเองของคณะกรรมการทั้งคณะ มีหัวข้อ การประเมิน 6 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างและคุณสมบัติของกรรมการ บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ แนวปฏิบัติของ คณะกรรมการ การสื่อสารของคณะกรรมการ ความสัมพันธ์ของ คณะกรรมการกับฝ่ายบริหาร และจัดเตรียมและดำเนินการประชุม

2) การประเมินผลคณะกรรมการรายบุคคล (การประเมิน ตนเอง) มีหัวข้อการประเมิน รวม 6 ด้าน ได้แก่ ความโดดเด่นใน ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ ความพร้อมในการปฏิบัติ ภารกิจ ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ การปฏิบัติหน้าที่ ในคณะกรรมการ และการมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ กิจการในระยะยาว

3) การประเมินผลคณะกรรมการรายบุคคล (การประเมินไขว้) มีหัวข้อการประเมิน รวม 6 ด้าน ได้แก่ ความโดดเด่นในความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระ ความพร้อมในการปฏิบัติภารกิจ ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ การปฏิบัติหน้าที่ใน คณะกรรมการ และการมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการ ในระยะยาว

4) การประเมินผลคณะกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ มีหัวข้อ การประเมิน 6 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างและคุณสมบัติของกรรมการ ชุดย่อย บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ชุดย่อย แนวปฏิบัติของคณะกรรมการชุดย่อย การสื่อสารของ คณะกรรมการชุดย่อย ความสัมพันธ์ของคณะกรรมการชุดย่อย การจัดเตรียมและดำเนินการประชุม

ทั้งนี้ ในแบบประเมินผลคณะกรรมการทุกชุด ได้จัดให้มี ส่วนของการให้ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ เพื่อใช้สำหรับการ รับฟังข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย นอกจากนี้ บริษัทได้สรุปผลการประเมินให้คณะกรรมการทุกท่าน รับทราบเพื่อนำไปสู่การสร้างเสริมประสิทธิภาพให้เกิดการกำกับ ดูแลกิจการที่ดีภายในบริษัท และสามารถดำเนินธุรกิจให้มีความ เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง มีการบริหารงานอย่างมี ประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม สร้างความเชื่อมั่นให้กับทุกฝ่าย

ในปี 2561 บริษัทได้จัดให้คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อยทุกคณะจัดทำแบบประเมิน โดยได้นำเสนอสรุปผลการประเมินต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาในการประชุม ครั้งที่ 1 / 2562 ลงวันที่ 17 มกราคม 2562 โดยมีรายละเอียดการผลการประเมินคณะกรรมการแต่ละชุด ดังนี้

แบบประเมิน	ค่าเฉลี่ย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)
แบบประเมินตนเองคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ	4.85
แบบประเมินผลคณะกรรมการรายบุคคล	4.81
การประเมินผลคณะกรรมการรายบุคคล (การประเมินไขว้)	4.80
การประเมินผลคณะกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ (คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม)	4.84
การประเมินผลคณะกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ (คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน)	4.92

การประเมินการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
บริษัทกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ปีละ 1 ครั้ง ตั้งแต่เดือนมกราคม - ธันวาคมของแต่ละปี ตามกระบวนการ โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน จะกำหนดหลักเกณฑ์ พิจารณาและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบกับดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicator : KPI) ที่กำหนดตามกลยุทธ์ และเป้าหมายในแต่ละปี และความสามารถในการบริหารจัดการ อย่างไรก็ตาม สรุปผลการประเมินการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารถือเป็นข้อมูลลับเฉพาะบุคคล จึงไม่สามารถเปิดเผยได้

5.5.4 การพัฒนากรรมการและผู้บริหาร

บริษัทส่งเสริมและจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่คณะกรรมการและผู้บริหารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการใหม่ บริษัทยังจัดให้มีการปฐมนิเทศ เพื่อให้กรรมการใหม่ได้รับทราบแผนธุรกิจของผลิตภัณฑ์และบริการ โครงสร้างทุนและผู้ถือหุ้น โครงสร้างองค์กร และประเด็นกฎหมายสำคัญที่ควรทราบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการบริษัทจดทะเบียน โดยบริษัทได้มีการนัดหมายการประชุมและนำเสนอเอกสารหรือข้อมูลที่สำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีหัวข้อที่นำเสนอ ดังนี้

1) โครงสร้างคณะกรรมการบริษัท และกำหนดการประชุมคณะกรรมการบริษัท

2) ปฏิทินและวาระการประชุมคณะกรรมการบริษัท

3) วาระมาตรฐาน

4) ขอบเขตการประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานกำกับดูแล รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5) โครงสร้างทุนและผู้ถือหุ้น หนังสือรับรอง หนังสือบริคณห์สนธิ ข้อบังคับ และรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น

6) นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ

7) รายการเกี่ยวโยง

8) การดูแลการใช้ข้อมูลภายใน

9) การประกันภัย D&O (Directors & Officers Liability Insurance)

10) ผลการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่น

11) ความคืบหน้าการดำเนินการตามผลการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่น

12) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนธุรกิจของบริษัท

13) การเป็นกรรมการในบริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง

14) โครงสร้างองค์กร และรายชื่อผู้บริหาร

15) แผนผังอาคารสำนักงานใหญ่

รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องข้างต้น เพื่อนำเสนอภาพรวมของการดำเนินธุรกิจและผลการดำเนินงานให้กรรมการใหม่ได้เห็นภาพที่ชัดเจน พร้อมกับส่งมอบข้อมูลสำหรับกรรมการ รวมทั้งสิ้น 1 ครั้ง

โดยในปี 2561 บริษัทได้บรรยายชี้แจงพร้อมนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ให้กับกรรมการที่เข้ารับการดำรงตำแหน่งแทนกรรมการท่านเดิม ให้ทราบเกี่ยวกับนโยบายธุรกิจของบริษัท

เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ของกรรมการ ในปี 2561 มีกรรมการ 3 ท่านเข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หลักสูตรที่อบรม / สัมมนา	สถาบัน
1.	นายปริญญา พัฒนภักดี	ประธานกรรมการ ประธานกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน	ประกาศนียบัตร Role of Chairman Program (RCP 43)	สถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
2.	นายประไพสิทธิ์ ตันต์เกตุ	กรรมการอิสระ ประธานกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม / กรรมการ สรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน	ประกาศนียบัตร Role of the Chairman Program (RCP) ประกาศนียบัตร Advanced Audit Committee Program (AAPC)	สถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
3.	นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์	กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	ประกาศนียบัตร Director Certification Program (DCP)	สถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

5.5.5 การประชุมคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัท มีการกำหนดการประชุมเป็นปกติปีละไม่น้อยกว่า 12 ครั้ง โดยมีการจัดประชุมคณะกรรมการบริษัททุกเดือน โดยมีการกำหนดตารางเวลาการประชุมของคณะกรรมการบริษัทไว้ล่วงหน้าตลอดทั้งปี และอาจมีการประชุมวาระพิเศษเพิ่มเติมตามความเหมาะสม ทั้งนี้ มีการจัดแบ่งวาระการประชุมเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน เช่น เรื่องที่ประธานแจ้งที่ประชุม เรื่องรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว เรื่องสืบเนื่อง เรื่องนโยบาย เรื่องสินเชื่อ เรื่องปรับปรุงหนี้ เรื่องการลงทุน เรื่องซื้อ/ขายทรัพย์สิน และจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องทรัพยากรบุคคล เรื่องเพื่อพิจารณา เรื่องเพื่อทราบ และเรื่องอื่น ๆ โดยในวาระใดที่คณะกรรมการต้องลงมติในที่ประชุมจะต้องมีการออกเสียงในที่ประชุมไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของคณะกรรมการทั้งหมด โดยเลขานุการคณะกรรมการบริษัทจะจัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมวาระการประชุมและเอกสารประกอบไปยังคณะกรรมการบริษัทล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน ก่อนการประชุมทั้งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยส่งผ่านทางอีเมล และ / หรือเอกสาร ซึ่งเป็นการช่วยอำนวยความสะดวก และลดการใช้เอกสารประกอบวาระการประชุมได้เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ เลขานุการบริษัทจะเป็นผู้จัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดเก็บรายงาน

การประชุมที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการบริษัทพร้อมให้ตรวจสอบได้ นอกจากนี้ คณะกรรมการกำหนดให้กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร มีการประชุมระหว่างกันเอง โดยไม่มีกรรมการที่เป็นผู้บริหารเข้าร่วมอยู่ในการประชุม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเปิดโอกาสให้อภิปรายปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท เรื่องที่อยู่ในความสนใจ รวมถึงประเมินผลงานประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และแจ้งผลการประชุมให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบด้วย

ทั้งนี้ ในปี 2561 คณะกรรมการบริษัท ได้จัดให้มีการประชุมระหว่างกันเอง โดยไม่มีกรรมการที่เป็นผู้บริหารเข้าร่วมประชุม จำนวน 1 ครั้ง เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2561 ในช่วงเริ่มต้นก่อนการประชุมคณะกรรมการ

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ (Code of Conduct)

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) โดยคณะกรรมการบริษัทได้กำหนดให้มีบททวนคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการทบทวนดังกล่าวดำเนินการให้สอดคล้องกับกฎหมาย หรือการเปลี่ยนแปลงภายในของบริษัท กำหนดรายละเอียดของเนื้อหาตามหลัก

มาตรฐานสากล และได้เผยแพร่ให้พนักงานทุกคนสามารถศึกษาได้อย่างทั่วถึงผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท และอินทราเน็ตของบริษัท ทั้งนี้ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานใช้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการทำงาน โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. สารจากประธานกรรมการ
2. แนวทางการดำเนินธุรกิจ
3. ข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อสำคัญ ดังนี้
 - การรักษาทรัพย์สินและผลประโยชน์ของบริษัท
 - ความซื่อสัตย์ทางผลประโยชน์
 - การรักษาความลับ
 - การให้ รับ ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่น
 - สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น
 - การเปิดเผยข้อมูล และความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน
 - การป้องกันการฟอกเงิน
 - การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
4. การตอบแทนสังคมและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
5. การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติ

แผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan)

เพื่อให้องค์กรดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงและเติบโตอย่างยั่งยืน บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรและการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะทดแทนตำแหน่งสำคัญ (Key Positions) ที่ว่างลงได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นในระดับผู้บริหาร หรือระดับรองลงมา โดยทาง KTC ให้ความสำคัญกับการวางแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ก้าวหน้าในสายงานและเปิดโอกาสให้พนักงานมีทักษะที่หลากหลายด้วยการให้โอนย้ายงานตามความถนัดและความสนใจ (Internal Job Transfer) รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านนวัตกรรม (Innovation) และการพัฒนาภาวะผู้นำและการจัดการ อีกทั้งการพัฒนาศักยภาพของพนักงานตาม Core Values หลักขององค์กร Courageous, Smart Simplicity และ Meaningful บริษัทให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในทุกระดับด้วยมุมมองที่ว่าทุกคนสามารถพัฒนาเป็น “คนเก่ง” ที่มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นขององค์กรได้ สำหรับผู้ที่มีผลงานโดดเด่นที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) จะได้รับการสนับสนุนให้เตรียมความพร้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การสืบทอดตำแหน่งเป็นไปอย่างราบรื่นและรองรับการเติบโตขององค์กร

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1 / 2562 ลงวันที่ 17 มกราคม 2562 ได้พิจารณาทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ประจำปี 2561 ตามหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียน (CG - Code) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่น รวมถึง การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของบริษัทเพื่อนำมาปฏิบัติและปรับใช้ตามความเหมาะสม พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามหลักการดังกล่าว ทั้งนี้ โดยส่วนที่บริษัทยังมิได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้แก่

ข้อที่ยังไม่ปฏิบัติ	เหตุผล
1) ประธานกรรมการบริษัท ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ไม่ได้เป็นกรรมการอิสระ	คณะกรรมการได้พิจารณาถึงโครงสร้างของบริษัท แล้วมีความเห็นเกี่ยวกับความเป็นอิสระของประธานกรรมการ โดยเห็นว่า แม้ประธานกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของธนาคารกรุงไทย จะไม่เป็นกรรมการอิสระก็ตาม แต่ในหน้าที่ของประธานกรรมการมีความเหมาะสม โดยมีเหตุผลดังนี้ 1.1) บริษัทเป็นผู้ประกอบธุรกิจภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีหลักเกณฑ์การดำเนินธุรกิจที่เข้มงวดภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทย

ข้อที่ยังไม่ปฏิบัติ	เหตุผล
	1.2) บริษัทอยู่ในการกำกับแบบรวมกลุ่มธุรกิจทางการเงินเดียวกันกับธนาคารกรุงไทย ซึ่งนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ต้องการให้ธนาคารกรุงไทยดูแลให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายระเบียบ ข้อบังคับ ในการดำเนินธุรกิจที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด 1.3) กรรมการบริษัทที่เป็นตัวแทนของธนาคารกรุงไทยนั้น ก็ได้ถือหุ้นธนาคารและมีได้ถือหุ้นบริษัทแต่อย่างใด จึงไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 1.4) ธุรกิจระหว่างธนาคารกรุงไทยกับบริษัทก็เป็นธุรกรรมที่มีเงื่อนไขทางการค้าปกติ ที่ใช้ราคาตลาดกำหนดมูลค่าของธุรกรรม แต่หากมีรายการพิเศษต้องขออนุมัติจากคณะกรรมการอยู่แล้ว 1.5) ธนาคารกรุงไทยให้การสนับสนุนบริษัทมาโดยตลอด เช่น เรื่องการให้วงเงินสินเชื่อ (Credit Line) มีทั้ง Committed Line และ Uncommitted Line ที่เป็น Credit ที่ดีของบริษัท นอกจากนี้ยังมีการสนับสนุนเรื่องการหาลูกค้า รวมถึงการบริการช่องทางการชำระเงิน เป็นต้นด้วย ดังนั้น การที่ธนาคารกรุงไทยให้การสนับสนุนดังกล่าว ก็เป็นประโยชน์ต่อบริษัท และผู้ถือหุ้นรายย่อยโดยตรง ดังนั้น โดยสรุปแล้ว แม้ประธานกรรมการที่เป็นตัวแทนของธนาคารกรุงไทยไม่เข้าเงื่อนไขคุณสมบัติของการเป็นกรรมการอิสระก็ตาม แต่การให้ความเห็น รวมถึง การร่วมกันกำหนดนโยบายของคณะกรรมการต่าง ๆ ก็ยังคงมีความเป็นอิสระปราศจากการแทรกแซง หรือควบคุมการดำเนินธุรกิจของบริษัทแต่อย่างใด ในทางตรงกันข้ามธนาคารได้ให้การสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างเต็มที่มาโดยตลอด นอกจากนี้ ในการคัดเลือกคณะกรรมการของบริษัทท่านใหม่ หรือทดแทนกรรมการที่ครบวาระ ได้ปฏิบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่การตรวจสอบคุณสมบัติ และผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริษัท อีกทั้งได้นำเสนอต่อผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติด้วย
2) จำนวนกรรมการอิสระของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนไม่เกินกว่ากึ่งหนึ่งของคณะกรรมการ	เนื่องจากคณะกรรมการได้พิจารณาถึงความเป็นอิสระของกรรมการอิสระ โดยเห็นว่า แม้จำนวนกรรมการอิสระจะน้อยกว่า 50% ซึ่งไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ IOD ใช้ในการพิจารณาตามแบบประเมิน CGR แต่ในการทำหน้าที่ของกรรมการนั้น มีการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการ รวมถึงสามารถให้ความเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างมีอิสระอยู่แล้วจึงยังคงไว้เช่นเดิม

2. คณะกรรมการชุดย่อย

2.1 โครงสร้างคณะกรรมการ

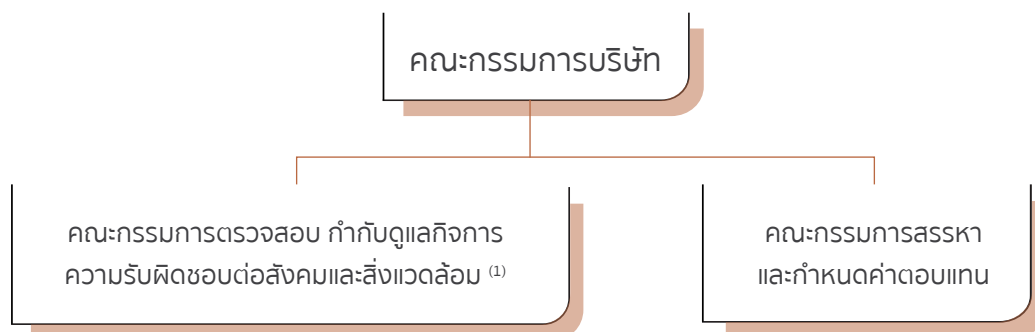
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 คณะกรรมการของบริษัท มีจำนวน 8 ท่าน ประกอบด้วยกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 ท่าน คือ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 3 ท่าน และ กรรมการอิสระ 4 ท่าน โดยมั่นใจได้ว่า คณะกรรมการบริษัท สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างอิสระปราศจากการขึ้นนำ ทำให้ การตัดสินใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทพิจารณาคัดเลือกกรรมการจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีพื้นฐาน และความเชี่ยวชาญจากหลายอาชีพ มีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ กว้างไกล เป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม มีประวัติการทำงานที่ โปร่งใส และมีความสามารถในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็น อิสระ

ประธานกรรมการบริษัทไม่เป็นบุคคลคนเดียวกับประธาน เจ้าหน้าที่บริหาร ทั้งนี้ มีการแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างกัน อย่างชัดเจน โดยบริษัทกำหนดให้บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งประธาน กรรมการบริษัทเป็นผู้นำฝ่ายนโยบาย และผู้ดำรงตำแหน่งประธาน เจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้นำฝ่ายบริหาร อันจะทำให้มีการถ่วงดุล อำนาจในการดำเนินงานของบริษัทอย่างเหมาะสม

โครงสร้างของคณะกรรมการและกรรมการชุดย่อยของ บริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการ 3 ชุดหลัก คือ คณะกรรมการ บริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม⁽¹⁾ คณะกรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน โดยบริษัทได้กำหนดอำนาจหน้าที่ ตลอดจนการ แต่งตั้งและถอดถอนคณะกรรมการของบริษัทไว้ปรากฏตาม ข้อบังคับของบริษัท ซึ่งได้จดทะเบียนต่อนายทะเบียนบริษัท มหาชนจำกัด กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

(โปรดศึกษารายนามคณะกรรมการทุกคณะและรายละเอียด เพิ่มเติมได้ที่ “หัวข้อ โครงสร้างการจัดการ เรื่องคณะกรรมการ บริษัท”)



⁽¹⁾ คณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1 / 2561 มีมติทบทวนหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการชุดย่อย โดยมีการยกเลิกคณะกรรมการ กำกับดูแลกิจการ และได้มอบหมาย ให้คณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งเป็นกรรมการอิสระ เป็นผู้กำกับดูแลงานด้านการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และแก้ไขชื่อ “คณะกรรมการตรวจสอบ” เป็น “คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม” มีผลตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2561

2.2 คณะกรรมการบริษัท

หน้าที่และความรับผิดชอบของประธานกรรมการ

1) ประธานกรรมการต้องไม่ใช่ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

2) กำกับ ติดตาม และดูแลให้มั่นใจได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายหลักขององค์กร

3) ดูแลให้มั่นใจว่า กรรมการทุกคนมีส่วนร่วมในการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มีจริยธรรม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี

4) เป็นประธานในที่ประชุมผู้ถือหุ้น และควบคุมการประชุมให้เป็นไปตามข้อบังคับบริษัท และตามระเบียบวาระที่กำหนดไว้

5) เรียกประชุมคณะกรรมการบริษัท กำหนดวาระการประชุม คณะกรรมการโดยหรือร่วมกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และมีมาตรการดูแลให้เรื่องสำคัญได้ถูกบรรจุเป็นวาระการประชุม รวมถึงกำกับและดูแลจัดส่งหนังสือนัดประชุม การจัดส่งเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้คณะกรรมการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอและทันเวลา

6) จัดสรรเวลาไว้อย่างเพียงพอที่ฝ่ายจัดการจะเสนอเรื่อง และมากพอที่กรรมการจะอภิปรายประเด็นสำคัญกันอย่างรอบคอบ โดยทั่วกัน การส่งเสริมให้กรรมการมีการใช้ดุลพินิจที่รอบคอบ ให้ความเห็นได้อย่างอิสระ

7) เสริมสร้างมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีของคณะกรรมการบริษัท

เรื่องที่พิจารณาอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท

1) เรื่องที่กฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการบริษัทต้องอนุมัติ

2) เรื่องที่ระเบียบบริษัทกำหนดให้คณะกรรมการบริษัทต้องอนุมัติ

3) เรื่องที่ฝ่ายจัดการเห็นสมควรเสนอเพื่ออนุมัติเป็นรายเรื่อง หรือตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริษัทได้วางไว้ เช่น การขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจของบริษัท เป็นต้น

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท

1) กรรมการคนหนึ่งมีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน และให้ถือเอาเสียงข้างมากเป็นมติของที่ประชุม โดยถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

2) กรรมการคนหนึ่งมีส่วนได้เสียในการประชุมเรื่องใด ห้ามมิให้ออกเสียงลงคะแนนในเรื่องนั้น ในกรณีนี้ประธานอาจเชิญให้ออกนอกที่ประชุมเป็นการชั่วคราวได้

3) กิจการทั้งหลายของบริษัทย่อมมีอยู่ในอำนาจของคณะกรรมการที่จะกระทำได้โดยอำนาจของคณะกรรมการบริษัท ที่จดทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ กำหนดให้กรรมการสองคนลงลายมือชื่อร่วมกันและประทับตราสำคัญของบริษัท เพื่อกระทำการใด ๆ แทนบริษัทได้

4) คณะกรรมการอาจมอบหมายให้กรรมการคนหนึ่งหรือหลายคน ปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งแทนคณะกรรมการให้ดำเนินงานต่าง ๆ ตามปกติธุรกิจของบริษัท

5) ในการประชุมคณะกรรมการ อาจกำหนดซื้อกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท พร้อมประทับตราสำคัญของบริษัทได้

6) ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระ คณะกรรมการสามารถเลือกบุคคลคนหนึ่งซึ่งมีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายเข้าเป็นกรรมการแทนในการประชุมคณะกรรมการคราวถัดไป เว้นแต่วาระของกรรมการจะเหลือน้อยกว่า 2 เดือน บุคคลซึ่งเข้าเป็นกรรมการแทนดังกล่าว จะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน โดยคณะกรรมการต้องมีมติเห็นชอบด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการที่ยังเหลืออยู่

7) คณะกรรมการอาจแต่งตั้งบุคคลอื่นใดให้ดำเนินกิจการของบริษัท ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ หรืออาจมอบอำนาจเพื่อให้บุคคลดังกล่าวมีอำนาจตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร และภายในเวลาที่คณะกรรมการเห็นสมควร และคณะกรรมการอาจยกเลิกเพิกถอนเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขอำนาจนั้น ๆ ได้

8) ในการประชุมคณะกรรมการ กรรมการที่มีส่วนได้เสียในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่มีสิทธิออกเสียงในเรื่องนั้น

9) คณะกรรมการอาจจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลให้แก่ผู้ถือหุ้นได้เป็นครั้งคราว ในเมื่อเห็นว่าบริษัทมีผลกำไรสมควรพอที่จะทำเช่นนั้น และรายงานในที่ประชุมผู้ถือหุ้นทราบในการประชุมคราวต่อไป

10) การใดที่พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 กำหนดว่า ต้องได้รับมติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการจะกระทำได้อีกเมื่อได้รับมติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น อาทิ การพิจารณาและอนุมัติงบดุลและบัญชีกำไรขาดทุน การพิจารณาจัดสรรเงินกำไร และจัดสรรเงินไว้เป็นทุนสำรอง การเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกตามวาระ และกำหนดค่าตอบแทน การแต่งตั้งผู้สอบบัญชีทั้งหมด หรือบางส่วนและกำหนดค่าตอบแทน การขายหรือโอนกิจการของบริษัททั้งหมดหรือบางส่วนที่สำคัญให้แก่บุคคลอื่น การซื้อหรือรับโอนกิจการของบริษัทอื่นมาเป็นของบริษัททั้งหมด หรือบางส่วนที่สำคัญ การทำ แก้วไข หรือเลิกสัญญาเกี่ยวกับการให้เข้ากิจการของบริษัท การมอบหมายให้บุคคลอื่นเข้าจัดการธุรกิจของบริษัท หรือการรวมกิจการกับบุคคลอื่นโดยมีวัตถุประสงค์จะแบ่งกำไรขาดทุนกัน

การมอบอำนาจบริหารให้แก่กรรมการผู้จัดการหรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บริษัทได้มอบอำนาจให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารในการดำเนินธุรกิจของบริษัท เป็นไปตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 16 / 2548 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2548 เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน กล่าวคือ ให้อำนาจประธานเจ้าหน้าที่บริหารมีอำนาจดำเนินงานต่าง ๆ ตามธุรกิจปกติของบริษัท การกำหนดดวงเงินให้เจ้าหน้าที่ของบริษัท มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ และพิจารณาอนุมัติขึ้นตอนการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานของบริษัท โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารไม่มีอำนาจในการอนุมัติเรื่องหรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน รายการที่ได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ที่สำคัญของบริษัท และ / หรือ เรื่องหรือรายการที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งมีส่วนได้เสียหรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะอื่นใดที่จะทำขึ้นกับบริษัท ซึ่งเรื่องหรือรายการดังกล่าวจะต้องได้รับการอนุมัติจาก

คณะกรรมการตรวจสอบ และ / หรือ คณะกรรมการของบริษัท และ / หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้นด้วยแล้วแต่กรณี ด้วยเหตุผลดังกล่าว และเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดตามมาตรา 89 / 12 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (ฉบับประมวล) ฝ่ายจัดการ จึงได้เสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 13 / 2551 เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2551 เพื่อพิจารณาอนุมัติหลักการในการทำข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นธุรกรรมระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกัน โดยให้ฝ่ายจัดการสามารถทำธุรกรรม หรือรายการ หรือข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นรายการระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามความหมายที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ทั้งนี้ ธุรกรรม หรือรายการ หรือข้อตกลงดังกล่าว ให้เป็นไปในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง (รายการที่มีข้อตกลงทางการค้าทั่วไป) รวมทั้ง รายการที่มีการดำเนินการมาแล้วอย่างต่อเนื่อง และที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยให้ฝ่ายจัดการสามารถกำหนดกรอบระเบียบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และจัดทำรายงานสรุปการทำรายการดังกล่าวให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการบริษัททราบภายในเวลาอันสมควร

ต่อมา ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 15 / 2554 เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2554 ได้มีมติเห็นชอบแต่งตั้ง นายระพีพร ศรีมงคล เข้าดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารแทน นายนิวัฒน์ จิตดาลาน ซึ่งเกษียณอายุ ในวันที่ 31 ธันวาคม 2554 และตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 1 / 2555 เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2555 ได้พิจารณาแต่งตั้ง นายระพีพร ศรีมงคล ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัทแทนตำแหน่งกรรมการที่ว่างลง

ดังนั้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 รายงานกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทมี 8 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ชื่อ
1. นายปริญญา พัฒนภักดี	2. นายประไพสิทธิ์ ดัณฑ์เกียร
3. นางปานทิพย์ ศรีพิมล	4. นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ ⁽¹⁾
5. พลตรี อภิชาติ ไชยะดา	6. นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์
7. นางศรีประภา พริ้งพวงษ์	8. นายระพีพร ศรีมงคล

เงื่อนไขการลงนาม : “กรรมการสองคนลงลายมือชื่อร่วมกันและประทับตราสำคัญของบริษัท”

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2561 (ครั้งที่ 16) เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 มีมติแต่งตั้งนายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ เข้าดำรงตำแหน่งแทนนายพลช หุตะเจริญ เนื่องจากติดภารกิจสำคัญจึงแจ้งความประสงค์ไม่ขอเข้ารับตำแหน่งกรรมการบริษัทในคราวต่อไป

บริษัทจึงได้มีหนังสือมอบอำนาจ ฉบับลงวันที่ 25 เมษายน 2561 ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการแก้ไขเปลี่ยนแปลง กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทดังกล่าวข้างต้น โดยหนังสือมอบอำนาจฉบับนี้ได้คงหลักการ เนื้อหา และสาระสำคัญต่าง ๆ ตามมติคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 16 / 2548 ไว้ทุกประการ

2.3 กรรมการอิสระและคณะกรรมการตรวจสอบ

กรรมการอิสระ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีกรรมการอิสระ รวมทั้งสิ้น 4 ท่าน

(โปรดศึกษารายนามคณะกรรมการอิสระ และรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หัวข้อ “8. โครงสร้างการจัดการ” เรื่อง “กรรมการอิสระ และคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม”)

ความเป็นอิสระของกรรมการอิสระ ประกอบด้วย

1) สามารถแสดงความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทได้

2) ถือหุ้นไม่เกิน 1% ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียง (ทุนชำระ) ในบริษัท รวมทั้งบริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคล ที่อาจมีความขัดแย้ง (ถ้ามี) โดยให้นับรวมหุ้นที่ถือโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้วย

3) ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน พนักงาน ลูกจ้าง ที่ปรึกษาที่ได้รับเงินเดือนประจำ ผู้มีอำนาจควบคุมของ บริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง (ถ้ามี)

4) ไม่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิตหรือโดยการจดทะเบียน ตามกฎหมาย ในลักษณะที่เป็นบิดามารดา คู่สมรส พี่น้อง และ บุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตรกับผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มี อำนาจควบคุม หรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอชื่อเป็นผู้บริหาร หรือ ผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทหรือบริษัทย่อย (ถ้ามี)

5) ไม่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง (ถ้ามี) ในลักษณะ ที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้จรรยาบรรณอย่างอิสระ เช่น เป็นผู้ให้ บริการทางวิชาชีพ หรือมีรายการระหว่างกันจำนวนมากที่มีเงื่อนไข พิเศษแตกต่างจากลูกค้ารายอื่นทั่วไป หรือได้รับความช่วยเหลือ ทางด้านการเงินจากบริษัท หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มี อำนาจจัดการของผู้ให้บริการทางวิชาชีพด้วย

6) ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการ ของบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท

7) ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ ให้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน หรือนิติบุคคลที่อาจมีความ ขัดแย้ง (ถ้ามี)

8) ไม่เป็นกรรมการของบริษัทใหญ่ บริษัทย่อย หรือบริษัทย่อย ลำดับเดียวกัน (ถ้ามี) เฉพาะที่เป็นบริษัทจดทะเบียน

9) ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็น อิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท

คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม (“คณะกรรมการตรวจสอบฯ”) จำนวน 3 ท่าน

(โปรดศึกษารายนามคณะกรรมการตรวจสอบฯ และราย ละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ “หัวข้อ โครงสร้างการจัดการ : เรื่อง กรรมการ อิสระและคณะกรรมการตรวจสอบฯ”)

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบฯ

คณะกรรมการบริษัทหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นผู้พิจารณา แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบฯ จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน โดยคัดเลือกจากกรรมการอิสระ และคณะกรรมการตรวจสอบฯ อย่างน้อย 1 คน จะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถด้านบัญชี และการเงินพอที่จะสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้ และมีความรู้ต่อเนื่องกับเหตุที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงของรายงาน ทางการเงิน

คณะกรรมการตรวจสอบฯ ต้องมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง ไม่มีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสีย ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อใช้ดุลยพินิจตามหน้าที่และความรับผิดชอบ และการแสดง ความเห็นที่เป็นอิสระ

คณะกรรมการตรวจสอบฯ ประกอบด้วยกรรมการตรวจสอบฯ จำนวน 3 ท่าน โดยมีประธานกรรมการตรวจสอบฯ 1 ท่าน และกรรมการตรวจสอบฯ จำนวน 2 ท่าน

อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบฯ ได้กำหนดไว้ในกฎบัตรว่าด้วย หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2.4 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน จำนวน 3 ท่าน

(โปรดศึกษารายนามคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ “หัวข้อ โครงสร้างการจัดการ เรื่อง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน”)

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

คณะกรรมการของบริษัทเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยคัดเลือกจากกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารของบริษัท จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน โดยมีคุณสมบัติดังนี้

1) เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ตลอดจนมีความรู้ ความเข้าใจถึงคุณสมบัติ หน้าที่ และความรับผิดชอบต่อฐานะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

2) ประธานและกรรมการในคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ควรเป็นกรรมการอิสระ เพื่อช่วยเป็นแกนหลักในการผลักดัน ให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นไปอย่างอิสระ

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ประกอบด้วยกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจำนวน 3 ท่าน อันได้แก่ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน 1 ท่าน และกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน 2 ท่าน

ในส่วนอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ได้กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

2.5 อำนาจหน้าที่ของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการกำกับดูแล บริหารจัดการการดำเนินงานของบริษัทให้เป็นไปตามกลยุทธ์ นโยบาย และเป้าหมายตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนดไว้ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ดังนี้

1) กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทให้เป็นไปตามกลยุทธ์ นโยบาย ข้อบังคับ และเป้าหมายตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

2) บริหารงานตามแผนงานหรืองบประมาณที่รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และรักษาผลประโยชน์ของบริษัทและผู้ถือหุ้น

3) บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างบริษัท ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และอำนาจหน้าที่ของบริษัท

4) ติดต่อสร้างความสัมพันธ์ และประสานความร่วมมือระหว่างบริษัท กับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ

5) เป็นผู้แทนหรือผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัทในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก หน่วยงานกำกับดูแล หรือกระทำนิติกรรมใด ๆ ที่มีผลผูกพันตามกฎหมาย ตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย ภายใต้ขอบเขตวัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท

6) พิจารณาเรื่องอื่นใดที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย

2.6 เลขานุการบริษัท

บริษัทมีนโยบายแต่งตั้งเลขานุการบริษัท รวมทั้ง เลขานุการคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

1) ดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการบริษัท เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

2) จัดประชุมผู้ถือหุ้น และการประชุมคณะกรรมการให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของบริษัท และติดตามให้มีการปฏิบัติตามอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ

3) จัดทำและเก็บรักษาเอกสาร ดังนี้

- ทะเบียนกรรมการ
- หนังสือนัดประชุมกรรมการ รายงานการประชุมคณะกรรมการ รายงานประจำปีของบริษัท
- หนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น และรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น

4) เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการ หรือผู้บริหาร

5) ติดตามให้มีการปฏิบัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ บริษัทและที่ประชุมผู้ถือหุ้น

6) ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่กรรมการ เกี่ยวกับข้อกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัท

7) ดูแลเรื่องการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance)

8) เป็นที่ปรึกษาและประสานงานกับเลขานุการของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ

9) ติดต่อและสื่อสารกับผู้ถือหุ้นให้ได้รับทราบสิทธิต่าง ๆ ของผู้ถือหุ้นและข่าวสารของบริษัท

10) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุน ประกาศกำหนด

3. การสรรหาแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงสุด

การสรรหา แต่งตั้ง และถอดถอนกรรมการของบริษัท

1) คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นผู้สรรหาคัดเลือก และเสนอบุคคลที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการ กรรมการอิสระ เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

2) ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นผู้แต่งตั้งกรรมการและกรรมการอิสระโดยใช้เสียงข้างมาก โดยผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง และให้ผู้ถือหุ้นออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้งกรรมการเป็นรายบุคคลไป โดยบุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมาเป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่ากับจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินจำนวนที่จะพึงมีหรือ

จะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด โดยกำหนดให้กรรมการของบริษัทมีจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน

3) ให้คณะกรรมการเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาเห็นสมควรจะเลือกกรรมการคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นรองประธานกรรมการก็ได้

4) ในการประชุมสามัญประจำปีทุกครั้งให้กรรมการออกจากตำแหน่ง 1 ใน 3 ถ้าจำนวนกรรมการที่จะแบ่งออกให้ตรงเป็นสามส่วนไม่ได้ ก็ให้ออกโดยจำนวนใกล้เคียงที่สุดกับส่วน 1 ใน 3 โดยกรรมการที่ออกตามวาระอาจได้รับเลือกจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้กลับเข้าดำรงตำแหน่งได้

5) ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอาจลงมติให้กรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออกตามวาระได้ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง

6) ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระ ให้คณะกรรมการเลือกบุคคลคนหนึ่งซึ่งมีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายเข้าเป็นกรรมการแทนในการประชุมคณะกรรมการคราวถัดไป เว้นแต่วาระของกรรมการจะเหลือน้อยกว่า 2 เดือน บุคคลซึ่งเข้าเป็นกรรมการแทนดังกล่าว จะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน โดยต้องมีมติของคณะกรรมการเห็นชอบ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการที่ยังเหลืออยู่

4. การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทร่วม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทไม่มีการจัดตั้งบริษัทย่อย และบริษัทร่วม

5. การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลที่โปร่งใสกับทุกฝ่าย ทั้งนักลงทุนสถาบัน นักวิเคราะห์ นักลงทุนรายย่อย นักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ จะมีความเสมอภาคที่จะได้รับรู้ข้อมูลของบริษัทอย่างเท่าเทียมกัน บริษัทกำหนดเป็นนโยบายในการให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอกและระบุบุคคลที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลอย่าง

เฉพาะเจาะจง เพื่อให้พนักงานได้รับทราบข้อมูลอย่างถูกต้องตรงประเด็น บริษัทได้ดูแลไม่ให้เกิดการใช้ข้อมูลภายในได้ โดยให้ข้อมูลสำคัญที่ยังไม่ได้รับการเปิดเผยให้แก่สาธารณชนอันมีนัยสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงต่อการดำเนินงานของบริษัท ทั้งนี้จะกำหนดให้มีผู้ล่วงรู้ได้ในวงจำกัด โดยจะเปิดเผยให้เฉพาะแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

นอกจากนี้ บริษัทยังกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ลงนามในสัญญาการรักษาความลับ และ / หรือข้อมูลภายในของบริษัท โดยกำหนดให้มีวิธีการควบคุมไม่ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานนำข้อมูลความลับของบริษัทไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว โดยการกำหนดบทลงโทษกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

1) ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน บอกกล่าว เผยแพร่ หรือเปิดเผยข้อมูลภายในหรือข้อมูลลับของบริษัทที่ตนทราบแก่บุคคลภายนอก หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใด ๆ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม และไม่ว่าด้วยวิธีใด โดยรู้หรือควรรู้ว่าผู้รับข้อมูลนั้นอาจนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้

2) ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ใช้ข้อมูลภายในหรือข้อมูลลับของบริษัท เพื่อแสวงหาหรือใช้ประโยชน์ในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์เพื่อตนเอง บริษัท หรือเพื่อผู้เกี่ยวข้องกับตน

3) กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่มีข้อมูลลับหรือข้อมูลภายในพึงระมัดระวังในการจัดเก็บเอกสาร สำเนาเอกสาร รวมถึงทำลายเอกสาร การจัดเก็บ การลบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นความลับเมื่อไม่จำเป็นต้องใช้งาน เพราะอาจถูกนำไปเปิดเผยหรือใช้โดยไม่สมควร โดยอาจใส่พาสเวิร์ดในไฟล์ข้อมูล เป็นต้น

4) กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่มีข้อมูลลับหรือข้อมูลภายในพึงระมัดระวังการสนทนาหรือหารือเกี่ยวกับข้อมูลลับกับบุคคลภายใน หรือภายนอกหน่วยงาน เพื่อป้องกันมิให้บุคคลผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนรู้เห็นในข้อมูลนั้น

5) เพื่อให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่ดีในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลลับหรือข้อมูลภายใน บริษัทได้จัดกลุ่มประเภทของบุคคล / หน่วยงาน ที่มีข้อมูลลับหรือข้อมูลภายใน เพื่อให้สามารถจำกัดจำนวนบุคคล / หน่วยงานที่เข้าถึงข้อมูล หรือมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลลับหรือข้อมูลภายในอันเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ได้

6) ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน ที่ได้ล่วงรู้ข้อมูลงบการเงิน หรือข้อมูลอื่นใดที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท กระทำการหรือยินยอมให้ผู้อื่นใช้ข้อมูลดังกล่าวกระทำการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 15 วัน ก่อนที่ข้อมูลงบการเงินและ / หรือข้อมูลอื่นใดที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทและ / หรือกลุ่มบริษัท (ถ้ามี) จะเผยแพร่ต่อสาธารณชน และต้องไม่ซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทจนกว่าจะพ้นระยะเวลา 24 ชั่วโมง นับแต่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลนั้นสู่สาธารณะทั้งหมดแล้ว ทั้งนี้ช่วงเวลาเป็นไปตามที่บริษัทจะประกาศแจ้งให้ทราบ ไม่ว่าเพื่อประโยชน์อื่นใดต่อตนเอง หรือเพื่อผู้อื่นอันเนื่องมาจากการที่ตนได้รับรู้

7) ห้ามมิให้คณะกรรมการ หรือคณะกรรมการที่รับทราบ พิจารณาหรืออนุมัติการทำโครงการพิเศษที่อาจมีผลกระทบต่อตลาดหุ้นลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัท บอกกล่าว เผยแพร่ข้อมูลหรือใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์ของบริษัท จนกว่าการทำโครงการพิเศษดังกล่าวได้เปิดเผยต่อสาธารณชนหรือพ้นช่วงระยะเวลาของการทำโครงการพิเศษ หรือยุติการทำโครงการพิเศษแล้ว และต้องไม่ซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทจนกว่าจะพ้นระยะเวลา 24 ชั่วโมง นับแต่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลนั้นสู่สาธารณะทั้งหมดแล้ว ทั้งนี้ คณะทำงานอาจจัดให้มีบันทึกข้อตกลงในการรักษาความลับ (Confidential Agreement) กับที่ปรึกษาภายนอกก่อนที่จะให้เริ่มทำโครงการพิเศษ

8) กรณีกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานซื้อหรือขายหลักทรัพย์บริษัท จะต้องดำเนินการ ดังนี้

8.1) กรรมการบริษัท และผู้บริหารระดับ First line ที่มีรายชื่อในระบบข้อมูลรายชื่อกรรมการและผู้บริหารของสำนักงาน ก.ล.ต. รวมถึง คู่สมรสหรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (ผู้มีหน้าที่รายงาน) ให้รายงานตามแบบรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (แบบ 59) ต่อสำนักงาน ก.ล.ต. ผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงาน ก.ล.ต. โดยจะต้องรายงานภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

ทั้งนี้ สำหรับกรรมการบริษัท และผู้บริหารระดับ First Line ที่ยังไม่มีรายชื่อในระบบข้อมูลรายชื่อกรรมการและผู้บริหารของสำนักงาน ก.ล.ต. หากมีการซื้อ ขาย หรือรับโอนหลักทรัพย์ หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้า จะต้องรายงานแบบ 59 ผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงาน ก.ล.ต. ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอนหรือรับโอนหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

นอกจากนี้ กรรมการและผู้บริหารจะต้องแจ้งให้หน่วยงาน Business Development & Corporate Executive Support รับทราบ เพื่อนำเสนอต่อเลขานุการบริษัท สำหรับจัดทำบันทึกการเปลี่ยนแปลงและสรุปจำนวนหลักทรัพย์ของผู้มีหน้าที่รายงาน เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัททราบเป็นประจำทุกเดือน

8.2) ผู้บริหารและพนักงานนอกเหนือจาก 8.1) ให้รายงานการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มายังหน่วยงาน Compliance ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์

9) ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวอาจมีความผิด และรับโทษตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ พนักงานผู้ใดไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวนี้ ถือเป็นการกระทำผิดวินัยเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลภายในที่สำคัญจะได้รับโทษทางวินัยตั้งแต่การตักเตือน การตัดค่าจ้าง การพักงานโดยไม่ได้รับค่าจ้าง จนถึงการเลิกจ้าง แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร้ายแรงเป็นรายกรณี ๆ ไป

6. ค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี

1. ค่าตอบแทนจากการสอบบัญชี (Audit Fee)

บริษัทจ่ายค่าตอบแทนจากการสอบบัญชีในรอบบัญชีปี 2561 เป็นจำนวนทั้งสิ้น 3,725,000 บาท ให้แก่บริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัส ไซยาศ สอบบัญชี จำกัด

2. ค่าบริการอื่น (Non - audit Fee)

-ไม่มี-

ความรับผิดชอบต่อสังคม

(Corporate Social Responsibility : CSR)

1. นโยบายภาพรวม

เคทีซีมุ่งดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนควบคู่กับการรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กรในทุกมิติรอบด้าน และในฐานะที่บริษัทดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล ซึ่งนับเป็นฟันเฟืองหนึ่งในกลไกทางเศรษฐกิจของประเทศ บริษัทจึงมุ่งพัฒนาสังคมจากสิ่งใกล้ตัวด้วยการสร้างองค์กรเพื่อการเรียนรู้และแบ่งปัน โดยเริ่มจากภายในองค์กรและส่งต่อสู่สังคมภายนอกอย่างไม่มีข้อจำกัด เพราะบริษัทเชื่อว่าทุกคนมีศักยภาพในการพัฒนาเรียนรู้ แต่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสอาจถูกละเลยหรือมองข้าม เคทีซีจึงจะเร่งที่จะสร้างโอกาสในการเรียนรู้ให้กับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ไม่ว่าจะเป็นผู้พิการ โรงเรียนชุมชน ในละแวกใกล้เคียงและที่ห่างไกลในชนบท

ในการทำธุรกิจ บริษัทให้ความสำคัญและคำนึงถึงการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการดำเนินงาน โดยใช้การบริหารแบบ Membership Company ซึ่งมีสมาชิกเป็นศูนย์กลางสำคัญ มุ่งเน้นการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ บริการที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ รวมถึงการคัดสรรข้อเสนอและสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติงานที่มีความสะดวก ปลอดภัยและมีเสถียรภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับสมาชิกผู้ใช้ ตลอดจนสนับสนุนให้สมาชิกบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลมีการวางแผนใช้จ่ายอย่างมีเหตุผล เพื่อไม่ให้เกิดภาระหนี้เกินความจำเป็น ภายในองค์กรบริษัทยังมุ่งปลูกฝังและมอบโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพความรู้ของตนเองอย่างเต็มกำลัง รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียวกัน โดยสร้างสภาพแวดล้อม บรรยากาศที่ดีและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานอยู่ร่วมกันด้วยมิตรภาพที่ดีและเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

2. การดำเนินงานและการจัดทำรายงานด้าน CSR

มาตรฐานที่บริษัทได้นำมาใช้ในการพัฒนาแนวทางปฏิบัติและการเขียนรายงานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การยึดถือรูปแบบการรายงานตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ควบคู่กับการนำ

กรอบการรายงานสากลที่พัฒนาโดย GRI หรือ Global Reporting Initiative มาปรับใช้ในการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการปฏิบัติตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยดังกล่าว ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการพัฒนารายงานและเตรียมความพร้อมสู่การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนในอนาคต เนื่องจากครอบคลุมทุกประเด็นที่ต้องรายงานในหนังสือรายงานแห่งความยั่งยืน ทั้งในระดับประเทศและสากล

ในการดำเนินกิจการ บริษัทมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้าแบบเจาะลึก บนแนวทางการทำตลาดในลักษณะของไลฟ์สไตล์เซกเมนต์ที่สร้างขึ้นที่สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาดและนำเสนอสิทธิประโยชน์รอบด้านอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้า เพื่อให้บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม เน้นการผนึกความร่วมมือกับหลากหลายพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญ รวมถึงนำนวัตกรรมเทคโนโลยีบริการมาสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ ขยายฐานสมาชิกโดยมุ่งเน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ของบริษัทและพันธมิตรธุรกิจ ตลอดจนปรับปรุงบริการให้สมาชิกสามารถกำหนดและทำการได้ด้วยตนเอง (Self Service) เพื่อให้สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของคนในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ จะขยายปริมาณร้านค้ารับบัตรเครดิตสู่ธุรกิจใหม่และตลาดต่างจังหวัด ด้วยบริการ KTC Payment Solutions ที่เหมาะกับประเภทของลูกค้า เช่น KTC QR Code Payment, Alipay O2O (Online to Offline) เป็นต้น ด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกรอบด้านเกิดความพึงพอใจและผูกพันกับแบรนด์เคทีซี อันจะนำไปสู่การเติบโตของบริษัทอย่างยั่งยืนในระยะยาว

อีกทั้งยังมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดตามสถานะการใช้ของสมาชิกตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ความช่วยเหลือในกรณีที่หากมีผู้ไม่ประสงค์ดีนำบัตรเครดิตของสมาชิกไปใช้ประโยชน์ในทางมิชอบ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เคทีซีบรรลุเป้าหมายการเป็นผู้นำตลาดสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคอย่างครบวงจร โดยมีคณะกรรมการและคณะทำงานตรวจสอบจากผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คอยควบคุมคุณภาพและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญโดยระบุแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนไว้ในนโยบายกำกับดูแลกิจการและคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท โดยแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 10 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า เจ้าหนี้ คู่ค้า พันธมิตร คู่แข่ง สังคมและสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงภาครัฐ ตามความเกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยได้กำหนดแนวทางการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมต่อความต้องการ เพื่อรับทราบและเข้าถึงความคาดหวัง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสม ดังนี้

ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทาง GRI Standard	ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน
การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การป้องกันการฉ้อฉล	การกำกับดูแลกิจการ การเป็นองค์กรธรรมาภิบาลและมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี / มีระบบการป้องกัน การทุจริตคอร์รัปชัน การป้องกันการก่อการร้ายและการฟอกเงิน การมีระบบการตรวจสอบและการควบคุมภายใน และมีการเปิดเผยข้อมูลด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และทันเวลา	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - คู่ค้า - คู่แข่ง - ผู้ถือหุ้น - ภาครัฐ	- การกำกับดูแลกิจการ - มิติเศรษฐกิจ
การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	หลักจริยธรรมทางธุรกิจ การกำหนดจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และการมีวัฒนธรรมองค์กรและการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่ถูกต้องและโปร่งใส	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - คู่ค้า - คู่แข่ง - ผู้ถือหุ้น - ภาครัฐ	- หลักจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ - มิติเศรษฐกิจ
สินค้าและบริการ	การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การมีสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งการพัฒนาการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - คู่ค้า	- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง - มิติเศรษฐกิจ
สินค้าและบริการ	การพัฒนาเชิงดิจิทัล การนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - คู่ค้า	- การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง - มิติเศรษฐกิจ
การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	การรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า ความปลอดภัยของข้อมูล / การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า	- การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว - มิติเศรษฐกิจ

ประเด็นด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง GRI Standard	ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ขอบข่ายภายใน องค์กร	ขอบข่าย ภายนอก องค์กร	หัวข้อที่นำเสนอใน รายงาน
การจ้างงาน / ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม / ผลตอบแทนที่เท่าเทียมระหว่างหญิงและชาย / การร้องทุกข์ต่อข้อปฏิบัติด้านแรงงาน	การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล	ทุกหน่วยงาน	• คู่ค้า • ภาครัฐ • พนักงาน	• การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล • มติสังคม
• การดึงดูดและรักษาพนักงาน / ความผูกพันของพนักงาน • การฝึกอบรมและการให้ความรู้แก่พนักงาน • อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	• การปฏิบัติด้านแรงงาน • การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร • อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน			
ชุมชนท้องถิ่น / ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	ความรับผิดชอบต่อชุมชน การทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อชุมชน / กิจกรรมจิตอาสา / การทำกิจกรรมที่ส่งเสริมกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ	ทุกหน่วยงาน	• ชุมชนและสังคม	• การดำเนินงานด้านชุมชนและสังคม • มติสังคม
มลภาวะทางอากาศ พลังงาน / น้ำ / น้ำทิ้ง และของเสีย	การบริหารจัดการผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม การปล่อยก๊าซเรือนกระจก / การจัดการด้านพลังงาน/การจัดการน้ำ/การจัดการของเสีย	ทุกหน่วยงาน	• ชุมชนและสังคม	• การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม • มติสังคม

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีรายละเอียดของการดำเนินการ ดังนี้

1. การระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- ศึกษาและพิจารณาเทียบเคียงกับประเด็นความยั่งยืนระดับสากล

นำประเด็นความยั่งยืนมาถกเถียงและนำเสนอหน่วยงานต่างๆ ของบริษัทพิจารณาประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีกระบวนการ ดังนี้

(1) จากหน่วยงานภายในบริษัทโดยการระดมความคิดเห็นจากทุกสายงานที่สำคัญ โดยการหารือ หรือจัดประชุมเพื่อนำข้อมูลมากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว พร้อมจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท

(2) ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก บริษัทได้นำประเด็นที่ลูกค้าได้แจ้งบริษัท ผ่านการร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทราบความสำคัญ หรือความคาดหวังที่มีต่อบริษัท

2. การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- วิเคราะห์และพิจารณาบทวนข้อมูลที่ได้จากการสอบถามจากหน่วยงานภายในบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท
- จัดลำดับความสำคัญว่ามีประเด็นใดบ้างที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทและเป็นประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ โดยสามารถกำหนดได้ทั้งสิ้น 9 ประเด็น เพื่อกำหนดประเด็นลงใน Materiality Matrix ประกอบด้วย
 - แกน X : ประเด็นที่มีความสำคัญกับบริษัท
 - แกน Y : ประเด็นที่มีความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย



มิติเศรษฐกิจ

• การกำกับดูแลกิจการ

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : ผลการดำเนินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดี ถึง ดีเลิศ” โดยหน่วยงานภายนอก

ผลการดำเนินงานปี 2561 :

- ผลการประเมินระดับ “ดีเลิศ” จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- ผลการประเมินระดับ “ร้อยละ 97” จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

แนวทางการดำเนินงาน

การกำกับดูแลกิจการมีความสำคัญอย่างยิ่งและส่งผลที่ดีต่อการสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อบริษัทตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ ผลประกอบการทางการเงิน และการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว บริษัทจึงยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นรากฐานในการดำเนินธุรกิจ โดยถือเป็นบทบาทและความรับผิดชอบต่อที่สำคัญของคณะกรรมการบริษัท ในการกำกับดูแลการบริหารกิจการให้เป็นไปอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีจริยธรรม ควบคู่ไปกับการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่บริษัท

• การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการ การบริหารงานของบริษัทมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย และมีหน้าที่ให้ความเห็นชอบต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลัก รวมถึงแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานซึ่งได้กำหนดให้มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี และอนุมัติในประเด็นสำคัญเกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี กำกับดูแลและติดตาม ให้การบริหารงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ และแผนธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ของหน่วยงานทางที่เกี่ยวข้อง และตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้ดูแลให้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและร่วมกับฝ่ายจัดการ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทมีผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยคำนึงถึงความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งบริษัทมีการประเมินความเสี่ยงทั้งบริษัทเป็นประจำทุกปี และได้รายงานสรุปเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบ

คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทำหน้าที่สรรหา พิจารณาคัดเลือก และกลั่นกรองบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อเพื่อคัดเลือกและเสนอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งกรรมการตามกระบวนการสรรหาของบริษัทโดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน ความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการที่เหมาะสมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทและเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับของบริษัท และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อความเป็นอิสระ และเพื่อความชัดเจนในการบริหารงานด้านการกำกับดูแล และการบริหารกิจการ บริษัทได้กำหนดให้ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารจะต้องไม่เป็นบุคคลคนเดียวกัน และเพื่อให้มีการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ ประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหารได้มีการหารือ หรือร่วมพิจารณาประเด็นต่าง ๆ กันเป็นประจำ

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อช่วยปฏิบัติงานในการศึกษาและกลั่นกรองเรื่องสำคัญที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดในแต่ละด้านและเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่กำกับดูแลการจัดทำรายงานทางการเงิน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบ รวมถึงกำกับดูแลให้บริษัทมีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการ การพัฒนาอย่างยั่งยืน และหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักมาตรฐานสากล โดยในปี 2561 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 12 ครั้ง

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนมีหน้าที่สรรหากรรมการผู้บริหารที่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายหรือที่บริษัทกำหนด โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน และความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการหรือผู้บริหาร พิจารณากำหนดค่าตอบแทนเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท หรือผู้ถือหุ้น พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับผู้สืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร โดยในปี 2561 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 8 ครั้ง

• หลักจริยธรรมทางธุรกิจ

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : ไม่มีค่าเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญ หรือผิดกฎหมายจากหน่วยงานกำกับดูแล

ผลการดำเนินงานปี 2561 : ไม่มีค่าเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญ หรือผิดกฎหมายจากหน่วยงานกำกับดูแล

แนวทางการดำเนินการ

หลักจริยธรรมทางธุรกิจ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของบริษัท เนื่องจากเป็นบทบาทหน้าที่ที่พนักงานทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทอย่างถูกต้อง โปร่งใส ตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากแนวทางที่บริษัทปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และคู่ค้า โดยพนักงานทุกคนจะต้องยึดถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณคู่ค้าซึ่งมีการกำหนดใช้เป็นแนวทางปฏิบัติโดยทั่วกันทั้งพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว ครอบคลุมถึงกลุ่มคู่ค้าของบริษัท เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ และการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยคณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติคู่มือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ สำหรับกรรมการและพนักงานยึดถือปฏิบัติ โดยจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัทครอบคลุมการดำเนินการของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ

ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทำหน้าที่กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการและคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ อีกทั้งจัดให้มีการทบทวนคู่มือจรรยาบรรณเป็นประจำทุกปี* นอกจากนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจในหลายรูปแบบ เช่น การจัดอบรมปฐมนิเทศ การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E - Learning) รวมถึงการจัดประเมินความรู้ ความเข้าใจ

หมายเหตุ * ศึกษารายละเอียดคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทได้ที่ www.ktc.co.th > การกำกับดูแลกิจการ

• การกำกับดูแลของบริษัท

บริษัทดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัด โดยเมื่อมีหลักเกณฑ์ หรือประกาศของหน่วยงานกำกับดูแลออกใหม่ ได้จัดให้มีการสรุปประกาศเพื่อเผยแพร่ให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ รวมถึง จัดประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศ เช่น การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Market Conduct เช่น การปรับปรุงทบทวนเอกสารประกอบการขายผลิตภัณฑ์ บทกำกับดูแลพนักงานเพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ดังกล่าว นอกจากนี้ ยังได้นำกฎหมายจากต่างประเทศที่บริษัทพิจารณาว่าอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานมาพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมด้วย เช่น การพิจารณาผลกระทบของกฎหมาย General Data Protection Regulations (GDPR) เป็นต้น

• การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

คณะกรรมการบริษัทมีมติเห็นชอบนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งได้กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อห้ามไม่ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานดำเนินการหรือยอมรับการคอร์รัปชันทุกรูปแบบทั้งเพื่อประโยชน์ของตนเอง เพื่อน หรือคนรู้จัก เว้นแต่ เป็นกรณีที่กฎหมายระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น หรือจารีตทางการค้าให้กระทำได้โดยนโยบายฯ ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ แนวทางปฏิบัติหากพบการคอร์รัปชัน บทลงโทษ รวมถึงกระบวนการและช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ปี 2556 บริษัทได้ร่วมลงนามแสดงเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตของภาคเอกชนไทยใน “การประชุมระดับนานาชาติว่าด้วยการสร้างแนวร่วมปฏิบัติ (Collective Anti - Corruption : CAC) ในการต่อต้านการทุจริตภาคเอกชนไทย” ซึ่งจัดโดยสถาบันส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) หอการค้าไทย หอการค้านานาชาติแห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และได้ดำเนินการให้เป็นไปตามกระบวนการให้การรับรอง (Certification Process) ของโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition against Corruption : CAC) ซึ่งบริษัทได้แสดงหลักฐานประกอบต่าง ๆ เกี่ยวกับนโยบายในการดำเนินธุรกิจ มาตรการขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตลอดจนระบบควบคุมภายใน เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการโครงการฯ โดยบริษัทได้รับรองสถานะเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2559 โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างการยื่นขอต่ออายุการเป็นสมาชิกฯ

นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยในปี 2561 บริษัทมีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแล และควบคุมดูแลเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริต คอร์รัปชัน รวมถึง แนวทางการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งผลการดำเนินการดังกล่าวได้แก่

1. ทบทวนนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยนโยบายดังกล่าวอยู่ภายใต้กรอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการ เมื่อการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ครั้งที่ 12 / 2561 และคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1 / 2562 ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าคณะกรรมการบริษัท ฝ่ายบริหารได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านคอร์รัปชันและปลูกฝังจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กร โดยบริษัทได้เผยแพร่ นโยบายฯ ให้กับลูกค้า คู่ค้า รวมถึงพนักงานบริษัท ได้รับทราบผ่านทางเว็บไซต์บริษัท (www.ktc.co.th) อินทราเน็ต รวมถึงสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ภายในบริษัท

2. จัดให้ทุกหน่วยงานรองมีการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (RCSA) เป็นประจำทุกปี โดยหน่วยงานจะคัดเลือกขั้นตอนหรือกระบวนการในการปฏิบัติงานที่พิจารณาแล้วว่าเป็นกระบวนการสำคัญ (Core Business) นำมาประเมินโอกาสเกิดและผลกระทบความเสี่ยงเพื่อหาระดับความเสี่ยง จากนั้นจึงประเมินระดับ

การควบคุมที่มีอยู่มีความเหมาะสม หรือลดความเสี่ยงลงให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้หรือไม่ ซึ่งการประเมิน RCSA ได้ครอบคลุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน โดยนำเสนอผลการประเมินต่อ Risk Management Committee (RMC) และนำเสนอผลการประเมินกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) เป็นรายปี โดยผลการประเมิน RCSA ประจำปี 2561 ทุกขั้นตอนหรือกระบวนการในการปฏิบัติงานที่มีโอกาสหรือความเสี่ยงจากการคอร์รัปชัน ได้จัดให้มีกระบวนการควบคุม ป้องกันความเสี่ยงดังกล่าวแล้ว

3. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องกับลักษณะการประกอบธุรกิจ หรือการปฏิบัติงานของบริษัท ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูง ได้มีส่วนร่วมในการร่วมพิจารณาให้ความเห็นในการกำหนดแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันตามที่กำหนดไว้ในระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน เช่น การพิจารณาหลักเกณฑ์ รวมถึงวงเงินในการให้และรับของขวัญของกำนัลหรือผลประโยชน์อื่น เป็นต้น

4. จัดให้มีระเบียบการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ในโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต และสอดคล้องกับผลการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (RCSA) เพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

- จัดให้มีระเบียบการปฏิบัติงานว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้บริษัทมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน โดยไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม โดยจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ

- จัดให้มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชันไว้ในระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งประกอบด้วย แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการห้ามให้และรับสินบน แนวปฏิบัติและวงเงินในการให้และรับของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์อื่น แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเลี้ยงรับรอง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการช่วยเหลือทางการเงินและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริจาคเพื่อการกุศลสาธารณะประโยชน์

- เพื่อให้การต่อต้านการคอร์รัปชันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นบริษัทได้จัดให้มีหน่วยงาน Compliance เป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษาหากมีข้อสงสัยหรือต้องการขอแนะนำเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน โดยได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส และมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถแจ้งเบาะแส

หรือข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางตามที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยจะต้องแจ้งชื่อ นามสกุล พร้อมให้รายละเอียดของข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่เป็นจริง มีความชัดเจน หรือเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้ เช่น เรื่องราวเป็นมาอย่างไรเกี่ยวข้องกับใคร เมื่อใด เป็นต้น

• ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน

ลูกค้าและประชาชนทั่วไป สามารถร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นต่อบริษัทผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 02 123 5000 ตลอด 24 ชั่วโมง
- งานรับเรื่องร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ 02 123 5000
- <http://www.ktc.co.th> เลือก ฝากข้อความถึง KTC หรือ E-mail : CService@ktc.co.th
- โทรสาร : 02 123 5190
- ทางจดหมาย บมจ.บัตรกรุงไทย 591 อาคารสมัชชาพาณิชย์ 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

พนักงาน สามารถร้องเรียนหรือเสนอแนะข้อคิดเห็นต่อคณะกรรมการและผู้บริหารได้โดยตรงทางอีเมลเมื่อบริษัทได้รับแจ้งข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ โดยบริษัทจะไม่เปิดเผยชื่อ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสอบสวน รวมทั้ง จะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงจะให้ความสำคัญเป็นธรรมแก่ผู้ถูกกล่าวหาในเรื่องดังกล่าวด้วย

โดยกระบวนการในการพิจารณานั้น หน่วยงาน Compliance จะทำหน้าที่ในการรวบรวมและติดตามข้อมูลการรับ แจ้งเบาะแส / ร้องเรียน เพื่อจะนำเรื่องที่ได้รับความแจ้งมาพิจารณาตามหลักของนโยบายการกำกับดูแลกิจการและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ร่วมกับบุคคลหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาตามกระบวนการทางวินัยตามระเบียบทรัพยากรบุคคล กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ จะรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณา นอกจากนี้ บริษัทได้มีการยกตัวอย่างของเรื่องที่รับแจ้งเบาะแส / ร้องเรียนเกี่ยวกับการคอร์รัปชันไว้ด้วย

ทั้งนี้ การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหา หรือข้อพิพาทระหว่างบุคคล หรือร้องเรียนในลักษณะบัตรสนเท่ห์ ไม่ถือว่าเข้าข่ายเป็นการแจ้งเบาะแส / ร้องเรียนการคอร์รัปชัน

5. โดยในปี 2561 บริษัทไม่ได้รับข้อร้องเรียนใด ๆ หรือตรวจพบการคอร์รัปชันในองค์กรทั้งจากบุคคลภายในและภายนอกองค์กร และเพื่อให้มั่นใจว่า ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัททราบและยอมรับการปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน บริษัทได้จัดผู้บริหารและพนักงานที่เข้างานใหม่ ดำเนินการรับทราบและยอมรับการปฏิบัติตามดังกล่าว ณ วันที่ลงนามในสัญญาจ้างงานเพิ่มเติม นอกเหนือจากการให้ความรู้ในการอบรมปฐมฤกษ์พนักงานใหม่

6. บริษัทผลักดันให้ทุกหน่วยงานในบริษัท ปฏิบัติตามกฎหมายต่อต้านการฟอกเงิน (Anti - Money Laundering - AML) ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และของแต่ละเครือข่ายผู้ให้บริการบัตรเครดิตอันเป็นการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐ

7. บริษัทมีนโยบายที่ชัดเจนในการไม่รับสินบน หรือเรียกรับเงิน ในขั้นตอนการตรวจสอบและติดตามความเสียหายจากลูกค้าสมาชิกและผู้ทุจริต

8. ในการเบิกค่าใช้จ่าย การจัดเก็บเอกสาร รวมถึงการบันทึกข้อมูลทางธุรกิจ บริษัทมีการกำหนดคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้มีความถูกต้อง พร้อมต่อการตรวจสอบ รวมทั้ง เป็นไปตามหลักมาตรฐานบัญชี

9. จัดทำสื่อการเรียนรู้ให้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ได้มีความรู้ ความเข้าใจ ในแนวทางปฏิบัติตามนโยบายฯ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดทำ Multi - Animation, การกำหนดไว้เป็นหัวข้อหนึ่งในหลักสูตรการปฐมฤกษ์พนักงานเข้าใหม่ในเรื่องเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงการต่อต้านการคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง

10. การจัดให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนตอบแบบประเมินตนเอง (Self Assessment) โดยเป็นการนำหลักเกณฑ์ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย นโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ และระเบียบปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนัก (Awareness) ให้กับผู้บริหาร และพนักงานผ่านสื่อการเรียนรู้ Multi Animation เป็นประจำทุกปี

11. กำหนดไว้เป็นรายละเอียดในสัญญาการให้บริการระหว่างบริษัทกับพันธมิตร หรือตัวแทนทางธุรกิจ โดยจะต้องดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และถือปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน

12. เพื่อเป็นการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายฯ และระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน บริษัทได้กำหนดให้มีผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งมีความเป็นอิสระในการทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพ และความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการในการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในบริษัทโดยกำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานประจำปีตามระดับและปัจจัยความเสี่ยง โดยคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจะทำหน้าที่สอบทานระบบรายงานทางการเงินและบัญชี ระบบการควบคุมภายใน ระบบตรวจสอบภายในและระบบบริหารความเสี่ยงให้มั่นใจว่าเป็นไปตามมาตรฐานสากล มีความรัดกุมเหมาะสม ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปี

13. การกำหนดบทลงโทษ

- บริษัทกำหนดให้บุคลากรทุกระดับต้องลงนามรับทราบการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งรวมถึงนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจบริษัท และระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน เพื่อแสดงถึงพันธสัญญาในการยอมรับหลักปฏิบัติที่เป็นแนวทางดำเนินงาน จึงเปรียบเสมือนวินัยที่ทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

- บริษัทจัดให้มีกระบวนการในการลงโทษกรรมการผู้บริหาร และพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทกำหนด นอกจากนี้ อาจจะต้องได้รับโทษตามกฎหมายหากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย

• การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : การบริการที่ดีเลิศ (พิจารณาจากคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน) อยู่ในระดับ ≥ 4.9 จากคะแนนเต็ม 5

ผลการดำเนินงานปี 2561 : การบริการที่ดีเลิศ (พิจารณาจากคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน) อยู่ในระดับ 4.86

แนวทางการดำเนินงาน

ความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันส่งผลต่อรูปแบบการใช้ชีวิตและการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าซึ่งมีความต้องการใช้บริการทางการเงินที่รวดเร็ว สะดวก ทุกที่ทุกเวลา และมีความปลอดภัยในการใช้งาน

• ผลลัพธ์ บริการทางการเงิน และนวัตกรรมการให้บริการทางการเงิน

เพื่อตอบสนองต่อแนวนโยบายและยุทธศาสตร์ของธนาคารแห่งประเทศไทยในการส่งเสริมให้ประเทศไทยเข้าสู่การเป็น National e - Payment และไทยแลนด์ 4.0 รวมถึงนโยบายสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ลูกค้าในปัจจุบันมีรูปแบบการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอุปกรณ์รูปแบบต่าง ๆ มากขึ้น ดังนั้น บริษัทจึงได้พัฒนาบริการทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้สามารถใช้บริการที่รวดเร็ว สะดวก ทุกที่ทุกเวลา และมีความปลอดภัย ดังนี้

- บริษัทได้พัฒนาระบบการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต ผ่าน QR Code Payment บนโมบายแอปพลิเคชัน “KTC Mobile” (เดิมชื่อ TapKTC) โดยได้ผ่านการทดสอบใน Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทยเมื่อปลายเดือน สิงหาคม 2561 โดยตอบสนองการใช้งานทั้งผู้ถือบัตรเครดิตและร้านค้า โดยลูกค้าไม่ต้องพกเงินสด สามารถทำการชำระด้วยตนเองผ่านสมาร์ทโฟนได้ง่าย ๆ สะดวกรวดเร็ว และมีความปลอดภัยโดยลูกค้าและร้านค้าจะได้รับแจ้งผลการทำการสำเร็จผ่านแอปพลิเคชัน สำหรับในส่วน of ร้านค้า ร้านค้าสามารถรับชำระผ่าน QR Code ได้ทั้งบัตรเครดิต และ Prompt Pay ซึ่งจะช่วยให้ร้านค้าลดต้นทุน / ความเสี่ยงในการบริหารจัดการเงินสด เช่น ต้นทุนในการป้องกันการทุจริตของพนักงาน, ความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรม อีกทั้งยังเพิ่มความรวดเร็วในการซื้อขาย ลดปัญหาเรื่องเงินทอน โดยบริษัทกำลังเร่งขยายพันธมิตรร้านค้าใหม่ ๆ ในการรับชำระ KTC QR Pay เพื่อร่วมพัฒนาสังคมไร้เงินสดให้ลูกค้าผู้ถือบัตรและร้านค้ารับบัตรทั่วประเทศได้รับประสบการณ์ใช้จ่ายที่ทันสมัย สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนร้านค้าที่ใช้บริการ QR Code มีจำนวนกว่า 500 ร้านค้า หลังจากได้ผ่านการทดสอบใน Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทย เดือนสิงหาคม 2561

- บริษัทได้คิดค้นพัฒนาเพิ่มเติมช่องทางออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าในการใช้บริการ โดยบริษัทได้

พัฒนาช่องทางออนไลน์ให้มีความสามารถทั้งในการให้ข้อมูลและเป็นช่องทางในการทำธุรกรรมไปพร้อมกัน เสมือนเป็นจุดบริการลูกค้าแบบ One - Stop Services ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์ทั้งบริการทางด้านผู้ถือบัตรและร้านค้าสมาชิกบัตร ในรูปแบบของแอปพลิเคชัน “KTC Mobile” และเว็บไซต์เคทีซี ซึ่งได้ปรับฟีเจอร์และเมนูการใช้งานเพื่อการใช้งานที่ง่าย สะดวกและรวดเร็ว รองรับแนวโน้มการเติบโตของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีขนาดใหญ่สำหรับธุรกิจรับชำระเงินในปัจจุบันและที่จะมีในอนาคต สำหรับบริการธุรกรรมออนไลน์ที่ “KTC Mobile” และเว็บไซต์เคทีซีให้บริการนั้น ได้แก่ การขอเพิ่มวงเงินชั่วคราว การทำรายการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากบัญชีบัตรเครดิต และการเบิกถอนเงินจากบัตรเครดิตเงินสด KTC PROUD โดยลูกค้าสามารถเลือกรับเงินได้ทั้งบัญชีของตนเองหรือบัญชีของบุคคลอื่น อีกทั้งลูกค้าสินเชื่อ KTC PROUD ยังสามารถเลือกทำการรายการรับเงินผ่านทางร้านค้าสมาชิกของบริษัทได้อีกด้วย นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถสอบถามยอดการตั้งค่าเพื่อแจ้งเตือนวันครบกำหนดชำระเงิน บริการชำระค่าบัตรฯ ด้วยบัญชีธนาคารกรุงไทย และบริการอื่น ๆ อีกมากมาย ทั้งหมด รวมทั้งจะมีการปรับปรุงเว็บไซต์ www.ktc.co.th และ www.ktcworld.co.th เพื่อให้ใช้งานง่ายและตอบโต้ความต้องการของสมาชิกบัตรมากขึ้น

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนผู้ใช้บริการ KTC Mobile และ KTC Online ณ สิ้นเดือน ธันวาคม 2561 มีจำนวน 1,177,000 ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ 76

- บริษัทได้เชิญชวนสมาชิกเคทีซีร่วมสมัครรับใบแจ้งยอด (e - Statement) ผ่านทางอีเมล เพื่อให้การรับใบแจ้งยอดเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรในการจัดพิมพ์ใบแจ้งยอดกระดาษ ตลอดจนช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม ลดการใช้พลังงานในการกำจัดขยะที่เกิดจากใบแจ้งยอดที่ไม่ได้ใช้แล้ว โดยบริษัทได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอนแทค เซ็นเตอร์ แนะนำช่องทางบริการดังกล่าว

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนบัตรที่รับบริการ e - Statement มีจำนวน 600,000 ใบ เพิ่มขึ้นกว่าปี 2560 ที่ผ่านมา ร้อยละ 23

- บริษัทได้ปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชัน “TapMerchant” เพื่อใช้งานร่วมกับอุปกรณ์อ่านบัตรผ่านสมาร์ทโฟน (mPOS) ที่รองรับระบบปฏิบัติการทั้ง iOS และ Android ใช้งานได้ง่ายขึ้น ด้วยการเชื่อมต่อด้วยบลูทูธ ร้านค้าสามารถรับชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งรองรับบริการทั้งรับชำระเต็มจำนวน, บริการผ่อนชำระ,

และแลกคะแนนสะสม โดยร้านค้าเข้าแอปพลิเคชัน TapMerchant เพื่อทำรายการขาย เมื่อทำรายการสำเร็จ ระบบจะตอบกลับผลการทำรายการมายังหน้าจอของสมาร์ตโฟนร้านค้า เพื่อให้ลูกค้าลงนามในรูปแบบของ e - signature จากนั้นระบบจะแจ้งผลการทำรายการให้ลูกค้าทาง email หรือ SMS ตามที่ลูกค้าระบุเป็นอันเสร็จสิ้นขั้นตอน ซึ่งการรับ - ส่งข้อมูลทั้งหมดนั้นได้ถูกเข้ารหัสด้วยระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานจึงมีความปลอดภัยสูง อีกทั้งเพิ่มความสะดวกสบาย สามารถใช้งานได้ทุกที่ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต พกพาสะดวก อยู่ที่ไหนก็ซื้อขายได้ จึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการทั้งในกลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรและร้านค้ารับบัตร

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนร้านค้าสมาชิกรับบัตร mPOS แล้วกว่า 5,300 ร้านค้า (เติบโต 32% เปรียบเทียบกับปี 2560)

- บริษัทนำเสนอวัฒนธรรมของแต่ละผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรเครดิตชั้นนำ ได้แก่ วิซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบี เพื่อให้ทีมงานนำมาพัฒนาบริการต่อขยายธุรกิจและเพิ่มรายได้

- บริษัทได้ริเริ่มโครงการแจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อทาง SMS ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เมื่อได้พิจารณาใบสมัครบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคลเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้สมัครหรือขอสินเชื่อทราบ โดยได้พัฒนาระบบการแจ้งผลการพิจารณาผ่านทาง SMS แทนการจัดพิมพ์เป็นจดหมาย เว้นแต่เหตุผลในการปฏิเสธการให้สินเชื่อที่กฎหมายกำหนดให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น ทำให้ผู้สมัครและผู้ขอสินเชื่อทราบผลการพิจารณาได้รวดเร็ว ไม่ต้องรอการจัดพิมพ์เป็นจดหมายและขั้นตอนไปรษณีย์ อีกทั้งยังลดปริมาณการใช้กระดาษได้เป็นจำนวนมาก ในการติดตามผลการจัดส่งและการเปิดใช้บัตร (Activation) บริษัทได้จัดตั้งทีมติดตามผลการจัดส่งบัตรไปยังลูกค้า พร้อมอำนวยความสะดวกในการแจ้งเปิดใช้งานบัตรและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าพึงจะได้รับ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากการสูญหาย หรือล่าช้าระหว่างจัดส่งบัตร ลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการติดตามทวงถาม ลดขั้นตอนที่ต้องติดต่อเข้ามาเปิดใช้งานบัตรหลังได้รับบัตรของลูกค้า และบริษัทไม่ต้องการทำการผลิตบัตรใหม่ และจัดส่งบัตรใหม่

- บริษัทได้ทำการออกบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสมาชิกเพื่อใช้งานผ่านช่องทางออนไลน์ (KTC Virtual Credit Card) ซึ่งลดต้นทุนการใช้กระดาษและพลาสติก โดยสมาชิกบัตรไม่ต้องกังวลว่าบัตรจะเสีย ขำรุค หรือสูญหาย พร้อมทั้งสามารถจำกัดวงเงินในการใช้จ่ายออนไลน์

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนสมาชิก KTC Virtual Credit Card ใช้บริการแล้ว ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2561 มีจำนวน 7,600 ราย

การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า

- การดำเนินการหากมีข้อร้องเรียน โดยบริษัทได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชมเชย และแนะนำการให้บริการ (Customer Feedback) จากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางโทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามายัง KTC Contact Center (02 123 5000) โดยตรง ช่องทางผ่านหน่วยงานกำกับดูแล และช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เพื่อนำข้อร้องเรียน ดิชม ข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเรื่องร้องเรียนที่เคทีซีได้รับนั้นจะได้รับการตรวจสอบและแจ้งความคืบหน้า รวมทั้งชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ทราบ รวมถึงได้รับการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จ และแจ้งให้ทราบโดยเร็ว จากนั้นเคทีซีจะนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสียต่อไป

- ออกแบบระบบตอบรับอัตโนมัติสำหรับการเปิดใช้งานบัตร (IVR Activation) ให้มีความปลอดภัยสำหรับสมาชิกบัตรตัวจริง เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการเปิดใช้งานบัตร

- ออกแบบระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR KTC Contact Center 02 123 5000) สำหรับสอบถามข้อมูล และปรับปรุงรายการ โดยส่งเสริมให้ลูกค้าใช้รหัสประจำตัวในการตรวจสอบบนระบบเพื่อทำรายการด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ และไม่ต้องรอสายนาน ในปี 2561 บริษัทจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจจากการให้บริการของ KTC Contact Center ผ่านระบบ IVR ซึ่งมีจำนวนลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจ โดยผลการประเมินอยู่ในระดับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 ทั้งนี้ บริษัทจะนำผลสำรวจไปปรับปรุงการให้บริการภายในบริษัท หรือภายนอกบริษัท เช่น กรณีการให้บริการจาก Outsource Sale เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อป้องกันและลดปัญหาการร้องเรียน รวมทั้งเพื่อช่วยให้การให้บริการของบริษัทมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ขั้นตอนการตรวจสอบความเป็นเจ้าของบัตร (Verification Process) เพื่อความปลอดภัยในการให้ข้อมูลของสมาชิกบัตร และป้องกันการทุจริตในวงการธุรกิจ

- **การให้บริการด้วยความรับผิดชอบ และเป็นธรรม**

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : การบริการที่ดีเลิศ (พิจารณาจากคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน) อยู่ในระดับ ≥ 4.9 จากคะแนนเต็ม 5

ผลการดำเนินงานปี 2561 ในเรื่องบริการ : การบริการที่ดีเลิศ (พิจารณาจากคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน) โดยได้รับคะแนนอยู่ในระดับ 4.86

ปัจจุบันผู้มีส่วนได้เสียซึ่งรวมถึงลูกค้าและหน่วยงานกำกับดูแลมีความคาดหวังให้บริษัทมีการให้บริการบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลด้วยความรับผิดชอบต่อมากขึ้น ซึ่งบริษัทได้มุ่งมั่นและให้การสนับสนุนให้ประชาชนที่มีคุณสมบัติสามารถใช้บริการทางการเงินของบริษัทได้ บนพื้นฐานของการมีความรู้ ความเข้าใจและมีวินัยทางการเงินที่ดี มีวินัยในการชำระหนี้ ช่วยลดภาระและปัญหาการพึ่งพาแหล่งเงินกู้นอกระบบที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง รวมถึงการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม โดยบริษัทมีแนวทางในการดำเนินธุรกิจเพื่อแสดงออกถึงความมุ่งมั่นการให้บริการที่รับผิดชอบต่อและเป็นธรรม

แนวทางการดำเนินงาน

- บริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (สปท.) เช่น การกำหนดคุณสมบัติผู้ถือบัตรเครดิตทั้งบัตรหลัก บัตรเสริม และสินเชื่อบุคคล ตลอดจนการอนุมัติวงเงิน การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เป็นต้น และยังมีผลกีดกันให้หน่วยงานภายในบริษัท ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยและของแต่ละเครือข่ายผู้ให้บริการบัตรเครดิต

- บริษัทยึดหลักการปฏิบัติต่อลูกค้าให้เป็นไปตามประกาศที่หน่วยงานราชการหรือกฎหมายกำหนด (ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลเครดิต) เช่น การไม่อนุมัติบัตรเครดิตหรือสินเชื่อบุคคลให้กับผู้ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ การจัดให้มีสัญญา ข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลที่ชัดเจนและเป็นธรรม การแจ้งให้ลูกค้าทราบหากมีการเปลี่ยนแปลงในเงื่อนไขของสัญญาที่กระทบต่อสิทธิของลูกค้า รวมถึงปฏิบัติในเรื่องของการแจ้งนำส่งข้อมูลเครดิตของเจ้าของข้อมูล เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ทางการกำหนด

- กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานใช้เป็นคู่มือเพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

- บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงาน Internal Audit ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระที่รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อทำหน้าที่ประเมินความเพียงพอ และความมีประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการของบริษัท โดยมีการรายงานผลการตรวจสอบระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง และความเห็นที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้การปฏิบัติงานถูกต้อง มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ลดค่าใช้จ่าย และลดความเสี่ยงของบริษัทต่อคณะกรรมการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้การตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพทำให้เป็นรากฐานสำคัญของการเติบโตอย่างยั่งยืน

- บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงาน Compliance เพื่อทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษา รวมถึงสอบทานการปฏิบัติงานในกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้บริษัทมีการปฏิบัติตามสอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานทางการ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.ล.ต. สำนักงาน ป.ป.ช. บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ เป็นต้น รวมทั้ง ติดตาม วิเคราะห์ผลกระทบ ของกฎหมายหรือประกาศที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โดยอาจสรุปเพื่อเผยแพร่สาระสำคัญ หรือจัดประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัทที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ : สามารถศึกษาผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ของบริษัทได้จาก หัวข้อ เรื่อง “ลักษณะการประกอบธุรกิจ”

- **การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า**

เป้าหมายด้านความยั่งยืน : การให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการดำเนินงาน

การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้านั้นถือว่าการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการใช้บริการทางการเงิน ซึ่งหากมีระบบการควบคุมภายใน หรือระบบการป้องกันที่ไม่เพียงพออาจเป็นหนึ่งความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและความไม่ปลอดภัยของข้อมูล การโจรกรรมหรือการโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น ซึ่งความเสี่ยงเหล่านี้มีความเสี่ยงสูงและก่อให้เกิดความเสียหายทั้งด้านภาพลักษณ์

ความน่าเชื่อถือ การเงิน รวมถึงกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแลได้ บริษัทจึงได้จัดให้มีมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ตั้งแต่การสร้างระบบการป้องกัน การติดตามตรวจสอบ และการวางแผนทางหรือมาตรการแก้ไข ดังนี้

• โครงสร้างการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าเป็นอย่างมาก จึงได้มอบหมายให้คณะกรรมการ Information Technology Steering Committee (ITSC) ในการทำหน้าที่กำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการควบคุม ติดตาม และจัดการให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่เหมาะสม นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีคณะกรรมการ Information Security Steering Committee (ISSC) เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลและดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบริษัทให้เป็นไปตามกฎหมาย และมาตรฐานต่าง ๆ วางแผนการใช้งบประมาณ ทรัพยากรสำหรับงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบริษัท รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานด้านสารสนเทศเพื่อสอดคล้องกับความสำเร็จธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งคณะกรรมการทั้ง 2 คณะมีการประชุมเพื่อร่วมพิจารณาประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ

• นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในปี 2561 บริษัทได้พิจารณาทบทวนนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย และมาตรฐานสากลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

• ด้านการเข้าถึงและใช้ข้อมูลลูกค้า

บริษัทได้มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าตามภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้ตามสิทธิและหน้าที่ที่ตนได้รับเท่านั้น โดยพนักงานต้องเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยต่อบุคคลอื่น

• ด้านการเปิดเผยข้อมูลลูกค้า

บริษัทกำหนดไว้เป็นแนวปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทหรือของลูกค้าต่อบุคคลภายนอก โดยสามารถเปิดเผยได้หากเป็นบุคคล หรือหน่วยงานรัฐที่มีอำนาจตามกฎหมาย กรณีหากเป็นบุคคลหรือหน่วยงานที่ไม่มีอำนาจบริษัทจะไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าว เว้นแต่ จะได้รับอนุมัติจากผู้บริหารก่อน หรือต้องมีกระบวนการควบคุมรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การจัดทำ Non - Disclosure Agreement (NDA) เป็นต้น

• การดำเนินการด้านระบบความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ

• การดำเนินการเพื่อรองรับมาตรฐานสากล

ในปี 2561 บริษัทดำเนินโครงการ PCI - DSS และ ISO27001 เพื่อให้ระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลของบริษัทมีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

• การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเฝ้าระวังภัยคุกคามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Security Operation Center)

• การติดตั้งระบบตรวจจับและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่สำคัญ เช่น ข้อมูลหมายเลขบัตรเครดิต และข้อมูลส่วนตัวลูกค้า

• การจัดอบรมให้ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลแก่พนักงานภายใน

• การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : บริษัทมีการนำเสนอจรรยาบรรณคู่ค้าให้กับคู่ค้า ที่มีความสำคัญเพื่อรับทราบตามจรรยาบรรณคู่ค้า โดยระบุประเด็นความยั่งยืนด้านสังคม สิ่งแวดล้อม แรงงาน และสิทธิมนุษยชน

ผลการดำเนินงานปี 2561 : บริษัทนำเสนอจรรยาบรรณคู่ค้าให้กับคู่ค้ากลุ่มงานหลัก กลุ่มที่ 1 ที่มีความสำคัญรับทราบตามจรรยาบรรณคู่ค้าร้อยละ 100

แนวทางการดำเนินงาน

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยการคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของบริษัททั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งบริษัทมีความเชื่อว่าการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนจะเป็นการสนับสนุนธุรกิจให้ปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล เป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่อุปทานของบริษัทอีกด้วย

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2561 บริษัทมีจำนวนคู่ค้ารวมจำนวนไม่น้อยกว่า 600 ราย ซึ่งคู่ค้าทุกรายได้รับทราบและทำความเข้าใจถึงขอบเขตและหน้าที่ในการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยในปี 2561 บริษัทได้มีการจัดทำจรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) ขึ้น เพื่อให้คู่ค้าของบริษัทได้รับทราบและปฏิบัติตามประกอบด้วยแนวปฏิบัติต่าง ๆ เช่น จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ สิทธิมนุษยชนและแรงงาน ความปลอดภัยและชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม กฎหมายและข้อกำหนด โดยในระยะแรกบริษัทได้นำส่งจรรยาบรรณคู่ค้าให้กับคู่ค้ากลุ่มงานหลัก กลุ่มที่ 1 (กลุ่มงานหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และกลุ่มงานสนับสนุนธุรกิจ ที่มียอดการใช้จ่ายตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไป) ที่มียอดการใช้จ่ายสูงสุด 10 อันดับแรก ตอบรับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า โดยในขั้นตอนต่อไป บริษัทจะกำหนดให้คู่ค้าตอบรับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าก่อนการเข้าร่วมเป็นคู่ค้าของบริษัท ซึ่งหากพบว่า มีคู่ค้ารายใดที่มีการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าบริษัทอาจมีการพูดคุยเพื่อให้คู่ค้าปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และดำเนินงานของบริษัทในอนาคต

- ในการว่าจ้างคู่ค้า หรือบุคคลภายนอกเพื่อดำเนินธุรกิจแทนบริษัท ในงานที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักของบริษัท หรือไม่ใช่ธุรกิจที่บริษัทมีความชำนาญ บริษัทมีการดำเนินการ ดังนี้

- บริษัทคำนึงถึงความสำคัญของการใช้บริการจากบุคคลภายนอก โดยได้จัดให้มีระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของบริษัทผู้ให้บริการ ตลอดจนการจัดทำสัญญาที่เป็นธรรม และมีการตรวจรับมอบสินค้าเพื่อให้ตรงตามสัญญาการใช้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนการจัดให้มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน และต้องไม่เข้าไปกระทำการที่ขัดกับนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ซึ่งนโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายการกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารกรุงไทย เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์การใช้บริการ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ รวมถึงการติดตามดูแลโดยทุกหน่วยงานในบริษัทที่ประสงค์ว่าจ้างบุคคลภายนอกจะต้องปฏิบัติตามนโยบาย หรือระเบียบที่กล่าวข้างต้น

- การติดตามกระบวนการควบคุมคุณภาพผู้ให้บริการภายนอกของหน่วยงานด้านปฏิบัติการ นอกจากมีจุดประสงค์เพื่อควบคุมมาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอกแล้วยังเป็นการเชื่อมต่อการต้องการของบริษัทคู่ค้า และลูกค้า เพื่อให้เกิดการ

ปรับปรุงในกระบวนการทำงานและผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้น จึงมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่ตลอดเวลา รวมถึงความพยายามในการลดการใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็นในกระบวนการหรือในผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบ ผลที่ได้รับนอกจากช่วยลดภาระกับสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังทำให้ต้นทุนในการดำเนินกิจการลดลงอีกด้วย ตัวอย่างผลการดำเนินการที่ผ่านมา เช่น การลดวัสดุสิ่งพิมพ์สำหรับลูกค้าบางกลุ่ม เป็นต้น โดยการติดตามกระบวนการควบคุมคุณภาพนี้ยังเป็นการเพิ่มช่องทางเพื่อให้คู่ค้าเสนอแนะและร่วมพัฒนากระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเป็นธรรมด้วยการแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างบริษัทกับคู่ค้าร่วมกัน ผ่านการประชุมร่วมระหว่างบริษัทที่จัดเป็นประจำอีกด้วย

- เคทีซีได้ร่วมกับบริษัทรับจ้างภายนอก (Outsource) ในการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานของบริษัทรับจ้างภายนอกเป็นประจำทุกปี เช่น พนักงานติดตามหนี้ พนักงานธุรการ พนักงานช่าง เป็นต้น

- ความรับผิดชอบต่อคู่ค้า หรือผู้ให้บริการภายนอกในห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain)

บริษัทเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยในการดำเนินธุรกิจนั้นได้มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain) โดยเริ่มจากการประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ในทุกกระบวนการ ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการว่าจ้างการใช้บริการจากบุคคลภายนอก

เห็นได้ว่าคู่ค้าของบริษัทมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้น บริษัทจึงให้ความสำคัญในการจัดหาคู่ค้า โดยจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย หรือภายใต้ข้อกำหนดของสัญญาระหว่างกัน โดยได้กำหนดเป็นแนวปฏิบัติสำหรับให้หน่วยงานของบริษัทที่รับผิดชอบงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างใช้ในการคัดเลือกคู่ค้า นอกจากการปฏิบัติตามขอบเขตดังกล่าวแล้ว บริษัทได้กำหนดไว้เป็นข้อกำหนดในสัญญาการให้บริการระหว่างบริษัทกับพันธมิตร หรือตัวแทนทางธุรกิจ โดยจะต้องดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และถือปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน

มิติสังคม

• การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : การดูแลให้บุคลากรของบริษัทได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการที่เป็นธรรม รวมถึง มีความรู้ความสามารถพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และเติบโตในหน้าที่การงาน

ตลอดปี 2561 บริษัทให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็ว โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาบุคลากร การเตรียมความพร้อมด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน การเตรียมอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมการทำงานให้สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา บนพื้นฐานของค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรมเทียบเท่ากับบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน การบริหารแรงงานและเคารพในความแตกต่าง หลากหลายด้วยความเท่าเทียมบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน การดูแลขวัญกำลังใจและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ตลอดจนการกำหนดแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อสร้างความพร้อมให้กับพนักงานเพื่อให้สามารถเติบโตในหน้าที่การงานได้อย่างเหมาะสม

• การปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน

• บริษัทมีการปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย และกฎหมายอื่น ๆ โดยมีการจัดอบรมให้กับพนักงานทวงถามหนี้ (New Collector Training Program) โดยให้ความรู้และเพิ่มทักษะความชำนาญเพื่อให้มีการปฏิบัติงานในการทวงถามหนี้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด โดยใช้วาจาสุภาพ ไม่มีการข่มขู่ คุกคาม หรือเสียดสีลูกค้า และไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้กับบุคคลที่สาม

• เพื่อให้มีการปฏิบัติสอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน ในการรับสมัครพนักงานเข้าทำงาน บริษัทได้มีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานโดยจะคำนึงถึงอายุ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสิทธิภาพการทำงานของผู้สมัครเป็นสำคัญ โดยไม่กีดกันหรือแบ่งแยกความหลากหลายทางเพศ ศาสนา ความเชื่อทางการเมือง หรือแม้แต่บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หากไม่ได้ป่วยเป็นโรคติดต่อร้ายแรง และสามารถแสดงศักยภาพที่เหมาะสมกับการทำงานให้ปรากฏชัด ก็สามารถเข้าทำงานกับบริษัทได้ รวมทั้งไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน อันเนื่องมาจากการนับถือศาสนา เพศ หรือการศึกษา

• จำนวนพนักงานเข้าใหม่และพนักงานที่พ้นสภาพ เพื่อให้การบริหารจัดการอัตรากำลังของบริษัทมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ในการสรรหาพนักงานในอัตราว่างที่มีอยู่เดิม จะพิจารณาสรรหาจากภายในบริษัทก่อนเป็นหลัก หรือหากเป็นงานใหม่ที่ต้องการบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะด้านและไม่สามารถจัดสรรได้จากภายในบริษัทแล้ว จึงค่อยพิจารณาสรรหาบุคลากรจากภายนอกเพิ่มเติม ทั้งนี้ การรับพนักงานใหม่จะพิจารณารับเพิ่มตามความจำเป็นของธุรกิจ โดยพิจารณาคุณสมบัติ ความสามารถ ประสิทธิภาพ รวมถึงกำหนดอัตราค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับอุตสาหกรรม

ประเภทพนักงาน	เพศ	จำนวน (คน)		
		ปี 2561	ปี 2560	ปี 2559
พนักงาน	ชาย	157	118	136
เข้าใหม่	หญิง	336	278	258
รวม		493	396	394
พนักงาน	ชาย	118	129	113
พ้นสภาพ	หญิง	276	291	185
รวม		394	420	298

หมายเหตุ : จำนวนการลาออก ไม่นับรวมพนักงานเกษียณอายุ เกษียณอายุก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่ผ่านเกณฑ์การบรรจุ สิ้นสุดสัญญาจ้างงาน หรือเลิกจ้าง

• การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

กำหนดคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ตั้งแต่กระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรใหม่ การประเมินผล การปฏิบัติงาน - การปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี (Salary Increase) และเงินรางวัลพิเศษประจำปี (Performance Incentive) การเลื่อนตำแหน่งประจำปี (Promotion) ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการดำเนินงานของบริษัทในการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล

ในปี 2561 บริษัทมีจำนวนพนักงาน 1,767 คน สามารถแบ่งตามเพศ ประเภทการจ้าง และระดับพนักงาน ดังนี้

หน่วย : คน

ข้อมูลจำนวนพนักงาน			ปี 2561			ปี 2560			ปี 2559		
จำแนกตามประเภทการจ้าง		จำแนกตามระดับพนักงาน	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงาน	พนักงานประจำ (Full Time)	ผู้บริหารระดับสูง	17	11	28	18	14	32	19	14	33
		ผู้บริหารระดับกลาง	126	166	292	124	146	270	117	147	264
		พนักงานปฏิบัติการ	414	814	1,228	406	806	1,212	416	799	1,215
	รวม		557	991	1,548	548	966	1,514	552	960	1,512
	พนักงานสัญญาจ้าง	Contractor	70	149	219	63	166	229	80	215	295
	รวมทั้งหมด		627	1,140	1,767	611	1,132	1,743	632	1,175	1,807

• บริษัทได้มีการว่าจ้างพนักงานที่บกพร่องทางร่างกายเข้ามาปฏิบัติงานในสังกัดหน่วยงานไอที เพื่อให้ได้รับโอกาสและผลตอบแทนเทียบเท่ากับพนักงานซึ่งเป็นคนปกติ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ที่มีเจตนาเพื่อคุ้มครองให้คนพิการมีงานทำหรือประกอบอาชีพ โดยมีให้มีการเลือกปฏิบัติโดยมิได้เป็นธรรมเนื่องจากสาเหตุทางกายและสุขภาพ ซึ่งมีบัญญัติให้หน่วยงานของรัฐ และนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ ต้องรับคนพิการเข้าทำงานตามมาตรา 33 หรือส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามมาตรา 34 หรือเลือกดำเนินการให้สัมปทานตามมาตรา 35 นอกจากนี้ บริษัทมีการดูแลสุขภาพของพนักงานประสบปัญหาด้านสุขภาพ โดยปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบตามศักยภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลกระทบกับสุขภาพของพนักงานน้อยที่สุด

ทั้งนี้ ในปี 2561 ที่ผ่านมามีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการส่งเงินเข้ากองทุนคนพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 34 มาเป็นการจ้างเหมาบริการ ตามมาตรา 35 ตามที่กระทรวงแรงงานได้มีคำสั่งและส่งเสริมให้สถานประกอบการต่าง ๆ จ้างคนพิการตามแนวทางใหม่ที่ปรับเปลี่ยนจากเดิมที่จ้างทำงานได้เฉพาะสถานประกอบการเท่านั้น มาเป็นการจ้างทำงานนอกสถานประกอบการในชุมชน หรือองค์กรสาธารณประโยชน์ ที่เป็นภูมิปัญญาของคนพิการเอง หรือให้การส่งเสริมอาชีพอิสระ โดยมีมูลนิธินวัตกรรมทางสังคมทำหน้าที่เข้ามาประสานงานกับหน่วยงานทรัพยากรบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกในการจ้างงานคนพิการ และเชิญชวนให้สถานประกอบการจ้างคนพิการตามแนวทางใหม่

ซึ่งจะเกิดประโยชน์แก่คนพิการโดยตรง และช่วยให้คนพิการที่อยู่ห่างไกลได้รับโอกาสมีอาชีพ มีงานทำอย่างทั่วถึง สามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยในปี 2561 บริษัทได้มีการว่าจ้างคนพิการตามมาตรา 35 เป็นจำนวน 17 ราย ทั้งนี้การจ้างคนพิการดังกล่าว บริษัทจะดำเนินการโอนเงินค่าจ้างเข้าบัญชีคนพิการโดยตรงไม่ผ่านคนกลางหรือมูลนิธิใด ๆ จึงไม่เกิดปัญหาการร้องเรียนจากคนพิการเนื่องจากได้รับค่าจ้างเหมาจ่ายโดยตรงจากบริษัทฯ

• การดูแลสุขภาพของพนักงาน บริษัทมีความห่วงใยสุขภาพของพนักงาน โดยได้จัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงาน หรือครอบครัวของพนักงาน ดังนี้

- จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่พนักงาน ณ โรงพยาบาลชั้นนำ เพื่อให้พนักงานเกิดความใส่ใจในการดูแลสุขภาพของตนเอง และลดอาการเสี่ยง รวมถึงป้องกันการเกิดโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ

- จัดให้มีห้องพยาบาล พยาบาล บริการด้านการแพทย์ รวมถึงจัดให้มียาและเวชภัณฑ์ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้กับพนักงาน ตามมาตรฐานที่เหมาะสม โดยพนักงานสามารถเข้ารับบริการได้ทุกวันในเวลาทำการ ซึ่งเป็นการลดการพึ่งพาผู้อื่นลง และเป็นการช่วยเหลือพนักงานโดยเน้นในเรื่องการพัฒนาแผนการให้การส่งเสริมสุขภาพ การรักษาโดยใช้ยา ซึ่งจะเป็นการแก้ปัญหาชั่วคราว และพัฒนาให้พนักงานสามารถดูแลตนเองได้ และเจ็บป่วยน้อยลง

- จัดให้มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคต่าง ๆ ให้กับพนักงาน เช่น วัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ เป็นต้น

- จัดบรรยายโดยคุณหมอจากโรงพยาบาลชั้นนำเพื่อให้ความรู้ ข้อมูลด้านสุขภาพกับพนักงานเป็นการป้องกันและส่งเสริมด้านสุขภาพให้สามารถทำงานควบคู่กับการมีสุขภาพที่แข็งแรง เช่น โภชนาการดีมีชัย ห่างไกลโรค, ออฟฟิศซินโดรม เป็นต้น

- บริษัทมีการจัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงานและครอบคลุมไปถึงครอบครัวของพนักงานด้วย ซึ่งกำหนดเป็นภาคสมัครใจ โดยบริษัทจะจ่ายค่าเบี้ยประกันสุขภาพของครอบครัวพนักงานให้จำนวน 50%

• การจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง ดังนี้

สวัสดิการ	ประเภทพนักงาน		
	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	ลูกจ้างชั่วคราว
เงินเดือน	/	/	/
ค่าล่วงเวลา	/	/	/
ฝึกอบรม / พัฒนาพนักงาน	/	/	/
เงินช่วยเหลือเพื่อจัดการงานศพ	/	/	/
เงินช่วยเหลือกรณีคลอดบุตร	/	/	/
ค่ารักษาพยาบาล	/	/	/
กระเช้าเยี่ยมไข้	/	/	/
เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานสมรส	/	/	/
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	/	X	X
ตรวจสุขภาพประจำปี	/	/	/

• ในการใช้บริการว่าจ้างหน่วยงานภายนอก (Outsource) ให้ปฏิบัติงานในนามของบริษัท บริษัทมีการกำหนดไว้ในสัญญาการใช้บริการของบริษัทผู้รับว่าจ้างให้มีการปฏิบัติต่อพนักงานในสังกัดอย่างเป็นธรรมทุกกรณี ตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด นอกจากนี้ บริษัทยังมีการดูแลให้คำปรึกษา และประสานงานระหว่างพนักงานผู้ปฏิบัติงานของบริษัท Outsource กับบริษัท Outsource ในกรณีที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานเกิดข้อสงสัย

• การดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- บริษัทมีการกำหนดและปฏิบัติตามแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- มีการจัดอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในทำงานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง

- ติดตาม เฝ้าระวัง และจัดให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ

- ติดตามประเมินผลด้านความสะอาดของพื้นที่ทำงานในแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

- ติดตามผล และบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บาดเจ็บ ตลอดจนให้การดูแลพนักงานที่บาดเจ็บให้ได้รับการรักษาจนสามารถใช้ชีวิตเป็นปกติในการทำงาน

จำนวนและอัตราการประสบันตราย หรือเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงาน ปี 2561

หน่วย : คน

ตัวชี้วัด	สำนักงานใหญ่			จุดบริการ Touch ทั่วประเทศ			รวมทั้งบริษัท		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนการบาดเจ็บจากการทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0
จำนวนการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0

หมายเหตุ : พนักงาน คือ พนักงานประจำ, พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างชั่วคราว

• บริษัทมีนโยบายพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับ พัฒนาศักยภาพที่ตอบสนองและเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ โดยมุ่งเสริมสร้างให้พนักงานมีทัศนคติที่ดี มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยในปี 2561 บริษัทอบรมพัฒนาบุคลากรจำนวน 219 หลักสูตร รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

- หลักสูตรปฐมนิเทศ มีการจัดอบรมให้กับพนักงานใหม่เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัท คุณธรรมจริยธรรม หลักความยั่งยืนของธรรมาภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การต่อต้านคอร์รัปชัน และปลูกฝังค่านิยมหลัก (Core Values) เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมร่วมที่หล่อหลอมให้พนักงานมีคุณลักษณะที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับองค์กร เสริมสร้างศักยภาพของพนักงานให้สามารถรับมือกับหน้าที่ในปัจจุบันและพร้อมที่จะเติบโตในอนาคต โดยมีจำนวนพนักงานที่เข้าร่วมหลักสูตรปฐมนิเทศทั้งสิ้น 362 คน โดยภายหลังจากการอบรมปฐมนิเทศ บริษัทได้จัดให้พนักงานทำแบบทดสอบเพื่อประเมินความเข้าใจในเนื้อหาที่ได้อบรม ซึ่งพนักงานจะต้องผ่านการทดสอบไม่ต่ำกว่า 85%

- หลักสูตรตามกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ลูกค้าและพัฒนากระบวนการในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยบริษัทจัดหลักสูตร “Leading Innovation with Design Thinking” ให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้กระบวนการในการสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยผู้เรียนได้นำความรู้และทักษะจากกระบวนการ Design

Thinking ไปประยุกต์ใช้กับงานที่รับผิดชอบและสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ

- หลักสูตรหลัก (Core Course) เพื่อสร้างเสริมคุณลักษณะสำคัญของพนักงานตาม Core values หลักขององค์กร (Courageous, Smart Simplicity, Meaningful) เช่น หลักสูตรจุดประกายความรู้สู่ KTC และ KTC Synergy 2018 ที่ส่งเสริมให้พนักงานรับรู้เข้าใจและผนึก Core values เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตและการทำงาน

- กลุ่มหลักสูตร Functional Course เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถและพัฒนากระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เช่น Future Market Access Strategies, Machine Learning for Business, Data Wrangling, Process Improvement for Productivity, Customer Experience Management, Service Beyond Expectation, Service Quality Contact Center, Analytics Enablement Program เป็นต้น

- นอกจากหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะและคุณลักษณะในด้านต่าง ๆ แล้ว บริษัทให้ความสำคัญต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ จัดกิจกรรม KTC Knowledge Sharing สร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร, การเรียนรู้ผ่านหลักสูตรออนไลน์ผ่าน Coursera ซึ่งพนักงานสามารถที่จะเลือกเรียนในหัวข้อที่สนใจ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรม KTC Cinema

ส่งเสริมการเรียนรู้หลักสูตรออนไลน์ผ่านภาพยนตร์ ร่วมพูดคุยและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่าน Community ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยในปี 2561 ที่ผ่านมามีพนักงานมีการอบรมเฉลี่ยต่อปีคิดเป็น 21.33 ชั่วโมง

- บริษัทให้ความสำคัญต่อการสร้างจิตสำนึกของพนักงานให้ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของจริยธรรม พัฒนาทางด้านจิตใจและศีลธรรม มุ่งเน้นให้พนักงานสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกและปรับทัศนคติที่เหมาะสมทั้งต่อตัวเองและต่อการทำงาน ผ่านโครงการ “ดีที่อกซ์ ดีทอล์ค คุณธรรมนำทาง” ซึ่งในปี 2561 ได้พาพนักงานไปปฏิบัติธรรม อบรมถือศีล 8 ณ วัดป่าศรีถาวรนิมิต อ.ปากพลี จ.นครนายก และกิจกรรมใส่บาตรพระสงฆ์จำนวน 9 รูปเนื่องในวันปีใหม่ในวันที่ 3 มกราคม 2561 และวันสงกรานต์ในวันที่ 12 เมษายน 2561

- กิจกรรม KTC Sit & Talk ซึ่งเป็นกิจกรรมแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมทางการเงินที่เข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจและการติดตามทิศทางเศรษฐกิจโลกและไทยจากวิทยากรผู้มีความรู้ในหัวข้อต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น Creativity for Change พลั้งแห่งความคิดสร้างสรรค์, Design Thinking, Blockchain The Next Technology in Your Life, ทิศทางและความเสี่ยงเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทย, จาก Passion สู่ Tourism Blockchain, Making impact With Big Data, Consumer & Technology Trend 2018, รู้เท่าทันความเสี่ยงในการชำระทางอิเล็กทรอนิกส์และออนไลน์, NEXT - GEN PAYMENT, You Are More Powerful Than You Think

- บริษัทได้จัดให้มีโครงการ KTC LEARN & EARN อย่างต่อเนื่อง ผ่านการพัฒนาเยาวชนให้มีคุณภาพร่วมกับสังคมไทยมายาวนาน เป็นปีที่ 15 เพื่อสนับสนุนและพัฒนาศักยภาพเยาวชนสู่การเป็นผู้นำ เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนิสิตนักศึกษา ก่อนก้าวไปสู่ชีวิตการทำงานจริง ให้เยาวชนรู้จักใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ ได้เปิดโลกทัศน์ ประสบการณ์การทำงานจริงที่หาไม่ได้จากห้องเรียนและยังสร้างรายได้ให้ตนเองและครอบครัว พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพที่เป็นประโยชน์กับการทำงานและเป็นประโยชน์กับคุณภาพชีวิต โดยในปี 2561 บริษัทดำเนินการภายใต้แนวคิด “Digital # Me” มีวัตถุประสงค์ให้เยาวชนนิสิตนักศึกษาในโครงการ LEARN & EARN รู้เท่าทันโลกดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาททั้งภาคธุรกิจและสังคม บริษัทฯ เล็งเห็นว่าโครงการ KTC LEARN & EARN จะช่วยพัฒนาและเตรียมความพร้อมให้นิสิตนักศึกษาสามารถนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีมาต่อยอดในชีวิตประจำวันและการทำงาน โดยสนับสนุนให้นิสิตนักศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม คณิตนอกรอบและนำนวัตกรรมมาปรับใช้ในการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จ

- บริษัทได้รวบรวมสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ไว้บน Intranet เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถศึกษา และทบทวนเนื้อหาของสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา นอกเหนือจากประกาศและระเบียบภายในที่สำคัญของบริษัท เช่น หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ การต่อต้านการคอร์รัปชัน กฎหมายพอกเงิน กฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบริษัท นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานจะต้องตอบแบบทดสอบเพื่อประเมินผลความรู้ ความเข้าใจและเป็นการสร้างความตระหนัก (Awareness) ถึงการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่สำคัญผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

• การจัดทดสอบเพื่อความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Self-Assessment)” ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท การคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2561 มีผลการประเมิน ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	ตัวชี้วัด / เป้าหมาย	ผลการประเมิน
จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ	มีผู้เข้าฝึกอบรม 97.75% -< 98.75% ของพนักงานทั้งหมด	ร้อยละ 98.77
ความรู้ ความเข้าใจ	ร้อยละ 100.00	ร้อยละ 100.00

• จัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ “กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย” ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้บริหารและพนักงานประจำ โดยปี 2561 มีผลการประเมิน ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน		เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมินฯ
พนักงานที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมตามระเบียบฯ	จำนวนผู้เข้าอบรม	97.75% -< 98.75% ของพนักงานทั้งหมดของกลุ่มนี้ (พนักงานทั้งหมดในกลุ่มนี้ 703 คน)	ร้อยละ 97.87 ของพนักงานกลุ่มนี้
	ความรู้ ความเข้าใจ	จำนวนผู้ที่ทำคะแนนได้ 70% ขึ้นไป เท่ากับ 90% -< 95% ของจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมดของกลุ่มนี้	ร้อยละ 100 ของพนักงานกลุ่มนี้
		จำนวนผู้ที่ทำคะแนนได้ในแต่ละหมวดวิชาไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50	ร้อยละ 100 ของพนักงานกลุ่มนี้
พนักงานทั่วไป	จำนวนผู้เข้าฝึกอบรม	97.75% -< 98.75% ของพนักงานทั้งหมด (พนักงานทั้งหมดในกลุ่มนี้ 1,029 คน)	ร้อยละ 98.64 ของพนักงานกลุ่มนี้
	ความรู้ ความเข้าใจ	จำนวนผู้ที่ทำคะแนนได้ 80% ขึ้นไป เท่ากับ 90% -< 95% ของจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมด	ร้อยละ 99.41 ของพนักงานกลุ่มนี้

• จัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและการทำนิติกรรม สัญญาต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการทำงาน และการดำเนินชีวิตแก่พนักงานบริษัท ในหัวข้อ “กฎหมายน่ารู้ สำหรับชาว KTC” โดยผลการประเมินมีดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมินฯ
ความรู้ ความเข้าใจ	≥ ร้อยละ 85.00	ร้อยละ 99.00

• จัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ “Risk Awareness” โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับนิยามความเสี่ยง กระบวนการบริหารความเสี่ยง และเหตุการณ์ความเสียหาย (Loss Data) จากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยปี 2561 มีผลการประเมินดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมินฯ
ความรู้ ความเข้าใจ	≥ ร้อยละ 85.00	ร้อยละ 98.46

- KTC Product Knowledge ตามนโยบายของการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) กำหนดให้พนักงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท เพื่อแนะนำข้อมูลที่ต้องการและเป็นธรรมแก่ลูกค้า ได้มีผลการประเมิน ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมิน
ความรู้ ความเข้าใจ	≥ ร้อยละ 85.00	ร้อยละ 97.79

- KTC Core Business Process เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการเกิดผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า มีผลการประเมิน ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมิน
ความรู้ ความเข้าใจ	≥ ร้อยละ 85.00	ร้อยละ 92.51

- หลักเกณฑ์กำกับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ มีผลการประเมิน ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมิน
ความรู้ ความเข้าใจ	≥ ร้อยละ 85.00	ร้อยละ 94.56

• การดำเนินงานด้านชุมชนและสังคม

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : บริษัทให้การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์เพื่อตอบแทนสังคม

บริษัทให้ความสำคัญกับการสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์เพื่อตอบแทนให้กับสมาชิกและประชาชนทั่วไป โดยได้จัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม ดังนี้

1. ด้านการเสริมสร้างความรู้ (กลุ่มเป้าหมาย : ชุมชน สื่อมวลชน และเยาวชน)

มุ่งเน้นการจัดกิจกรรมที่หลากหลายในรูปแบบของการแบ่งปันความรู้และสร้างแรงบันดาลใจ โดยร่วมมือกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ องค์กรเอกชนและภาครัฐต่าง ๆ ภายใต้แนวคิด : ผู้ด้อยโอกาสเรียนรู้วิถีชีวิตไทย รากเหง้าการเกษตรแบบพอเพียง ศาสนาและความเชื่อ ประกอบด้วย

- “เคทีซีส่งภาษามือ ชวนน้องเรียนรู้วิถีเกษตร” โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 - 6 ที่บกพร่องทางการได้ยิน โรงเรียนเศรษฐเสถียรและสื่อมวลชน รวม 80 คน ร่วมกิจกรรม ณ แหล่งท่องเที่ยวเรียนรู้วิถีเกษตร สวนผักคนเมือง บางแค โดยนำนักเรียนที่บกพร่องทางการได้ยินเรียนรู้วิถีชีวิตเกษตรดั้งเดิมและ

วิถีชีวิตความเป็นชาวสวนที่ส่งสมภูมิปัญญามาตั้งแต่บรรพบุรุษ เรียนรู้กระบวนการปลูกผักปลอดสารพิษและลงมือปลูกด้วยตนเอง ตลอดจนร่วมทำก๋วยเตี๋ยวลุยสวน ขนมต้มและถั่วแปบ ซึ่งเป็นขนมไทยโบราณ และเรียนรู้วิธีการสานปลาตะเพียนจากใบเตยสด งานฝีมือจากผลิตผลในสวนและภูมิปัญญาชาวบ้าน

- “เคทีซีชวนน้องสุขได้รักใจพอต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นป้าชายเลน” โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นเด็กและเยาวชนหญิงบ้านปราณีและสื่อมวลชน รวม 60 คน ร่วมกิจกรรม ณ โรงเรียนคลองพิทยาลงกรณ์ โดยเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร เขตบางขุนเทียน ทำเวิร์คช็อป “ผ้ามัดย้อม” จากเปลือกผลต้นตะบูน พร้อมร่วมกัน “ปลูกป้าชายเลน” รักษาสมดุลงของระบบนิเวศ และลงมือทำ “ขนมจาก” ขนมพื้นบ้านในแถบจังหวัดสมุทรสงครามที่มีประวัติยาวนานหลายชั่วอายุคน

- “เคทีซีชวนน้องใช้กายสัมผัส เรียนรู้ประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาไทย” โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 4 - 5 โรงเรียนคนตาบอดกรุงเทพ รวม 60 คน ร่วมกิจกรรม ทราบถึงประวัติความเป็นมาของเสาชิงช้า และเรียนรู้ผ่านการสัมผัสประติมากรรมต่าง ๆ ภายในวัดสุทัศนเทพวรารามราชวรมหาวิหาร พร้อมทั้งเรียนรู้ความหมายของวิถีเกษตรพอเพียง นวัตกรรม

กลางกรุง ด้วยการลงมือปลูกข้าว เก็บเกี่ยว ปลูกผัก เลี้ยงปลา ณ แหล่งเรียนรู้ศาสตร์พระราชา เกษตรพอเพียง ภายในโรงเรียนวัดสุทัศน์

- “เคทีซีชวนน้องท่องกรุง เรียนรู้วัฒนธรรมผ่านวิถีชุมชน” โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดราชสิงขร ร่วมกิจกรรมเรียนรู้ประวัติศาสตร์จากวัดสุวรรณารามราชวรวิหาร ชมสาธิตประเพณีการวิ่งม้าเก้าน ฟังเรื่องราวของชุมชนตรอกข้าวเม่า ร่วมเวิร์คช็อป “ข้าวเม่าหมี” อาหารว่างโบราณ และชมพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ยังเก็บรวบรวมข้าวของเครื่องใช้ในอดีต

- “เคทีซีชวนน้องถอดรหัสไทยไปกับมิวเซียมสยาม” โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนโรงเรียนส่วสดีวิทยา รวม 40 คน เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมท่องเที่ยวเชิงแหล่งเรียนรู้ในพิพิธภัณฑ์ให้กับเยาวชนไทย และเพื่อร่วมสนับสนุนให้คนไทยหันมาสนใจท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์มากขึ้น ณ พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้ มิวเซียมสยาม

- “เคทีซีชวนน้อง ๆ มุลนิธิบ้านนกขมิ้นท่องวิถีถิ่น” โดยเรียนรู้ประวัติศาสตร์และงานศิลปวัตถุจากการเยี่ยมชมวัดจำปา รับรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีงามของความเป็นธรรมชาติไว้โดยไม่มีการแต่งแต้มของชุมชนเกาะศาลเจ้าหรือชุมชนวัดจำปา และร่วมทำงานฝีมือ “พวงแขวนแป้งพวง” งานประณีตศิลป์และขนมหวานชาววัง “ฝอยทอง”

งานเสวนาแบ่งปันความรู้ถ่ายทอดสดผ่านเฟซบุ๊ก ไลฟ์ให้กับแฟนเพจ KTC CSR Club ได้รับชมและสามารถสอบถามคำถามและเล่นเกมเข้ามาในระหว่างที่มีการถ่ายทอดสด โดยเชิญวิทยากรพิเศษที่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน ร่วมพูดคุยอย่างเป็นกันเอง ประกอบด้วย

- เสวนา “KTC FIT Talks” จัดขึ้นเพื่อแบ่งปันความรู้ที่อยู่ในกระแสความสนใจของสังคม ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการเงิน (Finance) นวัตกรรม (Innovation) และเทคโนโลยี (Technology) โดยในปี 2018 ได้จัดเสวนาในหัวข้อ “KTC FIT Talks รู้เท่าทันความเสี่ยงในระบบการชำระทางอิเล็กทรอนิกส์และออนไลน์” โดยมีสื่อมวลชนและบุคลากรในเคทีซีให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมในห้องเสวนามากมายกว่า 200 คน นอกเหนือจากการรับชมถ่ายทอดสดผ่านเฟซบุ๊ก

- บรรยายธรรมพิเศษ “รักอันบริสุทธิ์” เนื่องในวันแม่แห่งชาติ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 - 4 โรงเรียนปทุมคงคา รวม 400 คน

จัดทริปแบ่งปันความรู้ ภายใต้ชมรม KTC PR Press Club เพื่อร่วมนำเสนอมุมมองและเรื่องราวที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนร่วม जरโรจจิตใจให้เกิดสังคมการทำดี โดยในปี 2561 บริษัทได้จัดกิจกรรมภายใต้แนวคิด “ย้อนกาลเก่า เล่ารัตนโกสินทร์ ยินผ่านวรรณกรรม” โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านประวัติศาสตร์ให้ความรู้และนำชมสถานที่แห่งประวัติศาสตร์สำคัญในช่วงรัชกาลที่ 1 - 9 อาทิ วัดพิชัยญาติ วัดประยูรวงศาวาส นิทรรศน์รัตนโกสินทร์ วัดสระเกศราชวรมหาวิหาร สวนสมเด็จพระยา เป็นต้น

2. ด้านเยาวชนและการศึกษา

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ ให้กับเยาวชนและการศึกษา บริษัทได้ร่วมกับพันธมิตรจัดกิจกรรมมอบสิ่งของ ทุนการศึกษา สนับสนุนโครงการ สถาบันการศึกษา องค์การกุศลและมูลนิธิต่าง ๆ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 245,000 บาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

- มอบคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะสภาพดีพร้อมใช้งาน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการเรียนให้กับโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนในเขตพื้นที่ภาคเหนือ สังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 ค่ายพญาเงาเมือง อ.เมืองพะเยา จ.พะเยา ซึ่งเดินทางมาร่วมโครงการศึกษาธรรมชาติทางทะเลกับ Shred2Share ปีที่ 10

3. ด้านกีฬาและสุขภาพ

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านกีฬาและสุขภาพ บริษัทได้ร่วมมอบเงินสนับสนุนหน่วยงาน รวมทั้งการแข่งขันและการจัดกิจกรรมด้านกีฬาให้กับสมาคม ชมรม หรือมูลนิธิ เช่น สมาคมผู้สื่อข่าว สมาคมต่าง ๆ เป็นต้น รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 225,000 บาท

4. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัทได้มีส่วนร่วมโดยการบริจาคเงิน หรือร่วมเป็นผู้สนับสนุนโครงการกับมูลนิธิ สมาคมต่าง ๆ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 2,354,000 บาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

- เคทีซีมอบระบบผลิตน้ำประปาและน้ำดื่มแบบเคลื่อนที่ให้กับมูลนิธิชัยพัฒนา มูลค่า 2,354,000 บาท เพื่อนำไปช่วยเหลือในพื้นที่ทุรกันดารและประสบอุทกภัย

- บริษัทสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในโครงการ “บริจาคโลหิตกับสภาอากาศไทย” ซึ่งจัดเป็นปีที่ 12 และในปี 2561 ได้รับการบริจาคโลหิตเป็นจำนวน 183,150 ซีซี การแบ่งปันบริจาคสิ่งของให้ “ห้องใต้บุญ” ของสภาอากาศไทย เพื่อนำไปจำหน่ายและนำเงินที่ได้ไปใช้จ่ายเพื่อประโยชน์ของสังคม

5. ด้านศาสนา

เคทีซียังได้เป็นส่วนหนึ่งในการร่วมทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา ด้วยการทำบุญถวายปัจจัยแด่พระภิกษุสงฆ์ และพุทธสถานต่าง ๆ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 168,500 บาท

6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

- เคทีซีมีนัก 2 องค์การ จปท. และกรมบังคับคดี จัดมหกรรม ประνομหนี้ และจัดสัมมนาให้ความรู้ในหัวข้อบริหารการเงินและสร้างวินัยทางการเงินให้กับสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี พร้อมใกล้เคียง ประνομหนี้ให้กับลูกหนี้ที่มีภาระหนี้ติดพัน นอกเหนือจากมาตรการความช่วยเหลือเรื่องส่วนลดดอกเบี้ย หรือระยะเวลาในการผ่อนชำระ ด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อร่วมสนับสนุนการแก้ไขหนี้ภาคครัวเรือนของประเทศ

- บริษัทได้ร่วมกับศาลยุติธรรม จัดทำโครงการ “การจัดงานมหกรรมใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี ประจำปี 2561” เพื่อให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ที่ค้างชำระได้ตามกำลังความสามารถ และจะดำเนินการแก้ไขข้อมูลหรือปรับปรุงบัญชีของลูกหนี้ให้ถูกต้องในกรณีที่เกิดความผิดพลาด โดยในปี 2561 บริษัทได้จัดทำโครงการในจังหวัดตามภูมิภาคต่าง ๆ โดยมีจำนวนลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 7,088 ราย มูลค่ายอดหนี้ตามคำพิพากษาสำเร็จ คิดเป็น 94.77% นอกจากนี้ ได้ร่วมกับกรมบังคับคดีในการใกล้เคียงข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พร้อมใกล้เคียงประνομหนี้ให้กับลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาภัยพิบัติน้ำท่วมในภูมิภาคต่าง ๆ และโครงการพิเศษอื่น ๆ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการบรรเทาทุกข์ให้กับลูกหนี้และเป็นการร่วมสนับสนุนการแก้ไขหนี้ภาคครัวเรือนของประเทศ

- ในกรณีที่มีการโต้แย้งเกี่ยวกับภาระหนี้ไม่ว่ากรณีใด ๆ บริษัทจะดำเนินการแสวงหาและสอบสวนข้อเท็จจริงให้ได้ความชัดเจนแก่ผู้บริโภค

- บริษัทมีนโยบายเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า และมีการออกผลิตภัณฑ์ที่ไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขของสัญญาที่เป็นธรรม

- บริษัทมุ่งเน้นให้สมาชิกมีวินัยทางการเงินและมีการบริหารรายได้ที่มีประสิทธิภาพและสามารถพึ่งพาตนเองได้โดยปลอดภาระหนี้ จึงได้ริเริ่มจัดสัมมนาขึ้นอย่างต่อเนื่องในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มวินัยทางการเงิน การสร้างอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้และการลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่สมาชิก โดยสมาชิกสามารถเข้าร่วมโครงการโดยเสียค่าใช้จ่ายในราคาพิเศษ และ / หรือใช้คะแนนสะสมเพื่อสมัครร่วมโครงการได้ เช่น “Workshop ก้าวแรกสู่การเป็นบาริสต้ามืออาชีพ” “กิจกรรม Macaron ขนมหวานยอดฮิต” “กิจกรรมขนมเปียะทำกินง่าย ทำขายรวย” “กิจกรรมขนมชั้นกุหลาบ ขนมไทยสร้างรายได้เสริม” และ “Workshop เพาะเห็ด” เป็นต้น โดยการคัดสรรวิทยากรผู้มีความรู้ในหัวข้อต่าง ๆ มาบรรยายพร้อมจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องควบคู่กันไป

- บริษัทติดต่อสื่อสารกับผู้ถือหุ้นผ่าน “The Sovereign” ซึ่งเป็นเอกสารแจ้งสิทธิประโยชน์และให้สิทธิผู้ถือหุ้นเข้าร่วมกิจกรรมเสวนาให้ความรู้ด้านต่าง ๆ ตลอดจนเวิร์กช็อปสนทนาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสานสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้นของบริษัท โดยตลอดปี 2561 บริษัทได้จัดกิจกรรมให้กับผู้ถือหุ้น รวมทั้งสิ้น 16 กิจกรรม

- การให้บริการ 24 ชั่วโมง โดยไม่เว้นวันหยุด (24x7 service)

- จัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือในการใช้สินค้าและบริการสมาชิกด้วยความเต็มใจ และมีการจัดตั้งทีมงาน (Manager on Shift) ที่คอยทำ Monitor Real - time ซึ่งพร้อมปรับเปลี่ยนแผนรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ทันที เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการของลูกค้า

- จัดทำสรุปรายงานตัวเลขปริมาณการรับสายโทรศัพท์จากลูกค้าและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่กระทบกับการบริการลูกค้าและผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมีการนำตัวเลขไปวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางป้องกันปัญหาแบบยั่งยืน

7. การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม

- บริษัทได้จัดทำระบบเปิดให้สมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีทั่วประเทศสามารถใช้คะแนนสะสมที่มี แทนค่าด้วยเงินสดบริจาคช่วยเหลือองค์กรการกุศลที่ให้ความดูแลผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ 25 แห่ง ภายใต้ “โครงการคะแนนแทนเงินบริจาค” โดยสามารถใช้คะแนนสะสม 1,000 คะแนน แทนเงินบริจาค 100 บาท โดยแจ้งความประสงค์ผ่านพนักงานทาง Contact Center หรือศูนย์บริการสมาชิก KTC Touch ทุกสาขา หรือทำรายการด้วยตนเองผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน “KTC Mobile” เว็บไซต์ “KTC Online” โดยเคทีซีจะรวบรวมคะแนนสะสมที่ได้รับบริจาค เปลี่ยนเป็นเงินเพื่อส่งมอบให้กับองค์กรการกุศลต่าง ๆ หรือร่วมบริจาคโดยหักชำระเป็นรายเดือนผ่านบัตรเครดิต รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้สมาชิก

สามารถบริจาคด้วยเงินสดผ่านกล่องรับบริจาคที่ตั้งอยู่ตามจุดให้บริการลูกค้า หรือการร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อสมทบทุนเงินบริจาคเพิ่มจากยอดการใช้จ่ายของลูกค้า เช่น “โครงการระดมทุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบเหตุน้ำท่วมในภูมิภาคต่าง ๆ” “โครงการร่วมสมทบทุนก่อสร้างสถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี” “โครงการสมทบทุนอาคารนวมินทรบพิตร 84 พรรษา โรงพยาบาลศิริราช” “โครงการสมทบทุนเพื่อจัดหาเครื่องมือแพทย์ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว” เป็นต้น โดยในปี 2561 มียอดการใช้จ่ายแนะนำสมทบเพื่อบริจาค คิดเป็นเงิน 1,904,344.31 บาท

- บริษัทได้จัดส่งจดหมายไต่เรีคเมลถึงสมาชิกที่มีประวัติการบริจาคโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่อหารายได้สมทบทุนให้กับสภาอากาศไทย โดยหักค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อสร้างดีกและเครื่องมือแพทย์อาคารภูมิสิริมังคลานุสรณ์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และมูลนิธิสงเคราะห์เด็กยากจน ซี.ซี.เอฟ ในประเทศไทย เพื่อสมทบทุนสนับสนุนเด็กยากไร้ในโรงเรียนทุรกันดาร

มิติสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน : มุ่งเน้นการลดอัตราการใช้พลังงาน โดยใช้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด และสนับสนุนทุกกิจกรรมที่นำไปสู่การลดก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

แนวทางการดำเนินงาน

บริษัทมีความตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลกอันเกิดจากภาวะเรือนกระจก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการค้าทางชีวของสิ่งมีชีวิตและการอยู่รอดของมนุษย์ในอนาคต ดังนั้น บริษัทจึงมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

• การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

1. ใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ และประหยัดพลังงาน
2. ลดการใช้พลังงานและลดการใช้ทรัพยากร
3. ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการใช้พลังงานขององค์กร
4. ใช้พลังงานทางเลือก หรืออุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

- บริษัทมีนโยบายลดการใช้กระดาษในกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์กร โดยเป็นหนึ่งในแนวคิดหลักของการจัดทำเคชีสแมร์ทออฟิศที่มุ่งหมายให้พนักงานทั้งบริษัทร่วมกันลดการใช้กระดาษที่ไม่จำเป็น และจัดเก็บเอกสารสำคัญด้วยการใช้เครื่องมือสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของไฟล์ หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทน และจัดส่งโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทนการสำเนาเอกสารส่งออกไปยังหน่วยงานอื่น รวมถึงการใช้กระดาษรีไซเคิลภายในหน่วยงาน ซึ่งนอกจากจะช่วยลดการใช้กระดาษซึ่งผลิตจากทรัพยากรธรรมชาติแล้ว ยังช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บและสะดวกต่อการสืบค้น และประหยัดพลังงานไฟฟ้าในการถ่ายสำเนา เช่น ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อบริษัท ได้พัฒนาระบบเพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูลเครดิต แบบ Host to Host เพื่อจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบงาน และกำหนดสิทธิ์เฉพาะเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อที่จะสามารถเรียกดูข้อมูลได้แทนการพิมพ์เอกสาร หรือการแจ้งข้อมูลเครดิตบูโร ผ่านใบแจ้งยอดชำระค่าใช้จ่าย หรือการลดปริมาณการใช้กระดาษในการจัดทำข้อมูลให้กับลูกค้าปลายปี หรือการส่งเอกสารต้นฉบับให้กับเครดิตบูโร หรือการเรียกดูและใช้ข้อมูลของศูนย์บริการสมาชิก เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงบริการและจัดการทำงาน จะจัดเก็บข้อมูลลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และทำการวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อให้ได้ผลที่ต้องการแทนการส่งพิมพ์รายงานต่าง ๆ ออกมา แม้แต่ในการดำเนินคดีของฝ่ายกฎหมาย ซึ่งจำเป็นต้องใช้เอกสารเป็นจำนวนมากในการฟ้องร้องดำเนินคดี การคัดถ่ายเอกสารเกี่ยวกับใบแจ้งยอดชำระค่าใช้จ่าย จะดำเนินการคัดถ่ายโดยใช้กระดาษทั้งสองด้าน สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษได้ประมาณครึ่งหนึ่ง นอกจากนี้ ยังได้ร่วมกับศาลบางแห่งลดการใช้เอกสารในการดำเนินคดีเพื่อลดภาระการจัดเก็บเอกสารของศาล ทำให้ลดมลภาวะในการจัดเก็บเอกสารของศาล และเอกสารดังกล่าวสามารถนำมารีไซเคิลให้เกิดประโยชน์ได้

- บริษัทมีการจัดทำแบบฟอร์มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนำเสนอให้ลูกค้าเพื่อใช้สำหรับทำคำขอต่าง ๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เช่น แบบฟอร์มการขอวงเงินถาวร รวมถึงการจัดทำคำขออนุมัติระหว่างฝ่ายงานภายในบริษัท ซึ่งผู้ส่งสามารถกรอกข้อมูลผ่านระบบแทนการกรอกในกระดาษ และยังสามารถแนบเอกสารที่เป็นไฟล์รูปภาพ เช่น เอกสารที่ลูกค้าส่งผ่านโทรศัพท์มือถือ บันทึกรายการต่าง ๆ หรือจากหน้าจอภาพของระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาสำหรับผู้รับเรื่องต่อไป รวมถึงการรวบรวมข้อมูลของเรื่องทั้งหมดนี้สามารถเก็บรวมและค้นหาจากระบบได้ โดยไม่จำเป็นต้องส่งพิมพ์ลงกระดาษ

- บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยได้เลือกใช้กระดาษถนอมสายตาสำหรับพิมพ์เอกสารของบริษัท เช่น ใบสมัครขอใช้บริการบัตรเครดิต หรือสินเชื่อส่วนบุคคล และจดหมาย Newsletter ที่ส่งแจ้งโปรโมชั่นกับลูกค้า เป็นต้น จากผู้ผลิตงานด้านสิ่งพิมพ์ที่ได้รับเครื่องหมายรับรอง Carbon Neutral Certification หรือ Green Print

- บริษัทได้จัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทดแทนการกรอกเอกสารกระดาษในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งาน และประหยัดเวลาในการรับและส่งเอกสาร โดยพนักงานสามารถเข้าใช้งานได้ผ่านทาง i - Form บนระบบอินทราเน็ต ของบริษัท เช่น การลงทะเบียนรับสมัครพนักงาน การเซ็นสัญญาจ้างงาน การขอหนังสือรับรองการขอทำบัตรประกันสุขภาพใหม่ การขอทำบัตรพนักงานใหม่ การดำเนินการเรื่องการประเมินผลทดลองงาน รวมไปถึงการลาออกจากบริษัท

- การจัดเก็บฐานข้อมูลของพนักงานโดยใช้ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล เข้ามาดำเนินการ เพื่อช่วยให้การเก็บฐานข้อมูลของพนักงานและลดการใช้กระดาษให้น้อยลง โดยพัฒนาระบบที่ใช้เชื่อมต่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานด้านทรัพยากรบุคคล รวมทั้งระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลสามารถรองรับการใช้งานในอุปกรณ์ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนการใช้งานผ่านสมาร์ตโฟน เช่นการคีย์ หรือการอนุมัติใบลา และการคีย์ขออนุมัติค่าล่วงเวลา เป็นต้น

- ในขั้นตอนการสรรหาบุคลากร บริษัทได้ใช้ Google Form รวมถึงระบบ QR Code มาใช้เพื่อลดเอกสาร เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการติดต่อสมัครงานกับบริษัท อีกทั้งทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการทำงานอย่างมีระบบ

- การดำเนินการเกี่ยวกับการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าและเชื้อเพลิง

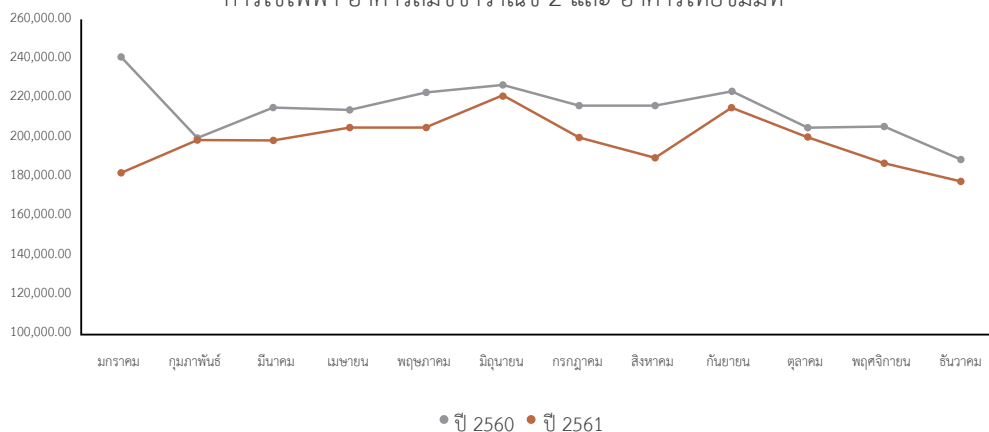
- บริษัทมีการนำระบบ Timer มาใช้ในการควบคุมการเปิดไฟอัตโนมัติในบางพื้นที่ ซึ่งลดค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้าได้ประมาณ 16.7%

- บริษัทลดการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยเปลี่ยนระบบหลอดไฟแสงสว่างจากเดิม เป็นหลอดไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงาน LED T5 ทั้งองค์กร รวมถึงจุดให้บริการลูกค้าทุกสาขาทั่วประเทศ ซึ่งช่วยลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าได้มากกว่าเดิม มีความสว่างสูง อายุการใช้งานยาวนานกว่า ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง อีกทั้งยังขนาดเล็กมีน้ำหนักเบาการใช้วัสดุและสารปรอทน้อยกว่า ทำให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าหลอดแบบเดิม ยกเลิกหลอดไฟในบริเวณที่ไม่มีความจำเป็นในการใช้งาน อาทิ หลอดส่องหัวเสา จำนวน 345 หลอด ซึ่งลดค่าไฟฟ้าและค่าหลอดตามอายุการใช้งานได้ประมาณ 745,000 บาทต่อปี ลดจำนวนครั้งในการเปลี่ยนหลอดไฟได้ประมาณ 83%

- บริษัทมีนโยบายปรับลดและประหยัดพลังงานที่ไม่จำเป็นในสำนักงาน โดยการบริหารเวลาในการเปิด - ปิดระบบปรับอากาศ ตั้งแต่เวลา 7.30 น. ถึง 18.00 น. ตามหลักการแล้วความเย็นยังคงอยู่แม้ปิดเครื่องปรับอากาศแล้วประมาณ 30 - 60 นาที รวมถึงการปรับลดอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมาสู่อุณหภูมิที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังจัดให้พนักงานที่ทำงานในช่วงกะดึกนั่งปฏิบัติงานในพื้นที่ที่กำหนดเพื่อเป็นการประหยัดพลังงานไฟฟ้า ซึ่งลดการใช้ไฟฟ้าได้ประมาณ 69,600 KWh ต่อปี

กราฟแสดงการใช้ไฟฟ้าในสำนักงาน อาคาร UBC II และ TS ในปี 2560 - ปี 2561

การใช้ไฟฟ้า อาคารสมัชชชาวนาธิ 2 และ อาคารไทยซัมมิท



- ลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานเชื้อเพลิงโดยกำหนดคุณสมบัติรถยนต์ ส่วนกลางทุกคันของบริษัท ให้ใช้น้ำมันที่ทำลายสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เช่น น้ำมัน E20 เป็นต้น ในปี 2559 บริษัทประหยัดค่าน้ำมันได้เป็นเงินประมาณ 12,000 บาท ปี 2560 ประหยัดค่าน้ำมันได้เป็นเงินประมาณ 85,000 บาท และในปี 2561 สามารถประหยัดค่าน้ำมันได้เป็นเงินประมาณ 90,000 บาท

• การดูแลคุณภาพสิ่งแวดล้อมด้านชีวอนามัย ความปลอดภัยในอาคาร

- บริษัทได้ทำการว่าจ้างผู้ชำนาญ เข้าทำความสะอาดภายในท่อจ่ายลมเย็นของระบบปรับอากาศ ภายในสำนักงานใหญ่ เพื่อป้องกันการสะสมของฝุ่นละอองต่าง ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของพนักงาน อีกทั้งเป็นการลด และป้องกันการเจ็บป่วยของพนักงาน นอกจากนี้ยังทำให้ระบบปรับอากาศมีการส่งลมได้ดีขึ้นสามารถประหยัดไฟฟ้าได้มากขึ้น

• โครงการ Shred2Share

- บริษัทตระหนักถึงปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม และภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการมีส่วนร่วมโครงการ Shred2Share โดยการนำกระดาษที่ไม่ได้ใช้งาน นำเข้าสู่กระบวนการทำลายเอกสารอย่างปลอดภัย ถูกวิธี และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการรักษาความลับของลูกค้า ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ลดการใช้น้ำ ลดการใช้ไฟฟ้า และยังช่วยลดผลกระทบจากภาวะโลกร้อน (Global Warming) ได้อีกด้วย

ปี	ปริมาณเอกสาร (ตัน)	ลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (กก.)	ลดการใช้น้ำ (กก.)	ลดการใช้น้ำ (ลบ.ม.)
2560	7.77	2,019.21	854.28	388.31
2561 (ม.ค. - ธ.ค.)	14.58	3,788.70	1,602.91	728.60
รวม	22.35	5,807.91	2,457.19	1,116.91

3. การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

ในปี 2561 บริษัทไม่มีการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ รายละเอียดของนโยบายบริษัท ได้มีการเปิดเผยไว้ในเว็บไซต์ของบริษัท ในหัวข้อ ความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ <http://www.ktc.co.th/sites/ktc/corporate-governance/responsibility/> เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบอีกช่องทางหนึ่งด้วย

การควบคุมภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยง

1. สรุปความเห็นของคณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในของบริษัท

การควบคุมภายใน

คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัท ให้ความสำคัญและตระหนักว่า ระบบการควบคุมภายในเป็นกลไกสำคัญที่จะสร้างความมั่นใจต่อฝ่ายบริหารในการช่วยลดความเสี่ยงทางธุรกิจ ช่วยให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้

คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (คณะกรรมการตรวจสอบฯ)⁽¹⁾ ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลให้ระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัท มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการดูแลให้บริษัทมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การดูแลมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การทำรายการเกี่ยวโยงกัน ตลอดจนการติดตามควบคุมดูแลการดำเนินงานของบริษัท การนำทรัพย์สินของบริษัทไปใช้ประโยชน์ในทางมิชอบหรือไม่มีอำนาจ รวมทั้งช่วยปกป้องคุ้มครองทรัพย์สินไม่ให้รั่วไหล สูญหาย หรือจากการทุจริตประพฤติมิชอบ บริษัทได้จัดให้มีกลไกการตรวจสอบและถ่วงดุล โดยมีฝ่ายตรวจสอบภายในซึ่งมีความเป็นอิสระ ทำหน้าที่ในการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพ และความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง และระบบการกำกับดูแลกิจการ ในการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานของบริษัท โดยนำกรอบแนวทางของระบบการควบคุมภายในตามมาตรฐานสากลของ COSO (The Committee of Sponsoring

Organizations of the Treadway Commission) และกรอบการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management) มาประยุกต์ใช้ให้การควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของบริษัท มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ฝ่ายจัดการของบริษัทจะนำผลการตรวจสอบไปพิจารณาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนางานให้มีคุณภาพ และฝ่ายตรวจสอบภายในได้จัดให้มีระบบการติดตามการดำเนินการของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งยังจัดให้มีหน่วยงาน Compliance เพื่อทำหน้าที่ติดตามศึกษากฎหมาย ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ เผยแพร่ให้พนักงานทำความเข้าใจ ตลอดจนกำกับดูแลให้บริษัทมีการประกอบธุรกิจและการปฏิบัติงานโดยถูกต้อง

นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบฯ ได้มีการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน และมีการรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปีโดยอ้างอิง “แบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน” ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และได้มีการเปิดเผยผลการประเมินฯ ไว้ใน “เอกสารแนบ 5 รายงานคณะกรรมการตรวจสอบฯ” ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี 2561 (แบบ 56-1) และรายงานคณะกรรมการตรวจสอบในรายงานประจำปี

⁽¹⁾ คณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1 / 2561 มีมติบทวนหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการชุดย่อย โดยได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งเป็นกรรมการอิสระ เป็นผู้กำกับดูแลงานด้านการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยยกเลิกคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการปัจจุบัน และเพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ เห็นควรแก้ไขชื่อ “คณะกรรมการตรวจสอบ” เป็น “คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม” โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2561

ในปี 2561 บริษัทไม่พบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในของบริษัท ดังนี้

- **สภาพแวดล้อมการควบคุม** บริษัทได้กำหนดให้มีสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในที่ดี โดยจัดโครงสร้างองค์กรและสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจนเหมาะสม รวมทั้งกำหนดเป้าหมายทางธุรกิจ และดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators : KPI) เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร กำหนดให้มีคู่มือการใช้อำนาจและคู่มือการปฏิบัติงานของทุกระบบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บริษัทยังปลูกฝังให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนของบริษัท ตระหนักถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณของกรรมการผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท รวมทั้งจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง โดยการส่งเสริมให้ความรู้แก่พนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้พนักงานมีความตระหนัก (Awareness) ในการปฏิบัติงาน ให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

- **การประเมินความเสี่ยง** นอกจากการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในโดยอ้างอิง “แบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน” ตามแนว COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) Framework ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แล้ว บริษัทยังได้จัดทำ การประเมินความเสี่ยงตนเองประจำปีตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย ครอบคลุมความเสี่ยงสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันด้วย โดยทำการประเมินระดับความเสี่ยง คุณภาพการจัดการความเสี่ยง แนวโน้มความเสี่ยง พร้อมระบุแนวทางการจัดการหรือควบคุมความเสี่ยง ซึ่งผลการประเมินความเสี่ยงตนเองดังกล่าว บริษัทต้องนำเสนอ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินด้วย

- **การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร** บริษัทได้มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน มีการทบทวนคู่มืออำนาจดำเนินการและคู่มือ / ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับโครงสร้างองค์กรและการปฏิบัติงานในปัจจุบัน รวมทั้งมีการสอบทานผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มืออำนาจดำเนินการและคู่มือการปฏิบัติ

งานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอเหมาะสม และการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ในส่วนของการทำรายการกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการบริษัทได้มีมติอนุมัติหลักการในการทำข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นธุรกรรมระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อให้สอดคล้องกับที่กฎหมายบัญญัติได้กล่าวถึงข้างต้น โดยให้ฝ่ายจัดการสามารถทำธุรกรรมหรือรายการหรือข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นรายการระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามความหมายที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ทั้งนี้ ธุรกรรมหรือรายการหรือข้อตกลงดังกล่าว ให้เป็นไปในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง (“รายการที่มีข้อตกลงทางการค้าทั่วไป”) รวมทั้งรายการที่มีการดำเนินมาแล้วอย่างต่อเนื่องและที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยให้ฝ่ายจัดการสามารถกำหนดกรอบระเบียบเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และจัดทำรายงานสรุปการทำรายการดังกล่าวให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบฯ และคณะกรรมการบริษัททราบภายในเวลาอันสมควร หากบริษัทมีการทำรายการระหว่างกันกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในอนาคต บริษัทจะจัดให้คณะกรรมการตรวจสอบฯ เป็นผู้พิจารณาเกี่ยวกับความเหมาะสมของรายการดังกล่าว หากคณะกรรมการตรวจสอบฯ ไม่มีความชำนาญในการพิจารณารายการระหว่างกันที่เกิดขึ้น บริษัทจะจัดให้มีบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญพิเศษ เช่น ผู้สอบบัญชี หรือ ผู้ประเมินราคาหลักทรัพย์ หรือ สำนักงานกฎหมาย เป็นต้น ที่เป็นอิสระจากบริษัท และบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งเป็นผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับรายการระหว่างกันดังกล่าว

- **ระบบสารสนเทศ และการสื่อสารข้อมูล** บริษัทได้ให้ความสำคัญต่อระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน โดยได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความปลอดภัยของข้อมูล ตั้งแต่การรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล จัดเก็บ และติดตามผลข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานและการนำข้อมูลที่สำคัญไปใช้ในการบริหารจัดการของผู้บริหาร หรือผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ มีความครบถ้วนถูกต้องอย่างเพียงพอ ภายในเวลาที่เหมาะสม เพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ รวมทั้งมีการกำหนดนโยบายความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้ข้อมูล และจัดให้มีระบบ Intranet

เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรในการเผยแพร่นโยบาย กฎระเบียบ คำสั่งและคู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้งข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

นอกจากนี้ได้มอบหมายให้เลขานุการบริษัทดูแลรับผิดชอบในการจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้าก่อนการประชุม รวมทั้งบันทึกสรุปความคิดเห็นและมติของที่ประชุมไว้อย่างชัดเจนในรายงานการประชุมของ คณะกรรมการบริษัททุกครั้ง สำหรับบุคคลภายนอก บริษัทได้ จัดให้มีช่องทางการสื่อสารให้บุคคลภายนอกสามารถแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับการร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตผ่านช่องทาง ที่บริษัทกำหนด

• **ระบบการติดตาม และประเมินผล** คณะกรรมการบริษัทได้จัด ให้มีระบบการควบคุมภายในที่ครอบคลุมทุกด้าน เช่น ด้านบัญชี และการเงิน การปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามกฎหมาย / กฎระเบียบ และการดูแลทรัพย์สิน บริษัทได้มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีการประชุมคณะกรรมการ บริษัทและมีระบบการติดตามการปฏิบัติงานเป็นลำดับขั้น ตั้งแต่ คณะกรรมการบริษัทและคณะผู้บริหาร เพื่อติดตามเป้าหมายและ กำกับการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ แผนงาน และโครงการที่ ดำเนินงานอยู่ในแผนธุรกิจประจำปี ที่ได้รับอนุมัติจาก คณะกรรมการบริษัทเป็นประจำ โดยมีการเปรียบเทียบเป้าหมาย การดำเนินธุรกิจกับผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ มีการทำ รายงานให้คณะกรรมการได้ทราบ

นอกจากนี้ บริษัทยังได้จัดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติ ตามระบบการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอโดยผู้รับผิดชอบใน ฝ่ายงานรับผิดชอบในการดูแลการปฏิบัติตามระบบการควบคุม ภายใน และมีฝ่ายตรวจสอบภายในทำการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และรายงานผลอย่างเป็นอิสระต่อคณะกรรมการตรวจสอบฯ โดย ในปี 2560 และปี 2561 คณะกรรมการตรวจสอบฯ มีการประชุม รวม 8 ครั้ง และ 12 ครั้งตามลำดับ

ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบครั้งที่ 11 / 2561 เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2561 คณะกรรมการตรวจสอบฯ ได้ประเมินระบบการควบคุมภายในจากรายงานผลการประเมิน แล้วสรุปได้ว่า จากการประเมินระบบการควบคุมภายในด้านต่าง ๆ 5 องค์ประกอบ คือ การควบคุมภายในองค์กร การประเมินความเสี่ยง การควบคุมการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และระบบการติดตาม คณะกรรมการตรวจสอบฯ เห็นว่า บริษัท มีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสมกับการ

ดำเนินธุรกิจของบริษัท มีการบริหารความเสี่ยงในระดับที่ ยอมรับได้ ระบบบัญชี และรายงานทางการเงินมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

การบริหารความเสี่ยง

บริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารความเสี่ยง จึงได้มีการกำหนดเป็นนโยบายการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมุ่งเน้น การพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงตามแนวทางการกำกับดูแล กิจการที่ดี (Good Corporate Governance) และให้มีการบริหาร ความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยงทุกด้าน โดยดำเนินการอย่าง เป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee : RMC) ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารแต่ละสายงาน กำกับดูแลการดำเนินการบริหารความเสี่ยง ขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมาย อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ และได้จัดตั้งหน่วยงาน Compliance เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแล การปฏิบัติงานของบริษัทให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงาน กำกับดูแลกำหนดไว้ และเป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี

(โปรดศึกษารายละเอียดเรื่อง การบริหารความเสี่ยง ด้านต่าง ๆ ของบริษัทได้ที่หัวข้อ “ปัจจัยความเสี่ยง”)

2. รายงานคณะกรรมการตรวจสอบฯ

บริษัทได้เปิดเผยรายงานคณะกรรมการตรวจสอบฯ ใน “เอกสารแนบ 5 รายงานคณะกรรมการตรวจสอบฯ” ในแบบ แสดงรายการข้อมูลประจำปี 2561 (แบบ 56-1) และรายงาน คณะกรรมการตรวจสอบในรายงานประจำปี

3. หัวหน้างานตรวจสอบภายในและหัวหน้างาน กำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท

ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายในของบริษัท (Internal Audit) ได้แก่ นายพรชัย วิจิตรบุรพัฒน์ และผู้ดำรงตำแหน่ง หัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance) ได้แก่ นายศักดา จันทราสุริยารัตน์

(โปรดศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ “เอกสารแนบ 3 ประวัติหัวหน้างานตรวจสอบภายในและหัวหน้างานกำกับดูแล การปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance)”)

ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบฯ มีความเห็นว่า คุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายในและหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ในการพิจารณาแต่งตั้ง ประเมินผล ถอดถอน โยกย้าย เลิกจ้าง ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในของบริษัท ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบฯ

หัวหน้างานตรวจสอบภายในของบริษัท (Internal Audit) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติงานและระบบสารสนเทศ การควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงภายใต้ภารกิจและขอบเขตการปฏิบัติงานตรวจสอบ
2. รายงานประเด็นสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการควบคุมในกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท และแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการในกิจกรรมนั้น ๆ
3. ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหาร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด และมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. เสนอข้อมูลเกี่ยวกับความคืบหน้าและผลการปฏิบัติงานตามแผนการตรวจสอบประจำปี และความเพียงพอของทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน
5. ประสานงาน และกำกับดูแลการติดตามและการควบคุมอื่น เช่น การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ความปลอดภัย หลักจรรยาบรรณ สภาพแวดล้อม และการสอบบัญชี
6. ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบฯ

หัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. กำกับดูแล สอบทานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทได้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ หรือกฎระเบียบของหน่วยงานราชการอย่างถูกต้อง
2. ให้ความเห็นทางกฎหมายแก่คณะกรรมการบริษัทและฝ่ายจัดการเพื่อให้การประกอบธุรกิจของบริษัทปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ หรือกฎระเบียบของหน่วยงานราชการ ตลอดจนติดตามฝ่ายจัดการให้ระงับการทำรายการหรือการกระทำใด ๆ ที่อาจฝ่าฝืนกฎหมายข้อกำหนด หรือกฎระเบียบดังกล่าว
3. สอบทานหลักฐาน กรณีมีข้อสงสัยว่ามีรายการหรือการกระทำใด ๆ ที่อาจฝ่าฝืนกฎหมาย หรือข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ หรือกฎระเบียบของหน่วยงานราชการ ซึ่งมีหรืออาจมีผลกระทบต่อฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ
4. ประสานงานกับหัวหน้างานตรวจสอบภายใน และคณะกรรมการตรวจสอบฯ เพื่อสอบทานหรือร่วมกันหาแนวทางปฏิบัติให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน (Internal Control) และระบบการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
5. การเข้าร่วมในการพิจารณากำหนดและให้คำแนะนำเกี่ยวกับความเหมาะสม ในขั้นตอนการปฏิบัติงานของบริษัทเพื่อให้มั่นใจได้ว่าปฏิบัติตามนโยบาย แนวทาง กฎเกณฑ์ หรือข้อพึงปฏิบัติที่กำหนดโดยกฎหมายอย่างถูกต้อง
6. เป็นศูนย์รวมและเผยแพร่ข้อมูล ตลอดจนให้ความรู้และคำปรึกษาแก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัทเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่พึงต้องปฏิบัติต่าง ๆ

รายการระหว่างกัน

สำหรับรอบระยะเวลาและสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีรายการระหว่างกันกับบริษัทที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคารกรุงไทย”) บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด (“KTBCS”) บริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (“KTBG”) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“KTAM”) บริษัท กรุงไทยพาณิชย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) (“KPI”) บริษัท กรุงไทย - แอช่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“KTAXA”) บริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด (“KTZMICO”) และบริษัท กรุงไทย โอบีเจ ลีสซิ่ง จำกัด (“KTIBJ”) ประกอบด้วย

ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ความสัมพันธ์กับบริษัท	ลักษณะและขนาดรายการ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	“สัญญาให้บริการด้านงานสนับสนุน” ว่าจ้างให้ธนาคารกรุงไทย (ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการโดยธนาคารกรุงไทยและ / หรือผ่านบริษัทอื่น) ให้บริการด้านงานสนับสนุน (Back Office) แก่บริษัท เป็นระยะเวลา 15 ปี นับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2545 เป็นต้นไปนั้น และได้ขยายระยะเวลาออกไปจนสิ้นสุดการบริการเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2561 ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มียอดเจ้าหนี้การค้าภายใต้สัญญาจำนวน 29.5 ล้านบาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัททำสัญญากู้เบิกเงินเกินบัญชี (Overdraft) กับธนาคารกรุงไทย ในวงเงิน 30 ล้านบาท เพื่อเป็นทุนหมุนเวียน โดยบริษัทจะชำระดอกเบี้ยเป็นรายเดือนภายในวันปิดบัญชีสิ้นเดือนของธนาคารกรุงไทย ในอัตราที่อ้างอิงจากอัตราเบิกถอนเกินบัญชีสำหรับลูกค้าชั้นดี (MOR) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทไม่มีการใช้เงินตามวงเงินกู้หนี้
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทได้รับอนุมัติวงเงินกู้ 17,000 ล้านบาท เพื่อรองรับธุรกรรม และเป็นเงินทุนหมุนเวียนสำหรับการขยายธุรกิจของบริษัท โดยมีอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงตามอัตราตลาดเงินที่ธนาคารกรุงไทย กำหนดนั้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีการกู้ยืมในวงเงินนี้เป็นจำนวน 3,190 ล้านบาท

ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ความสัมพันธ์กับบริษัท	ลักษณะและขนาดรายการ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัททำสัญญาชำระหนี้ตามตัวสัญญาใช้เงิน (Call Loan) ในวงเงินไม่เกิน 1,000 ล้านบาท ที่บริษัทออกให้กับธนาคารกรุงไทย โดยมีกำหนดชำระเงินคืนเมื่อทวงถามหรือไม่เกิน 3 เดือน เพื่อเสริมสภาพคล่องของบริษัท โดยบริษัทตกลงชำระดอกเบี้ยตามอัตราที่ระบุในตัวสัญญาใช้เงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทไม่มีหนี้และยอดดอกเบี้ยค้างจ่ายสำหรับวงเงินกู้
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากธุรกรรมระหว่าง การเรียกเก็บเงินลูกค้าและรับเงินจากร้านค้า และจากธุรกรรมอื่นอันเนื่องมาจากการ Settlement บัตรเครดิตของบริษัท รวมทั้งธุรกรรมที่บริษัทใช้ บริการบัญชีเงินฝากบาทเนตจากธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นธุรกรรมตามปกติการค้าทั่วไป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 1,676.4 ล้านบาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากธุรกรรมที่บริษัท ว่าจ้างธนาคารกรุงไทยในการตรวจนับเงินและ นำเงินเข้าบัญชีเงินฝากของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 0.5 ล้านบาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าที่เป็นยอดค่าใช้จ่าย การตลาดในโปรแกรมต่าง ๆ ได้แก่ ความร่วมมือ ในการขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตและสินเชื่อ บุคคล และโครงการ Vertical Payment เป็นต้น โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 63.1 ล้านบาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากธุรกรรมที่บริษัท ใช้บริการบัตรพลีการ์ดจากธนาคารกรุงไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 0.6 ล้านบาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทมีรายการลูกหนี้อื่นจากธุรกรรมที่บริษัทให้ ธนาคารกรุงไทยเช่าช่วงพื้นที่สำนักงานบางส่วน ณ ชั้น G อาคารสมัชชชาวณิช 2 (สุขุมวิท 33) เพื่อใช้เป็นสำนักงานสาขาของธนาคารกรุงไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 0.03 ล้านบาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากธุรกรรมที่บริษัท เช่าพื้นที่อาคารสำนักงานของธนาคาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 0.9 ล้านบาท

ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ความสัมพันธ์กับบริษัท	ลักษณะและขนาดรายการ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทมีรายการลูกหนี้เงินจากธุรกรรมการออกบัตรเครดิต KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE KTC - KTB PRECIOUS VISA SIGNATURE และ KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA SIGNATURE กับธนาคาร โดยมียอดรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 จำนวน 1.1 ล้านบาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทมียอดกู้ยืมเงินโดยออกตั๋วเงินให้กับธนาคารกรุงไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 349.9 ล้านบาท ซึ่งตั๋วเงินดังกล่าวไม่ใช่ส่วนหนึ่งของวงเงินกู้ยืมที่บริษัทได้รับอนุมัติจากธนาคารกรุงไทย จำนวน 18,030 ล้านบาท
บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 100%	บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากการว่าจ้างบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด (KTBCS) ในการพัฒนา แก้ไข บำรุงรักษาระบบงานและสารสนเทศ สำหรับ KTC Touch และการเช่าพื้นที่จาก KTBCS โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 0.2 ล้านบาท
บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 100%	บริษัทมีรายการลูกหนี้เงินจากธุรกรรมที่บริษัทรับจ้างดำเนินการประมวลผลระบบงานในการพัฒนาระบบชำระเงินให้กับบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด (KTBCS) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 5.1 ล้านบาท
บริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 100%	บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากธุรกรรมที่บริษัทว่าจ้างบริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (KTBS) ในการรับ - ส่งเงินสด และ / หรือทรัพย์สินอื่น โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 9.3 ล้านบาท
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 100%	บริษัทมีรายการลูกหนี้เงินจากธุรกรรมที่บริษัทให้บริการชำระเงินค่าหน่วยลงทุน RMF และ LTF ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) (KTAM) ผ่านบัญชีอัตโนมัติเป็นรายเดือนและการชำระเงินผ่านเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 4.5 ล้านบาท

ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ความสัมพันธ์กับบริษัท	ลักษณะและขนาดรายการ
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 100%	บริษัทมีรายการจำหน่ายหนี้การค้าจากธุรกรรมที่บริษัท จะต้องนำส่งค่าสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ให้แก่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้จัดการกองทุน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 0.08 ล้านบาท
บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 45%	บริษัทมีรายการลูกหนี้จากธุรกรรมที่บริษัท ให้บริการบริหารฐานข้อมูลและดำเนินการใน โครงการจัดสรรและมอบสิทธิประโยชน์ในการ เสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยและประกันภัย รถยนต์ของบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) (KPI) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 1.3 ล้านบาท
บริษัท กรุงไทย - แอक्ซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 50%	บริษัทมีรายการลูกหนี้การค้าจากธุรกรรมระหว่าง กันกับบริษัท กรุงไทย - แอक्ซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (KTAXA) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการ ส่งเสริมการตลาด โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีจำนวน 0.1 ล้านบาท แต่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ไม่มียอดลูกหนี้ดังกล่าว
บริษัท กรุงไทย - แอक्ซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 50%	บริษัทมีรายการจำหน่ายหนี้การค้าจากธุรกรรมที่บริษัท ซื้อกรมธรรม์ประกันกลุ่มจากบริษัท กรุงไทย - แอक्ซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (KTAXA) เพื่อ คุ้มครองชีวิต สุขภาพ อุบัติเหตุ ทุพพลภาพ และ การรักษาพยาบาลแก่พนักงานของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีจำนวน 0.3 ล้านบาท แต่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ไม่มียอดลูกหนี้ดังกล่าว
บริษัท กรุงไทย โอปี้เจ ลีสซิ่ง จำกัด	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49%	บริษัทได้เช่ารถยนต์จากบริษัท กรุงไทย โอปี้เจ ลีสซิ่ง จำกัด (KTIBJ) ซึ่งมีรายการจำหน่ายหนี้การค้า ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 จำนวน 0.2 ล้านบาท
บริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 50%	บริษัทมีรายการกู้ยืมเงินโดยออกตั๋วเงินระยะสั้น กับบริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด (KTZMICO) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีจำนวน 299.9 ล้านบาท

1. รายละเอียดของรายการระหว่างกัน

บริษัทได้เปิดเผยข้อมูลรายการระหว่างกันของบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องกันกับบริษัท ซึ่งจะหมายถึงบริษัทที่อยู่ภายใต้การควบคุมเดียวกันกับบริษัทโดยการถือหุ้น และ / หรือมีกรรมกรร่วมกัน รายการระหว่างกันกับบริษัทที่เกี่ยวข้องกันจะมีสาระสำคัญแสดงข้อมูลอยู่ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 23 รายการบัญชีกับกิจการที่เกี่ยวข้องกันของงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 ซึ่งตรวจสอบโดย บริษัท ดีลรอยท์ พูซ โธมัส ไซยส สอบบัญชี ทั้งนี้ บริษัทมีรายการระหว่างกันกับบริษัทที่เกี่ยวข้องอันได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด บริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทย - แอควา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และบริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด และบริษัท กรุงไทย โอบีเจ สีสิ่ง จำกัด รายละเอียด ดังนี้

1.1 สัญญาให้บริการดำเนินงานสนับสนุนลงวันที่ 26 มิถุนายน 2545

ธนาคารกรุงไทยได้ให้บริการดำเนินงานสนับสนุน (Back Office) ต่าง ๆ (ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการโดยธนาคารกรุงไทยเองหรือผ่านบริษัทย่อยของธนาคารกรุงไทย) ซึ่งรวมทั้งงานสนับสนุนด้านบริการสมาชิกบัตร บริการร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตและระบบงานข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ โดยธนาคารกรุงไทยได้ให้บริการงานสนับสนุนดังกล่าวเป็นระยะเวลา 15 ปี นับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2545 เป็นต้นมา และได้ขยายการให้บริการออกไปจนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2561 และไม่มีกำหนดระยะเวลาของสัญญาฉบับนี้ต่อไปอีก โดยกำหนดค่าธรรมเนียมสำหรับการรับบริการดำเนินงานสนับสนุนอื่นคิดเป็นจำนวนเงินในอัตราที่แตกต่างกันตามปริมาณการทำรายการ ซึ่งอัตราค่าบริการของรายการ เป็นไปตามราคาดตลาด และเป็นเงื่อนไขปกติของการทำธุรกิจของบริษัท

อย่างไรก็ตาม การสิ้นสุดลงของสัญญาให้บริการงานสนับสนุนจะไม่ส่งผลกระทบต่อสมาชิกผลิตภัณฑ์การเงินของบริษัทแต่อย่างใด ด้วยบริษัทได้ทำความตกลงใช้บริการจากธนาคารกรุงไทยตามคำขอใช้บริการชำระเงินประเภทต่าง ๆ บันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายข้อตกลงขอใช้บริการชำระเงิน ค่าสาธารณูปโภค ค่าสินค้า และ / หรือค่าบริการ (ครั้งที่ 1) และบันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายบันทึกข้อตกลงเกี่ยวกับการหักบัญชีของลูกหนี้เพื่อชำระค่าวงเงินกู้สินเชื่อบุคคลให้แก่บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฉบับลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2546 (ครั้งที่ 2) ทำให้สมาชิกผลิตภัณฑ์การเงินของบริษัทสามารถใช้บริการช่องทางการรับชำระเงินของธนาคารกรุงไทยได้ต่อไป โดยบริษัทเป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมการใช้บริการ

ชำระเงินแทนสมาชิกผู้ให้บริการ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2557 เป็นต้นมา ซึ่งค่าธรรมเนียมบริการการรับชำระเงินดังกล่าวเป็นไปตามราคาดตลาด คิดเป็นจำนวนเงินในอัตราที่แตกต่างกันตามปริมาณการทำรายการ และเป็นเงื่อนไขปกติของการทำธุรกิจของบริษัท

1.2 สัญญาความร่วมมือทางธุรกิจ

เนื่องจากสัญญาการให้บริการดำเนินงานสนับสนุน (Back Office) ครบกำหนดระยะเวลาการรับบริการ เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2561 บริษัทและธนาคารกรุงไทยมีนโยบายร่วมมือสนับสนุนการดำเนินธุรกิจด้านต่าง ๆ ของแต่ละฝ่าย ดังนั้น เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2561 ทั้งสองฝ่ายจึงได้ร่วมกันจัดทำสัญญาความร่วมมือทางธุรกิจมีกำหนด 5 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2561 เป็นต้นไป โดยทั้งสองฝ่ายตกลงให้ทำข้อตกลง สัญญา หรือคำขอใช้บริการแยกต่างหากเป็นการเฉพาะเพื่อการสนับสนุนซึ่งกันและกันในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดหาสมาชิกบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคาร บริการรับชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตและค่าวงเงินสินเชื่อบุคคลผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร การใช้บริการระบบงานข้อมูลสารสนเทศบางส่วน of ธนาคาร เป็นต้น ให้มีกำหนดระยะเวลาตามที่ระบุไว้เฉพาะแต่ละธุรกรรมนั้น ๆ โดยบริษัทจ่ายค่าบริการงานต่าง ๆ แต่ละบริการตามอัตราราคาให้กับธนาคาร

ทั้งนี้ การสิ้นสุดของสัญญาความร่วมมือทางธุรกิจ ไม่มีผลกระทบต่อข้อตกลง สัญญา และ / หรือคำขอใช้บริการที่เกิดขึ้นภายใต้สัญญาความร่วมมือทางธุรกิจฉบับนี้ ซึ่งเป็นการดำเนินธุรกิจทางการค้าปกติของคู่สัญญา

1.3 สัญญาเงินกู้

บริษัทได้ทำสัญญาเงินกู้กับธนาคารกรุงไทยในวงเงินทั้งสิ้น 18,000 ล้านบาท อันประกอบด้วยสัญญารับชำระหนี้ตามตัวสัญญาใช้เงิน วงเงิน 17,000 ล้านบาท โดยมีกำหนดเวลาชำระเงินไม่เกิน 30 วัน และสัญญารับชำระหนี้ตามตัวสัญญาใช้เงินในวงเงินไม่เกิน 1,000 ล้านบาท (Call Loan) โดยมีกำหนดชำระคืนเมื่อทวงถามหรือไม่เกิน 3 เดือน นอกจากนี้ธนาคารกรุงไทยได้อนุมัติเงินกู้เบิกเกินบัญชีวงเงิน 30 ล้านบาท (Overdraft) ให้แก่บริษัท ซึ่งข้อตกลงและเงื่อนไขตามสัญญาเงินกู้ดังกล่าวเป็นเงื่อนไขปกติทางการค้าทั่วไป และการกำหนดอัตราดอกเบี้ยระหว่างบริษัทและธนาคารกรุงไทยเป็นอัตราปกติตามที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.4 บันทึกข้อตกลงเกี่ยวกับการหักบัญชีของลูกค้าหนี้เพื่อชำระหนี้

บริษัทได้ให้บริการด้านการรับชำระเงินค่าสินค้า / บริการ จากลูกค้า หรือบุคคลใด ๆ ที่มีบัญชีเงินฝากไว้กับสำนักงาน และ / หรือสาขาของธนาคารกรุงไทย ซึ่งตกลงจะชำระค่าสินค้า / บริการ ให้แก่บริษัท โดยธนาคารกรุงไทยเป็นผู้หักเงินจากบัญชีเงินฝากของลูกค้าหนี้ แล้วนำเงินจำนวนที่หักนั้นเข้าบัญชีเงินฝากของบริษัท โดยอัตราค่าบริการของรายการระหว่างบริษัท และธนาคารกรุงไทย เป็นอัตราปกติที่ใช้เป็นการทั่วไป ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจำก็ เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.5 สัญญาให้บริการตรวจนับเงินและนำเข้าบัญชีเงินฝาก

บริษัทได้ว่าจ้างธนาคารกรุงไทยให้ดำเนินการตรวจนับเงิน ที่ได้รับจากการนำส่งของบริษัท รักษาความปลอดภัยกรุงไทยธุรกิจ บริการ จำกัด และนำเข้าบัญชีเงินฝากของบริษัท สัญญาว่าจ้าง มีอายุ 1 ปี และสามารถต่ออายุสัญญาได้คราวละ 1 ปี โดยอัตราค่าบริการของรายการระหว่างบริษัทและธนาคารกรุงไทย เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจำก็ เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.6 การใช้บริการบัตร KTB Fleet Card

บริษัทใช้บริการบัตรฟลีตการ์ดกับธนาคารกรุงไทย สำหรับ ชำระค่าน้ำมันและค่าบริการอื่น ๆ ให้แก่สถานีบริการน้ำมันที่ร่วมโครงการกับธนาคารกรุงไทย โดยบัตรฟลีตการ์ดมีอายุการใช้งาน 3 ปี เมื่อครบกำหนดธนาคารกรุงไทยจะออกบัตรฟลีตการ์ดใบใหม่ ที่มีอายุการใช้งานให้คราวละ 3 ปี ทั้งนี้ อัตราค่าบริการและข้อตกลง / เงื่อนไขในการใช้บริการของรายการระหว่างบริษัทและธนาคารกรุงไทย เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.7 บันทึกข้อตกลงโครงการ Vertical Payment Project

บริษัทร่วมกับธนาคารกรุงไทยดำเนินโครงการ Vertical Payment เพื่อรองรับการให้บริการจัดการทางการเงิน (Cash Management) ของธนาคารกรุงไทย และขยายฐานร้านค้าสมาชิกที่ใช้บริการเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC) ของบริษัท โดยโครงการ มีระยะเวลา 5 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม 2557 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 โดยคู่สัญญาอยู่ระหว่างการจัดทำบันทึกข้อตกลง ตกลงขยายระยะเวลาโครงการก่อนสัญญาดังกล่าวครบกำหนด ซึ่งบริษัทตกลงจ่ายค่าตอบแทนในการเข้าร่วมโครงการให้ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกรุงไทยตกลงชำระค่าส่งเสริมการตลาดให้แก่บริษัท ในอัตราที่เหมาะสมกับการดำเนินการ ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในบันทึกข้อตกลงเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.8 สัญญาเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานธนาคารกรุงไทย และ สัญญาเช่าช่วงพื้นที่อาคารสำนักงาน

บริษัทได้เช่าพื้นที่สำนักงานบางส่วนของธนาคารกรุงไทย ณ อาคารนานาเหนือ ชั้น 1 เพื่อใช้เป็นสำนักงานสาขา หรือ KTC Touch ตามสัญญาเช่าพื้นที่อาคารสำนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย อาคารนานาเหนือ ลงวันที่ 14 ธันวาคม 2552 ระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2553 ถึงวันที่ 16 มกราคม 2554 กำหนดให้ต่ออายุการเช่าคราวละ 1 ปี ซึ่งบริษัทและธนาคารกรุงไทย ได้ร่วมกันจัดทำบันทึกเพิ่มเติมสัญญาเช่าดังกล่าว เพื่อขยายระยะเวลาการเช่าอย่างต่อเนื่อง โดยวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560 ได้มีการจัดทำบันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาเช่า (ครั้งที่ 8) เพื่อขยายระยะเวลาเช่า ตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 16 มกราคม 2562 โดยคู่สัญญาอยู่ระหว่างการจัดทำบันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาเช่า (ครั้งที่ 9) เพื่อขยายระยะเวลาการเช่าออกไป

ทั้งนี้ บริษัทได้ให้ธนาคารกรุงไทยเช่าช่วงพื้นที่สำนักงาน บางส่วน ซึ่งตั้งอยู่ ณ ชั้น G อาคารสมัชชาวณิช 2 (สุขุมวิท 33) เพื่อใช้ประโยชน์เป็นสำนักงานสาขาของธนาคาร สัญญาเช่าช่วง มีอายุ 3 ปี นับจากวันที่ 1 พฤศจิกายน 2560 เป็นต้นไป และสามารถต่ออายุการเช่าได้คราวละ 3 ปี โดยอัตราค่าเช่า และค่าใช้จ่ายส่วนกลางของรายการระหว่างบริษัท และธนาคารกรุงไทย เป็นอัตราที่เหมาะสมกับการใช้งาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการเช่าเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.9 บันทึกข้อตกลงการรับโอนเงินผ่านระบบ ITMX Switching Settlement

บริษัทให้บริการบัญชีเงินฝากบาทเน็ตของธนาคารกรุงไทย ในการชำระดุลสำหรับธุรกรรมที่ทำรายการผ่านระบบ ITMX ของบริษัท เนชั่นแนล โอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด รวมถึง การรับโอนเงินตามรายการยอดได้ดุลในบัญชีบาทเน็ตสำหรับธุรกรรมที่ทำรายการผ่านระบบ ITMX เข้าบัญชีเงินฝากของบริษัท โดยบริษัทตกลงชำระค่าธรรมเนียมการใช้บริการให้แก่ธนาคารกรุงไทย ทั้งนี้ อัตราค่าธรรมเนียมและข้อตกลง / เงื่อนไขในการใช้บริการระหว่างบริษัท และธนาคารกรุงไทยเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.10 สัญญาแต่งตั้งผู้แนะนำลูกค้าด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลและบันทึกข้อตกลงโครงการความร่วมมือขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตเคทีซีที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย

บริษัทดำเนินการร่วมมือกับธนาคารกรุงไทยในโครงการขยายฐานลูกค้าผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลของบริษัทผ่านสำนักงานสาขาของธนาคารกรุงไทยทั่วประเทศ ตามสัญญาแต่งตั้งผู้แนะนำลูกค้าด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล ลงวันที่ 29 สิงหาคม 2550 บันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาแต่งตั้งผู้แนะนำลูกค้าด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล (ครั้งที่ 1) ลงวันที่ 2 สิงหาคม 2560 และ (ครั้งที่ 2) ลงวันที่ 10 พฤษภาคม 2561 โดยอัตราค่าบริการของรายการระหว่างบริษัทและธนาคารกรุงไทยเป็นอัตราที่เหมาะสมกับการให้บริการ ประกอบกับบริษัทยังมีโครงการขยายฐานสมาชิกบัตรเครดิตสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย ซึ่งยินยอมนำต้นเงินฝากในบัญชีเงินฝากมาเป็นหลักประกันการชำระหนี้บัตรเครดิตให้แก่บริษัท และธนาคารกรุงไทยได้ให้ความร่วมมือในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเคทีซีแก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ตามบันทึกข้อตกลงโครงการความร่วมมือขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตเคทีซีที่มีบัญชีเงินฝากกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ฉบับลงวันที่ 5 มิถุนายน 2561 และคู่สัญญาได้ร่วมกันปรับเปลี่ยนนโยบายการให้บริการ ตามบันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายบันทึกข้อตกลงโครงการความร่วมมือขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตเคทีซีที่มีบัญชีเงินฝากกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย (ครั้งที่ 1) ฉบับลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2561 โดยข้อตกลงและเงื่อนไขในการบริการก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.11 บันทึกข้อตกลงการใช้บริการเพิ่มช่องทางการชำระค่างวดสินเชื่อที่อยู่อาศัย KTB Housing Loan

บริษัทมีโครงการให้บริการเพิ่มช่องทางการชำระค่างวดสินเชื่อที่อยู่อาศัย (KTB Housing Loan) โดยการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากบัญชีบัตรเครดิตเคทีซีแบบอัตโนมัติ และนำเงินที่เบิกถอนเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีที่ฝากไว้กับธนาคารกรุงไทย เพื่อการชำระค่างวดสินเชื่อที่อยู่อาศัย (KTB Housing Loan) ของสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีที่มีอยู่กับธนาคารกรุงไทย โดยบริษัทคิดค่าส่งเสริมการตลาดจากธนาคารกรุงไทยในอัตราที่เหมาะสมกับการให้บริการ ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.12 สัญญาการใช้ชื่อร่วมในการออกบัตรเครดิต

บริษัทตกลงร่วมมือกับธนาคารกรุงไทยในการออกบัตรเครดิต KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE เพื่อมอบสิทธิประโยชน์ระดับ Infinite ให้แก่กลุ่มลูกค้า KTB Precious Plus ของธนาคารกรุงไทย ตามสัญญาการใช้ชื่อร่วมในการออกบัตร

เครดิต KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE ซึ่งจัดทำขึ้นและมีผลตั้งแต่วันที่ 16 ตุลาคม 2555 เป็นต้นไป โดยมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาการใช้ชื่อร่วมฉบับดังกล่าวเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2557 เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การสมัคร และการจัดการเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมรายปีสำหรับกลุ่มลูกค้า KTB PRECIOUS PLUS ของธนาคาร

ต่อมา เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2557 บริษัทได้ออกบัตรเครดิต KTC - KTB PRECIOUS VISA SIGNATURE และบัตรเครดิต KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA SIGNATURE ร่วมกับธนาคารเพื่อมอบสิทธิประโยชน์ระดับ Signature ให้แก่กลุ่มลูกค้า KTB PRECIOUS และ KTB PRECIOUS PLUS ของธนาคาร ตามสัญญาการใช้ชื่อร่วมในการออกบัตรเครดิต KTC - KTB PRECIOUS VISA SIGNATURE และบัตรเครดิต KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA SIGNATURE ทั้งนี้ ข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งสัญญาการใช้ชื่อร่วมดังกล่าวเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.13 สัญญาจ้างจัดหาและให้บริการเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC) ในโครงการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

บริษัทได้รับการสนับสนุนจากธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตเคทีซีสามารถใช้บริการแลกเปลี่ยนสกุลต่างประเทศด้วยบัตรเครดิตเคทีซี ผ่านเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC) ที่บริษัทจัดหาและ / หรือนำมาติดตั้งให้บริการ ณ สำนักงานสาขาของธนาคารกรุงไทย ตามสัญญาจ้างจัดหาและให้บริการเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC) ในโครงการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ฉบับลงวันที่ 22 ตุลาคม 2558 สัญญามีกำหนด 3 ปี โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 5 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 5 ตุลาคม 2561 โดยคู่สัญญาอยู่ระหว่างการจัดทำบันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาดังกล่าวเพื่อการขยายระยะเวลาโครงการ ทั้งนี้ อัตราค่าจ้างของรายการระหว่างธนาคารกรุงไทยและบริษัทเป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจ้างเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.14 สัญญาแต่งตั้งตัวแทนรับชำระเงิน

ธนาคารกรุงไทยได้แต่งตั้งให้บริษัทเป็นตัวแทนรับชำระเงินค่าดำเนินการจากผู้ใช้บริการแทนธนาคารกรุงไทยโดยการปฏิบัติงานผ่านการเชื่อมต่อระบบออนไลน์เพื่อนำเข้าบัญชีเงินฝากและ / หรือบัญชีอื่นใดตามที่ธนาคารกรุงไทยกำหนด ตามสัญญาแต่งตั้งตัวแทนรับชำระเงิน ฉบับลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2560 สัญญามีกำหนด 6 เดือน โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 5 พฤษภาคม 2560 ถึงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2560 ต่อมาบริษัทและธนาคารกรุงไทยได้ทำสัญญาแต่งตั้งตัวแทนรับชำระเงิน ฉบับลงวันที่ 27 เมษายน 2561 และ

บันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาแต่งตั้งตัวแทนรับชำระหนี้ ครั้งที่ 1 ซึ่งทุกรายการมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ทำสัญญา เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการรายใหม่ในการประกอบธุรกิจของธนาคารกรุงไทย เมื่อสัญญาดังกล่าวครบกำหนดโดยไม่มีคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งบอกเลิก ให้ถือว่าสัญญามีผลใช้บังคับต่อไปอีกเป็นคราว ๆ ละ 6 เดือน นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดอายุสัญญาแต่ละคราว ทั้งนี้ อัตราค่าธรรมเนียมของรายการระหว่างธนาคารกรุงไทยและบริษัท เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.15 สัญญาให้บริการรับ - จ่ายบัตรให้แก่สมาชิกเคทีซี ผ่านสาขาธนาคารกรุงไทย

บริษัทได้ทำความตกลงใช้บริการรับ - จ่ายบัตรเครดิตเคทีซี และบัตรกดเงินสด KTC PROUD (ชื่อเดิม บัตรสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD) ผ่านสำนักงานหรือสาขาของธนาคารกรุงไทย ตามสัญญาให้บริการรับ - จ่ายบัตรให้แก่สมาชิกเคทีซีผ่านสาขาธนาคารกรุงไทย ลงวันที่ 10 พฤษภาคม 2561 สัญญามีกำหนด 2 ปี และมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2561 ซึ่งอัตราค่าธรรมเนียมบริการรับ - จ่ายบัตรดังกล่าว เป็นอัตราปกติที่ใช้เป็นการทั่วไป คิดคำนวณตามปริมาณการทำรายการ ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.16 สัญญาให้บริการเบิกถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือบัตรเครดิตเคทีซี และบัตรกดเงินสด KTC PROUD (ชื่อเดิม บัตรสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD) ให้สามารถเบิกถอนเงินสดและ / หรือรับเงินกู้ ผ่านเครื่อง ATM ของ KTB และ ATM Pool ได้ บริษัทได้ตกลงทำสัญญาให้บริการเบิกถอนเงินสดผ่านเครื่อง ATM ลงวันที่ 3 พฤษภาคม 2561 กับธนาคารกรุงไทย โดยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2561 เป็นต้นไป ซึ่งอัตราค่าบริการระหว่างบริษัท และธนาคารกรุงไทย ตามสัญญาฉบับนี้ เป็นไปตามราคาสถาบัน คิดคำนวณตามปริมาณการทำรายการ ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.17 สัญญาจำนำสิทธิที่มีตราสาร

เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2561 บริษัทได้ทำการจำนำพันธบัตรรัฐบาลไว้กับธนาคารเพื่อเป็นประกันการชำระหนี้ มีหลักประกันและการปฏิบัติหน้าที่ของบริษัท ภายใต้ข้อตกลงและเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.18 สัญญาว่าจ้างที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานระบบการชำระเงิน

บริษัทได้ทำสัญญาว่าจ้างเป็นที่ปรึกษาและดำเนินการประมวลผล IT Operation ระบบ Silverlake and TAX System กับบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด (“KTBCS”) ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 100% เพื่อรับจ้างเป็นที่ปรึกษาและให้บริการประมวลผล IT Operation รวมทั้งให้เข้าใช้ระบบงานที่เกี่ยวข้องและบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ประเภทฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่จำเป็น สำหรับระบบการชำระเงินข้างต้น เพื่อให้บริการต่อบุคคลภายนอกในการดำเนินธุรกิจของ KTBCS ตามสัญญาดำเนินวันที่ 25 ธันวาคม 2560 มีกำหนดระยะเวลาให้บริการ 1 ปี นับจากวันที่ 1 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2561 ต่อมาเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2561 คู่สัญญาได้จัดทำบันทึกข้อตกลงเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาว่าจ้างดังกล่าวเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกำหนดระยะเวลาการใช้บริการและปรับปรุงอัตราค่าจ้างให้เป็นไปตามการปรับเปลี่ยนกำหนดระยะเวลาการใช้บริการดังกล่าว ทั้งนี้ เมื่อสัญญาว่าจ้างดังกล่าวครบกำหนด หาก KTBCS ประสงค์จะรับบริการงานรายการใดรายการหนึ่งจากบริษัท KTBCS จะได้แจ้งเป็นหนังสือมายังบริษัทเพื่อตกลงกันต่อไป ทั้งนี้ สัญญาข้างต้นเป็นรายการที่เกี่ยวข้องกัน แต่เป็นธุรกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท โดยกำหนดอัตราค่าบริการเป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจ้างเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.19 สัญญาบริการรับ - ส่งเงินสด และ / หรือทรัพย์สินอื่น

บริษัทได้ว่าจ้างบริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (“KTBS”) ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 100% และเป็นผู้ให้บริการรับ - ส่งเงินสด และ / หรือทรัพย์สินอื่น รวมทั้งบริการแลกเหรียญกษาปณ์ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางในฐานะผู้ให้บริการในการขนย้ายเงินสดโดยรถยนต์นิรภัยสำหรับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน โดยสัญญามีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ 4 ปี นับจากวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2552 เมื่อครบกำหนดสามารถต่ออายุสัญญาออกไปได้อีกคราวละ 1 ปี ซึ่งบริษัทและ KTBS ได้ต่ออายุสัญญาต่อเนื่องทุกปี โดยเมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2556 บริษัทและ KTBS ได้มีการทำบันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาเพื่อตกลงร่วมกันขยายระยะเวลาการให้บริการออกไปอีกเป็นระยะเวลา 4 ปี คือตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2560 ถึงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2564 ทั้งนี้ อัตราค่าบริการของรายการระหว่างบริษัทและ KTBS เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจ้างก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.20 บันทึกข้อตกลงการให้บริการรับชำระค่าหน่วยลงทุน

บริษัทให้การสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“KTAM”) ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 100% โดยบริษัทให้บริการรับชำระค่าหน่วยลงทุน RMF และ LTF ของ KTAM ด้วยการหักบัญชีบัตรเครดิตของสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีเป็นรายเดือนโดยอัตโนมัติและเป็นรายครั้ง และรับชำระค่าหน่วยลงทุนผ่านเครื่องรับบัตรเครดิตอัตโนมัติ (EDC) โดยบริษัทได้ทำบันทึกข้อตกลงกับ KTAM ซึ่งมีผลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2556 เป็นต้นไป ทั้งนี้ อัตราค่าบริการของรายการระหว่างบริษัทและ KTAM เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.21 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และได้จัดให้พนักงานของบริษัทเข้าเป็นสมาชิกกองทุน โดยมีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“KTAM”) ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 100% เป็นผู้จัดการกองทุนมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2545 เป็นต้นมา ทั้งนี้ KTAM ประกอบธุรกิจรับจัดการบริหารสินทรัพย์ให้กับสถาบัน องค์กร และรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ภายใต้ใบอนุญาตบริหารกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ภายใต้ข้อบังคับของกองทุนพนักงานของบริษัทสามารถเลือกจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนในอัตราร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 15 และบริษัทจ่ายสมทบในอัตราร้อยละ 6 ทั้งนี้ ข้อตกลง/เงื่อนไขในการจัดการกองทุนเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.22 สัญญาให้บริการบริหารฐานข้อมูลและดำเนินการในโครงการจัดสรรและมอบสิทธิประโยชน์ด้านประกันภัยและประกันภัยรถยนต์

บริษัทได้ทำสัญญาในการให้บริการบริหารฐานข้อมูลและดำเนินการในโครงการจัดสรรและมอบสิทธิประโยชน์ด้านประกันภัยและประกันภัยรถยนต์ให้แก่สมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี โดยร่วมกับบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) (“KPI”) ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 45% และเป็นผู้ดำเนินธุรกิจด้านการประกันวินาศภัยแบบครบวงจร เพื่อให้ KPI นำเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์และประกันภัยบนฐานสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี สัญญาเริ่มมีผลตั้งแต่วันที่ 26 กันยายน 2554 และวันที่ 1 มีนาคม 2555 ตามลำดับ โดยเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2561 คู่สัญญาได้ร่วมกันจัดทำสัญญาโครงการเสนอขายประกันภัย มีผลตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2561 รวมทั้งได้จัดทำบันทึกความเข้าใจโครงการเสนอขายประกันภัยรถยนต์และประกันภัยอุบัติเหตุจากการใช้รถยนต์

ลงวันที่ 21 เมษายน 2561 มีผลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2561 สัญญาความร่วมมือทางธุรกิจในการแนะนำให้ชำระค่าเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิต KTC ลงวันที่ 4 มิถุนายน 2561 มีผลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2561 ทั้งนี้ อัตราค่าบริการของรายการระหว่างบริษัท และ KPI เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขโครงการก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.23 สัญญาเช่าแบบลีสซิ่ง

บริษัท กรุงไทย โอบีเจ ลีสซิ่ง จำกัด (“KTIBJ”) ดำเนินธุรกิจให้บริการลีสซิ่ง เช่าซื้อ และแพคเกจจิ้ง แก่ธุรกิจและอุตสาหกรรมทั่วไป ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 49% ซึ่ง KTIBJ ได้รับโอนสิทธิและหน้าที่ต่าง ๆ ภายใต้สัญญาเช่าแบบลีสซิ่ง ฉบับวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2557 และฉบับวันที่ 2 พฤษภาคม 2557 ระหว่างบริษัท กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง จำกัด (“KTBL”) และบริษัท ทำให้ KTIBJ เป็นผู้ให้เช่ารถยนต์ตามสัญญาดังกล่าวแทน KTBL โดยสัญญาฉบับแรกเริ่มตั้งแต่วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2557 สิ้นสุดวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2561 ฉบับที่สองเริ่มตั้งแต่วันที่ 2 พฤษภาคม 2557 สิ้นสุดวันที่ 2 พฤษภาคม 2561 และฉบับที่สามเริ่มตั้งแต่วันที่ 3 กันยายน 2561 สิ้นสุดวันที่ 3 กันยายน 2566 ทั้งนี้ อัตราค่าเช่าของรายการระหว่างบริษัท และ KTIBJ เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในสัญญาก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.24 ธรรมเนียมประกันชีวิตกลุ่ม

บริษัทได้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่มแบบชั่วระยะเวลา เพื่อให้ความคุ้มครองชีวิต สุขภาพ อุบัติเหตุ ทุพพลภาพ และการรักษาพยาบาลแก่พนักงานของบริษัท จากบริษัท กรุงไทย - แอควา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“KTAXA”) โดยธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 50% ทั้งนี้ KTAXA เป็นผู้ดำเนินธุรกิจประกันชีวิต และที่ปรึกษาวางแผนทางการเงิน (Financial Planning Consultant - FPC) ที่มีผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพต่าง ๆ ที่หลากหลาย โดยกรมธรรม์เริ่มมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2561 สิ้นสุดวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 คู่สัญญาอยู่ระหว่างการพิจารณากรมธรรม์ประกันชีวิตใหม่เพื่อจัดให้มีความคุ้มครองแก่พนักงานอย่างต่อเนื่องทั้งที่ความคุ้มครองตามกรมธรรม์เดิมสิ้นสุดลง ทั้งนี้ เบี้ยประกันภัยพิจารณาถึงความเสี่ยงภัยของบุคคลในกลุ่มทั้งหมดด้วยอัตราเฉลี่ย ไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ หน้าที่การงาน หรือจำนวนเงินเอาประกันภัย โดยอัตราเบี้ยประกันภัย ข้อตกลงและเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่มดังกล่าวเป็นไปตามเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

ทั้งนี้ K TAXA ได้ดำเนินโครงการส่งเสริมการขายร่วมกับ บริษัท โดยลูกค้าของ K TAXA ซื้อผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและอุบัติเหตุ และชำระค่าเบี้ยประกันด้วยบัตรเครดิตเคทีซี ตามบันทึกข้อตกลง และข้อตกลงร่วมรายการส่งเสริมการขายลงวันที่ 7 ธันวาคม 2560 ซึ่งอัตราค่าส่งเสริมการตลาดของโครงการระหว่าง บริษัท และ K TAXA เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน และข้อตกลงและเงื่อนไขโครงการก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

1.25 การกู้ยืมเงินโดยการออกตั๋วเงินกับบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน

บริษัทได้กู้ยืมเงินโดยการออกตั๋วเงินให้กับบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน ในอัตราที่อ้างอิงจากอัตราดอกเบี้ยตามอัตราตลาดเงิน (Money Market Rate) มีระยะเวลาครบกำหนดเมื่อทวงถามถึงหนึ่งปีและไม่มีหลักประกัน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทได้กู้ยืมเงินโดยการออกตั๋วเงิน ดังนี้

- ออกตั๋วเงินให้ธนาคารกรุงไทย จำนวน 3,539.9 ล้านบาท
- ออกตั๋วเงินให้บริษัทหลักทรัพย์เคที ซีมิโก้ จำกัด จำนวน 299.9 ล้านบาท

2. ความเห็นของกรรมการตรวจสอบฯ เกี่ยวกับรายการระหว่างกัน

รายการระหว่างกันดังกล่าวได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นโดยกรรมการตรวจสอบฯ ของบริษัท ว่าเป็นรายการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทเป็นการดำเนินการตามธุรกิจปกติตามเงื่อนไขปกติทางการค้าทั่วไป ไม่มีเงื่อนไขพิเศษ และไม่มีการถ่ายเทผลประโยชน์ระหว่างบริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมหรืออัตราดอกเบี้ยระหว่างบริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้องได้กำหนดตามราคาที่สอดคล้องกับอัตราปกติหรือที่จะคำนวณได้จากบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกัน

3. นโยบายเกี่ยวกับรายการระหว่างกันและการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัทในอนาคต

ตามที่พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 มาตรา 89 / 12 และประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทจ. 21 / 2551 เรื่อง หลักเกณฑ์ในการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน รวมถึงที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้การทำรายการของ

บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามความหมายที่กฎหมายกำหนดไว้ อันได้แก่ รายการระหว่างบริษัทกับกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง ต้องได้รับอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น เว้นแต่เป็นธุรกรรมที่ได้รับยกเว้น อาทิเช่น ธุรกรรมที่เป็นข้อตกลงทางการค้า ในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี และเป็นข้อตกลงทางการค้า (Fair and at arm's length) ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการหรือเป็นไปตามหลักการที่คณะกรรมการอนุมัติไว้แล้ว

ในการนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2551 ได้มีมติอนุมัติหลักการในการทำข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นธุรกรรมระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อให้สอดคล้องกับที่กฎหมายบัญญัติดังที่ได้กล่าวถึงข้างต้น โดยมีหลักการดังนี้ “ให้ฝ่ายจัดการสามารถทำธุรกรรม หรือรายการ หรือข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นรายการระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามความหมายที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ทั้งนี้ ธุรกรรม หรือรายการ หรือข้อตกลงดังกล่าว ให้เป็นไปในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง (“รายการที่มีข้อตกลงทางการค้าทั่วไป”) รวมทั้ง รายการที่มีการดำเนินมาแล้วอย่างต่อเนื่อง และที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยให้ฝ่ายจัดการสามารถกำหนดกรอบระเบียบเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และจัดทำรายงานสรุปการทำรายการดังกล่าวให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบฯ และคณะกรรมการบริษัททราบภายในเวลาอันสมควร”

ดังนั้น การเข้าทำรายการระหว่างกัน และ / หรือการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ของบริษัทในอนาคตจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และหลักการในการทำรายการที่มีข้อตกลงทางการค้าทั่วไปซึ่งเป็นธุรกรรมระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทดังกล่าว รวมตลอดถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล การทำรายการเกี่ยวโยงกัน และการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ของบริษัท

รวมถึงหากบริษัทมีการทำรายการระหว่างกันกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในอนาคต บริษัทจะจัดให้คณะกรรมการตรวจสอบฯ เป็นผู้พิจารณาเกี่ยวกับความเหมาะสมของรายการดังกล่าว หากคณะกรรมการตรวจสอบฯ ไม่มีความชำนาญในการพิจารณารายการระหว่างกันที่เกิดขึ้น บริษัทจะจัดให้มีบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญพิเศษ เช่น ผู้สอบบัญชี หรือผู้ประเมินราคาทรัพย์สิน หรือสำนักงานกฎหมาย เป็นต้น ที่เป็นอิสระจากบริษัท และบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งเป็นผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับรายการระหว่างกันดังกล่าว ความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบฯ หรือ

บุคคลที่มีความรู้ความชำนาญพิเศษจะถูกนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจของคณะกรรมการ หรือผู้ถือหุ้นแล้วแต่กรณี เพื่อให้มั่นใจว่าการเข้าทำรายการดังกล่าวจะไม่เป็นการยกย่ายหรือถ่ายเทผลประโยชน์ระหว่างบริษัท บุคคลที่เกี่ยวข้อง และ / หรือผู้ถือหุ้นของบริษัท โดยบริษัทจะคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นทุกราย โดยเฉพาะรายย่อยเป็นสำคัญ ทั้งนี้ กรรมการ หรือผู้ถือหุ้นที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับรายการระหว่างกัน หรือการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัท จะไม่มีสิทธิออกเสียงในเรื่องดังกล่าว

งบการเงินและหมายเหตุประกอบงบ

รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

เสนอผู้ถือหุ้นและคณะกรรมการ

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ความเห็น

ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบงบการเงินของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ซึ่งประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น และงบกระแสเงินสดสำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันและหมายเหตุประกอบงบการเงิน รวมถึงสรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ

ข้าพเจ้าเห็นว่า งบการเงินข้างต้นนี้แสดงฐานะการเงินของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และผลการดำเนินงานและกระแสเงินสดสำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันโดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

เกณฑ์ในการแสดงความเห็น

ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชี ความรับผิดชอบของข้าพเจ้าได้กล่าวไว้ในวรรคความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงินในรายงานของข้าพเจ้า ข้าพเจ้ามีความเป็นอิสระจากบริษัทตามข้อกำหนดของจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่กำหนดโดยสภาวิชาชีพบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบงบการเงิน และข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามความรับผิดชอบด้านจรรยาบรรณอื่น ๆ ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดเหล่านี้ ข้าพเจ้าเชื่อว่าหลักฐานการสอบบัญชีที่ข้าพเจ้าได้รับเพียงพอและเหมาะสมเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms, and their related entities. DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

เรื่องสำคัญในการตรวจสอบคือเรื่องต่างๆ ที่มีนัยสำคัญที่สุดตามดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพของข้าพเจ้า ในการตรวจสอบงบการเงินสำหรับงวดปัจจุบัน ข้าพเจ้าได้นำเรื่องเหล่านี้มาพิจารณาในบริบทของการตรวจสอบงบการเงินโดยรวมและในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า ทั้งนี้ ข้าพเจ้าไม่ได้แสดงความเห็นแยกต่างหากสำหรับเรื่องเหล่านี้

เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ	วิธีการตรวจสอบที่ใช้เพื่อตอบสนอง
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเป็นรายการที่ต้องใช้ดุลยพินิจของผู้บริหารในการประมาณการผลขาดทุนที่อาจจะเกิดขึ้นจากลูกหนี้ของบริษัท ณ วันสิ้นงวด บริษัทพิจารณาค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏและลูกหนี้สินเชื่อบุคคลที่มีอายุนี้เป็นระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน โดยการใช้อัตราร้อยละการสูญเสียสุทธิ (Loss rate net of recovery) ซึ่งบริษัทคาดว่าอัตราการสูญเสียที่ใช้สามารถอธิบายความเสี่ยงของการให้สินเชื่อดังกล่าวของบริษัทได้ ทั้งนี้ บริษัทได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพผลขาดทุนในอดีตด้วยข้อมูลแนวโน้มสถานะเศรษฐกิจที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้ รวมทั้งเพิ่มปัจจัยทางเศรษฐกิจเพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภาวะเศรษฐกิจผันผวนในอนาคตและบริษัทตั้งสำรองเต็มจำนวนสำหรับลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระเป็นระยะเวลาเกินกว่า 90 วันขึ้นไป ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญถูกพิจารณาเป็นเรื่องที่มีนัยสำคัญเนื่องจากรายการดังกล่าวประกอบด้วยการใช้ดุลยพินิจและสมมติฐาน โดยผู้บริหารในการคำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ นโยบายการบัญชีสำหรับค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญและรายละเอียดของค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญได้เปิดเผยไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 3.15 ข้อ 5 และข้อ 6	วิธีการตรวจสอบที่สำคัญรวมถึง • ทำความเข้าใจการออกแบบการควบคุมภายใน รวมถึงการปฏิบัติตามการควบคุมภายในของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการคำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ และการคำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ • ทดสอบความมีประสิทธิภาพของการควบคุมภายในหลักที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการคำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ และการคำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ และทำการตรวจสอบการควบคุมทั่วไปของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลลูกหนี้ • ทดสอบการควบคุมภายในของการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับความถูกต้องของการจัดชั้นหนี้ และการคำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ • ประเมินความเพียงพอของค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ และความเหมาะสมของข้อมูลที่สำคัญ และสมมติฐานที่ใช้ในการคำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ ว่าสอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชีที่ถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอหรือไม่ • ทดสอบการคำนวณค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ และ • วิเคราะห์ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญของบริษัท โดยเปรียบเทียบกับข้อมูลในอดีต และเปรียบเทียบกับกลุ่มอุตสาหกรรม สถานะเศรษฐกิจ และสถานะอุตสาหกรรม

ข้อมูลอื่น

ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบต่อข้อมูลอื่น ข้อมูลอื่นประกอบด้วยข้อมูลซึ่งรวมอยู่ในรายงานประจำปี ซึ่งคาดว่า จะถูกจัดเตรียมให้ข้าพเจ้าภายหลังวันที่ในรายงานของผู้สอบบัญชี

ความเห็นของข้าพเจ้าต่อการเงินไม่ครอบคลุมถึงข้อมูลอื่นและข้าพเจ้าไม่ได้ให้ความเชื่อมั่นต่อข้อมูลอื่น

ความรับผิดชอบของข้าพเจ้าที่เกี่ยวเนื่องกับการตรวจสอบงบการเงินคือ การอ่านและพิจารณาว่าข้อมูลอื่น มีความขัดแย้งที่มีสาระสำคัญกับงบการเงินหรือกับความรู้ที่ได้รับจากการตรวจสอบของข้าพเจ้า หรือปรากฏว่าข้อมูลอื่นมีการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่

เมื่อข้าพเจ้าได้อ่านรายงานประจำปี หากข้าพเจ้าสรุปได้ว่าการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็น สาระสำคัญ ข้าพเจ้าต้องสื่อสารเรื่องดังกล่าวกับผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแลและฝ่ายบริหารของบริษัท

ความรับผิดชอบของผู้บริหารและผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลต่อการเงิน

ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำและนำเสนองบการเงินเหล่านี้โดยถูกต้องตามที่ควรตาม มาตรฐานการรายงานทางการเงิน และรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมภายในที่ผู้บริหารพิจารณาว่าเป็น เพื่อให้สามารถจัดทำงบการเงินที่ปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญไม่ว่า จะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

ในการจัดทำงบการเงิน ผู้บริหารรับผิดชอบในการประเมินความสามารถของบริษัทในการดำเนินงาน ต่อเนื่อง เปิดเผยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่อเนื่อง (ตามความเหมาะสม) และการใช้เกณฑ์การบัญชี สำหรับการดำเนินงานต่อเนื่องเว้นแต่ผู้บริหารมีความตั้งใจที่จะเลิกบริษัทหรือหยุดดำเนินงานหรือไม่ สามารถดำเนินงานต่อเนื่องต่อไปได้

ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลมีหน้าที่ในการสอดส่องดูแลกระบวนการในการจัดทำรายงานทางการเงินของบริษัท

ความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบการเงิน

การตรวจสอบของข้าพเจ้ามีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่างบการเงินโดยรวมปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด และเสนอรายงานของผู้สอบบัญชีซึ่งรวมความเห็นของข้าพเจ้าอยู่ด้วย ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลคือความเชื่อมั่นในระดับสูงแต่ไม่ได้เป็นการรับประกันว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชีจะสามารถตรวจพบข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญที่มีอยู่ได้เสมอไป ข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอาจเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาดและถือว่ามีสาระสำคัญเมื่อการดำเนินการได้อย่างสมเหตุสมผลว่ารายการที่ขัดต่อข้อเท็จจริงแต่ละรายการหรือทุกรายการรวมกันจะมีผลต่อการตัดสินใจทางเศรษฐกิจของผู้ใช้งบการเงินจากการใช้งบการเงินเหล่านี้

ในการตรวจสอบของข้าพเจ้าตามมาตรฐานการสอบบัญชี ข้าพเจ้าได้ใช้ดุลยพินิจและการสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพตลอดการตรวจสอบ การปฏิบัติงานของข้าพเจ้ารวมถึง

- ระบุและประเมินความเสี่ยงจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญในงบการเงิน ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด ออกแบบและปฏิบัติตามวิธีการตรวจสอบเพื่อตอบสนองต่อความเสี่ยงเหล่านั้น และได้หลักฐานการสอบบัญชีที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่อเป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า ความเสี่ยงที่ไม่พบข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญซึ่งเป็นผลมาจากการทุจริตจะสูงกว่าความเสี่ยงที่เกิดจากข้อผิดพลาด เนื่องจากการทุจริตอาจเกี่ยวกับการสมรู้ร่วมคิด การปลอมแปลงเอกสารหลักฐาน การตั้งใจละเว้นการแสดงข้อมูล การแสดงข้อมูลที่ไม่ตรงตามข้อเท็จจริงหรือการแทรกแซงการควบคุมภายใน
- ทำความเข้าใจในระบบการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ เพื่อออกแบบวิธีการตรวจสอบที่เหมาะสมกับสถานการณ์ แต่ไม่ใช่เพื่อวัตถุประสงค์ในการแสดงความเห็นต่อความมีประสิทธิภาพของการควบคุมภายในของบริษัท
- ประเมินความเหมาะสมของนโยบายการบัญชีที่ผู้บริหารใช้และความสมเหตุสมผลของประมาณการทางบัญชีและการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งจัดทำขึ้นโดยผู้บริหาร

- สรุปเกี่ยวกับความเหมาะสมของการใช้เกณฑ์การบัญชีสำหรับการดำเนินงานต่อเนื่องของผู้บริหาร และจากหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับ สรุปว่ามีความไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญที่เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่อาจเป็นเหตุให้เกิดข้อสงสัยอย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถของบริษัท ในการดำเนินงานต่อเนื่องหรือไม่ ถ้าข้าพเจ้าได้ข้อสรุปว่ามีความไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญ ข้าพเจ้า ต้องกล่าวไว้ในรายงานของผู้สอบบัญชีของข้าพเจ้า โดยให้สังเกตถึงการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องใน งบการเงิน หรือถ้าการเปิดเผยดังกล่าวไม่เพียงพอ ความเห็นของข้าพเจ้าจะเปลี่ยนแปลงไป ข้อสรุป ของข้าพเจ้าขึ้นอยู่กับหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับจนถึงวันที่ในรายงานของผู้สอบบัญชีของ ข้าพเจ้า อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์หรือสถานการณ์ในอนาคตอาจเป็นเหตุให้บริษัทต้องหยุดการ ดำเนินงานต่อเนื่อง
- ประเมินการนำเสนอ โครงสร้างและเนื้อหาของงบการเงินโดยรวม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลว่า งบการเงินแสดงรายการและเหตุการณ์ในรูปแบบที่ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลโดยถูกต้องตามที่ควร หรือไม่

ข้าพเจ้าได้สื่อสารกับผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแลในเรื่องต่าง ๆ ที่สำคัญ ซึ่งรวมถึงขอบเขตและช่วงเวลา ของการตรวจสอบตามที่ได้วางแผนไว้และประเด็นที่มีนัยสำคัญที่พบจากการตรวจสอบ รวมถึง ข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญในระบบการควบคุมภายในหากข้าพเจ้าได้พบในระหว่างการตรวจสอบของข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าได้ให้คำรับรองแก่ผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแลว่าข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณ ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอิสระและได้สื่อสารกับผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทั้งหมด ตลอดจนเรื่องอื่นซึ่งข้าพเจ้าเชื่อว่ามีเหตุผลที่บุคคลภายนอกอาจพิจารณาว่ากระทบต่อความเป็นอิสระของ ข้าพเจ้าและมาตรการที่ข้าพเจ้าใช้เพื่อป้องกันไม่ให้ข้าพเจ้าขาดความเป็นอิสระ

จากเรื่อง que สื่อสารกับผู้มีหน้าที่ในการกำกับการดูแล ข้าพเจ้าได้พิจารณาเรื่องต่าง ๆ ที่มึนัยสำคัญมากที่สุด ในการตรวจสอบงบการเงินในงวดปัจจุบันและกำหนดเป็นเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ข้าพเจ้าได้อธิบายเรื่องเหล่านี้ในรายงานของผู้สอบบัญชีเว้นแต่กฎหมายหรือข้อบังคับไม่ให้เปิดเผยต่อสาธารณะเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว หรือในสถานการณ์ที่ยากที่จะเกิดขึ้น ข้าพเจ้าพิจารณาว่าไม่ควรสื่อสารเรื่องดังกล่าว ในรายงานของข้าพเจ้าเพราะการกระทำดังกล่าวสามารถคาดการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผลว่าจะมีผลกระทบ ในทางลบมากกว่าผลประโยชน์ต่อส่วนได้เสียสาธารณะจากการสื่อสารดังกล่าว



ดร. สุภูมิตร เตชะมนตรีกุล

กรุงเทพมหานคร

วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2562

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 3356

บริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัทส ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

งบแสดงฐานะการเงิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

หน่วย : บาท

	หมายเหตุ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560
สินทรัพย์			
สินทรัพย์หมุนเวียน			
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	23	2,722,144,788	1,701,183,549
เงินลงทุนระยะยาวที่จะครบกำหนดภายในหนึ่งปี	7	-	3,001,515
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้หมุนเวียนอื่น			
ลูกหนี้การค้า	5	72,713,316,257	67,788,048,615
ลูกหนี้อื่น	6 และ 23	1,386,905,785	1,263,855,615
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน		76,822,366,830	70,756,089,294
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน			
เงินลงทุนระยะยาว	7	9,028,980	9,061,249
ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์	8	529,239,489	516,344,398
สินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตน	9	505,564,332	509,422,322
สินทรัพย์ภายใต้การควบคุม	10	1,691,689,248	1,763,622,557
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น		89,928,252	81,225,791
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน		2,825,450,301	2,879,676,317
รวมสินทรัพย์		79,647,817,131	73,635,765,611

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

งบแสดงฐานะการเงิน (ต่อ)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

หน่วย : บาท

	หมายเหตุ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น			
หนี้สินหมุนเวียน			
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน			
- สถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกัน	11 และ 23	3,839,779,396	499,937,628
- สถาบันการเงินอื่น	11	4,947,518,608	9,567,787,405
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้หมุนเวียนอื่น			
เจ้าหนี้การค้า			
- สถาบันการเงินและกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	23	1,780,885,620	1,319,204,717
- บริษัทอื่น		504,543,148	358,927,913
ดอกเบี้ยค้างจ่าย		377,883,366	293,440,664
ภาษีเงินได้ค้างจ่าย		609,243,248	427,922,825
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย		1,087,185,322	1,055,724,105
เจ้าหนี้อื่น	12	2,069,397,098	1,301,771,405
ส่วนของหุ้นกู้ระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	13	5,285,000,000	7,270,000,000
รายได้รอการตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัล		2,335,672,582	2,558,543,225
รวมหนี้สินหมุนเวียน		<u>22,837,108,388</u>	<u>24,653,259,887</u>
หนี้สินไม่หมุนเวียน			
หุ้นกู้ระยะยาว	13	40,050,000,000	36,085,000,000
ประมาณการหนี้สินผลประโยชน์พนักงาน	14	409,098,000	320,349,000
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน		<u>40,459,098,000</u>	<u>36,405,349,000</u>
รวมหนี้สิน		<u>63,296,206,388</u>	<u>61,058,608,887</u>

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

งบแสดงฐานะการเงิน (ต่อ)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

หน่วย : บาท

	หมายเหตุ	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น (ต่อ)			
ส่วนของผู้ถือหุ้น			
ทุนเรือนหุ้น	16		
ทุนจดทะเบียน			
หุ้นสามัญ 2,578,334,070 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1.00 บาท		2,578,334,070	
หุ้นสามัญ 257,833,407 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10.00 บาท			2,578,334,070
ทุนที่ออกและชำระแล้ว			
หุ้นสามัญ 2,578,334,070 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1.00 บาท			
ชำระครบแล้ว		2,578,334,070	
หุ้นสามัญ 257,833,407 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10.00 บาท			
ชำระครบแล้ว			2,578,334,070
ส่วนเกินมูลค่าหุ้น			
ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ		1,891,808,721	1,891,808,721
กำไรสะสม			
จัดสรรแล้ว			
ทุนสำรองตามกฎหมาย	17	257,833,407	257,833,407
ยังไม่ได้จัดสรร		11,623,634,545	7,849,180,526
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น		16,351,610,743	12,577,156,724
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น		79,647,817,131	73,635,765,611

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
งบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561

หน่วย : บาท

	หมายเหตุ	2561	2560
รายได้ดอกเบี้ย		8,795,773,054	8,092,559,316
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	23	8,640,059,023	8,120,021,087
หนี้สูญได้รับคืน		3,342,094,015	2,854,677,471
กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน - สุทธิ		142,341,560	138,832,111
รายได้อื่น	23	277,447,188	319,185,744
รวมรายได้		21,197,714,840	19,525,275,729
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	23	7,311,146,159	6,940,747,422
ค่าตอบแทนผู้บริหาร	23.3	212,488,114	202,304,695
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	5.2 และ 6	5,702,515,643	6,626,895,935
รวมค่าใช้จ่าย	19	13,226,149,916	13,769,948,052
กำไรก่อนต้นทุนทางการเงินและภาษีเงินได้		7,971,564,924	5,755,327,677
ต้นทุนทางการเงิน	23	1,555,363,333	1,628,583,807
กำไรก่อนภาษีเงินได้		6,416,201,591	4,126,743,870
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	21	1,276,612,635	822,419,571
กำไรสุทธิสำหรับปี		5,139,588,956	3,304,324,299
กำไร (ขาดทุน) เบ็ดเสร็จอื่น			
รายการที่จะไม่ถูกจัดประเภทใหม่ไว้ในกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง			
ผลกำไร (ขาดทุน) จากการวัดมูลค่าใหม่ของผลประโยชน์พนักงานที่กำหนดไว้		1,725,000	(21,906,000)
ภาษีเงินได้ของรายการที่จะไม่ถูกจัดประเภทใหม่ไว้ในกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง		(345,000)	4,381,200
กำไร (ขาดทุน) เบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี - สุทธิจากภาษี		1,380,000	(17,524,800)
กำไรเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี		5,140,968,956	3,286,799,499
		2561	2560
			“ปรับปรุงใหม่”
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน	18 บาท	1.99	1.28
จำนวนหุ้นสามัญเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	18 หุ้น	2,578,334,070	2,578,334,070

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561

หน่วย : บาท

หมายเหตุ	ทุนที่ออกและ ชำระแล้ว	ส่วนเกิน มูลค่า หุ้นสามัญ	กำไรสะสม		รวม
			จัดสรรแล้ว ทุนสำรอง ตามกฎหมาย	ยังไม่ได้จัดสรร	
ยอดคงเหลือต้นปี ณ วันที่ 1 มกราคม 2560	2,578,334,070	1,891,808,721	257,833,407	5,593,712,055	10,321,688,253
จ่ายเงินปันผล	-	-	-	(1,031,331,028)	(1,031,331,028)
กำไรเบ็ดเสร็จรวม	-	-	-	3,286,799,499	3,286,799,499
ยอดคงเหลือปลายปี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	2,578,334,070	1,891,808,721	257,833,407	7,849,180,526	12,577,156,724
ยอดคงเหลือต้นปี ณ วันที่ 1 มกราคม 2561	2,578,334,070	1,891,808,721	257,833,407	7,849,180,526	12,577,156,724
จ่ายเงินปันผล	-	-	-	(1,366,514,937)	(1,366,514,937)
กำไรเบ็ดเสร็จรวม	-	-	-	5,140,968,956	5,140,968,956
ยอดคงเหลือปลายปี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561	2,578,334,070	1,891,808,721	257,833,407	11,623,634,545	16,351,610,743

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
งบกระแสเงินสด
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561

หน่วย : บาท

	หมายเหตุ	2561	2560
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน			
กำไรก่อนภาษีเงินได้		6,416,201,591	4,126,743,870
ปรับปรุงด้วย:			
ค่าตัดจำหน่ายส่วนเกินมูลค่าเงินลงทุนในตราสารหนี้		33,784	57,473
ค่าตัดจำหน่ายดอกเบี้ยรอตัดบัญชีของตัวแลกเปลี่ยน	4.2	6,443,449	1,376,690
ค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงาน	14	117,143,574	33,610,369
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	8 และ 9	351,761,000	350,359,142
(กำไร) ขาดทุนจากการขายและตัดจำหน่ายส่วนปรับปรุง			
สำนักงานเช่าและอุปกรณ์ - สุทธิ		163,353	(94,710)
รายได้จากการตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัล			
เพิ่มขึ้น (ลดลง)		(222,870,643)	70,818,458
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ		5,702,515,643	6,626,895,935
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย		1,536,946,757	1,611,997,657
		<u>13,908,338,508</u>	<u>12,821,764,884</u>
ลูกหนี้การค้าเพิ่มขึ้น		(10,628,279,606)	(11,109,417,847)
ลูกหนี้อื่นเพิ่มขึ้น		(122,553,850)	(165,615,740)
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่นเพิ่มขึ้น		(8,702,461)	(11,008,035)
เจ้าหนี้การค้า - สถาบันการเงินและกิจการที่เกี่ยวข้องกันเพิ่มขึ้น		461,680,903	327,729,644
เจ้าหนี้การค้า - บริษัทอื่นเพิ่มขึ้น		9,396,689	10,079,697
ดอกเบี้ยค้างจ่ายเพิ่มขึ้น (ลดลง)		(427,028)	12,020,216
ภาษีเงินได้ค้างจ่ายลดลง		(24,522)	(102,174)
ค่าใช้จ่ายค้างจ่ายเพิ่มขึ้น		31,461,217	27,612,359
เจ้าหนี้อื่นเพิ่มขึ้น		<u>767,625,693</u>	<u>181,649,830</u>
เงินสดรับจากการดำเนินงาน		<u>4,418,515,543</u>	<u>2,094,712,834</u>

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
งบกระแสเงินสด (ต่อ)
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561

หน่วย : บาท

	หมายเหตุ	2561	2560
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน (ต่อ)			
จ่ายดอกเบี้ย		(1,452,077,027)	(1,607,472,512)
จ่ายผลประโยชน์พนักงาน	14	(26,669,574)	(7,779,369)
จ่ายภาษีเงินได้นิติบุคคล		(1,023,679,381)	(806,262,284)
เงินสดสุทธิได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมดำเนินงาน		<u>1,916,089,561</u>	<u>(326,801,331)</u>
กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน			
เงินสดรับจากการขายเงินลงทุนระยะยาว		3,000,000	-
เงินสดจ่ายเพื่อซื้อเงินลงทุนระยะยาว		-	(1,971,819)
เงินสดจ่ายเพื่อซื้อส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์	4.1	(92,856,027)	(245,309,241)
เงินสดจ่ายเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์	4.1	(132,228,307)	(192,520,967)
เงินสดรับจากการขายส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์		341,427	344,746
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน		<u>(221,742,907)</u>	<u>(439,457,281)</u>
กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน			
เงินสดรับ (จ่ายชำระคืน) เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน (สุทธิ)	4.2	(1,286,870,478)	401,643,527
เงินสดรับจากการออกหุ้นกู้ระยะยาว	4.2	9,250,000,000	11,500,000,000
เงินสดจ่ายเพื่อไถ่ถอนหุ้นกู้ระยะยาวครบกำหนดชำระ	4.2	(7,270,000,000)	(9,568,000,000)
จ่ายเงินปันผล	17	(1,366,514,937)	(1,031,331,028)
เงินสดสุทธิได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมจัดหาเงิน		<u>(673,385,415)</u>	<u>1,302,312,499</u>
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้นสุทธิ		1,020,961,239	536,053,887
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันที่ 1 มกราคม		<u>1,701,183,549</u>	<u>1,165,129,662</u>
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันที่ 31 ธันวาคม		<u><u>2,722,144,788</u></u>	<u><u>1,701,183,549</u></u>

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

หมายเหตุประกอบงบการเงิน

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561

1. เรื่องทั่วไป

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และลักษณะงานที่เกี่ยวข้องอื่นและได้เข้าจดทะเบียนเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2545

บริษัทมีที่ทำการตั้งอยู่ ณ อาคารสมัชชชาวนา 2 ชั้น 14 เลขที่ 591 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

2. เกณฑ์การจัดทำและนำเสนองบการเงิน

2.1 บริษัทจัดทำบัญชีเป็นเงินบาทและจัดทำงบการเงินตามกฎหมายเป็นภาษาไทยตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินและวิธีปฏิบัติทางการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย

งบการเงินของบริษัทได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 1 (ปรับปรุง 2560) เรื่อง “การนำเสนองบการเงิน” ซึ่งมีผลบังคับใช้สำหรับงบการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2561 เป็นต้นไป และตามข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2560 “การจัดทำและส่งงบการเงินและรายการเกี่ยวกับฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียน พ.ศ. 2560” และตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง “กำหนดรายการย่อที่ต้องมีในงบการเงิน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559” ลงวันที่ 11 ตุลาคม 2559

งบการเงินนี้ได้จัดทำขึ้นโดยใช้เกณฑ์ราคาทุนเดิมในการวัดมูลค่าขององค์ประกอบของงบการเงิน ยกเว้นตามที่เปิดเผยในนโยบายการบัญชีที่สำคัญ (ดูหมายเหตุข้อ 3)

ปัจจุบันบริษัทดำเนินกิจการในส่วนงานทางธุรกิจเดียว คือ ธุรกิจ Consumer Finance และดำเนินธุรกิจในส่วนงานทางภูมิศาสตร์เดียว คือ ในประเทศไทย

2.2 มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่มีผลต่อการรายงานและการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงินสำหรับงวดบัญชีปัจจุบัน

ในระหว่างงวด บริษัทได้นำมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับปรับปรุงและฉบับใหม่รวมถึงแนวปฏิบัติทางการบัญชีที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี ซึ่งมีผลบังคับใช้สำหรับรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2561 มาถือปฏิบัติ มาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวได้รับการปรับปรุงหรือจัดให้มีขึ้นเพื่อให้มีเนื้อหาเท่าเทียมกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นการปรับปรุงถ้อยคำและคำศัพท์การตีความและการให้แนวปฏิบัติทางการบัญชีกับผู้ใช้มาตรฐาน การนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวมาถือปฏิบัตินี้ไม่มีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญต่องบการเงินของบริษัท

2.3 มาตรฐานการรายงานทางการเงินซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว แต่ยังไม่มียกบังคับใช้

2.3.1 มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 15 เรื่อง รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า สภาวิชาชีพบัญชีได้ออกประกาศเกี่ยวกับมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 15 เรื่อง รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2561 และจะมีผลบังคับใช้สำหรับงบการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้ กำหนดหลักการสำหรับการรับรู้รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า โดยมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้จะนำมาแทนมาตรฐานและการตีความมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องรายได้เมื่อมีผลบังคับใช้ ได้แก่ มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 11 เรื่อง สัญญาก่อสร้าง มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 18 เรื่อง รายได้ การตีความมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 31 เรื่อง รายได้ - รายการแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับบริการโฆษณา การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 13 เรื่อง โปรแกรมสิทธิพิเศษแก่ลูกค้า การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 15 เรื่อง สัญญาสำหรับการก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์ และการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 18 เรื่อง การโอนสินทรัพย์จากลูกค้า ซึ่งมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 15 กำหนดวิธีปฏิบัติในช่วงเปลี่ยนแปลงโดยให้ใช้วิธีปรับย้อนหลังตามมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 8 เรื่อง นโยบายการบัญชี การเปลี่ยนแปลงประมาณการทางบัญชีและข้อผิดพลาด หรือรับรู้ผลกระทบสะสมย้อนหลังจากการปรับใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้เป็นรายการปรับปรุงกำไรสะสมต้นงวดของงวดปัจจุบัน

หลักการสำคัญของมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 15 เรื่อง รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า คือกิจการรับรู้รายได้เพื่อแสดงการส่งมอบสินค้าหรือบริการที่สัญญาให้ลูกค้าในจำนวนเงินที่สะท้อนถึงสิ่งตอบแทนที่กิจการคาดว่าจะมีสิทธิได้รับจากการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ มาตรฐานกำหนดหลักการสำคัญ 5 ขั้นตอนในการรับรู้รายได้ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนแรก: ระบุสัญญาที่ทำกับลูกค้า

ขั้นที่สอง: ระบุภาระที่ต้องปฏิบัติในสัญญา

ขั้นที่สาม: กำหนดราคาของรายการ

ขั้นที่สี่: ปันส่วนราคาของรายการให้กับภาระที่ต้องปฏิบัติที่รวมอยู่ในสัญญา

ขั้นที่ห้า: รับรู้รายได้เมื่อ (หรือขณะที่) กิจการปฏิบัติตามภาระที่ต้องปฏิบัติเสร็จสิ้น

ภายใต้มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 15 เรื่อง รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า กิจการต้องรับรู้รายได้เมื่อกิจการปฏิบัติตามภาระที่ต้องปฏิบัติเสร็จสิ้น เช่น เมื่ออำนาจควบคุมของสินค้าหรือบริการที่จะต้องปฏิบัติตามภาระที่ต้องปฏิบัตินั้น มีการส่งมอบสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้าเสร็จสิ้นแล้ว

ผู้บริหารของบริษัทจะนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องมาเริ่มถือปฏิบัติกับงบการเงินของบริษัท เมื่อมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวมีผลบังคับใช้ โดยผู้บริหารของบริษัทได้ประเมินผลกระทบของมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าว และเห็นว่าให้นำมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวมาถือปฏิบัติไม่มีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญต่องบการเงินของบริษัทในงวดที่จะเริ่มถือปฏิบัติ

2.3.2 มาตรฐานการรายงานทางการเงินกลุ่มเครื่องมือทางการเงิน

สภาวิชาชีพบัญชีได้ออกประกาศเกี่ยวกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินกลุ่มเครื่องมือทางการเงิน ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2561 และจะมีผลบังคับใช้สำหรับงบการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป ประกอบด้วยมาตรฐานดังต่อไปนี้

มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 32 เรื่อง การแสดงรายการเครื่องมือทางการเงิน

มาตรฐานการบัญชีฉบับนี้กำหนดหลักการเกี่ยวกับการแสดงรายการเครื่องมือทางการเงินเป็นหนี้สินหรือส่วนของเจ้าของ และการหักกลบสินทรัพย์ทางการเงินกับหนี้สินทางการเงิน มาตรฐานการบัญชีฉบับนี้ใช้กับการจัดประเภทเครื่องมือทางการเงินในมุมมองของผู้ออกเครื่องมือทางการเงินเพื่อจัดเป็นสินทรัพย์ทางการเงินหนี้สินทางการเงิน และตราสารทุน รวมถึงการจัดประเภทดอกเบี้ย เงินปันผล ผลกำไร และขาดทุนที่เกี่ยวข้อง และสถานการณ์ที่ทำให้สินทรัพย์ทางการเงินและหนี้สินทางการเงินต้องหักกลบกัน

มาตรฐานการบัญชีฉบับนี้ต้องถือปฏิบัติโดยปรับย้อนหลัง ทั้งนี้สำหรับการถือปฏิบัติเป็นครั้งแรกสำหรับงบการเงินประจำปี que เริ่มในหรือก่อนปี 2563 กิจการอาจเลือกปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้โดยไม่ต้องปรับย้อนหลังโดยให้กิจการปรับปรุงรายการทั้งหมดที่มีอยู่ ณ วันที่ถือปฏิบัติเป็นครั้งแรก โดยพิจารณาตามข้อกำหนดของมาตรฐานฉบับนี้ และผลกระทบสะสมที่เกิดจากการปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้เป็นครั้งแรก เป็นรายการปรับปรุงกับกำไรสะสมหรือองค์ประกอบอื่นของส่วนของผู้ถือหุ้น (ตามความเหมาะสม) ณ วันแรกที่มีการถือปฏิบัติตามมาตรฐาน ทั้งนี้กิจการต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงดังกล่าว

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 7 เรื่อง การเปิดเผยข้อมูลเครื่องมือทางการเงิน

มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้ กำหนดให้กิจการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงินเพื่อให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถประเมินเกี่ยวกับความมีนัยสำคัญของเครื่องมือทางการเงินต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของกิจการ และลักษณะและระดับของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากเครื่องมือทางการเงินที่กิจการเปิดรับระหว่างรอบระยะเวลารายงานและ ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน รวมทั้งแนวทางการบริหารความเสี่ยงดังกล่าว

สำหรับงบการเงินประจำปี que กิจการถือปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้เป็นครั้งแรก กิจการไม่จำเป็นต้องแสดงข้อมูลเปรียบเทียบสำหรับการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะและระดับของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากเครื่องมือทางการเงิน

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน

มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้ กำหนดหลักการรายงานทางการเงินสำหรับสินทรัพย์ทางการเงินและหนี้สินทางการเงินเพื่อเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินในการประเมินถึงจำนวนเงิน จังหวะเวลา และความไม่แน่นอนของกระแสเงินสดในอนาคตของกิจการ มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การรับรู้รายการและการวัดมูลค่า การด้อยค่า และการบัญชีป้องกันความเสี่ยง

สินทรัพย์ทางการเงินทั้งหมดที่ถูกรับรู้ภายใต้ขอบเขตมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน กิจการต้องวัดมูลค่าภายหลังด้วยราคาทุนตัดจำหน่ายหรือมูลค่ายุติธรรม สำหรับเงินลงทุนในตราสารหนี้ที่ถือตามโมเดลธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อรับกระแสเงินสดตามสัญญาและกระแสเงินสดตามสัญญานั้นเป็นการจ่ายเพียงเงินต้นและดอกเบี้ยจากยอดคงเหลือของเงินต้นในวันที่กำหนดไว้ต้องวัดมูลค่าด้วยราคาทุนตัดจำหน่าย ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน เงินลงทุนในตราสารหนี้ที่ถือตามโมเดลธุรกิจซึ่งเข้าเงื่อนไขทั้งสองข้อคือ เพื่อรับกระแสเงินสดตามสัญญาและเพื่อขายสินทรัพย์ทางการเงิน โดยข้อกำหนดตามสัญญาของสินทรัพย์ทางการเงิน ซึ่งทำให้เกิดกระแสเงินสดซึ่งเป็นการจ่ายเพียงเงินต้นและดอกเบี้ยจากยอดคงเหลือของเงินต้นในวันที่กำหนดไว้ กิจการต้องวัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น เงินลงทุนในตราสารหนี้ที่ไม่เข้าเงื่อนไขทั้งหมดและเงินลงทุนในตราสารทุน กิจการต้องวัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน นอกจากนี้ภายใต้มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน กิจการอาจเลือกให้เงินลงทุนในตราสารทุน (ไม่ใช่เงินลงทุนที่ถือไว้เพื่อค้าหรือไม่เป็นสิ่งที่ตอบแทนที่คาดว่าจะต้องจ่ายซึ่งเกิดจากการรวมธุรกิจ) วัดด้วยมูลค่ายุติธรรมโดยให้แสดงการเปลี่ยนแปลงในมูลค่ายุติธรรมที่เกิดขึ้นภายหลังในกำไรหรือขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น กิจการต้องรับรู้เงินปันผลจากเงินลงทุนดังกล่าวในกำไรหรือขาดทุน

การวัดมูลค่าของหนี้สินทางการเงินด้วยมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 เครื่องมือทางการเงิน กำหนดให้จำนวนเงินของการเปลี่ยนแปลงมูลค่ายุติธรรมของหนี้สินทางการเงินที่เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงความเสี่ยงด้านเครดิตของหนี้สินนั้นต้องแสดงในกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น เว้นแต่การรับรู้ของการเปลี่ยนแปลงในกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นจะก่อให้เกิดหรือขยายการจับคู่อย่างไม่เหมาะสมทางการบัญชีในกำไรหรือขาดทุน การเปลี่ยนแปลงมูลค่ายุติธรรมของหนี้สินทางการเงินที่เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงความเสี่ยงด้านเครดิตต้องไม่ถูกจัดประเภทใหม่ไว้ในกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง

การด้อยค่าของสินทรัพย์ทางการเงิน มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 เรื่องเครื่องมือทางการเงิน กำหนดให้ใช้วิธีผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น วิธีผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นนั้นกำหนดให้กิจการต้องบันทึกค่าเพื่อผลขาดทุนสำหรับผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและการเปลี่ยนแปลงของผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในแต่ละวันที่รายงานเพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงความเสี่ยงด้านเครดิตนับตั้งแต่การรับรู้เมื่อเริ่มแรก หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือการรับรู้ผลขาดทุนด้านเครดิตไม่จำเป็นต้องรอให้เกิดเหตุการณ์ด้านเครดิตขึ้นก่อน

มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน กำหนดลักษณะของรายการที่เข้าเงื่อนไขการบัญชีป้องกันความเสี่ยง โดยเฉพาะลักษณะของเครื่องมือที่เข้าเงื่อนไขสำหรับเครื่องมือที่ใช้ป้องกันความเสี่ยงซึ่งมีอย่างแพร่หลายและลักษณะขององค์ประกอบของความเสี่ยงของรายการที่ไม่ใช่รายการทางการเงินที่เข้าเงื่อนไขการบัญชีป้องกันความเสี่ยง นอกจากนี้มาตรฐานได้นำหลักการความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจมาใช้ในการทดสอบความมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งกำหนดการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงของกิจการ

กิจการสามารถเลือกปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้แบบปรับปรุงย้อนหลังตามมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 8 (ปรับปรุง 2561) เรื่อง นโยบายการบัญชี การเปลี่ยนแปลงการประมาณการทางบัญชีและข้อผิดพลาด มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้ไม่ต้องถือปฏิบัติกับรายการที่ได้มีการตัดรายการแล้ว ณ วันที่เริ่มต้นใช้มาตรฐานครั้งแรก หรือกิจการสามารถเลือกปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้โดยปรับปรุงรายการผลกระทบสะสมที่เกิดจากการใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้เป็นครั้งแรก เป็นรายการปรับปรุงกับกำไรสะสม (หรือองค์ประกอบอื่นของส่วนของผู้ถือหุ้น (ตามความเหมาะสม)) ณ วันที่เริ่มต้นใช้มาตรฐานครั้งแรก ทั้งนี้ กิจการต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงดังกล่าว

การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 16 เรื่อง การป้องกันความเสี่ยงของเงินลงทุนสุทธิในหน่วยงานต่างประเทศ

การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้ อธิบายประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากเงินลงทุนสุทธิในหน่วยงานต่างประเทศ ได้แก่ สกุลเงินที่ใช้นำเสนองบการเงิน ไม่ก่อให้เกิดฐานะเปิดต่อความเสี่ยงที่กิจการนำการบัญชีป้องกันความเสี่ยงมาปฏิบัติ และเครื่องมือที่ใช้ป้องกันความเสี่ยงที่ใช้ในการป้องกันความเสี่ยงของเงินลงทุนสุทธิในหน่วยงานต่างประเทศ การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้กำหนดให้ใช้วิธีเปลี่ยนทันทีเป็นต้นไปสำหรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 19 เรื่อง การชำระหนี้สินทางการเงินด้วยตราสารทุน

การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้ ระบุถึงกรณีที่ถูกหนี้ผู้ออกตราสารทุนให้แก่เจ้าหนี้เพื่อชำระหนี้สินทางการเงินทั้งหมดหรือบางส่วน ลูกหนี้ต้องตัดรายการหนี้สินทางการเงินทั้งหมดหรือบางส่วนดังกล่าว การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้กำหนดให้ใช้วิธีปรับย้อนหลังสำหรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ผู้บริหารของบริษัทจะนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องมาเริ่มถือปฏิบัติ กับงบการเงินของบริษัทเมื่อมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวมีผลบังคับใช้ โดยผู้บริหารของบริษัทอยู่ระหว่างการประเมินผลกระทบของมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวต่องบการเงินของบริษัทในงวดที่จะเริ่มถือปฏิบัติ

2.3.3 มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับปรับปรุง 2561

มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับปรับปรุง 2561 ซึ่งจะมีผลบังคับใช้สำหรับ งบการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วเมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2561 ทั้งนี้ มาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวได้รับการปรับปรุงเพื่อให้มีเนื้อหาเท่าเทียมกับ มาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นการปรับปรุง ถ้อยคำและคำศัพท์ และการอ้างอิงถึงมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับอื่น ยกเว้นมาตรฐานฉบับต่อไปนี้ซึ่งมีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมข้อกำหนดและแนวปฏิบัติ ทางการบัญชี

มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 28 (ปรับปรุง 2561) เรื่อง เงินลงทุนในบริษัทร่วมและ การร่วมค้า

มาตรฐานการบัญชีที่ปรับปรุงใหม่นี้ อธิบายให้ชัดเจนเกี่ยวกับการเลือกวิธีการวัดมูลค่า เงินลงทุนในบริษัทร่วมหรือการร่วมค้าด้วยวิธีมูลค่ายุติธรรมผ่านกำไรหรือขาดทุน (ซึ่งถือโดยกิจการหรือถือโดยทางอ้อมผ่านกิจการซึ่งเป็นกิจการร่วมลงทุน กองทุนรวม กองทรัสต์ หรือกิจการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน รวมถึงกองทุนประกันภัยแบบควบ การลงทุน) โดยกิจการต้องเลือกวิธีการนี้สำหรับแต่ละบริษัทร่วมหรือการร่วมค้า ณ วันที่รับรู้รายการครั้งแรกของบริษัทร่วมและการร่วมค้า มาตรฐานการบัญชีฉบับนี้ กำหนดให้ใช้วิธีปรับย้อนหลังสำหรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

นอกจากนี้ มาตรฐานการบัญชีที่ปรับปรุงใหม่นี้ ได้อธิบายให้ชัดเจนถึงการพิจารณา เกี่ยวกับการด้อยค่าของเงินลงทุนในบริษัทร่วมและการร่วมค้า

มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 40 (ปรับปรุง 2561) เรื่อง อสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุน

มาตรฐานการบัญชีที่ปรับปรุงใหม่นี้ อธิบายให้ชัดเจนเกี่ยวกับการโอนอสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุนไปยังบัญชีอื่น ๆ หรือการโอนจากบัญชีอื่น ๆ มาเป็นอสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุนเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการใช้งานของอสังหาริมทรัพย์นั้น มาตรฐานการบัญชีฉบับนี้กำหนดให้ใช้วิธีเปลี่ยนทันทีเป็นต้นไปสำหรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2561) เรื่อง การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์

มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่ปรับปรุงใหม่นี้ ได้เพิ่มข้อกำหนดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ให้ข้อกำหนดเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติสำหรับเงื่อนไขการได้รับสิทธิและเงื่อนไขการได้รับสิทธิที่ไม่ใช่เงื่อนไขการบริการหรือผลงาน สำหรับการจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์ที่ชำระด้วยเงินสด
- 2) ให้ข้อกำหนดเกี่ยวกับการจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์ที่ชำระด้วยยอดสุทธิจากภาระผูกพันภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย
- 3) ให้ข้อกำหนดเกี่ยวกับการบัญชีสำหรับการปรับปรุงเงื่อนไขของการจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์ที่เปลี่ยนการจัดประเภทจากการจ่ายชำระด้วยเงินสดเป็นการจ่ายชำระด้วยตราสารทุน

มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้กำหนดให้ใช้วิธีเปลี่ยนทันทีเป็นต้นไปสำหรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ผู้บริหารของบริษัทจะนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องมาเริ่มถือปฏิบัติกับงบการเงินของบริษัท เมื่อมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวมีผลบังคับใช้ โดยผู้บริหารของบริษัทได้ประเมินผลกระทบของมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าว และเห็นว่า การนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวมาถือปฏิบัติไม่มีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญต่องบการเงินของบริษัทในงวดที่จะเริ่มถือปฏิบัติ

3. นโยบายการบัญชีที่สำคัญ

3.1 เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ประกอบด้วย เงินสดในมือ เงินฝากธนาคารและสถาบันการเงิน และเงินลงทุนระยะสั้น ซึ่งมีกำหนดระยะเวลา 3 เดือน หรือน้อยกว่า

3.2 ลูกหนี้การค้า

ลูกหนี้การค้า แสดงในงบแสดงฐานะการเงินตามยอดคงค้างสุทธิจากค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ

3.3 เงินลงทุน

เงินลงทุนของบริษัทเป็นตราสารหนี้ ซึ่งบริษัทมีความตั้งใจแน่วแน่ และมีความสามารถที่จะถือไว้จนครบกำหนดได้ก่อน จัดประเภทเป็นตราสารหนี้ที่จะถือจนครบกำหนด และแสดงด้วยราคาทุนตัดจำหน่ายสุทธิจากค่าเผื่อการด้อยค่า (ถ้ามี)

3.4 ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์

ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์ แสดงในราคาทุนหักค่าเสื่อมราคาสะสม และค่าเผื่อการด้อยค่า (ถ้ามี)

กำไรหรือขาดทุนจากการขายหรือตัดจำหน่ายส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์ รับรู้ในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นในงวดที่มีการขายหรือตัดจำหน่ายสินทรัพย์นั้น

ค่าเสื่อมราคาของส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์คำนวณโดยวิธีเส้นตรงตามอายุการใช้งานโดยประมาณของสินทรัพย์ ดังนี้

ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่า	ตามอายุสัญญาเช่า
เครื่องตกแต่ง ติดตั้งและเครื่องใช้สำนักงาน	5 ปี
ยานพาหนะ	5 ปี
คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอุปกรณ์ประกอบ	3 ปี

3.5 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

สินทรัพย์ไม่มีตัวตนเป็นคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์แสดงในราคาทุนหักค่าตัดจำหน่ายสะสม และค่าเผื่อการด้อยค่า (ถ้ามี)

ค่าตัดจำหน่ายของสินทรัพย์ไม่มีตัวตน คำนวณโดยวิธีเส้นตรงตามอายุการใช้งานโดยประมาณของสินทรัพย์ไม่มีตัวตนภายใน 5 ปี

3.6 สัญญาเช่าระยะยาว

สัญญาเช่าสินทรัพย์ที่ความเสี่ยงและผลตอบแทนของความเป็นเจ้าของส่วนใหญ่ตกอยู่กับผู้ให้เช่า จัดเป็นสัญญาเช่าดำเนินงาน เงินที่ต้องจ่ายภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงานจะรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น โดยใช้วิธีเส้นตรงตลอดอายุของสัญญาเช่านั้น

ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการยกเลิกสัญญาเช่าดำเนินงานก่อนหมดอายุการเช่า เช่น เบี้ยปรับที่ต้องจ่ายให้แก่ผู้ให้เช่าจะบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในรอบระยะเวลาบัญชีที่การยกเลิกนั้นเกิดขึ้น

3.7 ประเมินการหนี้สินผลประโยชน์พนักงาน

ประมาณการหนี้สินผลประโยชน์พนักงานเป็นผลประโยชน์ของการออกจากงานที่พนักงานทุกคนจะได้รับเป็นเงินสดเมื่อออกจากงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ซึ่งบริษัทไม่ได้จัดให้มีกองทุนโครงการตามผลประโยชน์ที่กำหนดไว้ข้างต้นแตกต่างกัน แต่ได้มีประมาณการหนี้สินผลประโยชน์ของพนักงานดังกล่าวที่คำนวณโดยผู้เชี่ยวชาญด้านคณิตศาสตร์ประกันภัย ซึ่งใช้เทคนิคประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยด้วยวิธีคิดลดแต่ละหน่วยที่ประมาณไว้ (The Projected Unit Credit Method) อันเป็นประมาณการจากมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดของผลประโยชน์ที่คาดว่าจะต้องจ่ายในอนาคตโดยคำนวณจากฐานของเงินเดือนพนักงาน อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน อัตราการขึ้นเงินเดือน อัตราการเสียชีวิต อัตราคิดลด อายุงาน และปัจจัยอื่น

บริษัทรับรู้ค่าใช้จ่ายโครงการผลประโยชน์พนักงานเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น

ผลกำไร (ขาดทุน) จากการวัดมูลค่าใหม่ของผลประโยชน์พนักงานที่กำหนดไว้รับรู้เป็นรายการกำไร (ขาดทุน) เบ็ดเสร็จอื่นในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น

3.8 รายการบัญชีที่เป็นเงินตราต่างประเทศ

รายการบัญชีในสกุลเงินตราต่างประเทศที่เกิดขึ้นระหว่างปีแปลงค่าเป็นเงินบาทตามอัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่เกิดรายการ และแปลงค่าสินทรัพย์และหนี้สินที่เป็นตัวเงินในสกุลเงินตราต่างประเทศ ซึ่งคงเหลือ ณ วันที่ในรายงานเป็นเงินบาทตามอัตราแลกเปลี่ยน โดยใช้อัตราอ้างอิงตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ณ วันนั้น

บริษัทรับรู้กำไรขาดทุนจากการปริวรรตเงินตราต่างประเทศเมื่อมีการชำระเงินหรือที่เกิดจากการแปลงค่าเป็นรายได้หรือค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น

3.9 การรับรู้รายได้และค่าใช้จ่าย

บริษัทรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้บัตรเครดิตสำหรับรายการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ครบกำหนดผ่อนชำระแต่ยังไม่ชำระตั้งแต่วันที่บันทึกบัญชีลูกหนี้บัตรเครดิต และรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้บัตรเครดิตจากการเบิกเงินสดล่วงหน้า ตั้งแต่วันที่เบิกเงินสด ดอกเบี้ยรับจากลูกหนี้สินเชื่อนานาชาติ ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ รับรู้ตามเกณฑ์คงค้าง บริษัทจะรับรู้รายได้ดอกเบี้ยตามเกณฑ์เงินสดสำหรับลูกหนี้ที่ผิดนัดผ่อนชำระติดต่อกันเกิน 180 วัน

บริษัทรับรู้รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ ซึ่งได้แก่ ค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดล่วงหน้า ค่าธรรมเนียมในฐานะผู้ออกบัตร ค่าธรรมเนียมรับจากผู้ใช้จ่ายธนาคารและค่าธรรมเนียมอื่น ณ วันที่ให้บริการ

บริษัทรับรู้รายได้จากการบริหารงานเมื่อได้ให้บริการตามที่ระบุในสัญญาว่าจ้างบริหารธุรกิจบัตรเครดิต

รายได้อื่นและค่าใช้จ่ายรับรู้ตามเกณฑ์คงค้าง

3.10 หนี้สูญได้รับคืน

หนี้สูญได้รับคืนจะถูกบันทึกเป็นรายได้ในงบกำไรขาดทุนและงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นในงวดที่บริษัทได้รับชำระ

3.11 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทบันทึกเงินจ่ายสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงานเป็นค่าใช้จ่ายเมื่อเกิดรายการ

3.12 ภาษีเงินได้

ภาษีเงินได้ - รายได้ (ค่าใช้จ่าย) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการคำนวณกำไรหรือขาดทุนสำหรับปีนั้น ประกอบด้วยจำนวนรวมของภาษีเงินได้ในงวดปัจจุบันและภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

3.12.1 ภาษีเงินได้ในงวดปัจจุบัน

ภาษีเงินได้ในงวดปัจจุบัน คือ จำนวนภาษีเงินได้ที่ต้องชำระ โดยคำนวณจากกำไรทางภาษีสำหรับปี กำไรทางภาษีแตกต่างจากกำไรที่แสดงในงบกำไรขาดทุนและงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นเนื่องจากกำไรทางภาษีไม่ได้รวมรายการที่สามารถถือเป็นรายได้หรือค่าใช้จ่ายทางภาษีในปีอื่นๆ และไม่ได้รวมรายการที่ไม่สามารถถือเป็นรายได้หรือค่าใช้จ่ายทางภาษีหนี้สินภาษีเงินได้ในงวดปัจจุบันคำนวณโดยใช้อัตรากำหนด ณ วันที่ในรายงาน

3.12.2 ภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชี

ภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชีเป็นการรับรู้ผลแตกต่างชั่วคราวระหว่างมูลค่าทางบัญชีของสินทรัพย์และหนี้สินในงบการเงินกับมูลค่าของสินทรัพย์และหนี้สินที่ใช้ในการคำนวณกำไรทางภาษี (ฐานภาษี) บริษัทรับรู้หนี้สินภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชีสำหรับผลแตกต่างชั่วคราวทุกรายการ และรับรู้สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชีสำหรับผลแตกต่างชั่วคราวเท่าที่มีความเป็นไปได้ก่อนข้างแน่ว่ากำไรทางภาษีจะมีจำนวนเพียงพอที่จะนำผลแตกต่างชั่วคราวนั้นมาใช้ประโยชน์ได้

บริษัททบทวนมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชี ณ วันที่ในรายงานของแต่ละงวด และลดมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชีลงเมื่อบริษัทเห็นว่าไม่น่าจะมีความเป็นไปได้อีกต่อไปว่ากิจการจะมีกำไรทางภาษีเพียงพอที่จะนำสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชีบางส่วนหรือทั้งหมดมาใช้ประโยชน์ได้ ทั้งนี้สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชีที่ปรับลดลงนั้น บริษัทจะกลับรายการเมื่อมีความเป็นไปได้ก่อนข้างแน่ว่ากิจการจะมีกำไรทางภาษี เพียงพอที่จะนำสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชีบางส่วนหรือทั้งหมดมาใช้ประโยชน์ได้

บริษัทคำนวณมูลค่าสินทรัพย์และหนี้สินภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชีด้วยอัตราภาษีที่คาดว่าจะต้องใช้ในงวดที่รับรู้สินทรัพย์หรือชำระหนี้สินโดยอ้างอิงตามอัตราภาษีที่มีผลบังคับใช้ ณ วันที่ในรายงาน

บริษัทจะนำสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชีมาหักกลบกับหนี้สินภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชี เมื่อบริษัทมีสิทธิตามกฎหมายที่จะนำสินทรัพย์ภาษีเงินได้ในงวดปัจจุบันมาหักกลบกับหนี้สินภาษีเงินได้ในงวดปัจจุบัน และทั้งสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชีและหนี้สินภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชีที่เกี่ยวข้องกับภาษีเงินได้ที่ประเมินโดยหน่วยงานการจัดเก็บภาษีหน่วยงานเดียวกัน และบริษัทตั้งใจจะจ่ายหนี้สินและสินทรัพย์ภาษีเงินได้ในงวดปัจจุบันด้วยยอดสุทธิหรือตั้งใจจะรับชำระสินทรัพย์และชำระหนี้สินในเวลาเดียวกัน และสำหรับงวดอนาคตแต่ละงวดที่บริษัทคาดว่าจะจ่ายหนี้สินภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชีและรับชำระสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชี

บริษัทแสดงรายการภาษีเงินได้ - รายได้ (ค่าใช้จ่าย) ที่เกี่ยวข้องกับกำไรหรือขาดทุนจากกิจกรรมตามปกติของบริษัทไว้ในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น ยกเว้นรายการภาษีเงินได้ในงวดปัจจุบันและภาษีเงินได้รอกการตัดบัญชีที่บันทึกโดยตรงไปยังส่วนของผู้ถือหุ้น ถ้าภาษีเงินได้ที่เกิดขึ้นนั้นเกี่ยวข้องกับรายการที่ได้บันทึกโดยตรงไปยังส่วนของผู้ถือหุ้นในงวดบัญชีเดียวกันหรือต่างงวด

3.13 กำไรต่อหุ้น

กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐานคำนวณโดยการหารกำไรสุทธิสำหรับปีด้วยจำนวนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของหุ้นสามัญที่ถือโดยบุคคลภายนอกที่ออกอยู่ในระหว่างปี

3.14 การวัดมูลค่ายุติธรรม

ในการประมาณมูลค่ายุติธรรมของรายการสินทรัพย์หรือหนี้สินรายการใดรายการหนึ่ง บริษัทจะพิจารณาถึงลักษณะของสินทรัพย์หรือหนี้สินนั้น ซึ่งผู้ซื้อหรือผู้ขายในตลาดที่ให้ประโยชน์สูงสุดจะนำมาพิจารณาในการกำหนดราคาที่จะได้รับจากการขายสินทรัพย์ หรือจะจ่ายเพื่อโอนหนี้สิน ณ วันที่วัดมูลค่า ไม่ว่าราคานั้นจะสามารถสังเกตได้โดยตรงหรือประมาณมาจากเทคนิคการประเมินมูลค่า โดยมูลค่ายุติธรรมที่ได้เปิดเผยในงบการเงินจะถูกกำหนดลำดับชั้นเป็นระดับที่ 1 ระดับที่ 2 หรือระดับที่ 3 ตามประเภทของข้อมูลที่นำมาใช้ในการประเมินมูลค่ายุติธรรม ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นราคาเสนอซื้อขาย (ไม่ต้องปรับปรุง) ในตลาดที่มีสภาพคล่องสำหรับสินทรัพย์หรือหนี้สินอย่างเดียวกันและกิจการสามารถเข้าถึงตลาดนั้น ณ วันที่วัดมูลค่า

ระดับที่ 2 เป็นข้อมูลอื่นที่สังเกตได้ไม่ว่าโดยทางตรงหรือโดยทางอ้อมสำหรับสินทรัพย์นั้นหรือหนี้สินนั้นนอกเหนือจากราคาเสนอซื้อขายซึ่งรวมอยู่ในข้อมูลระดับ 1

ระดับที่ 3 เป็นข้อมูลที่ไม่สามารถสังเกตได้สำหรับสินทรัพย์หรือหนี้สินนั้น

3.15 การใช้ดุลยพินิจที่สำคัญของผู้บริหารในการใช้นโยบายการบัญชี และแหล่งข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับความไม่แน่นอนของการประมาณการ

ในการปฏิบัติตามนโยบายการบัญชีของบริษัทตามที่กล่าวมาข้างต้น ผู้บริหารของบริษัทต้องอาศัยดุลยพินิจหลายประการในการประมาณการและการตั้งสมมติฐานซึ่งมีผลกระทบต่อ การแสดงจำนวนสินทรัพย์ หนี้สินและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสินทรัพย์และหนี้สินที่อาจเกิดขึ้น ณ วันที่ในงบการเงิน รวมทั้งการแสดงรายได้และค่าใช้จ่ายของงวดบัญชี ประมาณการ และสมมติฐานที่เกี่ยวข้องขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตและปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ถึงแม้ว่า การประมาณการของผู้บริหารได้พิจารณาอย่างสมเหตุสมผลภายใต้เหตุการณ์ ณ ขณะนั้น ผลที่เกิดขึ้นจริงอาจมีความแตกต่างไปจากที่ได้ประมาณการไว้ โดยประมาณการทางการบัญชีที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

ค่าเผ่อนี้สงสัยจะสูญและหนี้สูญ

บริษัทพิจารณาค่าเผ่อนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏและลูกหนี้สินเชื่อบุคคลที่มีอายุหนี้เป็นระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน โดยการใช้อัตราร้อยละการสูญเสียดสุทธิ (Loss rate net of recovery) ซึ่งบริษัทคาดว่าอัตราการสูญเสียดสุทธิที่ใช้สามารถอธิบายความเสี่ยงของการให้สินเชื่อดังกล่าวของบริษัทได้ ทั้งนี้บริษัทได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพผลขาดทุนในอดีตด้วยข้อมูลแนวโน้มสถานะเศรษฐกิจที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้ รวมทั้งเพิ่มปัจจัยทางเศรษฐกิจเพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภาวะเศรษฐกิจผันผวนในอนาคต และบริษัทตั้งสำรองเต็มจำนวนสำหรับลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระเป็นระยะเวลาเกินกว่า 90 วันขึ้นไป

เนื่องจากบริษัทให้บริการสินเชื่อเจ้าของกิจการเมื่อปี 2547 แต่ปริมาณสินเชื่อลดลงเรื่อยๆ บริษัทจึงประมาณการค่าเผ่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับสินเชื่อเจ้าของกิจการโดยใช้เกณฑ์ตั้งสำรองในอัตราร้อยละ 1 ปรับปรุงด้วยข้อมูลแนวโน้มสถานะเศรษฐกิจที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้ สำหรับลูกหนี้ที่มีอายุหนี้เป็นระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน และตั้งสำรองเต็มจำนวนสำหรับลูกหนี้ผิดนัดชำระเป็นระยะเวลาเกินกว่า 90 วันขึ้นไป

บริษัทมีการตัดหนี้สูญเป็นรายลูกหนี้เมื่อได้มีการติดตามทวงถามหนี้จากลูกหนี้จนถึงที่สุดแล้ว ลูกหนี้ก็ยังไม่ชำระหนี้และบริษัทได้มีการดำเนินการตามเงื่อนไขที่กำหนดในกฎหมายภาษีอากรแล้ว

รายได้รอการตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัล

รายได้รอการตัดบัญชีดังกล่าวเกิดจากโปรแกรมคะแนนสะสมแลกของรางวัลที่ให้กับลูกค้าของบริษัท ซึ่งคำนวณจากการประมาณอัตราการแลกคะแนนสะสมเพื่อแลกของรางวัลของลูกค้าและราคาชุดธรรมของรางวัล และแสดงรายการเป็นหนี้สินหมุนเวียนในงบแสดงฐานะการเงิน

ประมาณการหนี้สินผลประโยชน์พนักงาน

มูลค่าปัจจุบันของประมาณการหนี้สินผลประโยชน์พนักงานขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยที่ใช้ในการคำนวณตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยโดยมีสมมติฐานหลายอย่าง การเปลี่ยนแปลงของสมมติฐานเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อมูลค่าของประมาณการดังกล่าว

4. การเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับกระแสเงินสด

4.1 รายการที่ไม่ใช่เงินสดสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 มีดังต่อไปนี้

	2561	2560
	พันบาท	พันบาท
เจ้าหนี้ค่าส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์ยกมา	7,273	40,498
<u>บวก</u> ซื้อส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์	179,331	212,084
<u>หัก</u> เงินสดจ่ายเพื่อซื้อส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์	(92,856)	(245,309)
เจ้าหนี้ค่าส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์ยกไป		
(รวมเป็นส่วนหนึ่งของเจ้าหนี้การค้า - บริษัทอื่น)	93,748	7,273
เจ้าหนี้ค่าคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ยกมา	97,919	91,006
<u>บวก</u> ซื้อคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์	181,972	199,434
<u>หัก</u> เงินสดจ่ายเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์	(132,228)	(192,521)
เจ้าหนี้ค่าคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ยกไป		
(รวมเป็นส่วนหนึ่งของเจ้าหนี้การค้า - บริษัทอื่น)	147,663	97,919

4.2 การเปลี่ยนแปลงในหนี้สินที่เกิดจากกิจกรรมจัดหาเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 มีดังต่อไปนี้

	ณ วันที่ 1 มกราคม 2561	การเปลี่ยนแปลง ในกระแสเงินสด		รายการที่ ไม่ใช่เงินสด	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561
	พันบาท	เงินสดรับ พันบาท	เงินสดจ่าย พันบาท	พันบาท	พันบาท
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน	10,067,725	132,053,130	(133,340,000)	6,443	8,787,298
ส่วนของหุ้นกู้ระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	7,270,000	-	(7,270,000)	5,285,000	5,285,000
หุ้นกู้ระยะยาว	36,085,000	9,250,000	-	(5,285,000)	40,050,000

	ณ วันที่ 1 มกราคม 2560	การเปลี่ยนแปลง ในกระแสเงินสด		รายการที่ ไม่ใช่เงินสด	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560
	พันบาท	เงินสดรับ พันบาท	เงินสดจ่าย พันบาท	พันบาท	พันบาท
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน	9,664,705	119,108,643	(118,707,000)	1,377	10,067,725
ส่วนของหุ้นกู้ระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	9,568,000	-	(9,568,000)	7,270,000	7,270,000
หุ้นกู้ระยะยาว	31,855,000	11,500,000	-	(7,270,000)	36,085,000

5. ลูกหนี้การค้า

- 5.1 ลูกหนี้การค้าคงเหลือจำแนกตามประเภทธุรกิจและตามจำนวนวันที่ค้างชำระ
บริษัทมียอดลูกหนี้การค้าคงเหลือโดยจำแนกตามประเภทธุรกิจและตามจำนวนวันที่ค้างชำระ
ได้ดังนี้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561					
	บัตรเครดิต	สินเชื่อ ธนวิญ	สินเชื่อบุคคล	สินเชื่อ เจ้าของกิจการ	รวม
	พันบาท	พันบาท	พันบาท	พันบาท	พันบาท
ไม่เกิน 90 วัน	50,553,923	138,211	26,616,809	1,927	77,310,870
91 - 180 วัน	110,944	754	64,130	50	175,878
181 วัน ขึ้นไป	397,100	4,106	140,372	173,862	715,440
รวม	51,061,967	143,071	26,821,311	175,839	78,202,188
หัก ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	(3,125,008)	(12,755)	(2,176,978)	(174,131)	(5,488,872)
ลูกหนี้การค้า	47,936,959	130,316	24,644,333	1,708	72,713,316

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560					
	บัตรเครดิต	สินเชื่อ ธนวิญ	สินเชื่อบุคคล	สินเชื่อ เจ้าของกิจการ	รวม
	พันบาท	พันบาท	พันบาท	พันบาท	พันบาท
ไม่เกิน 90 วัน	47,798,023	150,620	24,568,161	2,360	72,519,164
91 - 180 วัน	130,250	390	56,482	-	187,122
181 วัน ขึ้นไป	409,755	5,446	132,762	233,278	781,241
รวม	48,338,028	156,456	24,757,405	235,638	73,487,527
หัก ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	(3,290,281)	(14,564)	(2,161,132)	(233,501)	(5,699,478)
ลูกหนี้การค้า	45,047,747	141,892	22,596,273	2,137	67,788,049

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ลูกหนี้ที่ค้างชำระเกินสามงวดติดต่อกัน ซึ่งบริษัทยังคงรับรู้รายได้ดอกเบี้ยที่ค้างชำระอยู่ มีจำนวนเงิน 175.9 ล้านบาท และ 187.1 ล้านบาท ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม บริษัทได้ตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับลูกหนี้ดังกล่าวเต็มจำนวนแล้ว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 โดยดอกเบี้ยที่รับรู้เป็นรายได้จากลูกหนี้ที่ค้างชำระดังกล่าว สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 มีจำนวนเงิน 30.3 ล้านบาท และ 39.7 ล้านบาท ตามลำดับ

5.2 หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ

หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ประกอบด้วย

	2561	2560
	พันบาท	พันบาท
หนี้สูญ	5,913,617	6,323,451
หนี้สงสัยจะสูญ (โอนกลับ)	(210,605)	305,868
รวมหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	<u>5,703,012</u>	<u>6,629,319</u>

6. ลูกหนี้อื่น

ลูกหนี้อื่น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ประกอบด้วย

	2561	2560
	พันบาท	พันบาท
ลูกหนี้อื่นๆ เกี่ยวกับบัตรเครดิต	485,330	483,495
รายได้ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยค้างรับ	622,841	595,694
ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า	186,893	133,016
บัญชีตั้งพัก	11,305	9,147
อื่นๆ	118,175	80,639
หัก ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	<u>(37,638)</u>	<u>(38,135)</u>
รวมลูกหนี้อื่น	<u>1,386,906</u>	<u>1,263,856</u>

บริษัทได้ให้บริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตแก่สถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ตั้งแต่ปี 2554 จนแล้วเสร็จ ต่อมาสถาบันการเงินดังกล่าวได้มีการเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการและผู้บริหาร ทำให้ขั้นตอนที่ต้องดำเนินการเพื่อประกอบธุรกิจบัตรเครดิตต้องล่าช้าออกไป บริษัทเห็นว่าสถาบันการเงินดังกล่าวค้างชำระค่าบริการเกินกว่า 90 วัน และการเจรจาเพื่อติดตามทวงถามอาจใช้เวลานาน ดังนั้น บริษัทจึงพิจารณาตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับยอดหนี้ค้างของสถาบันการเงินดังกล่าวจำนวน 19.3 ล้านบาท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560

7. เงินลงทุนระยะยาว

เงินลงทุนระยะยาว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ประกอบด้วย

	2561		2560	
	ราคาทุน/ ราคาทุนตัดจำหน่าย	มูลค่ายุติธรรม	ราคาทุน/ ราคาทุนตัดจำหน่าย	มูลค่ายุติธรรม
	หน่วย : พันบาท			
ตราสารหนี้ที่ถือจนครบกำหนด				
หลักทรัพย์รัฐบาล	9,029	8,998	12,063	12,117
หัก เงินลงทุนระยะยาวที่จะครบกำหนดภายในหนึ่งปี	-	-	(3,002)	(3,030)
รวมเงินลงทุนระยะยาว	9,029	8,998	9,061	9,087

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทได้นำพันธบัตรรัฐบาลมูลค่ารวม 5.2 ล้านบาทไปเป็นประกัน (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 : 8.1 ล้านบาท) โดยพันธบัตรมูลค่า 3.0 ล้านบาท นำไปวางเป็นประกันไว้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับการออกหนังสือค้ำประกันให้กับบริษัทอื่นเพื่อดำเนินธุรกรรมของบริษัท และพันธบัตรมูลค่า 2.2 ล้านบาท สำหรับวางประกันเพื่อทำธุรกรรมของบริษัทกับบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเซส จำกัด (ดูหมายเหตุข้อ 23.2)

8. ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์

ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ประกอบด้วย

	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	เพิ่มขึ้น	จำหน่าย	โอนเข้า (โอนออก)	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561
	พันบาท	พันบาท	พันบาท	พันบาท	พันบาท
	หน่วย : พันบาท				
ราคาทุน					
ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่า	383,750	3,938	(47,138)	2,852	343,402
เครื่องตกแต่ง ติดตั้งและเครื่องใช้สำนักงาน	1,302,118	63,640	(88,975)	28,116	1,304,899
ยานพาหนะ	154	-	(154)	-	-
รวม	1,686,022	67,578	(136,267)	30,968	1,648,301
ค่าเสื่อมราคาสะสม					
ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่า	(359,007)	(7,944)	46,758	-	(320,193)
เครื่องตกแต่ง ติดตั้งและเครื่องใช้สำนักงาน	(838,794)	(157,987)	88,850	-	(907,931)
ยานพาหนะ	(154)	-	154	-	-
รวม	(1,197,955)	(165,931)	135,762	-	(1,228,124)
สินทรัพย์ระหว่างติดตั้ง	141,117	111,753	-	(30,968)	221,902
หัก ค่าเผื่อการด้อยค่าของสินทรัพย์	(112,840)	-	-	-	(112,840)
ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์	516,344				529,239

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	เพิ่มขึ้น	จำหน่าย	โอนเข้า (โอนออก)	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560
	พันบาท	พันบาท	พันบาท	พันบาท	พันบาท
ราคาทุน					
ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่า	468,509	2,292	(92,893)	5,842	383,750
เครื่องตกแต่ง ติดตั้งและเครื่องใช้สำนักงาน	1,164,198	133,150	(93,997)	98,767	1,302,118
ยานพาหนะ	154	-	-	-	154
รวม	1,632,861	135,442	(186,890)	104,609	1,686,022
ค่าเสื่อมราคาสะสม					
ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่า	(444,743)	(7,102)	92,838	-	(359,007)
เครื่องตกแต่ง ติดตั้งและเครื่องใช้สำนักงาน	(784,564)	(148,032)	93,802	-	(838,794)
ยานพาหนะ	(154)	-	-	-	(154)
รวม	(1,229,461)	(155,134)	186,640	-	(1,197,955)
สินทรัพย์ระหว่างติดตั้ง	174,101	76,642	-	(109,626)	141,117
หัก ค่าเผื่อการด้อยค่าของสินทรัพย์	(112,840)	-	-	-	(112,840)
ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์	464,661				516,344
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม					
2561				พันบาท	165,931
2560				พันบาท	155,134

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ราคาทุนของส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์ของบริษัทที่ได้ตัดค่าเสื่อมราคาครบแล้วแต่ยังคงใช้งานอยู่มีจำนวนประมาณ 873.81 ล้านบาท และ 821.56 ล้านบาท ตามลำดับ

ในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2555 บริษัทได้ยกเลิกสัญญาการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์กับผู้ให้บริการรายหนึ่ง ผลจากการยกเลิกสัญญาทำให้มีการเลิกใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องและหยุดพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ดังกล่าว ผู้บริหารของบริษัทได้พิจารณาค่าเผื่อการด้อยค่าจากมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ดังกล่าวเปรียบเทียบกับมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนซึ่งเป็นมูลค่ายุติธรรมหักต้นทุนในการขายของสินทรัพย์

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ค่าเผื่อการด้อยค่าสำหรับอุปกรณ์มีจำนวน 112.84 ล้านบาท ค่าเผื่อการด้อยค่าสำหรับต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ดังกล่าวมีจำนวน 273.45 ล้านบาท (ดูหมายเหตุข้อ 9)

9. สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

สินทรัพย์ไม่มีตัวตน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ประกอบด้วย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	เพิ่มขึ้น	จำหน่าย	โอนเข้า (โอนออก)	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561
	พันบาท	พันบาท	พันบาท	พันบาท	พันบาท
คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์	1,485,923	65,640	(28,841)	76,315	1,599,037
<u>หัก</u> ค่าตัดจำหน่ายสะสม	(1,019,811)	(185,830)	28,841	-	(1,176,800)
	466,112				422,237
<u>บวก</u> ซอฟต์แวร์ระหว่างติดตั้ง	316,763	116,332	-	(76,315)	356,780
<u>หัก</u> ค่าเผื่อการด้อยค่าสินทรัพย์ (ดูหมายเหตุข้อ 8)	(273,453)	-	-	-	(273,453)
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	509,422				505,564

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	เพิ่มขึ้น	จำหน่าย	โอนเข้า (โอนออก)	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560
	พันบาท	พันบาท	พันบาท	พันบาท	พันบาท
คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์	1,296,851	67,902	(4,382)	125,552	1,485,923
<u>หัก</u> ค่าตัดจำหน่ายสะสม	(828,968)	(195,225)	4,382	-	(1,019,811)
	467,883				466,112
<u>บวก</u> ซอฟต์แวร์ระหว่างติดตั้ง	305,766	131,532	-	(120,535)	316,763
<u>หัก</u> ค่าเผื่อการด้อยค่าสินทรัพย์ (ดูหมายเหตุข้อ 8)	(273,453)	-	-	-	(273,453)
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	500,196				509,422

ค่าตัดจำหน่ายสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม

2561	พันบาท	185,830
2560	พันบาท	195,225

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ราคาทุนของสินทรัพย์ไม่มีตัวตนของบริษัทที่ได้ตัดจำหน่าย
หมดแล้วแต่ยังคงใช้งานอยู่มีจำนวนประมาณ 771.10 ล้านบาท และ 417.38 ล้านบาท ตามลำดับ

10. สินทรัพย์ภายใต้การตัดบัญชี

สินทรัพย์ภายใต้การตัดบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 มีรายละเอียดดังนี้

	2561	2560
	พันบาท	พันบาท
สินทรัพย์ภายใต้การตัดบัญชี	1,691,689	1,763,623

สินทรัพย์ภายใต้การตัดบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ประกอบด้วยผลกระทบทางภาษีของรายการดังต่อไปนี้

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	รายการ ที่รับรู้เข้า กำไรหรือ ขาดทุน	รายการ ที่รับรู้เข้า กำไรขาดทุน เบ็ดเสร็จอื่น	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561
	พันบาท	พันบาท	พันบาท	พันบาท
ค่าเผื่อนี้สงฆ์จะสูญ	1,155,728	(45,405)	-	1,110,323
ค่าเผื่อการค้าของสินทรัพย์	77,259	-	-	77,259
รายได้ตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสม				
แลกของรางวัล	511,709	(44,574)	-	467,135
ผลต่างจากอัตราค่าเสื่อมราคา	(54,400)	(410)	-	(54,810)
อื่นๆ	73,327	18,800	(345)	91,782
สินทรัพย์ภายใต้การตัดบัญชี	1,763,623	(71,589)	(345)	1,691,689

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	รายการ ที่รับรู้เข้า กำไรหรือ ขาดทุน	รายการ ที่รับรู้เข้า กำไรขาดทุน เบ็ดเสร็จอื่น	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560
	พันบาท	พันบาท	พันบาท	พันบาท
ค่าเผื่อนี้สงฆ์จะสูญ	1,097,644	58,084	-	1,155,728
ค่าเผื่อการค้าของสินทรัพย์	77,259	-	-	77,259
รายได้ตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสม				
แลกของรางวัล	497,545	14,164	-	511,709
ผลต่างจากอัตราค่าเสื่อมราคา	(61,965)	7,565	-	(54,400)
อื่นๆ	72,892	(3,946)	4,381	73,327
สินทรัพย์ภายใต้การตัดบัญชี	1,683,375	75,867	4,381	1,763,623

11. เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 ตัวสัญญาใช้เงินและตัวแลกเงินมีอัตราดอกเบี้ยตามอัตราตลาดเงิน (Money Market Rate) ซึ่งอยู่ระหว่างร้อยละ 1.56 - 2.07 ต่อปี มีระยะเวลาครบกำหนดเมื่อทวงถามจนถึงหนึ่งปีและไม่มีหลักประกัน (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 : ร้อยละ 1.52 - 1.85 ต่อปี)

มูลค่ายุติธรรมของเงินกู้ยืมระยะสั้นถือตามจำนวนเงินที่แสดงในงบแสดงฐานะการเงิน เนื่องจากมีระยะเวลาครบกำหนดเมื่อทวงถามถึงภายในหนึ่งปี โดยมูลค่ายุติธรรมจัดอยู่ในลำดับชั้นที่ 2 ของการประเมินมูลค่ายุติธรรม

12. เจ้าหนี้อื่น

เจ้าหนี้อื่น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ประกอบด้วย

	2561	2560
	พันบาท	พันบาท
เงินรับชำระเกินจากลูกค้า	276,417	249,048
เจ้าหนี้อื่น	1,520,305	773,853
บัญชีตั้งพัก	65,459	61,498
อื่นๆ	207,216	217,372
รวมเจ้าหนี้อื่น	<u>2,069,397</u>	<u>1,301,771</u>

13. หุ้นกู้ระยะยาว

หุ้นกู้ระยะยาว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ประกอบด้วย

	2561	2560
	พันบาท	พันบาท
หุ้นกู้	45,335,000	43,355,000
หัก ส่วนของหุ้นกู้ระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	<u>(5,285,000)</u>	<u>(7,270,000)</u>
รวมหุ้นกู้ระยะยาว	<u>40,050,000</u>	<u>36,085,000</u>

รายละเอียดของหุ้นที่สามารถสรุปได้ดังนี้

ประเภท	วันที่ออก	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ครบกำหนด	อัตราดอกเบี้ย (ร้อยละต่อปี)	กำหนดจ่าย ดอกเบี้ย	ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม	
						2561 (ล้านบาท)	2560 (ล้านบาท)
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	9 ส.ค. 2556	800	9 ส.ค. 2561	5.00	ทุก 3 เดือน	-	800
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	1 ก.ย. 2557	300	16 มี.ค. 2561	3.80	ทุก 6 เดือน	-	300
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	17 ต.ค. 2557	4,000	9 ส.ค. 2561	4.25 - 4.50	ทุก 3 เดือน	-	4,000
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	3 ก.ค. 2558	1,120	3 ก.ค. 2561	2.54	ทุก 6 เดือน	-	1,120
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	3 ก.ค. 2558	550	7 พ.ย. 2561	2.65	ทุก 6 เดือน	-	550
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	14 ส.ค. 2558	2,000	14 ส.ค. 2562	3.75	ทุก 3 เดือน	2,000	2,000
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	16 ก.ย. 2558	1,000	16 ก.ย. 2568	4.00	ทุก 6 เดือน	1,000	1,000
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	1 ต.ค. 2558	2,000	1 ต.ค. 2563	3.14	ทุก 6 เดือน	2,000	2,000
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	20 ต.ค. 2558	385	14 ส.ค. 2562	3.75	ทุก 3 เดือน	385	385
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	11 พ.ย. 2558	700	11 พ.ย. 2565	3.68	ทุก 6 เดือน	700	700
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	20 พ.ย. 2558	1,000	20 พ.ย. 2568	3.90	ทุก 6 เดือน	1,000	1,000
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	17 ก.พ. 2559	200	17 ก.พ. 2569	3.85	ทุก 6 เดือน	200	200
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	17 ก.พ. 2559	300	17 ก.พ. 2569	3.85	ทุก 6 เดือน	300	300
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	26 ก.พ. 2559	500	23 ก.พ. 2561	2.04	ทุก 6 เดือน	-	500
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	26 ก.พ. 2559	400	26 ก.พ. 2562	2.21	ทุก 6 เดือน	400	400
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	26 ก.พ. 2559	800	26 ก.พ. 2564	2.64	ทุก 6 เดือน	800	800
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	9 พ.ค. 2559	2,500	9 พ.ค. 2562	1.88	ทุก 6 เดือน	2,500	2,500
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	9 พ.ค. 2559	1,500	11 พ.ค. 2564	2.12	ทุก 6 เดือน	1,500	1,500
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	6 ก.ค. 2559	100	5 ก.ค. 2567	3.00	ทุก 6 เดือน	100	100
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	22 ก.ค. 2559	3,000	22 ก.ค. 2564	2.54	ทุก 6 เดือน	3,000	3,000
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	11 ส.ค. 2559	600	11 ส.ค. 2563	2.50	ทุก 3 เดือน	600	600
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	22 ก.ย. 2559	200	22 ก.ย. 2569	3.50	ทุก 6 เดือน	200	200
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	30 พ.ย. 2559	630	30 พ.ย. 2564	2.86	ทุก 6 เดือน	630	630
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	30 พ.ย. 2559	1,140	30 พ.ย. 2566	3.50	ทุก 6 เดือน	1,140	1,140
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	30 พ.ย. 2559	3,030	27 พ.ย. 2569	4.00	ทุก 6 เดือน	3,030	3,030
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	29 ธ.ค. 2559	600	29 ธ.ค. 2566	3.50	ทุก 6 เดือน	600	600
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	29 ธ.ค. 2559	2,500	29 ธ.ค. 2569	4.00	ทุก 6 เดือน	2,500	2,500
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	5 เม.ย. 2560	1,500	5 เม.ย. 2565	3.03	ทุก 6 เดือน	1,500	1,500
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	1 มิ.ย. 2560	2,500	1 มิ.ย. 2565	3.00 - 3.50	ทุก 3 เดือน	2,500	2,500
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	3 ส.ค. 2560	1,500	3 ส.ค. 2570	3.80	ทุก 6 เดือน	1,500	1,500
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	25 ส.ค. 2560	1,000	25 ส.ค. 2570	3.65	ทุก 6 เดือน	1,000	1,000
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	19 ต.ค. 2560	2,000	19 ต.ค. 2565	2.46	ทุก 6 เดือน	2,000	2,000
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	19 ต.ค. 2560	1,000	19 ต.ค. 2570	3.50	ทุก 6 เดือน	1,000	1,000
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	16 พ.ย. 2560	2,000	16 พ.ย. 2570	3.50	ทุก 3 เดือน	2,000	2,000
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	16 ก.พ. 2561	1,000	16 ก.พ. 2566	2.35	ทุก 6 เดือน	1,000	-
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	16 ก.พ. 2561	1,250	16 ก.พ. 2571	3.43	ทุก 6 เดือน	1,250	-
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	16 ส.ค. 2561	3,585	14 ส.ค. 2563	2.20	ทุก 6 เดือน	3,585	-
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	16 ส.ค. 2561	1,350	11 ส.ค. 2564	2.48	ทุก 6 เดือน	1,350	-
หุ้นกู้ประเภทไม่ด้อยสิทธิและไม่มีหลักประกัน	16 ส.ค. 2561	2,065	16 ส.ค. 2571	3.83	ทุก 6 เดือน	2,065	-
รวมหุ้นกู้						45,335	43,355

14. ประมาณการหนี้สินผลประโยชน์พนักงาน

บริษัทมีโครงการผลประโยชน์ของพนักงานหลังจากออกจากงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ซึ่งจัดเป็นโครงการผลประโยชน์ที่กำหนดไว้ที่ไม่ได้จัดให้มีกองทุน

จำนวนค่าใช้จ่ายที่บันทึกในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นตามโครงการผลประโยชน์ที่กำหนดไว้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 มีดังนี้

	2561	2560
	พันบาท	พันบาท
ต้นทุนบริการปัจจุบัน	28,413	26,347
ดอกเบี้ยของภาระผูกพัน	7,331	7,263
ต้นทุนบริการในอดีต	81,400	-
	<u>117,144</u>	<u>33,610</u>

การเปลี่ยนแปลงในมูลค่าปัจจุบันของภาระผูกพันตามโครงการผลประโยชน์ที่กำหนดไว้ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 มีดังนี้

	2561	2560
	พันบาท	พันบาท
ยอดยกมาของภาระผูกพันตามโครงการผลประโยชน์ที่กำหนดไว้	320,349	272,612
ต้นทุนบริการปัจจุบัน	28,413	26,347
ดอกเบี้ยของภาระผูกพัน	7,331	7,263
ต้นทุนบริการในอดีตที่เพิ่มขึ้น	81,400	-
ผล (กำไร) ขาดทุนจากการวัดมูลค่าใหม่ของผลประโยชน์พนักงาน		
ที่กำหนดไว้ที่รับรู้เป็นรายการ (กำไร) ขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น		
- จากการเปลี่ยนแปลงข้อสมมติทางการเงิน	(7,811)	7,440
- จากการเปลี่ยนแปลงข้อสมมติด้านประชากรศาสตร์	-	5,676
- จากการปรับปรุงจากประสบการณ์	6,086	8,790
จ่ายผลประโยชน์พนักงาน	(26,670)	(7,779)
ยอดยกไปของภาระผูกพันตามโครงการผลประโยชน์ที่กำหนดไว้	<u>409,098</u>	<u>320,349</u>

เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2561 สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้มีมติผ่านร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานฉบับใหม่ ซึ่งกฎหมายดังกล่าวอยู่ในระหว่างรอประกาศในราชกิจจานุเบกษา พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานฉบับใหม่นี้ กำหนดอัตราค่าชดเชยเพิ่มเติมกรณีนายจ้างเลิกจ้าง สำหรับลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 20 ปีขึ้นไป ให้มีสิทธิได้รับค่าชดเชยไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้าย 400 วันสุดท้าย ผู้บริหารพิจารณาว่าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวถือเป็นการแก้ไขโครงการสำหรับโครงการผลประโยชน์ของพนักงานหลังออกจากงาน และมีผลกระทบให้บริษัทมีประมาณการหนี้สินผลประโยชน์พนักงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้บริษัทได้บันทึกผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวโดยรับรู้ต้นทุนบริการในอดีตที่เพิ่มขึ้นเป็นค่าใช้จ่ายทันทีในงบกำไรขาดทุน และกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 แล้ว

ข้อสมมติหลักในการประมาณการตามหลักการคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ใช้ในการคำนวณภาระผูกพันภายใต้โครงการผลประโยชน์ที่กำหนดไว้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 มีดังต่อไปนี้

	2561	2560
อายุเกษียณของพนักงาน	60 ปี	60 ปี
อัตราการเสียชีวิต	ร้อยละ 75 ของตารางอัตราการเสียชีวิตของไทย	ร้อยละ 75 ของตารางอัตราการเสียชีวิตของไทย
	ปี 2560	ปี 2560
อัตราการทุพพลภาพ	ร้อยละ 10 ของอัตราการเสียชีวิต	ร้อยละ 10 ของอัตราการเสียชีวิต
อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน	ร้อยละ 3 - ร้อยละ 11	ร้อยละ 3 - ร้อยละ 11
อัตราคิดลด	ร้อยละ 2.75	ร้อยละ 2.50
การเพิ่มขึ้นของเงินเดือนในอนาคต		
โดยประมาณ	ร้อยละ 6	ร้อยละ 6

ข้อสมมติที่สำคัญในการกำหนดโครงการผลประโยชน์ที่กำหนดไว้ตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย ประกอบด้วย อัตราการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน และอัตราคิดลด การวิเคราะห์ความอ่อนไหวด้านล่างได้พิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงในแต่ละข้อสมมติในการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่เกี่ยวข้องที่อาจเป็นไปได้อย่างสมเหตุสมผลในขณะที่ข้อสมมติอื่นคงที่ ซึ่งทำให้ภาระผูกพันเพิ่มขึ้น (ลดลง) หากสมมติฐานดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปร้อยละ 1 ณ วันที่ 31 ธันวาคม มีดังนี้

	2561	2560
	พันบาท	พันบาท
อัตราการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน - เพิ่มขึ้นร้อยละ 1	43,207	32,730
อัตราการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน - ลดลงร้อยละ 1	(37,966)	(28,733)
อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน - เพิ่มขึ้นร้อยละ 1	(15,685)	(11,957)
อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน - ลดลงร้อยละ 1	16,910	12,910
อัตราคิดลด - เพิ่มขึ้นร้อยละ 1	(37,072)	(27,994)
อัตราคิดลด - ลดลงร้อยละ 1	42,910	32,635

การวิเคราะห์ความอ่อนไหวข้างต้นอาจไม่ได้แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจริงในโครงการผลประโยชน์ที่กำหนดไว้ เนื่องจากการยากที่การเปลี่ยนแปลงข้อสมมติต่างๆ จะเกิดขึ้นแตกต่างหากจากข้อสมมติอื่น เนื่องจากข้อสมมติเหล่านั้นอาจมีความสัมพันธ์กัน

นอกจากนี้ในการแสดงการวิเคราะห์ความอ่อนไหวข้างต้น มูลค่าปัจจุบันของโครงการผลประโยชน์ที่กำหนดไว้ ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน คำนวณโดยใช้วิธีคิดลดแต่ละหน่วยที่ประมาณการไว้ (Projected Unit Credit Method) ซึ่งเป็นวิธีเดียวกันกับการคำนวณหนี้สินภาระผูกพันผลประโยชน์ของพนักงานหลังออกจากงานที่รับรู้ในงบแสดงฐานะการเงิน

15. การจัดการส่วนทุน

บริษัทจัดการส่วนทุนของบริษัทโดยทำให้มั่นใจได้ว่าบริษัทสามารถดำเนินงานต่อเนื่องในขณะที่ได้รับผลตอบแทนสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้นด้วยกระบวนการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดดุลยภาพระหว่างหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น ภาพรวมของกลยุทธ์บริษัทในปี 2561 ยังคงเดิมโดยไม่เปลี่ยนแปลงไปจากปี 2560

โครงสร้างส่วนทุนของบริษัทประกอบด้วยหนี้สินที่รวมเงินกู้ยืมและหุ้นกู้ ซึ่งได้เปิดเผยในหมายเหตุข้อ 11 และข้อ 13 และส่วนของผู้ถือหุ้น ซึ่งประกอบด้วยทุนที่ออกและชำระแล้ว ทุนสำรองตามกฎหมาย และกำไรสะสม

บริษัทมิได้ใช้อัตราส่วนทางการเงินใดๆ โดยเฉพาะเพื่อดูแลรักษาระดับทุน หากแต่จัดการให้มีระดับทุนเพียงพอสำหรับใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนภายในบริษัทเท่านั้น

16. ทุนเรือนหุ้น

เมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2561 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2561 ของบริษัทมีมติอนุมัติการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ของหุ้นสามัญจากเดิมมูลค่าหุ้นละ 10 บาท ต่อหุ้น เป็น 1 บาท ต่อหุ้น ส่งผลให้จำนวนหุ้นสามัญจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงจากจำนวน 257,833,407 หุ้น เป็น 2,578,334,070 หุ้น (ดูหมายเหตุข้อ 18) โดยภายหลังการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ จำนวนหุ้นสามัญที่ผู้ถือหุ้นแต่ละรายถืออยู่จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นในอัตราส่วน 1 หุ้นสามัญเดิมต่อ 10 หุ้นสามัญใหม่ โดยสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นเดิมทุกรายจะไม่มีเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ ทุนจดทะเบียนและทุนที่ออกและชำระแล้วของบริษัทจะยังคงเดิมที่จำนวน 2,578,334,070 บาท นอกจากนี้ ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นได้มีมติอนุมัติการแก้ไขหนังสือบริคณห์สนธิของบริษัทให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงมูลค่าที่ตราไว้ดังกล่าวข้างต้น

ทั้งนี้ บริษัทได้จดทะเบียนการแก้ไขหนังสือบริคณห์สนธิกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้วเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2561

17. เงินปันผลและการจัดสรรสำรองตามกฎหมาย

ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 บริษัทต้องจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีเป็นเงินสำรองตามกฎหมายไม่น้อยกว่าร้อยละห้าของกำไรสุทธิประจำปีหลังจากหักขาดทุนสะสมยกมา (ถ้ามี) จนกว่าสำรองนี้จะมียอดรวมไม่น้อยกว่าร้อยละสิบของทุนจดทะเบียน โดยสำรองตามกฎหมายจะนำมาจ่ายเป็นเงินปันผลไม่ได้

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ทุนสำรองตามกฎหมายของบริษัทมีจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ 10 ของทุนจดทะเบียนแล้ว

เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นอนุมัติให้จ่ายเงินปันผลประจำปี 2560 ในอัตราหุ้นละ 5.3 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,366.5 ล้านบาท บริษัทได้จ่ายเงินปันผลแล้วในวันที่ 11 พฤษภาคม 2561

เมื่อวันที่ 18 เมษายน 2560 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นอนุมัติให้จ่ายเงินปันผลประจำปี 2559 ในอัตราหุ้นละ 4.0 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,031.3 ล้านบาท บริษัทได้จ่ายเงินปันผลแล้วในวันที่ 16 พฤษภาคม 2560

18. กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ของหุ้นสามัญของบริษัทที่กล่าวในหมายเหตุข้อ 16 ทำให้จำนวนหุ้นสามัญถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักและกำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐานของงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 เปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐานคำนวณโดยหารกำไรสุทธิสำหรับปีด้วยจำนวนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของหุ้นสามัญที่ออกอยู่ในระหว่างปี โดยได้ปรับจำนวนหุ้นสามัญที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ และได้ปรับปรุงจำนวนหุ้นสามัญที่ใช้ในการคำนวณกำไรต่อหุ้นของปีก่อนที่นำมาเปรียบเทียบ โดยถือเสมือนว่าการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้ได้เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่เริ่มต้นของปีแรกที่เสนอรายงาน

จำนวนหุ้นสามัญถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 ได้มีการปรับปรุงจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นสามัญที่ตราไว้ ดังนี้

	ตามที่รายงานไว้เดิม	“ปรับปรุงใหม่”
	พันหุ้น	พันหุ้น
จำนวนหุ้นสามัญถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	257,833	2,578,334

กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐานสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 ได้มีการปรับปรุงการคำนวณโดยใช้จำนวนหุ้นสามัญถ่วงน้ำหนักที่ปรับปรุงใหม่จากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นสามัญที่ตราไว้ ดังนี้

	ตามที่รายงานไว้เดิม	“ปรับปรุงใหม่”
	บาทต่อหุ้น	บาทต่อหุ้น
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน	12.82	1.28

19. ค่าใช้จ่ายตามลักษณะ

กำไรสุทธิสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 เกิดขึ้นหลังจากหักค่าใช้จ่ายที่สำคัญดังต่อไปนี้

	2561	2560
	พันบาท	พันบาท
ค่าตอบแทนผู้บริหาร	212,488	202,305
ค่าใช้จ่ายพนักงาน	2,161,799	2,028,868
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	351,761	350,359
ค่าธรรมเนียมและค่าบริการ	2,365,629	2,258,478
ค่าใช้จ่ายทางการตลาด	909,295	866,103
ค่าเช่าอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	301,119	314,041
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	306,460	222,208
ค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร	222,585	226,151
ค่าภาษีธุรกิจเฉพาะและอากรแสตมป์	501,114	472,888
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	5,702,516	6,626,896
อื่นๆ	191,384	201,651
รวมค่าใช้จ่าย	13,226,150	13,769,948

20. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 โดยมีพนักงานของบริษัทเป็นสมาชิกกองทุน และจัดการโดยบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ข้อบังคับของกองทุน พนักงานของบริษัทสามารถเลือกจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนในอัตราร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 15 ของเงินเดือนพนักงาน และบริษัทจ่ายสมทบในอัตราร้อยละ 6 ของเงินเดือนพนักงาน

จำนวนเงินที่บริษัทจ่ายสมทบซึ่งบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 มีจำนวนเงิน 57.7 ล้านบาท และ 56.3 ล้านบาท ตามลำดับ

21. ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้

ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ประกอบด้วย

	2561	2560
	พันบาท	พันบาท
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ตามแบบแสดงรายการ	(1,205,024)	(898,286)
รายการปรับปรุงภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีที่เกี่ยวข้องกับ		
ผลแตกต่างชั่วคราวที่เกิดขึ้นและที่กลับรายการ	(71,589)	75,867
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ตามงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น	<u>(1,276,613)</u>	<u>(822,419)</u>

รายการกระทบยอดระหว่างค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้และกำไรทางบัญชี สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 มีดังนี้

	2561	2560
	พันบาท	พันบาท
กำไรทางบัญชีก่อนภาษี	6,416,202	4,126,744
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้คำนวณตามอัตราภาษีเงินได้		
- อัตราภาษีร้อยละ 20	(1,283,240)	(825,349)
ผลกระทบทางภาษีของรายได้และค่าใช้จ่ายทางบัญชี		
แต่มีได้เป็นรายได้และค่าใช้จ่ายทางภาษี	6,627	2,930
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ตามงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น	(1,276,613)	(822,419)
อัตราภาษีที่แท้จริง (ร้อยละ)	19.9	19.9

บริษัทใช้อัตราภาษีร้อยละ 20 ในการคำนวณค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560

22. สัญญาระยะยาว

บริษัทมีสัญญาระยะยาว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ดังนี้

บริษัทมีสัญญาเช่าอาคารสำนักงานและบริการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ และสัญญาเช่าเครื่องรูดบัตรหลายฉบับ ซึ่งมีจำนวนรวม ดังต่อไปนี้

	2561	2560
	พันบาท	พันบาท
ระยะเวลาที่ไม่เกิน 1 ปี	242,342	243,427
ระยะเวลาที่เกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	246,548	400,211
	488,890	643,638

23. รายการบัญชีกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

บริษัทมีรายการบัญชีกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน สินทรัพย์ หนี้สิน รายได้และค่าใช้จ่ายส่วนหนึ่งของบริษัท เป็นรายการที่เกิดขึ้นกับกิจการที่เกี่ยวข้องกันดังกล่าว กิจการเหล่านี้เกี่ยวข้องกันโดยการถือหุ้นและ/หรือ มีกรรมกรร่วมกัน รายการระหว่างกันกับกิจการที่เกี่ยวข้องกันที่มีสาระสำคัญที่รวมไว้ในงบการเงิน ใช้ราคาตามปกติธุรกิจโดยถือตามราคาตลาดทั่วไปหรือเป็นไปตามสัญญาที่ตกลงกันได้

23.1 ยอดคงเหลือที่สำคัญกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

ยอดคงเหลือที่สำคัญกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ประกอบด้วย

กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	ความสัมพันธ์	2561 พันบาท	2560 พันบาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่		
- เงินฝากสถาบันการเงิน (เป็นส่วนหนึ่งของเงินสด และรายการเทียบเท่าเงินสด)		1,865,650	1,082,045
- ลูกหนี้อื่น		1,173	640
- เงินกู้ยืมระยะสั้น		3,539,907	499,938
- เจ้าหนี้การค้า		1,771,073	1,317,511
- ดอกเบี้ยค้างจ่าย		699	-
- หนี้สินหมุนเวียนอื่น		1,693	1,557
บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่เดียวกัน		
- ลูกหนี้อื่น		5,137	19,866
- เจ้าหนี้การค้า		225	449
บริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่เดียวกัน		
- เจ้าหนี้การค้า		9,325	828
บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่เดียวกัน		
- ลูกหนี้อื่น		4,465	6,070
- เจ้าหนี้การค้า		79	78
บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่เดียวกัน		
- ลูกหนี้อื่น		1,332	2,339
บริษัท หลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่เดียวกัน		
- เงินกู้ยืมระยะสั้น		299,872	-
บริษัท กรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่เดียวกัน		
- ลูกหนี้อื่น		-	96
- เจ้าหนี้การค้า		-	250
บริษัท กรุงไทย โอบีเจ ลิสซิ่ง จำกัด			
- เจ้าหนี้การค้า		185	89

23.1.1 การเปลี่ยนแปลงในเงินกู้ยืมระยะสั้น

การเปลี่ยนแปลงในเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกันสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 เป็นดังนี้

กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	ความล้มพันธ์	2561 พันบาท	2560 พันบาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่		
ยอดคงเหลือ ณ วันต้นปี		499,938	79,843
บวก กู้เพิ่มระหว่างปี		19,049,969	7,220,095
หัก จ่ายชำระคืนระหว่างปี		(16,010,000)	(6,800,000)
ยอดคงเหลือ ณ วันสิ้นปี		3,539,907	499,938
บริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่เดียวกัน		
ยอดคงเหลือ ณ วันต้นปี		-	39,902
บวก กู้เพิ่มระหว่างปี		3,799,872	2,268,098
หัก จ่ายชำระคืนระหว่างปี		(3,500,000)	(2,308,000)
ยอดคงเหลือ ณ วันสิ้นปี		299,872	-

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกันได้แก่
ตั๋วแลกเงิน มีอัตราดอกเบี้ยตามอัตราตลาดเงิน (Money Market Rate) ของสถาบันการเงิน
ดังกล่าวที่ร้อยละ 1.61 - 2.00 ต่อปี (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 : ร้อยละ 1.52 ต่อปี)

23.2 รายการค้าที่สำคัญกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

รายการค้าที่สำคัญกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ประกอบด้วย

กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	ความสัมพันธ์	2561 พันบาท	2560 พันบาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่		
- รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ		2,746	33
- รายได้อื่น		6,999	8,338
- ค่าใช้จ่ายในการบริหาร		334,442	307,476
- ต้นทุนทางการเงิน		21,569	17,934
บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่เดียวกัน		
- รายได้อื่น		12,996	19,217
- ค่าใช้จ่ายในการบริหาร		2,658	8,314
บริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่เดียวกัน		
- ค่าใช้จ่ายในการบริหาร		38,817	5,162
บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่เดียวกัน		
- รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ		7,670	8,554
- ค่าใช้จ่ายในการบริหาร		79	78
บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่เดียวกัน		
- รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ		18,474	10,212
- รายได้อื่น		-	9,626
- ค่าใช้จ่ายในการบริหาร		-	27
บริษัท หลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่เดียวกัน		
- ค่าใช้จ่ายในการบริหาร		2	2
- ต้นทุนทางการเงิน		3,166	2,257
บริษัท กรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่เดียวกัน		
- รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ		266,224	276,958
- รายได้อื่น		-	96
- ค่าใช้จ่ายในการบริหาร		6,112	40,456
บริษัท กรุงไทย โอบีเจ ลิสซิ่ง จำกัด	บริษัทผู้ถือหุ้นใหญ่เดียวกัน		
- ค่าใช้จ่ายในการบริหาร		1,525	725

รายได้และค่าใช้จ่ายข้างต้นกำหนดราคาตามสัญญาต่อไปนี้

- สัญญารับจ้างบริหารธุรกิจบัตรเครดิต

บริษัทได้ทำสัญญารับจ้างบริหารธุรกิจบัตรเครดิตกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคารกรุงไทย”) โดยบริษัทจะให้บริการงานบริหารธุรกิจบัตรเครดิตอื่นของธนาคารดังกล่าว ซึ่งรวมการรับจ้างผลิตบัตรเครดิตทุกประเภท และงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคาร สัญญานี้มีระยะเวลา 15 ปี นับจากวันที่ 1 กรกฎาคม 2545 ต่อมาเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2549 บริษัทและธนาคารกรุงไทยได้ทำบันทึกข้อตกลงแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา โดยกำหนดค่าธรรมเนียมในการบริการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2551 จนถึงวันสิ้นสุดสัญญาเป็นจำนวนเงินในอัตราที่แตกต่างกันตามปริมาณการทำรายการ ส่วนค่าบริการอื่นคิดตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงบวกค่าบริการตามอัตราที่ตกลงกัน อย่างไรก็ตาม บริษัทไม่ได้รับผลกระทบจากการสิ้นสุดสัญญาดังกล่าว

- สัญญารับบริการดำเนินงานสนับสนุน

บริษัทได้ทำสัญญารับบริการดำเนินงานสนับสนุนกับธนาคารกรุงไทย ซึ่งคู่สัญญาจะให้ความช่วยเหลือ (โดยตรงหรือโดยผ่านบริษัทที่เกี่ยวข้องอีกแห่งหนึ่ง) ทางด้านระบบงานและงานด้านบริการต่างๆ อันได้แก่ บริการสมาชิกบัตร บริการร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตและบริการอื่นที่เกี่ยวข้อง สัญญานี้มีระยะเวลา 15 ปี นับจากวันที่ 1 กรกฎาคม 2545

เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2559 บริษัทได้มีการทำบันทึกข้อตกลงแก้ไขเพิ่มเติม (ครั้งที่ 11) กับธนาคารกรุงไทย กำหนดอัตราค่าบริการปีละ 8.51 ล้านบาท และให้มีผลนับจากวันที่ 1 กรกฎาคม 2559 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2560 โดยค่าธรรมเนียมสำหรับการรับบริการดำเนินงานสนับสนุนอื่นๆ คิดเป็นจำนวนเงินในอัตราที่แตกต่างกันตามลักษณะและปริมาณการทำรายการ

เนื่องจากสัญญารับบริการดำเนินงานสนับสนุนครบกำหนดวันที่ 30 มิถุนายน 2560 คู่สัญญาตกลงที่จะขยายระยะเวลาการให้บริการออกไป จึงทำบันทึกข้อตกลงแก้ไขเพิ่มเติม (ครั้งที่ 12) ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2560 โดยยกเลิกค่าบริการรายปี และให้มีผลนับจากวันที่ 1 กรกฎาคม 2560 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2560

ต่อมาเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2560 บริษัทได้มีการทำบันทึกข้อตกลงแก้ไขเพิ่มเติม (ครั้งที่ 13) กับธนาคารกรุงไทย เพื่อขยายระยะเวลาการให้บริการตามสัญญาฉบับที่ 12 ออกไป โดยให้มีผลนับจากวันที่ 1 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2561

ทั้งนี้ อัตราค่าบริการของรายการระหว่างบริษัทและธนาคารกรุงไทย เป็นไปตามราคาดลาด และเป็นเงื่อนไขปกติของการทำธุรกิจ

- สัญญาความร่วมมือทางธุรกิจ

เนื่องจากสัญญาบริการด้านงานสนับสนุนระหว่างบริษัทและธนาคารกรุงไทย ได้ครบกำหนดเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2561 บริษัทและธนาคารกรุงไทย (รวมเรียกว่า “คู่สัญญา”) จึงตกลงทำสัญญาความร่วมมือทางธุรกิจ ลงวันที่ 30 มีนาคม 2561 เพื่อให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกันในด้านต่างๆ ทั้งที่มีอยู่ในขณะนี้หรือที่จะมีต่อไปในภายหน้า โดยคู่สัญญาจะทำความตกลงและจัดทำสัญญาบันทึกข้อตกลง หรือคำขอใช้บริการแยกต่างหากเป็นการเฉพาะเพื่อกำหนดรายละเอียด และเงื่อนไขของความร่วมมือ สนับสนุนหรือการให้บริการในแต่ละกรณีให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจปกติของคู่สัญญากันต่อไป

สัญญาความร่วมมือทางธุรกิจนี้มีอายุ 5 ปี นับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2561 การสิ้นสุดของสัญญาความร่วมมือทางธุรกิจนี้จะไม่ผลกระทบต่อความมีอยู่ของสัญญา บันทึกข้อตกลง หรือคำขอใช้บริการต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายใต้สัญญานับนี้ ซึ่งเป็นธุรกรรมทางการค้าปกติของคู่สัญญา

- สัญญารับจ้างดำเนินการพัฒนางานระบบการชำระเงิน

เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2559 บริษัทได้ทำสัญญารับจ้างเป็นที่ปรึกษาและดำเนินการประมวลผลอิเล็กทรอนิกส์ให้กับบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส เซส จำกัด (“KTBCS”) รวมทั้งให้เข้าใช้ระบบงานที่เกี่ยวข้องและการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่จำเป็นสำหรับระบบการชำระเงินข้างต้น สัญญานี้มีกำหนดระยะเวลาให้บริการ 1 ปี นับจากวันที่ 1 มกราคม 2560 และครบกำหนดในวันที่ 31 ธันวาคม 2560 โดยคู่สัญญาสามารถต่ออายุสัญญาดังกล่าวออกไปได้อีกคราวละ 1 ปี โดยการทำสัญญาฉบับใหม่ทุกครั้งที่มีการต่อสัญญา

เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2560 บริษัทได้ทำสัญญาจ้างเป็นที่ปรึกษาและดำเนินการประมวลผลอิเล็กทรอนิกส์ให้กับ KTBCS รวมทั้งให้เข้าใช้ระบบงานที่เกี่ยวข้องและการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่จำเป็นสำหรับระบบการชำระเงินข้างต้น สัญญานี้มีกำหนดระยะเวลาให้บริการ 1 ปี นับจากวันที่ 1 มกราคม 2561 และครบกำหนดในวันที่ 31 ธันวาคม 2561 โดยคู่สัญญาสามารถต่ออายุสัญญาดังกล่าวออกไปได้อีกคราวละ 1 ปี โดยการทำสัญญาฉบับใหม่ทุกครั้งที่มีการต่อสัญญา

เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2561 บริษัททำบันทึกข้อตกลงเพิ่มเติม (แก้ไขครั้งที่ 1) กับ KTBCS โดยเปลี่ยนกำหนดระยะเวลาบริการสำหรับสัญญาจ้างเป็นที่ปรึกษาและดำเนินการประมวลผลอิเล็กทรอนิกส์ การให้เข้าใช้ระบบงานที่เกี่ยวข้อง และการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่จำเป็นสำหรับระบบการชำระเงิน (บางส่วนของสัญญาจ้างดำเนินการพัฒนาระบบการชำระเงิน) ให้ครบกำหนดในวันที่ 31 ตุลาคม 2561

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทวางหลักประกันเป็นพันธบัตรรัฐบาลไทยจำนวน 2.2 ล้านบาท เพื่อเป็นหลักประกันในการปฏิบัติตามสัญญากับ KTBCS (ดูหมายเหตุข้อ 7) (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 : 5.1 ล้านบาท)

อัตราค่าบริการของรายการระหว่างบริษัทและ KTBCS ทั้งสองสัญญาข้างต้นกำหนดจากลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ข้อตกลงและเงื่อนไขในการจ้างเป็นเงื่อนไขปกติของการทำธุรกิจ

23.3 ค่าตอบแทนผู้บริหาร

ค่าตอบแทนผู้บริหารสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 ประกอบด้วย

	2561	2560
	พันบาท	พันบาท
ค่าตอบแทนผู้บริหารระยะสั้น	203,638	196,869
ค่าตอบแทนผู้บริหารระยะยาว	8,850	5,436
รวม	<u>212,488</u>	<u>202,305</u>

24. การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องมือทางการเงิน

ในระหว่างปี 2561 และ 2560 บริษัทไม่มีนโยบายที่จะประกอบธุรกรรมตราสารทางการเงินที่เป็นตราสารอนุพันธ์เพื่อการเก็งกำไรหรือเพื่อการค้า

24.1 ความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อ

ความเสี่ยงทางด้านสินเชื่อ คือความเสี่ยงที่ลูกค้าหรือคู่สัญญาไม่ปฏิบัติตามสัญญาทำให้บริษัทเกิดความสูญเสียทางการเงินได้ บริษัทได้มีนโยบายในการป้องกันความเสี่ยงนี้โดยการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินของลูกค้า ซึ่งเป็นการช่วยบรรเทาความสูญเสียทางการเงินที่อาจจะเกิดขึ้นได้

ความเสี่ยงทางด้านสินเชื่อนี้มีมูลค่าตามที่แสดงไว้ในด้านสินทรัพย์ในงบแสดงฐานะการเงินหลังจากหักค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญแล้ว

ธุรกิจหลักของบริษัท คือการออกบัตรเครดิต และการปล่อยสินเชื่อ บริษัทควบคุมความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อดังกล่าวโดยการกำหนดขั้นตอนการอนุมัติวงเงินและการติดตามที่รอบคอบรัดกุม

24.2 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง เกิดจากกิจกรรมการจัดหาเงินทุนของบริษัทซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงที่ไม่สามารถจัดหาแหล่งเงินทุนได้ตามกำหนดระยะเวลาในอัตราเงินกู้ยืมที่เหมาะสม และความเสี่ยงที่ไม่สามารถเปลี่ยนทรัพย์สินให้เป็นเงินสดได้ทันตามต้องการในราคาที่ยอมรับได้และในเวลาที่เหมาะสม

บริษัทมีการจัดหาแหล่งเงินทุนในหลายรูปแบบ ประกอบด้วย การออกจำหน่ายตราสารทางการเงินในรูปของตราสารหนี้และตราสารทุน การจัดหาแหล่งเงินทุนดังกล่าวก่อให้เกิดความยืดหยุ่นและเป็นอิสระในการจัดหาแหล่งเงินทุนซึ่งมีต้นทุนต่ำ นอกจากนี้ บริษัทพยายามที่จะรักษาระดับความสมดุลของเงินทุนที่มีอยู่กับหนี้สินที่ต้องชำระตามกำหนดเวลา รวมทั้งการประเมินความเสี่ยงด้านสภาพคล่องโดยการติดตามการเปลี่ยนแปลงของเงินทุนเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดขึ้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 บริษัทมีวงเงินกู้ยืมกับสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องจำนวน 18,030 ล้านบาท

24.3 ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย

ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย เป็นความเสี่ยงที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยทั้งทางด้านสินทรัพย์และหนี้สิน ซึ่งมีสาเหตุมาจากระยะเวลาที่แตกต่างกันของอายุคงเหลือ (กรณีอัตราดอกเบี้ยคงที่) และระยะเวลาที่แตกต่างกันของการกำหนดอัตราดอกเบี้ยครั้งต่อไป (กรณีอัตราดอกเบี้ยลอยตัว) ของสินทรัพย์และหนี้สิน หรือเกิดจากการที่อัตราดอกเบี้ยตลาดเปลี่ยนแปลงแล้วส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยของสินทรัพย์และหนี้สินเกิดการเปลี่ยนแปลงในปริมาณที่ไม่เท่ากัน แม้ว่าสินทรัพย์และหนี้สินจะมีอายุคงเหลือหรือระยะเวลากำหนดอัตราดอกเบี้ยครั้งต่อไปที่เท่ากัน การบริหารความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยของบริษัท จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะทำให้ผลกระทบด้านอัตราดอกเบี้ยต่อรายได้สุทธิอยู่ในระดับที่เหมาะสม ภายใต้ข้อสมมติที่ว่าระดับอัตราดอกเบี้ยในตลาดสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 บริษัทมีสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินที่มีความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยสรุปได้ดังนี้

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561						อัตราดอกเบี้ยถัวเฉลี่ย	
	อัตราดอกเบี้ย	ระยะเวลาคงเหลือก่อนครบกำหนดของ	ไม่เปลี่ยนแปลง		รวม	อัตราดอกเบี้ยถัวเฉลี่ย		
	ปรับขึ้นลงตาม	สัญญาหรือก่อนวันที่กำหนด	ตามอัตรา			อัตรา	อัตรา	
	อัตราตลาด	อัตราดอกเบี้ยใหม่	ดอกเบี้ยในตลาด			ดอกเบี้ย	ดอกเบี้ย	
	ภายใน 0-1 เดือน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	มากกว่า 5 ปี		ลอยตัว	คงที่	
	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ร้อยละต่อปี	ร้อยละต่อปี
สินทรัพย์ทางการเงิน								
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	220	-	-	-	2,502	2,722	0.38	-
ลูกหนี้การค้า	-	61,411	110	-	16,681	78,202	18.52	4.71
เงินลงทุน	-	-	7	2	-	9	-	2.22
หนี้สินทางการเงิน								
เงินกู้ยืมระยะสั้น	4,390	4,400	-	-	(3)	8,787	2.00	1.74
หุ้นกู้ระยะยาว	-	5,285	22,905	17,145	-	45,355	-	3.12

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560						อัตราดอกเบี้ยถัวเฉลี่ย	
	อัตราดอกเบี้ย	ระยะเวลาคงเหลือก่อนครบกำหนดของ	ไม่เปลี่ยนแปลง		รวม	อัตราดอกเบี้ยถัวเฉลี่ย		
	ปรับขึ้นลงตาม	สัญญาหรือก่อนวันที่กำหนด	ตามอัตรา			อัตรา	อัตรา	
	อัตราตลาด	อัตราดอกเบี้ยใหม่	ดอกเบี้ยในตลาด			ดอกเบี้ย	ดอกเบี้ย	
	ภายใน 0-1 เดือน	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	มากกว่า 5 ปี		ลอยตัว	คงที่	
	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ร้อยละต่อปี	ร้อยละต่อปี
สินทรัพย์ทางการเงิน								
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	227	-	-	-	1,474	1,701	0.38	-
ลูกหนี้การค้า	-	57,741	59	-	15,688	73,488	18.43	4.39
เงินลงทุน	-	3	7	2	-	12	-	2.22
หนี้สินทางการเงิน								
เงินกู้ยืมระยะสั้น	3,470	6,600	-	-	(2)	10,068	1.82	1.68
หุ้นกู้ระยะยาว	-	7,270	20,515	15,570	-	43,355	-	3.32

24.4 มูลค่ายุติธรรม

ในการเปิดเผยมูลค่ายุติธรรมของเครื่องมือทางการเงินต้องใช้ดุลยพินิจในการประมาณมูลค่ายุติธรรม ดังนั้นมูลค่ายุติธรรมที่ประมาณขึ้นที่เปิดเผยในหมายเหตุประกอบงบการเงินนี้จึงไม่จำเป็นต้องบ่งชี้ถึงจำนวนเงินซึ่งเกิดขึ้นจริงในตลาดแลกเปลี่ยนในปัจจุบัน การใช้ข้อสมมติฐานทางการตลาดและ/หรือวิธีการประมาณที่แตกต่างกันอาจมีผลกระทบที่มีสาระสำคัญต่อมูลค่ายุติธรรมที่ประมาณขึ้น บริษัทใช้วิธีการและข้อสมมติฐานดังต่อไปนี้ ในการประมาณมูลค่ายุติธรรมของเครื่องมือทางการเงิน

มูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์หรือหนี้สินของบริษัท และการจัดลำดับชั้นมูลค่ายุติธรรมแสดงดังตารางต่อไปนี้

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561		ลำดับชั้น มูลค่ายุติธรรม	เทคนิคการประเมินมูลค่า และข้อมูลที่ใช้ใน การวัดมูลค่ายุติธรรม
	มูลค่าตามบัญชี ล้านบาท	มูลค่ายุติธรรม ล้านบาท		
<u>สินทรัพย์</u>				
ลูกหนี้การค้า	72,713	72,713	2	มูลค่ายุติธรรมประมาณจากอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาดหักด้วยค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ
เงินลงทุน	9	9	2	อัตราผลตอบแทนที่ประกาศโดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย ณ สิ้นวันทำการสุดท้ายของรอบระยะเวลารายงาน
<u>หนี้สิน</u>				
เงินกู้ยืมระยะสั้น จากสถาบันการเงิน	8,787	8,787	2	มูลค่ายุติธรรมประมาณจากอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาด
รายได้รอการตัดบัญชีสำหรับ คะแนนสะสมแลกของรางวัล	2,336	2,336	3	ประมาณการอัตราการแลกเปลี่ยนคะแนนสะสมเพื่อแลกของรางวัลของลูกค้า และมูลค่ายุติธรรมของรางวัล
หุ้นกู้ระยะยาว	45,335	45,925	2	อัตราผลตอบแทนที่ประกาศโดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย ณ สิ้นวันทำการสุดท้ายของรอบระยะเวลารายงาน

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560		ลำดับชั้น	เทคนิคการประเมินมูลค่าและข้อมูลที่ใช้ในการวัดมูลค่ายุติธรรม
	มูลค่าตามบัญชี ล้านบาท	มูลค่ายุติธรรม ล้านบาท		
<u>สินทรัพย์</u>				
ลูกหนี้การค้า	67,788	67,788	2	มูลค่ายุติธรรมประมาณจากอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาดหักด้วยค่าเผื่อนับสงสัยจะสูญ
เงินลงทุน	12	12	2	อัตราผลตอบแทนที่ประกาศโดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย ณ สิ้นวันทำการสุดท้ายของรอบระยะเวลารายงาน
<u>หนี้สิน</u>				
เงินกู้ยืมระยะสั้น จากสถาบันการเงิน	10,068	10,068	2	มูลค่ายุติธรรมประมาณจากอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาด
รายได้รอการตัดบัญชีสำหรับ คะแนนสะสมแลกเปลี่ยนของรางวัล	2,559	2,559	3	ประมาณการอัตราการแลกเปลี่ยนคะแนนสะสมเพื่อแลกของรางวัลของลูกค้า และมูลค่ายุติธรรมของรางวัล
หุ้นกู้ระยะยาว	43,355	44,461	2	อัตราผลตอบแทนที่ประกาศโดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย ณ สิ้นวันทำการสุดท้ายของรอบระยะเวลารายงาน

25. สินทรัพย์และหนี้สินที่อาจเกิดขึ้น

บริษัทได้จ้างผู้ให้บริการรายหนึ่งพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ต่อมาผู้ให้บริการดังกล่าวผิดสัญญา บริษัทจึงบอกเลิกสัญญาดังกล่าวและฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลางเป็นเงินจำนวน 605.49 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการดังกล่าวใช้สิทธิฟ้องบริษัทในมูลเหตุเดียวกันต่อศาลแพ่งกรุงเทพใต้เรียกร้องค่าเสียหายโดยอ้างว่าการเลิกสัญญาดังกล่าวข้างต้นไม่เป็นธรรม เป็นเงินจำนวน 533.30 ล้านบาท ซึ่งศาลแพ่งกรุงเทพใต้ได้มีคำสั่งจำหน่ายคดีที่ผู้ให้บริการฟ้องบริษัทออกจากสารบบความแล้ว ต่อมาเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2556 ผู้ให้บริการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์รายดังกล่าวได้ยื่นคำร้องขอแก้ไขเพิ่มเติมคำให้การและฟ้องแย้งบริษัทต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง โดยเรียกค่าเสียหายจากการบอกเลิกสัญญาโดยไม่สุจริตเป็นเงินจำนวน 537.31 ล้านบาท

ต่อมาเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2560 ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลางได้มีคำพิพากษาให้บริษัทได้รับชำระหนี้จากผู้ให้บริการเป็นเงินจำนวน 354.05 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี และศาลได้พิพากษาให้ยกคำฟ้องแย้งของผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการใช้สิทธิอุทธรณ์คำพิพากษา

เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2561 ศาลฎีกาได้มีคำพิพากษากลับคำพิพากษาของศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง โดยได้วินิจฉัยว่า บริษัทผู้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เป็นผู้ผิดสัญญา ศาลฎีกาจึงไม่วินิจฉัยในความเสียหายของบริษัทผู้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ตามที่ฟ้องแย้ง ส่วนความเสียหายที่บริษัทผู้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ต้องชำระให้กับบริษัทจำนวน 354.05 ล้านบาท ตามคำพิพากษาของศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลางนั้น ศาลฎีกาเห็นว่า เงินจำนวนดังกล่าวที่บริษัทได้ชำระให้กับบริษัทผู้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ไปนั้นเป็นการชำระตามงวดงานที่ตกลงกันรวมถึงค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ ศาลฎีกาจึงไม่กำหนดความเสียหายดังกล่าวให้กับบริษัท

อย่างไรก็ตาม ในปี 2555 บริษัทได้บันทึกค่าเผื่อการด้อยค่าสำหรับอุปกรณ์และต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ดังกล่าวสำหรับมูลค่าที่คาดว่าจะไม่ได้รับคืนโดยประมาณแล้ว (ดูหมายเหตุข้อ 8 และ 9) ดังนั้นคำพิพากษาของศาลฎีกาจึงไม่มีผลกระทบต่อบริษัทอย่างเป็นสาระสำคัญ

26. การอนุมัติงบการเงิน

งบการเงินนี้ได้รับอนุมัติให้ออกงบการเงินจากกรรมการผู้มีอำนาจลงนามของบริษัทเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2562

คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน

1. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

1.1 สรุปรายงานผู้สอบบัญชีรับอนุญาตสำหรับงบการเงินปี 2559 - 2561

การตรวจสอบงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559
บริษัท ดีลอยท์ ทูช ไร้มัทส์ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด โดยนางนิสากร ทรงมณี แสดงความเห็น อย่างไม่มีเงื่อนไขว่า งบการเงินของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 งบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น และงบกระแสเงินสดสำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของบริษัท แสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดโดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

การตรวจสอบงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560
บริษัท ดีลอยท์ ทูช ไร้มัทส์ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด โดยนางนิสากร ทรงมณี แสดงความเห็น อย่างไม่มีเงื่อนไขว่า งบการเงินของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 งบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น และงบกระแสเงินสดสำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของบริษัท แสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดโดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

การตรวจสอบงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561
บริษัท ดีลอยท์ ทูช ไร้มัทส์ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด โดย ดร.ศุภมิตร เตชะมนตรีกุล แสดงความเห็นอย่างไม่มีเงื่อนไขว่า งบการเงินของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 งบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น และงบกระแสเงินสดสำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของบริษัท แสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดโดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

1.2 งบการเงินของบริษัทปี 2559 - 2561

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

งบแสดงฐานะการเงิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 - 2561 ตรวจสอบโดยบริษัทดีลอยท์ ทูช โทมัส สุชัยยศ สอบบัญชี จำกัด

หน่วย : ล้านบาท	งบการเงินบริษัท					
	ปี 2559	%	ปี 2560	%	ปี 2561	%
สินทรัพย์						
สินทรัพย์หมุนเวียน						
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	1,165	1.7%	1,701	2.3%	2,722	3.4%
เงินลงทุนระยะยาวที่จะครบกำหนดภายในหนึ่งปี	-	-	3	0.0%	-	0.0%
ลูกหนี้บัตรเครดิต - สุทธิ	42,988	62.9%	45,048	61.2%	47,937	60.2%
ลูกหนี้สินเชื่อธนวิญ - สุทธิ	157	0.2%	142	0.2%	130	0.2%
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล - สุทธิ	20,154	29.5%	22,596	30.7%	24,644	30.9%
ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ - สุทธิ	3	0.0%	2	0.0%	2	0.0%
ลูกหนี้อื่น	1,101	1.6%	1,264	1.7%	1,387	1.7%
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	65,569	96.0%	70,756	96.1%	76,822	96.5%
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน						
เงินลงทุนระยะยาว	10	0.0%	9	0.0%	9	0.0%
ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์	465	0.7%	516	0.7%	529	0.7%
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	500	0.7%	509	0.7%	506	0.6%
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี	1,683	2.5%	1,764	2.4%	1,692	2.1%
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น	70	0.1%	81	0.1%	90	0.1%
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน	2,729	4.0%	2,880	3.9%	2,825	3.5%
รวมสินทรัพย์	68,297	100.0%	73,636	100.0%	79,648	100.0%
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น						
หนี้สินหมุนเวียน						
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกัน	120	0.2%	500	0.7%	3,840	4.8%
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงินอื่น	9,545	14.0%	9,568	13.0%	4,948	6.2%
เจ้าหนี้การค้าสถาบันการเงินและกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	991	1.5%	1,319	1.8%	1,781	2.2%
เจ้าหนี้การค้าบริษัทอื่น	375	0.5%	359	0.5%	505	0.6%
ดอกเบี้ยค้างจ่าย	277	0.4%	293	0.4%	378	0.5%
ภาษีเงินได้ค้างจ่าย	336	0.5%	428	0.6%	609	0.8%
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	1,028	1.5%	1,056	1.4%	1,087	1.4%
เจ้าหนี้อื่น	1,120	1.6%	1,302	1.8%	2,069	2.6%
ส่วนของเงินกู้ยืมระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	-	-	-	-	-	-
ส่วนของหุ้นกู้ระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	9,568	14.0%	7,270	9.9%	5,285	6.6%
รายได้รอการตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัล	2,488	3.6%	2,559	3.5%	2,336	2.9%
รวมหนี้สินหมุนเวียน	25,848	37.8%	24,653	33.5%	22,837	28.7%
หนี้สินไม่หมุนเวียน						
เงินกู้ยืมระยะยาว	-	-	-	-	-	-
หุ้นกู้ระยะยาว	31,855	46.6%	36,085	49.0%	40,050	50.3%
ประมาณการหนี้สินผลประโยชน์พนักงาน	273	0.4%	320	0.4%	409	0.5%
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน	32,128	47.0%	36,405	49.4%	40,459	50.8%
รวมหนี้สิน	57,976	84.9%	61,059	82.9%	63,296	79.5%

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

งบแสดงฐานะการเงิน (ต่อ)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 - 2561 ตรวจสอบโดยบริษัทดีลอยท์ ทูช โธมัทส์ ไซยยศ สอบบัญชี จำกัด

หน่วย : ล้านบาท	งบการเงินบริษัท					
	ปี 2559	%	ปี 2560	%	ปี 2561	%
ทุนจดทะเบียน						
- หุ้นสามัญ 2,578,334,070 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท					2,578	3.2%
- หุ้นสามัญ 257,833,407 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท	2,578	3.8%	2,578	3.5%		
ทุนที่ออกและชำระแล้ว						
- หุ้นสามัญ 2,578,334,070 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท					2,578	3.2%
ชำระครบแล้ว						
- หุ้นสามัญ 257,833,407 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท	2,578	3.8%	2,578	3.5%		
ชำระครบแล้ว						
ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ	1,892	2.8%	1,892	2.6%	1,892	2.4%
องค์ประกอบอื่นของส่วนของผู้ถือหุ้น	-	-	-	-	-	-
กำไรสะสม						
- จัดสรรแล้ว - ทุนสำรองตามกฎหมาย	258	0.4%	258	0.4%	258	0.3%
- ยังไม่ได้จัดสรร	5,594	8.2%	7,849	10.7%	11,624	14.6%
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	10,322	15.1%	12,577	17.1%	16,352	20.5%
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น	68,297	100.0%	73,636	100.0%	79,648	100.0%

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
งบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น
 สำหรับปี 2559 - 2561 ตรวจสอบโดยบริษัทดีลอยท์ ทูช โธมัทส โซยยส สอบบัญชี จำกัด

หน่วย : ล้านบาท	งบการเงินบริษัท					
	ปี 2559	%	ปี 2560	%	ปี 2561	%
รายได้						
รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้บัตรเครดิต	4,321	24.6%	4,632	23.7%	4,884	23.0%
รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล	29	0.2%	25	0.1%	23	0.1%
รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้สินเชื่อผู้ประกอบการ	2,880	16.4%	3,424	17.5%	3,883	18.3%
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	19	0.1%	13	0.1%	7	0.0%
รายได้ค่าธรรมเนียมและค่าบริการ	7,421	42.2%	8,120	41.6%	8,640	40.8%
หนี้สูญได้รับคืน	2,398	13.6%	2,855	14.6%	3,342	15.8%
กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน - สุทธิ	119	0.7%	139	0.7%	142	0.7%
รายได้อื่น	394	2.2%	319	1.6%	277	1.3%
รวมรายได้	17,580	100.0%	19,525	100.0%	21,198	100.0%
ค่าใช้จ่าย						
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	6,702	38.1%	6,941	35.5%	7,311	34.5%
ค่าตอบแทนผู้บริหาร	199	1.1%	202	1.0%	212	1.0%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ - บัตรเครดิต	3,359	19.1%	3,431	17.6%	2,858	13.5%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ - สินเชื่อส่วนบุคคล	7	0.0%	5	0.0%	5	0.0%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ - สินเชื่อผู้ประกอบการ	2,692	15.3%	3,180	16.3%	2,834	13.4%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ - สินเชื่อเจ้าของกิจการ	13	0.1%	12	0.1%	6	0.0%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
ต้นทุนทางการเงิน	1,482	8.4%	1,629	8.3%	1,555	7.3%
รวมค่าใช้จ่าย	14,454	82.2%	15,399	78.9%	14,782	69.7%
กำไรก่อนภาษีเงินได้	3,126	17.8%	4,127	21.1%	6,416	30.3%
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	(631)	3.6%	(822)	4.2%	(1,277)	6.0%
กำไรสุทธิสำหรับปี	2,495	14.2%	3,304	16.9%	5,140	24.2%
กำไร (ขาดทุน) เบ็ดเสร็จอื่น						
ผลกำไร (ขาดทุน) จากการวัดมูลค่าใหม่ของผลประโยชน์พนักงาน	(84.83)	0.5%	(21.91)	0.1%	1.73	0.01%
ภาษีเงินได้ของรายการที่จะไม่ถูกจัดประเภทใหม่ไว้ในกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง	(16.97)	0.1%	(4.38)	0.0%	0.35	0.0%
กำไร (ขาดทุน) เบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี - สุทธิจากภาษีเงินได้	(67.86)	0.4%	(17.52)	0.1%	1.38	0.01%
กำไรเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	2,427	13.8%	3,287	16.8%	5,141	24.3%
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน (บาท)	0.97	-	1.28	-	1.99	-

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

งบกระแสเงินสด

สำหรับปี 2559 - 2561 ตรวจสอบโดยบริษัทดีลอยท์ ทูช โทมัส สุโขทัย สอบบัญชี จำกัด

หน่วย : ล้านบาท	งบการเงินบริษัท		
	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน			
กำไรก่อนภาษีเงินได้	3,126	4,127	6,416
ค่าตัดจำหน่ายส่วนเกินมูลค่าเงินลงทุนในตราสารหนี้	0.2	0.1	0.03
ค่าตัดจำหน่ายดอกเบี้ยรอตัดบัญชีของตัวแลกเงิน	21	1	6
ค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงาน	28	34	117
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	299	350	352
(กำไร) ขาดทุนจากการขายและตัดจำหน่ายส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์ – สุทธิ	0.4	(0.1)	0.2
รายได้รอการตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัลเพิ่มขึ้น (ลดลง)	121	71	(223)
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	6,070	6,627	5,703
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	1,467	1,612	1,537
	11,133	12,822	13,908
สินทรัพย์ดำเนินงานเพิ่มขึ้น			
ลูกหนี้การค้าเพิ่มขึ้น	(13,694)	(11,109)	(10,628)
ลูกหนี้อื่นเพิ่มขึ้น	(53)	(166)	(123)
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่นเพิ่มขึ้น	(5)	(11)	(9)
หนี้สินดำเนินงานเพิ่มขึ้น (ลดลง)			
เจ้าหนี้การค้า - สถาบันการเงินและกิจการที่เกี่ยวข้องกันเพิ่มขึ้น (ลดลง)	(51)	328	462
เจ้าหนี้การค้า - บริษัทอื่นเพิ่มขึ้น	95	10	9
ดอกเบี้ยค้างจ่ายเพิ่มขึ้น (ลดลง)	13	12	(0.4)
ภาษีเงินได้ค้างจ่ายลดลง	(0.2)	(0.1)	(0.02)
ค่าใช้จ่ายค้างจ่ายเพิ่มขึ้น	90	28	31
เจ้าหนี้อื่นเพิ่มขึ้น	96	182	768
เงินสดรับจาก (ใช้ไปใน) การดำเนินงาน	(2,376)	2,095	4,419
จ่ายดอกเบี้ย	(1,452)	(1,607)	(1,452)
จ่ายผลประโยชน์พนักงาน	-	(8)	(27)
จ่ายภาษีเงินได้นิติบุคคล	(683)	(806)	(1,024)
เงินสดรับจากภาษีเงินได้นิติบุคคลคืน	-	-	-
เงินสดสุทธิได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมดำเนินงาน	(4,510)	(327)	1,916

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

งบกระแสเงินสด (ต่อ)

สำหรับปี 2559 - 2561 ตรวจสอบโดยบริษัทดีลอยท์ ทูช โธมัทสு ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

หน่วย : ล้านบาท	งบการเงินบริษัท		
	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน			
เงินสดจ่ายเพื่อซื้อเงินลงทุนระยะยาว	(10)	(2)	-
เงินสดรับจากการขายเงินลงทุนระยะยาว	20	-	3
เงินสดจ่ายเพื่อซื้อส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์	(258)	(245)	(93)
เงินสดจ่ายเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์	(190)	(193)	(132)
เงินสดรับจากการขายส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์	0.8	0.3	0.3
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน	(438)	(439)	(222)
กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน			
เงินสดรับ (จ่ายชำระคืน) เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน (สุทธิ)	(4,340)	402	(1,287)
เงินสดจ่ายชำระคืนเงินกู้ยืมระยะยาว	(1,850)	-	-
เงินสดรับจากการออกหุ้นกู้ระยะยาว	18,000	11,500	9,250
เงินสดจ่ายเพื่อไถ่ถอนหุ้นกู้ระยะยาวครบกำหนดชำระ	(5,800)	(9,568)	(7,270)
จ่ายเงินปันผล	(838)	(1,031)	(1,366)
เงินสดสุทธิได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมจัดหาเงิน	5,172	1,302	(673)
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้น (ลดลง) สุทธิ	225	536	1,021
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันที่ 1 มกราคม	941	1,165	1,701
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันที่ 31 ธันวาคม	1,165	1,701	2,722

1.3 อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ

ตารางสรุปอัตราส่วนทางการเงิน

		ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการหากำไร (Profitability Ratio)				
อัตรากำไรขั้นต้น (Gross Profit Margin)	%	85.9%	85.8%	86.8%
อัตรากำไรสุทธิ (Net Profit Margin)	%	14.2%	16.9%	24.2%
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (ROE)	%	26.2%	28.9%	35.5%
อัตราดอกเบี้ยรับ ⁽¹⁾ (Average Interest Received)	%	18.2%	18.3%	18.0%
อัตราดอกเบี้ยจ่าย (Average Cost of Fund)	%	3.1%	3.1%	2.9%
ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ย (Net Interest Margin)	%	15.1%	15.1%	15.1%
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Efficiency Ratio)				
อัตราส่วนรายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์ ⁽²⁾ (Interest Revenue / Total Asset)	%	14.6%	14.6%	14.5%
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA)	%	3.9%	4.7%	6.7%
อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (Asset Turnover)	เท่า	0.27	0.28	0.28
อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน (Financial Ratio)				
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (D / E)	เท่า	5.62	4.85	3.87
อัตราส่วนเงินให้กู้ยืมต่อเงินกู้ยืม (Loan to Borrowing)	%	134.5%	137.6%	144.5%
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (Interest Coverage Ratio)	เท่า	3.11	3.53	5.13
อัตราการจ่ายเงินปันผล (Dividend Payout Ratio)	%	41.3%	41.4%	41.1% ⁽³⁾
อัตราส่วนคุณภาพสินทรัพย์ (Asset Quality Ratio)				
อัตราส่วนค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อรวม (Allowance for Doubtful A / C / Total Receivables)	%	7.9%	7.8%	7.0%
อัตราส่วนหนี้สูญต่อสินเชื่อรวม (Bad Debt / Total Receivables)	%	8.3%	8.6%	7.6%
% ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อรวม (% NPL)	%	1.7%	1.3%	1.1%
% ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธุรกิจบัตรเครดิต (% NPL Credit Card)	%	1.2%	1.1%	1.0%
% ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อบุคคล (% NPL Personal Loan)	%	0.9%	0.8%	0.8%

⁽¹⁾ อัตราดอกเบี้ยรับดังกล่าวรวมค่าธรรมเนียมในการใช้เงิน

⁽²⁾ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิดังกล่าวรวมค่าธรรมเนียมในการใช้เงิน

⁽³⁾ สิทธิในการรับเงินปันผลดังกล่าวยังมีความไม่แน่นอนจนกว่าจะได้รับอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 (ครั้งที่ 17)

2. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ

2.1 คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทปี 2559 - 2561

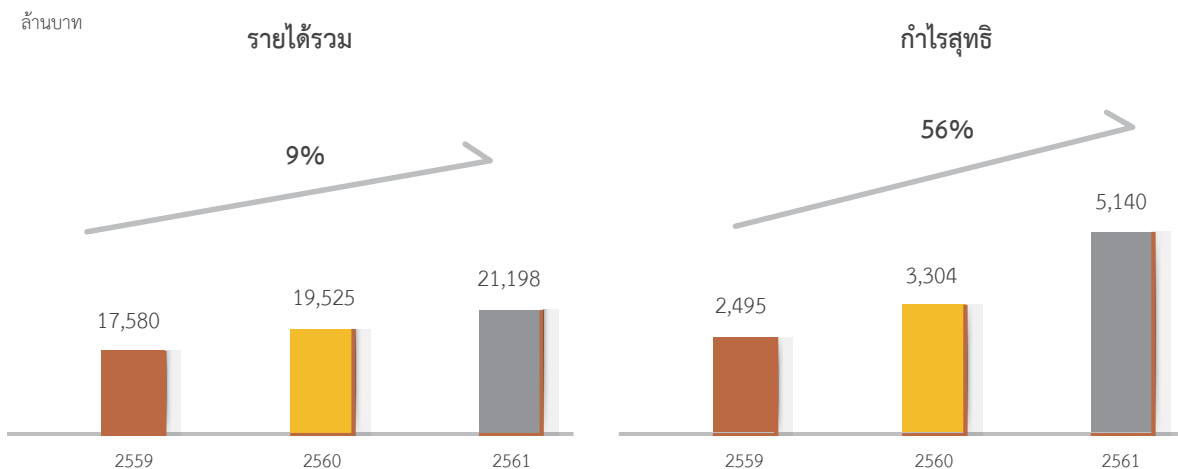
2.1.1 คำอธิบายสำหรับงบการเงินของบริษัท สำหรับปี 2559 - 2561

เกณฑ์การจัดทำและนำเสนองบการเงินปี 2559 - 2561

บริษัทจัดทำบัญชีเป็นเงินบาทและจัดทำงบการเงินตามกฎหมายเป็นภาษาไทยตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินและวิธีปฏิบัติทางการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย โดยสามารถดูรายละเอียดของมาตรฐานการรายงานทางการเงินได้จากหมายเหตุประกอบงบการเงินของบริษัทในแต่ละปีนั้น ๆ

2.1.2 การวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของงบการเงินบริษัทสำหรับปี 2559 - 2561

บทวิเคราะห์ภาพรวมผลการดำเนินงานปี 2561



ในปี 2561 นับเป็นอีกปีหนึ่งที่บริษัทสร้างการเติบโตของกำไรที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่องจากปีก่อนหน้า ถือได้ว่าเป็นการสร้างสถิติครั้งใหม่ของบริษัท โดยมีรายได้รวมขยายตัวที่ 9% แม้บริษัทจะอยู่ภายใต้ความกดดันของสภาวะการแข่งขันในธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคที่ทวีความเข้มข้นขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งจากความท้าทายของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค ผลกระทบจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่รวดเร็ว และความเข้มงวดของกฎระเบียบจากหน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งเป็นผลให้บริษัทต้องปรับตัวและปรับปรุงแผนธุรกิจให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสำหรับปีนี้ เคทีซีสามารถทำกำไรสุทธิเป็นจำนวน 5,140 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตราเติบโตที่ 56% จากปีที่ผ่านมา เนื่องจากความสามารถในการปรับตัวของบริษัท ทำให้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรยังเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงยอดลูกหนี้บัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคลยังคงขยายตัวมีมาตรฐานอนุมัติบัตรภายใต้กรอบเกณฑ์ที่เหมาะสมกับความเสี่ยงของกลุ่มเป้าหมายแต่ละประเภท ประกอบกับแนวทางการติดตามหนี้ที่ยังคงความมีประสิทธิภาพ ทำให้หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าอุตสาหกรรม โดยผลการดำเนินงานรวมของเคทีซีสรุปได้ดังนี้

- กำไรเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี 2561 มีมูลค่าทั้งสิ้น 5,141 ล้านบาทคิดเป็นเติบโต 56% (YoY) เกิดจากกำไรสุทธิสำหรับปีที่มีจำนวน 5,140 ล้านบาท รวมผลจากกำไรเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปีสุทธิจากภาษีเงินได้มีมูลค่าที่ 1.4 ล้านบาท อันเกิดจากประมาณการโครงการผลประโยชน์พนักงานและภาษีเงินได้เกี่ยวกับรายการที่ต้องไม่จัดประเภทรายการใหม่

- ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของบริษัทยังคงขยายตัวในทุกไตรมาสตลอดปี 2561 โดย 1Q/2Q/3Q และ 4Q เติบโต (YoY) ที่ 8.4% / 7.1% / 10.7% และ 10.5% ขณะที่อุตสาหกรรมอยู่ที่ 10.1% / 11.5% / 9.9% และ 8.9% ตามลำดับ ทั้งนี้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของอุตสาหกรรมทั้งปีมีอัตราเติบโตที่ 10.0% ขณะที่บริษัทมีมูลค่าปริมาณใช้จ่ายผ่านบัตรทั้งปีมีมูลค่า 193,101 ล้านบาท หรือเติบโตทั้งปี 9.2% โดยบริษัทได้ขยายฐานสมาชิกบัตรเครดิตของบริษัทที่เพิ่มขึ้น 10.1% (YoY) รวมถึงการนำเสนอแคมเปญการตลาดที่แตกต่างอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ตอบสนองทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้ากลุ่มฐานเดิมของบริษัทภายใต้กรอบความคิดที่เปลี่ยนไปตามพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป มีการให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติม ผ่านส่วนลด การคืนเงิน การใช้คะแนนสะสม รวมถึงการทำตลาดออนไลน์ซึ่งมีรูปแบบที่ง่าย และสะดวกในด้านการใช้งาน จึงเป็นผลให้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของสมาชิกเติบโตเพิ่มขึ้น

วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน (หน่วย : ล้านบาท)	ปี 2561	สัดส่วน %	ปี 2560	สัดส่วน %	อัตราเติบโต %
รายได้รวม	21,198	100%	19,525	100%	9%
- หนี้สูญได้รับคืน	3,342	16%	2,855	15%	17%
ค่าใช้จ่ายการบริหารงาน	7,524	35%	7,143	37%	5%
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	1,555	7%	1,629	8%	-4%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	5,703	27%	6,627	34%	-14%
กำไรก่อนภาษี	6,416	30%	4,127	21%	55%
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	(1,277)	6%	(822)	4%	55%
กำไรสุทธิ	5,140	24%	3,304	17%	56%
ขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น - สุทธิจากภาษีเงินได้	1	0%	(18)	0%	-108%
กำไรเบ็ดเสร็จรวม	5,141	24%	3,287	17%	56%

• ในด้านธุรกิจร้านค้ารับบัตร บริษัทมีปริมาณซื้อขายผ่านร้านค้าในปี 2561 เติบโตที่ 10.1% เป็นมูลค่า 85,732 ล้านบาท จาก 77,884 ล้านบาท ด้วยจำนวนร้านค้าที่เพิ่มขึ้นจาก 32,875 ร้านค้าเป็น 36,837 ร้านค้า เพิ่ม 12.1% จากโครงการร่วมขยายร้านค้าและติดตั้งเครื่องรูดบัตร เป็นผลให้ปริมาณซื้อขายผ่านร้านค้าสูงขึ้น ทั้งนี้ในเดือนสิงหาคม 2561 ที่ผ่านมา เคทีซีได้ผ่านการทดสอบและได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ให้สามารถนำบริการชำระบัตรเครดิตผ่าน QR Code Payment ออกจาก Regulatory Sandbox และให้บริการในวงกว้างได้ ซึ่งจะเป็นช่องทางในการขยายพันธมิตรร้านค้าใหม่ ๆ ในการรับชำระ KTC QR Pay มากขึ้น อีกทั้งสมาชิกบัตรเคทีซีจะได้มีประสบการณ์ทดลองระบบการชำระเงินรูปแบบใหม่ที่หลากหลายรูปแบบ ทั้งผ่าน Fitbit Pay Garmin Pay และ Samsung Pay โดยไม่ยึดติดรูปแบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตแบบเดิมแต่เพียงอย่างเดียว

• ยอดลูกหนี้รวมปี 2561 เท่ากับ 78,202 ล้านบาท ขยายตัวที่ 6% จากงวดเดียวกันของปีก่อน โดยแบ่งเป็นลูกหนี้บัตรเครดิตรวมเพิ่มจาก 48,338 ล้านบาท เป็น 51,062 ล้านบาท และลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมจาก 24,757 ล้านบาทเป็น 26,821 ล้านบาท

• รายได้รวมเพิ่มขึ้น 9% เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน หรือมีจำนวน 21,198 ล้านบาท จากรายได้ดอกเบี้ย (รวมรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้เงิน) เพิ่ม 6% รายได้ค่าธรรมเนียมเพิ่ม 13% และรายได้หนี้สูญได้รับคืนเพิ่ม 17%

• ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสำหรับปี 2561 เท่ากับ 15.10% ใกล้เคียงกับปีก่อนหน้าที่อยู่ที่ 15.13% เนื่องจากอัตราเฉลี่ยของรายได้ดอกเบี้ยรับลดลง ขณะเดียวกันต้นทุนเงินทุนก็ลดลงเช่นเดียวกัน จึงทำให้ผลต่างอัตราดอกเบี้ยต่างกันเพียงเล็กน้อย

• ควบคุมคุณภาพพอร์ตลูกหนี้ได้ดี NPL ลูกหนี้รวมของบริษัทในปีนี้ ลดลงเหลือ 1.1% จากเดิม 1.3% (YoY) ทั้งนี้ บริษัทคาดว่าจะยังสามารถรักษาระดับ NPL ให้อยู่ในระดับต่ำได้อย่างต่อเนื่อง

• หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญมีจำนวน 5,703 ล้านบาท ลดลง 14% จากงวดเดียวกันเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา เนื่องจากคุณภาพพอร์ตดีขึ้น ความจำเป็นในการตั้งสำรองลดน้อยลง ประกอบกับการตัดหนี้สูญลดลง โดยสัดส่วนของค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อ NPL ยังคงมูลค่าสูงอยู่ที่ 616%

• ระดับสัดส่วนค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้สุทธิ (Operating Cost to Income Ratio) เท่ากับ 26.6% ลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนอยู่ที่ 27.6% แสดงให้เห็นว่า บริษัทยังสามารถควบคุมสัดส่วนค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพรวมธุรกิจในปี 2561

ในปี 2561 ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้คาดการณ์อัตราการขยายตัวของ GDP อยู่ที่ 4.2% ซึ่งเติบโตสูงกว่าปี 2560 ที่ขยายตัวที่ 3.9% ทั้งนี้เกิดจากการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของอุปสงค์ในประเทศเป็นสำคัญ การใช้จ่ายภาคครัวเรือนยังมีแนวโน้มขยายตัวในเกณฑ์ดี โดยการบริโภคภาคเอกชนขยายตัวได้ดีตามการใช้จ่ายในเกือบทุกหมวดสินค้า ประกอบกับ การใช้จ่ายภาครัฐและการลงทุนภาคเอกชนขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ขณะที่อุปสงค์ต่างประเทศขยายตัวชะลอตัวลง โดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวและการส่งออกสินค้า ระบบเศรษฐกิจและการเงินโลกยังมีความเสี่ยงต่อความผันผวนและขยายตัวต่ำกว่าการคาดการณ์ รวมถึงมาตรการกีดกันทางการค้าที่เพิ่มขึ้น รวมถึงปัจจัยเสี่ยงในด้านการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยในตลาดโลกที่เร็วกว่าปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม การใช้จ่ายของภาครัฐจะเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการผลักดันให้เศรษฐกิจขยายตัวได้ตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง

สำหรับแนวโน้มในปี 2562 เศรษฐกิจไทยจะขยายตัวในลักษณะชะลอตัวลง โดยคาดว่าจะมีอัตราเติบโต GDP อยู่ในช่วงระหว่าง 3.9% - 4.0% มีปัจจัยสนับสนุนจากการใช้จ่ายภาคครัวเรือนยังคงมีแนวโน้มขยายตัวในเกณฑ์ดี การเร่งตัวของการลงทุนภาครัฐ การลงทุนภาคเอกชนปรับตัวดีขึ้นตามลำดับ อีกทั้งการแก้ปัญหาและความเข้มงวดด้านมาตรการความปลอดภัย

พร้อมมาตรการส่งเสริมของภาครัฐจะเป็นแรงขับเคลื่อนภาคการท่องเที่ยวและทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวกลับสู่ภาวะปกติตั้งแต่ไตรมาสแรกของปี 2562 นี้ ประกอบกับการส่งออกยังมีแนวโน้มขยายตัวในเกณฑ์ที่น่าพอใจ การเปลี่ยนแปลงทิศทางทางการค้าการผลิตจะช่วยสนับสนุนการขยายตัวของภาคเศรษฐกิจไทย อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยกดดัน ในภาคเศรษฐกิจและการเงินโลกที่ยังคงมีความเสี่ยงต่อความผันผวนและขยายตัวต่ำกว่าการคาดการณ์ ตลอดจนการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยในตลาดโลกที่เร็วกว่าปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจโลก ซึ่งจะเป็นปัจจัยเสี่ยงกระทบต่อเศรษฐกิจไทยด้วย

ภาพรวมอุตสาหกรรมสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคยังคงมีอัตราการเติบโตต่อเนื่องจากปีก่อน หากพิจารณายอดลูกหนี้บัตรเครดิตของอุตสาหกรรมรวม ณ เดือนธันวาคม 2561 เท่ากับ 418,747 ล้านบาทขยายตัว 6.2% เทียบกับปี 2560 เติบโตที่ 9.4% หรือมีจำนวน 394,123 ล้านบาท และสินเชื่อบุคคลมียอดลูกหนี้สำหรับปีนี้เท่ากับ 383,278 ล้านบาทคิดเป็นเพิ่มขึ้น 8.2% เติบโตสูงกว่าปีก่อนหน้าที่ขยายตัวอยู่ที่ระดับ 6.4% ขณะที่ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมในช่วงปี 2561 มีจำนวน 1,730,488 ล้านบาท คิดเป็นเติบโตที่ 10.0% ซึ่งมีอัตราเติบโตเพิ่มขึ้นกว่าอัตราเติบโตของปี 2560 ซึ่งอยู่ที่ 5.7% เนื่องจากการฟื้นตัวของภาพรวมเศรษฐกิจไทยและการกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายของภาครัฐ

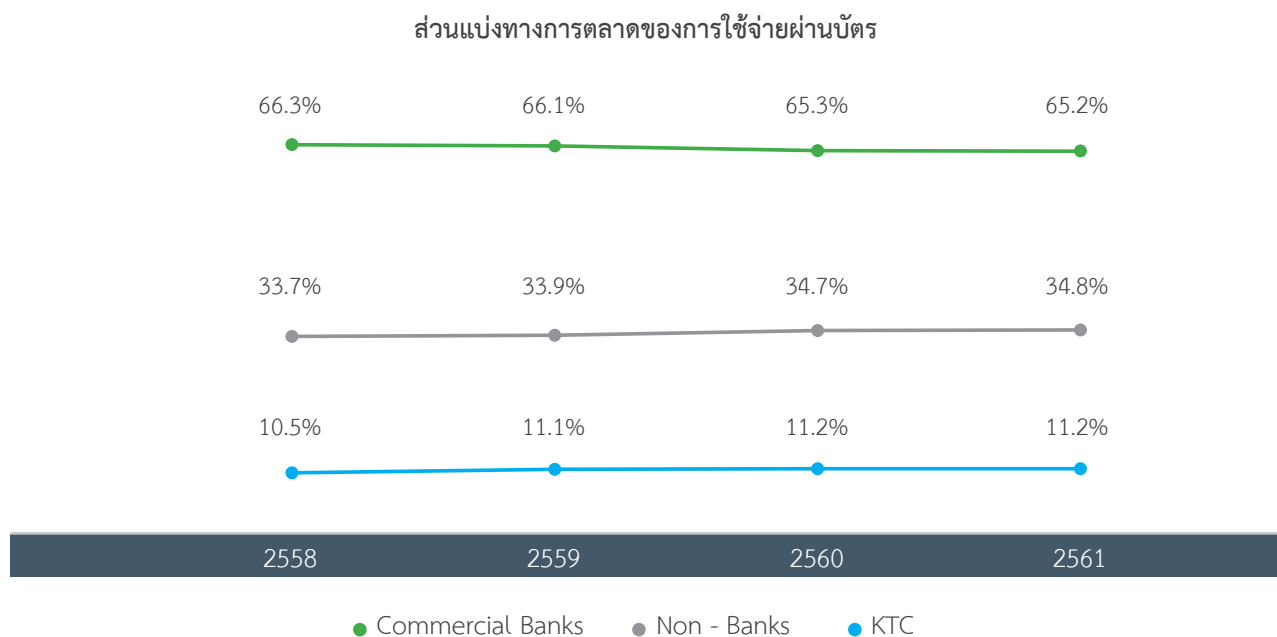
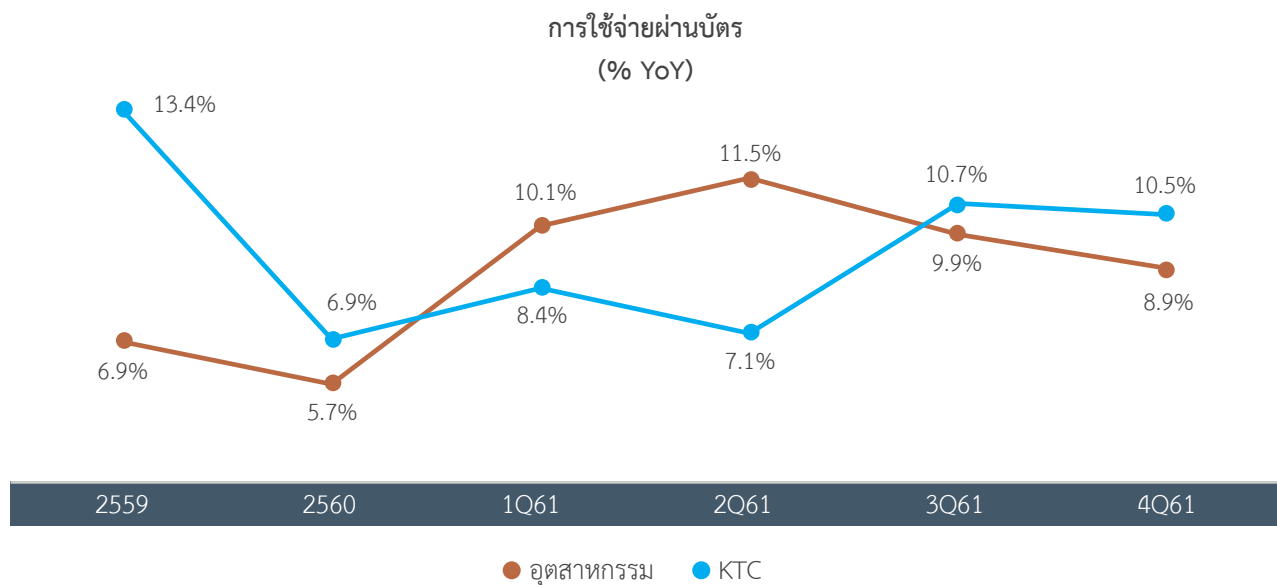
มูลค่าของอุตสาหกรรม	2559	2560	2561
ลูกหนี้บัตรเครดิต (ล้านบาท)	360,096	394,123	418,747
อัตราการเติบโต (%)	8.0%	9.4%	6.2%
สัดส่วนลูกหนี้บัตรเครดิตของเคทีซีเทียบกับอุตสาหกรรม (%)	12.8%	12.3%	12.2%
จำนวนบัตรเครดิต (บัตร)	20,136,341	20,334,780	22,105,554
อัตราการเติบโต (%)	6.1%	1.0%	8.7%
ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวม (ล้านบาท)	1,488,273	1,572,599	1,730,488
อัตราการเติบโต (%)	6.9%	5.7%	10.0%
สัดส่วนปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวมของเคทีซีเทียบกับอุตสาหกรรม (%)	11.1%	11.2%	11.2%
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล (ล้านบาท)	332,996	354,243	383,278
อัตราการเติบโต (%)	4.6%	6.4%	8.2%
สัดส่วนลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมของเคทีซีเทียบกับอุตสาหกรรม (%)	6.6%	7.0%	7.0%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

เคทีซีมีสัดส่วนของลูกหนี้บัตรเครดิตเทียบกับอุตสาหกรรมที่ 12.2% ใกล้เคียงกับปีก่อนหน้าที่อยู่ที่ 12.3% มีส่วนแบ่งตลาดในด้านของปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรในปี 2561 เท่ากับปีก่อนหน้าอยู่ที่ 11.2% และมีสัดส่วนของลูกหนี้สินเชื่อบุคคลเคทีซีเทียบกับอุตสาหกรรมเท่ากับ 7.0% เช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา

ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

• ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของบริษัทสำหรับปี 2561 เทียบกับภาพรวมอุตสาหกรรม บริษัทมีอัตราเติบโตของการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมในปีนี้อยู่ที่ 9.2% ในขณะที่อุตสาหกรรมเติบโตที่ 10.0% โดยส่วนแบ่งตลาดของการใช้จ่ายผ่านบัตรของ ณ สิ้นปี 2561 เท่ากับ 11.2% เช่นเดียวกันกับปีที่ผ่านมา



รายได้ดอกเบี้ยเพิ่มจากสองธุรกิจหลัก

• **รายได้รวมเพิ่มขึ้น** รายได้รวมปี 2561 มีจำนวน 21,198 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 9% โดยมีมูลค่ารายได้มาจาก รายได้ดอกเบี้ย (รวมรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน) รายได้ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ มีจำนวน 12,641 ล้านบาท 4,795 ล้านบาท และ 3,762 ล้านบาท ตามลำดับ มีสัดส่วนคิดเป็น 60% 23% และ 17% ของรายได้รวม ตามลำดับ ทั้งนี้ในรายละเอียดของรายได้อื่น ๆ นั้นมีสัดส่วน 89% มาจากหนี้สูญได้รับคืน

• **รายได้ดอกเบี้ยส่วนใหญ่เพิ่มจากลูกหนี้สินเชื่อบุคคลที่ยังเติบโตได้ดี** พอร์ตลูกหนี้บัตรเครดิตรวมและลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมเพิ่มขึ้นที่ 6% และ 8% ตามลำดับ รายได้ดอกเบี้ย (รวมรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน) มีจำนวนทั้งสิ้น 12,641 ล้านบาท โดยมีรายได้ดอกเบี้ยบัตรเครดิตลดลงเล็กน้อยที่ 1% เป็นผลกระทบจากการปรับลดของการคิดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตจาก 20% เป็น 18% ขณะที่รายได้ดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคลเพิ่มขึ้นที่ 13% ทำให้รายได้ดอกเบี้ยรวมยังคงเพิ่มขึ้นที่ 6% อย่างไรก็ตาม บริษัทก็ยังขยายฐานลูกค้า และคัดสรรแคมเปญการตลาดที่ตอบโจทย์สมาชิก ครอบคลุมการใช้จ่ายประจำวัน เพื่อให้สมาชิกเลือกใช้บัตรเคทีซีเป็นบัตรหลัก พร้อมทั้งใช้คะแนน KTC FOREVER เป็นเครื่องมือช่วยสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว อีกทั้งการนำเทคโนโลยีด้านออนไลน์มาปรับใช้กับธุรกิจ รวมถึงการขยายฐานสมาชิกในกลุ่มลูกค้าทั้งระดับบน (Premium) เพิ่มเติมจากกลุ่มลูกค้าทั่วไป (General) ที่เคทีซีมีอยู่เดิมแล้ว

• รักษาส่วนต่างอัตราดอกเบี้ย บริษัทมีอัตราดอกเบี้ยรับ

เฉลี่ยของปี 2561 อยู่ที่ 17.99% ลดลงจากปี 2560 ที่มีค่าเท่ากับ 18.25% สำหรับต้นทุนทางการเงินในปี 2561 เท่ากับ 2.89% ลดลงจาก 3.12% หากเทียบกับงวดเดียวกันของปีก่อน เป็นผลให้ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ย (Net Interest Margin) ลดลงเพียงเล็กน้อยจาก 15.13% เป็น 15.10% ในปีนี้ เนื่องจากค่าเฉลี่ยดอกเบี้ยรับที่ลดลงมีผลต่างใกล้เคียงกันกับค่าเฉลี่ยของต้นทุนเงินที่ลดลง

• รายได้ค่าธรรมเนียมสูงขึ้น รายได้ค่าธรรมเนียม (ไม่รวม

ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน) เติบโตสูงขึ้น 13% เมื่อเทียบกับช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อน หรือมีมูลค่า 4,795 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากรายได้ค่าธรรมเนียมส่วนลดจากร้านค้า ซึ่งเป็นค่าธรรมเนียมที่บริษัทได้รับการมีฐานะเป็นบริษัทร้านค้าของร้านค้าที่เป็นสมาชิกของเคทีซี จากรายได้ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดล่วงหน้า และจากรายได้ค่าธรรมเนียม Interchange ซึ่งเป็นรายได้ค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นระหว่างธนาคาร / บริษัทผู้ออกบัตรและธนาคาร / บริษัทผู้รับบัตรผ่านตัวกลางชำระเงิน ขณะที่รายได้ค่าธรรมเนียมในการติดตามหนี้มีอัตราการเติบโตที่ลดลง

(หน่วย : ล้านบาท)	ปี 2561	% ของรายได้รวม	ปี 2560	% ของรายได้รวม	อัตราเติบโต
รายได้ดอกเบี้ยรวมค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน	12,641	60%	11,960	61%	6%
- ลูกหนี้บัตรเครดิต	5,820	27%	5,894	30%	-1%
- ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล	6,791	32%	6,027	31%	13%
- ลูกหนี้อื่น ๆ (สินเชื่อธนวัฏ สินเชื่อเจ้าของกิจการ)	30	0.1%	39	0.2%	-23%
รายได้ค่าธรรมเนียม (ไม่รวมค่าธรรมเนียมใช้วงเงิน)	4,795	23%	4,253	22%	13%
ดอกเบี้ยจ่าย	1,555	7%	1,629	8%	-4%
Net Interest Margin	15.10%		15.13%		

การบริหารค่าใช้จ่ายของบริษัท

• **ค่าใช้จ่ายรวมลดลง 4% (YoY) จากการลดลงของสำรองและการตัดหนี้สูญ** สำหรับปี 2561 บริษัทมีค่าใช้จ่ายรวม (ไม่รวมภาษีเงินได้) จำนวนทั้งสิ้น 14,782 ล้านบาท ลดลงที่ 4% จากจำนวน 15,399 ล้านบาท โดยมีค่าใช้จ่ายในการบริหารงานรวมเพิ่ม 5% (YoY) แบ่งเป็นจากค่าใช้จ่ายด้านบุคคลเพิ่ม 6% (YoY) ค่าใช้จ่ายด้านการตลาดที่เพิ่ม 5% (YoY) ด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดหาสมาชิกใหม่ทำให้ขยายฐานสมาชิกเพิ่มขึ้นกว่า 10% จากฐานสมาชิกเดิม ค่าธรรมเนียมจ่ายที่สูงขึ้น 5% (YoY) จากจำนวนรายการการค้าที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงค่าธรรมเนียมจ่ายให้แก่บริษัทภายนอกในการใช้บริการติดตามทวงหนี้สูงขึ้น และค่าใช้จ่ายในการบริหารงานอื่นเพิ่ม 5% (YoY) สำหรับมูลค่านี้อาจจะสูญและหนี้สงสัยจะสูญลดลงที่ 14% (YoY) จากการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญน้อยลงตามคุณภาพของพอร์ตที่ดีขึ้นมาโดยตลอด ประกอบกับการตัดหนี้สูญที่ลดลงด้วย ขณะที่ค่าใช้จ่ายการเงินที่เป็นต้นทุนเงินลดลงที่ 4% (YoY) เนื่องจากบริษัทสามารถควบคุมและจัดสัดส่วนของแหล่งที่มาของเงินทุนได้เป็นอย่างดีเป็นผลให้ดอกเบี้ยจ่ายลดลง

(หน่วย : ล้านบาท)	ปี 2561	% ของรายได้รวม	ปี 2560	% ของรายได้รวม	อัตราเติบโต
ค่าใช้จ่ายด้านบุคคล	2,374	11%	2,231	11%	6%
ค่าใช้จ่ายด้านการตลาด	909	4%	866	4%	5%
ค่าธรรมเนียมจ่าย	2,366	11%	2,258	12%	5%
ค่าใช้จ่ายในการบริหารอื่น ๆ	1,874	9%	1,787	9%	5%
ค่าใช้จ่ายในการบริหารรวม	7,524	35%	7,143	37%	5%

รักษาคุณภาพของพอร์ตลูกหนี้

• **เติบโตในพอร์ตลูกหนี้รวม** ปี 2561 บริษัทมีลูกหนี้รวมจำนวน 78,202 ล้านบาท คิดเป็นเพิ่มขึ้น 6% จากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน แบ่งเป็นลูกหนี้บัตรเครดิตรวมจำนวน 51,062 ล้านบาท (6% YoY) และลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมจำนวน 26,821 ล้านบาท (8% YoY) เมื่อหักค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญรวมทั้งสิ้นมูลค่า 5,489 ล้านบาท จะมียอดลูกหนี้สุทธิทั้งบริษัทรวมเท่ากับ 72,713 ล้านบาท เป็นพอร์ตลูกหนี้บัตรเครดิตมีสัดส่วน 66% ของพอร์ตลูกหนี้สุทธิรวมหรือมีจำนวนเท่ากับ 47,937 ล้านบาท และพอร์ตลูกหนี้สินเชื่อบุคคลสุทธิมีจำนวน 24,644 ล้านบาท เพิ่มจากปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรที่เพิ่มขึ้น และสมาชิกบัตรกดเงินสด KTC PROUD เพิ่มมูลค่าการเบิกถอนเงินสดสูงขึ้น

• ปรับกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องทำให้ Operating

Cost to Income ต่ำลงจากปีก่อนหน้า สำหรับสัดส่วนค่าใช้จ่ายรวมต่อรายได้รวม (Cost to Income Ratio) เท่ากับ 35.5% ต่ำลงกว่าปีก่อนหน้าที่มีค่า 36.6% แต่หากพิจารณาเฉพาะค่าใช้จ่ายเพื่อการดำเนินงาน โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านการตลาดและค่าใช้จ่าย Interchange Fee จะพบว่าสัดส่วนค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้สุทธิ (Operating Cost to Income Ratio) เท่ากับ 26.6% ลดลงจากช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อนที่มีค่า 27.6% เนื่องจากการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการพัฒนาเครื่องมือในการสื่อสาร “KTC Mobile” (เปลี่ยนชื่อจาก “TapKTC”) กับสมาชิกบัตรให้ใช้งานและนำพึงพอใจ ตอบโจทย์ลูกค้าของเคทีซี เพราะเป็นเครื่องมือควบคุมค่าใช้จ่ายและควบคุมความเสี่ยงของสมาชิก ยิ่งไปกว่านั้นบริษัทมีอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ พร้อมกับอัตราการลดค่าใช้จ่ายรวม เป็นปัจจัยประสานทำให้ผลการดำเนินงานของบริษัทสูงขึ้น

• ขยายฐานสมาชิกกว้างขึ้นจากการเพิ่มจำนวนสมาชิก

ใหม่ทั้งสองธุรกิจหลักของบริษัท ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2561 บริษัทมีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 3.3 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้น 10.5% เมื่อเทียบกับช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อน โดยจำนวนสมาชิกปัจจุบันแบ่งเป็นบัตรเครดิต 2,387,659 บัตร (ขยายตัว 10.1%) และสินเชื่อบุคคลจำนวน 951,882 บัญชี (ขยายตัว 11.6%)

(หน่วย : ล้านบาท)	ปี 2561	% ของรายได้รวม	ปี 2560	% ของรายได้รวม	อัตราเติบโต
- หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญของบัตรเครดิต	2,858	13%	3,431	18%	-17%
- หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญของสินเชื่อบุคคล	2,834	13%	3,180	16%	-11%
- หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญของสินเชื่ออื่น ๆ *	11	0.1%	17	0.1%	-34%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญรวมของบริษัท	5,703	27%	6,627	34%	-14%

* สินเชื่ออื่น ๆ ได้แก่ สินเชื่อนวภูมิ สินเชื่อเจ้าของกิจการ เป็นต้น

• **NPL ต่อพอร์ตของทั้งสองธุรกิจหลักยังต่ำลงต่อเนื่อง** บริษัทให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพหนี้ NPL รวม โดยสัดส่วน NPL ต่อพอร์ตรวมปีนี้อยู่ที่ 1.1% ลดลงหากเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ 1.3% โดย NPL ของบัตรเครดิตลดลงจาก 1.1% เหลือ 1.0% และ NPL ของสินเชื่อบุคคลคงอยู่ในระดับเดิมเหมือนปีที่ผ่านมาที่ 0.76% ด้วยพอร์ตลูกหนี้ใหม่ที่นำเข้ามาเป็นหนี้ที่มีคุณภาพ แม้ว่าบริษัทจะมีการตัดหนี้สูญโดยอิงหลักการตัดหนี้สูญในลักษณะเช่นเดิม บริษัทก็ยังมีสัดส่วนของ NPL ที่ลดลง เป็นผลให้สัดส่วนของค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อ NPL ยังคงมูลค่าสูงอยู่ที่ 616% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ 589%

• **หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญลดลง** หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญมีจำนวน 5,703 ล้านบาท ลดลงจาก 6,627 ล้านบาท ในช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อนคิดเป็น -14% (YoY) โดยนอกจากตั้งสำรองหนี้สงสัยจะสูญเปลี่ยนแปลงไปตามคุณภาพของพอร์ตแล้ว บริษัทยังมีหนี้สูญที่อยู่ในกระบวนการตามกฎหมายและถึงกำหนดตัดหนี้สูญในช่วงปีนี้คิดเป็น -7% (YoY) โดยมีจำนวนหนี้สูญขยายตัวติดลบในลูกหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลที่ -10% และ -0.2% ตามลำดับ

ตัวเลขสำคัญทางการเงิน (หน่วย : ล้านบาท)	ปี 2561	ปี 2560	อัตราเติบโต (YoY %)
รายได้รวม	21,198	19,525	9%
ค่าใช้จ่ายรวม (ไม่รวมดอกเบี้ยจ่าย)	13,226	13,770	-4%
ค่าใช้จ่ายรวม (รวมดอกเบี้ยจ่าย)	14,782	15,399	-4%
กำไรสุทธิ	5,140	3,304	56%
ลูกหนี้บัตรเครดิต - สุทธิ	47,937	45,048	6%
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล - สุทธิ	24,644	22,596	9%
ลูกหนี้สินเชื่ออื่น ๆ - สุทธิ *	132	144	-8%
สินทรัพย์รวม	79,648	73,636	8%
เงินกู้ยืมรวม	54,122	53,423	1%
หนี้สินรวม	63,296	61,059	4%
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	16,352	12,577	30%

* ลูกหนี้สินเชื่ออื่น ๆ ได้แก่ สินเชื่อนวภูมิ สินเชื่อเจ้าของกิจการ เป็นต้น

ฐานะการเงินและแหล่งที่มาของเงินทุน

• **สินทรัพย์เพิ่มจากพอร์ตลูกหนี้** สินทรัพย์ของบริษัท ณ สิ้นปี 2561 มีจำนวน 79,648 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 8% จากจำนวน 73,636 ล้านบาท จากช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า โดยสินทรัพย์ที่สร้างรายได้หลักให้แก่บริษัทอยู่ในรูปของลูกหนี้การค้าสุทธิ คิดเป็น 91% ของสินทรัพย์รวมหรือมีจำนวนเท่ากับ 72,713 ล้านบาท ส่วนที่เหลืออีก 9% ของสินทรัพย์จะแบ่งเป็น เงินสด ลูกหนี้อื่น สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี และสินทรัพย์อื่น ๆ

• **บริหารต้นทุนเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ** บริษัทมีเงินกู้ยืมทั้งสิ้น 54,122 ล้านบาท คิดเป็นเพิ่มขึ้น 1% เทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีโครงสร้างแหล่งเงินทุนมาจากทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยในระยะสั้นมาจากการกู้ยืมสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกัน 3,840 ล้านบาท สถาบันการเงินอื่น 4,948 ล้านบาท

สำหรับระยะยาวมาจากหุ้นกู้เป็นจำนวน 45,335 ล้านบาท มีการกระจายแหล่งที่มาของเงินกู้ยืม ทั้งจากธนาคารพาณิชย์ของไทย บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทประกันและกองทุนต่าง ๆ ณ สิ้นปี 2561 บริษัทมีวงเงินสินเชื่อคงเหลือ (Available Credit Line) จำนวนทั้งสิ้น 24,450 ล้านบาท ประกอบด้วย วงเงินจากธนาคารกรุงไทย 18,030 ล้านบาท และอีกจำนวน 6,420 ล้านบาท มาจากธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ โดยมีต้นทุนการเงิน ณ สิ้นปี 2561 อยู่ที่ 2.89% ลดลงจาก 3.12% เพราะสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายในการกู้ยืมเงินให้มีจำนวนลดลงจากเดิมเมื่อเทียบกับช่วงระยะเวลาเดียวกัน แม้ว่าจำนวนเงินกู้ยืมที่เพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของพอร์ตรวมก็ตาม ทั้งนี้ บริษัทมีอัตราส่วนของหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นอยู่ที่ 3.87 เท่า ซึ่งยังต่ำกว่าภาระผูกพันที่กำหนดไว้ที่ 10 เท่า

ตัวเลขสำคัญทางการเงิน (หน่วย : ล้านบาท)	ปี 2561	ปี 2560	อัตราเติบโต (Y-Y %)
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	86.8%	85.8%	1%
อัตรากำไรสุทธิ (%)	24.2%	16.9%	43%
ความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ (เท่า)	5.1	3.5	46%
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า)	3.9	4.9	-21%
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	35.5%	28.9%	23%
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	6.7%	4.7%	43%
ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อยอดลูกหนี้รวม (%)	7.0%	7.8%	-10%
ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อ NPL (%)	616%	589%	5%
มูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น (บาท)	6.3	4.88	30%
กำไรต่อหุ้น (บาท)	1.99	1.28	56%

ภาพรวมเปรียบเทียบเป้าหมายกับผลงานจริงที่ได้ในปี 2561

สำหรับปี 2561 บริษัทได้วางเป้าหมายการเติบโตด้วยแผนการขยายตัวของปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมไม่ต่ำกว่า 15% แต่บริษัทเติบโตได้จริงที่ 9% ตั้งเป้าหมายพอร์ตลูกหนี้ขยายตัวประมาณ 10% แต่เติบโตได้จริงที่ 6% ขณะที่บริษัทสามารถลดสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ให้ต่ำลงไปที่ 1.1% จากเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้อยู่ระดับเดียวกันกับปีที่ผ่านมาที่อยู่ 1.3% สำหรับในด้านกำไรบริษัททำได้ตามที่ได้ตั้งประมาณการไว้ โดยมีมูลค่ากำไรสุทธิจริงที่ 5,140 ล้านบาท

	เป้าหมาย ปี 2561	ผลงานจริงปี 2561
อัตราเติบโตปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตร	15%	9%
อัตราเติบโตพอร์ตลูกหนี้รวม	10%	6%
% หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	ระดับเดียวกับปีก่อนที่ 1.3%	1.1%
กำไรสุทธิ	ประมาณ 5,000 ล้านบาท (+/-)	5,140 ล้านบาท

แม้ว่าบริษัทจะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายด้านอัตราเติบโตของพอร์ตและการใช้จ่ายผ่านบัตรตามที่ได้ตั้งไว้ เนื่องด้วยปัจจัยด้านภาพรวมการเติบโตของเศรษฐกิจที่ยังอยู่ในสภาวะเพิ่งเริ่มฟื้นตัว รวมถึง มาตรการและกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการควบคุมวงเงินบัตรเครดิต การเข้าถึงสินเชื่อส่วนบุคคล และผลกระทบจากการปรับลดการคิดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อบัตรเครดิตจาก 20% เป็น 18% แต่บริษัทสามารถขยายฐานสมาชิกได้ค่อนข้างดีในปีนี้ ควบคุมคุณภาพหนี้เป็น NPL ให้ต่ำลงได้อีก รวมทั้ง สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายทางการเงินได้ดี ประกอบกับยังมีอัตราการขยายตัวของรายได้ดอกเบี้ย มีรายได้ค่าธรรมเนียมที่เพิ่มขึ้น ขณะที่ค่าใช้จ่ายรวมลดลงเนื่องจากจำนวนหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญลดต่ำลง จึงเป็นผลให้มูลค่าของกำไรสุทธิเป็นไปตามที่ได้ตั้งประมาณการไว้

2.2 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานสำหรับแต่ละธุรกิจปี 2559 - 2561

เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบความสามารถในการหารายได้จากแต่ละประเภทธุรกิจของบริษัทให้ชัดเจน บริษัทจึงนำผลการดำเนินงานของแต่ละธุรกิจสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 - 2561 มาเปรียบเทียบกับกันโดยสามารถแบ่งประเภทของรายได้ดังนี้

รายได้แยกตามกลุ่มธุรกิจ	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 59		สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 60		สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 61	
	ล้านบาท	สัดส่วน (%)	ล้านบาท	สัดส่วน (%)	ล้านบาท	สัดส่วน (%)
1. รายได้จากธุรกิจบัตรเครดิต ⁽¹⁾	10,805	61.5%	11,642	59.6%	12,363	58.3%
2. รายได้จากธุรกิจสินเชื่อบุคคล ⁽¹⁾	6,201	35.3%	7,377	37.8%	8,377	39.5%
3. รายได้อื่น ๆ	573	3.3%	506	2.6%	457	2.2%
- รายได้จากสินเชื่อธรรมา ⁽¹⁾	36	0.2%	31	0.2%	28	0.1%
- รายได้จากธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ ⁽¹⁾	24	0.1%	17	0.1%	9	0.0%
- รายได้อื่น ๆ ⁽²⁾	513	2.9%	458	2.3%	420	2.0%
รวม	17,580	100.0%	19,525	100.0%	21,198	100.0%

⁽¹⁾ รายได้หนี้สูญได้รับคืนแต่ละธุรกิจ จะรวมอยู่ในรายได้ที่แยกตามแต่ละกลุ่มธุรกิจ

⁽²⁾ รายได้อื่น ๆ ได้แก่ รายได้ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ กำไร (ขาดทุน) จากอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น

ปัจจุบัน บริษัทมีสายธุรกิจที่สำคัญ 2 ธุรกิจ คือ ธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อบุคคล สำหรับปี 2559 บริษัทมีโครงสร้างรายได้ร้อยละ 62 ร้อยละ 35 และร้อยละ 3 ของรายได้รวม ตามลำดับ สำหรับในปี 2560 บริษัทมีโครงสร้างรายได้ร้อยละ 60 ร้อยละ 38 และร้อยละ 3 ของรายได้รวม ตามลำดับ ส่วนในปี 2561 บริษัทมีโครงสร้างรายได้ร้อยละ 58 ร้อยละ 40 และร้อยละ 2 ของรายได้รวม ตามลำดับ

ธุรกิจบัตรเครดิต

รายได้ธุรกิจบัตรเครดิต	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 59		สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 60		สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 61	
	ล้านบาท	สัดส่วน (%)	ล้านบาท	สัดส่วน (%)	ล้านบาท	สัดส่วน (%)
1. รายได้ดอกเบี้ยจากธุรกิจบัตรเครดิต ⁽¹⁾	5,706	52.8%	5,894	50.6%	5,820	47.1%
2. รายได้ค่าธรรมเนียม	3,653	33.8%	4,043	34.7%	4,602	37.2%
- จากด้านออกบัตรเครดิต	2,323	21.5%	2,471	21.2%	2,890	23.4%
- จากด้านร้านค้ารับบัตรเครดิต	1,330	12.3%	1,572	13.5%	1,712	13.8%
3. หนี้สูญรับคืน - บัตรเครดิต	1,447	13.4%	1,705	14.6%	1,942	15.7%
รวม	10,805	100.0%	11,642	100.0%	12,363	100.0%

⁽¹⁾ รายได้ดอกเบี้ยของธุรกิจบัตรเครดิตรวมรายได้ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงิน

รายได้จากธุรกิจบัตรเครดิตมาจาก 3 ส่วน คือ รายได้ดอกเบี้ย รายได้ค่าธรรมเนียม และหนี้สูญรับคืน โดยมีสัดส่วน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 อยู่ที่ร้อยละ 47 ร้อยละ 37 และร้อยละ 16 ตามลำดับ

1. รายได้จากดอกเบี้ยบัตรเครดิต

ในปี 2561 บริษัทยังคงเน้นการทำแผนการตลาดอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้สมาชิกเกิดความประทับใจ และรองรับการเติบโตให้แบรนด์เป็นที่ชื่นชอบในระยะยาว ผ่านการขยายฐานบัตรและสมาชิกใหม่ ร่วมมือกับพันธมิตร รวมถึงตอบโจทย์ความต้องการของสมาชิกในปัจจุบัน ส่งเสริมให้มีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเคทีซีเป็นบัตรประจำ แม้ในปีนี้จะมีการแข่งขันสูง และเริ่มเข้าสู่ยุคดิจิทัล ประกอบกับมีมาตรการการควบคุมวงเงินบัตรเครดิต อย่างไรก็ตาม บริษัทก็ยังสามารถขยายฐานบัตรได้ และบริหารจัดการให้หนี้เสียอยู่ในระดับต่ำ และให้การใช้จ่ายผ่านบัตรยังคงเติบโตได้ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทมีจำนวนบัตร 2,387,659 บัตร เพิ่มขึ้น 10.1% จากปีก่อน และยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรอยู่ที่ 193,101 ล้านบาท เติบโต 9.2% และยังเติบโตได้ดีกว่าอุตสาหกรรม

	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 59	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 60	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 61
จำนวนบัตรเครดิต (บัตร)	2,095,563	2,169,370	2,387,659
อัตราการขยายตัว (%) ต่อปี	11.1%	3.5%	10.1%
ลูกหนี้บัตรเครดิตสุทธิ (ล้านบาท)	42,988	45,048	47,937
อัตราการเติบโต (%) ต่อปี	11.9%	4.8%	6.4%
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวม ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	165,404	176,777	193,101
อัตราการเติบโต (%) ต่อปี	13.4%	6.9%	9.2%

⁽¹⁾ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ รวมการเบิกเงินสดล่วงหน้า

2. รายได้ค่าธรรมเนียมด้านออกบัตรเครดิต

รายได้ค่าธรรมเนียมรวมของธุรกิจบัตรเครดิตที่มาจากทั้งรายได้ด้านออกบัตรเครดิตและด้านรับบัตรเครดิตยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยรายได้ค่าธรรมเนียมด้านออกบัตรเครดิตนั้นเกิดจากการที่บริษัทได้รับจากการทำรายการต่าง ๆ ในฐานะผู้ออกบัตรที่เรียกว่า Interchange Fee ซึ่งจะได้รับค่าธรรมเนียมคิดเป็นร้อยละของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เมื่อผู้ถือบัตรของบริษัทได้นำบัตรไปชำระค่าสินค้าและบริการ รวมถึงค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเบิกเงินสดล่วงหน้า เป็นต้น โดยในปี 2559 และปี 2560 บริษัทมีรายได้จากค่าธรรมเนียมด้านออกบัตรเครดิตเท่ากับ 2,323 ล้านบาท และ 2,471 ล้านบาท ตามลำดับ สำหรับปี 2561 อยู่ที่ 2,890 ล้านบาท เติบโต 17% จากช่วงเดียวกันของปีก่อน

3. รายได้ค่าธรรมเนียมด้านร้านค้ารับบัตรเครดิต

	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 59	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 60	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 61
จำนวนร้านค้า KTC รวม ⁽¹⁾ (ร้านค้า)	29,764	32,875	36,837
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	29.2%	10.5%	12.1%
ปริมาณการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านร้านค้าของบริษัทรวม ⁽²⁾ (ล้านบาท)	61,678	77,884	85,732
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	22.2%	26.3%	10.1%
รายได้จากธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (ล้านบาท)	1,330	1,572	1,712
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	21.1%	18.2%	8.9%

⁽¹⁾ เป็นจำนวนร้านค้าไม่รวม Cash Advance Outlet ณ วันสิ้นสุด

⁽²⁾ เป็นปริมาณการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านร้านค้าของบริษัท โดยไม่รวมการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า

รายได้จากธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต เป็นรายได้ที่เกิดจากค่าธรรมเนียมในการให้บริการร้านค้า ได้แก่ ค่าธรรมเนียมส่วนลดและค่าธรรมเนียมบริการในการเช่าเครื่อง EDC เป็นต้น ทั้งนี้จำนวนร้านค้าของบริษัทปี 2559 และปี 2560 มีจำนวน 29,764 ร้านค้า และ 32,875 ร้านค้า ตามลำดับ และในปี 2561 มีจำนวนร้านค้า 36,837 ร้านค้า เพิ่มขึ้น 12% จากปีก่อน โดยบริษัทมีโครงการร่วมขยายร้านค้าและการติดตั้งเครื่องรูดบัตร ทำให้ปริมาณการซื้อขายผ่านร้านค้าสูงขึ้น โดยปริมาณการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านร้านค้ายังคงเติบโตต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2561 อยู่ที่ 85,732 ล้านบาทเพิ่มขึ้น 10% จากปีก่อน และรายได้จากธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิตอยู่ที่ 1,712 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 8.9%

• ธุรกิจสินเชื่อบุคคล

ธุรกิจสินเชื่อบุคคลของบริษัทได้เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการในเดือนตุลาคม 2546 เพื่อให้บริการด้านสินเชื่อบุคคลที่หลากหลายและเสนอเงื่อนไขพิเศษที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ในปี 2549 บริษัทเปิดตัวและดำเนินนโยบายที่จะรุกขยายลูกค้า KTC Cash Revolve เพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้น

ในปี 2557 บริษัทได้ปรับภาพลักษณ์จาก “สินเชื่อพร้อมใช้ KTC Cash Revolve” เป็น “บัตรสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD” โดยเพิ่มคุณสมบัติบริการแบ่งชำระ KTC FLEXI ไปด้วย เป็นส่วนหนึ่งในบริการใหม่ของบัตรสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD ในปี 2559 บริษัทมีนโยบายการทำตลาดด้วยความระมัดระวังและยั่งยืน จึงปรับคุณสมบัติของผู้สมัครสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD จากรายได้ 10,000 บาท เป็น 12,000 บาท ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 และล่าสุดได้เปลี่ยนชื่อเป็น “บัตรสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD”

สำหรับปี 2561 บริษัทได้ขยายฐานสมาชิกใหม่ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับสมาชิกเดิม ด้วยการตลาดเฉพาะเจาะจงตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมทางการเงินสดเพื่อให้ผลิตภัณฑ์ตอบโจทย์ของลูกค้า เพิ่มความคุ้มค่าให้กับสมาชิกตลอดทั้งปี นอกจากนี้ ได้เพิ่มช่องทางการรับสมัครผ่านออนไลน์มากขึ้น เพื่อรองรับพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล จึงทำให้ในปี 2561 มียอดสินเชื่อบุคคลสุทธิเท่ากับ 24,644 ล้านบาท เติบโต 9.1% จากปีก่อน และรายได้ดอกเบี้ยรับอยู่ที่ 6,791 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 12.7% เมื่อเทียบกับปีก่อน

	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 59	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 60	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 61
ลูกหนี้ธุรกิจสินเชื่อบุคคลสุทธิ (ล้านบาท)	20,154	22,596	24,644
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	18.0%	12.1%	9.1%
รายได้ดอกเบี้ยรับ (ล้านบาท) ⁽¹⁾	5,074	6,027	6,791
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	17.3%	18.8%	12.7%
รายได้ค่าธรรมเนียม (ล้านบาท)	184	208	192
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	(16.0%)	12.8%	(7.6%)
หนี้สูญรับคืน - สินเชื่อบุคคล(ล้านบาท)	943	1,142	1,394
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	19.5%	21.1%	22.1%

⁽¹⁾ รายได้ดอกเบี้ยของธุรกิจสินเชื่อบุคคลรวมรายได้ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงิน

• ธุรกิจสินเชื่อนวัญ

สินเชื่อนวัญ เป็นสินเชื่อที่บริษัทไม่มียกเว้นนโยบายขยายพอร์ตตั้งแต่ปี 2539 เป็นต้นมา และเป็นการให้บริการแก่ผู้ถือบัตรที่ยังคงมีบัญชีอยู่เท่านั้น ดังนั้นมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อนวัญจึงมีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง โดย ณ 31 ธันวาคม 2561 มียอดลูกหนี้สุทธิอยู่ที่ 130 ล้านบาท

	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 59	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 60	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 61
ลูกหนี้สินเชื่อนวัญสุทธิ (ล้านบาท)	157	142	130
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	(8.4%)	(9.8%)	(8.2%)
รายได้ดอกเบี้ยรับและค่าธรรมเนียม (ล้านบาท)	30	25	23
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	(11.2%)	(14.3%)	(8.9%)
หนี้สูญรับคืน - สินเชื่อนวัญ (ล้านบาท)	6	6	5
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	39.5%	(14.3%)	(11.1%)

• ธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ

บริษัทดำเนินธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการอย่างเป็นทางการในเดือนกันยายน 2547 แต่เนื่องจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนทั้งทางด้านการเมืองและสภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปี 2549 ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดเล็กอันเป็นกลุ่มลูกค้าของสินเชื่อเจ้าของกิจการเป็นอย่างมาก เพื่อจำกัดความเสี่ยงอันจะเกิดขึ้นจากการผิวนัดชำระหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ บริษัทจึงไม่ดำเนินการขยายสินเชื่อเจ้าของกิจการอีกต่อไป ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มียอดลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิเพียง 2 ล้านบาท และรายได้ดอกเบี้ยรับ 7 ล้านบาท

	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 59	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 60	สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธ.ค. 61
ลูกหนี้ธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิ (ล้านบาท)	3	2	2
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	(39.7%)	(37.5%)	(20.1%)
รายได้ดอกเบี้ยรับและค่าธรรมเนียม (ล้านบาท) ⁽¹⁾	22	15	8
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	(26.7%)	(33.3%)	(48.7%)
หนี้สูญรับคืน - สิ้นเชื่อเจ้าของกิจการ (ล้านบาท)	2	2	1
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	(25.1%)	24.5%	(42.7%)

⁽¹⁾ รายได้ดอกเบี้ยของธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการรวมรายได้ค่าธรรมเนียมการชำระเงิน

2.3 ปัจจัยหรือเหตุการณ์ที่อาจมีผลต่อฐานะการเงินในอนาคต (Forward Looking)

2.3.1 กลยุทธ์และแผนการดำเนินงานของบริษัทในปี 2562

ในสภาพการแข่งขันของธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในปัจจุบัน ทำให้บริษัทต้องก้าวผ่านความท้าทายในหลากหลายรูปแบบ ทั้งจากมาตรการการควบคุมของภาครัฐ วิวัฒนาการของเทคโนโลยีทางการเงิน (Fin - Tech) ที่เข้ามาอย่างรวดเร็ว อีกทั้งการเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัลที่ไร้เงินสดในการชำระเงินหรือจ่ายใช้สอยนั้น จะเป็นการพลิกการทำธุรกรรมทางการเงินให้เปลี่ยนรูปแบบไปจากเดิม รวมถึงยุทธศาสตร์ National e - Payment ที่รัฐบาลวางไว้ เพื่อการเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคจากสังคมที่ถือเงินสดไปสู่สังคมที่ไร้เงินสด (Cashless Society) เป็นผลให้ตัวกลางการชำระเงินที่อาศัยเทคโนโลยีเป็นฐาน จะเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของผู้คนมากขึ้น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้บริษัทต้องปรับกลยุทธ์หลายอย่าง เพื่อให้สามารถมีความแข็งแกร่งและมีผลดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจ อีกทั้งยังอยู่ในธุรกิจนี้อย่างมั่นคงมาจนถึงทุกวันนี้

ทิศทางธุรกิจในปี 2562 บริษัทจะสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อผลักดันฐานรายได้ให้สูงขึ้นไป โดยจะเพิ่มธุรกิจนาโนและธุรกิจฟิโอฟแนซ เข้ามาเป็นธุรกิจใหม่ของบริษัท พร้อมกันนั้นก็ยังคงดำเนินงานใน 2 ธุรกิจหลักเดิมคือ ธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่องเช่นเดิม โดยตั้งเป้าหมายพร้อมที่จะมุ่งทำการตลาดอย่างเข้มข้นเต็มที่ในทุกธุรกิจที่บริษัทให้ความสำคัญ บนพื้นฐานของความยืดหยุ่นและระมัดระวังให้ทุกหน่วยงานมีการทำงานประสานความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดยิ่งขึ้น ที่สำคัญต้องมีพันธมิตรหลากหลายธุรกิจที่จะช่วยเติมเต็มสินค้าและบริการของบริษัทให้สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังพัฒนาด้านระบบงานไอทีในด้านต่าง ๆ ซึ่งสมาชิกบริษัทได้พบกับนวัตกรรมบริการทางการเงินใหม่ ๆ ที่จะมาเป็นผู้ช่วยให้สมาชิก

ได้รับความสะดวกในการใช้สินค้าและบริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สมาชิกของบริษัทได้รับประสบการณ์ที่ดีและผูกพันกับแบรนด์ของเคทีซีอย่างยั่งยืน

แผนงานในการสร้างแบรนด์ในใจที่สมาชิกชื่นชอบและเลือกใช้ยังคงดำรงอยู่และดำเนินต่อไป โดยจะเน้นการดูแลและพัฒนาองค์ประกอบอย่างต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอก ซึ่งจะสร้างความยั่งยืนในระยะยาว ทั้งนี้ บริษัทจะยังคงดำเนินธุรกิจภายใต้แนวความคิดหลักของแบรนด์ (Brand Core Value) ด้วย 3 องค์ประกอบหลักคือ 1) ความกล้า (Courageous) กล้าคิด กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ทำในสิ่งที่ฉลาดและเรียบง่าย (Smart & Simplicity) และ 3) สิ่งที่ต้องมีคุณค่า (Meaningful) ด้วยความมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนให้สมาชิกหรือผู้มีส่วนได้เสีย กล้าตัดสินใจที่จะเลือกใช้ชีวิตในแบบที่ต้องการ โดยเป็นการต่อยอดแนวคิดในการสร้างแบรนด์นี้จากภายในองค์กรไปสู่ภายนอกองค์กรให้ครอบคลุมรอบด้าน

สำหรับปี 2562 บริษัทจะยังคงมุ่งดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพ ด้วยการบริหารต้นทุนเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งการหาต้นทุนที่ต่ำและเพิ่มสัดส่วนของเงินกู้ระยะยาวให้มากขึ้น โดยในปีนี้มีบริษัทมีแผนระดมทุนผ่านการออกหุ้นกู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการขยายตัวของบริษัท และทดแทนหุ้นกู้ที่จะครบกำหนดในปีหน้า นอกจากนี้ เคทีซีได้เริ่มโครงการทดลองนำร่องใช้ RPA (Robotic Process Automation) มาช่วยการทำงานของฝ่ายบัญชีในส่วนของงานที่มีวิธีการทำงานซ้ำ ๆ ในลักษณะเดิม ๆ โดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้ได้รับการพิสูจน์แล้วว่าประสบความสำเร็จในหลายประเทศ ทั้งนี้ บริษัทคาดว่าจะการนำโรบอท (Robot) เข้ามาช่วยจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในระยะยาวได้เพิ่มขึ้นกว่า 30% โดยบุคลากรที่เคยทำหน้าที่เดิมก็จะเปลี่ยนหน้าที่ไปทำงานที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่บริษัทมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ บริษัทมีการตั้งสำรองให้เพียงพอตาม IFRS9 แล้ว และยังคงมุ่งมั่นพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะการทำให้ลูกค้าผูกพันกับแบรนด์เคทีซีควรจะมาจากความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้ใช้จากประสบการณ์จริง เพื่อให้บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพ

ด้านธุรกิจบัตรเครดิต

กลยุทธ์หลักด้านการตลาดในส่วนของธุรกิจบัตรเครดิตของเคทีซี ในปี 2562 บริษัทจะคงรักษาจุดแข็งของความร่วมมือด้านการตลาดกับพันธมิตรร้านค้าที่หลากหลาย ในการสร้างสรรค์โปรโมชั่นที่น่าสนใจและแตกต่าง เพื่อกระตุ้นความสนใจของสมาชิกทั้งหน้าร้านค้าและออนไลน์ เน้นการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมาและมีความคุ้มค่า ตรงใจ ครอบคลุมทุกกลุ่มสมาชิกทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ด้วย 3 กลยุทธ์หลัก คือ 1) รายการสะสมคะแนน KTC FOREVER ที่ยืดหยุ่น แลกง่าย และแลกได้จริง 2) บริการผ่อนชำระกับบัตร KTC เพื่อตอบโจทย์ร้านค้าและสมาชิกบัตร 3) บริการ KTC World Travel Services สำหรับคนรักการท่องเที่ยว นอกจากนี้ เคทีซียังเห็นถึงไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตของผู้บริโภคในยุคสมัยปัจจุบันที่นิยมดำเนินการใด ๆ ด้วยตนเอง ทั้งในด้านการค้นหาข้อมูลที่น่าสนใจและการทำรายการต่าง ๆ ด้วยตนเอง บริษัทจึงได้พัฒนาบริการและช่องทางการสื่อสาร โดยปรับปรุงการใช้งานโมบายแอปพลิเคชัน “KTC Mobile” (เปลี่ยนชื่อจาก “TapKTC”) เพื่อให้สมาชิกเข้าถึงการใช้งานได้สะดวกและมั่นใจในความปลอดภัย อีกทั้งมีการปรับปรุงเว็บไซต์ www.ktc.co.th และ www.ktcworld.co.th เพื่อให้ใช้งานง่ายและตอบโต้ความต้องการของสมาชิกบัตรมากขึ้นด้วย

ด้านร้านค้ารับบัตรเครดิต

เคทีซีจะรุกขยายเข้าสู่กิจจรร้านค้าประเภทใหม่ ๆ และตลาดต่างจังหวัด รวมทั้งมุ่งเจาะธุรกิจร้านค้าออนไลน์ เพื่อตอบสนองการเติบโตอย่างก้าวกระโดดของเทรนด์ดิจิทัลและสนับสนุนธุรกิจร้านค้าให้เปลี่ยนจากการรับเงินสดมาเป็นผ่านบัตรเครดิต ด้วยเครื่องมือทางการเงินที่มีประสิทธิภาพต่อการสร้างสังคมไร้เงินสดของรัฐบาลในปัจจุบัน ซึ่งแผนงานหลักจะทำใน 3 ด้าน คือ 1) พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองทุกความต้องการของร้านค้าสมาชิก จากที่เคยรับเงินสดเป็นหลัก โดยนำเสนอ Payment Solutions ที่หลากหลายเหมาะสมกับลักษณะของร้านค้าที่แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็น QR Pay สำหรับบัตรเครดิต หรือ NFC Pay โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของการทำธุรกรรม ซึ่งจะต้องผ่านมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากล 2) มุ่งจับกลุ่มธุรกิจลูกค้าชาวจีนที่เดินทางมาใช้จ่ายในประเทศไทย อีกทั้งขยายร้านค้าให้รองรับ Alipay Wallet อย่างต่อเนื่อง และ 3) มุ่งเน้นธุรกิจ DCC

(Dynamic Currency Conversion) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ร้านค้าที่รับลูกค้าต่างชาติ สามารถเลือกชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเงินสกุลต่าง ๆ ได้จำนวน 30 สกุลเงิน

ด้านธุรกิจสินเชื่อบุคคล

ธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2562 จะมุ่งเน้นการแบ่งเบาภาระหนี้ให้สมาชิกได้รับสินเชื่อที่เป็นธรรม เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน และร่วมลดการพึ่งพิงหนี้นอกระบบ สำหรับการเพิ่มจำนวนสมาชิก จะจัดกิจกรรมการตลาดที่แตกต่าง ตรงใจและช่วยแบ่งเบาภาระสมาชิกในหลายมิติ เช่น การลดดอกเบี้ยในรูปแบบใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใครจัดทำมาก่อน เป็นต้น ในด้านการรักษาสมาชิก ก็จะส่งเสริมการมีวินัยในการใช้จ่ายอย่างมีความรับผิดชอบ สร้างประสบการณ์ที่ดีจากแคมเปญการตลาดที่โดนใจแบบเจาะจงเฉพาะกลุ่ม และกิจกรรมเพื่อผูกสัมพันธ์ในระยะยาวกับฐานสมาชิก ผ่านเวิร์คช็อปแบ่งปันความรู้ที่เป็นประโยชน์ด้านการบริหารเงินและเพื่อเสริมสร้างอาชีพและรายได้

ด้านการจัดหาสมาชิก

กลยุทธ์การบริหารช่องทางจัดจำหน่าย ในปี 2562 เคทีซีจะมุ่งเน้นไปที่คุณภาพในการนำเสนอขายให้มากขึ้น โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าและเน้นด้านความถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย โดยจะใช้ตัวแทนขายอิสระ (Outsource Sales) และสาขาของธนาคารกรุงไทยเป็นช่องทางหลัก ขณะเดียวกันก็จะใช้ช่องทางออนไลน์เป็นยุทธศาสตร์ในระยะยาว โดยเตรียมพร้อมทุกด้าน เพื่อรองรับการเติบโตทั้งแพลตฟอร์มแบบเปิด (Open Platform) ของเว็บไซต์ใหม่หรือการสมัครโดยฝากชื่อและเบอร์ติดต่อเพื่อให้เจ้าหน้าที่ Tele sales ติดต่อกลับหรือการดำเนินการสมัครด้วยตนเองผ่านระบบก็เป็นไปด้วยขั้นตอนที่ง่าย สะดวก ทราบผลรวดเร็ว

ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายหลักของเคทีซียังคงเป็นพนักงานที่มีรายได้ประจำในทุกสายอาชีพ อีกทั้งมุ่งเน้นนักศึกษาจบใหม่ที่เพิ่งเริ่มต้นทำงาน ซึ่งยังไม่มีสินเชื่อหรือการกู้ยืมมาก่อน รวมถึงบริษัทจะขยายฐานไปยังกลุ่มลูกค้าระดับบนให้มากขึ้น โดยจะร่วมมือกับธนาคารกรุงไทยสรรหาสิทธิประโยชน์ระดับพรีเมียมให้กับสมาชิกบัตรเคทีซี - เคทีบี พรีเมียม วีซ่า ชิกเนเจอร์ / บัตรเคทีซี - เคทีบี พรีเมียม พลัส วีซ่า ชิกเนเจอร์ / บัตรเคทีซี - เคทีบี พรีเมียม พลัส วีซ่า อินฟินิตี

ด้านสนับสนุนอื่น ๆ

• **KTC FOREVER** ยังคงเป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในการสร้างสรรค์กิจกรรมการตลาดของบัตรเครดิตเคทีซี โดยสามารถแลกสินค้าและบริการได้จากจุดให้แลกคะแนนกว่า 3,000 จุด และยังสามารถแลกคะแนนผ่านช่องทางออนไลน์ได้ด้วย จากกลุ่มพันธมิตรต่าง ๆ ที่หลากหลายตามเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด

• **การปรับปรุงบริการด้าน Self Service เพื่อให้ลูกค้าใช้งานได้ง่ายมากขึ้น** เคทีซีเข้าสู่ยุคดิจิทัลผ่านการขยายตัวของตลาดออนไลน์ ด้วยพฤติกรรมของลูกค้าที่ชอบสืบค้นข้อมูลหรือต้องการทำธุรกรรมด้วยตนเอง ไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่ เคทีซีจึงพัฒนาระบบบริการบนช่องทางออนไลน์มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นโมบาย แอปพลิเคชัน “KTC Mobile” (เปลี่ยนชื่อจาก “TapKTC”) และ “KTC Online” (เปลี่ยนชื่อจาก “ClickKTC”) ที่เข้าผ่านเว็บไซต์ ให้ลูกค้ากำหนดบริการด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการชำระค่าใช้จ่าย การตรวจสอบวงเงิน การขอเพิ่มวงเงิน การตรวจสอบสถานะการสมัครบัตร รวมถึงการตรวจสอบและการแลกคะแนนสะสม เป็นต้น

• ต่อยอดตลาดการท่องเที่ยวให้ครบวงจร และมีรูปแบบ

ที่แปลกใหม่ โดยทำการตลาดร่วมกับพันธมิตรสายการบิน บริษัทตัวแทนนำเที่ยว โรงแรม องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ฯลฯ มอบสิทธิประโยชน์ หรือส่วนลดครอบคลุมทุกหมวดการท่องเที่ยว สร้างความแตกต่างด้วย KTC World Travel Services บริการข้อมูลการเดินทางและท่องเที่ยวสำหรับสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี One Stop Service ที่อำนวยความสะดวกให้สมาชิกในการวางแผนการเดินทาง จองตั๋วเครื่องบิน โรงแรม ฯลฯ รวมถึงการสร้างสรรค์โปรแกรมการตลาด ออกกิจกรรมอย่างต่อเนื่องที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

บริษัทได้วางแนวทางดำเนินงานสำหรับปี 2562 โดยจะมีการสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อผลักดันฐานรายได้ให้เติบโตต่อเนื่อง โดยจะเพิ่มธุรกิจนาโน - พิกิไฟแนนซ์ ซึ่งบริษัทได้เตรียมโมเดลธุรกิจไว้รองรับแล้ว เมื่อได้รับการอนุมัติจากธนาคารกรุงไทย และธนาคารแห่งประเทศไทย เคทีซีก็พร้อมมุ่งทำการตลาดอย่างเข้มข้นบนพื้นฐานของความยืดหยุ่นและระมัดระวัง อีกทั้ง ด้วยแผนขยายตัวของปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมที่ไม่ต่ำกว่า 15% พอร์ตลูกหนี้ขยายตัวไม่ต่ำกว่า 10% และรักษาระดับของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ให้อยู่ในระดับเดียวกันกับปี 2561 ดังนั้น บริษัทคาดว่าในปี 2562 บริษัทจะมีอัตราเติบโตในกำไรสุทธิที่ 10% จากปีก่อนหน้า

เป้าหมาย ปี 2562	
อัตราเติบโตปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตร	15%
อัตราเติบโตพอร์ตลูกหนี้รวม	10%
% หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	ระดับเดียวกับปีก่อนที่ 1.1%
อัตราเติบโตกำไรสุทธิ	10%

รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

คณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1 / 2561 ลงวันที่ 16 มกราคม 2561 มีมติทบทวนหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ โดยได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระ ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบต่องานด้านการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติม และเพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบจึงได้เปลี่ยนชื่อใหม่เป็น คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (คณะกรรมการตรวจสอบฯ) ซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระของบริษัทจำนวน 3 ท่าน ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในหลายด้าน คณะกรรมการตรวจสอบฯ ปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับประกาศของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึง ทำหน้าที่เสนอแนะแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยคณะกรรมการตรวจสอบฯ ชุดปัจจุบันประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| 1. นายประไพสิทธิ์ ดันต์เกียร | ประธานคณะกรรมการตรวจสอบฯ |
| 2. นางปานทิพย์ ศรีพิมล | กรรมการตรวจสอบฯ |
| 3. นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ | กรรมการตรวจสอบฯ |

โดยมีผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หน่วยงานตรวจสอบภายใน รับผิดชอบทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบฯ และผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หน่วยงาน Compliance รับผิดชอบทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบฯ

ความรับผิดชอบต่อด้านการตรวจสอบ

ในระหว่างปี 2561 คณะกรรมการตรวจสอบฯ ได้มีการประชุม รวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง เพื่อปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการตรวจสอบฯ โดยคณะกรรมการตรวจสอบฯ ได้ยึดถือความเป็นอิสระในการใช้ดุลยพินิจเพื่อผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร สนับสนุนการดำเนินกิจการให้มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วนและโปร่งใส รวมถึงการได้สอบทานการปฏิบัติงานของบริษัทให้เป็นไปตามนโยบายข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และพิจารณาผลการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ ประชุมร่วมกับประธานเจ้าหน้าที่บริหารทุกไตรมาส ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบฯ เพื่อสอบทานงบการเงินรายไตรมาส และงบการเงินประจำปี 2561 ร่วมกับฝ่ายบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบฯ ได้เชิญผู้สอบบัญชีเข้าร่วมการประชุมด้วยทุกครั้ง เพื่อให้ความเห็นชอบต่อรายงานทางการเงินว่าได้จัดทำขึ้นโดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป และสอบทานการเปิดเผยข้อมูลสำคัญ รายการที่เกี่ยวข้องกัน และรายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างเพียงพอและเชื่อถือได้ รวมทั้งได้หารือเป็นการเฉพาะกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายบริหารเข้าร่วมในทุกไตรมาสเพื่อรับทราบประเด็นปัญหาที่พบจากการสอบบัญชี ตลอดจนพิจารณาและเสนอความเห็นต่อแผนการตรวจสอบ และผลการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีก่อนเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณา

คณะกรรมการตรวจสอบฯ ได้พิจารณาคัดเลือกผู้สอบบัญชีจาก บริษัท ดีลอยท์ ทูช โรม์ทสุ ไซยศ สอบบัญชี จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท ประจำปี 2561 โดยพิจารณาถึงความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นอิสระ และคุณภาพงานของผู้สอบบัญชีในรอบปีที่ผ่านมา รวมทั้งพิจารณาคำตอบแทนที่เหมาะสมเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อนำเสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาแต่งตั้ง โดยได้จัดทำความเห็น และข้อเสนอแนะ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท

นอกจากนั้นคณะกรรมการตรวจสอบฯ ได้มีการสอบทาน และประเมินความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัท สอบทานระบบการควบคุมภายใน และติดตามผล ผ่านหน่วยงานตรวจสอบภายใน สนทนาร่วมกับผู้สอบบัญชี และผู้บริหารระดับสูงของบริษัท จากการประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัท รวมทั้ง กระบวนการและแนวทางในการควบคุมกิจการ รายงานทางการเงิน และการบริหารความเสี่ยง มีระบบการควบคุมที่เพียงพอ เหมาะสม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ความรับผิดชอบด้านการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการส่งเสริมและมุ่งมั่นให้บริษัท ดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อพัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการของบริษัทให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยนโยบายดังกล่าวบริษัทได้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท www.ktc.co.th และอินเทอร์เน็ตของบริษัท ทั้งนี้ หน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบฯ ยังครอบคลุมถึงการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และการวางกรอบแนวทางการกำกับดูแลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันของบริษัทด้วย

ในปี 2561 คณะกรรมการตรวจสอบฯ ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทอย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ เพื่อติดตามการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สรุปพอสังเขป ดังนี้

สิทธิของผู้ถือหุ้น

- จัดให้มีการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (ครั้งที่ 16) ประจำปี 2561 เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 และประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น (ครั้งที่ 1) ประจำปี 2561 เมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2561 โดยได้ให้ข้อมูล วัน เวลา สถานที่ และวาระการประชุม ตลอดจนข้อมูลประกอบกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหรือขอมติเพื่ออนุมัติในที่ประชุมแก่ผู้ถือหุ้นพิจารณาเป็นการล่วงหน้า เพียงพอ และเป็นไปตามระยะเวลาที่ข้อบังคับบริษัท กฎหมาย หรือนโยบายฯ กำหนด

- แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการประชุม และเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวไว้บนเว็บไซต์บริษัท เป็นการล่วงหน้า ก่อนการจัดส่งเอกสาร เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีเวลาศึกษาข้อมูล

ประกอบการประชุมล่วงหน้าอย่างเพียงพอ รวมทั้ง อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิในการเข้าร่วมประชุมและออกเสียงลงคะแนนอย่างเต็มที่ ส่งผลให้บริษัทได้รับคะแนนจากการประเมิน AGM Checklist ในระดับ 97%

การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

- เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นรายย่อยสามารถเสนอวาระการประชุม และเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับการศึกษาพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการ เป็นการล่วงหน้าระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 31 มกราคม 2561 ผ่านบนเว็บไซต์ของบริษัทและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปรากฏว่า มีผู้ถือหุ้นส่วนน้อยเสนอให้บรรจวาระ เรื่อง การขยายระยะเวลาการเกษียณอายุของนายระพีพร ศรีมงคล ประธานเจ้าหน้าที่บริหารต่อไปอีก 3 ปี นับแต่วันครบกำหนดเกษียณอายุ

- กำหนดให้กรรมการและผู้บริหารระดับ First Line มีหน้าที่รายงานการถือครองหลักทรัพย์ตามกฎหมาย และให้เลขานุการบริษัทรวบรวมในการรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เป็นประจำทุกเดือน

- สรุปผลการทำการระหว่างกันระหว่างบริษัท กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบฯ ให้ความเห็นก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัททราบ

ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

- พิจารณาทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ โดยทบทวนให้สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียน (CG Code) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ผลสำรวจโครงการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies : CGR) และข้อกำหนดของกฎหมาย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงภายในบริษัทมาพิจารณากำหนดไว้เป็นนโยบายฯ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท

- พิจารณาสอบทานแบบประเมินโครงการแนวร่วมปฏิบัติภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต เพื่อใช้สำหรับการต่ออายุการเป็นสมาชิกโครงการฯ

- พิจารณาทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบต่องานด้านการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- ปรับปรุงแบบตรวจสอบคุณสมบัติของกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย และผู้บริหารระดับ First Line รวมทั้ง จัดให้มีการตรวจสอบคุณสมบัติ ประจำปี 2561 รวมถึงตรวจสอบคุณสมบัติของกรรมการเข้ารับการดำรงตำแหน่งระหว่างปี เพื่อให้การดำรงคุณสมบัติกรรมการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด

- ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย 3 แบบ ประกอบด้วย ประเมินทั้งคณะ ประเมินตนเอง และประเมินท่านอื่น

- เข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ เช่น หลักสูตรของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

- จัดให้มีการประชุมระหว่างกรรมการโดยไม่มีผู้บริหาร จำนวน 1 ครั้ง เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2561

- จัดให้มีการประชุมระหว่างกรรมการตรวจสอบฯ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร จำนวน 4 ครั้ง

การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย

- กำกับดูแลให้มีการดำเนินการตามแนวปฏิบัติ เรื่อง การใช้ข้อมูลภายใน โดยกำหนดประกาศ เรื่อง ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผยหรือการใช้ข้อมูลภายในของบริษัท เพื่อกำหนดห้ามไม่ให้กรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้เกี่ยวข้องที่มีข้อมูลภายในของบริษัทซื้อขาย หลักทรัพย์ หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าของบริษัทในช่วงเวลาที่บริษัทประกาศห้ามซื้อขายหลักทรัพย์ โดยหากนอกเหนือจากช่วงเวลาดังกล่าว หากมีการซื้อขายหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ประกาศบริษัทกำหนด

- ติดตามผลการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งนโยบายดังกล่าวถูกกำหนดไว้ภายใต้นโยบายกำกับดูแลกิจการ เช่น การทบทวนการประเมินความเสี่ยงตนเอง (RCSA) ประจำปี 2561

การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

- จัดทำแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีและรายงานประจำปี ตลอดจนเปิดเผยผลการดำเนินงานของบริษัทเป็นรายไตรมาส และข้อมูลสำคัญสำหรับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และประชาชนทั่วไป ซึ่งมีสาระครบถ้วน เพียงพอ เชื่อถือได้ และทันเวลา ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เว็บไซต์ของบริษัท (www.ktc.co.th) รวมถึงการพบปะกับ นักวิเคราะห์ การแถลงข่าวต่อสื่อมวลชน โดยการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ นั้น บริษัทยึดหลักความน่าเชื่อถือ เพียงพอ และเท่าเทียมกันของข้อมูล ทั้งนี้ บริษัทกำหนดให้หน่วยงาน Investor Relations และ Corporate Communication เป็นหน่วยงานหลักในการเปิดเผยหรือให้ข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัท

ความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาอย่างยั่งยืน

- ส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (CSR in process) เช่น การปฏิบัติต่อพนักงาน อย่างเป็นธรรม การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงาน เป็นต้น ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายหลังกระบวนการทำงาน (CSR after process) เช่น การบริจาคเพื่อสาธารณกุศล เป็นต้น (โปรดศึกษารายละเอียดในรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม)

- การส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน โดยได้จัดให้มีการพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ดังนี้

1) จัดอบรม ให้ความรู้แก่กรรมการที่เข้ารับการดำรงตำแหน่งระหว่างปี รวมถึง ผู้บริหารและพนักงานเข้าใหม่ในหลักสูตร ปฐมนิเทศเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับธุรกิจ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท แนวปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ การต่อต้านการคอร์รัปชัน ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงกฎหมายที่สำคัญ

2) พัฒนาสื่อการเรียนรู้ การสอนเกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี การต่อต้านการคอร์รัปชัน และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงจัดให้มีการทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจ และเสริมสร้างจิตสำนึก (Awareness) เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว

ด้วยความร่วมแรงร่วมใจของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่มุ่งมั่นในการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการของบริษัทเป็นที่ประจักษ์ ดังนี้

1. ระดับผลการสำรวจโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการ บริษัทจดทะเบียนไทยประจำปี 2561 (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2011) โดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย อยู่ในระดับ “ดีเลิศ”

2. การประเมินคุณภาพการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2561 โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสำนักงาน ก.ล.ต. ในระดับร้อยละ “97”

3. รางวัลใบรับรอง Green Meetings Plus จากองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Thailand Business Council for Sustainable Development : TBCSD)

4. อยู่ในรายชื่อบริษัท 100 อันดับหลักทรัพย์ที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (ESG100)

คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เห็นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับแนวนโยบายของคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบฯ จึงได้ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการของบริษัท เพื่อให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการกำกับดูแลกิจการของบริษัท เพื่อให้ทัดเทียมตามมาตรฐานสากล ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

คณะกรรมการตรวจสอบฯ ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากฝ่ายบริหาร ทำให้มีความมั่นใจว่าบริษัทได้ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ความรับผิดชอบต่อความระมัดระวังอย่างสม่ำเสมอ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในอันที่จะเสริมสร้าง และพัฒนาให้บริษัทมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีตลอดปีที่ผ่านมา

ในนามคณะกรรมการตรวจสอบฯ



(นายประไพสิทธิ์ ดัณฑ์เกตุ)

ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

รายงานความรับผิดชอบ ของคณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นกรรมการอิสระ จำนวน 1 ท่าน คณะกรรมการสรรหา มีหน้าที่ความรับผิดชอบตามกฎหมายของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คือ พิจารณากำหนดคุณสมบัติของกรรมการและผู้บริหาร การกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการในการสรรหา การกำหนดค่าตอบแทน การกำหนดแนวทางการประเมินผล รวมถึง การกำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทน เป็นต้น

ในปี 2561 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้ดำเนินการประชุม รวมทั้งสิ้น 8 ครั้ง ซึ่งมีผลการดำเนินงานที่ผ่านการพิจารณาจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ / หรือที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ซึ่งสอดคล้องกับกฎบัตรคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ดังนี้

1. พิจารณาแต่งตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ครบวาระ โดยใช้ข้อมูลที่มีความหลากหลายเพื่อประกอบการพิจารณาสรรหา เช่น บุคคลที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามในการเป็นกรรมการตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, สำนักงาน ก.ล.ต. หรือหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง โดยบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อมีคุณสมบัติ ทักษะ ความรู้ความเชี่ยวชาญ หรือประสบการณ์ในงานด้านต่าง ๆ (Board Skill Matrix) ที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของบริษัท โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน ความหลากหลาย นอกจากนี้พิจารณาจากทักษะความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านของคณะกรรมการที่ดำรงตำแหน่งอยู่ปัจจุบันเพื่อสรรหากรรมการที่มีทักษะความรู้ ความชำนาญที่จำเป็นเพิ่มเติม และเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี บริษัทได้เปิดโอกาสโดยการประกาศผ่านหน้าเว็บไซต์บริษัท และตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยสามารถเสนอรายชื่อบุคคลเพื่อเป็นกรรมการบริษัทเป็นการล่วงหน้า ระหว่างวันที่ 15 พฤศจิกายน 2560 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2561 ผลปรากฏว่า ไม่มีผู้ถือหุ้นส่วนน้อยเสนอรายชื่อบุคคลเพื่อพิจารณาเข้ารับการสรรหาเป็น

กรรมการบริษัท คณะกรรมการสรรหาฯ จึงได้พิจารณาเสนอรายชื่อกรรมการที่พ้นจากตำแหน่งตามวาระเพื่อให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณา ได้แก่ พลตรีอภิชาติ ไชยะดา นายปริญญา พัฒนภักดี นายพลช หุตะเจริญ และสืบเนื่องจาก นายพลช หุตะเจริญ ดิตรวจการสำคัญ จึงแจ้งความประสงค์ไม่ขอเข้ารับตำแหน่งกรรมการบริษัทในคราวต่อไป คณะกรรมการสรรหาฯ จึงเสนอชื่อแต่งตั้ง นายณัฐพร จาตุศรีพิทักษ์ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด เข้าดำรงตำแหน่งแทน และได้ให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทและที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นพิจารณา

2. พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี 2561 ของกรรมการบริษัท และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทให้ความเห็นชอบ รวมทั้งได้พิจารณาผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต่ำกว่าประธานเจ้าหน้าที่บริหารลงมา ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวได้ผ่านการพิจารณาจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

3. พิจารณาทบทวนแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเสนอคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ

4. พิจารณาหลักเกณฑ์ นโยบายการจ่ายค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์อื่น ๆ สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร ตลอดจนกรรมการชุดย่อย ประจำปี 2561 เพื่ออนุมัติ หรือเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทหรือผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติ โดยพิจารณาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ ผลการปฏิบัติงาน รวมถึง แนวทางปฏิบัติที่บริษัทในธุรกิจประเภทเดียวกันใช้อยู่ ผลการดำเนินงานของบริษัท ภาวะตลาดเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

5. พิจารณาเสนองบประมาณการปรับอัตราเงินเดือน และการจ่ายเงินรางวัลพิเศษของพนักงาน ประจำปี 2561 เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทอนุมัติ

6. พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเงินตอบแทนพิเศษให้กับพนักงานที่เกษียณอายุ โดยให้ในกรณีพนักงานเกษียณอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ และให้รวมถึงกรณีพนักงานที่ได้รับอนุมัติให้ขยายอายุเกษียณด้วย ทั้งนี้ ไม่รวมถึงพนักงานที่ได้รับอนุมัติให้เกษียณอายุก่อนกำหนด ให้มีสิทธิได้รับเงินตอบแทนพิเศษ โดยให้มีผลใช้บังคับสำหรับพนักงานที่เกษียณอายุ นับตั้งแต่ 1 มกราคม 2561 เป็นต้นไป

7. พิจารณาคำวิขาชีสำหรับประกาศนียบัตรสำหรับผู้ตรวจสอบภายใน เช่น ประกาศนียบัตร CIA / CPIAT / CISA ของหน่วยงานตรวจสอบ โดยกำหนดเป็นแนวทางที่จะจ่ายให้กับพนักงาน กรณีที่สอบได้ประกาศนียบัตรดังกล่าว

8. ปรับปรุงกฎบัตรคณะกรรมการสรรหา โดยเพิ่มเติมอำนาจของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนในการพิจารณาขยายระยะเวลาเกษียณอายุ และการขอเกษียณอายุก่อนกำหนด (Early Retirement) สำหรับพนักงานระดับผู้บริหาร*

ในนามคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน



(นายปริญญ์ พัฒนภักดี)

ประธานคณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

หมายเหตุ: “ผู้บริหาร” หมายถึง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารสายแรกนับต่อจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย¹ และให้หมายความรวมถึงผู้ดำรงตำแหน่งระดับผู้บริหารในสายงานบัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปหรือเทียบเท่า

⁽¹⁾ ผู้บริหารทุกรายที่มีสายการบังคับบัญชาตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารตามโครงสร้างของบริษัท ซึ่งหมายถึง First Line และผู้ดำรงตำแหน่งรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือเทียบเท่า

รายงานความรับผิดชอบ ของคณะกรรมการ ต่อรายงานทางการเงิน

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

คณะกรรมการบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญต่อหน้าที่และความรับผิดชอบให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้ง รับผิดชอบต่อการเงินของบริษัท สารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปี พร้อมกันนี้ได้จัดให้มีการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน และการกำกับดูแลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลทางการเงินมีความถูกต้อง เพียงพอที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพย์สินของบริษัท ตลอดจนป้องกันความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่ผิดปกติดังอย่างมีสาระสำคัญ บริษัทโดยคณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม (คณะกรรมการตรวจสอบฯ) ซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระทั้งสิ้น ให้เป็นผู้ดูแล รับผิดชอบต่อคุณภาพของรายงานทางการเงิน ระบบการควบคุมภายใน การเปิดเผยข้อมูลระหว่างกัน การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้ง กระบวนการต่าง ๆ อย่างครบถ้วน เพียงพอ และเหมาะสม ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจสอบฯ ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวปรากฏไว้ในรายงาน คณะกรรมการตรวจสอบฯ ที่แสดงไว้ในรายงานประจำปีนี้แล้ว

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัท มีความเห็นว่า ระบบการควบคุมภายในโดยรวมของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเพียงพอและเหมาะสม ตลอดจนสามารถสร้างความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลได้ว่า งบการเงินของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน โดยบริษัทเลือกใช้นโยบายการบัญชีที่เหมาะสมและถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการใช้ดุลพินิจอย่างรอบคอบและสมเหตุสมผล ในการจัดทำรายงานทางการเงิน จึงสะท้อนถึงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และข้อมูลทางการเงินที่เป็นจริง โปร่งใส เป็นประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นและนักลงทุนทั่วไป โดยงบการเงินได้ผ่านการตรวจสอบและให้ความเห็นอย่างไม่มีเงื่อนไขจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่เป็นอิสระ



(นายปริญญ์ พัฒนภักดิ์)
ประธานคณะกรรมการบริษัท
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



(นายระเชียร ศรีมงคล)
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลสำหรับการติดต่อบริษัท

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“บริษัท” หรือ “KTC”) ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal Loan) ธุรกิจบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ประสิทธิภาพการให้บริการบัตรเครดิต การให้บริการแก่ผู้รับบัตร และการให้บริการรับชำระเงินแทน

สถานที่ตั้ง	สำนักงานใหญ่ที่ 591 อาคารสมัชชชาวนา 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท 33 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	0107545000110
Homepage	www.ktc.co.th
ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	02 123 5000
โทรศัพท์	02 123 5100
โทรสาร	02 123 5190

ข้อมูลสำหรับติดต่อหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์

โทรศัพท์	02 828 5059, 02 828 5067
โทรสาร	02 828 5064
อีเมล	irktc@ktc.co.th
เว็บไซต์	www.ktc.co.th/sites/ktc/investor-relations/

บุคคลอ้างอิง

ผู้ตรวจสอบบัญชี	บริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัส ไซยยศ สอบบัญชี จำกัด ชั้น 26 อาคารเอไอเอ สาทร ทาวเวอร์ เลขที่ 11 / 1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
ที่ปรึกษากฎหมาย	บริษัท สำนักกฎหมายสากล สยามพรีเมียร์ จำกัด ชั้น 26 อาคาร ดี ออฟฟิศเอส แอท เซ็นทรัลเวิลด์ เลขที่ 999 / 9 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
นายทะเบียนหุ้นสามัญ	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

นายทะเบียนหุ้นกู้
และผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
ชั้น 17 เลขที่ 1222 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง
เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120

สถาบันการเงินที่ติดต่อประจำ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
(ในฐานะผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท)
เลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา
กรุงเทพฯ 10110

ทุนจดทะเบียน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

ทุนจดทะเบียน	2,578,334,070 บาท
ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	2,578,334,070 บาท
จำนวนหุ้น	2,578,334,070 หุ้น
มูลค่าหุ้นที่ตราไว้	1 บาท

อนึ่งผู้ลงทุนสามารถศึกษาข้อมูลของบริษัทที่ออกหลักทรัพย์เพิ่มเติมได้จากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของบริษัท
ที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.ล.ต. ที่ : market.sec.or.th/public/idisc/th/FinancialReport/R561-0000003752 หรือเว็บไซต์
ของ บมจ.บัตรกรุงไทย ที่ : www.ktc.co.th/sites/ktc/investor-relations/resources/investorkits/

รายละเอียด จุดบริการ KTC TOUCH

