

แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี

สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559



บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- | | |
|-------------------------------------|-------------------|
| 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ | ส่วนที่ 1 หน้า 1 |
| 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ | ส่วนที่ 1 หน้า 12 |
| 3. ปัจจัยความเสี่ยง | ส่วนที่ 1 หน้า 52 |
| 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ | ส่วนที่ 1 หน้า 60 |
| 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย | ส่วนที่ 1 หน้า 65 |
| 6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น | ส่วนที่ 1 หน้า 66 |

ส่วนที่ 2 การจัดการและการกำกับดูแลกิจการ

- | | |
|--|-------------------|
| 7. ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น | ส่วนที่ 2 หน้า 1 |
| 8. โครงสร้างการจัดการ | ส่วนที่ 2 หน้า 7 |
| 9. การกำกับดูแลกิจการ | ส่วนที่ 2 หน้า 26 |
| 10. ความรับผิดชอบต่อสังคม | ส่วนที่ 2 หน้า 56 |
| 11. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง | ส่วนที่ 2 หน้า 80 |
| 12. รายการระหว่างกัน | ส่วนที่ 2 หน้า 85 |

ส่วนที่ 3 ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

- | | |
|--|-------------------|
| 13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ | ส่วนที่ 3 หน้า 1 |
| 14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ | ส่วนที่ 3 หน้า 10 |

ส่วนที่ 4 การรับรองความถูกต้องของข้อมูล

- | | |
|--------------|---|
| เอกสารแนบ 1 | รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุมและเลขานุการบริษัท |
| เอกสารแนบ 2 | รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการของบริษัทย่อย |
| เอกสารแนบ 3 | รายละเอียดเกี่ยวกับหัวหน้างานตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance) |
| เอกสารแนบ 4 | รายละเอียดเกี่ยวกับรายการประเมินราคาทรัพย์สิน |
| เอกสารแนบ 5 | รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ |
| เอกสารแนบ 6 | รายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ |
| เอกสารแนบ 7 | รายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน |
| เอกสารแนบ 8 | รายงานความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงิน |
| เอกสารแนบ 9 | แบบยืนยันความถูกต้องครบถ้วนของคำตอบแทนที่จ่ายให้แก่ผู้สอบบัญชี |
| เอกสารแนบ 10 | หนังสือรับรองบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) |

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“บริษัท” หรือ “KTC” หรือ “เคทีซี”) ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal Loan) ธุรกิจบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทบัญชี ค(3) การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์อย่างหนึ่งอย่างใดผ่านทางเครือข่าย และประเภทบัญชี ค(5) การให้บริการรับชำระเงินแทน โดยจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2539 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มต้นที่ 50 ล้านบาท และได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด ภายใต้ชื่อ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในวันที่ 2 กรกฎาคม 2545 ต่อมาในวันที่ 9 กันยายน 2545 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นบริษัท 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 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 50 ล้านบาท แบ่งออกเป็น 5 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท เพื่อสำรองไว้สำหรับการใช้สิทธิของใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะออกและเสนอขายให้แก่พนักงานตามโครงการ ESOP ต่อมาในวันที่ 3 พฤศจิกายน 2546 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 1,530,162,000 บาท โดยมีมติให้จัดสรรหุ้นจำนวน 150 ล้านหุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมในอัตราส่วน 1 หุ้นเดิมต่อ 1.5 หุ้นใหม่ และจัดสรรหุ้นจำนวน 3,016,200 หุ้น ไว้เพื่อรองรับการใช้สิทธิของใบสำคัญแสดงสิทธิภายใต้โครงการ ESOP เพิ่มเติมจากการปรับอัตราการใช้สิทธิจึงทำให้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2546 บริษัทมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 2,580,162,000 บาท และมีทุนชำระแล้วทั้งสิ้น 2,500,000,000 บาท

ทั้งนี้วันที่ 17 มีนาคม 2551 ใบสำคัญแสดงสิทธิถึงกำหนดอายุครบ 5 ปี และเป็นวันครบกำหนดการใช้สิทธิครั้งสุดท้ายโดยสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551 ผู้ใช้สิทธิทั้งสิ้น 4,885,950 หน่วย และใบสำคัญแสดงสิทธิที่ยังไม่ได้ใช้สิทธิมีจำนวน 114,050 หน่วย จึงทำให้มีจำนวนหุ้นสามัญคงเหลือจากการใช้สิทธิทั้งสิ้นจำนวน 182,793 หุ้น

วันที่ 30 เมษายน 2552 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทได้มีมติให้ลดทุนจดทะเบียน 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

หลังจากบริษัทได้ลดทุนจดทะเบียนลงในช่วงระยะเวลาข้างต้นแล้ว บริษัทก็ดำรงทุนจดทะเบียนมูลค่าดังกล่าวเรื่อยมา และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วทั้งสิ้น 2,578,334,070 บาท และมีจำนวนบัญชีรวมประมาณ 2.9 ล้านบัญชี แบ่งเป็น บัตรเครดิต 2,095,563 บัตร และ KTC CASH 818,068 บัญชี

บริษัทได้รับรางวัลยอดเยี่ยมในเชิงธุรกิจสำหรับการให้บริการบัตรเครดิตในหลายปีที่ผ่านมาดังนี้

- ปี 2549 □ ได้รับรางวัล Outstanding Performer and Marketing Excellence ประจำปี 2006 จากบริษัทวีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล และ บริษัทวีซ่า อินเตอร์เนชั่นแนล เอเชีย-แปซิฟิก
- ปี 2551 □ ได้รับรางวัลชนะเลิศ “MasterCard Asia/Pacific Middle East and Africa Product Award 2008” สาขาโปรแกรมบัตรเครดิตยอดเยี่ยม จากบัตรเครดิต KTC ไทยเนียม มาสเตอร์การ์ด
- ปี 2552 □ ได้รับรางวัลเกียรติคุณด้านการตลาดระดับเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเอเชียใต้ “The 2009 Master Card Hall of Fame Awards” สาขาเปิดตัวบัตรเครดิตใหม่ยอดเยี่ยม (Best New Card Launch) สำหรับบัตรเครดิตระดับสูงสุด “เคทีซี รอยัลลอร์ดคิด พลัส เวิลด์ มาสเตอร์การ์ด”
- ได้รับ 3 รางวัลใหญ่จากโครงการ Lafferty South East Asia Payment Card Awards 2009 จัดโดยลาฟเฟอร์ตี้ กรุ๊ป (Lafferty Group) บริษัทวิจัยและให้คำปรึกษาด้านการเงินแห่งประเทศไทย ได้แก่ Best Card Issuer in Thailand (รางวัลผู้ออกบัตรเครดิตที่ดีที่สุดในประเทศไทย) Best Premium Credit Card in Thailand (รางวัลบัตรเครดิตเคทีซี วีซ่า แพลทินัมเป็นบัตรเครดิตระดับพรีเมียมที่ดีที่สุดในประเทศไทย) และ Best Classic Card in Thailand (บัตรเครดิตเคทีซี วีซ่า คลาสสิก ได้รับคัดเลือกให้เป็นบัตรคลาสสิกที่ดีที่สุดในประเทศไทย)
- ปี 2553 □ ได้รับรางวัล Thailand Creative Event Awards 2009 (รางวัลสุดยอดการจัดงานธุรกิจเชิงสร้างสรรค์) จาก “KTC MasterCard Viva in the Air 2008” (โครงการวิวahnานาชาติ บนบอลลูน 14 คู่ครั้งแรกในโลก) จากสำนักส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.)
- และได้รับรางวัล Most Innovative Card Marketing Program (นวัตกรรมโปรแกรมการตลาดบัตรเครดิตยอดเยี่ยม) ในฐานะผู้ดำเนินโครงการการประกวดโรงแรมบูติกครั้งแรกในประเทศไทยจากงาน The MasterCard Hall of Fame Awards 2010
- ปี 2554 □ ปี 2554 ได้รับรางวัลโปรแกรมการตลาดบัตรเครดิตที่มีประสิทธิผลที่สุด สำหรับแคมเปญกลุ่มบัตรเครดิต-TDP บัตรเครดิตร่วมแบรนด์ห้างสรรพสินค้าท้องถิ่น (Most Effective Card Marketing Program Award for KTC-TDP) และรางวัลการตลาดดิจิทัลยอดเยี่ยมสำหรับแคมเปญโรงแรมเคทีซี บูติกอวอร์ด (Best Digital Marketing for KTC Boutique Awards) ในงานมาสเตอร์การ์ด ฮอลล์ออฟเฟมมาร์เก็ตติ้งอวอร์ดส

2011(The MasterCard Hall of Fame Marketing Awards 2011)

- ปี 2556 □ เคทีซีได้รับรางวัลที่ 6 ของโลกจากการเข้าร่วมแข่งขันเกมธุรกิจระดับโลกจัดขึ้นโดยบริษัทวีซ่า อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลภายใต้ชื่อโครงการ " VISA Global Challenge" ประจำปี 2556 โดยมีองค์กรระดับโลกส่งทีมเข้าร่วมแข่งขันทั้งสิ้น 144 ทีมจาก 44 ประเทศทั่วโลก
- ปี 2557 □ เคทีซีได้รับรางวัลที่ 1 ของโลกจากการเข้าร่วมแข่งขันเกมธุรกิจระดับโลกจัดขึ้นโดยบริษัท วีซ่า อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลภายใต้ชื่อโครงการ " VISA Global Challenge" ประจำปี 2557 โดยมีองค์กรระดับโลกส่งทีมเข้าร่วมแข่งขันทั้งสิ้น 108 ทีมจาก 31 ประเทศทั่วโลก
- ปี 2558 □ เคทีซีได้รับรางวัล “Global Service Quality Award : Risk Efficiency - Domestic Issuer, Celebrating Distinguished Achievement 2014” จากทางบริษัท วีซ่า อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล โดยวีซ่าได้ประเมินผลการดำเนินงานของสมาชิกที่ให้บริการบัตรเครดิต และบัตรเดบิตทั้งหมดทั่วโลก ในด้านการบริหารความเสี่ยงควบคู่กับการบริการ โดยจะวัดจาก Risk-to-Approval Effective Rate ที่ต่ำที่สุด ซึ่งเคทีซีเป็นหนึ่งในหกสมาชิกที่ได้รับรางวัลจากทั้งหมดรวม 10,300 สมาชิก
- เคทีซีได้รับรางวัล “Global Service Quality Award : Risk Efficiency - Domestic Issuer, Celebrating Distinguished Achievement 2014” จากทางบริษัท วีซ่า อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล โดยวีซ่าได้ประเมินผลการดำเนินงานของสมาชิกที่ให้บริการบัตรเครดิต และบัตรเดบิตทั้งหมดทั่วโลก ในด้านการบริหารความเสี่ยงควบคู่กับการบริการ โดยจะวัดจาก Risk-to-Approval Effective Rate ที่ต่ำที่สุด ซึ่งเคทีซีเป็นหนึ่งในหกสมาชิกที่ได้รับรางวัลจากทั้งหมดรวม 10,300 สมาชิก

นอกจากนี้ KTC ยังได้รับรางวัลอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ได้แก่

- ปี 2552 □ เคทีซี สมาร์ท ออฟฟิศ ได้รับรางวัล “Happy Work Place” ต้นแบบองค์กรแห่งความสุขจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ(สสส.) แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชนในงานมหกรรม Happy Work Place Forum II 2009 วิถีแห่งความสุขในภาวะวิกฤติ
- ปี 2554 □ เคทีซี ได้รับรางวัล “Happy Work Place” องค์กรที่รักษามาตรฐานความเป็นองค์กรสุขภาวะในงาน “5 Apps To Happy Workplace 3.0” จากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
- ปี 2556 □ เคทีซีได้รับรางวัล “บริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น” (Outstanding Investor Relations Awards) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในงาน SET Awards 2013 ซึ่งจัดโดยความร่วมมือระหว่างตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และวารสารการเงินธนาคาร

ปี 2558

- เคทีซีได้รับรางวัล “บริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น” (Outstanding Investor Relations Awards) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในงาน SET Awards 2015 ซึ่งจัดโดยความร่วมมือระหว่างตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และวารสารการเงินธนาคาร
- นายระพีพร ศรีมงคล ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการ และกรรมการกำกับดูแลกิจการ เคทีซี ได้รับการยกย่องเป็น CEO of The Year 2015 จากเครือหนังสือพิมพ์ดอกเบี๋ยธุรกิจ
- เคทีซีได้รับ “รางวัลพิเศษ Special Award- Japan Tourism Award in Thailand 2015” ในฐานะองค์กรที่สนับสนุนการท่องเที่ยวญี่ปุ่นเป็นอย่างดีตลอดปี จากหน่วยงาน JAPAN NATIONAL TOURISM ORGANIZATION

ปี 2559

- เคทีซีได้รับประกาศนียบัตร "Certificate of ESG100 Company" จากสถาบันไทยพัฒน์ ซึ่งเป็นองค์กรร่วมดำเนินงานในความริเริ่มสากลด้านการประเมินความยั่งยืน โดยเคทีซีได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในกลุ่มหลักทรัพย์ ESG 100 ประจำปี 2559 จากบริษัทจดทะเบียนทั้งสิ้น 621 บริษัทฯ จากการประเมินข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ใช้ข้อมูลประเมินอ้างอิงจากเอกสารรายงานที่บริษัทเผยแพร่ไว้ต่อสาธารณะในรูปแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (56-1) รวมทั้งในรายงานประจำปี รายงานแห่งความยั่งยืน และข้อมูลผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความยั่งยืนของบริษัทจากแหล่งข้อมูล 6 แหล่ง รวมจำนวนกว่า 11,500 จุดข้อมูล
- เคทีซีได้รับรางวัลเกียรติยศ องค์กรที่มีมูลค่าแบรนด์สูงสุด (Thailand's Top Corporate Brand 2016) ประจำปี 2559 ในกลุ่มธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์ จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยงานวิจัย 'การวัดมูลค่าและจัดอันดับแบรนด์ องค์กรไทย ประจำปี 2559' จัดขึ้นโดย หลักสูตรวิทยาสาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสื่อในเครือผู้จัดการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาการวัดมูลค่าแบรนด์องค์กรในประเทศไทยอย่างเป็นระบบ
- เคทีซีได้รับรางวัล พาด้า โกลด์ อวอร์ดส์ 2016 (PATA Gold Awards 2016) ในหมวดอุตสาหกรรมการตลาด (Marketing Industry) จากสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (PATA) จากโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทยครั้งที่ 4 (Thailand Boutique Awards Season 4 (2016-2017) ซึ่งจัดโดยเคทีซี ทั้งนี้เคทีซีถือว่าเป็นผู้ประกอบการที่ไม่ได้อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวรายเดียวที่ได้รับรางวัลในครั้งนี้
- เคทีซีได้รับผลการประเมินโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2559 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ในระดับดีเลิศ (5 ดาว)

1.2 วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของบริษัท

ภายใต้วิสัยทัศน์ของบริษัทที่กำหนดไว้ว่า "To be a membership company through creating solid foundation for a sustainable growth and becoming the most preferred brand under a spirit of The Courage to Choose What is Right" เป็นการประกาศเจตนารมณ์ที่ชัดเจนของบริษัท ที่ต้องการให้มีการเติบโตแบบยั่งยืน (Sustainable) โดยมีความปรารถนาที่จะกระตุ้นให้ลูกค้ามีความกล้าในการเลือกใช้ชีวิตอย่างมีความหมายในรูปแบบตามที่ต้องการ บริษัทจึงจะสร้างทางเลือกผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ให้มากพอ เพื่อตอบโจทย์ตามความปรารถนาของลูกค้าโดยเน้นที่การเข้าถึงและใส่ใจลูกค้าเป็นหลัก (Member Obsession)

นอกจากนั้น ยังตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้และสร้างสรรค์ การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของ รวมไปถึงการสร้างคน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของบริษัทเพื่อให้มีทักษะความรู้ความเข้าใจ และมีการใช้ Insight intelligence ผ่านการวิเคราะห์จากข้อมูลจำนวนมาก เพื่อให้สามารถออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศ ทันสมัยต่อสภาวะการแข่งขันในกลุ่มธุรกิจ ภายใต้กระแสธุรกิจดิจิทัลและเทคโนโลยีทางการเงิน นอกจากนี้ ยังคำนึงถึงการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ การบริหารจัดการต้นทุนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เน้นใช้ระบบเทคโนโลยีการจัดการที่ทันสมัย และปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (customer centric) อยู่ตลอดเวลา

บริษัทมีจุดแข็งในด้านความยืดหยุ่น (Flexibility) ในการบริหารจัดการที่ชัดเจน ตลอดจน ความสามารถในการบริหารงานของฝ่ายปฏิบัติการ (Operation) และ แม้ว่าปัจจุบันการติดตามหนี้ (Collection) จะมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในอุตสาหกรรมเดียวกัน แต่บริษัทยังคงเร่งพัฒนาคุณภาพบริหารงานต่อเนื่องให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

เหล่านี้ เป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ ในการทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นที่จะเลือกใช้บริการของบริษัทต่อไป ในลักษณะเป็นตัวเลือกหลักของลูกค้า (Default choice) อันเป็นการเชื้อให้บริษัทสามารถเติบโตต่อไปได้อย่างยั่งยืน หากแต่ บริษัทยืนยันที่จะไม่ละเลยต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพระยะยาวกับพันธมิตรการสร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่นักลงทุน ตลอดจนดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาล

1.3 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

ปี 2556

- ในช่วงปลายเดือนกุมภาพันธ์ KTC ได้เปลี่ยนแปลงระบบคอมพิวเตอร์งานหลัก (Core-System) จากเดิมที่ใช้การประมวลผลจากผู้ให้บริการต่างประเทศ เปลี่ยนเป็นการซื้อระบบงานมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะกับงานของบริษัทด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานมากขึ้น
- ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 11 เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2556 ได้มีมติอนุมัติการแต่งตั้งกรรมการ 2 ท่าน ที่ออกจากตำแหน่งตามวาระกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัทอีกวาระหนึ่ง ได้แก่ นางกิตติยา ไตรณะเกษม และนางศรีประภา พริ้งพงษ์ และมีมติแต่งตั้งนายพลช หุตะเจริญ เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและกรรมการอิสระของบริษัท แทนนายพงศธร สิริโยธิน กรรมการซึ่งลาออกจากตำแหน่ง

- บริษัทได้ออกหุ้นกู้ 3 ครั้ง มูลค่ารวม 10,000 ล้านบาท อายุระหว่าง 3 ถึง 5 ปีที่อัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 4.65 ถึง 5.00 ต่อปี
- เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2556 บริษัทได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจบริการงานติดตามทวงถามหนี้ (Collection) ให้แก่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร

ปี 2557

- ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2557 เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2557 ได้มีมติแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการบริษัททั้งคณะและผู้บริหารของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ กำหนดและทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท รวมไปถึงการกำกับดูแลการดำเนินกิจการของบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 12 เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2557 ได้มีมติแต่งตั้งนายธัญญพงศ์ ธรรมวรานุคุปต์ เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ แทนนายสุวิทย์ เมษินทรีย์ กรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระและที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2557 ซึ่งประชุมในวันที่ 25 เมษายน 2557 มีมติแต่งตั้งให้นายพลช หุตะเจริญ กรรมการอิสระ เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการตรวจสอบ และแต่งตั้งนายธัญญพงศ์ ธรรมวรานุคุปต์ กรรมการ เข้ารับตำแหน่งกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และกรรมการกำกับดูแลกิจการตามลำดับ
- บริษัทได้ออกหุ้นกู้ 12 ครั้ง มูลค่ารวม 8,630 ล้านบาท อายุประมาณ 2 ปี ถึง 4 ปี ที่อัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 3.60 ถึง 4.50 ต่อปี
- บริษัทได้วางแนวคิดในการทำงานใหม่เป็น “Make it Better” โดยมุ่งปรับปรุงระบบงานและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ภายในองค์กรให้ดีขึ้นรวมทั้งการออกผลิตภัณฑ์บริการและสรรหาสิทธิประโยชน์ที่ดีขึ้นให้แก่ลูกค้า รวมไปถึงการทำธุรกิจควบคู่การทำกิจกรรมเพื่อสังคมให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อสร้างคุณค่าสูงสุดอย่างยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบบองค์รวม
- สำหรับธุรกิจบัตรเครดิตในปี 2557 KTC ได้ออกแคมเปญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหมวดค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และได้ขยายตลาดบัตรเครดิตใหม่ในตลาดหัวเมืองใหญ่ 4 ภาค และในไตรมาสสุดท้าย บริษัทได้เปิดตัวบัตร KTC X VISA SIGNATURE เพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของสมาชิกมาก
- สำหรับธุรกิจสินเชื่อบุคคล ปี 2557 KTC ได้มีการรีแบรนด์สินเชื่อบริษัท “KTC CASH REVOLVE” เป็นสินเชื่อพร้อมใช้ “KTC PROUD” นอกจากนี้ยังเพิ่มคุณสมบัติใหม่จากเดิมที่เป็นบัตรเครดิตเงินสดอย่างเดียวให้มีบริการแบ่งชำระได้สูงสุดถึง 36 เดือน เมื่อมียอด

- ปี 2557 (ต่อ) แบ่งชำระตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป
- ปี 2558
- วันที่ 2 เมษายน 2558 บริษัท ทริส เทรดดิ้ง จำกัด ได้เพิ่มอันดับเครดิตองค์กร และหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกันของ KTC จาก “BBB+” เป็น “A-” และจัดอันดับเครดิตหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกันวงเงินไม่เกิน 12,000 ล้านบาท ที่ระดับ “A-/Stable”
 - ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 13 เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2558 ได้มีมติอนุมัติการแต่งตั้งกรรมการ 3 ท่าน ที่ออกจากตำแหน่งตามวาระกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัทอีกวาระหนึ่ง ได้แก่ นางกิตติยา ไตรณะเกษม นางปานทิพย์ ศรีพิมล และ นางอรุณภรณ์ ลิ้มสกุล
 - ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2558 บริษัทได้ว่าจ้างบริษัท วิน เพอร์ฟอร์แมนซ์ จำกัด เพื่อปฏิบัติงานในการติดตามทวงถามหนี้ให้กับบริษัท
 - บริษัทได้ออกหุ้นกู้ 8 ครั้ง มูลค่ารวม 9,593 ล้านบาท อายุประมาณ 1 ปี ถึง 10 ปี ที่อัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 2.12 ถึง 4.00 ต่อปี
 - ในส่วนของการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ เคทีซีได้ร่วมกับ มาสเตอร์การ์ด ออกบัตรระดับพรีเมียม KTC WORLD REWARDS MASTERCARD ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์คนเมือง ที่รักการท่องเที่ยวต่างประเทศ ด้วยบริการระดับเวิลด์คลาส และร่วมกับ JCB ออกบัตรเครดิต JCB PLATINUM ใบแรกในไทย ที่เจาะกลุ่มระดับบน นอกจากนี้ยังได้ร่วมกับ Visa ออกบัตร KTC VISA PAYWAVE และ MasterCard ออกบัตร KTC MASTERCARD CONTACTLESS ให้บริการชำระเงินรูปแบบใหม่ ที่ไม่ต้องสัมผัส เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วขึ้น
 - ด้านธุรกิจสินเชื่อบุคคล ได้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการสมัครและทราบผลการอนุมัติที่สาขาได้ภายใน 30 นาที กับโครงการ CASH@TOUCH
 - เคทีซีได้เปิดบริการออนไลน์เต็มรูปแบบ โดยปรับปรุงโมบายแอปพลิเคชัน “TapKTC” ให้รองรับสมาร์ตโฟนทั้งในระบบ iOS และ Android เพื่อให้สมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี และสินเชื่อบุคคล “เคทีซี พราว” ได้รับความสะดวกสบาย สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ได้ง่ายขึ้น
 - เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2558 เคทีซีได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทบัญชี ค (5) การให้บริการรับชำระเงินแทน
- ปี 2559
- เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2559 ทริสเทรดดิ้งเพิ่มอันดับเครดิตองค์กรและหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกันชุดปัจจุบันของบริษัท จากเดิมที่ระดับ “A-” เป็นระดับ “A+”
 - ในเดือนเมษายน 2559 บริษัทได้รับใบประกาศรับรองเข้าเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action

ปี 2559 (ต่อ)

Coalition Against Corruption) จากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านทุจริต

- ในเดือนพฤษภาคม บริษัทได้ทำการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ศูนย์บริการสมาชิก KTC PHONE จากเบอร์โทรศัพท์ 02 665 5000 เป็น 02 123 5000 ตั้งแต่วันที่ 16 พฤษภาคม 2559 เป็นต้นไป เพื่อให้ง่ายต่อการจดจำและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ Call Center โดยพัฒนาระบบ IVR (ระบบตอบรับอัตโนมัติ) เพิ่มเมนูบริการที่มีความ สะดวกรวดเร็วต่อการใช้งาน ตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกเป็นสำคัญ (Customer Oriented)
- ธุรกิจร้านค้าของเคทีซี ร่วมกับ บริษัท อาลีเพย์ อินเตอร์ เนชั่นแนล และแอนท์ ไฟแนน เซียล ผู้ให้บริการรับชำระเงินออนไลน์ใหญ่ที่สุดในประเทศจีน ภายใต้เครือ อาลีบาบา กรุ๊ป และพันธมิตรธุรกิจร้านค้าชั้นนำ เพื่อร่วมกันขยายธุรกิจร้านค้ารับชำระค่าสินค้า และบริการ อำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาประเทศไทย
- ในเดือนกรกฎาคม เคทีซีได้มีการใช้ CI (Corporate Identity) ใหม่ รวมไปถึงตรา สัญลักษณ์ “  ” ที่ถูกออกแบบขึ้นภายใต้แนวคิดการสร้างคุณค่าของแบรนด์ใหม่ โดยยังสะท้อนหลักการ Progressive Movement ด้วยเป้าหมายของการขับเคลื่อนไป ข้างหน้าอย่างไม่หยุดนิ่ง เพื่อสิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งเคทีซีมีความมุ่งมั่นในการนำเสนอ สินค้า บริการ สิทธิพิเศษ และอื่นๆ ให้ตอบโจทย์ ตรงกับความต้องการของสมาชิก มี ประสบการณ์การใช้ที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน รวมถึงสนับสนุนให้สมาชิกมีความกล้าที่ได้ ค้นพบการใช้ชีวิตที่มีความหมายอย่างแท้จริง
- เคทีซีเป็น 1 ใน 6 สถาบันการเงินในประเทศไทย ในการรับรองรูปแบบใหม่ของการชำระ เงินด้วยบัตรเครดิตผ่านสมาร์ตโฟนซัมซุง “SAMSUNG PAY” เริ่มต้นใช้ตั้งแต่วันที่ 27 ตุลาคม 2559 โดยรองรับบัตรเครดิตจาก 6 สถาบันการเงิน ได้แก่ KTC, SCB, Kbank, Krungsri, BBL และ Citibank
- ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 8/2559 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2559 ได้มีมติอนุมัติ แต่งตั้งกรรมการ 2 ท่าน ได้แก่ นายพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง และ นายเชิดชัย ชมบุญกุลรัตน์ เพื่อเข้าดำรงตำแหน่งแทน นางกิตติยา ไตรณะเกษม และนายธัญญพงษ์ ธรรมวารานุกุปต์ กรรมการ 2 ท่าน ซึ่งลาออกจากตำแหน่งก่อนหมดวาระ และที่ประชุม คณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 12/2559 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559 ได้มีมติอนุมัติแต่งตั้ง พลตรี อภิชาติ ไชยะดา เข้าดำรงตำแหน่งแทน นางอรุณภรณ์ ลิ้มสกุล ซึ่งลาออกจาก ตำแหน่งก่อนหมดวาระ
- ในปี 2559 บริษัทได้ออกหุ้นกู้ 9 ครั้ง มูลค่ารวม 18,000 ล้านบาท อายุประมาณ 2 ปี ถึง 10 ปี ที่อัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 1.88 ถึง 4.00 ต่อปี
- บริษัทต่อยอดโครงการเพื่อสังคม Learn & Earn @ KTC ร่วมกันปั้นเยาวชนต้นแบบสู่

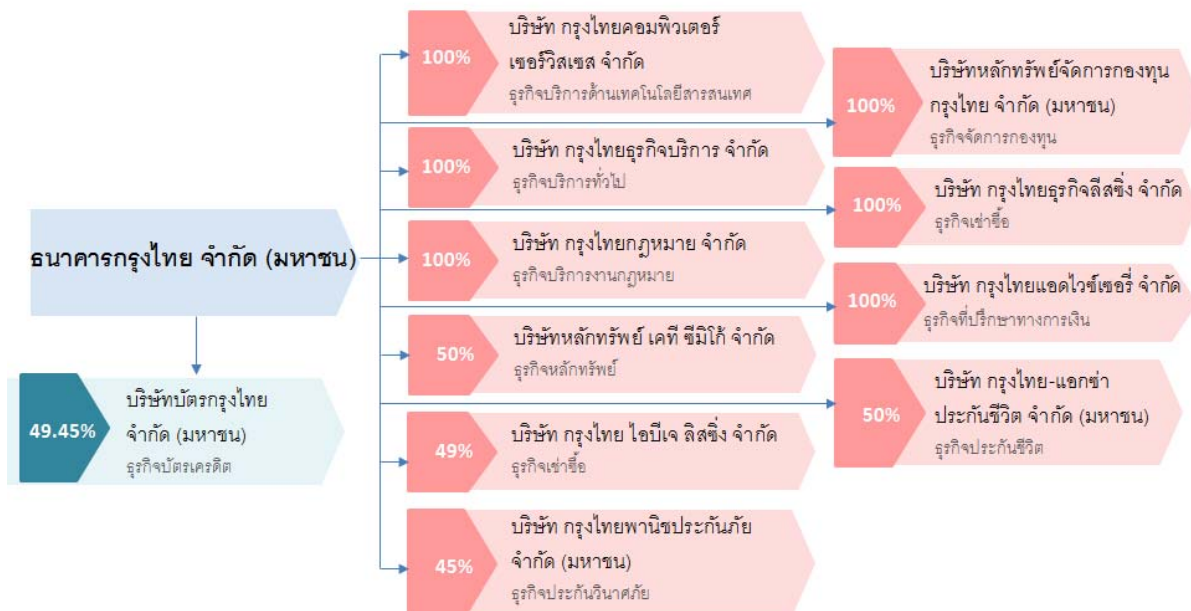
ปี 2559 (ต่อ)

การเป็นผู้นำที่ดี ภายใต้แนวคิด “KTC Gen D” บัณฑิตคนเก่ง+คนดี โดยผนึกบุคลากรที่ทำงานเพื่อสังคมหลายรูปแบบร่วมจุดประกายความคิดและปลูกจิตสำนึกที่ดี ผ่านการจัดกิจกรรมเวิร์คช็อปสร้างแรงบันดาลใจเพื่อปลูกพลังต่อเนื่อง ทั้งนี้โครงการ “Learn & Earn @ KTC” เป็นโครงการเพื่อสังคมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ ใช้เวลาว่างเข้าทำงานกับเคทีซี เพื่อพัฒนาและค้นหาศักยภาพของตนเอง โดยดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องมาแล้วเป็นปีที่ 13

- ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 KTC มีจำนวน KTC TOUCH ศูนย์บริการรับสมัครบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล บริการรับชำระเงิน และให้รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของบริษัททั้งสิ้น 23 แห่ง แบ่งเป็น กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 22 แห่ง และภูมิภาค 1 แห่ง (ทั้งนี้ สาขาเซ็นทรัล พระราม 3 จะปิดให้บริการถาวรตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 เป็นต้นไป)

1.4 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559)

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



หมายเหตุ บริษัท กรุงไทยแอดไวส์เซอร์ จำกัด อยู่ระหว่างดำเนินการปิดกิจการ

1.5 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

บริษัทให้ความสำคัญในการขยายฐานผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล เพื่อการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับการสนับสนุนจากธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ซึ่งมีฐานะเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ที่มีสาขาจำนวนมากทั้งในกรุงเทพและ

ต่างจังหวัดเป็นช่องทางหลักเพื่อนำผลผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้กับลูกค้าของธนาคารเช่นเดียวกับที่ธนาคารได้นำเสนอผลผลิตภัณฑ์อื่นๆ ให้กับบริษัทในเครือ

ทั้งนี้ เพื่อให้การขยายฐานสมาชิกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุดัชนีประสิทธิผลตามที่ตั้งไว้ เคทีซีจึงได้จัดให้มีหน่วยงาน Business Relation ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ดูแลและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ของธนาคารเป็นการเฉพาะ เช่น การฝึกอบรมให้ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ และคุณสมบัติอื่นๆ ที่เป็นองค์ประกอบ เทคนิคการขาย การใช้เอกสารประกอบตามหลักเกณฑ์ การแนะนำบัตรและผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งยังจัดรายการส่งเสริมการขายเมื่อสมัครแรกเข้าควบคู่กันด้วย เพื่อให้ผู้แนะนำผลิตภัณฑ์สามารถขยายฐานผลิตภัณฑ์ฯ ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตรงตามต้องการ

นอกจากนี้ KTC ได้จัดตั้งหน่วยงานย่อย Government Services Card ภายใต้ Business Relation โดยทำหน้าที่ประสานงานกับสายงานธุรกิจภาครัฐให้บริการบัตรเครดิตเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานราชการในการบริหารการเบิกจ่ายงบประมาณการประชุมสัมมนาและการเดินทางให้มีความสะดวก ปลอดภัย โดยการร่วมมือดังกล่าวเป็นไปในลักษณะของการให้ความรู้ การสร้างเสริมและกระชับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างฐานการเติบโตอย่างยั่งยืน

KTC ยังเห็นถึงประโยชน์ และตระหนักในการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้กับทั้งสององค์กรและบริษัทในเครือฯ จึงได้ประสานความร่วมมือในทุกมิติ เพื่อสร้างสรรค์กลยุทธ์และพัฒนาโปรแกรมการตลาด รวมถึงกิจกรรมที่แปลกใหม่ และตรงใจผู้บริโภคในรูปแบบต่างๆ ทั้งในส่วนของกระบวนการใช้จ่ายผ่านบัตร (Usage Marketing) การขยายฐานสมาชิกบัตรที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (Acquisition & CRM) และการขยายร้านค้า (Merchant Acquiring) โดยมีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

ในด้านของ Usage Marketing

- โครงการ “KTC Housing Loan” หรือสินเชื่อผ่อนสบายผ่านบัตรเครดิต โดยให้สมาชิกสามารถผ่อนชำระบ้านผ่านบัตรเครดิตและได้รับอัตราดอกเบี้ยอัตราเดียวกับการผ่อนเงินสด พร้อมรับคะแนนสะสม Forever Rewards ในการผ่อนชำระค่าผ่อนบ้าน
- โครงการ “KTB Investment Festival” เทศกาลการลงทุนกับธนาคารกรุงไทย ที่ให้สมาชิกบัตรเครดิต รับ KTB E-Money Card มูลค่าสูงสุด 40,000 บาท และ คะแนนสะสมพิเศษสูงสุด 1.5 เท่า เมื่อซื้อประกันชีวิต กับบมจ. กรุงไทย-แอกซ่า ที่ธนาคารกรุงไทยทั่วประเทศ
- โครงการผ่อนชำระ 0% ประกันภัยรถยนต์ KTB สบายใจ โดยร่วมกับทีมผลิตภัณฑ์ Bancassurance บมจ. ธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยให้กับบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้อนุมัติให้นำผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยมาจำหน่ายผ่านธนาคาร
- โครงการ “KTB Foreign Currency Exchange” โดยสมาชิกสามารถใช้บัตรเครดิต ชื้อเงินตราต่างประเทศ โดยไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต

- โครงการมอบสิทธิประโยชน์พิเศษเมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรฯ ให้กับฐานบัตรเครดิต KTC-KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE, KTC-KTB PRECIOUS PLUS VISA SIGNATURE และ KTC-KTB PRECIOUS VISA SIGNATURE โดยมอบสิทธิประโยชน์จากพันธมิตร อาทิ La Prairie, Nespresso และ Harnn Heritage Spa ให้กับลูกค้า

ในด้านของ Acquisition & CRM

- 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 15,000 บัตร
- โครงการกิจกรรมพิเศษ “Fine Dining Experience” จัดกิจกรรมแบบเอ็กсклюзивเฉพาะสมาชิก ลูกค้าผู้ทรงเกียรติร่วมรับประทานอาหารกับผู้บริหารระดับสูงของทางธนาคารที่ร้านอาหารระดับไฮเอนด์

ในด้าน Merchant Acquiring

- โครงการร่วม “ขยายร้านค้า และการติดตั้งเครื่องรูดบัตร” ที่เป็นการร่วมมือกับสายงานเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็ก และรายย่อย สายงานธุรกิจขนาดกลาง (BC) และหน่วยงานที่ดูแลภาครัฐ ซึ่งได้รับการตอบรับอย่างดี มีจำนวนร้านค้าเข้าร่วมโครงการกว่า 5,000 ร้านค้าตลอดปี
- โครงการ “ขยายร้านค้าออนไลน์” เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจออนไลน์ และตอบสนองการทำธุรกรรม e-Commerce และ m-Commerce
- โครงการรับชำระเงินผ่านระบบ “Virtual Terminal” ซึ่งเป็นการชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการแบบออนไลน์โดยป้อนข้อมูลบัตรเครดิตลูกค้าบนระบบ 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 “ขยายร้านค้าอาชีพ” กับพันธมิตรธุรกิจร้านค้าชั้นนำอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทย

KTC เชื่อว่าการดำเนินการดังกล่าวจะสอดคล้อง และสามารถบรรลุเป้าหมายทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และที่สำคัญยังเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในตลาด เพื่อประโยชน์สูงสุดของทั้งสององค์กร ในการเติบโตอย่างยั่งยืน และเพื่อให้สมาชิกของทั้งสองสถาบันได้รับความพึงพอใจจากผลิตภัณฑ์และบริการอย่างสูงสุด

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan) ธุรกิจบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทบัญชี ค(3) การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือผ่านทางเครือข่าย และ ประเภทบัญชี ค(5) การให้บริการรับชำระเงินแทน ซึ่ง ณ 31 ธันวาคม 2559 มีสมาชิกรวม 2.9 ล้านบัญชี สมาชิกส่วนใหญ่ ประมาณร้อยละ 50 อยู่ในกรุงเทพฯและปริมณฑล

2.1.1 โครงสร้างรายได้

โครงสร้างรายได้ของ KTC มาจากรายได้จากดอกเบี้ยรับและค่าธรรมเนียมของสองธุรกิจหลักของบริษัท ประกอบด้วย ธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งในส่วนของรายได้ค่าธรรมเนียมนั้นได้บันทึกจากรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินโดยคำนวณจากยอดลูกหนี้ค้างชำระไว้ด้วย ซึ่งเป็นที่สังเกตว่าภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บริษัทที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคที่มีธนาคารสามารถคิดอัตราดอกเบี้ยได้สูงสุดร้อยละ 15 เท่านั้น ในขณะที่ภายใต้กฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย บริษัทสามารถคิดอัตราดอกเบี้ยรวมค่าธรรมเนียมได้ถึงร้อยละ 20 สำหรับบัตรเครดิต และร้อยละ 28 สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคล ส่วนต่างของอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นระหว่างประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย จะบันทึกบัญชีเป็นรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน นอกจากนี้ KTC ยังมีรายได้อื่นๆ ได้แก่รายได้จากธุรกิจสินเชื่อธนวัฏ รายได้จากธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน และรายได้อื่นๆ เป็นต้น

โครงสร้างรายได้ของบริษัทตามงบการเงินเฉพาะ 3 ปีย้อนหลัง (ปี 2557 - ปี 2559)

รายละเอียดโครงสร้างรายได้	ปี 2557		ปี 2558		ปี 2559	
	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%
รายได้จากธุรกิจบัตรเครดิต	8,915	62.2%	9,667	62.1%	10,805	61.5%
(1) รายได้ดอกเบี้ย ⁽¹⁾	3,775	26.3%	3,970	25.5%	4,321	24.6%
(2) รายได้ค่าธรรมเนียม	4,030	28.1%	4,456	28.6%	5,038	28.7%
(3) หนี้สูญได้รับคืน	1,110	7.7%	1,241	8.0%	1,447	8.2%
รายได้จากธุรกิจสินเชื่อบุคคล	4,946	34.5%	5,333	34.3%	6,201	35.3%
(1) รายได้ดอกเบี้ย ⁽¹⁾	2,341	16.3%	2,486	16.0%	2,880	16.4%
(2) รายได้ค่าธรรมเนียม	1,957	13.7%	2,058	13.2%	2,378	13.5%
(3) หนี้สูญได้รับคืน	647	4.5%	789	5.1%	943	5.4%
รายได้อื่นๆ	476	3.3%	559	3.6%	573	3.3%
- รายได้จากธุรกิจสินเชื่อธนวัฏ	44	0.3%	38	0.2%	36	0.2%
- รายได้จากธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ	39	0.3%	32	0.2%	24	0.1%
- กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน	73	0.5%	78	0.5%	119	0.7%
- อื่นๆ	321	2.2%	410	2.6%	394	2.2%
รวมรายได้	14,337	100.0%	15,559	100.0%	17,580	100.0%

ที่มา : งบการเงินปี 2557-2558 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลอยท์ทูลูโฮมมัทสึ ไทยแลนด์ สอบบัญชี จำกัด และงบการเงินปี 2559 ตรวจสอบโดย บริษัท ดีลอยท์ทูลูโฮมมัทสึ ไทยแลนด์ สอบบัญชี จำกัด

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ บริษัทรับรู้รายได้ดอกเบี้ยของแต่ละธุรกิจที่ต่อมาร้อยละ 15 ไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงินซึ่งบันทึกเป็นรายได้ค่าธรรมเนียม

2.1.2 ธุรกิจบัตรเครดิต

ธุรกิจบัตรเครดิต สามารถแยกออกเป็น 2 ด้านคือ ธุรกิจการออกบัตรเครดิตและธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต ธุรกิจการออกบัตรเครดิตจะเริ่มตั้งแต่การจัดหาลูกค้าบัตรเครดิตการอนุมัติวงเงินให้กับผู้ถือบัตรเครดิตการกำกับดูแลการใช้ผ่านบัตรเครดิตการรับชำระหนี้และการติดตามหนี้โดยที่ธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร (Issuing Bank) จะมีรายได้เป็นค่าธรรมเนียมในการทำรายการต่างๆ และดอกเบี้ยรับ ส่วนธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิตนั้นเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตโดยบริษัทจะคัดเลือกและติดตั้งเครื่องรูดบัตรให้กับร้านค้าเพื่อกำกับดูแลการอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการจากผู้ถือบัตรโดยบริษัทจะมีรายได้จากค่าธรรมเนียม

2.1.2.1 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 อินเตอร์เนชั่นแนลอินคอร์ปอเรเต็ด (MasterCard International Incorporated) (“มาสเตอร์การ์ด”) และ เจซีบี อินเตอร์เนชั่นแนล (JCB International) (“เจซีบี”) ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการชำระเงินระหว่างธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร และธนาคาร/

บริษัทร้านค้า ผู้ถือบัตรสามารถเลือกได้ว่าต้องการใช้บัตรที่ออกร่วมกับวีซ่า มาสเตอร์การ์ด หรือ เจซีบี โดยจะสามารถใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดได้กับทุกร้านค้าสมาชิกที่มีสัญลักษณ์   และ 

บริษัทดำเนินงานทางด้านธุรกิจออกบัตรเครดิต (Issuing Business) ในส่วนของการให้สินเชื่อบัตรเครดิต บริษัทมีนโยบายยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปีตลอดชีพ (สำหรับบัตร 2 ใบแรก) และจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปี สำหรับบัตรใบที่ 3 ในอัตรา 500 บาทต่อปี

ทั้งนี้ บริษัท มุ่งเน้นพัฒนาแผนธุรกิจ และแผนการตลาดอย่างสร้างสรรค์ มีความต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเติบโต ให้แบรนด์เป็นที่ชื่นชอบในระยะยาว ผ่านการขยายฐานบัตรและสมาชิกใหม่ การร่วมมือกับพันธมิตร รวมถึงตอบโจทย์ความต้องการของสมาชิกปัจจุบัน ส่งเสริมให้ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเคทีซี เป็นบัตรประจำ และสร้างสัมพันธ์ระยะยาว ท่ามกลางสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรง และสภาพสังคมที่กำลังเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างสมบูรณ์แบบ โดยเคทีซีดำเนินกลยุทธ์หลัก 6 ประการ ดังนี้

1. การตลาดที่เน้นการพัฒนา นำเสนอผลิตภัณฑ์ และบริการให้ครบวงจร โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่แท้จริงของสมาชิก ที่จะอำนวยความสะดวกในการใช้บัตร ให้สะดวก มีความคุ้มค่าสูงสุด โดยร่วมกับพันธมิตรต่างๆ ทั้ง วีซ่า มาสเตอร์การ์ด และ เจซีบีโดยในปีนี้ ยังได้กระชับความร่วมมือกับซัมซุง (Samsung) ตอบรับวิถีชีวิตคนเมือง ที่สามารถใช้มือถือเป็นบาทสำคัญในการทำธุรกรรมต่างๆ ทำให้การชำระเงินผ่านบัตรเครดิตเคทีซี บนซัมซุงเพย์ (Samsung Pay) ง่ายขึ้น รวดเร็ว ปลอดภัย และที่สำคัญยังได้สิทธิประโยชน์มากมาย ที่เหนือความคุ้มค่าด้วย
2. การตลาดที่มุ่งตอบสนองกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ โดยเน้นมอบสิทธิประโยชน์ครอบคลุมในทุกหมวด โดยเฉพาะหมวดที่เป็นการใช้ในชีวิตประจำวัน และไม่ทิ้งหมวดที่เป็นการใช้ตามโอกาส ที่สามารถแบ่งชำระ (KTC FLEXI) รวมถึงยังสร้างภาพลักษณ์และความแตกต่างในหมวดท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังเสริมเน้นด้วยการตลาดแบบเฉพาะ (segmentation) ในกลุ่มที่มีศักยภาพสูงได้แก่ กลุ่มระดับบน (Upper) ที่มีกำลังซื้อและใช้จ่าย กลุ่มคนรุ่นใหม่ (Young generation) ที่มีไลฟ์สไตล์ที่ชัดเจน และกลุ่มตลาดต่างจังหวัด (UPC) ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น ผ่านสิทธิพิเศษ และกิจกรรมต่างๆ มากมาย
3. การตลาดที่ตอกย้ำความเป็นผู้นำ ด้วยโมเดลที่เน้นและชูคะแนนสะสม KTC FOREVER REWARDS () ให้มีค่าเพิ่มขึ้น ผ่านการแลกที่ร้านค้า แลกเป็นเงินสดเข้าบัญชี และสะดวกสบายขึ้นด้วยการแลกผ่านโมบาย แอปพลิเคชัน รวมถึงยังต่อยอดการแลกคะแนนออกไปในรูปแบบอื่นๆ ที่แตกต่าง ตอบโจทย์สมาชิก และที่สำคัญ ยังสนับสนุนการสร้างโมเดล เครื่องใหม่ๆ ในการทำธุรกิจ และส่งเสริม อำนวยความสะดวกให้กับพันธมิตร การเป็นภาคีกับหน่วยงาน สมาคมต่างๆ เพื่อเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน
4. การตลาดที่มุ่งสร้างแบรนด์เพื่อผูกสัมพันธ์กับสมาชิก และเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยปีนี้ได้ เปลี่ยนจุดยืนทางการตลาดใหม่ ที่มีความแตกต่าง เป็นเอกลักษณ์ ชิกแนวดิด และการสร้างแบรนด์แบบเดิมๆ สร้างความสัมพันธ์ในระดับทัศนคติและความเชื่อกับสมาชิก สะท้อนผ่านคุณค่าหลัก สามประการ ได้แก่ ความกล้าที่จะลงมือทำ (Courageous) ความฉลาดที่จะทำทุกสิ่งให้ง่ายไม่ซับซ้อน (Smart simplicity) และการทำทุกสิ่งให้มีความหมาย (meaningful) โดยทั้งหมดสื่อสารอย่างเป็นรูปธรรมทั้งกิจกรรมภายใน และภายนอกองค์กร

5. การตลาดที่ยึดหลัก Customer Centric และการใช้ CRM ที่มีบทบาทคล้ายคลึงกับ R&D ที่ช่วยศึกษาข้อมูลในทุกมิติ ทั้งประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์ มีการพัฒนา บริหารจัดการฐานข้อมูลของสมาชิก ผ่านแนวคิดการตลาดและการเรียนรู้ (Test and Learn) เพื่อให้ได้องค์ความรู้และ Customer Insight สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทตามเป้าหมายที่ได้วางไว้
6. การตลาดแบบดิจิทัล ที่มุ่งสร้างประสบการณ์ที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และขับเคลื่อนตามการเติบโตของตลาดออนไลน์ โดยผ่านเว็บไซต์และสมาร์ทโฟน/ แท็บเล็ต ครอบคลุมทุกระบบปฏิบัติการ ทุกหน้าจอ เพื่อให้ฟังก์ชันการใช้งานง่าย ทั้งการสมัครผลิตภัณฑ์ การตรวจสอบสถานะ การเปิดใช้งานบัตร การตรวจสอบข้อมูล การโอนและหรือแลกคะแนนสะสม การให้บริการชำระค่าสินค้า การขอเพิ่มวงเงินชั่วคราว การบริการแบ่งชำระ การลงทะเบียนรายการส่งเสริมการขาย บริการบัตรเครดิต KTC VIRTUAL บริการเบิกถอนเงินสดออนไลน์ รวมถึงยังสร้างโมเดลการชิงโชคแบบใหม่ ผ่านออนไลน์ (Pin Your Wish) ที่สมาชิกสามารถเลือกของรางวัลที่ชื่นชอบด้วยตนเอง และมีการทำแคมเปญการตลาด โปรโมชันกับเว็บไซต์ต่างๆ คู่ค้าออนไลน์ รวมถึงกลุ่มธุรกิจ Start Up รวมถึงยังมีนโยบายสนับสนุนรองรับการเติบโตของตลาดอีคอมเมิร์ซ และโซเชียลคอมเมิร์ซ ด้วยการส่งเสริม การพัฒนาระบบการชำระเงินออนไลน์ (Online payment platform) เพื่อตอบสนองร้านค้าที่มีความหลากหลาย ทั้งการชำระผ่านมือถือรูปแบบการชำระจากออฟไลน์ไปสู่ออนไลน์ (O2O) หรืออื่นๆ และยังร่วมมือกับคู่ค้าพันธมิตรต่างชาติ เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงิน (Global Payment Platform) รองรับธุรกรรมออนไลน์ที่เป็นแบบ Cross Border เช่น Paypay หรือ Alipay และ WeChat เป็นต้น

ท้ายที่สุดบริษัทยังให้ความสำคัญ ในการศึกษาตลาด และโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ เพื่อนำเสนอ สิทธิประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการและเข้าถึงไลฟ์สไตล์ การใช้บัตรให้มากที่สุด ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ในการเติบโต โดยที่ผ่านมามีบริษัทได้มีการออกบัตรเครดิตให้แก่ลูกค้าดังนี้

จำนวนบัตรเครดิตและลูกหนี้บัตรเครดิต	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
จำนวนบัตรเครดิตรวม (บัตร)	1,807,755	1,887,015	2,095,563
อัตราการเติบโต (%) ต่อปี)	15.3%	4.4%	11.1%
ลูกหนี้บัตรเครดิต (ล้านบาท)	34,715	38,429	42,988
อัตราการเติบโต (%) ต่อปี)	5.6%	10.7%	11.9%

บริษัทมีรูปแบบของบัตรเครดิตที่หลากหลายสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. **บัตรแบบ Generic Card** ในรูปแบบของบัตรเครดิต KTC VISA/ MASTERCARD/ JCB ที่ผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้ในการชำระราคาสินค้าและบริการแทนเงินสดจากสถานบริการและร้านค้าที่มีสัญลักษณ์   และ  ทั่วโลก รวมถึงสามารถเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าได้ เนื่องจากลูกค้ามีความหลากหลาย KTC จึงร่วมกับ VISA/ MASTERCARD/ JCB ในการออกบัตรสำหรับลูกค้า 3 กลุ่มหลักดังนี้ กลุ่มแรกคือ กลุ่มซูเปอร์พรีเมียม ซึ่งเป็นกลุ่มสูงสุด โดย KTC จะพิจารณาเชิญลูกค้าเข้ามาเป็นสมาชิกบัตร KTC VISA INFINITE หรือ KTC WORLD MASTERCARD เพื่อมอบสิทธิพิเศษเหนือระดับให้แก่ลูกค้ากลุ่มนี้ กลุ่มที่สองคือ กลุ่มพรีเมียม โดยจะเสนอบัตร

เครดิต KTC X VISA SIGNATURE เพื่อรับสิทธิที่ตรงกับความต้องการ กลุ่มที่สามคือกลุ่มแมสซึ่ง KTC จะเสนอบัตรเครดิต KTC VISA PLATINUM หรือ KTC TITANIUM MASTERCARD หรือ KTC VISA / MASTERCARD / JCB Gold โดยสมาชิกสามารถเลือกสมัครได้ตามต้องการ

นอกจากนี้ยังได้ ร่วมกับทาง Visa ออกบัตรเครดิตรูปแบบ Contactless ในชื่อ 'KTC VISA PAYWAVE' และร่วมกับทาง MASTERCARD ในชื่อ 'KTC MASTERCARD CONTACTLESS' สำหรับการทำการรายการในรูปแบบไร้สัมผัส (contactless) เพื่อสร้างพฤติกรรมการชำระเงินในรูปแบบใหม่ และรองรับออนไลน์ที่กำลังเติบโตแบบก้าวกระโดดด้วย

ทั้งนี้ บริษัทมีบริการ KTC Government Services Card (บัตร KTC เพื่อหน่วยงานรัฐ) เป็นบัตรเครดิตเพื่อหน่วยงานราชการ ช่วยให้การใช้จ่ายงบประมาณภาครัฐในด้านการเดินทาง อบรม สัมมนา และจัดนิทรรศการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดภาระและความเสี่ยงในการถือเงินสดของข้าราชการ ลดขั้นตอนในการเบิกจ่าย และช่วยให้เม็ดเงินที่ใช้จ่ายในหมวดดังกล่าวผ่านสู่ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องได้เร็วขึ้น อีกทั้งยังมีความคุ้มครองจากแผนประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทางในระหว่างการเดินทางปฏิบัติราชการเมื่อชำระค่าตัวโดยสารยานพาหนะสาธารณะด้วยบัตรเครดิต

2. **บัตรประเภทบัตรร่วม (Co-brand)** เป็นบัตรที่เกิดจากการร่วมมือระหว่าง KTC กับบริษัทชั้นนำทั้งภายในและภายนอกประเทศที่เป็นพันธมิตรทางการค้า ผู้ถือบัตรสามารถนำไปใช้ในการชำระราคาสินค้าและบริการแทนเงินสดจากร้านค้าได้ตามปกติ แต่ถ้าเป็นการนำบัตรประเภทนี้ไปใช้ในร้านค้าที่เป็นผู้ร่วมออกบัตร ผู้ถือบัตรจะได้รับสิทธิพิเศษ เช่น ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าและบริการ รวมไปถึงการจัดรายการพิเศษเป็นกรณีๆ ไป โดยบริษัทเหล่านี้จะมีข้อตกลงกับ KTC ในการร่วมมือกันขยายฐานบัตรและจัดรายการส่งเสริมการขายเพื่อเป็นสิทธิพิเศษกับผู้ถือบัตรตามลักษณะเฉพาะของบัตรร่วมนั้นๆ เพื่อขยายฐานบัตรและตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มทั้งนี้บัตรร่วม (Co-Brand) ของบริษัท ได้จัดเป็นกลุ่มในรูปแบบของ Life Style Segmentation Card เป็นบัตรที่มีลักษณะเฉพาะ โดยบริษัทจะแบ่งลักษณะของบัตรตามลักษณะการใช้จ่ายของลูกค้าเป็นหลัก โดยที่ลูกค้าจะได้รับสิทธิพิเศษตามลักษณะของบัตรที่แตกต่างกัน

3. **บัตรประเภท Affinity Card** เป็นบัตรที่ออกร่วมกับสถาบันศิษย์เก่าหรือองค์กรที่มีได้แสวงหากำไร เช่น สมาคมนักบินไทย สมาคมนักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สมาคมนิสิตเก่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ราชวิทยาลัยแพทยอโรบิคส์แห่งประเทศไทย สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ (วิทยาลัยเสนาธิการทหาร สถาบันจิตวิทยาความมั่นคง วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร และสถาบันวิจัยทางยุทธศาสตร์) สมาคมศิษย์เก่าวิศวกรรมศาสตร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สมาคมนักเรียนเก่าวิชาอวุธวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย สมาคมจัดการงานบุคคล สมาคมศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยขอนแก่น และสมาคมนักเรียนเก่าเตรียมอุดมศึกษาในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นต้น

(ก) ประเภทการให้บริการของธุรกิจการออกบัตรเครดิต

บริษัทให้บริการและมีสิทธิประโยชน์เสนอให้ผู้ถือบัตรเครดิตหลายประการดังนี้

- 1) **บริการชำระค่าสินค้าและบริการแทนการชำระด้วยเงินสด** ผู้ถือบัตรเครดิตของบริษัทสามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ที่ร้านค้า ที่มีสัญลักษณ์   และ  ทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศกว่า 200 ประเทศ ตามวงเงินของผู้ถือบัตรที่ได้รับอนุมัติแต่ละราย โดยบริษัทจะเป็นผู้ชำระค่าสินค้าและบริการนั้นๆ ให้ร้านค้าผ่านทางธนาคาร/บริษัทร้านค้า เมื่อครบกำหนดรอบบัญชีของผู้ถือบัตร (ประมาณ 1 เดือน) บริษัทก็จะดำเนินการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร โดยผู้ถือบัตรจะสามารถเลือกที่จะชำระเงินให้กับบริษัทเต็มจำนวนตามยอดการใช้จ่าย หรือผ่อนชำระขั้นต่ำตามเกณฑ์ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีอัตราการผ่อนชำระขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของยอดหนี้คงเหลือ แต่ต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาทต่อเดือน โดยกรณีการผ่อนชำระนี้ บริษัทจะคิดดอกเบี้ยร้อยละ 15 ต่อปีรวมกับค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินบัตรเครดิตร้อยละ 5 ต่อปี ตามจำนวนเงินที่ค้างชำระตั้งแต่วันที่บริษัทบันทึกรายการแต่ละรายการถึงวันที่ชำระเงิน
- 2) **บริการเบิกเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance)** เป็นการให้บริการแก่ผู้ถือบัตรเครดิตที่สามารถเบิกเงินสดไปใช้ โดยหักออกจากวงเงินบัตรเครดิตที่บริษัทอนุมัติให้กับผู้ถือบัตร ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถเบิกเงินได้ทั้งในและต่างประเทศ กรณีที่เบิกเงินสดในประเทศ จะสามารถเบิกได้จากเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine หรือ ATM) ของทุกธนาคาร ที่มีเครื่องหมาย   หรือ  หรือเบิกจากเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารกรุงไทยที่มีเครื่องหมายรับบัตรเครดิตในกรณีที่เป็นการเบิกถอนเงินสดในต่างประเทศ สามารถเบิกได้จากเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่มีเครื่องหมาย    และ  หรือเบิกจากจุดแลกเปลี่ยนเงินตรา (Exchange Booth) ที่มีเครื่องหมายรับบัตรวีซ่า มาสเตอร์การ์ด หรือเจซีบี นอกจากนี้ ผู้ถือบัตรเครดิต ยังสามารถทำรายการเบิกถอนเงินสดผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งบนเว็บไซต์ (ผ่าน ClickKTC) และสมาร์ทโฟน/แท็บเล็ต (ผ่าน TapKTC) ทั้งบนระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเงินจะโอนเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทยทันทีหลังทำการรายการสำเร็จ สำหรับบริการนี้บริษัทจะได้รับค่าธรรมเนียมการเบิกเงินสดล่วงหน้าที่บริษัทคิดจากผู้ใช้บริการร้อยละ 3 ของยอดเงินที่เบิกถอนต่อครั้ง โดยกำหนดยอดเงินขั้นต่ำในการเบิกถอนแต่ละครั้งไม่ต่ำกว่า 500 บาท และรายได้ดอกเบี้ยจากบัตรเครดิตซึ่งบริษัทเริ่มคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินตั้งแต่วันที่เบิกเงินสดจนถึงวันที่ชำระเงินครบทั้งจำนวน
- 3) **บริการเสริมอื่นๆ** คือ บริการหรือสิทธิประโยชน์พิเศษเพิ่มเติมที่บริษัทให้แก่ผู้ถือบัตรควบคู่ไปกับบัตร ได้แก่
 - **ศูนย์บริการสมาชิกบัตร KTC (Contact Center)** ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน ท่านสมาชิกบัตรสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ หรือผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติโดยใช้รหัส KTC PIN เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีบัตรเครดิตหรือบริการต่างๆ เช่น ขอใบสมัครบัตรเสริม ขอสำเนาใบแจ้งยอดการใช้จ่ายบัตรเครดิต เปลี่ยนแปลงรอบการตัดบัญชี การโอนหรือแลกคะแนนสะสม การขอเพิ่มวงเงิน รายการส่งเสริมการขายต่างๆ เป็นต้น ซึ่งได้มีการจัดกลุ่มศูนย์บริการให้ความสะดวกและช่วยเหลือสมาชิกบัตร KTC ดังนี้

- บัตรเครดิต KTC VISA PLATINUM	}	: KTC PHONE	02 123 5000
- บัตรเครดิต KTC TITANIUM MASTERCARD			
- บัตรเครดิต KTC VISA GOLD			
- บัตรเครดิต KTC MASTERCARD CLASSIC			
- บัตรเครดิต KTC VISA INFINITE		: KTC VISA INFINITE LINE	02 123 5555
- บัตรเครดิต KTC WORLD MASTERCARD		: KTC WORLD MASTERCARD LINE	02 123 5555
- บัตรเครดิต KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE		: KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE LINE	02 123 5555
- บัตรเครดิต KTC X VISA SIGNATURE		: KTC X VISA SIGNATURE LINE	02 123 5444
- บัตรเครดิต KTC VISA SIGNATURE		: KTC VISA SIGNATURE LINE	02 123 5444
- บัตรเครดิต KTC X WORLD REWARDS MASTERCARD		: KTC X WOLD REWARDS MASTERCARD LINE	02 123 5444
- บัตรเครดิต KTC WORLD REWARDS MASTERCARD		: KTC WOLD REWARDS MASTERCARD LINE	02 123 5444
- บัตรเครดิต KTC-KTB PRECIOUS VISA SIGNATURE		: KTC - KTB PRECIOUS VISA SIGNATURE	02 123 5333
- บัตรเครดิต KTC-KTB PRECIOUS PLUS VISA SIGNATURE		: KTC-KTB PRECIOUS PLUS VISA SIGNATURE LINE	02 123 5333
- บริการพิเศษผู้ถือหุ้นกู้เคทีซี		: KTC BONDHOLDER LINE	02 123 5999

- KTC Ultimate Assistance:** ให้บริการความช่วยเหลือ 4 รูปแบบครอบคลุมทั่วทุกมุมโลก สำหรับสมาชิกบัตรเครดิต KTC VISA INFINITE KTC WORLD MASTERCARD KTC - KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE สามารถติดต่อ KTC Ultimate Assistance by AXA Assistance โดยตรงที่หมายเลข 02 206 5431 ซึ่งความช่วยเหลือประกอบด้วย
 - บริการช่วยเหลือฉุกเฉินทางการแพทย์ทั่วโลก: ให้คำแนะนำปรึกษาทางการแพทย์ และประสานงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจากสถานพยาบาลแห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อมีอาการเจ็บป่วยอยู่ในภาวะวิกฤต
 - บริการฉุกเฉินบนท้องถนนภายในประเทศ: บริการรถยก ช่างซ่อม หรือเติมน้ำมันฉุกเฉิน
 - บริการให้ความช่วยเหลือฉุกเฉินภายในบ้าน: บริการช่างกุญแจ ช่างประปา หรือกำจัดแมลง
 - บริการเลขาส่วนตัวทั่วโลก: บริการจองสนามกอล์ฟ ตั๋วภาพยนตร์ คอนเสิร์ต จัดส่งของขวัญหรือดอกไม้

ในโอกาสต่าง ๆ เป็นต้น

- **บัตรเครดิต KTC-JCB:** มีศูนย์บริการด้าน Concierge Service ทั่วโลก ดังนี้

JCB Plaza 2 แห่ง JCB Plaza Lounge 9 แห่ง JCB Airport Lounge 62 แห่ง ให้บริการ Concierge Services by JCB Plaza บริการพิเศษเป็นเลขาส่วนตัวเฉพาะสมาชิกบัตร JCB เพื่ออำนวยความสะดวกในการหาข้อมูล จองตั๋วเครื่องบิน โรงแรม รถเช่า ร้านอาหาร รวมถึง Medical Hotline Service บริการช่วยเหลือฉุกเฉินยามเจ็บป่วยในต่างแดน
- **KTC World Travel Service:** ให้บริการสมาชิกบัตรเครดิต KTC ในด้านข้อมูลการเดินทางเพื่อธุรกิจ และท่องเที่ยว การสำรองบัตรโดยสารเครื่องบิน โรงแรม รถเช่า กรุ๊ปทัวร์และแพ็คเกจอิสระทั้งในและต่างประเทศ ตั๋วรถไฟยุโรป-ยูเรลพาส ตั๋วรถไฟญี่ปุ่น-เจอาร์พาส Pocket WiFi บัตรเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ การดำเนินการขอวีซ่า และประกันการเดินทาง เป็นต้น ดำเนินการโดย บริษัท เวิลด์ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด

KTC World Travel Service เปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่ 8.00-20.00 น. ที่หมายเลข 02 123 5050 หรือสามารถจองตั๋วเครื่องบิน ที่พัก ฯลฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ ที่ www.ktcworld.co.th โดยไม่มีค่าธรรมเนียมการรูดบัตร
- **บริการรับชำระค่าใช้จ่ายรายเดือนอัตโนมัติ (Auto Payment):** สามารถชำระค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐาน ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ค่าเบี้ยประกันรายเดือน เงินบริจาครายเดือน ค่าสมาชิกนิตยสาร ค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน และค่าบริการ Easy Top Up ผ่านบัตรเครดิต KTC ได้ทุกประเภทบัตร
- **“The Stories” และ “Wonders Of The World”:** บริการข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และบริการใหม่แบบรายเดือนสำหรับสมาชิกบัตรเครดิต KTC
- **นิตยสารท่องเที่ยวรายสองเดือน “My World”:** นำเสนอข้อมูลท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ พร้อมสิทธิประโยชน์จากพันธมิตร
- **คู่มือท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ “KTC Guidezine”:** เหมาะกับนักเดินทางอิสระด้วยจุดหมายปลายทางที่เป็นที่นิยมและอยู่ในกระแสนิยม
- **แผนประกันอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง:** คัดกรองท่านสมาชิกบัตร 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 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 สำหรับการประกันกระเป๋าเดินทางสูญหายหรือสูญหาย กรณีเดินทางต่างประเทศ
 - 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 REWARDS:** ทุก 25 บาท ที่ใช้จ่ายผ่านบัตรรับ 1 คะแนน ซึ่งไม่มีวันหมดอายุ เพื่อสะสมไว้แลกกับของรางวัลต่างๆ เช่น ใช้ 1,000 คะแนน แลกแทนเงินสด 100 บาท หรือ ส่วนลดพิเศษเพื่อใช้แลกซื้อสินค้าและบริการ ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ กว่า 3,000 แห่งทั่วประเทศ หรือบัตรโดยสารสายการบิน รวมถึงการร่วมแบ่งปัน และทำบุญให้แก่มูลนิธิที่เข้าร่วมรายการ การแลกเพื่อแทนดอกเบี๋ยสำหรับผ่อนชำระ และการแลกเปลี่ยนกับคะแนนสะสมรูปแบบอื่นๆ ของพันธมิตรต่างๆ โดยมีช่องทางการแลกได้ที่ร้านค้าพันธมิตร แลกผ่านระบบคอลเซ็นเตอร์ และแลกผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ตามที่กำหนด
 - **บริการแบ่งชำระค่าสินค้า/ บริการ KTC FLEXI:** บริการแบ่งชำระค่าสินค้าบริการเป็นงวด ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษร้อยละ 0 - 0.89 ต่อเดือน นานสูงสุดถึง 10 เดือน เพื่อเพิ่มความคล่องตัวทางการเงิน และการบริหารค่าใช้จ่ายรายเดือน ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการ
 - **บริการแบ่งชำระค่าสินค้า/ บริการ FLEXI by PHONE:** บริการขอแบ่งชำระค่าสินค้าทางโทรศัพท์ สำหรับรายการที่รอเรียกเก็บในเดือนถัดไป ด้วยอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 0.89 ต่อเดือน
 - บัตรเครดิต KTC JCB PLATINUM ใช้จ่ายที่ประเทศญี่ปุ่น บริการ KTC FLEXI อัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 0.69
 - บัตรเครดิต KTC TITANIUM MASTERCARD ใช้จ่ายที่ประเทศฮ่องกง สิงคโปร์ อินโดนีเซีย และมาเลเซีย บริการ KTC FLEXI อัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 0.69
 ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยสำหรับบริการ KTC FLEXI อาจขึ้นอยู่กับโปรโมชั่นในแต่ละช่วง
 - **KTC U SHOP:** บริการสั่งซื้อสินค้า จัดส่งฟรีถึงบ้าน โดยมีพันธมิตรร้านค้ากว่า 150 ราย และจำนวนสินค้ากว่า 6,000 รายการ ให้เลือกซื้อจากแคตตาล็อก หรือสั่งซื้อออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ www.ktc.co.th หรือจุดให้บริการ KTC TOUCH โดยสามารถชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิตเคทีซีได้ทุกประเภท หรือใช้คะแนนสะสม KTC FOREVER REWARDS

- **KTC Real Privileges:** บนเว็บไซต์ www.ktc.co.th ได้รวบรวมข่าวสารสิทธิประโยชน์ และสิทธิพิเศษมากมายครอบคลุมทุกประเภทการใช้จ่าย เช่น ร้านอาหาร โรงแรมที่พัก การเดินทางเพื่อท่องเที่ยว หรือธุรกิจ สถานเสริมสุขภาพและความงาม โรงเรียนสอนภาษา เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น นอกจากนั้นยังเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างสมาชิกบัตรและ KTC ผ่าน FACEBOOK ที่ www.facebook.com/ktcrealprivilege และ TWITTER ที่ twitter.com/ktcprivilege เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลร้านอาหารแนะนำ หรือเรื่องราวที่น่าสนใจในกลุ่มสมาชิกผู้ใช้งานออนไลน์ (Social Network) รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของ KTC
- **Secured e-pay:** บริการด้านความปลอดภัยให้กับสมาชิกบัตรเครดิต KTC ในการทำการชำระค่าสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตที่มีการพัฒนาให้ได้มาตรฐานความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลและสามารถรองรับระบบ VbV ของวีซ่า อินเทอร์เน็ตชั้นเนล  และ MCSC ของมาสเตอร์การ์ด อินเทอร์เน็ตชั้นเนล  และ J/Secure ของเจซีบี อินเทอร์เน็ตชั้นเนล  ด้วยกลไกป้องกันข้อมูลในการยืนยันตัวตนของผู้ถือบัตรถึง 2 ขั้นตอน คือ การใช้รหัส VbV MCSC หรือ J/ Secure อันเป็นรหัสป้องกันการลักลอบใช้บัตร โจรกรรมข้อมูลบัตร และ ข้อความส่วนตัว (Personal Message) เพื่อสร้างความมั่นใจว่า เป็นร้านค้าในระบบออนไลน์ที่ได้ลงทะเบียนกับวีซ่า อินเทอร์เน็ตชั้นเนล มาสเตอร์การ์ด อินเทอร์เน็ตชั้นเนล และเจซีบี อินเทอร์เน็ตชั้นเนล อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรเครดิต KTC ในระบบออนไลน์ จะดำเนินการในรูปแบบการเข้ารหัสข้อมูลตามมาตรฐานของ SSL 256 Bit
- **KTC Online Service:** สมาชิกบัตรเครดิต KTC สามารถทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ได้ด้วยตนเองทั้งบนเว็บไซต์ (ClickKTC) และบนสมาร์ทโฟน แท็บเล็ตผ่านโมบายแอปพลิเคชัน (TapKTC) รองรับทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android เพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย แก่สมาชิกบัตรฯ ง่าย สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา ไม่ว่าจะเป็นการสมัครผลิตภัณฑ์เคทีซี การตรวจสอบสถานะการสมัคร การเปิดใช้งานบัตร การตรวจสอบข้อมูลยอดการใช้จ่าย วงเงินคงเหลือ คะแนนสะสม การโอนและแลกคะแนนสะสม การให้บริการชำระค่าสินค้า/ บริการต่างๆ ผ่านบัตร การให้บริการแจ้งเตือนวันครบกำหนดชำระ การขอเพิ่มวงเงินชั่วคราว การบริการแบ่งชำระ FLEXI Installment Plan การลงทะเบียนรายการส่งเสริมการขายและตรวจสอบรายละเอียดโปรโมชั่น/ รายการส่งเสริมการขายต่างๆ บริการบัตรเครดิต KTC Virtual และ บริการเบิกถอนเงินสดออนไลน์ ทั้งนี้ KTC ONLINE มีระบบรักษาความปลอดภัยระดับสูงด้วยระบบ OTP (One-Time Password) ที่จะแจ้งรหัสการทำรายการต่างๆ ไปยังหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ลงทะเบียนไว้กับ KTC และระบบ Email Notification ที่จะแจ้งเตือนทุกการทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์
- **Samsung Pay:** บริการที่อำนวยความสะดวกให้สมาชิกบัตรเครดิต KTC สามารถชำระเงินค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าต่างๆ ด้วยบัตรเครดิต KTC VISA และ KTC Mastercard ผ่านแอปพลิเคชัน  ในโทรศัพท์มือถือ ซึ่งใช้งานง่าย สะดวก และมีความปลอดภัยสูง

(ข) ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจการออกบัตรเครดิต

- 1) **รับสมัครผู้ถือบัตรเครดิต (Acquiring Cardholders)** บริษัทรับสมัครผู้ถือบัตรเครดิตผ่านช่องทางหลักๆ ดังนี้
 - **KTC TOUCH** ศูนย์บริการทางการเงินครบวงจรโดยมีพนักงานของบริษัทอำนวยความสะดวกในการให้คำแนะนำและบริการในด้านต่างๆ เช่น รับสมัครบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล เป็นจุดรับบัตรเครดิต และให้บริการสมาชิกบัตร ตลอดจนรับชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อเจ้าของกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 KTC มีจุดบริการ KTC TOUCH ทั้งสิ้น 23 จุดบริการแบ่งเป็น 22 จุดบริการในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และอีก 1 จุดบริการในเขตภูมิภาค (ทั้งนี้ สาขาเซ็นทรัล พระราม 3 จะปิดให้บริการถาวร ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 เป็นต้นไป)
 - **ผ่านทางสาขาหรือพนักงานของธนาคารกรุงไทย** ที่มีสาขาคอบคลุมทั่วประเทศกว่า 1,000 สาขา โดยบริษัทให้ค่าตอบแทนแก่ธนาคารฯ พนักงานและสาขาที่สามารถหาลูกค้าใหม่ๆ ให้กับบริษัท โดยจ่ายค่าตอบแทนตามจำนวนบัตรหลักใหม่ที่ได้รับการอนุมัติ ซึ่งช่องทางการรับสมัครผ่านพนักงานและ/หรือสาขาของธนาคาร สามารถช่วยขยายฐานสมาชิกบัตรใหม่ได้เป็นอย่างดี
 - **ช่องทาง Outsource Sales** บริษัทดำเนินการใช้บริการจากบุคคลภายนอกประเภทบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล สำหรับงานแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินของ KTC โดยมีผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ฯ (อิสระ) ทั่วประเทศกว่า 15,000 ราย บริษัทเป็นผู้กำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครสมาชิกผลิตภัณฑ์ทางการเงินของเคทีซี พร้อมดำเนินการจ่ายค่าตอบแทนตามจำนวนบัตรที่ได้รับการอนุมัติจริงโดยไม่ผิดเงื่อนไขการจ่ายค่าตอบแทนที่บริษัทกำหนด ไปยังผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ฯ โดยตรงทั้งนี้บริษัทมีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานสำหรับผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ฯ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ตามที่บริษัทกำหนด
 - **ช่องทาง Telesales** บริษัทดำเนินการบริหารงานขายและงานบริการทางโทรศัพท์ โดยตรง ในรูปแบบ In-House Telesales โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการงานขายและงานบริการทางโทรศัพท์ในการนำเสนอการขาย เพื่อขยายฐานสมาชิกผลิตภัณฑ์ทางการเงินของเคทีซี และงานบริการเพื่อกระตุ้นยอดการใช้จ่ายผ่านผลิตภัณฑ์ทางการเงินของเคทีซี ทั้งนี้บริษัทมีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ ให้ได้คุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานของการให้บริการงานขายและงานบริการทางโทรศัพท์อย่างถูกต้อง
 - **ช่องทางที่ร่วมมือกับพันธมิตรต่างๆ** ได้แก่ บริษัทที่ออกบัตรร่วม (Co-brand) พันธมิตรทางธุรกิจ และสถาบันศิษย์เก่าหรือองค์กรที่มีได้แสวงหากำไร (Affinity) ในการหาสมาชิกบัตรใหม่ รวมถึงมีการทดลองหาช่องทางใหม่ๆ โดยร่วมธุรกิจในลักษณะ Synergy กับพันธมิตรรีเทล ร้านค้าปลีก เช่น Com 7 หรือ Big Camera ขยายฐานบัตรสินเชื่อ พร้อมๆ กับการขายสินค้า ด้วยวิธีการแบ่งชำระ ในคราวเดียวกัน

- **ช่องทางอินเทอร์เน็ต** เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า KTC ได้เพิ่มช่องทางในการสมัครบัตรเครดิตทางอินเทอร์เน็ตด้วย โดยลูกค้าสามารถดำเนินการผ่านทางเว็บไซต์หลักของ KTC (www.ktc.co.th) หรือสมัครผ่านบริษัทคู่ค้า Silkspan (www.silkspan.co.th) เว็บไซต์พันธมิตรของบริษัทคู่ค้า Interspace และ เว็บไซต์บริษัทคู่ค้า Masii (www.masii.co.th) ได้ 24 ชั่วโมงทุกวัน
- **แผนก Government Card** ทำหน้าที่ขายฐานบัตรเครดิตองค์กร ภายใต้บริการ “บัตร KTC เพื่อหน่วยงานรัฐ” (KTC GOVERNMENT SERVICE CARD) และ “บัตรเครดิต KTC VISA CORPORATE GOLD” ให้แก่หน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน องค์การอิสระ บริษัทเอกชน เป็นต้น พร้อมทั้งกระตุ่นยอดการใช้ผ่านบัตรฯ และดูแลให้บริการหลังการขายด้วย

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 บริษัทยังตรวจสอบประวัติการชำระหนี้สินของผู้สมัครจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด โดยบริษัทดังกล่าว ตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ที่จะเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลเครดิตส่วนบุคคลและประวัติทางการเงินของลูกค้าในฐานะหน่วยงานแห่งชาติ ประกอบกับประสบการณ์ของนักวิเคราะห์ในบริษัท สำหรับการพิจารณาอนุมัติวงเงินนั้นบริษัทจะแยกกันพิจารณาวงเงิน โดยธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคลจะยึดตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ยิ่งไปกว่านั้นบริษัทยังควบคุมความเสี่ยงโดยการติดตามรูปแบบข้อมูลการชำระหนี้สินของลูกค้าในอดีตเป็นฐานในการพิจารณาอนุมัติวงเงินด้วย ในกรณีของผู้สมัครรายเดียวกันแต่ขอสินเชื่อในหลายประเภทต่อบริษัท เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะตรวจสอบประวัติการชำระหนี้สินของผู้สมัคร สถานภาพด้านอาชีพ รายได้ และตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงรวมของผู้สมัครแต่ละรายให้ไม่เกินกว่าความสามารถในการชำระหนี้สินของผู้สมัครรายนั้นๆ

บริษัทได้พัฒนาระบบ Credit Scoring ซึ่งเป็นการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้คะแนนผู้สมัครแต่ละราย และพิจารณาอนุมัติตามคะแนนที่กำหนดไว้ควบคู่กับการพิจารณาของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อให้การพิจารณาอนุมัติทำได้รวดเร็วเป็นมาตรฐานและให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเมื่อได้ผลการพิจารณาแล้วบริษัทจะส่งผลการพิจารณาให้แก่ผู้สมัครทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการอนุมัติทราบสำหรับใบสมัครที่ได้รับการอนุมัติบริษัทจะส่งข้อมูลที่ได้รับการตรวจสอบแล้วไปยังหน่วยงานภายนอกที่ได้มาตรฐานและได้รับการรับรอง (Certified) จาก วิชาสมาสเตอร์การ์ด และเจซีบี ในการผลิตบัตรเครดิตเพื่อบันทึกข้อมูลของผู้ถือบัตรลงในบัตร จากนั้นบริษัทจะจัดส่งบัตรไปที่ KTC TOUCH หรือสาขาธนาคารกรุงไทยหรือที่อยู่ของผู้สมัคร ตามที่ผู้สมัครระบุไว้

3) อนุมัติการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต (Authorization)

สำหรับธุรกิจออกบัตรเครดิต เมื่อผู้ถือบัตรนำบัตรไปใช้ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้า ร้านค้าจะติดต่อกับธนาคาร/บริษัทร้านค้า (Acquiring Bank) ซึ่งจะเป็นตัวกลางในการติดต่อบริษัทในฐานะธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร (Issuing Bank) เพื่อให้เป็นผู้พิจารณาอนุมัติการใช้จ่ายครั้งนั้นๆ ผ่านระบบอนุมัติวงเงิน (Authorization) ตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดไว้และแจ้งผลกลับไปยังร้านค้าอีกครั้ง

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

ในส่วนของผู้ถือบัตรร้านค้าออนไลน์ (E-Commerce) มีการติดตั้ง Payment Gateway ที่เชื่อมโยงระหว่างระบบของธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรกับธนาคาร/บริษัทร้านค้าเช่นกัน นอกจากนี้เพื่อเป็นการเพิ่มความปลอดภัยในการอนุมัติการใช้จ่ายของรายการออนไลน์ บริษัทมีการพัฒนาระบบทั้งในด้านธุรกิจออกบัตรและธุรกิจร้านค้ารับบัตรให้สามารถรองรับการทำรายการ 3D-Secure โดยมีการยืนยันตัวตนผู้ถือบัตรโดยการใส่รหัสที่ผู้ถือบัตรกำหนด (PIN) ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการทำรายการออนไลน์ โดยในส่วนของผู้ถือบัตร มีการนำปรับปรุงระบบเพิ่มเติมเพื่อให้รองรับ One Time Password (OTP) ที่ระบบจะมีการสร้าง Pin ใหม่ทุกครั้งที่มีการทำรายการออนไลน์ให้กับผู้ถือบัตร

4) รับชำระหนี้บัตรเครดิต (Payment)

บริษัทจะส่งใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตไปยังผู้ถือบัตรตามที่อยู่ที่แจ้งไว้เมื่อถึงรอบบัญชีของผู้ถือบัตร โดยผู้ถือบัตรสามารถเลือกชำระได้หลายช่องทาง ดังนี้

- ชำระด้วยเงินสดหรือเช็คผ่าน KTC TOUCH ผู้ถือบัตรจะสามารถนำเงินสดหรือเช็คไปฝากเข้าบัญชีของบริษัทได้ที่ KTC TOUCH โดยไม่มีค่าบริการ
- หักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (Direct Debit) ชำระค่าวงด้วยการหักบัญชีเงินฝากของธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ), ธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงศรีอยุธยาทุกสาขา โดยมีอัตราค่าบริการสูงสุด 20 บาทต่อรายการ
- ชำระด้วยเช็คโดยส่งทางไปรษณีย์ (สาขาในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล) โดยจะต้องฝากเช็คเข้าบัญชีของบริษัทก่อนถึงวันครบกำหนดชำระเงินอย่างน้อย 3 วันทำการ (ไม่เสียค่าบริการ)
- ชำระผ่านเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ (CDM) – ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารทหารไทยโดยมีอัตราค่าบริการสูงสุด 10 บาทต่อรายการ
- ชำระผ่านโทรศัพท์มือถือ บริการทูลมันนี่ วอลเล็ท แอปพลิเคชัน (ระบบทรูมูฟ), บริการเอ็มเปย์ (ระบบ

เอไอเอส), แจ๋ว วอลเล็ท และแอร์เพย์ วอลเล็ท แอปพลิเคชัน อัตราค่าบริการสูงสุด 15 บาทต่อรายการ

- **ชำระที่จุดบริการรับชำระ** โดยผู้ถือบัตรสามารถนำไปแจ้งยอดค่าใช้จ่าย ที่มีเครื่องหมายบาร์โค้ดเป็นเอกสารการชำระเงิน โดยเลือกชำระเงินได้ตามจุดบริการต่าง ๆ ดังนี้ เคาน์เตอร์ เซอร์วิส, จุดบริการทีโอที, เจมาร์ทเพย์พอยท์, ไปรษณีย์ไทย, เทสโก้ โลตัส, จุดบริการทรูมันนี่ เอ็กซ์เพรสในร้าน ซีพีเฟรชมาร์ทและทรูพาร์ตเนอร์ทุกสาขา, การประปานครหลวง, เอ็มเปย์สเตชั่น (เอไอเอสท็อป/ร้านเทเลวิซ/แฟมิลีมาร์ท), จุดบริการแคชเชียร์บีกซี จุดบริการเซ็นเพย์ และจุดบริการแอร์เพย์เคาน์เตอร์ โดยมีอัตราค่าบริการสูงสุด 20 บาทต่อรายการ ขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละจุดบริการรวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- **ชำระผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ** ผ่านการให้บริการของธนาคารกรุงไทย 02 111 1111 (ไม่เสียค่าบริการ), ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 1572, ธนาคารกสิกรไทย 02 888 8888, ธนาคารไทยพาณิชย์ 02 777 7777, ธนาคารทหารไทย 1558, ธนาคารยูโอบี 02 285 1555 และธนาคารกรุงเทพ 1333 โดยมีอัตราค่าบริการสูงสุด 25 บาทต่อรายการ ขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคารรวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- **ชำระผ่านระบบ Internet Banking** - ธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ), ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารทหารไทย, ธนาคารธนาชาต, ธนาคารยูโอบี, ธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงเทพ โดยมีอัตราค่าบริการสูงสุด 25 บาทต่อรายการ ขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคารรวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- **ชำระผ่านเครื่อง ATM** - ธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ), ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารทหารไทย, ธนาคารธนาชาต, ธนาคารยูโอบี, ธนาคารออมสิน, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ และธนาคารกรุงเทพ โดยมีอัตราค่าบริการสูงสุด 25 บาทต่อรายการ ขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคารรวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- **ชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคาร** - ธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ), ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารทหารไทย, ธนาคารทีสโก้, ธนาคารธนาชาต, ธนาคารยูโอบี, ธนาคารออมสิน, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์, ธนาคารอาคารสงเคราะห์, ธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ และ ธนาคารกรุงเทพ โดยมีอัตราค่าบริการสูงสุด 30 บาทต่อรายการ ขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคารรวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- ทั้งนี้สามารถศึกษา/สอบถามช่องทางการรับชำระเงิน และรายละเอียดค่าธรรมเนียมได้จาก

www.ktc.co.th/th/ktc/Services/PaymentChannel/index.htm หรือ KTC PHONE 02 123 5000

สำหรับกรณีที่ผู้ถือบัตรได้รับใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตแล้ว หากผู้ถือบัตรมีข้อสงสัยหรือประสงค์ที่จะปฏิเสธรายการใช้จ่ายบางรายการ ผู้ถือบัตรสามารถแจ้งบริษัทเพื่อให้ตั้งพักรายการนั้นไว้ก่อนและไม่มีการทวงถามหนี้ในช่วงนั้นได้ โดยบริษัทจะดำเนินการสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริงและระบุให้ได้ว่าฝ่ายใดจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายรายการ

นั้นๆ และทำการเรียกเก็บไปยังผู้ที่ต้องรับผิดชอบค่าเสียหายนั้นภายใน 45 ถึง 180 วัน ทั้งนี้เป็นไปตามมาตรฐานของวิชา มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี โดยบริษัทมีระบบติดตามรายการที่เกิดขึ้นและจัดทำรายงานของจำนวนรายการที่มีการปฏิเสธ จากผู้ถือบัตรอย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้เสียสิทธิในการเรียกเก็บเงินจากฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบจริง

5) การติดตามหนี้ (Collection)

บริษัทได้มอบหมายให้ บริษัท วินเพอร์ฟอแมนซ์ จำกัด (Outsource) ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้แทน บริษัทตามนโยบายการบริหารและ พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 โดยจะดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ทันทีเมื่อลูกค้า ผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งแนวทางการบริหารในการติดตามทวงถามหนี้ทั้งธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคล มีมาตรฐานใน ลักษณะเดียวกันแต่ความถี่ในการติดตามหนี้และขั้นตอนจะแตกต่างกันไปตามระยะเวลาของการค้างชำระหนี้ หรืออายุหนี้ ของลูกค้า รวมถึงมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ (Collector) ให้เหมาะสมกับบัญชีลูกค้าตามรอบระยะเวลาของการค้างชำระ หนี้เพื่อรับผิดชอบในการดำเนินการดังกล่าว ดังนี้

- หนี้ที่ค้างชำระไม่เกิน 90 วัน มีการติดตามทวงถามโดยวิธีการใช้โทรศัพท์ติดต่อ, การส่งข้อความแจ้งเตือน ให้ชำระหนี้ (SMS) และการส่งจดหมายติดต่อกู้ (Debt Collection Letter) โดยเพิ่มระดับความเข้มงวด ในการติดตามทวงถามตามระยะเวลาของการค้างชำระหนี้ นอกจากนั้น บัญชีลูกค้าค้างชำระที่ต้องการ ตรวจสอบเป็นกรณีพิเศษ บริษัทได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ติดตามทวงถามนอกสถานที่ (FCR) เป็นการเฉพาะ ราย เพื่อติดตามให้มีการชำระเงินหรือตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า บริษัทดำเนินการระงับการให้วงเงินสินเชื่อ ของลูกค้าเป็นการชั่วคราว เมื่อลูกค้าเริ่มค้างชำระหนี้ (Due Date) โดยลูกค้าไม่สามารถใช้วงเงินบัตรเครดิตและสินเชื่อได้จนกว่าจะมีการชำระเงินตามเงื่อนไขและข้อกำหนด หากลูกค้าไม่ชำระหนี้เมื่อบัญชีลูกค้า ค้างชำระตั้งแต่ 90 วันขึ้นไป บริษัทดำเนินการยกเลิกการใช้บัตรเครดิต หรือยกเลิกการให้วงเงินสินเชื่อของ ลูกค้ารายนั้นๆ อย่างถาวร หรือหากลูกค้ามีพฤติกรรมที่ไม่สามารถชำระหนี้คืนและมีสถานะที่มีความเสี่ยง ต่อการชำระหนี้ บริษัทอาจพิจารณาดำเนินการยกเลิกก่อน 90 วัน
- หนี้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 90 วันขึ้นไป บริษัทให้ความช่วยเหลือ และประนีประนอมกับลูกค้าตามหลักเกณฑ์ของ บริษัท เพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระหนี้คืนบริษัทโดยเร็ว หากลูกค้ามีเจตนาไม่ชำระหนี้ บริษัทพิจารณา ดำเนินการเพื่อฟ้องร้องดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

บริษัทใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารหนี้ โดยระบบสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าแต่ละราย ตามอายุ หนี้, จำนวนหนี้ที่ค้างชำระ, สถานะทางบัญชี, พฤติกรรมการใช้วงเงินสินเชื่อ และอื่นๆ ซึ่งระบบติดตามหนี้ (Debt Collection System) มีการมอบหมายบัญชีลูกค้าให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามทวงถามโดยอัตโนมัติทันทีเมื่อลูกค้าเริ่มมี การค้างชำระรวมถึง การรายงานข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารหนี้ของบริษัท

6) การควบคุมการกระทำทุจริตที่เกี่ยวกับผู้ถือบัตร (Fraud Control)

เนื่องจากบริษัทในฐานะบริษัทผู้ออกบัตร อาจมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือบัตร ในกรณีที่ผู้ถือบัตรถูกกระทำการ ทุจริต หรือมีการปลอมแปลงบัตรของบริษัท ดังนั้น บริษัทจึงตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่ควบคุมการกระทำทุจริตเหล่านี้ เพื่อลดความ เสี่ยงที่บริษัทจะต้องรับผิดชอบต่อกรณีที่มีการทุจริตหรือปลอมแปลงบัตรดังกล่าว

ฝ่ายงาน Fraud Control ที่บริษัทจัดตั้งขึ้นจะทำการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ว่ารายการซื้อสินค้าและบริการรายการใดที่เป็นการซื้อขายที่เข้าข่ายทุจริต โดยมีแหล่งข้อมูลดังนี้

- วิซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี เนื่องจากธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร หรือธนาคาร/บริษัทร้านค้าพบว่าการทุจริตหรือสงสัยว่าทุจริต จะต้องแจ้งข้อมูลไปยังวิซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี ซึ่งจะเป็นผู้แจ้งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ทราบต่อไป โดยจะมีการออกรายงานแจ้งไปยังธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรต่างๆ
- ชมรมธุรกิจบัตรเครดิต (ภายใต้สมาคมธนาคารไทย) ซึ่งจะมีข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำทุจริตที่ธนาคารสมาชิกได้แจ้งไว้
- บริษัทที่มีทีมงานที่คอยดูแลเกี่ยวกับการใช้บัตรของผู้ถือบัตรและร้านค้าสมาชิก ตลอด 24 ชม.ทุกวัน และมีระบบ Online Fraud Detection ที่มีประสิทธิภาพสูงที่คอยติดตามพฤติกรรมการใช้บัตรที่เสี่ยงหรือต้องสงสัย และจะแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบทันทีที่มีการทำรายการโดยเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือข้อความ (SMS) หากพบว่าเป็นการใช้บัตรที่ไม่ถูกต้องหรือสงสัย บริษัทจะระงับการใช้บัตรทันที ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจและความปลอดภัยจากการใช้บัตร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำธุรกรรมผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ที่มีแนวโน้มการใช้บัตรที่สูงขึ้น ณ ปัจจุบัน

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการลดการกระทำทุจริต บริษัทได้ส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมจากวิซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี เป็นประจำ และยังมีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการอบรมให้ความรู้กับบุคคลภายนอก เช่น ร้านค้า ดำรวจ ธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร และธนาคาร/บริษัทร้านค้าอื่นๆ การอบรมเหล่านี้จะช่วยให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถป้องกันการกระทำทุจริต และสามารถระงับรายการในครั้งนั้นๆ ได้ทันการ โดยและ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีมูลค่าความเสียหายอันเกิดจากการทุจริตบัตรเครดิตเป็นจำนวนทั้งสิ้น 3.77 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.002 ของยอดการใช้ผ่านบัตรรวม

2.1.2.2 ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (Acquiring Business)

ลักษณะการประกอบธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (Acquiring Business) เป็นธุรกิจที่เน้นการสร้างเครือข่ายร้านค้าสมาชิกของบริษัท โดยบริษัทมีฐานะเป็นบริษัทผู้รับบัตร และร้านค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัทจะนำรายการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตที่เกิดในร้านค้าของตนทั้งหมด (เฉพาะที่เกิดจากบัตรวิซ่าบัตรมาสเตอร์การ์ด บัตรเจซีบี บัตรยูเนียนเพย์ และ Alipay Wallet รวมถึงไม่ว่าจะเป็นการใช้บัตรของบริษัทหรือบัตรของธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรอื่น) มาเรียกเก็บเงินกับบริษัท ซึ่งบริษัทจะเป็นผู้ชำระค่าสินค้าและบริการนั้นให้แก่ร้านค้า โดยจะหักค่าธรรมเนียมบริการไว้ส่วนหนึ่งเป็นรายได้ของบริษัท และหลังจากนั้นบริษัทจึงทำการเรียกเก็บค่าสินค้าและบริการรายการนั้นๆ ไปยังธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรเพื่อให้ธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรของตนต่อไป

บริษัทให้ความสำคัญกับการขยายเครือข่ายร้านค้าสมาชิก โดยเน้นร้านค้าที่มีความน่าเชื่อถือและมีปริมาณการรับชำระสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตที่มีจำนวนมากเพียงพอที่จะช่วยทำรายได้ให้กับบริษัทโดยบริษัทได้มีการตรวจสอบคุณภาพของร้านค้าที่มีอยู่และทำการทบทวนสัญญาโดยสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อรักษาระดับคุณภาพของร้านค้าและควบคุมต้นทุนให้เหมาะสม รวมทั้งยังเป็นการลดความเสี่ยงในส่วนของการกระทำทุจริตของร้านค้าด้วย

บริษัทมีเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture: EDC) ในปี 2557 จำนวน 14,901 เครื่อง ในปี 2558 จำนวน 21,844 เครื่อง และในปี 2559 จำนวน 23,814 เครื่อง

(ก) ประเภทการให้บริการของธุรกิจร้านค้าบัตรเครดิต

การบริการด้านธุรกิจร้านค้าบัตรเครดิตแบ่งออกเป็น 6 รูปแบบ ดังนี้

1. **บริการรับชำระเงินผ่านเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (Electronic Data Capture : EDC)** ร้านค้าสมาชิกที่มีความประสงค์จะขอติดตั้งเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (EDC) ที่จุดขาย เพื่อเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินสดสินค้าและบริการให้กับลูกค้า นอกเหนือจากการรับชำระด้วยเงินสดโดยมีบริการรับชำระเงินเต็มจำนวน บริการรับชำระเงินผ่อน (KTC FLEXI) และแลกคะแนนสะสม (KTC FOREVER REWARDS) ซึ่งเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (EDC) ที่ทางบริษัทให้บริการ ณ ปัจจุบัน แบ่งเป็น (1) เครื่อง EDC ที่รับบัตรของเครือข่ายวีซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบีและยูเนียนเพย์และ (2) เครื่อง EDC ที่รับการชำระรายการ Alipay O2O Payment ซึ่งเป็นบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ณ จุดขายเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวจีนและคนจีนที่อยู่ในประเทศไทยผ่าน Alipay Wallet
2. **บริการรับชำระด้วยบัตรบนสมาร์ทโฟน (TapKTC Merchant)** ร้านค้าสมาชิกที่มีความประสงค์จะขอใช้บริการ โดยเปลี่ยนสมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต เป็นเครื่องรับบัตรเครดิตเคลื่อนที่ด้วย mPOS Dongle (Mobile Point of Sale – mPOS) ไม่ว่าที่ไหน เวลาใด ก็สามารถรับชำระค่าสินค้า/บริการได้ง่าย ปลอดภัย โดยมีบริการรับชำระเงินเต็มจำนวน บริการรับชำระเงินผ่อน (KTC FLEXI) และแลกคะแนนสะสม (KTC FOREVER REWARDS)
3. **บริการรับชำระเงินผ่านระบบธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)** เป็นร้านค้าสมาชิกให้บริการรับชำระเงินผ่านระบบซื้อขาย On-line ผ่านอินเทอร์เน็ต หรือร้านค้าประเภท E-Commerce โดยในปี 2552 ทางบริษัทได้เริ่มใช้ระบบ 3D Secure กับร้านค้าประเภท E-commerce ซึ่งระบบดังกล่าวจะมีการยืนยันตัวตนผู้ถือบัตรโดยการใส่รหัสที่ผู้ถือบัตรกำหนด (PIN) ไว้กับบริษัทผู้ออกบัตรหรือ รหัสผ่านที่ใช้ครั้งเดียว OTP (One Time Password) ระหว่างการทำรายการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตออนไลน์
4. **บริการรับชำระเงินผ่านระบบหักบัญชีบัตรเครดิตอัตโนมัติ (Recurring)** ร้านค้าสมาชิกจะส่งข้อมูลเรียกเก็บเงินค่าสินค้าและบริการจากสมาชิก ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ส่งให้บริษัทตัดเงินจากบัตรเครดิตของสมาชิกเป็นรายเดือนอัตโนมัติ โดยสมาชิกผู้ถือบัตรจะต้องแจ้งความประสงค์ และลงทะเบียนใช้บริการกับบริษัท หรือร้านค้าสมาชิกไว้ล่วงหน้า
5. **บริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตโดยผ่านระบบคำสั่งซื้อสินค้าและบริการทางไปรษณีย์หรือโทรศัพท์ (Mail Order/ Telephone Order)** ร้านค้าสมาชิกที่ขายสินค้าหรือบริการผ่านทางไปรษณีย์หรือโทรศัพท์ สามารถอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเลือกชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านการตัดเงินจากบัตรเครดิตอัตโนมัติได้

6. **บริการรับชำระเงินผ่านระบบ Virtual Terminal** ช่องทางใหม่เพื่อรองรับการรับชำระค่าสินค้าและ/หรือบริการแบบออนไลน์โดยป้อนข้อมูลบัตรเครดิตลูกค้าบนระบบ Web Service แทนการทำรายการ Key-in ข้อมูลบัตรเครดิตลูกค้าเข้าเครื่องรูดบัตร (EDC) ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ร้านค้าและเพิ่มประสิทธิภาพการทำรายการให้รวดเร็วและมีความเสถียรมากขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการลดต้นทุน/ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเครื่อง EDC ส่งผลให้ต้นทุนการทำธุรกรรมของ KTC ลดลง

ร้านค้าสามารถให้บริการกลุ่มลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิต/บัตรเดบิต และ Alipay Wallet ในการชำระค่าสินค้าและการบริการในแต่ละรูปแบบข้างต้นได้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มยอดขายให้กับร้านค้าได้มากขึ้น เนื่องจากลูกค้าจะได้รับความสะดวกในการชำระเงิน โดยไม่มีข้อจำกัดจากที่ต้องมีเงินสดในกระเป๋า โดยเฉพาะสินค้าที่มีราคาสูง อีกทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน เนื่องจากเป็นรายการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้ เช่น การบริหารเงินสด ลดเวลาในการนับเงินทอน เป็นต้น

ร้านค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัทจะต้องเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย เพื่อใช้ในการรับชำระเงินจากรายการซื้อสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นในร้านค้า โดยหากเป็นร้านค้าที่ติดตั้งเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (EDC) ข้อมูลรายการทั้งหมดจะถูกส่งมาเรียกเก็บเงินจากบริษัทผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยอัตโนมัติทุกวัน ซึ่งการพิจารณาติดตั้งเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (EDC) บริษัทจะพิจารณาจากมูลค่าการซื้อสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต/บัตรเดบิต/Alipay Wallet ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับเครื่อง EDC และความคุ้มค่าเป็นหลัก

บริษัททำสัญญากับร้านค้าสมาชิกแบบไม่จำกัดอายุโดยมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติต่างๆ ของร้านค้าสมาชิกรวมทั้งเรื่องการกระทำที่จัดอยู่ในข่ายการกระทำทุจริต ซึ่งแนวทางเหล่านี้บริษัทได้อ้างอิงจากมาตรฐานที่กำหนดโดยวีซ่า มาสเตอร์การ์ด รวมถึงเจซีบี และมีการปรับปรุงเพื่อให้เหมาะกับการดำเนินงานของบริษัท และสถานะธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย บริษัทจะทำการทบทวนสัญญากับร้านค้าสมาชิกต่างๆ เป็นระยะๆ สัญญาดังกล่าวยังได้ระบุถึงสิทธิของบริษัทที่จะเรียกร้องเอาจากร้านค้าในกรณีที่ร้านค้าทำผิดสัญญา รวมทั้งกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมที่บริษัทจะเรียกเก็บจากร้านค้าในการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีจำนวนร้านค้าทั้งสิ้น 23,041 ร้านค้า และ 29,764 ร้านค้า ตามลำดับ

(ข) ขั้นตอนการให้บริการของธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต

1) การแต่งตั้งร้านค้าสมาชิก

บริษัทจะติดต่อร้านค้าต่างๆ เพื่อให้มาเป็นร้านค้าสมาชิกของบริษัท โดยจะพิจารณาจากปริมาณการรับชำระค่าสินค้าและบริการ รวมทั้งแนวโน้มการเติบโตของร้านค้านั้นๆ เป็นหลัก โดยจะกำหนดค่าธรรมเนียมที่บริษัทจะเรียกเก็บจากการทำรายการกับร้านค้าให้สอดคล้องกับปัจจัยดังกล่าว รวมทั้งภาวะการแข่งขันกับธนาคาร/บริษัทร้านค้าอื่นๆ อย่างไรก็ตาม บริษัทมีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมขั้นต่ำที่จะเรียกเก็บตามประเภทของร้านค้า เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการทุจริต นอกจากการติดต่อร้านค้าโดยตรงจากทางบริษัทแล้ว ยังมีร้านค้าที่ขอสมัครเป็นร้านค้าสมาชิกกับบริษัทด้วยตนเองด้วย

บริษัทจะอนุมัติการแต่งตั้งร้านค้าสมาชิกโดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ประเภทร้านค้า ทำเลที่ตั้งและสภาพของสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จำนวนลูกค้า ปริมาณการซื้อขายสินค้าและบริการ ประวัติเจ้าของร้านค้า เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทจะตรวจสอบประวัติการทุจริตของร้านค้าต่างๆ จากฐานข้อมูลของผู้ให้บริการบัตรเครดิต เช่น วีซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบี และยูเนียนเพย์หรือ ชมรมธุรกิจบัตรเครดิต นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบไปยังหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของร้านค้าค้านั้นๆ ด้วย เช่น กรณีเป็นร้านขายอัญมณี ก็อาจตรวจสอบไปยังตำรวจท่องเที่ยว เป็นต้น

เมื่อบริษัทอนุมัติให้ร้านค้าเป็นร้านค้าสมาชิกของบริษัทแล้วและร้านค้าเปิดบัญชีกับธนาคารกรุงไทย หรือที่เคทีซีกำหนด บริษัทจะติดตั้งอุปกรณ์ช่วยขาย เช่นเครื่องอนุมัติวงเงินอัตโนมัติ (EDC) หรือระบบทำรายการผ่านอุปกรณ์โมบาย (mPOS) หรือเชื่อมต่อระบบชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตให้กับร้านค้าและเชื่อมโยงร้านค้าอื่นๆ เข้าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทต่อไป

2) การอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าและบริการของร้านค้าสมาชิก

สำหรับร้านค้าสมาชิกที่ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยขาย ร้านค้าจะต้องเชื่อมต่อเข้ากับระบบของบริษัทผ่านทางเครือข่ายระบบสื่อสารเช่น สายโทรศัพท์ หรือ สายผ่านวงจรเช่า หรือ Leased Line หรือสัญญาณผ่านระบบโมบายที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบชำระค่าสินค้าและบริการของบริษัททุกครั้งที่มีการรับชำระสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต จากนั้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทจะติดต่อธนาคาร/ บริษัทผู้ออกบัตรเพื่อขออนุมัติการใช้บัตรรายการนั้นๆ และจะส่งข้อมูลกลับไปยังร้านค้าสมาชิกทันทีที่รายการดังกล่าวได้รับการอนุมัติจากธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเป็นระบบออนไลน์แบบใหม่ซึ่งใช้ระยะเวลาสั้นมากในการดำเนินการทั้งกระบวนการให้เสร็จสิ้น ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ร้านค้าได้มากขึ้น

บริษัทสามารถปฏิเสธการชำระค่าสินค้าและบริการให้แก่ร้านค้าได้ ในกรณีที่พบว่าร้านค้ามีการกระทำที่ทุจริต หรือปฏิบัติผิดไปจากข้อตกลงที่ร้านค้าให้กับผู้ถือบัตร ตัวอย่างการกระทำที่บริษัทสามารถปฏิเสธการจ่ายเงินให้กับร้านค้าได้ เช่น

1. กรณีที่ร้านค้าผิดนัดต่อผู้ถือบัตร เช่น กรณีที่ผู้ถือบัตรซื้อสินค้าด้วยบัตรเครดิต และมีการตกลงให้ร้านค้าส่งสินค้าให้ผู้ถือบัตรภายในระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ แต่ผู้ถือบัตรไม่ได้รับสินค้าตามที่ตกลง ผู้ถือบัตรสามารถแจ้งให้บริษัทระงับการจ่ายเงินหรือเรียกค่าสินค้านั้นคืนจากร้านค้าได้

2. กรณีร้านค้ากระทำผิดข้อตกลง เช่น การที่ร้านค้าพยายามรูดบัตรชำระค่าสินค้าและบริการหลายครั้งในเวลาใกล้เคียงกันและภายในวันเดียวกัน พฤติกรรมและเจตนาของร้านค้าดังกล่าว บริษัทสามารถปฏิเสธการชำระเงินให้กับร้านค้าได้

3. กรณีร้านค้าไม่ตรวจสอบบัตรก่อนอนุมัติการใช้ยานั้นๆ

อย่างไรก็ตาม บริษัทจะต้องเป็นฝ่ายรับผิดชอบความเสียหายต่อธนาคาร/ บริษัทผู้ออกบัตรอื่นที่เกิดขึ้นจากการทุจริตของร้านค้าสมาชิก โดยบริษัทจะต้องชำระค่าสินค้าและบริการรายการดังกล่าวขึ้นไปก่อน และดำเนินการเรียกถ่วงจากร้านค้าที่ทุจริตด้วยตนเองในภายหลัง

3) การชำระค่าสินค้าและบริการให้กับร้านค้าสมาชิก

บริษัทจะเป็นผู้ชำระเงินให้กับร้านค้าสมาชิกตามรายการขอรับชำระที่ร้านค้าส่งมาเรียกเก็บผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยอัตโนมัติทุกวัน (ไม่ว่าจะเป็นรายการการใช้บัตรที่ออกโดยบริษัทหรือธนาคาร/ บริษัทผู้ออกบัตรอื่นก็ตาม) โดยบริษัทจะหักค่าธรรมเนียมไว้ตามอัตราที่ตกลงกันไว้ในสัญญา นอกจากนี้ในกรณีที่เป็นการใช้บัตรที่ออกโดยธนาคาร/ บริษัทผู้ออกบัตรอื่นในร้านค้าของบริษัท บริษัทจะต้องชำระค่าธรรมเนียมบางส่วน (Interchange fee) ให้กับธนาคาร/ บริษัทผู้ออกบัตรดังกล่าวผ่านระบบการชำระเงิน (Settlement) ของวีซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบีและยูเนียนเพย์อีกครั้งหนึ่ง

4) การควบคุมการกระทำทุจริตของร้านค้า (Fraud Control)

เพื่อลดโอกาสการทุจริตในการใช้บัตร บริษัทได้กำหนดให้ร้านค้าสมาชิกทำการตรวจสอบความถูกต้องของบัตร โดยจะต้องตรวจสอบความเป็นเจ้าของบัตร เปรียบเทียบลายมือชื่อของผู้ถือบัตรกับลายมือชื่อที่ลงนามไว้บนบัตรเครดิต ลักษณะบัตรปลอม เป็นต้น ซึ่งหากพบว่าร้านค้าไม่ได้ทำการตรวจสอบตามที่ควรและเกิดการทุจริตขึ้น ร้านค้าสมาชิกนั้น จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นดังกล่าว

เมื่อมีการรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่อง EDC ข้อมูลที่บันทึกอยู่ใน Chip Card จะถูกส่งไปตรวจสอบเพื่อตรวจสอบสถานะของบัตรที่ธนาคารผู้ออกบัตร ในกรณีที่มีการแจ้งอายัดหรือแจ้งยกเลิก ซึ่งบริษัทสามารถกำหนดมาตรการต่างๆ ให้ร้านค้าสมาชิกทราบได้ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรกับบัตรแต่ละประเภท เช่น ระบุให้ทำลายบัตร หรือทำการจับกุมผู้ใช้บัตรได้ ดังนั้นเครื่อง EDC จึงมีส่วนช่วยในการป้องกันการกระทำทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้บริษัทมีทีมงานที่คอยดูแลเกี่ยวกับการรับบัตรร้านค้าสมาชิกทุกวัน และมีระบบ Online Fraud Detection ที่มีประสิทธิภาพสูงที่คอยติดตามพฤติกรรมการรับบัตรที่เสี่ยงหรือต้องสงสัย และจะประสานงานกับธนาคารผู้ออกบัตรทั้งภายในและภายนอกประเทศเพื่อตรวจสอบทันทีที่มีการทำรายการโดยเจ้าหน้าที่ทั้งทางโทรศัพท์ Email หรือแฟกซ์ หากพบว่าเป็นการรับบัตรทุจริต หรือมีขั้นตอนการรับบัตรที่ไม่ถูกต้องหรือสงสัย บริษัทแจ้งทางร้านค้าสมาชิกทันทีเพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม โดยมีจุดประสงค์ที่จะจำกัดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

2.1.3 ธุรกิจสินเชื่อบุคคล

เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เคทีซีได้ขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจจากการให้บริการเฉพาะผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเข้าสู่การให้บริการสินเชื่อบุคคล โดยบริษัทเริ่มประกอบธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2546 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคลของเคทีซีเป็นสินเชื่อประเภทที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน โดยมีรูปแบบผลิตภัณฑ์ 2 รูปแบบ คือ สินเชื่อเอกประสงค์ KTC CASH และสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเอกประสงค์ KTC CASH ได้เริ่มให้บริการตั้งแต่ตุลาคม 2546 โดยจะเป็นการโอนเงินก้อนเข้าบัญชีเพียงครั้งเดียวและชำระคืนเป็นงวด จนกว่าจะชำระหนี้หมดโดยไม่สามารถกลับไปใช้วงเงินที่ชำระแล้วได้อีก และในปี 2549 บริษัทได้นำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อพร้อมใช้ และได้มีการปรับภาพลักษณ์ด้วยการรีแบรนด์ (Rebranding) เป็นสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD ในปี 2557 สินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อแบบวงเงินหมุนเวียนลูกค้าจะได้รับเงินโอนเข้าบัญชีก่อนแรกเมื่อได้รับอนุมัติ และสามารถเบิกถอนเงินสดได้เพิ่มเติมตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ โดยสามารถกลับไปใช้วงเงินเดิมได้อีกเมื่อทำการชำระคืนเหมาะสมสำหรับเป็นวงเงินสำรองกรณีฉุกเฉิน นอกจากนี้เพื่อให้

คุณสมบัติของสินเชื่อก็มีความโดดเด่นยิ่งขึ้น ในปัจจุบันสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD เป็นผลิตภัณฑ์ในรูปแบบ 2in1 กล่าวคือเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณสมบัติใช้ได้ทั้งบริการเบิกถอนเงินสดและบริการแบ่งชำระ เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค โดยเคทีซีจะรับรู้อย่างรวดเร็วของสินเชื่อบุคคลทั้งสองประเภทในรูปแบบรายได้ดอกเบี้ยซึ่งเป็นการคำนวณอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก และค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้แก่ค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินและค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถาม เป็นต้น

ในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อบุคคล บริษัทให้อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับความเสี่ยง (Risk Base Pricing) โดยที่อยู่ภายใต้อัตราที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย และยังใช้ระบบประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยระบบ Credit Scoring นอกจากนี้ บริษัทมุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์และแผนการตลาดอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรม การใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อีกทั้งยังเสริมสร้างความรู้ในการบริหารเงิน และแบ่งเบาภาระของกลุ่มลูกค้าสมาชิกอย่างต่อเนื่อง

(ก) ประเภทการให้บริการของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

สินเชื่อบุคคลของ KTC มี 2 รูปแบบ เหมาะสำหรับผู้มีรายได้ประจำ สามารถเลือกให้สอดคล้องกับความต้องการ ดังนี้

- 1) สินเชื่อเงินสด (KTC CASH) สำหรับผู้มีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป เป็นสินเชื่อแบบรับเงินก้อน ผ่อนชำระคืนได้เป็นงวดๆ ละเท่าๆ กัน เมื่ออนุมัติจะมีการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารที่ผู้สมัครได้แจ้งความจำนงค์ไว้เพียงครั้งเดียว โดยจะได้รับเงินภายใน 2 วันทำการนับจากวันอนุมัติ เมื่อผ่อนชำระคืนวงเงินจะไม่ติดกลับลูกค้าสามารถเลือกระยะเวลาผ่อนชำระคืนได้ตั้งแต่ 12-60 งวด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ
- 2) สินเชื่อพร้อมใช้ เคทีซี พร้าว (KTC PROUD) สำหรับผู้มีรายได้ 12,000 บาทขึ้นไป เป็นวงเงินสินเชื่อแบบหมุนเวียน พร้อมใช้เพื่อกรณีฉุกเฉินมีคุณสมบัติแบบ 2in1 กล่าวคือทั้งบริการเบิกถอนเงินสดและบริการแบ่งชำระ เมื่อได้รับอนุมัติจะได้รับเงินโอนก่อนแรกเข้าบัญชีธนาคารที่ผู้สมัครได้แจ้งความจำนงค์ไว้ และจะมีการส่งบัตรเพื่อสามารถใช้เบิกถอนวงเงินส่วนที่เหลือผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งเบิกถอนผ่านตู้ ATM จุดบริการเบิกถอนที่สาขา KTC TOUCH หรือผ่านบริการช่องทางออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งเว็บไซต์และสามารถโทร (CLICK KTC และ TAP KTC) โดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนเงินสดแต่อย่างใด นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถใช้วงเงินสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD ผ่านบริการแบ่งชำระ KTC FLEXI โดยสามารถใช้บริการแบ่งชำระ อัตราดอกเบี้ย 0% หรือดอกเบี้ยอัตราพิเศษ แบ่งชำระได้นานสูงสุด 36 เดือน ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการได้ทั่วประเทศ

ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถเลือกชำระเงินคืนขั้นต่ำ 3% หรือ 300 บาท ขึ้นอยู่กับจำนวนใดสูงกว่า และวงเงินจะคืนทันทีเมื่อชำระค่างวดที่ธนาคารกรุงไทยหรือ 7-Eleven ทุกสาขา

จำนวนบัญชีและลูกหนี้สินเชื่อบุคคล	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
จำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคล	638,959	693,273	747,343	818,068
อัตราดอกเบี้ย (%)	2.0%	8.5%	7.8%	9.5%

จำนวนบัญชีและลูกหนี้สินเชื่อบุคคล	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล (ล้านบาท)	13,597	15,201	17,073	20,154
อัตราการเติบโต (%)	11.6%	11.8%	12.3%	18.0%

(ข) ขั้นตอนการให้บริการของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

1) ผู้ขอสินเชื่อยื่นใบคำขอสินเชื่อแก่บริษัท

ผู้ขอสินเชื่อสามารถยื่นใบสมัครสินเชื่อผ่านทางช่องทางเดียวกันกับการสมัครบัตรเครดิตของบริษัท อันประกอบด้วย การสมัครผ่าน KTC TOUCH หรือสาขาของธนาคารกรุงไทย ผ่านทาง Online ตลอดจนการสมัครผ่านหน่วยงานภายนอกที่รับจ้างบริษัทหาลูกค้าโดยตรง และช่องทาง Business Partner Relations เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ขอสินเชื่อจะต้องกรอกแบบฟอร์มการขอสินเชื่อในรูปแบบที่บริษัทจัดไว้

(โปรดศึกษารายละเอียดช่องทางในการยื่นขอสินเชื่อบุคคลได้ที่หัวข้อ “2.1.2.1 ธุรกิจการออกบัตรเครดิต (ข) ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจการออกบัตรเครดิตหัวข้อย่อยที่ 1) รับสมัครผู้ถือบัตรเครดิต”)

2) บริษัทตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อและระดับความเสี่ยง

เมื่อได้รับใบสมัครสินเชื่อ บริษัทจะพิจารณาจากข้อมูลและหลักฐานประกอบคำขอสินเชื่อ โดยข้อมูลทั้งหมดจะผ่านการประมวลผล การตรวจสอบข้อมูลจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติจำกัด (National Credit Bureau Co., Ltd) การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้วยระบบ Credit Scoring ควบคู่กับการพิจารณาของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อในกรณีที่ลูกค้าเดิมจะมีการพิจารณาวิเคราะห์ข้อมูลการชำระหนี้ในอดีตประกอบ หรือในกรณีที่ลูกค้ารายเดียวกันแต่มีการขอสินเชื่อในหลายรูปแบบต่อบริษัท เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะตรวจสอบประวัติการชำระเงิน สถานภาพด้านอาชีพ และรายได้ ซึ่งจะพิจารณาถึงความเสี่ยงโดยรวมที่คาดว่าจะเกิดขึ้นไม่ให้เกิดกว่าความสามารถในการชำระเงินของลูกค้ารายนั้นๆ เพื่อกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อทั้งนี้บริษัทได้กำหนดหลักเกณฑ์คุณสมบัติ การกำหนดวงเงิน และการคิดอัตราดอกเบี้ยรวมถึงค่าธรรมเนียมให้เป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

3) บริษัทแจ้งอนุมัติวงเงินสินเชื่อหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อทราบ

เมื่อบริษัทได้ข้อสรุปสำหรับการขอสินเชื่อแล้ว บริษัทจะส่งจดหมายแจ้งอนุมัติวงเงินสินเชื่อ หรือปฏิเสธการให้สินเชื่อต่อผู้ขอสินเชื่อ สำหรับสินเชื่อบุคคล KTC CASH จะมีตารางแสดงอัตราการผ่อนชำระแนบไปพร้อมกับจดหมายแจ้งอนุมัติและในกรณีที่อนุมัติบริษัทจะทำการส่งมอบเงินกู้ให้แก่ผู้ขอสินเชื่อ โดยการโอนเงินเข้าในบัญชีธนาคารของผู้ขอสินเชื่อภายใน 2 วันทำการ หลังจากระบบอนุมัติเงินกู้ให้

4) บริษัทส่งใบแจ้งยอดค้างยอดและรับชำระหนี้จากผู้ขอสินเชื่อ

ก่อนครบกำหนดการชำระเงินในแต่ละเดือน บริษัทจะจัดส่งใบแจ้งยอดค้างยอดที่ต้องชำระไปยังลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำใบแจ้งยอดค้างยอดดังกล่าวซึ่งแสดงยอดเงินที่ต้องชำระคืนในแต่ละเดือน ไปชำระตามช่องทางชำระเงินต่างๆ ที่บริษัทจัดหาให้ ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ ได้แก่

- ชำระที่ KTC TOUCH ทุกแห่งโดยไม่เสียค่าบริการ
- ชำระผ่านเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ (CDM) ได้ที่ ธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ), ธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารทหารไทย โดยมีอัตราค่าบริการสูงสุด 10 บาทต่อรายการ
- ชำระผ่านโทรศัพท์มือถือ – บริการทรูมันนี่ (ระบบทรูมูฟ) บริการเอ็มเปย์(ระบบเอไอเอส) และแอร์เพย์ วอลเล็ท แอปพลิเคชัน โดยมีอัตราค่าบริการสูงสุด 15 บาทต่อรายการ
- ชำระที่จุดบริการรับชำระ – เคาน์เตอร์ เซอร์วิส, เทสโก้ โลตัส, เจ มาร์เก็ตพ้อยท์, ทรูมันนี่ เอ็กซ์เพรสในร้านซีพีเฟรชมาร์ทและทรูพาร์ตเนอร์ทุกสาขา, จุดบริการแคชเชียร์บีกซี, การประปานครหลวง, ไปรษณีย์ไทย, เอ็มเปย์สเตชัน(เอไอเอส/เทเลวิซ), แอร์เพย์ เคาน์เตอร์, จุดบริการเซ็นเพย์ และศูนย์บริการลูกค้าทีโอที โดยมีอัตราค่าบริการสูงสุด 20 บาทต่อรายการขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละร้านค้ารวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- ชำระผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ –ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 1572, ธนาคารกสิกรไทย 02 888 8888, ธนาคารไทยพาณิชย์ 02 777 7777, ธนาคารทหารไทย 1558, ธนาคารยูโอบี 02 285 1555 และ ธนาคารกรุงเทพ 1333 โดยมีอัตราค่าบริการสูงสุด 25 บาทต่อรายการขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคารรวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- ชำระโดยการโอนเงินผ่านระบบ Internet Banking ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ), ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารทหารไทย, ธนาคารยูโอบี และธนาคารกรุงเทพ โดยมีอัตราค่าบริการสูงสุด 25 บาทต่อรายการขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคารรวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- ชำระผ่านเครื่อง ATM ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ), ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารทหารไทย, ธนาคารยูโอบี, ธนาคารออมสิน, ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย, ธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารกรุงเทพ โดยมีอัตราค่าบริการสูงสุด 25 บาทต่อรายการขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคารรวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารอัตโนมัติ - ธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ) และ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยมีอัตราค่าบริการสูงสุด 20 บาทต่อรายการขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคารรวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ
- ชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคาร- ธนาคารกรุงไทย (ไม่เสียค่าบริการ), ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารทหารไทย, ธนาคารทีสโก้, ธนาคารธนชาต, ธนาคารยูโอบี, ธนาคารออมสิน, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย, ธนาคารแลนด์แอนด์เฮอร์ส, ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารกรุงเทพ โดยมีอัตราค่าบริการสูงสุด 30 บาทต่อรายการขึ้นอยู่กับอัตราค่าบริการของแต่ละธนาคารรวมถึงเขตพื้นที่ในการใช้บริการ

ทั้งนี้สามารถศึกษา/ สอบถามช่องทางการรับชำระหนี้ทางโทรศัพท์ที่ KTC PHONE 02 123 5000 หรือ www.ktc.co.th/th/ktc/Services/PaymentChannel/index.htm

5) การติดตาม กรณีผิดนัดชำระหนี้

ในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้เมื่อครบกำหนดการชำระหนี้ นั้น บริษัทจะทำการติดตามเรียกเก็บหนี้และผ่อนผันให้แก่ลูกค้า โดยพิจารณาถึงความจำเป็นและเหตุผลของลูกค้า ภายใต้ระบบการควบคุมความเสี่ยงที่ดูแลอย่างใกล้ชิด ขั้นตอนการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ธุรกิจสินเชื่อบุคคลนี้จะกระทำในลักษณะเดียวกันกับธุรกิจบัตรเครดิต

(โปรดศึกษารายละเอียด การติดตามหนี้ได้ที่หัวข้อ “2.1.2.1 ธุรกิจการออกบัตรเครดิต (ข) ขั้นตอนการให้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจการออกบัตรเครดิตหัวข้อย่อยที่ 5) การติดตามหนี้”)

2.1.4 ธุรกิจอื่นๆ นอกเหนือจากธุรกิจหลัก

นอกจากธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคลซึ่งเป็นธุรกิจหลักแล้ว บริษัทยังมีธุรกิจอื่นๆ ได้แก่

- **ธุรกิจสินเชื่อธนวัฏ (CIRCLE LOAN)** เป็นบัญชีวงเงินกู้สำหรับลูกค้าที่มีสินเชื่อบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นบัญชีที่บริษัทรับโอนมาจากธนาคารกรุงไทยเมื่อปี 2545 อย่างไรก็ตามจากการที่บริษัทมีนโยบายการให้บริการธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal Loan) เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะความต้องการของตลาด บริษัทจึงดำเนินการให้บริการเฉพาะผู้ที่ยังคงมีวงเงินสินเชื่อธนวัฏอยู่เท่านั้นและไม่มีนโยบายที่จะขยายการให้บริการสินเชื่อธนวัฏให้แก่ผู้สมัครสินเชื่อบัตรเครดิตใหม่ ทำให้ยอดลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏสุทธิลดลงอย่างต่อเนื่อง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏสุทธิอยู่เพียง 172 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.31 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมดและ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏสุทธิอยู่เพียง 157 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.25 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมด
- **ธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ (KTC MILLION)** ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน สำหรับเจ้าของกิจการที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการ แต่ KTC มีนโยบายที่จะไม่เพิ่มมูลค่าพอร์ตลูกหนี้ของธุรกิจนี้ ตั้งแต่ปลายปี 2549 เป็นต้นมา เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลงดังนั้น การดำเนินการในปัจจุบันเป็นเพียงการให้บริการแก่ลูกหนี้รายเดิมที่ยังคงมีบัญชีค้างชำระหนี้กับบริษัทอยู่ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 KTC มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิอยู่เพียง 6 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.01 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมด และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 KTC มีมูลค่าลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิอยู่เพียง 3 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.01 ของลูกหนี้สุทธิทั้งหมด
- **การให้บริการแก่องค์กรภายนอก (InsourceService)** ในปี 2556 บริษัทได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ในการขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจงานติดตามทวงถามหนี้ (Collection) ให้แก่ธนาคารกรุงไทย และกลุ่มธุรกิจของธนาคาร เนื่องจากบริษัทมีความชำนาญและมีประสบการณ์ในการติดตามทวงถามหนี้รายย่อย (Retail Collection) โดยในการรับให้บริการงานติดตามทวงถามหนี้บริษัทได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และปฏิบัติตามเงื่อนไข วิธีการปฏิบัติที่ธนาคารกรุงไทย

กำหนด ซึ่งบริษัทได้ให้บริการงานเร่งรัดติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ (Collection) แก่ธนาคารกรุงไทย ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2558 เป็นต้นมา และสิ้นสุดการให้บริการเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2559

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

2.1.5 บทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัท

กระทรวงการคลังได้ออกประกาศอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยอนุญาตให้ประกอบธุรกิจภายใต้ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 และมอบอำนาจให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ควบคุมดูแลโดยได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว รวมทั้ง มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่สามารถเรียกเก็บจากลูกค้า รวมทั้งคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตและลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งบริษัทได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแล้ว รวมถึงได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ซึ่งคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าวโดยบริษัทได้ถือปฏิบัติตามประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ได้ออกมาบังคับใช้แล้วทุกประการ อีกทั้ง หากมีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับใหม่ ๆ ในอนาคตบริษัทก็จะถือปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับนั้น ๆ อย่างเคร่งครัดด้วย

นอกจากจะต้องปฏิบัติตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย และประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว บริษัทยังต้องปฏิบัติตามกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท อาทิ เช่น พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. 2556 เป็นต้น บริษัทในฐานะผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) และเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ต้องปฏิบัติตามกฎหมายฟอกเงิน บริษัทจึงได้กำหนดนโยบาย มาตรการต่าง ๆ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ตามกฎหมายอันได้แก่ การรับลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้า การรายงานธุรกรรมที่เข้าข่ายต้องรายงาน การรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย การรายงานข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ถูกระงับเกี่ยวกับผู้ที่เป็นหรือเคยเป็นลูกค้าซึ่งอยู่ในรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดหรือผู้ที่มีหรือเคยมีการทำธุรกรรมกับผู้นั้น รวมทั้ง จัดให้มีการบริหารความเสี่ยง การติดตาม การสอบสวนบัญชีลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลการทำธุรกรรม และข้อมูลการระงับการดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สินของบุคคลที่ถูกกำหนดโดยภาครัฐการจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฟอกเงินแก่พนักงานบริษัทด้วย เพื่อป้องกันการฟอกเงินและป้องกันการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายให้เป็นไปตามกฎหมายฟอกเงินดังกล่าว บริษัทจึงได้ประกาศและกำหนดเป็นนโยบาย โดยมีผลบังคับใช้ในบริษัทแล้วนอกจากนี้ ตามที่ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ออก Foreign Account Tax Compliance Act (“FATCA”) บริษัทได้ดำเนินการลงทะเบียนกับกรมสรรพากรของประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตาม GIN No.63CF3L.99999.SL.764 และปัจจุบันบริษัทได้

กำหนดนโยบายการดำเนินงานตาม Foreign Account Tax Compliance Act (“FATCA”) ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบสถานะความเป็นพลเมืองของประเทศสหรัฐอเมริกาของลูกค้าบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลทั้งประเภทธรรมดาและนิติบุคคล และกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานสอดคล้องและรองรับกฎหมายดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รวมทั้งมีการติดตามประกาศ หลักเกณฑ์ที่อาจจะออกเพิ่มเติมขึ้นเนื่องจากการเข้าร่วมเป็น Intergovernmental Agreement (IGA) ระหว่างไทยกับสหรัฐ ซึ่งอาจต้องปรับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด ทั้งนี้ บริษัทเชื่อมั่นว่าได้ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายต่าง 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 ซึ่งเป็นหนึ่งในกฎหมายที่ออกมาเพื่อคุ้มครองลูกหนี้ที่ถูกกระทำอย่างไม่เหมาะสมต่างๆ และกฎหมายยังได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ทวงถามหนี้ไว้ด้วย การปฏิบัติตามกฎหมายนี้ไม่มีผลกระทบกับบริษัทมากนัก เพราะบริษัทได้มีการเตรียมความพร้อมมาอย่างต่อเนื่อง โดยก่อนหน้าที่กฎหมายนี้จะมีผลบังคับใช้บริษัทก็ได้ติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้ของบริษัทที่เหมาะสมอยู่ และได้ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้แนวทางปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ไว้มาโดยตลอด และนอกจากนี้บริษัทได้มีการว่าจ้างให้บริษัท วินเพอร์ฟอร์แมนซ์ จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการติดตามทวงถามหนี้ที่มีประสิทธิภาพในการติดตามหนี้สูง และนอกจากนี้บริษัทได้มีการติดตามดูแลการทวงถามหนี้ของบริษัท วินเพอร์ฟอร์แมนซ์ จำกัด อย่างใกล้ชิด

นอกจากนี้ การประกอบธุรกิจของบริษัทยังอาจถูกควบคุม กำกับดูแลโดยหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรต่าง ๆ ซึ่งหากมีการออกกฎเกณฑ์ ข้อกำหนด เงื่อนไข และวิธีการและ/หรือหลักเกณฑ์ เพื่อควบคุมกำกับดูแลการดำเนินงานในการประกอบธุรกิจของบริษัท การดังกล่าวอาจมีผลให้บริษัทปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการของบริษัทในอนาคต บริษัทมีความมั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติได้เป็นอย่างดีเช่นกัน

2.2 ภาวะตลาดและการแข่งขัน

2.2.1 นโยบายการแข่งขันทางการตลาดและกลยุทธ์ของบริษัทในรอบปี 2559

2.2.1.1 ลักษณะธุรกิจ แผนการตลาด และกลยุทธ์ธุรกิจบัตรเครดิต

ในปี 2559 ยังคงเห็นการเติบโตของตลาดบัตรเครดิตทั้งในแง่ของจำนวนบัตร ยอดใช้จ่าย และมูลค่าสินเชื่อ แม้ตัวแปรด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยต่างๆ จะเป็นปัจจัยท้าทายที่ทำให้ผู้ให้บริการต่างๆ ต้องเผชิญหน้า และปรับตัวให้สามารถแข่งขันได้ โดยกลยุทธ์และกิจกรรมการตลาดยังคงมีแนวโน้มที่จะเข้มข้น ต่อเนื่อง และทวีความรุนแรง โดยเฉพาะจากผู้ให้บริการที่เป็นธนาคารพาณิชย์รายใหญ่ของไทย และธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ต้องการขยายส่วนแบ่งการตลาด และ

เพิ่มยอดขาย ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากกลยุทธ์ รายการส่งเสริมการขาย กลยุทธ์การสมัครบัตรใหม่ ความร่วมมือกับภาคีต่างๆ และโปรโมชั่นที่ออกมาในตลาดในช่วงปีที่ผ่านมา

ทั้งนี้ ในภาพรวม ตลอดปี 2559 กลยุทธ์ที่ใช้จากผู้ให้บริการต่างๆ ยังมีความหลากหลาย ต่อเนื่องมาจากปีก่อนหน้า มิติของการทำการตลาดปรากฏในรูปแบบต่างๆ อาทิเช่น เน้นการพัฒนาด้านดิจิทัล โฆษณาแอปพลิเคชัน ให้สะดวกใช้งานง่าย ค้นหาข้อมูล รวมถึงทำธุรกรรมการเงินได้รวดเร็ว ปลอดภัย มีการทำโปรโมชั่นกับเว็บไซต์ และคู่ค้าพันธมิตรต่างๆ กลุ่มธุรกิจ Start Up ต่างๆ รวมถึงยังเน้นลูกค้ากลุ่มระดับบน โดยให้สิทธิประโยชน์ รวมถึงบริการที่มีระดับ ตรงกับความต้องการ

ขณะเดียวกันการแข่งขันในตลาดกลุ่มระดับกลาง (Mass) ก็ยังมีให้เห็นแบบเข้มข้นต่อเนื่อง โดยยังมีส่วนลด การคืนแคชแบ็ก การใช้คะแนนสะสมเพิ่มมูลค่าความคุ้มค่า การทำโปรแกรมแบบแอมส ที่มีการลงทะเบียน และให้สิทธิพิเศษต่างๆ รวมถึงการให้สิทธิประโยชน์จากพันธมิตรต่างๆ มากมาย ครอบคลุมในทุกหมวดการใช้จ่าย

สำหรับกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์นั้น เคทีซี ได้เป็นหนึ่งในภาคีที่ร่วมมือกับซัมซุง พัฒนาให้สามารถชำระบัตรเครดิตบนซัมซุงเพย์ เพื่อตอบชีวิตคนเมือง ที่สมาร์ตโฟนกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน ทำให้ธุรกรรมง่ายขึ้น สะดวก รวดเร็วขึ้น และมีสิทธิประโยชน์เพิ่มเติม ส่วนกลยุทธ์การกระตุ้นการใช้จ่าย เคทีซีเน้นครอบคลุมหมวดสินค้าและบริการต่างๆ เช่น หมวดรับประทานอาหาร หมวดช้อปปิ้ง หมวดสถานีบริการน้ำมัน ที่เป็นหมวดหลักที่ใช้ประจำ และหมวดท่องเที่ยว ที่เป็นไลฟ์สไตล์ของสมาชิก โดยมีการให้คะแนนสะสมหรือไมล์พิเศษเมื่อใช้บัตร หรือการให้เงินคืน (Cash Back) รวมถึงการใช้คะแนนแทนส่วนลดเพิ่มเติม และใช้ระบบการผ่อนชำระ (KTC FLEXI)

นอกจากนี้ เคทีซียังมีการจับมือกับพันธมิตร สร้างรายการส่งเสริมการขายร่วมกัน รวมถึงยังได้ขยายพันธมิตรใหม่ๆ ทั้งร้านค้าสำหรับการผ่อนชำระ หรือขยายร้านค้า สิทธิประโยชน์ในหมวดใหม่ๆ มีการสร้างแพลตฟอร์มด้านออนไลน์ เพื่อต่อยอดการทำการตลาด มีการกระตุ้นการใช้คะแนนในร้านค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้เครื่องรูดบัตรให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการพัฒนา Corporate Identity ใหม่ ให้มีเอกลักษณ์ จดจำง่าย และมีความแข็งแรง รวมถึงยังมีการใช้จ่ายด้านสื่อ ทั้งสื่อเอ้าท์ดอร์ รถไฟฟ้า สื่อลิฟต์ รวมถึงสื่อภายใน เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดของยอดขายการใช้จ่ายผ่านบัตร รวมถึงสร้างการรับรู้ และความพึงพอใจให้สมาชิก

โดยสรุป เคทีซีในฐานะผู้ให้บริการที่มีฐานสมาชิกจำนวนมาก และมีการเติบโตอย่างสูงในปีที่ผ่านมาในด้านจำนวนบัตร ได้เล็งเห็นสภาพการแข่งขันที่เข้มข้นต่อเนื่อง รวมถึงมีเป้าหมายในการขึ้นเป็นผู้นำ จึงไม่หยุดนิ่งและมีนโยบายพัฒนากลยุทธ์การตลาด ให้แตกต่าง หลากหลายทั้งออนไลน์ และออฟไลน์ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ โดยรูปแบบและกิจกรรมการตลาด ปรากฏชัดเจนในทุกมิติ อาทิเช่น เน้นการตอบสนองตลาดระดับบน (Premium) ขณะเดียวกัน ยังคงความต่อเนื่อง และรักษาสถานสมาชิกในกลุ่มระดับกว้าง (Mass) รวมถึงแบบเชิงลึกเจาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง (Segmentation) และมีการใช้ระบบ CRM ควบคุม และการสร้างสัมพันธ์แบบยั่งยืนกับพันธมิตร (Total Business Relationship) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นการเฉพาะอีกด้วย

โดยกิจกรรมและนโยบายด้านการตลาด ในปี 2560 จะยังคงความเข้มข้นต่อเนื่อง เป็นการสานต่อจากนโยบายปีที่ผ่านมาให้เกิดประสิทธิภาพ รวมถึงจะมีการขยายกรอบแนวคิด การตลาดรูปแบบใหม่ โดยให้ความสำคัญ และโฟกัสที่

ตลาดออนไลน์ การพัฒนาฟังก์ชัน ปรับและเสริมโมบายแอปพลิเคชันที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงไม่หยุดนิ่งในการวิเคราะห์ หาโอกาส ต่อยอดทางธุรกิจใหม่ๆ อีกด้วย

2.2.1.2 ลักษณะธุรกิจ แผนการตลาด และกลยุทธ์ธุรกิจสินเชื่อบุคคล

แม้การเติบโตของธุรกิจสินเชื่อโดยรวมยังอยู่ในภาวะชะลอตัว ทั้งในแง่ของจำนวนสมาชิกและยอดลูกหนี้คงค้าง เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ยังดำเนินนโยบายเครดิตอย่างระมัดระวัง ในทางตรงข้ามกลุ่มผู้ประกอบการรายใหม่ (Non bank) ยังคงมุ่งเน้นทำการตลาดอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่ ๆ ซึ่งยังคงส่งผลให้มีการแข่งขันและกลยุทธ์ใหม่ๆ ในตลาดอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้วัฏกรรมทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ในรูปแบบ Fintech ยังอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจสินเชื่อโดยรวม ซึ่งต้องมีการเฝ้าติดตามรูปแบบการดำเนินการและทิศทางที่ชัดเจนจากธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างใกล้ชิด

ในส่วนของสินเชื่อบุคคลของเคทีซี ในปีนี้ ยังคงมีการเติบโตที่สูงกว่าตลาดโดยภาพรวม อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารมีนโยบายให้ทำการตลาดอย่างระมัดระวังและยั่งยืน ทั้งนี้ได้มีการปรับคุณสมบัติของผู้สมัครสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD จากรายได้ 10,000 บาทเป็น 12,000 บาท ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 ที่ผ่านมา

กลยุทธ์และกิจกรรมทางการตลาดของสินเชื่อบุคคลสรุปได้ดังนี้

1. **กิจกรรมสนับสนุนการสมัครสินเชื่อใหม่:** เพื่อเป็นการเพิ่มฐานสมาชิก โดยมุ่งเน้นเจาะกลุ่มเป้าหมายใหม่ๆ และช่องทางการสมัครใหม่ เช่นการสมัครได้ที่ร้านค้าพันธมิตรของเคทีซี มุ่งเน้นให้ความสะดวกรวดเร็วในการสมัครและการทราบผลอนุมัติ สามารถทราบผลอนุมัติที่สาขาของเคทีซีได้ภายใน 30 นาที อีกทั้งยังมอบสิทธิประโยชน์และความคุ้มค่าให้กับสมาชิกใหม่
2. **กิจกรรมการตลาดระดับกว้าง (Mass campaign)** เป็นโครงการที่มุ่งเน้นตอบแทนลูกค้าสมาชิกโดยการช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของสมาชิกผ่านโครงการ “เคลียร์หนี้” ซึ่งมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
3. **กิจกรรมการตลาดแบบเจาะเฉพาะเจาะจง (Segmentation)** เป็นโครงการที่เสนอสิทธิประโยชน์ให้กับสมาชิกแบบเฉพาะเจาะจง ยึดหลัก Customer Centric ดูแลสมาชิกตั้งแต่เริ่มต้น โดยผ่านการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผ่านข้อมูลเชิงลึก (MIS data analysis) นับเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดการตอบรับอย่างมีประสิทธิภาพ
4. **กิจกรรมการตลาดสนับสนุนการสร้างความรักดีในระยะยาว** เป็นการจัดกิจกรรมผ่านการสัมมนา เสริมสร้างความรู้และเพิ่มอาชีพให้กับกลุ่มสมาชิก เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มรายได้ เสริมสร้างคุณภาพชีวิต ตลอดจนแนวทางในการลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่สมาชิก
5. **กลยุทธ์ทางด้านออนไลน์มาร์เก็ตติ้ง** เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ยุคดิจิทัลสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลได้มีการนำเสนอบริการในรูปแบบออนไลน์มากยิ่งขึ้นเช่นบริการเบิกถอนเงินสดออนไลน์ เป็นต้น อีกทั้งมีการเตรียมความพร้อม เพิ่มความสะดวกและคุณค่าสำหรับการสมัครสินเชื่อออนไลน์ ทั้งนี้ด้วยกลยุทธ์ทางการตลาดที่หลากหลายและต่อเนื่องจะช่วยให้เคทีซีบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในธุรกิจสินเชื่อบุคคลอย่างมั่นคงและยั่งยืนในระยะยาวต่อไป

2.2.2 ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

2.2.2.1 ภาพรวมธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ธนาคารแห่งประเทศไทย คาดการณ์อัตราการขยายตัวของ GDP ในปี 2559 อยู่ที่ 3.2% (คาดการณ์ ณ ธันวาคม 2559) ซึ่งตัวเลขดังกล่าวเติบโตสูงกว่าปี 2558 ที่ขยายตัว 2.8% โดยการบริโภคภาคเอกชน และการส่งออกสินค้าปรับตัวขึ้นดีกว่าคาด รวมทั้งมาตรการภาครัฐที่เป็นแรงผลักดันเศรษฐกิจ ช่วยชดเชยภาคการท่องเที่ยวที่ตัวเลขไม่เป็นไปอย่างที่ประมาณการไว้ โดยในปี 2560 เศรษฐกิจไทยจะมีแนวโน้มขยายตัวแบบค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งคาดว่าจะมีอัตราการเติบโตของ GDP อยู่ระหว่าง 3.2% - 4.0% โดยมีปัจจัยสนับสนุนมาจากเศรษฐกิจโลกที่เริ่มฟื้นตัว การลงทุนภาคเอกชนที่คาดว่าจะขยายตัว และยังได้รับแรงขับเคลื่อนจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐที่จะมีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามยังคงมีปัจจัยกดดัน ในเรื่องความไม่แน่นอนของตลาดการเงินโลกที่มีความผันผวน ปัญหาเชิงโครงสร้างในภาคการส่งออกของไทย และภาวะหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง

จากปัจจัยสนับสนุนต่างๆทำให้เศรษฐกิจของไทยในปี 2559 ดีขึ้นกว่าปีก่อนหน้า ส่งผลให้ภาพรวมในธุรกิจสินเชื่อผู้บริโภคดีขึ้นด้วย จากตารางจะเห็นได้ว่าอัตราการเติบโตของลูกหนี้สินเชื่อผู้บริโภคตั้งแต่ปี 2555-2558 มีอัตราการเติบโตที่ชะลอตัวลงที่ร้อยละ 17.3 / 13.7 / 7.0 / 4.8 ตามลำดับ โดยในปี 2559 มีอัตราอยู่ที่ร้อยละ 5.3 ซึ่งเติบโตมากกว่าปี 2558

ตารางแสดงอัตราการเติบโตของลูกหนี้สินเชื่อผู้บริโภค

ปี	2555	2556	2557	2558	2559
ลูกหนี้สินเชื่อเพื่อผู้บริโภค (ล้านบาท) ⁽¹⁾	518,682	589,563	630,992	661,308	696,530
อัตราการเติบโตของลูกหนี้สินเชื่อผู้บริโภค (%ต่อปี)	17.3%	13.7%	7.0%	4.8%	5.3%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ จำนวนลูกหนี้สินเชื่อเพื่อผู้บริโภค คัดจากลูกหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตรวมกับลูกหนี้สินเชื่อบุคคล

โดยลูกหนี้สินเชื่อผู้บริโภคประกอบด้วยลูกหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งจากรายงานการเผยแพร่ข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยจะเป็นการรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการหลัก 2 ประเภท ได้แก่

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

(2) ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (non-bank) รวมถึง ผู้ประกอบธุรกิจที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ เพื่อประกอบธุรกิจสินเชื่อเพื่อรายย่อย รวมทั้งสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล แต่ไม่ได้รับอนุญาตในการให้บริการเงินฝาก มีจำนวนทั้งสิ้น 37 สถาบัน (ไม่รวมกลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อ nano finance) แบ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตเพียงอย่างเดียวมีจำนวน 2 บริษัท บริษัทที่ดำเนินธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียวมีจำนวน 29 บริษัท และบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลร่วมกันจำนวน 6 บริษัท (รวมบมจ.บัตรกรุงไทย) โดยผู้ประกอบการประเภทนี้มีส่วนช่วยผลักดันให้การกู้เงินของกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ค่อนข้างต่ำซึ่งมีสัดส่วนสูงเข้ามากู้เงินในระบบมากขึ้น

จากความพยายามในการควบคุมคุณภาพสินเชื่อของสถาบันการเงินต่างๆในช่วงที่ผ่านมา ทำให้อัตราการเติบโตของหนี้ครัวเรือนขยายตัวในอัตราที่ลดลง ซึ่งในปี 2555-2558 มีอัตราการขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 18.0 / 11.5 / 6.6 และ 5.7

ตามลำดับ โดยยอดหนี้ครัวเรือน ณ ไตรมาส 3 ปี 2559 มีมูลค่า 11.3 ล้านบาท ขยายตัวลดลง อยู่ที่ร้อยละ 4.1 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาสัดส่วนหนี้ครัวเรือนต่อ GDP จะพบว่าในไตรมาส 3 ปี 2559 หนี้ครัวเรือนยังคงอยู่ในระดับสูงถึง 81% ซึ่งหากหนี้ครัวเรือนยังคงอยู่ในระดับสูงเป็นเวลานานจนไม่สอดคล้องกับรายได้ ก็อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของครัวเรือนจนเป็นปัญหาต่อสถาบันการเงินที่ปล่อยกู้ได้ สถาบันการเงินจึงเพิ่มความระมัดระวังในเรื่องการคัดกรองลูกหนี้ และกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อควบคุมสัดส่วนระดับสินเชื่อค้างชำระเกินกว่า 3 เดือนขึ้นไป (Non-Performing Loans: NPL)

2.2.2 ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจบัตรเครดิต

(1) การแข่งขันและคู่แข่งในธุรกิจบัตรเครดิต

ตัวเลขอุตสาหกรรมบัตรเครดิต ณ สิ้นปี 2559 ยังคงเติบโตขึ้นกว่าช่วงเดียวกันของปีก่อน ได้แก่ จำนวนบัตรเครดิตที่เติบโตร้อยละ 6.4 ยอดสินเชื่อคงค้างเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.5 การใช้จ่ายผ่านบัตร(ไม่รวมการเบิกเงินสดล่วงหน้า)ขยายตัวร้อยละ 7.1 และการเบิกเงินสดล่วงหน้าเติบโตร้อยละ 4.1 ทั้งนี้ ปัจจัยการเติบโตของธุรกิจบัตรเครดิตมาจากการกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตอย่างต่อเนื่อง จากผู้ประกอบการทั้งธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินที่มีโซลูชันการพาณิชย์ผ่านโปรโมชันและสิทธิพิเศษต่างๆ ที่จัดทำร่วมกับร้านค้า ทำให้ยอดใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางแสดงจำนวนบัญชีของธุรกิจบัตรเครดิต

ธุรกิจบัตรเครดิต (ล้านบัญชี)	2554	2555	2556	2557	2558	ณ 31 ธ.ค. 2559		
						จำนวนบัญชี	สัดส่วน (%)	เติบโต (%ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	7,894,861	8,274,146	9,028,047	9,744,241	10,119,844	10,313,291	44.5%	1.9%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	7,433,430	8,595,879	9,520,707	10,559,510	11,642,429	12,837,873	55.5%	10.3%
รวมทั้งหมด	15,328,291	16,870,025	18,548,754	20,303,751	21,762,273	23,151,164	100.0%	6.4%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ณ สิ้นปี 2559 มีจำนวนบัตรเครดิตในระบบทั้งสิ้น 23.2 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.4 จากช่วงเดียวกันของปีก่อนที่มีจำนวนบัญชีทั้งสิ้น 21.8 ล้านบัญชี โดยธุรกิจบัตรเครดิตยังคงเป็นธุรกิจที่สามารถเติบโตต่อไปได้ในอนาคต จากพฤติกรรมของผู้บริโภคมีแนวโน้มจะใช้บริการ e-Payment และทำธุรกรรมต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตมากขึ้น รวมไปถึงการซื้อขายสินค้าและบริการต่างๆ ขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตต่างก็ปรับตัวเพื่อรองรับกับธุรกรรมดังกล่าว

สำหรับส่วนแบ่งตลาดด้านจำนวนบัญชีบัตรเครดิต ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินสามารถขยายส่วนแบ่งตลาดได้เพิ่มขึ้น โดย ณ สิ้น 2559 มีจำนวนบัญชี 12.8 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.3 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน คิดเป็นส่วนแบ่งร้อยละ 55.5 ปรับเพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2558 ที่มีสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 53.5 ทั้งนี้ ส่วนแบ่งตลาดที่เหลืออีกร้อยละ 44.5 มาจากธนาคารพาณิชย์ที่มีจำนวนบัญชี 10.3 ล้านบัญชี มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.9 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน

ตารางแสดงยอดสินเชื่อคงค้างธุรกิจบัตรเครดิต

ยอดสินเชื่อคงค้าง (ล้านบาท)	2554	2555	2556	2557	2558	ณ 31 ธ.ค. 2559		
						จำนวน บัญชี	สัดส่วน (%)	เติบโต (%ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	138,776	156,203	175,438	193,394	204,980	218,220	60.9%	6.5%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	90,128	105,351	114,988	124,748	131,662	140,193	39.1%	6.5%
รวมทั้งหมด	228,903	261,553	290,425	318,141	336,641	358,413	100.0%	6.5%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ภาพรวมของยอดสินเชื่อคงค้างธุรกิจบัตรเครดิต ณ สิ้นปี 2559 มีมูลค่าทั้งสิ้น 358,413 ล้านบาท โดยธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มีส่วนแบ่งตลาดในอัตราส่วนร้อยละ 60.9 และร้อยละ 39.1 ตามลำดับ และมีอัตราการเติบโตของยอดสินเชื่อคงค้างเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.5 และร้อยละ 6.5 ตามลำดับเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2558

ตารางแสดงปริมาณการใช้จ่ายรวมของธุรกิจบัตรเครดิต

ปริมาณการใช้จ่ายรวม (ล้านบาท)	2554	2555	2556	2557	2558	ณ 31 ธ.ค. 2559		
						จำนวน บัญชี	สัดส่วน (%)	เติบโต (%ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	585,743	701,095	792,401	874,175	923,940	984,294	66.1%	6.5%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	319,605	373,245	402,641	432,977	469,181	504,113	33.9%	7.4%
รวมทั้งหมด	905,348	1,074,340	1,195,041	1,307,152	1,393,121	1,488,408	100.0%	6.8%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมของอุตสาหกรรมรวม ณ สิ้นปี 2559 มีมูลค่า 1,488,408 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 6.8% จากปีก่อน โดยธนาคารพาณิชย์มีปริมาณการใช้จ่ายรวม 984,294 ล้านบาท เติบโตจากช่วงเดียวกันของปีก่อนที่ร้อยละ 6.5 คิดเป็นร้อยละ 66.1 ของส่วนแบ่งตลาด และในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีปริมาณการใช้จ่ายรวม ณ สิ้นปี 2559 อยู่ที่ 504,113 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 7.4 จากช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า โดยคิดเป็น 33.9% ของส่วนแบ่งตลาด

ตารางแสดงปริมาณการใช้จ่ายของธุรกิจบัตรเครดิต(ไม่รวมการเบิกเงินสดล่วงหน้า)

ปริมาณการใช้จ่าย (ล้านบาท) (1)	2554	2555	2556	2557	2558	ณ 31 ธ.ค. 2559		
						จำนวน บัญชี	สัดส่วน (%)	เติบโต (%ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	532,493	644,832	728,835	807,443	853,729	911,736	67.3%	6.8%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	279,233	328,468	352,305	378,098	410,906	442,887	32.7%	7.8%
รวมทั้งหมด	811,726	973,300	1,081,140	1,185,541	1,264,634	1,354,623	100.0%	7.1%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

(1) ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรไม่รวมการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า

ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรที่ไม่รวมการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้าของอุตสาหกรรม ณ สิ้นปี 2559 มีมูลค่า 1,354,623 ล้านบาท เติบโตที่ร้อยละ 7.1 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน สำหรับส่วนแบ่งตลาดหลักที่ร้อยละ 67.3 มาจากการใช้จ่ายของบัตรที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นมูลค่า 911,736 ล้านบาท และส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 32.7 คิดเป็นมูลค่า 442,887 ล้านบาท โดยมูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรของธนาคารพาณิชย์และผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มีอัตราเติบโตจากช่วงเดียวกันของปีก่อนที่ร้อยละ 6.8 และ 7.8 ตามลำดับ

ตารางแสดงปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าของธุรกิจบัตรเครดิต

การเบิกเงินสดล่วงหน้า (ล้านบาท)	2554	2555	2556	2557	2558	ณ 31 ธ.ค. 2559		
						จำนวน บัญชี	สัดส่วน (%)	เติบโต (%ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	53,250	56,263	63,566	66,732	70,212	72,558	54.2%	3.3%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	40,372	44,776	50,335	54,878	58,275	61,226	45.8%	5.1%
รวมทั้งหมด	93,622	101,039	113,901	121,611	128,487	133,785	100.0%	4.1%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

การเบิกเงินสดล่วงหน้าของอุตสาหกรรม ณ สิ้นปี 2559 มีมูลค่า 133,785 ล้านบาท เติบโตได้ร้อยละ 4.1 จากช่วงเดียวกันของปี 2558 โดยธนาคารพาณิชย์มีส่วนแบ่งตลาดคิดเป็นร้อยละ 54.2 โดยมีอัตราการขยายตัวของปริมาณการเบิกเงินสดล่วงหน้าประมาณร้อยละ 3.3 และผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีส่วนแบ่งตลาดที่ร้อยละ 45.8 และมีอัตราการขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 5.1

(2) การแข่งขันและคู่แข่งในธุรกิจบัตรเครดิต

เมื่อพิจารณาธุรกิจบัตรเครดิตของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรมพบว่าการใช้ผ่านบัตรเครดิตรวมของบริษัทในปี 2559 มีมูลค่าเท่ากับ 164,991 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปี 2558 ที่มีมูลค่าเท่ากับ 145,800 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 13.2 สูงกว่าการเติบโตของอุตสาหกรรมที่เติบโตร้อยละ 6.8 (เพิ่มจาก 1,393,121 ล้านบาท เป็น 1,488,408 ล้านบาท) และเมื่อคิดเป็นส่วนแบ่งตลาดของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรมจะอยู่ที่ร้อยละ 11.1 เติบโตจากช่วงเดียวกันของปี

ก่อนหน้าที่มีสัดส่วนร้อยละ 10.5

ลูกหนี้บัตรเครดิตในปี 2559 บริษัทมียอดลูกหนี้เท่ากับ 46,195 ล้านบาท คิดเป็นส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 12.9 ขยายตัวจากช่วงเดียวกันของปี 2558 ที่มีส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 12.3 (ยอดลูกหนี้ 41,412 ล้านบาท) โดยยอดลูกหนี้ของบริษัทคิดเป็นการเติบโตร้อยละ 11.5 สูงกว่ายอดลูกหนี้ของอุตสาหกรรมที่เติบโตร้อยละ 6.5 ซึ่งอัตราการขยายตัวของลูกหนี้ของบริษัทในปี 2559 มีการเติบโตที่ในอัตราที่มากกว่าปี 2558 ที่เติบโตร้อยละ 10.1 และปี 2557 ที่เติบโตร้อยละ 6.6

บริษัทมีกลยุทธ์ร่วมกับ วิซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี ในการออกบัตรให้กับกลุ่มค้าระดับบน อีกทั้งยังมีการกระตุ้นการใช้จ่าย โดยครอบคลุมหมวดสินค้าและบริการต่างๆ ที่ตรงกับไลฟ์สไตล์ของสมาชิกพร้อมกับขยายพันธมิตรใหม่ เพื่อเป็นการขยายสิทธิประโยชน์ในหมวดใหม่ๆ ให้กับสมาชิก ทำให้จำนวนบัตรเครดิตของบริษัทในปี 2559 เติบโตเป็น 2.1 ล้านบัญชี ซึ่งการเติบโตคิดเป็นร้อยละ 11.1 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า ที่มีจำนวนบัญชีเท่ากับ 1.9 ล้านบัญชี โดยบริษัทมีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 9.1 มากกว่าช่วงเดียวกันของปี 2558 ที่มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 8.7

ตารางแสดงตัวเลขของธุรกิจบัตรเครดิตของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

	2554	2555	2556	2557	2558	2559
จำนวนบัตรเครดิตในอุตสาหกรรม (ล้านบัญชี)	15.33	16.87	18.55	20.3	21.76	23.15
จำนวนบัตรเครดิตของ KTC (ล้านบัตร)	1.62	1.53	1.57	1.81	1.89	2.10
จำนวนบัตรเครดิตของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	10.6%	9.1%	8.4%	8.9%	8.7%	9.1%
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในอุตสาหกรรม ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	905,348	1,074,340	1,195,041	1,307,152	1,393,121	1,488,408
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของ KTC ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	110,739	116,236	120,929	129,828	145,800	164,991
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	12.2%	10.8%	10.1%	9.9%	10.5%	11.1%
ลูกหนี้บัตรเครดิตในอุตสาหกรรม (ล้านบาท)	228,903	261,553	290,425	318,141	336,641	358,413
ลูกหนี้บัตรเครดิตรวมของ KTC (ล้านบาท)	33,668	34,007	35,297	37,621	41,412	46,195
ลูกหนี้บัตรเครดิตรวมของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	14.7%	13.0%	12.2%	11.8%	12.3%	12.9%
ลูกหนี้บัตรเครดิตผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไป ในอุตสาหกรรม (ล้านบาท)	4,895	5,054	6,638	8,316	10,452	10,383
ลูกหนี้บัตรเครดิตผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปของ KTC (ล้านบาท)	1,326	928	772	626	558	563
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของอุตสาหกรรม (%)	2.4%	1.9%	2.3%	2.6%	3.1%	2.9%
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของ KTC (%)	3.9%	2.7%	2.2%	1.7%	1.3%	1.2%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวมการเบิกเงินสดล่วงหน้า

หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของอุตสาหกรรมของปี 2559 อยู่ที่ 10,383 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 0.7 จากช่วงเดียวกันในปีก่อนหน้า ทำให้สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของอุตสาหกรรมอยู่ที่ร้อยละ 2.9 น้อยกว่าปี 2558 ที่มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 3.1 หากพิจารณาสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของแต่ละกลุ่ม จะพบว่าธนาคารพาณิชย์มี NPL อยู่ที่ร้อยละ 3.7 และบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินมี NPL อยู่ที่ร้อยละ 1.7 จะเห็นว่าระดับ NPL ของธนาคารพาณิชย์ ยังคงสูงกว่าบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินและสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของ KTC ในปี 2559 มีจำนวน 563 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2558 ที่มีจำนวน 558 ล้านบาท แต่อย่างไรก็ตามแม้มูลค่าของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของบริษัทจะเพิ่มขึ้น แต่บริษัทมีสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของปี 2559 อยู่ที่ 1.2 ลดลงจากปี 2558 ที่มีสัดส่วนร้อยละ 1.3

2.2.2.3 ภาพรวมอุตสาหกรรมของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

(1) การแข่งขันและคู่แข่งในธุรกิจสินเชื่อบุคคล

เนื่องจากยังคงมีความกังวลในภาพรวมเศรษฐกิจ และการใช้นโยบายเครดิตที่ระมัดระวังของธนาคารพาณิชย์เพื่อดูแลประเด็นคุณภาพสินทรัพย์ทำให้การอนุมัติสินเชื่อบุคคลเป็นไปอย่างระมัดระวัง โดยผู้ประกอบการรายต่างๆ ได้เพิ่มความรัดกุมในการอนุมัติสินเชื่อ ทำให้ภาพรวมของการเติบโตในลูกหนี้สินเชื่อบุคคลของอุตสาหกรรมชะลอตัวลงโดยการแข่งขันเพื่อหาลูกค้าใหม่จะต้องทำควบคู่ไปกับการควบคุมคุณภาพของลูกหนี้เพื่อควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

ตารางแสดงจำนวนบัญชี และยอดสินเชื่อคงค้างของธุรกิจสินเชื่อบุคคล

จำนวนบัญชีของธุรกิจสินเชื่อบุคคล ⁽¹⁾ (บัญชี)	2554	2555	2556	2557	2558	ณ 31 ธ.ค. 2559		
						จำนวนบัญชี	สัดส่วน (%)	เติบโต (%ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	2,097,245	2,655,997	2,926,616	2,861,617	2,692,619	2,489,486	18.2%	-7.5%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	6,824,549	7,542,876 ⁽²⁾	8,545,269 ⁽²⁾	8,980,409	10,163,572	11,195,516	81.8%	10.2%
รวมทั้งหมด	8,921,794	10,198,873	11,471,885	11,842,026	12,856,191	13,685,002	100.0%	6.4%
ยอดสินเชื่อคงค้างของธุรกิจสินเชื่อบุคคล ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	2554	2555	2556	2557	2558	ยอดสินเชื่อคงค้าง	สัดส่วน (%)	เติบโต (%ต่อปี)
ธนาคารพาณิชย์	105,297	136,571	158,309	160,634	157,890	156,386	46.3%	-1.0%
ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน	108,013	120,558 ⁽²⁾	140,829 ⁽²⁾	152,217	166,777	181,731	53.7%	9.0%
รวมทั้งหมด	213,310	257,129	299,138	312,851	324,667	338,117	100.0%	4.1%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ จำนวนบัญชี หมายถึง จำนวนบัญชีผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเฉพาะที่มียอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นเดือนที่รายงาน

⁽²⁾ มีการปรับข้อมูลลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลในปี 2555- 2556 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สิ้นปี 2556

⁽³⁾ ยอดสินเชื่อคงค้าง (Outstanding Balance) เป็นยอดเฉพาะต้นเงิน (หลังหักรายได้จากการตัดบัญชี)

ในปี 2559 จำนวนบัญชีของธุรกิจสินเชื่อบุคคลของอุตสาหกรรมอยู่ที่ 13.7 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนที่มีจำนวน 12.9 ล้านบัญชี คิดเป็นอัตราการเติบโตที่ร้อยละ 6.4 ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มีส่วนแบ่งการตลาดคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 81.8 หรือจำนวน 11.2 ล้านบัญชี ขยายตัวดีขึ้นที่ร้อยละ 10.2 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า และธนาคารพาณิชย์มีส่วนแบ่งการตลาดที่ร้อยละ 18.2 คิดเป็นจำนวน 2.5 ล้านบัญชี เติบโตติดลบร้อยละ 7.5 จากความวิตกกังวลเรื่องความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นสาเหตุให้อัตราการปฏิเสธการให้สินเชื่อสูงขึ้น

ยอดสินเชื่อคงค้างของธุรกิจสินเชื่อบุคคลเพิ่มขึ้นเป็น 338,117 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 3.2 จากปี 2558 มีจำนวนอยู่ที่ 324,667 ล้านบาท โดยธนาคารพาณิชย์มียอดสินเชื่อคงค้างอยู่ที่ 156,386 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 1 มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 46.3 ส่วนผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มียอดสินเชื่อคงค้างอยู่ที่ 181,731 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 9 คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 53.7

(2) ธุรกิจสินเชื่อบุคคลของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

ในปี 2559 KTC มีจำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลอยู่ที่ 818,068 ล้านบัญชี เติบโตขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนที่ร้อยละ 9.5 สูงกว่าตัวเลขการเติบโตของอุตสาหกรรมที่ร้อยละ 6.4 โดยมีสัดส่วนบัญชีสินเชื่อเทียบกับอุตสาหกรรมอยู่ที่ร้อยละ 6.0 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตัวเลขส่วนแบ่งตลาดของบริษัทในด้านจำนวนบัญชี จะพบว่าบริษัทสามารถรักษาระดับส่วนแบ่งตลาดไว้ที่ระดับประมาณร้อยละ 6 มาอย่างต่อเนื่อง สำหรับยอดลูกหนี้สินเชื่อบุคคลคงค้าง ณ สิ้นปี 2559 ของบริษัท เท่ากับ 21,959 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 18.2 ซึ่งสูงกว่าอัตราการเติบโตของอุตสาหกรรมรวมที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.1 โดยมีสัดส่วนลูกหนี้เทียบกับอุตสาหกรรมเท่ากับร้อยละ 6.5 เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันในปีก่อนหน้าที่มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 5.7 โดยบริษัทได้ตั้งเป้าหมายขยายฐานสมาชิกใหม่และมุ่งทำการตลาดที่เฉพาะเจาะจงตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมทางการเงินสด ควบคู่ไปกับการรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพลูกหนี้ที่ดีเป็นหลัก

เมื่อพิจารณาในแง่ลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไป (NPL) จะเห็นได้ว่าสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของอุตสาหกรรมปรับสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากที่เคยต่ำกว่าร้อยละ 3.0 ช่วงก่อนปี 2555 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 5.2 ณ สิ้นปี 2558 และได้ปรับตัวลดลงในปี 2559 มาอยู่ที่ร้อยละ 3.1 โดยคิดเป็นจำนวน 10,602 ล้านบาท ซึ่งลดลงจาก 16,792 ล้านบาทในช่วงสิ้นปี 2558 สำหรับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของ KTC ในปี 2559 มีมูลค่า 206 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ที่มีมูลค่า 194 ล้านบาท คิดเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.3 แต่หากพิจารณาถึงสัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของ KTC แล้วจะพบว่าสัดส่วนมีแนวโน้มลดลง โดยจากปี 2554-2559 มีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 4.2 / 2.5 / 1.5 / 1.2 / 1.0 และ 0.9 ตามลำดับ ซึ่งการเพิ่มขึ้นของมูลค่าหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้นี้มีสาเหตุมาจากลูกหนี้สินเชื่อบุคคลของ KTC นั้นขยายตัวเพิ่มขึ้น แต่บริษัทสามารถรักษาสภาพของหนี้ได้ดี โดยผ่านทางการคัดกรองคุณภาพลูกหนี้สินเชื่อบุคคล และประสิทธิภาพของระบบงานติดตามหนี้ที่บริษัทได้ให้ความสำคัญมาอย่างต่อเนื่อง

ตารางแสดงตัวเลขของธุรกิจสินเชื่อบุคคลของบริษัทเทียบกับอุตสาหกรรม

	2554	2555	2556	2557	2558	2559
จำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลในอุตสาหกรรม ⁽¹⁾ (ล้านบัญชี)	8,921,794	10,198,873	11,471,885	11,842,026	12,856,191	13,685,002
จำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลของ KTC (ล้านบัญชี)	583,637	626,326	638,959	693,273	747,343	818,068
สัดส่วนจำนวนบัญชีสินเชื่อบุคคลของ KTC เทียบกับ อุตสาหกรรม (%)	6.5%	6.1%	5.6%	5.9%	5.8%	6.0%
ยอดสินเชื่อบุคคลคงค้างของอุตสาหกรรม ⁽²⁾ (ล้านบาท)	213,310	257,129	299,138	312,851	324,667	338,117
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมของ KTC (ล้านบาท)	12,722	13,242	15,121	16,644	18,583	21,959
สัดส่วนลูกหนี้สินเชื่อรวมของ KTC เทียบกับอุตสาหกรรม (%)	6.0%	5.1%	5.1%	5.3%	5.7%	6.5%
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปในอุตสาหกรรม ⁽³⁾ (ล้านบาท)	2,934	7,665	10,920	14,238	16,792	10,602
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปของ KTC (ล้านบาท)	535	337	222	195	194	206
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของอุตสาหกรรม (%)	2.7%	3.0%	3.7%	4.6%	5.2%	3.1%
สัดส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกินกำหนด 90 วันของ KTC (%)	4.2%	2.5%	1.5%	1.2%	1.0%	0.9%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽¹⁾ จำนวนบัญชี หมายถึง จำนวนบัญชีผู้บริโภคสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับเฉพาะที่มียอดสินเชื่อคงค้าง ณ สิ้นเดือนที่รายงาน

⁽²⁾ สินเชื่อบุคคลเฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน โดยให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบสลิซซึ่งในสินค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจมิได้ จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ทั้งนี้ ไม่รวม สินเชื่อที่เกิดจากการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบสลิซซึ่งในสินค้าที่เป็นรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล สินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงานที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

⁽³⁾ มีการปรับข้อมูลลูกหนี้สินเชื่อบุคคลในปี 2555- 2556 ย้อนหลังจากธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สิ้นปี 2556

2.2.3 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของบริษัทในปี 2560

2.2.3.1 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของธุรกิจบัตรเครดิตในปี 2560

ในภาพรวม เศรษฐกิจยังคงมุ่งมั่น และไม่หยุดนิ่ง ตามสถานการณ์การแข่งขันที่ยังคงรุนแรง ต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยแวดล้อมด้านการขับเคลื่อนของภาครัฐในนโยบายเศรษฐกิจยุคดิจิทัล มีผู้ให้บริการที่เป็นพันธมิตรใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย รวมถึงสภาพสังคมเมืองจะเปลี่ยนไป กลุ่มผู้สูงอายุมีมากขึ้น และนวัตกรรม เทคโนโลยี วิทยาการใหม่ๆ จะค่อยๆ เข้ามามีอิทธิพล และขับเคลื่อนสังคมให้เป็นโลกดิจิทัลอย่างสมบูรณ์แบบ

เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนี้ ตลอดจนมีเป้าหมายในการรักษาระดับการเติบโตต่อเนื่อง เศรษฐกิจจะยังคงขยายฐานสมาชิกใหม่ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยเฉพาะที่เป็นออนไลน์ให้มากขึ้น รวมถึงจะบริหารความสัมพันธ์กับฐานสมาชิกปัจจุบัน โดยเน้นให้สมาชิกมีประสบการณ์ที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน รวมถึงจะประยุกต์ และเน้นด้านดิจิทัลในทุกๆ มิติ ทั้งการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงสิทธิประโยชน์ การบริหารความจงรักภักดี การบริหารพันธมิตร รวมถึงยังใช้จุดแข็ง ในแง่ของการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งเชิงลึก และเชิงกว้างผ่านระบบ CRM เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมการตลาดและการสื่อสารเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ทั้งนี้ กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทในปี 2560 สามารถสรุปพอสังเขป ได้ดังนี้

- การตลาดที่เน้นการเติบโต และเพิ่มพูนสมาชิกใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยยังคงเน้นเช็กเมนต์ ที่เป็นกลุ่มระดับบน หรือไฮเอนด์ และฐานกลุ่มคนรุ่นใหม่ (young gen) ที่มีไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิต โดยเน้นช่องทางการสมัครผ่านออนไลน์ และการขยายฐานบัตรผ่านร้านค้า และพันธมิตรให้มากขึ้น
- การตลาดที่พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ ด้วยการปรับปรุงบริการด้านดิจิทัลที่มีอยู่เดิม และสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ที่หลากหลาย ให้ง่ายขึ้น ทั้งโมบายแอปพลิเคชัน มีฟังก์ชันการใช้งานครบ สะดวก รองรับทุกระบบปฏิบัติการ และที่สำคัญมีความปลอดภัยสูงสุด รวมถึงปรับเว็บไซต์ ให้ใช้งานง่าย ทันสมัย เพื่อให้สมาชิกมีประสบการณ์แบบไร้รอยต่อ และเกิดความพอใจสูงสุด
- การตลาดที่ยังคงเน้นสิทธิประโยชน์ที่หลากหลาย และครอบคลุม โดยให้ความสำคัญในทุกหมวดที่จะก่อให้เกิดการใช้จ่ายต่อเนื่องจนกลายเป็นบัตรที่ใช้ประจำ โดยจะประสานความร่วมมือกับพันธมิตร ร้านค้า และองค์กรสมาคมต่างๆ ออกแบบโปรแกรมการตลาด สิทธิประโยชน์ ที่คงเอกลักษณ์ของเคทีซีคือมีความแปลกใหม่ สร้างสรรค์ หลากหลาย และจะเพิ่มสิทธิประโยชน์ด้านออนไลน์ให้มากขึ้น รวมถึงจะยังคงสร้างประสบการณ์ที่ดีผ่านรูปแบบกิจกรรม งานอีเวนต์ต่างๆ ที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างกัน
- การตลาดที่เน้นการสร้างสัมพันธ์กับพันธมิตร (TBR) อย่างยั่งยืน โดยจะเชื่อมโยง ต่อยอด และสอดประสานทุกกลุ่มธุรกิจ ภายใต้แนวคิดทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกฝ่าย และไม่ทิ้งการตอบโจทยความต้องการของสมาชิก รวมถึงจะยังแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ จากธุรกิจที่กำลังเป็นที่นิยม เติบโตตามกระแส และเทรนด์ของโลก หรือเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีศักยภาพ หรือเป็นการตอบโจทยไลฟ์สไตล์ของสมาชิกให้แน่นหนาขึ้น
- การตลาดแบบการสร้างความรักภักดี และการทำแบบเซกเมนต์ (Segmentation) โดยจะบริหาร Portfolio ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ควบคู่กับการต่อยอดด้วยแคมเปญการใช้คะแนน FOREVER REWARDS ที่เป็นจุดแข็งของเคทีซี ทั้งสองมิติ คือการได้คะแนน (earn) หรือการแลกคะแนน (burn) และเน้นประสบการณ์การแลกแบบออนไลน์ให้มากขึ้น รวมถึงการทำโปรแกรมแบบเน้นความถี่ (Frequency) ให้สมาชิกใช้บ่อยครั้ง จนเกิดพฤติกรรมและกลายเป็นบัตรประจำ (default card) และที่สำคัญจะไม่ทิ้งการตลาดแบบเฉพาะเจาะจง (targeted) โดยยังคงเน้นตลาดเป้าหมายที่ต่างจังหวัด และกลุ่มสมาชิกที่มีอายุและจะเริ่มเข้าสู่สังคมคนสูงวัย
- การตลาดที่เน้นสะท้อน คุณค่าของแบรนด์ที่ได้พัฒนาใหม่ภายใต้สามแกนหลัก เพื่อการเติบโตแบบยั่งยืนในระยะยาว และเพื่อให้เคทีซี เป็นที่จดจำ มีความแตกต่าง จากผู้ให้บริการรายอื่นๆ โดยจะใช้การสื่อสาร ที่ตอบโจทย์ชัดเจน ตลอดจนจะมีการใช้การสื่อสารแบบบูรณาการ โดยเน้นสื่อดิจิทัล เพื่อให้เข้าถึงสมาชิกได้เร็ว ตามโลกและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป
- การขยายธุรกิจจากร้านค้ารับบัตร เคทีซีมุ่งเน้นการรุกเข้าสู่ธุรกิจประเภทใหม่ การขยายสู่ตลาดต่างจังหวัด และการเดินทางสู่ธุรกิจออนไลน์ โดยการนำเสนอบริการ KTC Pay เพื่อตอบสนองการทำธุรกรรม e-Commerce และ m-Commerce รองรับการขายตัวของธุรกิจออนไลน์ ซึ่งร้านค้าทุกประเภทจะได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดจากทีมฝ่ายขายและการตลาด เพื่อเสนอบริการ KTC Payment Solutions ที่เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจรวมถึงการร่วม

วางแผนและหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ร่วมกัน

- การตลาดอื่นๆ (Other Marketing Programs) เคทีซีไม่มองข้ามกิจกรรมการตลาดประเภทอื่น ที่ส่งเสริมให้สมาชิกพึงพอใจ และสร้างพฤติกรรม ความจงรักภักดีในการใช้บัตร เช่น การนำเสนอแผนประกันภัยรูปแบบต่างๆ บริการ “KTC U SHOP” ที่เพิ่มความหลากหลาย และจะเน้นการทำตลาดแบบตรงกลุ่ม (segmentation) และการซื้อปิ้งผ่านออนไลน์กับเว็บไซต์พันธมิตรต่างๆ ให้มากขึ้น

2.2.3.2 แนวโน้มธุรกิจและกลยุทธ์ของธุรกิจสินเชื่อบุคคลในปี 2560

ด้วยภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน สินเชื่อบุคคลยังคงเป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นที่ต้องการของตลาดเนื่องจากช่วยแบ่งเบาภาระผู้บริโภคจากหนักให้เป็นเบาได้ ทั้งนี้ผู้ประกอบการต่าง ๆ ยังพยายามที่จะรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงอย่างระมัดระวัง อย่างไรก็ตามเคทีซียังให้ความสำคัญในการรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด ในขณะเดียวกันก็มีความระมัดระวังในเรื่องคุณภาพของลูกหนี้เป็นอย่างมากเพื่อช่วยลดความเสี่ยงของบริษัท ดังนั้นจึงไม่เน้นกลยุทธ์ทางด้านราคาแต่มุ่งเน้นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ โดยมีกลยุทธ์หลัก ๆ ในการดำเนินธุรกิจเป็นดังนี้

1. **พัฒนาคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และเน้นสร้างประสบการณ์ออนไลน์** เนื่องจากผู้บริโภคทุกวันนี้กำลังก้าวเข้าสู่สังคมยุคดิจิทัล มีพฤติกรรมในการใช้ชีวิตกับโลกออนไลน์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เคทีซีจึงมุ่งเน้นพัฒนาคุณสมบัติผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับและเป็นการเพิ่มประสบการณ์ในด้านออนไลน์ เช่น บริการเบิกถอนเงินสดออนไลน์ สามารถดำเนินการได้ 24 ชั่วโมง โดยไม่มีข้อจำกัดในการเบิกถอน เพื่อเพิ่มความสะดวกและปลอดภัย
2. **มุ่งขยายฐานสมาชิกใหม่อย่างต่อเนื่อง** ยังคงเน้นการเติบโตของฐานสมาชิก โดยเจาะไปยังกลุ่มเป้าหมายใหม่ ๆ ที่มีคุณภาพ เพื่อเป็นการรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด
3. **สร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีในการเป็นสมาชิกสินเชื่อเพื่อสร้างความภักดีในระยะยาว** ดูแลสมาชิกตั้งแต่เริ่มต้น นำเสนอสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมทุกรูปแบบ ทั้งในด้านบริการการเบิกถอนเงินสดและบริการแบ่งชำระ ซึ่งได้รับความร่วมมือจากพันธมิตรต่าง ๆ เป็นอย่างดี และยังหมายรวมถึงการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับสมาชิกสินเชื่อผ่านโครงการสัมมนาต่าง ๆ

บริษัทมีเป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนทั้งกับสมาชิกและพันธมิตร โดยการสร้างผ่านคุณค่าขององค์กร (Core Values) ทั้งสามคือ Courageous Smart Simplicity และ Meaningful อีกทั้งมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจในแนวคิดที่แตกต่างด้วยความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล พร้อมสร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนให้แก่นักลงทุน

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

2.3.1 การจัดหาบัตรเครดิต

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

- การสั่งซื้อบัตรเปล่า (Blank Card) ผู้ให้บริการภายนอกจะดำเนินการผลิตบัตรพลาสติกตามจำนวน และรูปแบบต่าง ๆ ที่บริษัทสั่งซื้อ โดยบริษัทจะประมาณการและสั่งซื้อให้เพียงพอต่อการใช้งาน เมื่อบัตรพลาสติกคงคลังถึงจุดสั่งซื้อบริษัทจะดำเนินการสั่งซื้อเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ให้บริการภายนอกมีระยะเวลาในการผลิตบัตรพลาสติกได้ทันต่อการใช้งาน
- การพิมพ์ตัวนูน (Emboss) และการบันทึกข้อมูลลงในแถบแม่เหล็กและชิปบัตรพลาสติกรูปแบบ หรือประเภทที่ผู้ถือบัตรเลือก จะถูกนำมาพิมพ์ตัวนูนชื่อนามสกุลของผู้ถือบัตรบนหน้าบัตรเครดิต และข้อมูลของผู้ถือบัตรจะถูกบันทึกลงในชิปและแถบแม่เหล็กด้วยมาตรฐานการผลิตของผู้ให้บริการภายนอกที่ได้รับการรับรองจากวีซ่า มาสเตอร์การ์ด และเจซีบี
- การบรรจุบัตร และส่งมอบให้ผู้ถือบัตร บัตรเครดิตที่ถูกผลิตเรียบร้อยแล้ว จะถูกบรรจุลงในซองพร้อมกับเอกสารข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บัตร รวมถึงเอกสารสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ โดยบริษัทจะจัดส่งบัตรเครดิตไปตามช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ถือบัตรเลือก เช่น จัดส่งทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของผู้ถือบัตรระบุ จัดส่งบัตรไปยัง KTC TOUCH หรือสาขาธนาคารกรุงไทยที่ผู้ถือบัตรระบุไว้ เป็นต้น

2.3.2 การจัดหาเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC/อุปกรณ์อ่านบัตร)

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

บริษัทมีนโยบายที่จะติดตั้งเครื่อง EDC/อุปกรณ์อ่านบัตร ให้กับทุกร้านค้าที่ผ่านการพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้เนื่องจากเครื่อง EDC/อุปกรณ์อ่านบัตร สามารถทำการรายการได้หลากหลายกว่าเครื่องรับบัตรเครดิตประเภท Imprinter เช่น สามารถอ่านข้อมูลจากแผงวงจรข้อมูลได้ (Microprocessor Chip) ซึ่งสามารถจะรองรับการให้มาตรฐานการชำระเงิน และบริการใหม่ ๆ บนเครื่อง นอกจากนี้ บริษัทสามารถให้บริการร้านค้าได้รวดเร็วขึ้น และลดโอกาสที่จะเกิดรายการทุจริตจากร้านค้าสมาชิก

2.3.3 แหล่งที่มาของเงินทุน

บริษัทจัดหาเงินทุนจาก 2 แหล่ง ได้แก่ ส่วนของผู้ถือหุ้นและหนี้สิน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งหมด 10,322 ล้านบาท ประกอบด้วยทุนชำระแล้ว 2,578 ล้านบาท ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ 1,892 ล้านบาท กำไรสะสม (จัดสรรแล้วตามกฎหมาย และยังไม่จัดสรร) 5,852 ล้านบาท และมีหนี้สินทั้งหมด 57,976 ล้านบาท

(โปรดศึกษารายละเอียดแหล่งที่มาของเงินทุนได้ที่ “หัวข้อ 7 ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น ข้อ 7.3 การออกหลักทรัพย์อื่น”)

3. ปัจจัยความเสี่ยง

บริษัทให้ความสำคัญกับปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ จึงได้มีการกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนทบทวน ปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมในการรองรับความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น มีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการบริหารความเสี่ยง จัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ได้แก่ นโยบายการบริหารความเสี่ยงองค์กรและกลยุทธ์ นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านชื่อเสียง ซึ่งต้องผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) ก่อนการประกาศใช้ให้พนักงานทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติ และบริษัทดำเนินการทบทวนนโยบายดังกล่าวทุกปีหรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง อันประกอบด้วยผู้บริหารจากแต่ละสายงานหลัก ยังมีหน้าที่ควบคุม ติดตาม ประเมินผลการบริหารความเสี่ยง กำกับดูแลให้บริษัทดำเนินการตามนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงตามที่ได้กำหนดไว้ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัท เริ่มจากวิเคราะห์และประเมินสภาพแวดล้อม โดยพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งปัจจัยภายในบริษัท ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือพนักงาน การตลาด นวัตกรรม การปฏิบัติงาน การเงิน เป็นต้น และสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และกฎระเบียบของทางการ พร้อมทั้งระบุความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ที่อาจทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ จัดทำแผนภาพความเชื่อมโยงความเสี่ยง (Risk Map) รวมถึงกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators : KRI) ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) และทำการพิจารณาทบทวนเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง ติดตามผลการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และเป็นไปตามเป้าหมายการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

3.1 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้บริษัทไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ส่งผลกระทบต่อรายได้ การดำเนินงาน หรือการดำรงอยู่ของบริษัท โดยที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจของบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูง บริษัทจึงต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน บริษัทจัดให้มีการประชุมระดมความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของทุกหน่วยงานขึ้นทุกปี เพื่อกำหนดและทบทวนกลยุทธ์ และทิศทางการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน แผนดำเนินงานประจำปีของบริษัทต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนเปรียบเทียบกับเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ

3.2 ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

3.2.1 ความเสี่ยงจากกระบวนการจัดอันดับเครดิตการให้สินเชื่อ

บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงอันอาจเกิดจากกระบวนการจัดอันดับเครดิตเพื่อใช้ในการพิจารณาสินเชื่อให้กับลูกค้าแต่ละรายเป็นอย่างมาก จึงได้กำหนดมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งบริษัทได้มีการพัฒนาแบบจำลองเพื่อใช้ในการวัดค่าความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนาขึ้นมาจากฐานข้อมูลของลูกค้าที่ได้ถูกจัดเก็บไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วนและถูกต้องแม่นยำ ทำให้แบบจำลองความเสี่ยงดังกล่าว สามารถสะท้อนถึงระดับความเสี่ยงของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

สำหรับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลนั้น นอกจากจะมีการใช้ประสบการณ์จากเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ และข้อมูลจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (NCB) แล้ว บริษัทได้มีการใช้ Application Scoring Model ซึ่งเป็นแบบจำลองที่พัฒนาภายใต้มาตรฐานสากล เพื่อใช้ในการคัดเลือกรับลูกค้าและอนุมัติลูกค้ายาวใหม่ โดยแบบจำลองดังกล่าวเกิดจากการนำความรู้ด้านสถิติมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา เพื่อเป็นแนวทางประกอบการวิเคราะห์อนุมัติสินเชื่อโดยนักวิเคราะห์ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์สินเชื่อ ตลอดจนได้มีการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของแบบจำลองอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้การตัดสินใจสะท้อนถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน รวมถึงควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ในการกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อนั้น จะต้องผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) รวมถึงบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลากหลายหน่วยงาน ซึ่งประกอบไปด้วยผู้มีความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้การวิเคราะห์เป็นไปได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

บริษัทได้มีการใช้ Behaviour Scoring Model ในการจัดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้าที่อยู่ใน Portfolio โดยพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้และพฤติกรรมการใช้จ่ายของลูกค้าแต่ละราย เพื่อช่วยในการพิจารณาปรับเพิ่มวงเงินชั่วคราวสำหรับบัตรเครดิตและปรับเพิ่มวงเงินถาวรให้แก่ลูกค้า รวมถึงการพัฒนาเพื่อใช้ในกระบวนการตั้งเงินสำรอง (Provision) ของบริษัทตามระดับความเสี่ยงของลูกค้าที่ประเมินได้จากแบบจำลองดังกล่าว ซึ่งระดับคะแนนของ Behaviour Scoring Model จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของระดับเงินทุนสำรองของบริษัท

นอกจากนี้ ยังได้มีการพัฒนา Collection Scoring Model ซึ่งเป็นแบบจำลองเพื่อใช้ในการบริหารจัดการและติดตามลูกหนี้บัตรเครดิต แบบจำลองดังกล่าวสามารถสะท้อนให้เห็นถึงอันดับความเสี่ยงของลูกค้าที่ค้างชำระกับทางบริษัท ซึ่งจะช่วยในการจัดเรียงลำดับการติดตามร่วมกับยอดคงค้างของลูกค้า ซึ่งช่วยให้บริษัทสามารถบริหารจัดการหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.2 ความเสี่ยงจากการไม่ได้รับชำระหนี้

การไม่ได้รับชำระหนี้คือนอัยสำคัญอาจส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท บริษัทจึงมีนโยบายให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภครายย่อยแก่ลูกค้าที่มีความสามารถในการจ่ายชำระคืน อีกทั้งบริษัทได้กระจายสินเชื่อดังกล่าวไปทั่วทุกอุตสาหกรรม ภูมิภาคและกลุ่มลูกค้า ทำให้ความเสี่ยงอันอาจเกิดจากการไม่ได้รับชำระหนี้

จากลูกค้าอยู่ในระดับต่ำ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 ลูกหนี้การค้ารวมของบริษัทที่อายุไม่เกิน 90 วัน มีจำนวน 67,556 ล้านบาท คิดเป็นอัตราร้อยละ 98.3 ของยอดลูกหนี้การค้ารวมที่มีมูลค่าเท่ากับ 68,697 ล้านบาท หลังจากหักค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญจำนวน 5,394 ล้านบาทแล้ว บริษัทมีลูกหนี้การค้าสุทธิอยู่ที่ 63,303 ล้านบาท ทั้งนี้ บริษัทคำนึงถึงคุณภาพลูกหนี้เป็นสำคัญ โดยเน้นนโยบายเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงซึ่งเป็นการรักษาสมดุลระหว่างจำนวนพอร์ตใหม่ที่เพิ่มขึ้นและความสามารถในการจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสมในระดับที่ยอมรับได้ และบริษัทสามารถควบคุมคุณภาพพอร์ตได้ดีขึ้น จากการปรับการบริหารจัดการหนี้ตั้งแต่ก่อนที่จะเป็นหนี้เสีย (Pre-delinquent) ประกอบกับการติดตามหนี้ที่มีประสิทธิภาพ โดยบริษัทมีสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (> 90 วัน) สำหรับลูกหนี้บัตรเครดิตที่ร้อยละ 1.3 ณ 31 ธันวาคม 2558 และ ณ 31 ธันวาคม 2559 อยู่ที่ร้อยละ 1.2 สำหรับสินเชื่อบุคคล ณ 31 ธันวาคม 2559 อยู่ที่ร้อยละ 0.9 ซึ่งลดลงจาก ณ 31 ธันวาคม 2558 ที่มีอยู่ร้อยละ 1.0

3.2.3 ความเสี่ยงอันเกิดจากการควบคุมของภาครัฐ

กระทรวงการคลังได้ออกประกาศอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล โดยอนุญาตให้ประกอบธุรกิจภายใต้ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 และมอบอำนาจให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ควบคุมดูแลโดยได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว รวมทั้งมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่สามารถเรียกเก็บจากลูกค้า คุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิตและลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งบริษัทได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับดูแล รวมถึงได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ซึ่งคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลได้ออกประกาศเกี่ยวกับข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจดังกล่าว นอกจากนี้ บริษัทจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2552 และ พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นกฎหมายที่บังคับใช้กับผู้ประกอบธุรกิจ

ทั้งนี้ บริษัทได้ถือปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ได้ออกมาบังคับใช้แล้วทุกประการ โดยบริษัทได้จัดให้มีหน่วยงาน Compliance เพื่อทำหน้าที่ติดต่อกับหน่วยงานกำกับดูแล ติดตามศึกษากฎหมาย ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจและการปฏิบัติงานของบริษัท รวมทั้งปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะ เช่น การกำกับดูแลเกี่ยวกับกฎหมายฟอกเงิน เป็นต้น เผยแพร่ให้พนักงานทำความเข้าใจ ตลอดจนกำกับดูแลให้บริษัทมีการประกอบธุรกิจและการปฏิบัติงานโดยถูกต้อง โดยมีการรายงานตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และมีหน่วยงาน Legal ที่ทำหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย รวมถึงจัดทำข้อตกลงหรือนิติกรรมสัญญาที่เป็นมาตรฐาน และไม่ขัดต่อข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อนึ่ง หากการเปลี่ยนแปลงข้อบังคับต่างๆ ไม่มีความยืดหยุ่นและไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ในขณะนั้น อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ออกกฎระเบียบได้มีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบให้สอดคล้องกับภาวะตลาดในขณะนั้นๆ ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าความเสี่ยงนี้จะถูกบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม

ประเด็นที่ถือว่าเป็นความเสี่ยงในระดับสูง คือ

1. การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) พร้อมกฎกระทรวงเกี่ยวกับการพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงของลูกค้า และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เนื่องจากเป็นกฎหมายและกฎเกณฑ์ใหม่ ซึ่งกระทบต่อการทำหน้าที่ทั้งเรื่องการรู้จักลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า การติดตามความผิดปกติของการทำการขายการของลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูง บริษัทจึงได้มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อการเรียนรู้ต่างๆ รวมทั้งจัดให้มีการจัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายให้กับผู้บริหาร และพนักงานเป็นประจำอีกด้วย
2. การปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับกฎหมาย Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) เนื่องจากเป็นกฎหมายและกฎเกณฑ์ใหม่ของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มาใช้บังคับ บริษัทได้ดำเนินการลงทะเบียนกับกรมสรรพากรของประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว (เพื่อละเว้นการถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย) โดยมี GIN No. 63CF3L.99999.SL.764 และ ปัจจุบันบริษัทได้มีการกำหนดนโยบายการดำเนินงานตาม FATCA ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบสถานะความเป็นพลเมืองสหรัฐอเมริกาของลูกค้าบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลทั้งประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล และ มีขั้นตอนปฏิบัติงานรองรับเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รวมทั้งมีการติดตามประกาศ หลักเกณฑ์ที่อาจจะออกเพิ่มเติมอันเนื่องจากการเข้าร่วมเป็น Intergovernmental Agreement (IGA) ระหว่างไทยกับสหรัฐ ซึ่งอาจต้องปรับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด
3. บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต เนื่องจากข้อมูลเครดิตของลูกค้านั้นเป็นข้อมูลที่สำคัญ และบริษัทจะต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ดังนั้น บริษัทจึงได้มีการพัฒนาระบบงานขึ้นเพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ โดยได้กำหนดสิทธิให้เฉพาะเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อเท่านั้น ที่สามารถเรียกดูข้อมูลได้
4. การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ การทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 ซึ่งมีผลบังคับใช้ในวันที่ 2 กันยายน 2558 เป็นต้นมา บริษัทในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ได้มีการเตรียมความพร้อมในเรื่องนี้ด้วยแล้ว โดยการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้แล้ว และนอกจากนี้บริษัทได้ควบคุมดูแลให้ผู้ให้บริการติดตามทวงถามหนี้ภายนอก (Outsource) ซึ่งเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ให้กับบริษัท ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ อย่างเคร่งครัด จึงเชื่อว่าการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 จะไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

3.2.4 ความเสี่ยงอันเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญาของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”)

ธนาคารซึ่งมีฐานะเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท ได้ลงนามในสัญญาการให้บริการด้านงานสนับสนุน (Back Office) กับบริษัทเพื่อให้ความสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทเป็นระยะเวลา 15 ปี โดยบริษัทสามารถใช้เครือข่ายสาขาของธนาคารในการจัดหาสมาชิกบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล การรับชำระเงินค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตและค่างวดสินเชื่อบุคคล และร่วมใช้ระบบงาน Computer System บางส่วนของธนาคารได้อีกด้วย โดยบริษัทจะจ่ายค่าบริการด้านงานสนับสนุนที่กำหนดตามอัตราตลาดให้กับธนาคาร ทั้งนี้ บริษัทเห็นว่าความเสี่ยงอันอาจเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญาของธนาคารนั้น มีน้อยมาก เนื่องจากการเข้าทำสัญญาดังกล่าวได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการของธนาคาร นอกจากนี้ในส่วนของการจัดหาสมาชิกนั้น บริษัทมีช่องทางการจัดหาสมาชิกที่หลากหลาย อีกทั้งยังได้รับความสนับสนุนจากผู้ประกอบการรายอื่นๆ ในการให้บริการเพื่อเป็นช่องทางการชำระเงินสำหรับลูกค้าของบริษัท ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าอีกด้วย ทั้งนี้ หากธนาคารไม่ปฏิบัติตามสัญญาแล้วนั้น บริษัทสามารถจัดหาผู้ให้บริการรายใหม่ๆ เพื่อรองรับการดำเนินงานได้ สำหรับในส่วนของการระบบงานข้อมูลสารสนเทศนั้น บริษัทร่วมใช้ระบบงานข้อมูลสารสนเทศของธนาคารน้อยมาก ดังนั้น การไม่ปฏิบัติตามสัญญาของธนาคารซึ่งโอกาสที่จะเกิดขึ้นนั้นมีน้อยมาก จะไม่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัท

3.2.5 ความเสี่ยงอันเกิดจากสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นอันเกิดจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการ

บริษัทได้ตระหนักถึงสภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้น โดยอาจส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคา การแย่งชิงลูกค้า หรือการรับโอนหนี้ของลูกค้า ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานรวมทั้งผลประโยชน์ของบริษัท อย่างไรก็ตาม บริษัทมีความชำนาญในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในประเทศไทยมาเป็นเวลานาน รวมทั้งมีการลงทุน พัฒนาและคิดค้นผลิตภัณฑ์และการบริการรูปแบบใหม่ๆ เพื่อสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การเข้ามาดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการรายใหม่ๆ นั้น จะต้องใช้เวลาในการสำรวจตลาดและวิธีการดำเนินธุรกิจให้เหมาะสมกับธุรกิจที่มีรูปแบบเฉพาะประเภทนี้ ทำให้บริษัทมีข้อได้เปรียบเหนือผู้ประกอบการรายอื่นๆ เป็นอย่างมาก ด้านกฎระเบียบของทางการที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงอาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของบริษัท ซึ่งจากประสบการณ์การดำเนินธุรกิจมาอย่างยาวนานกว่า 20 ปี ทำให้บริษัทมีความมั่นใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจภายใต้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพดังเช่นที่ผ่านมา ดังนั้น บริษัทเห็นว่าการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นนั้นไม่น่าจะส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัททั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 สัดส่วนลูกหนี้บัตรเครดิตรวมและสัดส่วนลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมของ KTC เทียบอุตสาหกรรม เท่ากับร้อยละ 12.9 และ 6.5 ตามลำดับ เพิ่มขึ้นจาก ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ที่มีสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 12.3 และ 5.7 ตามลำดับ

3.3 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ขาดธรรมาภิบาลในองค์กร หรือขาดการควบคุมที่ดีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน บุคลากร ระบบงาน หรือเหตุการณ์ภายนอก และส่งผลกระทบต่อรายได้จากการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งความเสี่ยงด้านปฏิบัติการอาจจะมีผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านอื่นโดยเฉพาะด้านชื่อเสียง (Reputation Risk)

บริษัทได้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มุ่งเน้นไปที่การป้องกันและติดตามดูแลความเสี่ยงประเภทนี้ เช่น การจัดโครงสร้างองค์กร เพื่อให้มีการสอบย้อนและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Check and Balance) การจัดให้มีคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร การจัดทำการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (Risk Control Self-Assessment : RCSA) ซึ่งจะครอบคลุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลความเสียหายที่เกิดจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Loss Data) การติดตามความเสี่ยงโดยการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (KRI) รวมถึงมีการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริษัท (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัท อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ประกอบกำหนดยุทธศาสตร์และพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสม เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้บริษัทประเมินความสามารถของระบบควบคุมภายในว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดอีกทางหนึ่งด้วย เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบริษัทมีแผนรองรับและสามารถดำเนินธุรกิจได้ในภาวะวิกฤต เป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่สำคัญของบริษัท ได้แก่

3.3.1 ความเสี่ยงอันเกิดจากการสูญเสียข้อมูล

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทนั้น จำเป็นต้องอาศัยฐานข้อมูลขนาดใหญ่เกี่ยวกับลูกค้าและรายการธุรกรรมต่างๆ ทำให้มีความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ การสูญเสียข้อมูลอันเกิดจากอุบัติเหตุหรือมีผู้จงใจทำลายข้อมูลหรือความผิดพลาดที่เกิดจากระบบ ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงอันเกิดจากการรั่วไหลของข้อมูลที่สำคัญ บริษัทได้กำหนดมาตรการที่รัดกุมในการรักษาข้อมูลและให้อำนาจเฉพาะบุคคลที่ได้รับอนุญาตในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญของลูกค้า พร้อมทั้งจัดหาซอฟต์แวร์สำหรับการควบคุมการรั่วไหลของข้อมูลเพิ่มเติม ด้านความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการที่มีผู้จงใจทำลายข้อมูลนั้น บริษัทได้กำหนดให้มีการจัดทำฐานข้อมูลสำรอง และมีกระบวนการนำข้อมูลกลับคืนมาหากข้อมูลถูกทำลาย รวมทั้งจัดให้มีการสำรองระบบงานเป็นแบบออนไลน์เรียลไทม์อีกด้วย

3.3.2 ความเสี่ยงจากการทุจริตบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคล

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันและติดตามความเสียหายจากการทุจริตบัตรเครดิต โดยปัจจุบันบริษัทใช้ชิปเทคโนโลยี (Chip Card and EMV Technology) ซึ่งเป็นระบบที่มีความปลอดภัยสูงสุดแทนระบบแถบแม่เหล็ก (Magnetic Stripe) นอกจากนี้ยังมีแผนงานในการนำชิปเทคโนโลยีมาใช้กับบัตรสินเชื่อบุคคล เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำรายการกดเงินสดผ่าน ATM ซึ่งมีแนวโน้มการทุจริตที่สูงขึ้นมากในปัจจุบัน โดย บัตรสินเชื่อที่ออกใหม่ หรือการต่อ

อายุบัตรเดิม และรวมถึงการออกบัตรใหม่ทดแทน ในปี 2558 บริษัทได้เปลี่ยนบัตรที่ออกใหม่ทั้งหมดเป็น Chip Card ส่วนบัตรเก่าอยู่ในระหว่างการทยอยเปลี่ยน รวมทั้งได้มีการลงทุนนำระบบ Online Fraud Detection ใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง มาใช้กับทั้งด้านบัตรและร้านค้า และมีทีมงานเฝ้าระวัง (Monitor) ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน นอกจากนี้บริษัทยังได้มีการนำระบบการเข้ารหัส (3D-Secure) สำหรับการทำธุรกรรมทาง E-Commerce และระบบรหัสผ่านเพียงครั้งเดียว (One Time Password - OTP) ซึ่งช่วยเพิ่มความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับผู้ถือบัตรและร้านค้าสมาชิก โดยระบบดังกล่าวเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับจากหลายประเทศ ทางบริษัท ยังได้ออกผลิตภัณฑ์ ที่เรียกว่า Virtual Card ไว้สำหรับรองรับลูกค้าที่ต้องการควบคุมความเสี่ยงในการทำรายการ E-Commerce ได้ด้วยตนเอง โดยเจ้าของบัตรสามารถกำหนดวงเงินใช้ซื้อสินค้า E-commerce รวมทั้งกำหนดยอดใช้สูงสุดแต่ละรายการสำหรับรายการ E-Commerce ภายในและภายนอกประเทศ รวมถึงสามารถปรับเปลี่ยนวงเงินดังกล่าวได้ตามต้องการ นอกจากนี้ยังมีบริการ SMS แจ้งเจ้าของบัตรทราบกรณีที่มีรายการใช้จ่ายตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป แต่ในกรณีที่เป็นการทำรายการทาง E-Commerce จะมีบริการ SMS แจ้งเจ้าของบัตรทราบกรณีที่มีรายการใช้จ่ายตั้งแต่ 100 บาทขึ้นไป รวมถึงมีบริการ SMS แจ้งเจ้าของบัตรทราบกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ และอีเมล เป็นต้น โดยงวดปี 2559 มีมูลค่าความเสียหายอันเกิดจากการทุจริตบัตรเครดิตเป็นจำนวน 3.77 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.002 ของปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวม

3.4 ความเสี่ยงด้านการเงิน

3.4.1 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่เพียงพอของเงินทุนหมุนเวียนหรือการจัดหาเงินทุนได้ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัท บริษัทจึงได้ตระหนักถึงความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจโลกและส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย รวมถึงสภาวะความผันผวนของตลาดการเงินไม่ว่าจะเป็นตลาดตราสารหนี้หรือตลาดทุน ดังนั้นเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการขาดสภาพคล่องทางการเงิน บริษัทจึงมีแนวทางในการจัดหาเงินกู้ยืมทั้งประเภทระยะสั้นและระยะยาว และปรับสัดส่วนเงินกู้ยืมแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับอายุของลูกค้าของบริษัท โดยมุ่งเน้นการระดมทุนจากการออกหุ้นกู้ การออกตั๋วเงิน และจัดหาแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินหลายแห่ง โดยไม่ได้พึ่งพิงสถาบันการเงินแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีเงินกู้ยืมทั้งสิ้น 51,088 ล้านบาท ประกอบด้วย เงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกัน 120 ล้านบาท สถาบันการเงินอื่น 9,545 ล้านบาท และจากหุ้นกู้เป็นจำนวน 41,423 ล้านบาท บริษัทมีลูกหนี้รวมทั้งหมดจำนวน 68,697 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นลูกหนี้ที่มีอายุไม่เกิน 90 วัน โดยมีจำนวน 67,556 ล้านบาทหรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 98.3 ของยอดลูกหนี้รวมทั้งหมด บริษัทมีวงเงินสินเชื่อคงเหลือ (Available Credit Line) จำนวนทั้งสิ้น 26,190 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยวงเงินจากธนาคารกรุงไทยจำนวน 18,030 ล้านบาทและวงเงินจากธนาคารพาณิชย์อื่นๆ อีกจำนวน 8,160 ล้านบาท

ทั้งนี้บริษัทมีอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (D/E Ratio) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 5.62 เท่า ซึ่งยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าภาระผูกพันที่กำหนดไว้ในหนังสือชี้ชวนของการออกหุ้นกู้ที่ต้องดำรงอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นให้ไม่เกิน 10 เท่า

บริษัทมีหน่วยงานด้านการบริหารเงินที่คอยติดตามประเมินวิเคราะห์แนวโน้มสภาพคล่องของบริษัท มีการจัดทำแบบจำลองในสถานการณ์ต่างๆ (Scenario Analysis) ที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัททั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีการคาดการณ์แนวโน้มอัตราดอกเบี้ย และฐานเงินทุน ตลอดจนเงินกู้ยืมของบริษัท เพื่อเตรียมการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ อันจะมีผลกระทบต่อแหล่งเงินทุนและป้องกันไม่ให้เกิดภาวะการขาดสภาพคล่อง หรือการมีสภาพคล่องมากเกินไปได้อย่างทัน่วงที รวมทั้งได้ร่วมกับหน่วยงาน Enterprise Risk Management (ERM) ในการบริหารสภาพคล่องให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัทที่หน่วยงาน ERM ได้มีการจัดทำขึ้น อีกทั้งได้มีการจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Key Risk Indicators) และการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress testing) เพื่อใช้ในการประเมิน ติดตาม ควบคุม และรายงานสถานะความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัทต่อ Risk Management Committee อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีแผนรองรับภาวะฉุกเฉินด้านสภาพคล่องหากความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพื่อให้บริษัทสามารถจัดการแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ภายใต้ภาวะฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4.2 ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย

เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยของรายการสินทรัพย์ และหนี้สินทั้งหมดที่มีความอ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ย (Rate Sensitive Items) ซึ่งอาจส่งผลกระทบในทางลบต่อรายได้ดอกเบี้ยสุทธิ (Net Interest Income) ดังนั้นเพื่อเป็นการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยตลาดต่อต้นทุนทางการเงินของบริษัท บริษัทได้จัดหาเงินกู้ยืมทั้งประเภทระยะสั้น และระยะยาว 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

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 อาคารและอุปกรณ์

4.1.1 สัญญาระยะยาว

บริษัทมีสัญญาระยะยาว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 วันที่ 31 ธันวาคม 2558 และวันที่ 31 ธันวาคม 2559 ดังนี้

4.1.1.1 บริษัทมีสัญญาเช่าอาคารสำนักงานซึ่งเป็นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 591 อาคารสมัชชาวณิช 2 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร และมีสัญญาเช่าอาคารเพื่อเป็นสำนักงาน และเป็นที่ตั้งของ KTC Touch จำนวนทั้งสิ้น 23 จุดบริการ แบ่งเป็น 22 จุดบริการในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และอีก 1 จุดบริการในเขตภูมิภาคนอกจากนี้ยังมีสัญญาบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ และสัญญาเช่าเครื่องรูดบัตรหลายฉบับ ซึ่งสัญญาดังกล่าวที่มีผลผูกพัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 วันที่ 31 ธันวาคม 2558 และ 31 ธันวาคม 2559 มีค่าเช่าและบริการ ดังนี้

ค่าเช่าและบริการ (หน่วย: พันบาท)	31 ธ.ค. 57	31 ธ.ค. 58	31 ธ.ค. 59
ระยะเวลาที่ไม่เกิน 1 ปี	246,216	228,986	177,932
ระยะเวลาที่เกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	282,183	129,375	98,006
รวม	528,399	358,361	275,938

4.1.1.2 บริษัทได้ทำบันทึกความเข้าใจร่วมกับผู้ให้บริการภายในประเทศแห่งหนึ่ง (“คู่สัญญา”) เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2555 เพื่อจัดซื้อระบบประมวลผลข้อมูลมาใช้เสริมศักยภาพการบริหารธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อเพื่อการบริโภคทดแทนการใช้ระบบประมวลผลข้อมูลของบริษัทต่างประเทศผู้ให้บริการรายเดิม ที่ได้สิ้นสุดสัญญาการให้บริการลง โดยที่บริษัทได้ดำเนินการพัฒนาและทดสอบระบบประมวลผลข้อมูลของบริษัทมาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2555 และบริษัทได้ทำสัญญาด้านระบบงานกับคู่สัญญารายนี้ ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2556 เป็นต้นมา โดยเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2557 และ 20 มิถุนายน 2559 บริษัทได้ทำสัญญากับคู่สัญญาเพื่อจัดซื้อระบบงานเพิ่มเติม เพื่รองรับการพัฒนาธุรกิจของบริษัท และได้ใช้ระบบประมวลผลข้อมูลของบริษัทอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

4.2 ลูกหนี้ของบริษัท

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

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีสินเชื่อบัตรเครดิตสุทธิ 42,988 ล้านบาท สินเชื่อธนวัฏสุทธิ 157 ล้านบาท ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลสุทธิ 20,154 ล้านบาท และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิ 3 ล้านบาท

4.2.1 นโยบายการรับรู้รายได้

บริษัทมีนโยบายรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้บัตรเครดิตสำหรับรายการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ครบกำหนดผ่อนชำระแต่ไม่ชำระตั้งแต่วันที่บันทึกบัญชีลูกหนี้บัตรเครดิต และรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้บัตรเครดิตจากการเบิกเงินสดล่วงหน้าตั้งแต่วันที่เบิกเงินสด สำหรับรายได้ดอกเบี้ยรับจากลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการรับรู้ตามเกณฑ์คงค้าง

ทั้งนี้บริษัทจะรับรู้รายได้ดอกเบี้ยตามเกณฑ์เงินสดสำหรับลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ และลูกหนี้สินเชื่อบุคคลที่ผิดนัดชำระหนี้ติดต่อกันเกิน 180 วัน บริษัทจะเปิดเผยยอดหนี้คงเหลือของลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 3 งวดติดต่อกัน ซึ่งบริษัทยังคงรับรู้รายได้และเปิดเผยรายได้ดอกเบี้ยที่รับรู้จากลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 3 งวดติดต่อกันไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงิน

บริษัทรับรู้รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ ซึ่งได้แก่ ค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดล่วงหน้า ค่าธรรมเนียมในฐานะผู้ออกบัตร ค่าธรรมเนียมรับจากผู้ใช้จ่ายต่างธนาคาร และค่าธรรมเนียมอื่น ณ วันที่ให้บริการ

บริษัทรับรู้รายได้จากการบริหารงานเมื่อได้ให้บริการตามที่ระบุในสัญญาว่าจ้างบริหารธุรกิจบัตรเครดิต

หนี้สูญได้รับคืนจะถูกบันทึกเป็นรายได้ในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นในงวดที่บริษัทได้รับชำระ

รายได้จากการตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัล เกิดจากโปรแกรมคะแนนสะสมแลกของรางวัลที่ให้กับลูกค้าของบริษัท โดยคำนวณจากการประมาณอัตราการแลกคะแนนสะสมเพื่อแลกของรางวัลของลูกค้า และมูลค่ายุติธรรมของรางวัล และแสดงรายการเป็นหนี้สินหมุนเวียนในงบแสดงฐานะการเงิน

4.2.2 นโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์

บริษัทมีการจัดชั้นสินทรัพย์สำหรับลูกหนี้สินเชื่อ ทั้งสำหรับลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ โดยมีนโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์ตามระยะเวลาที่ผู้ถือบัตรค้างชำระกับบริษัท โดยจะแบ่งสินเชื่อเป็น 3 ชั้น คือ

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

4.2.3 นโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

บริษัทมีการกำหนดนโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ ดังนี้

- 1) บริษัทพิจารณาค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏบัตรและลูกหนี้สินเชื่อบุคคลที่มีอายุหนี้เป็นระยะเวลาน้อยกว่า 90 วัน โดยการใช้อัตราร้อยละการสูญเสียสุทธิ (Loss rate net of recovery) ซึ่งบริษัทคาดว่าอัตราการสูญเสียที่ใช้สามารถอธิบายความเสี่ยงของการให้สินเชื่อดังกล่าวได้ทั้งนี้บริษัทได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลขาดทุนในอดีตด้วยข้อมูลแนวโน้มสภาวะเศรษฐกิจที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้ รวมทั้งเพิ่มปัจจัยทางเศรษฐกิจเพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภาวะเศรษฐกิจผันผวนในอนาคต และบริษัทตั้งสำรองเต็มจำนวนสำหรับลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระเป็นระยะเวลามากกว่า 90 วันขึ้นไป
- 2) เนื่องจากบริษัทเริ่มให้บริการสินเชื่อเจ้าของกิจการเมื่อปี 2547 แต่ปริมาณสินเชื่อลดลงเรื่อย ๆ ทำให้ไม่มีข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงในอดีตเป็นสถิติเพียงพอในการคำนวณค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญจากอัตราร้อยละการสูญเสียสุทธิที่เกิดขึ้นจริงได้ ดังนั้นบริษัทจึงประมาณการค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับสินเชื่อเจ้าของกิจการโดยใช้เกณฑ์ตั้งสำรองอัตราร้อยละ 1 ปรับปรุงด้วยข้อมูลแนวโน้มสภาวะเศรษฐกิจที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้สำหรับลูกหนี้ที่มีอายุหนี้เป็นระยะเวลาน้อยกว่า 90 วัน และบริษัทตั้งสำรองเต็มจำนวนสำหรับลูกหนี้ผิดนัดชำระเป็นระยะเวลามากกว่า 90 วันขึ้นไป
- 3) บริษัทมีการตัดหนี้สูญเมื่อบริษัทพิจารณาว่าจะเรียกเก็บหนี้ดังกล่าวไม่ได้

1. ลูกหนี้บัตรเครดิต

สำหรับปี 2557–2559 มีรายละเอียดของลูกหนี้บัตรเครดิต ดังนี้

	31 ธ.ค. 2557		31 ธ.ค. 2558		31 ธ.ค. 2559	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้บัตรเครดิต	37,621.34	100.00	41,412.47	100.00	46,195.50	100.00
ไม่เกิน 90 วัน	36,995.23	98.34	40,854.80	98.65	45,632.46	98.78
91 – 180 วัน	279.04	0.74	211.66	0.51	171.33	0.37
มากกว่า 180 วัน	347.08	0.92	346.02	0.84	391.71	0.85
ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	2,906.28	7.73	2,983.43	7.20	3,207.21	6.94
ลูกหนี้บัตรเครดิต – สุทธิ	34,715.06		38,429.04		42,988.29	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2557 – ปี 2559 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ทูล์ โทยะสึ ไชยศ สอนบัญญัติ

2. ลูกหนี้สินเชื่อนวัก

สำหรับปี 2557-2559 มีรายละเอียดของลูกหนี้สินเชื่อนวักดังนี้

	31 ธ.ค. 2557		31 ธ.ค.2558		31 ธ.ค. 2559	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้สินเชื่อนวัก	215.78	100.00	192.54	100.00	174.35	100.00
ไม่เกิน 90 วัน	208.61	96.68	183.78	95.45	166.95	95.76
91 – 180 วัน	1.10	0.51	1.21	0.63	0.45	0.26
มากกว่า 180 วัน	6.07	2.81	7.55	3.92	6.95	3.98
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	20.30	9.41	20.76	10.78	16.99	9.75
ลูกหนี้สินเชื่อนวัก – สุทธิ	195.49		171.77		157.36	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2557 – ปี 2559 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ทูล์โฮมัทลุ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

3. ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล

สำหรับปี 2557-2559 มีรายละเอียดของลูกหนี้สินเชื่อบุคคล ดังนี้

	31 ธ.ค. 2557		31 ธ.ค.2558		31 ธ.ค. 2559	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล	16,644.35	100.00	18,582.80	100.00	21,958.61	100.00
ไม่เกิน 90 วัน	16,449.23	98.83	18,389.18	98.96	21,752.86	99.06
91 – 180 วัน	105.56	0.63	88.98	0.48	83.80	0.38
มากกว่า 180 วัน	89.56	0.54	104.63	0.56	121.95	0.56
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	1,443.01	8.67	1,510.18	8.13	1,804.57	8.22
ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล – สุทธิ	15,201.34		17,072.62		20,154.04	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2557-ปี 2559 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ทูล์โฮมัทลุ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

4. ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ

สำหรับปี 2557-2559 มีรายละเอียดของลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ ดังนี้

	31 ธ.ค. 2557		31 ธ.ค.2558		31 ธ.ค. 2559	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ	525.30	100.00	497.85	100.00	368.26	100.00
ไม่เกิน 90 วัน	11.87	2.26	5.93	1.19	3.66	0.99
91 – 180 วัน	0.18	0.03	0.00	0.00	0.00	0.00
มากกว่า 180 วัน	513.26	97.71	491.92	98.81	364.61	99.01
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	513.92	97.83	492.18	98.86	364.84	99.07
ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ – สุทธิ	11.38		5.67		3.42	

ที่มา : งบการเงิน ปี 2557 – ปี 2559 ตรวจสอบโดยบริษัท ดีลรอยท์ทูล์โฮมัทลุ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด



4.3 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทไม่มีบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

4.4 ภาวะผูกพันในทรัพย์สิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทไม่มีภาวะผูกพันในทรัพย์สิน

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

บริษัทได้ว่าจ้างผู้ให้บริการรายหนึ่งพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ต่อมาผู้ให้บริการดังกล่าวผิดสัญญา บริษัทจึงบอกเลิกสัญญาดังกล่าว และฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลางเป็นเงินจำนวน 605.49 ล้านบาท อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการดังกล่าวใช้สิทธิฟ้องบริษัทในมูลเหตุเดียวกันต่อศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เรียกร้องค่าเสียหายโดยอ้างว่าการเลิกสัญญาดังกล่าวข้างต้นไม่เป็นธรรม เป็นเงินจำนวน 533.30 ล้านบาท ซึ่งศาลแพ่งกรุงเทพใต้ได้มีคำสั่งจำหน่ายคดี ที่ผู้ให้บริการฟ้องบริษัทออกจากสารบบความแล้ว ต่อมาเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2556 ผู้ให้บริการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์รายดังกล่าวได้ยื่นคำร้องขอแก้ไขเพิ่มเติมคำให้การและฟ้องแย้งบริษัทต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง โดยเรียกค่าเสียหายจากการบอกเลิกสัญญาโดยไม่สุจริตเป็นเงินจำนวน 537.31 ล้านบาท

เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2559 ศาลได้มีคำพิพากษาให้บริษัทได้รับชำระหนี้จากผู้ให้บริการเป็นเงินจำนวน 354.05 ล้านบาท พร้อมด้วยดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี และศาลได้พิพากษาให้ยกคำฟ้องแย้งของผู้ให้บริการ ขณะนี้คดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา เนื่องจากผู้ให้บริการใช้สิทธิอุทธรณ์คำพิพากษา

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

6.1 ข้อมูลสำหรับการติดต่อบริษัท

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“บริษัท” หรือ “KTC” หรือ “เคทีซี”) ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal Loan) ธุรกิจบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทบัญชี ค(3) การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือผ่านทางเครือข่าย และประเภทบัญชี ค(5) การให้บริการรับชำระเงินแทน

สถานที่ตั้ง : สำนักงานใหญ่ที่ 591 อาคารสมัชชชาวนาธิ 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท 33 แขวงคลองตัน
เหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร : 0107545000110

Homepage : www.ktc.co.th

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ : 02 123 5000

โทรศัพท์ : 02 123 5100

โทรสาร : 02 123 5190

6.2 ข้อมูลสำหรับติดต่อหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์

โทรศัพท์ : 02 828 5059, 02 828 5067

โทรสาร : 02 828 5064

อีเมล : irktc@ktc.co.th

เว็บไซต์ : <http://www.ktc.co.th/th/ktc/InvestorRelations/CorporateInformation/index.htm>

6.3 บุคคลอ้างอิง

ผู้ตรวจสอบบัญชี : บริษัท ดีลอยท์ ทูช โทมัส ไซยยศ สอบบัญชี จำกัด
ชั้น 26 อาคารเอไอเอ สารทาวเวอร์
เลขที่ 11/1 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120

ที่ปรึกษากฎหมาย : บริษัท สำนักกฎหมายสากล สยามพรีเมียร์ จำกัด
ชั้น 26 อาคาร ดี ออฟฟิศเคส แอท เซ็นทรัล เวิลด์
เลขที่ 999/9 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

นายทะเบียนหุ้นสามัญ	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
นายทะเบียนหุ้นกู้	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ชั้น 17 เลขที่ 1222 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ชั้น 3 อาคารเอส.เอ็ม. ทาวเวอร์ เลขที่ 977/3 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้	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

6.4 ทุนจดทะเบียน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

ทุนจดทะเบียน	: 2,578,334,070 บาท
ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	: 2,578,334,070 บาท
จำนวนหุ้น	: 257,833,407 หุ้น
มูลค่าหุ้นที่ตราไว้	: 10 บาท

ส่วนที่ 2

การจัดการและการกำกับดูแลกิจการ

7. ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น

7.1 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 จำนวนไม่เกิน 5 ล้านหน่วย ราคาเสนอขายหน่วยละ 0 บาท อายุ ไม่เกิน 5 ปี โดยมีอัตราการใช้สิทธิซื้อหุ้นสามัญ คือ ใบสำคัญแสดงสิทธิ 1 หน่วย มีสิทธิซื้อหุ้นสามัญได้ 1 หุ้น และสามารถใช้อำนาจซื้อหุ้นสามัญได้ในราคาหุ้นละ 16.33 บาท เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2546 บริษัทได้จัดสรรใบสำคัญแสดงสิทธิ ที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัท จำนวน 5 ล้านหน่วย ให้แก่กรรมการและพนักงานของบริษัท โดยกึ่งหนึ่งของใบสำคัญแสดงสิทธิที่ออกสามารถเริ่มใช้สิทธิได้ตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม 2547 และอีกกึ่งหนึ่งสามารถใช้สิทธิได้ตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม 2548 ทั้งนี้เป็นไปตามเงื่อนไขการใช้สิทธิตามใบสำคัญแสดงสิทธิ

ในวันที่ 3 พฤศจิกายน 2546 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 1,530,162,000 บาท โดยมีมติให้จัดสรรหุ้นจำนวน 150,000,000 หุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมในอัตราส่วน 1 หุ้นเดิมต่อ 1.5 หุ้นใหม่ และจัดสรรหุ้นจำนวน 3,016,200 หุ้นไว้เพื่อรองรับการใช้สิทธิของผู้ถือใบสำคัญแสดงสิทธิภายใต้โครงการ ESOP เพิ่มเติมเนื่องจากการปรับอัตราการใช้สิทธิเป็น 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 หุ้นที่เหลือจากการใช้สิทธิของผู้ถือใบสำคัญแสดงสิทธิ โดยบริษัทได้ทำการลดทุนจดทะเบียนดังกล่าวเรียบร้อยแล้วในวันที่ 12 พฤษภาคม 2552

หลังจากบริษัทได้ลดทุนจดทะเบียนลงในช่วงระยะเวลาข้างต้นแล้ว บริษัทก็ดำรงทุนจดทะเบียนมูลค่าดังกล่าวเรื่อยมา และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วทั้งสิ้น 2,578 ล้านบาท แบ่งเป็นหุ้นสามัญ 257,833,407 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท โดยมีธนาคารกรุงไทยถือหุ้นอยู่ในสัดส่วนร้อยละ 49.45

7.2 ผู้ถือหุ้น

7.2.1 รายชื่อผู้ถือหุ้นใหญ่

ข้อมูลผู้ถือหุ้น ณ วันปิดสมุดทะเบียน วันที่ 1 มีนาคม 2560 ผู้ถือหุ้นของบริษัท 10 รายแรก ประกอบด้วย

ลำดับ	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้นที่ถือ (หุ้น)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
1.	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	127,500,000	49.45
2.	นายมงคล ประกิจชัยวัฒนา	28,918,800	11.22
3.	น.ส. ฉันทนา จิรฐิติภักดิ์	9,993,200	3.88
4.	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	9,666,658	3.75
5.	CHASE NOMINEES LIMITED	2,981,100	1.16
6.	กองทุนเปิด ไทยพาณิชย์หุ้นระยะยาวปันผล 70/30	2,928,500	1.14
7.	กองทุนเปิด ไทย แวลู ไฟกัส อีควิตี้ ปันผล	2,822,400	1.09
8.	RBC INVESTOR SERVICES BANK S.A.	2,605,300	1.01
9.	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทิสโก้มาสเตอร์ร่วมทุน ซึ่งจดทะเบียนแล้ว	2,463,300	0.96
10.	HSBC (SINGAPORE) NOMINEES PTE LTD	2,063,150	0.80
รวม		191,942,408	74.44

ที่มา : บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ที่กำหนดให้บริษัทที่ออกหลักทรัพย์เปิดเผยถึงผู้ถือหุ้นที่แท้จริง (Ultimate Shareholders) ซึ่งบริษัทได้ถือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว โดย ณ ปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ได้ส่งบุคคลเข้ามาเป็นกรรมการบริษัท จำนวน 2 ท่าน ได้แก่ คุณพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง และ คุณเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์

7.2.2 ข้อตกลงระหว่างผู้ถือหุ้นใหญ่

ไม่มี

7.3 การออกหลักทรัพย์อื่น

แหล่งเงินทุน

บริษัทจัดหาเงินทุนจาก 2 แหล่ง ได้แก่ ส่วนของผู้ถือหุ้นและหนี้สิน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งหมด 10,322 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยทุนชำระแล้ว 2,578 ล้านบาท ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ 1,892 ล้านบาท และกำไรสะสม (กำไรสะสมจัดสรรแล้วตามกฎหมาย และกำไรสะสมที่ยังไม่จัดสรร) 5,852 ล้านบาท และมีหนี้สินทั้งหมด 57,976 ล้านบาท

แหล่งที่มาหลักทางด้านหนี้สิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีดังนี้

1. จากการออกหุ้นกู้และตั๋วเงิน รวมทั้งสิ้น 51,088 ล้านบาท

1.1 มูลค่าของหุ้นกู้ที่ยังไม่ครบกำหนดไถ่ถอนรวมทั้งสิ้น 41,423 ล้านบาท ดังนี้

ประเภท หลักทรัพย์	อัตราดอกเบี้ย	วันครบ กำหนด ไถ่ถอน	หลัก ประกัน	จำนวนและมูลค่า ที่ยังไม่ได้ไถ่ถอน ณ 30 กันยายน 2559 (ล้านบาท)	การจัดอันดับความ น่าเชื่อถือของหุ้นกู้ (TRIS) ⁽¹⁾	ผู้แทน ผู้ถือหุ้นกู้
1. หุ้นกู้ของบริษัทบัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2556 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2561	5.00%	9 ส.ค. 2561	ไม่มี	800	A+	ธ.กรุงศรีอยุธยา
2. หุ้นกู้ของบริษัทบัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2556 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2560	4.80%	12 พ.ย. 2560	ไม่มี	5,000	A+	ธ.กรุงศรีอยุธยา
3. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2557 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2560	4.00%	2 เม.ย. 2560	ไม่มี	500	A+	ธ.กรุงศรีอยุธยา
4. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2557 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2560	3.95%	16 พ.ค. 2560	ไม่มี	400	A+	-
5. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2557 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2560	3.95%	16 พ.ค. 2560	ไม่มี	100	A+	-
6. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 5/2557 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2560	- ปีที่ 1 : 4.00% - ปีที่ 2 : 4.25% - ปีที่ 3 : 4.50%	18 ส.ค. 2560	ไม่มี	2,000	A+	ธ.กรุงศรีอยุธยา
7. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 6/2557 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2560	3.80%	7 ก.ค. 2560	ไม่มี	200	A+	-
8. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 8/2557 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2560	3.70%	22 ส.ค. 2560	ไม่มี	200	A+	-

ประเภท หลักทรัพย์	อัตราดอกเบี้ย	วันครบ กำหนด ไถ่ถอน	หลัก ประกัน	จำนวนและมูลค่า ที่ยังไม่ได้ไถ่ถอน ณ 30 กันยายน 2559 (ล้านบาท)	การจัดอันดับความ น่าเชื่อถือของหุ้นกู้ (TRIS) ⁽¹⁾	ผู้แทน ผู้ถือหุ้นกู้
9.หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 9/2557 ครบกำหนด ไถ่ถอนปี พ.ศ. 2561	3.80%	16 มี.ค. 2561	ไม่มี	300	A+	-
10.หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 10/2557 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2561	- ปีที่ 1 -3 : 4.25% - 9 เดือน 23 วัน: 4.50%	9 ส.ค. 2561	ไม่มี	4,000	A+	ธ.กรุงศรีอยุธยา
11.หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 11/2557 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2560	3.70%	10 ต.ค. 2560	ไม่มี	400	A+	-
12.หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 12/2557 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2560	3.65%	7 ธ.ค. 2560	ไม่มี	130	A+	-
13. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2558 ชุดที่ 2 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2560	3.15	15 ก.พ. 2560	ไม่มี	138	A+	-
14. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2558 ชุดที่ 1 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2560	2.12	4 ก.ค. 2560	ไม่มี	500	A+	-
15. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2558 ชุดที่ 2 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2561	2.54	3 ก.ค. 2561	ไม่มี	1,120	A+	-
16. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2558 ชุดที่ 3 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2561	2.65	7 พ.ย. 2561	ไม่มี	550	A+	-
17. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2558 ครบกำหนด ไถ่ถอนปี พ.ศ. 2562	3.75	14 ส.ค. 2562	ไม่มี	2,000	A+	ธ.กรุงศรีอยุธยา
18. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 4/2558 ครบกำหนด ไถ่ถอนปี พ.ศ. 2563	3.14	1 ต.ค. 2563	ไม่มี	2,000	A+	-
19. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 5/2558 ครบกำหนด ไถ่ถอนปี พ.ศ. 2568	4.00	16 ก.ย. 2568	ไม่มี	1,000	A+	-
20. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 6/2558 ครบกำหนด ไถ่ถอนปี พ.ศ. 2562	3.75	14 ส.ค. 2562	ไม่มี	385	A+	-
21. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 7/2558 ครบกำหนด ไถ่ถอนปี พ.ศ. 2565	3.68	11 พ.ย. 2565	ไม่มี	700	A+	-

ประเภท หลักทรัพย์	อัตราดอกเบี้ย	วันครบ กำหนด ไถ่ถอน	หลัก ประกัน	จำนวนและมูลค่า ที่ยังไม่ได้ไถ่ถอน ณ 30 กันยายน 2559 (ล้านบาท)	การจัดอันดับความ น่าเชื่อถือของหุ้นกู้ (TRIS) ⁽¹⁾	ผู้แทน ผู้ถือหุ้นกู้
22. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 8/2558 ครบกำหนด ไถ่ถอนปี พ.ศ. 2568	3.90	20 พ.ย. 2568	ไม่มี	1,000	A+	-
23. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2559 ชุดที่ 1 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2569	3.85	17 ก.พ. 2569	ไม่มี	200	A+	-
24. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2559 ชุดที่ 2 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2569	3.85	17 ก.พ. 2569	ไม่มี	300	A+	-
25. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2559 ชุดที่ 1 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2561	2.04	23 ก.พ. 2561	ไม่มี	500	A+	-
26. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2559 ชุดที่ 2 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2562	2.21	26 ก.พ. 2562	ไม่มี	400	A+	-
27. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2559 ชุดที่ 3 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564	2.64	26 ก.พ. 2564	ไม่มี	800	A+	-
28. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2559 ชุดที่ 1 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2562	1.88	9 พ.ค. 2562	ไม่มี	2,500	A+	-
29. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 3/2559 ชุดที่ 2 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2562	2.12	11 พ.ค. 2564	ไม่มี	1,500	A+	-
30. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 4/2559 ครบกำหนด ไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564	2.54	22 ก.ค. 2564	ไม่มี	3,000	A+	-
31. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 5/2559 ครบกำหนด ไถ่ถอนปี พ.ศ. 2567	3.00	5 ก.ค. 2567	ไม่มี	100	A+	-
32. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 6/2559 ครบกำหนด ไถ่ถอนปี พ.ศ. 2563	2.50	11 ส.ค. 2563	ไม่มี	600	A+	-
33. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 7/2559 ครบกำหนด ไถ่ถอนปี พ.ศ. 2569	3.50	22 ก.ย. 2569	ไม่มี	200	A+	-
34. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 8/2559 ชุดที่ 1 ครบ กำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2564	2.86	30 พ.ย. 2564	ไม่มี	630	A+	-

ประเภทหลักทรัพย์	อัตราดอกเบี้ย	วันครบกำหนดไถ่ถอน	หลักประกัน	จำนวนและมูลค่าที่ยังไม่ได้ไถ่ถอน ณ 30 กันยายน 2559 (ล้านบาท)	การจัดอันดับความน่าเชื่อถือของหุ้นกู้ (TRIS) ⁽¹⁾	ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้
35. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 8/2559 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2566	3.50	30 พ.ย. 2566	ไม่มี	1,140	A+	-
36. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 8/2559 ชุดที่ 3 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2569	4.00	27 พ.ย. 2569	ไม่มี	3,030	A+	-
37. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 9/2559 ชุดที่ 1 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2566	3.50	29 ธ.ค. 2566	ไม่มี	600	A+	-
38. หุ้นกู้ของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 9/2559 ชุดที่ 2 ครบกำหนดไถ่ถอนปี พ.ศ. 2569	4.00	29 ธ.ค. 2569	ไม่มี	2,500	A+	-

หมายเหตุ : หุ้นกู้ดังกล่าวข้างต้นไม่มีเงื่อนไขเกี่ยวกับการให้สิทธิไถ่ถอนก่อนกำหนด (Put/Call Option)

- ⁽¹⁾ ทริสเรทจัดอันดับเครดิตหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีหลักประกันในวงเงินไม่เกิน 8,300 ล้านบาทอายุไม่เกิน 10 ปี ของบริษัท ที่ระดับ “A+” ในขณะเดียวกันยังยืนยันอันดับเครดิตองค์กรและหุ้นกู้ไม่ด้อยสิทธิไม่มีหลักประกันชุดปัจจุบันของบริษัทที่ระดับ “A+” เช่นกัน โดยแนวโน้ม “คงที่” เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2559

1.2 มูลค่าของตัวเงินที่ยังไม่ครบกำหนดไถ่ถอนรวมทั้งสิ้น 9,665 ล้านบาท โดยแบ่งเป็น

1.2.1 ตัวเงินที่เกิดจากเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกันจำนวน 120 ล้านบาท

1.2.2 ตัวเงินที่เกิดจากเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินอื่น จำนวน 9,545 ล้านบาท

ทั้งนี้ ตัวเงินข้างต้น มีอัตราดอกเบี้ยตามอัตราตลาดเงิน (Money Market Rate) ซึ่งอยู่ระหว่างร้อยละ 1.58-1.67 ต่อปี มีระยะเวลาครบกำหนดเมื่อทวงถามถึงหนึ่งปี และไม่มีหลักประกัน

2. บริษัทได้รับอนุมัติวงเงินกู้จำนวน 18,000 ล้านบาท และวงเงินกู้เบิกเกินบัญชีจำนวน 30 ล้านบาท (Overdraft) จากธนาคารกรุงไทย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทไม่ได้ใช้วงเงินกู้ดังกล่าว

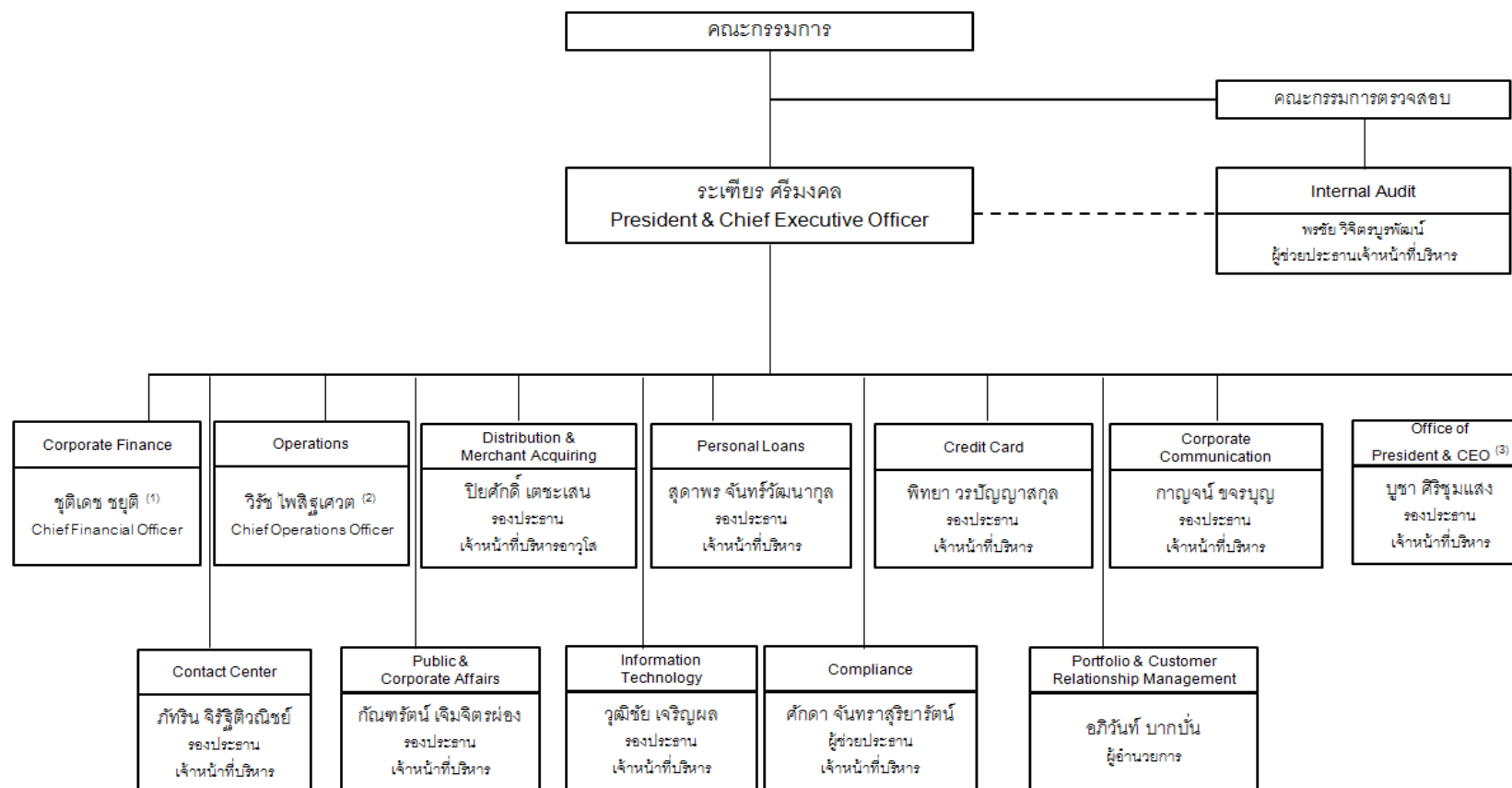
7.4 นโยบายการจ่ายเงินปันผล

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

สำหรับผลประกอบการปี 2557 บริษัทจ่ายปันผลเป็นจำนวน 2.75 บาทต่อหุ้น เท่ากับร้อยละ 40.4 ของกำไรสุทธิ และ สำหรับผลประกอบการปี 2558 บริษัทจ่ายปันผลเป็นจำนวน 3.25 บาทต่อหุ้น เท่ากับร้อยละ 40.4 ของกำไรสุทธิตามมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 14 วันที่ 7 เมษายน 2559

8. โครงสร้างการจัดการ

โครงสร้างองค์กร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559



(1) ตามประกาศบริษัทที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2560 มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งของนายชุตติเดช ชยุดิ จากรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส สายงาน Corporate Finance เป็น Chief Financial Officer (CFO) มีผลตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2560 เป็นต้นไป

(2) ตามประกาศบริษัทที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2560 มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งของนายวิรัช โพธิ์สุเสวต จากรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส สายงาน Operations เป็น Chief Operations Officer (COO) มีผลตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2560 เป็นต้นไป

(3) ตามประกาศบริษัทที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2560 มีการเปลี่ยนชื่อหน่วยงานหลัก จาก President & CEO's Office เป็น Office of President & CEO มีผลตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2560 เป็นต้นไป

8.1 คณะกรรมการบริษัท

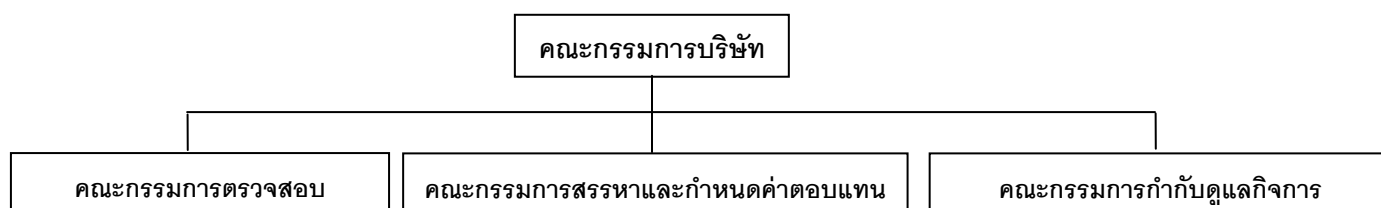
8.1.1 โครงสร้างคณะกรรมการ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 คณะกรรมการของบริษัทมีจำนวน 8 ท่าน ประกอบด้วยกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 ท่าน คือ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 3 ท่าน และกรรมการอิสระ 4 ท่าน โดยมีมติได้ว่าคณะกรรมการบริษัทสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างอิสระ ปราศจากการชี้นำ ทำให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 8/2559 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2559 ได้มีมติแต่งตั้งนายพูลพัฒน์ ศรีเปล่งเป็นกรรมการของบริษัท แทนนางกิตติยา ไตรณะเกษม และแต่งตั้งนายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ เป็นกรรมการของบริษัท แทนนายธัญญพงศ์ ธรรมวารานุกุลต์ โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2559 เป็นต้นไป และในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 12/2559 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559 ได้มีมติแต่งตั้งพลตรี อภิชาติ ไชยะดา เป็นกรรมการของบริษัท แทนนางอรุณภรณ์ ลิ้มสกุล โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2559 เป็นต้นไป

บริษัทพิจารณาคัดเลือกกรรมการจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีพื้นฐานและความเชี่ยวชาญจากหลายอาชีพ มีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต มีประวัติการทำงานที่โปร่งใส และมีความสามารถในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ

ประธานกรรมการบริษัทไม่เป็นบุคคลคนเดียวกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ทั้งนี้มีการแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างกัน อย่างชัดเจน โดยบริษัทกำหนดให้บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทเป็นผู้นำฝ่ายนโยบาย และผู้ดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้นำฝ่ายบริหารอื่นจะทำให้มีการถ่วงดุลอำนาจในการดำเนินงานของบริษัทอย่างเหมาะสม

โครงสร้างของคณะกรรมการและกรรมการชุดย่อยของบริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ โดยบริษัทได้กำหนดอำนาจหน้าที่ ตลอดจนการแต่งตั้งและถอดถอนคณะกรรมการของบริษัทไว้ปรากฏตามข้อบังคับของบริษัท ซึ่งได้จดทะเบียนต่อนายทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัด กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์



คณะกรรมการบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 8 ท่าน เลขานุการคณะกรรมการบริษัท 1 ท่าน และเลขานุการบริษัท 1 ท่าน โดยมีรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหุ้นสามัญบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง	จำนวนหุ้น ณ 31 ธ.ค. 2558	การซื้อขาย ระหว่างงวด (ม.ค.- ธ.ค. 2559)	จำนวนหุ้น ณ 31 ธ.ค. 2559
1. นายพลพัฒน์ ศรีปลั่ง ⁽¹⁾⁽²⁾ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ประธานกรรมการ/ประธานกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน/ประธานกรรมการ กำกับดูแลกิจการ	0 0	- -	0 0
2. นายอัศวรัตน์ ณ ระนอง คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการอิสระ/ประธานกรรมการ ตรวจสอบ/กรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน/กรรมการกำกับดูแลกิจการ	6,092 0	มี.ค.59 ซื้อ 2,500 หุ้น มิ.ย.59 ซื้อ 2,000 หุ้น ธ.ค. 59 ซื้อ 1,000 หุ้น -	11,592 0
3. นางปานทิพย์ ศรีพิมล คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการอิสระ/กรรมการตรวจสอบ/ กรรมการกำกับดูแลกิจการ	0 0	- -	0 0
4. นายพลช หุตเจริญ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการอิสระ/กรรมการตรวจสอบ/ กรรมการกำกับดูแลกิจการ	0 0	- -	0 0
5. พลตรี อภิชาติ ไชยะดา ⁽³⁾ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการอิสระ/กรรมการกำกับดูแลกิจการ	0 0	- -	0 0
6. นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ⁽¹⁾⁽²⁾ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ/กรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน/กรรมการกำกับดูแลกิจการ	0 0	- -	0 0
7. นางศรีประภา พริ้งพงษ์ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ/กรรมการกำกับดูแลกิจการ	0 0	- -	0 0
8. นายระเกียรติ ศรีมงคล คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	กรรมการ/กรรมการกำกับดูแลกิจการ/ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	0 0	- -	0 0
9. นายบุชา ศิริชุมแสง คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	เลขานุการคณะกรรมการบริษัท/ กรรมการกำกับดูแลกิจการและ เลขานุการคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	0 0	- -	0 0
10. นายพีระพงศ์ พิตรพิบูลพาทิส คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	เลขานุการบริษัท	0 0	- -	0 0

⁽¹⁾ เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2559 ได้มีมติในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 8/2559 แต่งตั้งให้นายพลพัฒน์ ศรีปลั่ง และนายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ดำรงตำแหน่ง กรรมการบริษัท โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2559

⁽²⁾ เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2559 ได้มีมติในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 9/2559 แต่งตั้งให้นายพลพัฒน์ ศรีปลั่ง ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัท และ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และแต่งตั้งนายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ดำรงตำแหน่งกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน 2559 เป็นต้นไป ต่อมา เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2559 ที่ประชุมคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนครั้งที่ 6/2559 มีมติรับรองรายงานการประชุม คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนครั้งที่ 5/2559 ซึ่งมีมติให้นายพลพัฒน์ ศรีปลั่ง ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

⁽³⁾ เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559 ได้มีมติในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 12/2559 แต่งตั้งให้ พลตรี อภิชาติ ไชยะดา ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2559 เป็นต้นไป

โดยตลอดปี 2559 ไม่พบการแจ้งการกระทำผิดของกรรมการที่เข้าข่ายเป็นการใช้ข้อมูลภายในหรือข้อมูลลับของบริษัทเพื่อประโยชน์ในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์บริษัทเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง หรือบุคคลอื่น

หน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท

1. คณะกรรมการต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและระมัดระวังรักษาผลประโยชน์ของบริษัท
2. คณะกรรมการต้องแจ้งให้บริษัททราบโดยมิชักช้าในกรณีที่กรรมการมีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในสัญญาใดๆ ที่บริษัททำขึ้นระหว่างรอบปีบัญชี หรือถือหุ้นหรือหุ้นกู้ในบริษัท และบริษัทในเครือ โดยระบุจำนวนทั้งหมดที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงในระหว่างรอบปีบัญชี
3. คณะกรรมการต้องประชุมอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง โดยมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ชี้ขาดตัดสินด้วยเสียงข้างมาก
4. คณะกรรมการต้องจัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้นเป็นการประชุมสามัญประจำปีภายใน 4 เดือนนับแต่วันสิ้นสุดของรอบปีบัญชีของบริษัท
5. กรรมการต้องไม่ประกอบกิจการอันมีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท หรือเข้าเป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนหรือกรรมการในบริษัทอื่นที่ประกอบกิจการอันมีสภาพอย่างเดียวกัน

8.1.2 คณะกรรมการชุดย่อย

8.1.2.1 กรรมการอิสระและคณะกรรมการตรวจสอบ

กรรมการอิสระ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีกรรมการอิสระรวมทั้งสิ้น 4 ท่าน ได้แก่ นายอัครรัตน์ ณ ระนอง นางปานทิพย์ ศรีพิมล นายพลช หุตะเจริญ และพลตรี อภิชาติ ไชยะดา ซึ่งเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติของกรรมการอิสระเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนด

คณะกรรมการตรวจสอบ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีกรรมการตรวจสอบ 3 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายอัครรัตน์ ณ ระนอง	ประธานกรรมการตรวจสอบ
2. นางปานทิพย์ ศรีพิมล	กรรมการตรวจสอบ
3. นายพลช หุตะเจริญ	กรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบเป็นกรรมการที่มีความเป็นอิสระ โดยกรรมการตรวจสอบทุกท่านได้ผ่านการอบรมหลักสูตรการอบรมที่จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) หลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่ง ได้แก่ Audit

Committee, Finance for Non-Finance Director, Director Certification Program, Role of the Compensation Committee หรือ Director Accreditation Program อีกทั้ง นายอัศวรัตน์ ณ ระนอง ประธานกรรมการตรวจสอบเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินของบริษัท

หน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

1. สอบทานให้บริษัทมีรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเพียงพอ
2. สอบทานให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน และระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้างหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน
3. สอบทานการปฏิบัติของบริษัทให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
4. พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้ง/เลิกจ้าง และเสนอค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีของบริษัท รวมทั้งเข้าร่วมประชุมกับผู้สอบบัญชี โดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท
6. จัดทำรายงานการกำกับดูแลของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีข้อมูลครบถ้วนโดยเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัท ซึ่งรายงานดังกล่าวต้องลงนามโดยประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
7. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

8.1.2.2 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน 3 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายพลพัฒน์ ศรีเปล่ง ⁽¹⁾⁽²⁾	ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
2. นายอัศวรัตน์ ณ ระนอง	กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
3. นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ⁽¹⁾⁽²⁾	กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

⁽¹⁾ เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2559 ได้มีมติในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 8/2559 แต่งตั้งให้นายพลพัฒน์ ศรีเปล่ง และนายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2559

⁽²⁾ เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2559 ได้มีมติในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 9/2559 แต่งตั้งให้นายพลพัฒน์ ศรีเปล่ง ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัท และกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และแต่งตั้งนายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ดำรงตำแหน่งกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน 2559 เป็นต้นไป ต่อมา เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2559 ที่ประชุมคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนครั้งที่ 6/2559 มีมติรับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนครั้งที่ 5/2559 ซึ่งมีมติให้นายพลพัฒน์ ศรีเปล่ง ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

โดยคณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติกฎบัตรว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ซึ่งกำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ดังนี้

โดยคณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติกฎบัตรว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ซึ่งกำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ดังนี้

1. พิจารณากำหนดคุณสมบัติของกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่ารองประธานเจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงและผู้มีอำนาจในการจัดการตามที่คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และ/หรือ คณะกรรมการกำกับตลาดทุนประกาศกำหนดไว้ โดยพิจารณาให้เป็นไปตามโครงสร้าง ขนาด และองค์ประกอบตามที่กฎหมาย กรรมการ และ/หรือ มติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้กำหนดไว้ (แล้วแต่กรณี)
2. พิจารณาสรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและสอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการ กรรมการอิสระ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่ารองประธานเจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงและผู้มีอำนาจในการจัดการตามที่คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และ/หรือ คณะกรรมการกำกับตลาดทุนประกาศกำหนดไว้ เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมกรรมการ และ/หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้น (แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาอนุมัติ
3. พิจารณาลักษณะ แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่ารองประธานเจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงและผู้มีอำนาจในการจัดการตามที่คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และ/หรือ คณะกรรมการกำกับตลาดทุนประกาศกำหนดไว้ เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการเพื่อความเห็นชอบ
4. เสนอหลักเกณฑ์ นโยบายผลตอบแทน แนวทางการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ สำหรับกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่ารองประธานเจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงและผู้มีอำนาจในการจัดการตามที่คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และ/หรือ คณะกรรมการกำกับตลาดทุนประกาศกำหนดไว้ ต่อที่ประชุมคณะกรรมการ และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น (แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ โดยพิจารณาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ แนวปฏิบัติที่บริษัทในธุรกิจประเภทเดียวกันใช้อยู่ ผลการดำเนินงานของบริษัท และภาวะตลาด
5. ดูแลให้กรรมการ มีขนาดและองค์ประกอบที่เหมาะสมกับองค์กร รวมถึงเสนอการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป
6. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่คณะกรรมการของบริษัทมอบหมายอันเกี่ยวเนื่องกับการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

8.1.2.3 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีกรรมการกำกับดูแลกิจการ 12 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง ^{(1) (3)}	ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ
2. นายอัครวิทย์ ณ ระนอง	กรรมการกำกับดูแลกิจการ
3. นางปานทิพย์ ศรีพิมล	กรรมการกำกับดูแลกิจการ
4. นายพลช หุตะเจริญ	กรรมการกำกับดูแลกิจการ
5. พลตรี อภิชาติ ไชยะดา ⁽²⁾	กรรมการกำกับดูแลกิจการ
6. นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ⁽¹⁾	กรรมการกำกับดูแลกิจการ
7. นางศรีประภา พริ้งพงษ์	กรรมการกำกับดูแลกิจการ
8. นายระพีพร ศรีมงคล	กรรมการกำกับดูแลกิจการ
9. นายวิรัช ไพลีสู่เสวต ⁽⁴⁾	กรรมการกำกับดูแลกิจการ
10. นางกัณทรัตน์ เจริญจิตรผ่อง	กรรมการกำกับดูแลกิจการ
11. นายศักดิ์ดา จันทราสุริยารัตน์	กรรมการกำกับดูแลกิจการ
12. นายบุชา ศิริชุมแสง	กรรมการกำกับดูแลกิจการ และเลขานุการคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

⁽¹⁾ เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2559 ได้มีมติในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 8/2559 แต่งตั้งให้นายพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง และนายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ดำรงตำแหน่ง กรรมการกำกับดูแลกิจการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2559

⁽²⁾ เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559 ได้มีมติในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 12/2559 แต่งตั้งให้ พลตรี อภิชาติ ไชยะดา ดำรงตำแหน่งกรรมการกำกับดูแลกิจการโดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2559 เป็นต้นไป

⁽³⁾ เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559 ได้มีมติในการประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการครั้งที่ 2/2559 แต่งตั้งให้นายพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2559

⁽⁴⁾ ตามประกาศบริษัทฉบับที่ 13/2559 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2559 มีการปรับโครงสร้างองค์กร โดยโอนย้ายหน่วยงานหลัก Human Resources ขึ้นตรงกับหน่วยงานหลัก Operations โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2559 ซึ่งจากการปรับโครงสร้างองค์กรมีผลให้นายวิรัช ไพลีสู่เสวต เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการกำกับดูแลกิจการ แทนนายมานะ บุญคุณ

หน้าที่ของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

- กำหนดและทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการบริษัท
- เสนอแนวทางปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อคณะกรรมการบริษัท
- กำกับดูแลการดำเนินงานกิจการของบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามหลักการ กำกับดูแลกิจการที่ดี

4. ทบทวนแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากลและเสนอแนะต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง
5. ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องหลักธรรมาภิบาลที่ดี
6. มอบนโยบายการกำกับกิจการที่ดีให้คณะกรรมการ การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

8.1.3 การประชุมคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ มีการกำหนดตารางเวลาการประชุมของคณะกรรมการบริษัทไว้ล่วงหน้าตลอดทั้งปี โดยกำหนดประชุมเดือนละ 1 ครั้ง และมีการประชุมพิเศษเพิ่มความจำเป็นโดยมีวาระการประชุมที่สำคัญประกอบด้วยการพิจารณาการเงินของบริษัทในแต่ละไตรมาส การติดตามความคืบหน้าของโครงการปรับปรุงบริษัท รวมทั้งการพิจารณานโยบายต่างๆ ที่สำคัญและติดตามผลการดำเนินงานของบริษัท โดยฝ่ายสำนักประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ได้จัดทำหนังสือเชิญประชุมพร้อมกับวาระการประชุมและเอกสารให้กรรมการพิจารณา ก่อนการประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน เพื่อให้กรรมการมีเวลาในการพิจารณาศึกษาวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุม ทั้งนี้ การประชุมคณะกรรมการชุดย่อยได้กำหนดให้มีการประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ โดยได้กำหนดตารางเวลาการประชุมของคณะกรรมการชุดย่อยไว้ล่วงหน้าตลอดทั้งปีและมีการบันทึกรายงานการประชุมไว้เป็นลายลักษณ์อักษรด้วย

การประชุมแต่ละครั้งได้มีการจัดบันทึกและจัดทำรายงานการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง และได้นำเสนอคณะกรรมการพิจารณาว่ารายงานการประชุมดังกล่าวก่อนทำการรับรองในการประชุมครั้งต่อไป รวมทั้งได้มีการจัดเก็บรายงานการประชุมของคณะกรรมการที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการเพื่อพร้อมสำหรับการตรวจสอบจากคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 คณะกรรมการบริษัทมีการประชุมรวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง คณะกรรมการตรวจสอบมีการประชุมรวมทั้งสิ้น 6 ครั้ง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนมีการประชุมรวมทั้งสิ้น 7 ครั้ง และการประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีการประชุมรวมทั้งสิ้น 2 ครั้ง โดยมีรายละเอียดการเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการแต่ละท่าน ดังนี้

รายชื่อ	คณะกรรมการบริษัท รวม 12 ครั้ง	คณะกรรมการตรวจสอบ รวม 6 ครั้ง	คณะกรรมการสรรหา และกำหนด ค่าตอบแทน รวม 7 ครั้ง	คณะกรรมการ กำกับดูแล กิจการ รวม 2 ครั้ง
1. นายพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง ⁽¹⁾⁽²⁾	4/4	-	3/3	1/1
2. นายอัศวรัตน์ ณ ระนอง	12/12	6/6	7/7	2/2
3. นางปานทิพย์ ศรีพิมล	10/12	4/6	-	2/2

รายชื่อ	คณะกรรมการ บริษัท รวม 12 ครั้ง	คณะกรรมการ ตรวจสอบ รวม 6 ครั้ง	คณะกรรมการสรรหา และกำหนด ค่าตอบแทน รวม 7 ครั้ง	คณะกรรมการ กำกับดูแล กิจการ รวม 2 ครั้ง
4. นายพลช หุตะเจริญ	11/12	6/6	-	2/2
5. พลตรี อภิชาติ ไชยะดา ⁽³⁾	-	-	-	-
6. นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ⁽¹⁾⁽²⁾	3/4	-	2/3	1/1
7. นางศรีประภา พริ้งพงษ์	11/12	-	-	2/2
8. นายระพีพร ศรีมงคล	12/12	-	-	2/2
9. นายวิรัช โพธิ์สุเสวต ⁽⁴⁾	-	-	-	-
10. นางกัณท์รัตน์ เจริญมิตร	-	-	-	2/2
11. นายศักดิ์ดา จันทราสุริยารัตน์	-	-	-	2/2
12. นายบุชา ศิริชุมแสง	11/12	-	-	2/2
กรรมการที่พ้นตำแหน่งระหว่างปี				
1. นางกิตติยา ไตรณะเกษม ⁽⁵⁾	4/4	-	4/4	-
2. นายธัญญพงศ์ ธรรมวรานุคุปต์ ⁽⁶⁾	5/7	-	4/4	1/1
3. นางอรุณภรณ์ ลิ้มสกุล ⁽⁷⁾	10/11	-	-	1/1
4. นายมานะ บุญคุณ ⁽⁴⁾	-	-	-	2/2

⁽¹⁾ เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2559 ได้มีมติในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 8/2559 แต่งตั้งให้นายพลพัฒน์ ศรีปลั่ง และนายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2559

⁽²⁾ เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2559 ได้มีมติในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 9/2559 แต่งตั้งให้นายพลพัฒน์ ศรีปลั่ง ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัท และกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และแต่งตั้งนายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ดำรงตำแหน่งกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน 2559 เป็นต้นไป ต่อมา เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2559 ที่ประชุมคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนครั้งที่ 6/2559 มีมติรับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนครั้งที่ 5/2559 ซึ่งมีมติให้นายพลพัฒน์ ศรีปลั่ง ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

⁽³⁾ เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559 ได้มีมติในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 12/2559 แต่งตั้งให้ พลตรี อภิชาติ ไชยะดา ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2559 เป็นต้นไป

⁽⁴⁾ เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2559 ตามประกาศบริษัทฉบับที่ 13/2559 มีการปรับโครงสร้างองค์กร ย้ายหน่วยงานหลัก Human Resources ไปขึ้นตรงกับหน่วยงานหลัก Operations โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2559

⁽⁵⁾ นางกิตติยา ไตรณะเกษม ประธานกรรมการบริษัท ได้ลาออกจากการเป็นกรรมการบริษัท มีผลตั้งแต่วันที่ 8 เมษายน 2559

⁽⁶⁾ นายธัญญพงศ์ ธรรมวรานุคุปต์ ได้ลาออกจากการเป็นกรรมการบริษัท มีผลตั้งแต่วันที่ 31 กรกฎาคม 2559

⁽⁷⁾ เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2559 นางอรุณภรณ์ ลิ้มสกุล ได้แจ้งลาออกจากการเป็นกรรมการบริษัท โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 เป็นต้นไป

นอกจากนี้ ในปีที่ผ่านมาคณะกรรมการบริษัทมีการประชุมร่วมกันโดยไม่มีฝ่ายจัดการ จำนวน 1 ครั้ง เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559 เพื่อเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้ร่วมพิจารณาและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

8.2 ผู้บริหารบริษัท

ข้อมูลผู้บริหารบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 และรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหุ้นสามัญของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง	จำนวนหุ้น ณ 31 ธ.ค. 2558	การซื้อขาย ระหว่างงวด (ม.ค.-ธ.ค. 2559)	จำนวนหุ้น ณ 31 ธ.ค. 2559
1. นายระพีพร ศรีมงคล คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	0 0	- -	0 0
2. นายชุตติเดช ชยติ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	Chief Financial Officer ⁽¹⁾	0 0	- -	0 0
3. นายวิรัช โพธิ์สุวรรณ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	Chief Operations Officer ⁽¹⁾	0 0	- -	0 0
4. นายปิยศักดิ์ เตชะเสน คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส Distribution & Merchant Acquiring	0 0	- -	0 0
5. นางสาวสุดาพร จันทร์วัฒนากุล คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Personal Loans	0 0	- -	0 0
6. นางพิทยา วรปัญญาสกุล คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Credit Card	0 0	- -	0 0
7. นายกาญจน์ ขจรบุญ คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Corporate Communications	0 0	- -	0 0
8. นายบุชา ศิริชุมแสง คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Office of President & CEO ⁽¹⁾	0 0	- -	0 0

ชื่อ	ตำแหน่ง	จำนวนหุ้น ณ 31 ธ.ค. 2558	การซื้อขาย ระหว่างงวด (ม.ค.-ธ.ค. 2559)	จำนวนหุ้น ณ 31 ธ.ค. 2559
9. นางสาวภัทริน จิรวิฑูริณชัย	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Contact Center	0	-	0
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0	-	0
10. นางกัณธรรัตน์ เจริญมิตร	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Public & Corporate Affairs	0	ก.พ.59 ซื้อ 35,000 หุ้น มี.ค.59 ซื้อ 20,000 หุ้น มี.ค.59 ขาย 10,000 หุ้น เม.ย.59 ขาย 10,000 หุ้น พ.ค.59 ซื้อ 10,000 หุ้น มิ.ย.59 ซื้อ 5,000 หุ้น มิ.ย.59 ขาย 10,000 หุ้น ส.ค.59 ขาย 40,000 หุ้น ต.ค. 59 ซื้อ 10,000 หุ้น ต.ค. 59 ขาย 10,000 หุ้น	0
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0		0
11. นายวุฒิชัย เจริญผล	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Information Technology	0	-	0
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0	-	0
12. นายศักดิ์ดา จันทราสุริยารัตน์	ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Compliance	0	-	0
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0	-	0
13. นางสาวอภิวันท์ บากบั่น	ผู้อำนวยการ Portfolio & Customer Relationship Management	0	-	0
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0	-	0

(1) ตามประกาศบริษัทที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2560 มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง และหน่วยงานหลัก ดังนี้

- นายชุตติเดช ชยติ เป็น Chief Financial Officer (CFO)
 - นายวิรัช ไทสุริยเสถียร เป็น Chief Operations Officer (COO)
 - เปลี่ยนชื่อหน่วยงานหลักจาก President & CEO's Office เป็น Office of President & CEO
- โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ให้มีผลตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2560 เป็นต้นไป

ชื่อ	ตำแหน่ง	จำนวนหุ้น ณ 31 ธ.ค. 2558	การซื้อขาย ระหว่างงวด (ม.ค.-ธ.ค. 2559)	จำนวนหุ้น ณ 31 ธ.ค. 2559
ผู้บริหารที่พ้นตำแหน่งระหว่างปี				
1. นายธีรยุทธ สิริกุลวิริยะวานิช ⁽²⁾	ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Digital Marketing	0	-	0
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0	-	0
2. นายมานะ บุญคุณ ⁽³⁾	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร Human Resources (รักษาการ)	32	-	32
คู่สมรสและบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ		0	-	0

⁽²⁾ นายธีรยุทธ สิริกุลวิริยะวานิช ได้แจ้งลาออก มีผลตั้งแต่วันที่ 21 ตุลาคม 2559 เป็นต้นไป และตามประกาศบริษัทฉบับที่ 10/2559 เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2559 มีการปรับโครงสร้างองค์กร โดยยกเลิกหน่วยงานหลัก Digital Marketing มีผลตั้งแต่วันที่ 21 ตุลาคม 2559

⁽³⁾ ตามประกาศบริษัทฉบับที่ 13/2559 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2559 มีการปรับโครงสร้างองค์กร ย้ายหน่วยงานหลัก Human Resources ไปขึ้นตรงกับหน่วยงานหลัก Operations โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2559 จึงไม่อยู่ในนิยามที่ต้องรายงานต่อ ก.ล.ต.

โดยตลอดปี 2559 ไม่พบการแจ้งการกระทำผิดของผู้บริหารที่เข้าข่ายเป็นการใช้ข้อมูลภายในหรือข้อมูลลับของบริษัทเพื่อประโยชน์ในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์บริษัทเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง หรือบุคคลอื่น

(โปรดศึกษารายละเอียดประวัติและประสบการณ์ทำงานของผู้บริหารได้ที่ “ประวัติคณะกรรมการ ผู้บริหาร และเลขานุการบริษัท”)

8.3 เลขานุการบริษัท

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนในหมวดความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ และตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 12/2551 เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2551 ได้มีมติแต่งตั้ง นายพีระพงศ์ พิตรพิบูลพาทิต เพื่อทำหน้าที่เป็นเลขานุการบริษัท โดยมีขอบเขตและภาระหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ให้คำแนะนำ หลักเกณฑ์ ข้อกำหนด ระเบียบ และกฎหมาย ที่คณะกรรมการต้องทราบในการทำหน้าที่กรรมการบริษัทจดทะเบียน
2. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารดังต่อไปนี้
 - ทะเบียนกรรมการ
 - หนังสือนัดประชุมคณะกรรมการ รายงานการประชุมคณะกรรมการและรายงานประจำปีของบริษัท
 - หนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น และรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น

3. เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหาร รวมถึงจัดส่งสำเนารายงานการมีส่วนได้เสียดังกล่าวให้แก่ประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบทราบภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานด้วย
4. ดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการ ตามที่ได้รับมอบหมาย
5. ดำเนินการใด ๆ ตามที่กฎหมาย คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คณะกรรมการกำกับตลาดทุน และ/หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่นที่เกี่ยวข้องประกาศกำหนด

(โปรดศึกษารายละเอียดประวัติและประสบการณ์ทำงานของผู้บริหารได้ที่ “ประวัติคณะกรรมการ ผู้บริหาร และเลขานุการบริษัท”)

8.4 ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

บริษัทมีนโยบายให้ค่าตอบแทนของกรรมการและกรรมการชุดย่อยอื่น ๆ อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยพิจารณาเสนออัตราตามที่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณาตามความเหมาะสม และสอดคล้องกับภาระความรับผิดชอบของกรรมการ และเสนอให้ผู้ถือหุ้นเป็นผู้พิจารณากำหนดการจ่ายค่าตอบแทน ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 14 เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2559 ที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้มีมติอนุมัติค่าตอบแทนให้แก่กรรมการ ซึ่งให้มีผลใช้บังคับตลอดไปจนกว่าที่ประชุมผู้ถือหุ้นจะมีมติเปลี่ยนแปลงเป็นการอื่น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 ค่าตอบแทนรายเดือนและค่าตอบแทนพิเศษของคณะกรรมการที่ได้รับจากบริษัทในฐานะกรรมการ มีจำนวนรวม 11,040,000 บาท (รวมค่าตอบแทนของนายระพีพร ศรีมงคล ในตำแหน่งกรรมการและค่าตอบแทนพิเศษของคณะกรรมการ) และค่าตอบแทนของผู้บริหาร เป็นจำนวนรวม 188,149,371 บาท ดังนั้นค่าตอบแทนของกรรมการบริษัทและผู้บริหาร รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 199,189,371 บาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	ค่าตอบแทน ปี 2559 (บาท)	โบนัสที่จ่ายใน ปี 2559 (บาท)
1. นายพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง ⁽¹⁾⁽²⁾	ประธานกรรมการ ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ	0	0
2. นายอัครวัฒน์ ณ ระนอง	กรรมการอิสระ ประธานกรรมการตรวจสอบ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน กรรมการกำกับดูแลกิจการ	732,000	1,015,775
3. นางปานทิพย์ ศรีพิมล	กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ กรรมการกำกับดูแลกิจการ	480,000	1,015,775

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	ค่าตอบแทน ปี 2559 (บาท)	โบนัสที่จ่ายใน ปี 2559 (บาท)
4. นายพลช หุตะเจริญ	กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ กรรมการกำกับดูแลกิจการ	480,000	1,015,775
5. พลตรี อภิชาติ ไชยะดา ⁽³⁾	กรรมการอิสระ กรรมการกำกับดูแลกิจการ	0	0
6. นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ⁽¹⁾⁽²⁾	กรรมการ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน กรรมการกำกับดูแลกิจการ	0	0
7. นางศรีประภา พริงพงษ์	กรรมการ กรรมการกำกับดูแลกิจการ	240,000	1,015,775
8. นายระเชียร ศรีมงคล	กรรมการ กรรมการกำกับดูแลกิจการ	240,000	1,015,775
กรรมการที่พ้นตำแหน่งระหว่างปี			
1. นางกิตติยา ไธณะเกษม ⁽⁴⁾	ประธานกรรมการ ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ	180,000	1,269,575
2. นายธัญญพงศ์ ธรรมาวารานุคุปต์ ⁽⁵⁾	กรรมการ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน กรรมการกำกับดูแลกิจการ	108,000	1,015,775
3. นางอรุณภรณ์ ลิ้มสกุล ⁽⁶⁾	กรรมการ กรรมการกำกับดูแลกิจการ	200,000	1,015,775
รวม		2,660,000	8,380,000

⁽¹⁾ เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2559 ได้มีมติในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 8/2559 แต่งตั้งให้นายพลพัฒน์ ศรีปลั่ง และนายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2559

⁽²⁾ เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2559 ได้มีมติในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 9/2559 แต่งตั้งให้นายพลพัฒน์ ศรีปลั่ง ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัท และกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และแต่งตั้งนายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ดำรงตำแหน่งกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน 2559 เป็นต้นไป ต่อมา เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2559 ที่ประชุมคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนครั้งที่ 6/2559 มีมติรับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนครั้งที่ 5/2559 ซึ่งมีมติให้นายพลพัฒน์ ศรีปลั่ง ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

⁽³⁾ เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559 ได้มีมติในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 12/2559 แต่งตั้งให้ พลตรี อภิชาติ ไชยะดา ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2559 เป็นต้นไป

⁽⁴⁾ นางกิตติยา ไธณะเกษม ประธานกรรมการบริษัท ได้ลาออกจากการเป็นกรรมการบริษัท มีผลตั้งแต่วันที่ 8 เมษายน 2559

⁽⁵⁾ นายธัญญพงศ์ ธรรมาวารานุคุปต์ ได้ลาออกจากการเป็นกรรมการบริษัท มีผลตั้งแต่วันที่ 31 กรกฎาคม 2559

⁽⁶⁾ เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2559 นางอรุณภรณ์ ลิ้มสกุล ได้แจ้งลาออกจากการเป็นกรรมการบริษัท โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 เป็นต้นไป

คำตอบแทนผู้บริหาร

คำตอบแทน	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558		ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	
	จำนวนราย	คำตอบแทน (บาท)	จำนวนราย ⁽⁴⁾	คำตอบแทน (บาท)
เงินเดือน ⁽¹⁾	16	95,478,480	13	88,888,727
โบนัส ⁽²⁾	16	74,910,850	13	86,716,195
เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	16	5,728,709	13	5,333,324
เงินประกันสังคม	16	-	13	133,125
คำตอบแทนผู้บริหารระยะยาว ⁽³⁾	16	6,338,000	13	7,078,000
รวม		182,456,039		188,149,371

⁽¹⁾ คำตอบแทนผู้บริหาร ไม่รวมคำตอบแทนของนายระพีพร ศรีมงคล ในฐานะกรรมการบริษัท

⁽²⁾ โบนัสผู้บริหาร ไม่รวมโบนัสของนายระพีพร ศรีมงคล ในฐานะกรรมการบริษัท

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

⁽⁴⁾ ณ 31 ธันวาคม 2559 จำนวนผู้บริหารมีจำนวน 13 ราย เนื่องจากมีการปรับโครงสร้างองค์กร ดังนี้

- 16 กุมภาพันธ์ 2559 ปรับโครงสร้างองค์กรโดยโอนย้ายหน่วยงานหลัก General Service ไปขึ้นตรงต่อหน่วยงานหลัก Operations
- 21 ตุลาคม 2559 มีผู้บริหารลาออก 1 ราย
- 16 ธันวาคม 2559 ปรับโครงสร้างองค์กร โดยโอนหน่วยงานหลัก Human Resources ไปขึ้นตรงกับหน่วยงานหลัก Operations

8.5 บุคลากร**8.5.1 บุคลากร****จำนวนพนักงาน**

	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
จำนวนพนักงาน (คน)	1,625	1,489	1,512
อัตราการขยายตัวต่อปี (%)	17.6%	-8.4%	1.5%

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีพนักงานจำนวน 1,512 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.5 จากช่วงเดียวกันปีก่อน ทั้งนี้ ผลตอบแทนรวมของบุคลากรของบริษัทประกอบด้วย คำตอบแทนผู้บริหาร ค่าใช้จ่ายพนักงาน ซึ่งหมายรวมถึง เงินเดือน โบนัส และเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยในปี 2559 มีจำนวน 2,060 ล้านบาทเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.0 จากงวดเดียวกันของปีก่อนซึ่งมีจำนวน 1,926 ล้านบาท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีจำนวนพนักงานแบ่งตามสายงานหลัก ดังนี้
ตารางแสดงจำนวนพนักงานในแต่ละสายงานหลัก

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน (คน) 31 ธ.ค. 2559
President & Chief Executive Officer	3
Distribution & Merchant Acquiring	319
Information Technology	78
Corporate Finance	86
Personal Loans	11
Contact Center	268
Operations	337
Corporate Communications	21
Credit Card	86
Office of President & CEO ⁽¹⁾	263
Public & Corporate Affairs	11
Portfolio & Customer Relationship Management	8
Internal Audit	15
Compliance	6
รวม	1,512

⁽¹⁾ ตามประกาศบริษัทที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2560 มีการเปลี่ยนชื่อหน่วยงานหลักจาก President & CEO's Office เป็น Office of President & CEO มีผลตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2560 เป็นต้นไป

8.5.2 นโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

8.5.2.1 การสรรหาพนักงานและจูงใจพนักงาน

บริษัทมีนโยบายที่จะสรรหาพนักงานตามความจำเป็นและความเหมาะสมของงาน โดยพนักงานที่จะได้รับการจ้างจะต้องมีคุณวุฒิ คุณสมบัติ ประสบการณ์ และความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน กรณีที่มีตำแหน่งงานว่าง บริษัทจะเน้นการสรรหาพนักงานจากภายในเป็นหลัก แล้วทำการฝึกอบรมเพิ่มเติม เนื่องจากการสรรหาจากภายในทำให้ได้พนักงานที่คุ้นเคยกับการดำเนินงานและยังมีส่วนช่วยสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน ทั้งยังจูงใจให้พนักงานทำงาน

อยู่กับบริษัทเป็นระยะเวลานาน สำหรับผลตอบแทน บริษัทจะพิจารณาเทียบเคียงกับธุรกิจในตลาดเดียวกัน และในกรณีที่บริษัทไม่สามารถสรรหานักงานจากภายในบริษัทได้แล้ว จึงจะดำเนินการสรรหาและจ้างบุคคลากรจากภายนอกต่อไป โดยบริษัทมีการซื้อสื่อในกลุ่ม Website ต่างๆ การลงโฆษณาใน Social Media เช่น Facebook / Linkedin การส่ง SMS ให้กับผู้สมัคร หรือพนักงานภายใน หรือสื่อประชาสัมพันธ์ทาง Website ของ KTC เอง รวมถึงการแนะนำจากผู้บริหารในองค์กร ซึ่งช่วยให้การสรรหานักงานที่มีตำแหน่งสำคัญมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8.5.2.2 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทมีนโยบายพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญในการสร้างบุคลากรให้มีความรู้และศักยภาพสูง มุ่งพัฒนาให้พนักงานมีความรู้และทักษะตามทิศทางของธุรกิจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยมุ่งเสริมสร้างให้พนักงานมีทัศนคติที่ดี มีทักษะเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็วและลูกค้ามีความพึงพอใจ ทั้งนี้การพัฒนาความรู้ความสามารถประกอบด้วย

1. กลุ่มหลักสูตร Leadership Program เป็นหลักสูตรสร้างผู้นำในอนาคต รวมทั้งหลักสูตร Leader as a Coach, Think on Your Feet, 7 Habits เป็นต้น
2. กลุ่มหลักสูตร Core Course สำหรับพนักงานทุกคน เป็นกลุ่มหลักสูตรหลักที่ออกแบบเชื่อมโยงกับเป้าหมายนโยบาย และความรู้ขององค์กร เช่น จุดประกายความรู้สู่ KTC , การจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP), การประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (RCSA), เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน , Creativity of Communication , 8 Wastes for Smart Simplicity & Meaningful เป็นต้น
3. กลุ่มหลักสูตร Functional Course เน้นให้พนักงานได้พัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น Introduction to the MasterCard authorization environment, Up Selling Pro, SpeakPro Presentation, ปฏิบัติการสื่อสารแนวใหม่ด้วยหัวใจมืออาชีพ เป็นต้น
4. กลุ่มหลักสูตร Managerial เน้นให้พนักงานได้พัฒนาเรื่อง การบริหารจัดการ เช่น Sales Manager as a Coach, 4D Supervisory Skill, Behavioral-Based Interview Technique for Line Manager , Power active of Listen , Strategic Thinking เป็นต้น

บริษัทเชื่อว่าผลิตภัณฑ์และบริการที่นำเสนอสู่สาธารณชน จะดีเลิศได้ต้องมาจากความคิดสร้างสรรค์ที่ดี จึงส่งเสริมให้เป็น Learning Organization องค์กรแห่งการเรียนรู้ สร้างสภาพแวดล้อม บรรยากาศที่ดีและอุปกรณ์อันทันสมัย เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นภายในองค์กรผ่านโครงการ KTC Knowledge Sharing สร้างวัฒนธรรมแลกเปลี่ยนความรู้ขององค์กร สนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้ผ่านหลักสูตรออนไลน์ เช่น Coursera ซึ่งสามารถเลือกหลักสูตรได้ตามความถนัดหรือความสนใจของแต่ละคนหรือพูดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในหลักสูตรผ่าน Community ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีเพื่อนที่สนใจเรียนร่วมกันและยังเป็นการพัฒนาทักษะด้านภาษา ทั้งนี้จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมพนักงานต่อปีเท่ากับเท่ากับ 33.61 ชั่วโมงในปี 2559

บริษัทได้สร้างจิตสำนึกของพนักงานให้ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของจริยธรรมเป็นการพัฒนาทางด้านจิตใจและ

ศีลธรรมผ่านโครงการ “ลานธรรมเคทีซี” เช่น สุขกายสบายจิต เต็มพลังชีวิตด้วยธรรมะ และพาพนักงานไปปฏิบัติธรรม ณ วัดป่าทรัพย์ทวีธรรมาราม กิจกรรม KTC Sit & Talk ซึ่งเป็นกิจกรรมแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในด้านต่างๆ เพื่อให้ทันกับภาวะการณ์ในปัจจุบันจากวิทยากรผู้มีความรู้ เช่น เงินทองต้องวางแผน “Marketing and Consumer Trend In Digital Age”, ปลุก Passion บั่น Performance หรือกิจกรรมที่ส่งเสริมการเป็นผู้ให้และใส่ใจสุขภาพพนักงานผ่านโครงการผูกปิ่นโตข้าว ซึ่งเป็นการซื้อข้าวโดยตรงกับชาวนาที่ปลูกข้าวอินทรีย์ปลอดปุ๋ยเคมี เป็นต้น

บริษัทยังได้จัดให้มีโครงการ Learn & Earn @ KTC เพื่อสนับสนุนและพัฒนาศักยภาพเยาวชนผู้ผู้นำ เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนิสิตนักศึกษาที่กำลังก้าวไปสู่ชีวิตการทำงานจริง ให้เยาวชนรู้จักใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ ได้เปิดโลกทัศน์ ประสบการณ์การทำงานจริงที่หาไม่ได้จากห้องเรียนและยังสร้างรายได้ให้ตนเองและครอบครัว พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพที่เป็นประโยชน์กับการทำงานและเป็นประโยชน์กับคุณภาพชีวิต ในปี 2559 เคทีซี ร่วมปั้นเยาวชนต้นแบบสู่การเป็นผู้นำที่ดี “KTC Gen D (เคทีซี เจน ดี) บัณฑิตคนเก่ง+คนดี มุ่งปลูกฝังค่านิยมในการสร้างคนดีมีคุณธรรมในสังคม โดยผนึกบุคลากรที่ทำงานเพื่อสังคมหลายรูปแบบร่วมจุดประกายความคิด และปลูกจิตสำนึกดี ผ่านการจัดกิจกรรมเวิร์คช็อปสร้างแรงบันดาลใจเพื่อปลูกพลังต่อเนื่องเป็นซีรีส์ 4 ตอน ได้แก่ “พลังความสามัคคี พลังแห่งความคิด พลังแห่งการแบ่งปัน และพลังแห่งโลกโซเชียล” รวมทั้งปลูกฝังนิสิตนักศึกษา ให้มีคุณธรรม ซื่อสัตย์และยึดถือจริยธรรมอันดีงาม

การพัฒนาระบบงานบริหารงานบุคคล

เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานงานภายใน บริษัทได้กำหนดนโยบายให้หน่วยงานที่สนับสนุนภารกิจหลักได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) โดยหน่วยงานภายในทรัพยากรบุคคลได้จัดทำมาตรฐานงานดังกล่าวขึ้นและประกาศใช้ครบถ้วน 100 เปอร์เซ็นต์ พร้อมทั้งได้กำหนดดัชนีวัดความสำเร็จและเป้าหมายทุกงาน นอกจากนี้บริษัทได้มีการจัดทำโครงการประเมินค่างาน (Job Evaluation) และการวัดความพึงพอใจของพนักงานร่วมกับบริษัทที่ปรึกษา

นอกจากนี้แล้วยังให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ครอบคลุมตั้งแต่การสมัครงาน การคัดเลือกบุคลากร การโอนย้าย การบันทึกเวลาการทำงาน การทำงานล่วงเวลา การประเมินผล การลาประเภทต่างๆ การขออนุมัติฝึกอบรม การบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานทุกประเภท รวมถึงการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ อีกทั้งได้มีการนำระบบ Google เข้ามาใช้ประโยชน์ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เช่น Google Sheet และ Google form เข้ามาช่วยพัฒนารูปแบบการใช้แบบฟอร์มต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานทรัพยากรบุคคลต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ รวดเร็ว ต่อพนักงานที่เป็นลูกค้าภายในองค์กร และต่อผู้สมัครงานที่เป็นลูกค้าภายนอกองค์กร อาทิเช่น การรับสมัครพนักงาน การทำแบบทดสอบ การเซ็นสัญญาจ้าง การลาออก เป็นต้น และการนำ QR Code เข้ามาช่วยในการรับสมัครงาน และการประเมินผลการฝึกอบรม ทำให้เพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากขึ้น

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่พนักงาน

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องค่าตอบแทน และสวัสดิการของบริษัท บริษัทได้มีแนวทางการปรับอัตราเงินเดือนและสวัสดิการ โดยการเข้าร่วมสำรวจกับบริษัทที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับอัตรา

เงินเดือนและสวัสดิการ รวมทั้งการพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละปี (Key Performance Indicators: KPI) และแนวโน้มทางเศรษฐกิจควบคู่กันไป อย่างไรก็ตาม การพิจารณาการจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการ บริษัทได้มีการพิจารณาเทียบเคียงกับการจ่ายของตลาดในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเดียวกันเพื่อให้สามารถทัดเทียมกับตลาดได้ สำหรับสวัสดิการที่บริษัทกำหนดหรือจัดให้แก่พนักงานจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่สามารถครอบคลุมและทั่วถึงทั้งองค์กรและมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลง และเพื่อให้เกิดความมั่นคงในการทำงานของพนักงานให้สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนได้ บริษัทได้นำคุณค่าองค์กร (Core Value) ซึ่งเป็นแก่นของวิถีคิดและแนวทางในการปฏิบัติงาน เข้ามาเป็นองค์ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเสริมสร้างให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนในองค์กรยึดถือปฏิบัติและเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ บรรลุตามแผนงาน พันธกิจและกลยุทธ์ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้

การเคารพในสิทธิมนุษยชน

บริษัทมีนโยบายที่ชัดเจนที่จะไม่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน เริ่มตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร โดยไม่มีการจ้างแรงงานเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี ทั้งในรูปแบบประจำหรือสัญญาจ้างใด ๆ ทั้งงานประจำหรืองานนอกเวลา ทั้งแบบได้รับค่าจ้างและไม่ได้รับค่าจ้าง ไม่มีการกีดกัน การคุกคาม ช่มเหลทางกาย จิตใจ เพศ หรือทางวาจา การยอมรับในความแตกต่าง การให้อิสระในการแสดงออกไม่ว่าจะเป็นการแต่งกาย การพูด การให้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยและการเคารพความคิดเห็น การจัดกิจกรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ การจัดสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีผู้รับผิดชอบดูแลประจำชั้น การดูแลแสงสว่าง บริการน้ำดื่มสะอาดในจุดพื้นที่ปฏิบัติงาน จัดให้มีสถานที่พักผ่อน สันทนาการและสนทนาระหว่างกันอย่างไม่เป็นทางการ การรักษาความสะอาดห้องน้ำให้พร้อมใช้อยู่เสมอและมีสุขลักษณะที่ดี มีการซ่อมแผนฉุกเฉินประจำปีเพื่อคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงานเมื่อเกิดเหตุการณ์ และการกำหนดหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกรณีฉุกเฉิน รวมทั้งระบบ Call Tree ที่มีการสื่อสารตามลำดับการบังคับบัญชา เป็นต้น

นอกจากนี้ จากการที่บริษัทกำหนดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ โดยได้จัดให้มีช่องทางที่ปลอดภัยสำหรับให้พนักงาน รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น สามารถแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามคู่มือจรรยาบรรณมายังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะให้ความคุ้มครองโดยการไม่เปิดเผยชื่อ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสอบสวน รวมทั้ง จะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ รวมถึง จะไม่ความเป็นธรรมแก่ผู้ถูกกล่าวหาในเรื่องดังกล่าวด้วย ในปี 2559 ไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากพนักงาน คู่ค้า และบุคคลในท้องถิ่นที่บริษัทตั้งอยู่ ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจได้ในระดับหนึ่งว่า ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทไม่ได้สร้างผลกระทบหรือมีแนวโน้มที่จะเกิดผลกระทบต่อชุมชนในท้องถิ่นแต่อย่างใด

9. การกำกับดูแลกิจการ

9.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้พิจารณากำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการเป็นลายลักษณ์อักษร และได้มีการทบทวนนโยบายดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินการกำกับดูแลกิจการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD : CGR) และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (“ตลาดหลักทรัพย์ฯ”) นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้มีคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ และมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติสำหรับบุคลากรในองค์กร โดยในการควบคุมและตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริษัทได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยในการกำกับดูแลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของบริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งคณะกรรมการชุดย่อยทุกคณะจะมีคุณสมบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีการกำหนดบทบาทและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษร โดยกำหนดไว้ในกฎบัตรว่าด้วยหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการตรวจสอบ กฎบัตรคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ดังที่ปรากฏในหัวข้อ “8. โครงสร้างการจัดการ” หัวข้อ “8.1.2.3 เรื่อง คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ”

ทั้งนี้บริษัทได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการปรับปรุงเพิ่มเติม โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

1.1 นโยบายและการปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้น

บริษัทตระหนักในความรับผิดชอบและให้ความสำคัญในการเคารพและปกป้องสิทธิของผู้ถือหุ้น รวมทั้งไม่ละเมิดหรือลดทอนสิทธิของผู้ถือหุ้นและยังส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิของตน โดยครอบคลุมสิทธิพื้นฐานตามกฎหมายอันประกอบด้วยสิทธิในการซื้อขาย 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 วันก่อนวันประชุม พร้อมทั้งประกาศลงในหนังสือพิมพ์รายวันติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 วัน เพื่อบอกกล่าวเรียกประชุมผู้ถือหุ้นอย่างทั่วถึง อีกทั้งได้มอบหมายให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ในฐานะนายทะเบียนหุ้นสามัญ เป็นผู้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมโดยมีระเบียบวาระและคำอธิบายและเหตุผลเอกสารข้อมูลประกอบการประชุมในวาระต่าง ๆ พร้อมรายละเอียดที่พอเพียงให้แก่ผู้ถือหุ้นล่วงหน้าอย่างน้อย 28 วันก่อนวันประชุม ฯ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาเพียงพอที่จะศึกษาข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจลงคะแนนในวาระต่าง ๆ ซึ่งหากมีข้อสงสัย ผู้ถือหุ้นสามารถส่งคำถามถึงกรรมการได้ล่วงหน้าก่อนวันประชุมผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท หรือส่งจดหมายถึงคณะกรรมการโดยตรง หรือจะแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และตั้งคำถามในวาระต่าง ๆ ในวันประชุมก็ได้ โดยบริษัทจัดให้มีการประชุมในสถานที่ที่สะดวกในการเดินทาง และบริษัทสนับสนุน หรือส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ถือหุ้นประเภทสถาบันให้เข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น
- 1.2.2 วันประชุมผู้ถือหุ้น บริษัทได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือหุ้นในการใช้สิทธิเข้าร่วมและออกเสียงลงคะแนนด้วยการใช้ระบบ Barcode ในการลงทะเบียนและนับคะแนนเสียงของผู้ถือหุ้น รวมทั้งได้จัดให้มีอาคารแสดงสมบัติไว้บริการในกรณีที่ผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้รับมอบฉันทะไม่ได้นำมาด้วย
- 1.2.3 บริษัทได้จัดให้มีการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมเป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง และให้สิทธิผู้ถือหุ้นที่มาเข้าร่วมประชุมภายหลังจากเริ่มประชุมแล้ว มีสิทธิออกเสียงในวาระถัดไปที่ยังมิได้เริ่มพิจารณาและนับเป็นองค์ประชุม
- 1.2.4 บริษัทได้นำหนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น และเอกสารประกอบการประชุม พร้อมหนังสือมอบฉันทะลงในเว็บไซต์ของบริษัท คือ www.ktc.co.th เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเลือกใช้หนังสือมอบฉันทะแบบใดก็ได้ นอกจากนี้ บริษัทได้เสนอชื่อกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ท่าน เป็นผู้รับมอบฉันทะในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ด้วยตนเอง รวมทั้งมีคำชี้แจงและเหตุผลประกอบในแต่ละวาระหรือประกอบการมติที่ขอตามที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น และแสดงข้อเท็จจริงและเหตุผลความเห็นของคณะกรรมการในแต่ละวาระ กรณีที่มีความเห็นแตกต่างจากคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้ผู้ถือหุ้นรับทราบข้อมูลในการพิจารณาอย่างเพียงพอและเท่าเทียม โดยการลงข้อมูลทั้งหมด บริษัทมีการเผยแพร่ข้อมูลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้ผู้ถือหุ้นได้เลือกใช้

- 1.2.5 ในการเข้าร่วมประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้งของบริษัท มีประธานกรรมการ กรรมการ ผู้บริหารของบริษัทเข้าร่วมประชุมอย่างพร้อมเพรียงเพื่อชี้แจงผลการดำเนินงาน นโยบายการบริหารงาน ตลอดจนตอบข้อซักถามของผู้ถือหุ้นได้ทันทีในวันประชุม ตลอดจนสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้ถือหุ้นได้อย่างรวดเร็ว
- 1.2.6 เพื่อให้การนับคะแนนของการลงมติในวาระต่างๆ มีความถูกต้อง โปร่งใส บริษัทจะเชิญบุคคลที่มีความเป็นอิสระ หรือ ผู้แทนจากบริษัทผู้ตรวจสอบบัญชีท่านอื่น นอกเหนือจากบุคคลที่เป็นผู้ตรวจสอบบัญชีของบริษัท มาร่วมทำหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของการนับคะแนนเสียงในการประชุมด้วย
- 1.2.7 ก่อนเริ่มการประชุม ประธานในที่ประชุมจะชี้แจงให้ทราบถึงกติกา กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการประชุม ขั้นตอนการออกเสียงลงมติ รวมทั้งสิทธิการออกเสียงลงคะแนนแต่ละประเภทของหุ้น รวมถึงวิธีนับคะแนนเสียงของผู้ถือหุ้นที่ต้องลงมติในแต่ละวาระตามข้อบังคับของบริษัท และระหว่างการประชุมจะเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้สิทธิอย่างเท่าเทียมกันในการสอบถาม และแสดงความคิดเห็น รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ อย่างไม่จำกัด โดยคณะกรรมการบริษัทจะตอบข้อซักถามอย่างตรงประเด็นในแต่ละวาระ และมีการบันทึกรายงานการประชุมโดยมีการบันทึกการชี้แจงขั้นตอนการลงคะแนน และวิธีการแสดงคะแนนให้ที่ประชุมก่อนดำเนินการประชุม รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นตั้งประเด็นหรือซักถาม การบันทึกคำถามคำตอบ และผลการลงคะแนนในแต่ละวาระว่า มีผู้ถือหุ้นเห็นด้วยคัดค้าน และงดออกเสียงเป็นอย่างไร รวมทั้งบันทึกรายชื่อกรรมการผู้เข้าร่วมประชุมและกรรมการที่ลาประชุมโดยเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โดยในวันเดียวกันได้สรุปผลการประชุมและมติการลงคะแนนผ่านช่องทางในระบบ ELCID ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (“ตลาดหลักทรัพย์”) ให้กับนักลงทุนและผู้ถือหุ้นทราบทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และได้นำเสนอรายงานการประชุมดังกล่าวฉบับเต็มให้ตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ภายใน 14 วัน นับจากวันประชุมเสร็จ พร้อมทั้งขึ้นเว็บไซต์ของบริษัท ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 1.2.8 บริษัทจะไม่เพิ่มวาระการประชุมโดยไม่แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า โดยเฉพาะวาระที่มีความสำคัญ และต้องใช้เวลาในการศึกษาข้อมูลก่อนการตัดสินใจ และได้ดำเนินการประชุมผู้ถือหุ้นตามลำดับระเบียบวาระการประชุมที่ได้แจ้งไว้ในหนังสือเชิญประชุม
- 1.2.9 ในวันประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการประชุมผู้ถือหุ้น การนับคะแนน และแสดงผล เพื่อให้การดำเนินการประชุมสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ
- 1.2.10 คณะกรรมการสนับสนุนให้มีการใช้บัตรลงคะแนนเสียงในวาระที่สำคัญ เช่น การทำรายการเกี่ยวโยง การทำรายการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ เป็นต้น เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในกรณีมีข้อโต้แย้งภายหลัง
- 1.2.11 ประธานในที่ประชุม จัดสรรเวลาให้เหมาะสมและส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นมีโอกาสดูแลความเห็นและ

ตั้งคำถามต่อที่ประชุมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริษัทได้

หมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

2.1 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นส่วนน้อย

บริษัทมีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผู้ถือหุ้นทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นนักลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนต่างชาติ รวมทั้งผู้ถือหุ้นส่วนน้อยให้ได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันในการใช้สิทธิของตน ตามที่ได้อธิบายไว้แล้วในหมวดสิทธิของผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ บริษัทยังเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเสนอชื่อผู้ที่เหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัทเป็นการล่วงหน้าได้

2.2 การมอบฉันทะในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น

ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ด้วยตนเอง บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาประชุมเพื่อลงคะแนนเสียงแทนได้ โดยได้แนบหนังสือมอบฉันทะและวิธีปฏิบัติ และเสนอชื่อกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 คน เพื่อเป็นทางเลือกในการมอบฉันทะให้กับผู้ถือหุ้นไปพร้อมกับหนังสือเชิญประชุม รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้น หรือผู้แทนใช้บัตรลงคะแนนเสียงในทุกวาระ

2.3 มาตรการป้องกันกรรมการและผู้บริหารในการใช้ข้อมูลภายในเพื่อหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

สำหรับมาตรการการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการดูแลเพื่อป้องกันการใช้ข้อมูลภายในของ บริษัทในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน หรือผู้อื่นในทางมิชอบนั้น บริษัทได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ สรุปได้ดังนี้

บทนิยาม

ผู้บริหาร หมายถึง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารที่รายงานแรกนับต่อจาก ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายชื่อที่ระบุราย (1) และให้หมายความรวมถึงผู้ดำรงตำแหน่งระดับผู้บริหารในสายงานบัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปหรือเทียบเท่า

พนักงาน หมายถึง กรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับสูง พนักงานประจำ พนักงานทดลองงาน พนักงานรายวัน พนักงานตามสัญญาจ้างพิเศษ

ข้อมูลลับหรือข้อมูลภายใน หมายถึง ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญที่ได้รับหรือรับทราบไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษรหรือรูปแบบอื่นใด ซึ่งข้อมูลดังกล่าวยังไม่เปิดเผยหรือยังมิได้เปิดเผยต่อสาธารณชนและมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงต่อราคาหุ้น KTC โดยกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน พิจารณา หรือรับทราบจากการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ข้อมูลงบการเงิน ข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัท การร่วมทุน การเปลี่ยนแปลงนโยบายเงินปันผล การได้มาซึ่งพันธมิตรที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น

(1) ผู้บริหารทุกรายที่มีสายการบังคับบัญชาตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารตามโครงสร้างของบริษัท

ข้อพึงปฏิบัติในการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

- 1) กรรมการและผู้บริหาร ต้องเปิดเผยข้อมูลรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่เกี่ยวข้อง

โยงกันหรือรายการระหว่างกัน ตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

- 2) ห้ามกรรมการและผู้บริหาร ที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพิจารณาอนุมัติ และกรณีที่มีการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันให้คณะกรรมการตรวจสอบเข้าร่วมพิจารณาให้ความเห็นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 3) การให้สินเชื่อหรือลงทุนในกิจการที่กรรมการหรือผู้บริหาร มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องจะต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทด้วยมติเป็นเอกฉันท์ โดยไม่มีกรรมการหรือผู้บริหาร ผู้นั้นเข้าร่วมพิจารณาอนุมัติด้วย และเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ต้องกำหนดราคาและเงื่อนไขต่าง ๆ ตามการค้าปกติของบริษัท และปฏิบัติเหมือนลูกค้าทั่วไปและบริษัทมีมาตรการดูแลเรื่องการรั่วข้อมูลภายใน ซึ่งกำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

(โปรดศึกษารายละเอียดเรื่อง การใช้ข้อมูลภายใน ได้ที่ หัวข้อเรื่อง “9.5 การดูแลเรื่องการรั่วข้อมูลภายใน”)

หมวดที่ 3 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

3.1 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ

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

ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

บริษัทมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้มีผลประโยชน์ที่ดี สามารถสร้างผลกำไรให้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและมั่นคง โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบและโปร่งใส เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว

ข้อพึงปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทมุ่งมั่นให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าด้วยกิริยาจาที่สุภาพ อ่อนโยน พร้อมทั้งยินดีรับฟังปัญหา และพยายามค้นหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้า เว้นแต่ กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า

ข้อพึงปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่

มีนโยบายในการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ทุกกลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทางการค้า ผู้ถือหุ้นกู้ และเจ้าหน้าที่อื่นๆ อย่างเสมอภาค และเป็นธรรม ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่ายตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ต้องรีบแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกัน

พิจารณาหาแนวทางแก้ไขในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ พึงละเว้นการเรียกรับ หรือจ้าง ผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตในการค้า รวมถึงรายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงต่อเวลาให้กับเจ้าหนี้อย่างสม่ำเสมอ

ข้อพึงปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทกำหนดให้พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการซื้อหรือขายทรัพย์สิน สินค้าและบริการทุกชนิดของบริษัท ต้องยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดของบริษัท โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือของพวกพ้อง ทั้งนี้ ต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องอยู่บนพื้นฐานของความจริง ไม่ทำให้ผู้ซื้อหรือผู้ขายทรัพย์สิน สินค้าและบริการ เข้าใจผิดพลาดหรือได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน และที่สำคัญควรหลีกเลี่ยงการรับของกำนัล สินน้ำใจ การรับเชิญไปในงานเลี้ยงประเภทสังสรรค์หรืองานเลี้ยงรับรองจากผู้ซื้อหรือผู้ขายทรัพย์สิน สินค้าและบริการ ที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัว หรือหมุ่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อหลีกเลี่ยงข้อครหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น และป้องกันมิให้เกิดความไม่เอียงที่ช่วยเหลืตอบแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษในภายหลัง

ข้อพึงปฏิบัติต่อพันธมิตรธุรกิจ

บริษัทมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับพันธมิตรธุรกิจ และให้ความช่วยเหลือในลักษณะเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน เพื่อผลทางธุรกิจโดยรวม

ข้อพึงปฏิบัติต่อคู่แข่ง

บริษัทไม่มีนโยบายแข่งขันด้วยการใส่ร้ายป้ายสี กลั่นแกล้ง หรือบิดเบือนข้อเท็จจริงของคู่แข่ง แต่ขณะเดียวกันก็หลีกเลี่ยงการตกลงหรือการพูดคุยถกเถียงกับพนักงานของหน่วยงานหรือสถาบันการเงินอื่น ๆ เกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้ง ภูมิประเทศ การตลาด การจัดสรรลูกค้า อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รวมถึง ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือแผนธุรกิจ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัท

ข้อพึงปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทพึงปฏิบัติตน เป็นพลเมืองดี ประพฤติตนโดยคำนึงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ อีกทั้งให้การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ร่วมพัฒนาสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนมุ่งสร้างสรรค์และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เกิดผลเป็นรูปธรรมและเป็นประโยชน์ต่อสังคม 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 การบริการ สินเชื่อ การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance) และการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

นอกจากนั้น บริษัทยังจัดสวัสดิการเพื่อช่วยให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น นอกเหนือจากสิทธิสวัสดิการที่มีตามกฎหมาย บริษัทมีนโยบายที่มุ่งเน้นไปในด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนคุณภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีนโยบายชัดเจนที่จะไม่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยในปี 2559 บริษัทไม่มีพนักงานที่ได้รับอุบัติเหตุ บาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากการทำงาน

อนึ่ง ในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทมีนโยบายชัดเจนที่จะไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ โดยบริษัทมีแนวทางในการดำเนินการกับเรื่องดังกล่าว ซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องตกลงที่จะปฏิบัติตามกฎข้อบังคับ นโยบายและ/หรือระเบียบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบายความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศของบริษัท (IT Security Policy) และระเบียบนโยบายการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ของบริษัทฯ

การปฏิบัติต่อภาครัฐ

บริษัทสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และนโยบายของหน่วยงานกำกับ ควบคุม ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อร่วมเสริมสร้างความมั่นคงและเจริญเติบโตให้กับประเทศชาติ

3.2 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วม

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

3.3 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti – Corruption Policy)

บริษัทมีอุดมการณ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม โดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดีและจรรยาบรรณ ตลอดจนนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัท ในปี 2556 บริษัทได้เข้าร่วมใน “แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต” เพื่อแสดงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการต่อต้านคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ เพื่อให้มั่นใจว่า นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันของบริษัท ได้กำหนด

ความรับผิดชอบ แนวปฏิบัติ และข้อกำหนดในการดำเนินการที่เหมาะสม เพื่อป้องกันและต่อต้านคอร์รัปชันในทุกกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัท และเพื่อให้การตัดสินใจและการดำเนินการทางธุรกิจที่อาจมีความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันได้รับการพิจารณาและปฏิบัติอย่างรอบคอบ บริษัทจึงได้จัดทำ “นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน” เป็นลายลักษณ์อักษรขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจและพัฒนาสู่องค์กรแห่งความยั่งยืน โดยเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2559 บริษัทได้รับการรับรองการเป็น “สมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต” ตามมติคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต ประจำปี 2559 เรียบร้อยแล้ว

ค่านิยมตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน

คอร์รัปชัน หมายความว่า การติดสินบนไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด ๆ โดยการเสนอให้ สัญญา มอบให้ ให้ คำนัน เรียกรับ หรือรับ ซึ่งเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดซึ่งไม่เหมาะสม กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของเอกชน หรือผู้มีหน้าที่ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อให้บุคคลดังกล่าวกระทำหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ อันเป็นการให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งธุรกิจ หรือแนะนำธุรกิจให้กับบริษัทโดยเฉพาะหรือเพื่อให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมทางธุรกิจ เว้นแต่เป็นกรณีที่ถูกกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น หรือจารีตทางการค้าให้กระทำได้

นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน

ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทดำเนินการหรือยอมรับการคอร์รัปชันเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน และคนรู้จัก

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) คณะกรรมการบริษัท มีหน้าที่และให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้มีระบบที่สนับสนุน การต่อต้านคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายบริหารได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านคอร์รัปชันและปลูกฝังจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร
- 2) คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่และรับผิดชอบในการสอบทานระบบรายงานทางการเงินและบัญชี ระบบควบคุมภายใน ระบบตรวจสอบภายในและระบบบริหารความเสี่ยงให้มั่นใจว่าเป็นไปตามมาตรฐานสากล มีความรัดกุมเหมาะสม ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ
- 3) ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ฝ่ายจัดการและผู้บริหารของบริษัท มีหน้าที่และรับผิดชอบในการกำหนดให้มีระบบและให้การส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน เพื่อสื่อสารไปยังพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมทั้งทบทวนความเหมาะสมของระบบและมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ระเบียบ ข้อบังคับและข้อกำหนดของกฎหมาย
- 4) ฝ่ายงานตรวจสอบภายในของบริษัท มีหน้าที่และรับผิดชอบในการตรวจสอบและสอบทานการปฏิบัติงานว่าเป็นไปอย่างถูกต้อง ตรงตามนโยบาย แนวปฏิบัติ อำนาจดำเนินการ ระเบียบปฏิบัติ และกฎหมาย ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบควบคุมที่มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้น และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

- 5) หน่วยงาน Enterprise Risk Management มีหน้าที่จัดทำและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน รวมทั้ง จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน และสรุปผลการประเมินเพื่อรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ จะต้องดำเนินการทบทวนความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันทุก 1 ปี

แนวทางการปฏิบัติ

- 1) กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ ของบริษัท ต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน โดยต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องคอร์รัปชัน ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม
- 2) พนักงานบริษัท ไม่พึงละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่รับผิดชอบทราบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ หากมีข้อสงสัยหรือข้อซักถามให้ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่กำหนดให้ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการติดตามการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้
- 3) บริษัทจะให้ความสำคัญเป็นธรรมและคุ้มครองพนักงานที่ปฏิเสธหรือแจ้งเรื่องคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โดยจะไม่เปิดเผยชื่อ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสอบสวน รวมทั้ง จะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ
- 4) การดำเนินการใดๆ ตามนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันให้ใช้แนวปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ รวมทั้งระเบียบ และคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวทางปฏิบัติอื่นใดที่บริษัทเห็นสมควรกำหนดให้เป็นไปตามนโยบายนี้ ทั้งนี้ ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับต้องปฏิบัติตามด้วยความระมัดระวังในเรื่องดังต่อไปนี้
 - 4.1) การให้ การรับของขวัญ ของกำนัล ผลประโยชน์อื่น การเลี้ยงรับรอง และค่าใช้จ่ายในการให้ การรับของขวัญ ของกำนัล ผลประโยชน์อื่นให้ถือปฏิบัติตามคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ หรือระเบียบของบริษัท
 - 4.2) การบริจาคเงินหรือทรัพย์สินเพื่อการกุศล สาธารณประโยชน์ รวมถึงการเป็นผู้สนับสนุน ต้องมีเอกสารแจ้งเจตน์จำนงค์ หรือหนังสือขอรับเงินบริจาค เงินสนับสนุน หรือออกใบเสร็จรับเงิน หรือหนังสือแสดงความขอบคุณด้วย
 - 4.3) สำหรับความสัมพันธ์ทางธุรกิจและการจัดซื้อจัดจ้าง ห้ามมีการให้หรือรับสินบนในการดำเนินธุรกิจ และการจัดซื้อจัดจ้างทุกชนิด โดยจะต้องเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง นอกจากนี้ ในการดำเนินธุรกิจ และการติดต่อกันของบริษัทจะต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์ ตรวจสอบได้และอยู่ภายใต้กฎหมาย กฎเกณฑ์การดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
 - 4.4) บริษัทไม่มีนโยบายให้การสนับสนุน หรือช่วยเหลือทางการเงิน หรือทรัพย์สินใดๆ ของบริษัท เพื่อ

สนับสนุนกิจกรรมทางการเมืองแก่ พรรคการเมือง กลุ่มการเมือง หรือนักการเมือง กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือ บุคคลใดบุคคลหนึ่งผู้ที่จะกระทำคอร์รัปชัน ให้ถือเป็นการกระทำผิดต่อระเบียบวินัยและข้อบังคับการปฏิบัติงานของบริษัทที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ อาจจะได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้น เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย

- 5) ผู้ที่จะกระทำคอร์รัปชัน ให้ถือเป็นการกระทำผิดต่อระเบียบวินัยและข้อบังคับการปฏิบัติงานของบริษัทที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ อาจจะได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้น เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย
- 6) บริษัทตระหนักถึงความสำคัญในการเผยแพร่ ให้ความรู้ และทำความเข้าใจกับบุคคลอื่นที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท หรืออาจเกิดผลกระทบต่อบริษัทในเรื่องที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันนี้
- 7) บริษัทมุ่งมั่นที่จะสร้างและรักษาวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นว่า คอร์รัปชันเป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ทั้งการกระทำเพื่อประโยชน์ตนหรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่นโดยมิชอบ
- 8) บริษัทมีกระบวนการบริหารบุคลากร ตั้งแต่การคัดเลือก การอบรม การประเมินผลงาน การให้ผลตอบแทน ตลอดจนการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานโดยให้ความสำคัญกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน

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 อาคารสมัชชาวณิช 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
- พนักงานสามารถร้องเรียนหรือเสนอแนะข้อคิดเห็นต่อคณะกรรมการและผู้บริหารได้โดยตรงทางอีเมล

หมวดที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

4.1 การเปิดเผยข้อมูลตามข้อกำหนดของการเป็นบริษัทจดทะเบียน

บริษัทได้ดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกิจการ ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่น ๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส ทันท่วงที 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 และจำนวนคำตอบแทนของกรรมการและผู้บริหารระดับสูงที่สะท้อนภาระหน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละคน โครงสร้างผู้ถือหุ้น การดำเนินธุรกิจ ผลประกอบการ นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ นโยบายเกี่ยวกับการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

4.2 การเปิดเผยข้อมูลของบริษัทและข้อมูลของลูกค้าแก่หน่วยงานและบุคคลภายนอกที่ร้องขอ

หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชนต่าง ๆ ทั้งที่มีอำนาจและไม่มีอำนาจตามกฎหมาย สามารถร้องขอตรวจสอบข้อมูลจากบริษัทได้ ภายใต้เงื่อนไขและหลักการพิจารณาของบริษัท ดังนี้

1. หน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายในการขอตรวจสอบข้อมูลหรือเรียกเอกสารหลักฐาน หรือขอให้พนักงานบริษัทไปให้ปากคำในฐานะพยานบุคคล ได้แก่ 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 รวมถึงพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ทั้งผู้ลงทุนรายย่อย ผู้ลงทุนสถาบัน ผู้ลงทุนทั่วไป นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ผู้จัดการกองทุนทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้ง ลูกค้า หน่วยงานราชการที่กำกับดูแล หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และบุคคลทั่วไป เป็นต้น เพื่อให้บุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับบริษัทได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องและเท่าเทียมกัน

ทั้งนี้ บริษัทได้ส่งผ่านข้อมูลดังกล่าวในหลากหลายลักษณะและรูปแบบ ได้แก่ การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้นักวิเคราะห์ หรือนักลงทุนเข้าพบคุย สอบถามข้อมูลแบบตัวต่อตัว (One-on-One Meeting) การจัดประชุมเพื่อสรุปภาพผลการดำเนินงานในแต่ละช่วงของปี (Analyst Briefing) การเดินทางไปให้ข้อมูลแก่นักลงทุนที่มีศักยภาพทั้งในและต่างประเทศ (Road Show)

ตลอดจนการส่งข้อมูลในรูปแบบของเอกสาร (Annual Report หรือแบบรายงานต่างๆ) 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 อาคารสมัชชาวณิช 2 ชั้น 18

เลขที่ 591 ถ.สุขุมวิท 33 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

E-mail : irkto@ktc.co.th

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

นอกจากนี้ บริษัทได้มอบหมายให้ฝ่ายสื่อสารองค์กรและภาพลักษณ์ รับผิดชอบเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทผ่านสื่อมวลชนในโอกาสต่าง ๆ

หมวดที่ 5 ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ

5.1 ความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการของคณะกรรมการ

คณะกรรมการที่มีความรับผิดชอบต่อการบริหารหน้าที่และเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายจัดการ 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 ก็ให้กรรมการออกเป็นจำนวนที่ใกล้เคียงที่สุดในสามมากที่สุด ทั้งนี้ กรรมการที่ต้องออกจากตำแหน่งตามวาระในคราวแรกและคราวที่ 2 ถ้ามิได้ทำความตกลงกันว่าใครจะเป็นผู้ออกแล้วก็ให้ใช้วิธีจับฉลากและในคราวต่อไป ให้กรรมการที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ต้องออก โดยกรรมการที่ต้องออกตามวาระอาจได้รับเลือกให้กลับมาดำรงตำแหน่งอีกครั้งก็ได้

5.4 ความโปร่งใสในการสรรหากรรมการ

5.4.1 วิธีการคัดเลือกกรรมการ

บริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาคัดเลือก และกลั่นกรองบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อเพื่อการคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งกรรมการ โดยพิจารณาจากบุคคลที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามในการเป็นกรรมการบริษัทตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง โดยบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อมีคุณสมบัติ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตามที่บริษัทกำหนด โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน ความหลากหลาย องค์ประกอบของคณะกรรมการที่เหมาะสมในด้านต่างๆ นอกจากนี้ จะพิจารณาจากทักษะความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้านของคณะกรรมการบริษัทที่ดำรงตำแหน่งอยู่ปัจจุบัน เพื่อสรรหากรรมการที่มีทักษะและความรู้ ความชำนาญที่จำเป็นเพิ่มเติม เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณานำเสนอต่อผู้ถือหุ้นต่อไป รวมถึงจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงและรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในเวลาที่กำหนด โดยกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระอาจได้รับเลือกกลับเข้าเป็นกรรมการอีกได้ นอกจากนี้ บริษัท ยังได้จัดให้มีการประชุมพิเศษกรรมการเพื่อรับทราบบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ รวมทั้งข้อบังคับและนโยบายในด้านต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจให้กับกรรมการเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

5.4.2 การแต่งตั้งกรรมการ แบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

- กรณีที่ 1 การแต่งตั้งกรรมการแทนผู้ออกจากตำแหน่งตามวาระ ให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นผู้เลือกตั้งกรรมการแทนผู้ครบกำหนดออกตามวาระ กรรมการที่ครบกำหนดออกจากตำแหน่งอาจได้รับเลือกเข้าเป็นกรรมการอีกได้
- กรณีที่ 2 การแต่งตั้งกรรมการแทนผู้ออกก่อนครบวาระ ให้คณะกรรมการบริษัทโดยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนกรรมการที่เหลืออยู่ เลือกผู้ซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ตั้งเป็นกรรมการแทน และให้อยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนเข้าแทน

5.4.3 สิทธิของผู้ลงทุนรายย่อยในการแต่งตั้งกรรมการ

ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นผู้เลือกตั้งกรรมการ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 1) ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง เว้นแต่หุ้นที่ผู้ถือหุ้นนั้นถือไว้จะเป็นหุ้นบุริมสิทธิที่มีการกำหนดสภาพของหุ้นบุริมสิทธิให้มีสิทธิออกเสียงน้อยกว่าหุ้นสามัญ
- 2) ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดในข้อ 1. เลือกตั้งบุคคลเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้
- 3) บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมา เป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่ากับจำนวนกรรมการเท่าที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับเลือกตั้งใน

ลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินจำนวนกรรมการที่จะพึงมี หรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ประธานในที่ประชุมเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

นอกจากนี้ บริษัทยังได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถนำเสนอเพิ่มวาระการประชุม รวมถึงเสนอรายชื่อผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการ ก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท ในระหว่างวันที่ 30 พฤศจิกายน ถึง 31 มกราคม ของทุกปี โดยกรรมการที่ถูกเสนอชื่อจะผ่านกระบวนการพิจารณาของ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / คณะกรรมการบริษัท พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบถึงผลการพิจารณา ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทและของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในเดือนมีนาคมของทุกปี และแจ้งให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้น ทราบอีกครั้งในวันประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี

5.5 ประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ของคณะกรรมการ

5.5.1 การกำหนดนโยบาย และการกำกับดูแลฝ่ายจัดการ

คณะกรรมการบริษัทได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึกที่จะดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นด้วยความซื่อสัตย์ และระมัดระวัง โดยเฉพาะในการให้ความเห็นชอบวิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์ และการอนุมัติในประเด็นสำคัญเกี่ยวกับ ทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี โดยใช้หลักความมีเหตุมีผล และ มีการวิเคราะห์ภาวะแวดล้อมทางธุรกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม อย่างรอบคอบ ซึ่งเมื่อสิ้นสุดไตรมาสที่ 2 ของแต่ละปี คณะกรรมการจะจัดให้มีการประชุมเพื่อทบทวนนโยบายและเป้าหมายของบริษัท และในไตรมาสสุดท้ายจะจัดทำแผน ธุรกิจบริษัทของปีถัดไป เพื่อส่งต่อไปฝ่ายจัดการนำไปประดมสมองร่วมกับผู้บริหารทุกหน่วยงาน ในการกำหนดกลยุทธ์การ ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันต่อไป

นอกจากนั้น คณะกรรมการบริษัทยังได้ทำหน้าที่กำกับดูแลให้การปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตาม เป้าหมาย โดยกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicator : KPI) ไว้ ตั้งแต่ต้นปีและติดตามผลการดำเนินงาน ทั้งรายเดือนและรายไตรมาส เพื่อจะได้ทราบสถานการณ์ดำเนินการทุกระยะ หากผลประกอบการต่ำกว่าเป้าหมายก็จะ วิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไข และเมื่อถึงปลายปีคณะกรรมการจะพิจารณาผลการดำเนินงานของฝ่าย จัดการโดยเปรียบเทียบกับ KPI ที่ตั้งไว้ตามระบบข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานประจำปี (Performance Agreement : PA) นอกจากนี้ คณะกรรมการยังได้ควบคุมและตรวจสอบการบริหารงานของฝ่ายจัดการให้เป็นไปอย่าง โปร่งใส รวมทั้งการกำกับดูแลการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปอย่างเหมาะสมด้วย

สำหรับการดำรงตำแหน่งกรรมการที่บริษัทอื่น มีรายละเอียดดังนี้

1) กรณีคณะกรรมการ

กรรมการจะดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นได้ไม่เกิน 5 บริษัท

2) กรณีประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

การดำรงตำแหน่งกรรมการที่บริษัทอื่นของประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทนั้น สามารถดำรง ตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนได้ โดยไม่ทำให้เสียการงานของบริษัทและต้องไม่นำเอา

บริษัทหรือตำแหน่งของตนในบริษัทไปเกี่ยวข้องกับกิจการนั้น และต้องขออนุมัติต่อคณะกรรมการบริษัท และเปิดเผยข้อมูลการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นให้ผู้ถือหุ้นทราบในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี (แบบ 56-2)

3) กรณีพนักงานตำแหน่งอื่นๆ

ให้ปฏิบัติตามระเบียบการพนักงานของบริษัท

5.5.2 คณะกรรมการชุดย่อยอื่นๆ

คณะกรรมการอาจจัดให้มีคณะกรรมการชุดย่อยและคณะกรรมการชุดย่อยอื่นๆ เพิ่มเติมจากที่กำหนดตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อช่วยศึกษาและกลั่นกรองงานตามความจำเป็นอันจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

(โปรดศึกษารายละเอียดคณะกรรมการชุดย่อยอื่นๆ ได้ที่หัวข้อ “8.โครงสร้างการจัดการ” หัวข้อ “8.1.2 เรื่อง คณะกรรมการชุดย่อย”)

5.5.3 การประเมินผลงานตนเอง

บริษัทได้จัดให้มีการประเมินผลตนเองของคณะกรรมการ ปีละ 1 ครั้ง โดยมุ่งเน้นให้การประเมินผลสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเลขาธิการบริษัทจะทำหน้าที่จัดส่งแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ การประเมินผลตนเองของคณะกรรมการทั้งคณะ การประเมินผลคณะกรรมการรายบุคคล (การประเมินตนเอง) และการประเมินผลคณะกรรมการชุดย่อยทั้งคณะโดยมีหลักเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

- 1) การประเมินผลตนเองของคณะกรรมการทั้งคณะ มีหัวข้อการประเมิน 6 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างและคุณสมบัติของกรรมการ บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ แนวปฏิบัติของคณะกรรมการ การสื่อสารของคณะกรรมการ ความสัมพันธ์ของคณะกรรมการกับฝ่ายบริหาร และจัดเตรียมและดำเนินการประชุม
- 2) การประเมินผลคณะกรรมการรายบุคคล (การประเมินตนเอง) มีหัวข้อการประเมิน รวม 6 ด้าน ได้แก่ ความโดดเด่นในความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ ความพร้อมในการปฏิบัติภารกิจ ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ การปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมการ และการมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการในระยะยาว
- 3) การประเมินผลคณะกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ มีหัวข้อการประเมิน 6 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างและคุณสมบัติของกรรมการชุดย่อย บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการชุดย่อย แนวปฏิบัติของคณะกรรมการชุดย่อย การสื่อสารของคณะกรรมการชุดย่อย ความสัมพันธ์ของคณะกรรมการชุดย่อย การจัดเตรียมและดำเนินการประชุม

ทั้งนี้ ในแบบประเมินผลคณะกรรมการทุกชุด ได้จัดให้มีส่วนของการให้ข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการเพื่อใช้สำหรับการรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย นอกจากนี้บริษัทได้สรุปผลการประเมินให้คณะกรรมการทุกท่านรับทราบเพื่อนำไปสู่การสร้างเสริมประสิทธิภาพให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีภายในบริษัท และสามารถดำเนินธุรกิจให้มีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง มีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม สร้างความเชื่อมั่นให้กับทุกฝ่าย

5.5.4 การพัฒนากรรมการและผู้บริหาร

บริษัทส่งเสริมและจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่คณะกรรมการและผู้บริหารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการใหม่ บริษัทยังจัดให้มีการปฐมนิเทศ เพื่อให้กรรมการใหม่ได้รับทราบแผนธุรกิจของผลิตภัณฑ์และบริการ โครงสร้างทุนและผู้ถือหุ้น โครงสร้างองค์กร และประเด็นกฎหมายสำคัญที่ควรทราบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการบริษัทจดทะเบียน โดยมีหัวข้อที่นำเสนอ ดังนี้

- 1) โครงสร้างคณะกรรมการบริษัท และกำหนดการประชุมคณะกรรมการบริษัท
- 2) ปฏิทินและวาระการประชุมคณะกรรมการบริษัท
- 3) วาระมาตรฐาน
- 4) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 5) โครงสร้างทุนและผู้ถือหุ้น หนังสือรับรอง หนังสือบริคณห์สนธิ ข้อบังคับ และรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น
- 6) การประกันภัย D&O (Directors & Officers Liability Insurance)
- 7) ผลการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย
- 8) ความเป็นผู้นำการดำเนินการตามผลการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย
- 9) แผนธุรกิจของบริษัท
- 10) การเป็นกรรมการในบริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้อง
- 11) โครงสร้างองค์กร และรายชื่อผู้บริหาร
- 12) แผนผังอาคารสำนักงานใหญ่

โดยในปี 2559 บริษัทได้บรรยายชี้แจงพร้อมนำเสนอข้อมูลต่างๆ ให้กับกรรมการใหม่ให้ทราบเกี่ยวกับนโยบายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอภาพรวมของการดำเนินธุรกิจและผลการดำเนินงาน ให้กรรมการใหม่ได้เห็นภาพที่ชัดเจน พร้อมกับส่งมอบข้อมูลสำหรับกรรมการ รวมทั้งสิ้น 2 ครั้ง

เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ของกรรมการ มีกรรมการ 2 ท่านเข้ารับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วย คุณพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง ได้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) ซึ่งเป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

(IOD) และ คุณเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ได้เข้าอบรมหลักสูตร IT Governance & Cyber Security สำหรับกรรมการและผู้จัดการ

5.5.5 การประชุมคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัท มีการกำหนดการประชุมเป็นปกติปีละไม่น้อยกว่า 12 ครั้ง โดยมีการกำหนดตารางเวลาการประชุมของคณะกรรมการบริษัทไว้ล่วงหน้าตลอดทั้งปี และอาจมีการประชุมวาระพิเศษเพิ่มเติมตามความเหมาะสม ทั้งนี้ มีการจัดแบ่งวาระการประชุมเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน เช่น เรื่องที่ประธานแจ้งที่ประชุม เรื่องรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว เรื่องสืบเนื่อง เรื่องนโยบาย เรื่องสินเชื่อ เรื่องปรับปรุงหนี้ เรื่องการลงทุน เรื่องซื้อ/ขายทรัพย์สิน และจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องทรัพยากรบุคคล เรื่องเพื่อพิจารณา เรื่องเพื่อทราบ และเรื่องอื่น ๆ โดยในวาระใดที่คณะกรรมการต้องลงมติในที่ประชุม จะต้องมีการออกเสียงในที่ประชุมขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของคณะกรรมการทั้งหมด โดยเลขานุการคณะกรรมการบริษัทจะจัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมวาระการประชุมและเอกสารประกอบไปยังคณะกรรมการบริษัทล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน ก่อนการประชุม ทั้งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยส่งผ่านทางอีเมล และ/หรือเอกสาร ซึ่งเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกและลดการใช้เอกสารประกอบวาระการประชุมได้เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ เลขานุการบริษัทจะเป็นผู้จัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดเก็บรายงานการประชุมที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการบริษัทพร้อมให้ตรวจสอบได้ นอกจากนี้ คณะกรรมการกำหนดให้กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารมีการประชุมระหว่างกันเอง โดยไม่มีกรรมการที่เป็นผู้บริหารเข้าร่วมอยู่ในการประชุม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเปิดโอกาสให้อภิปรายปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท เรื่องที่อยู่ในความสนใจ รวมถึงประเมินผลงานประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และแจ้งผลการประชุมให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบด้วย

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ (Code of Conduct)

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) โดยกำหนดรายละเอียดของเนื้อหาตามหลักมาตรฐานสากล และได้เผยแพร่ให้พนักงานทุกคนสามารถศึกษาได้อย่างทั่วถึงผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท และอินทราเน็ตของบริษัท ทั้งนี้ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานใช้อย่างถูกต้องเป็นแนวปฏิบัติในการทำงาน โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. สาระจากประธานกรรมการ
2. แนวทางการดำเนินธุรกิจ
3. ข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อสำคัญ ดังนี้
 - การรักษาทรัพย์สินและผลประโยชน์ของบริษัท
 - ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
 - การรักษาความลับ
 - การให้ รับ ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่น
 - สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น

- การเปิดเผยข้อมูล และความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน
 - การป้องกันการฟอกเงิน
 - การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
4. การตอบแทนสังคมและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
 5. การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติ

แผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan)

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร ด้านการกำหนดแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เพื่อเป็นการเตรียมองค์กรให้พร้อมสำหรับงานในตำแหน่งสำคัญๆ ในอนาคต ซึ่งเป็นปัจจัยการบริหารและจัดการองค์กรให้เจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง เป็นการเตรียมการพัฒนาผู้มีศักยภาพให้ดำรงตำแหน่งได้ภายในเวลาที่เหมาะสม ทำให้ได้ผู้บริหารที่มีศักยภาพมาทดแทนตำแหน่งที่สำคัญ (Key Position) ที่ว่างลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้มีการจัดทำนโยบาย และประเมินศักยภาพของผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) ที่สำคัญ แนวทางในการดำเนินการเชื่อมโยงกับ Core Values ขององค์กร Courageous , Smart Simplicity และ Meaningful ผู้มีศักยภาพ เก่งคิด เก่งงาน เก่งคน สอดคล้องกับการพัฒนา Competency ในกลุ่มของ Thinking , Result Oriented และ Communication ซึ่งมีหลักสูตรรองรับด้านการสร้างผู้นำในอนาคต Leadership Program เพื่อรองรับการเติบโตขององค์กร

คณะกรรมการบริษัท ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ยึดมั่นปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อนักลงทุนและมีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยส่วนที่บริษัทยังมิได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้แก่

ข้อที่ยังไม่ปฏิบัติ	เหตุผล
1) ประธานกรรมการบริษัท ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ไม่ได้เป็นกรรมการอิสระ	คณะกรรมการได้พิจารณาถึงโครงสร้างของบริษัท แล้วมีความเห็นเกี่ยวกับความเป็นอิสระของประธานกรรมการ โดยเห็นว่า แม้ประธานกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของธนาคารกรุงไทย จะไม่เป็นกรรมการอิสระก็ตาม แต่ในการทำหน้าที่ของประธานกรรมการมีความเหมาะสม โดยมีเหตุผลดังนี้ 1.1) บริษัทเป็นผู้ประกอบธุรกิจภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีหลักเกณฑ์การดำเนินธุรกิจที่เข้มงวดภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทย 1.2) บริษัทอยู่ในการกำกับแบบรวมกลุ่มธุรกิจทางการเงินเดียวกันกับธนาคารกรุงไทยซึ่งนโยบายของธนาคารแห่ง

ข้อที่ยังไม่ปฏิบัติ	เหตุผล
	ประเทศไทยต้องการให้ธนาคารกรุงไทยดูแลให้บริษัทในกลุ่มธุรกิจดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ ในการดำเนินธุรกิจที่ธนาคารแห่งประเทศไทยควบคุมดูแลอยู่อย่างใกล้ชิด 1.3) กรรมการบริษัทที่เป็นตัวแทนของธนาคารกรุงไทยนั้น ก็ได้ถือหุ้นธนาคารและมิได้ถือหุ้นบริษัทแต่อย่างใด 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 การที่ธนาคารกรุงไทยให้การสนับสนุนดังกล่าวก็เป็นประโยชน์ต่อบริษัท และผู้ถือหุ้นรายย่อยโดยตรง ดังนั้น โดยสรุปแล้ว ถึงแม้ประธานกรรมการที่เป็นตัวแทนของธนาคารกรุงไทยไม่เข้าเงื่อนไขคุณสมบัติของการเป็นกรรมการอิสระก็ตาม แต่การให้ความเห็น รวมถึงการร่วมกันกำหนดนโยบายของคณะกรรมการต่างๆ ก็ยังคงมีความเป็นอิสระปราศจากการแทรกแซง หรือควบคุมการดำเนินธุรกิจของบริษัทแต่อย่างใด ในทางตรงกันข้ามธนาคารได้ให้การสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างดีมาโดยตลอด นอกจากนี้ ในการคัดเลือกคณะกรรมการของบริษัทท่านใหม่ หรือทดแทนกรรมการที่ครบวาระ ได้ปฏิบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่

ข้อที่ยังไม่ปฏิบัติ	เหตุผล
	การตรวจสอบคุณสมบัติ และผ่านการพิจารณาจาก คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการ บริษัท อีกทั้ง ได้นำเสนอต่อผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาลงมติด้วย
2) จำนวนกรรมการอิสระไม่เกินกว่ากึ่งหนึ่งของ คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน	เนื่องจากคณะกรรมการได้พิจารณาถึงความเป็นอิสระของ กรรมการอิสระ โดยเห็นว่า แม้จำนวนกรรมการอิสระจะน้อยกว่า 50% ซึ่งไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ IOD ใช้ในการ พิจารณาตามแบบประเมิน CGR แต่ในการทำหน้าที่ของ กรรมการนั้น มีการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความเป็นอิสระจากฝ่าย จัดการ รวมถึงสามารถให้ความเห็นในเรื่องต่างๆ ได้อย่างมี อิสระอยู่แล้วจึงยังคงไว้เช่นเดิม
3) กรรมการอิสระดำรงตำแหน่งเกินกว่า 9 ปี	เนื่องด้วยในการกำกับดูแลกิจการควรเป็นกรรมการที่มีความรู้ ความเข้าใจในลักษณะธุรกิจของบริษัทโดยละเอียดลึกซึ้ง ซึ่ง ต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร ดังนั้นกรรมการอิสระที่ดำรง ตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าในบางกรณีเกินกว่า 9 ปี ก็เป็น ประโยชน์ต่อบริษัทในการกำกับดูแลงานอย่างต่อเนื่อง มากกว่า ดังนั้นจึงเห็นว่ายังไม่จำเป็นอย่างเร่งด่วนในการ ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการในประเด็นนี้

9.2. คณะกรรมการชุดย่อย

9.2.1 โครงสร้างคณะกรรมการ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 คณะกรรมการของบริษัทมีจำนวน 8 ท่าน ประกอบด้วยกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 ท่าน คือ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 3 ท่าน และกรรมการอิสระ 4 ท่าน โดยมีใจได้ว่า คณะกรรมการ บริษัทสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างอิสระปราศจากการชี้นำ ทำให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

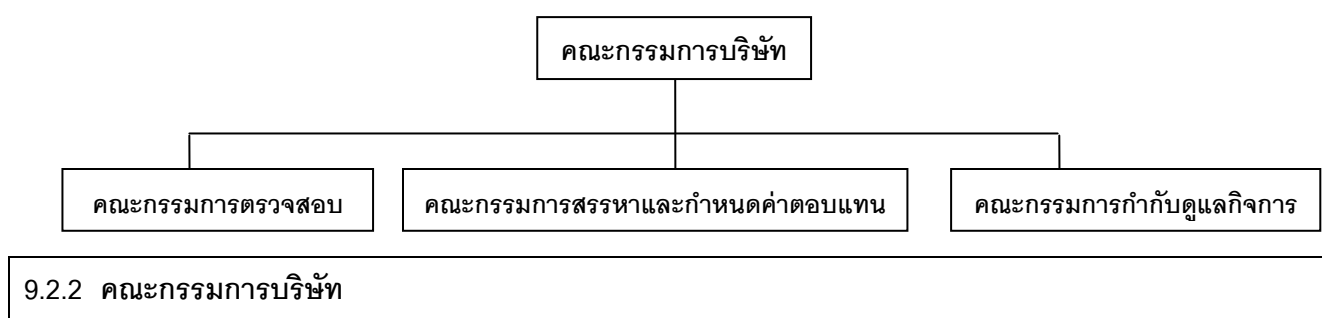
บริษัทพิจารณาคัดเลือกกรรมการจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีพื้นฐานและความเชี่ยวชาญจากหลายอาชีพ มีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต มีประวัติการทำงานที่โปร่งใส และมีความสามารถในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ

ประธานกรรมการบริษัทไม่เป็นบุคคลคนเดียวกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ทั้งนี้มีการแยกอำนาจหน้าที่ระหว่างกัน อย่างชัดเจน โดยบริษัทกำหนดให้บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทเป็นผู้นำฝ่ายนโยบาย และผู้ดำรงตำแหน่ง

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้นำฝ่ายบริหาร อันจะทำให้มีการถ่วงดุลอำนาจในการดำเนินงานของบริษัทอย่างเหมาะสม

โครงสร้างของคณะกรรมการและกรรมการชุดย่อยของบริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการ 4 ชุดหลัก คือ คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ โดยบริษัทได้กำหนดอำนาจหน้าที่ ตลอดจนการแต่งตั้งและถอดถอนคณะกรรมการของบริษัทไว้ปรากฏตามข้อบังคับของบริษัท ซึ่งได้จดทะเบียนต่อนายทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัด กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

(โปรดศึกษารายนามคณะกรรมการทุกคณะและรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หัวข้อ “8.โครงสร้างการจัดการ” หัวข้อ “8.1 เรื่อง คณะกรรมการบริษัท”)



หน้าที่และความรับผิดชอบของประธานกรรมการ

- 1) ประธานกรรมการต้องไม่ใช่ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- 2) เรียกประชุมคณะกรรมการบริษัท และดูแลจัดส่งหนังสือนัดประชุม รวมทั้งเอกสารต่างๆ เพื่อให้คณะกรรมการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอและทันเวลา
- 3) เสริมสร้างมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีของคณะกรรมการบริษัท
- 4) เป็นประธานที่ประชุมผู้ถือหุ้น และควบคุมการประชุมให้เป็นไปตามข้อบังคับบริษัทและตามระเบียบวาระที่กำหนดไว้
- 5) ดูแลให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกรรมการและผู้ถือหุ้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เรื่องที่พิจารณาอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท

- 1) เรื่องที่กฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการบริษัทต้องอนุมัติ
- 2) เรื่องที่ระเบียบบริษัทกำหนดให้คณะกรรมการบริษัทต้องอนุมัติ
- 3) เรื่องที่ฝ่ายจัดการเห็นสมควรเสนอเพื่ออนุมัติเป็นรายเรื่อง หรือตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริษัทได้วางไว้ เช่น การขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจของบริษัท เป็นต้น

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท

- 1) กรรมการคนหนึ่งมีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน และให้ถือเอาเสียงข้างมากเป็นมติของที่ประชุม โดยถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

- 2) กรรมการคนใดมีส่วนได้เสียในการประชุมเรื่องใด ห้ามมิให้ออกเสียงลงคะแนนในเรื่องนั้น ในกรณีนี้ประธานอาจเชิญให้ออกนอกที่ประชุมเป็นการชั่วคราวได้
- 3) กิจการทั้งหลายของบริษัทย่อมมีอยู่ในอำนาจของคณะกรรมการที่จะกระทำได้ โดยอำนาจของคณะกรรมการบริษัทที่จดทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ กำหนดให้กรรมการสองคนลงลายมือชื่อร่วมกันและประทับตราสำคัญของบริษัท เพื่อกระทำการใด ๆ แทนบริษัทได้
- 4) คณะกรรมการอาจมอบหมายให้กรรมการคนหนึ่งหรือหลายคนปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งแทนคณะกรรมการให้ดำเนินงานต่าง ๆ ตามปกติธุรกิจของบริษัท
- 5) ในการประชุมคณะกรรมการ อาจกำหนดชื่อกรรมการผู้ที่มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท พร้อมประทับตราสำคัญของบริษัทได้
- 6) ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระ คณะกรรมการสามารถเลือกบุคคลคนหนึ่งซึ่งมีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายเข้าเป็นกรรมการแทนในการประชุม คณะกรรมการคราวถัดไปเว้นแต่วาระของกรรมการจะเหลือน้อยกว่า 2 เดือน บุคคลซึ่งเข้าเป็นกรรมการแทนดังกล่าว จะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน โดยคณะกรรมการต้องมีมติเห็นชอบด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการที่ยังเหลืออยู่
- 7) คณะกรรมการอาจแต่งตั้งบุคคลอื่นใดให้ดำเนินกิจการของบริษัท ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ หรืออาจมอบอำนาจเพื่อให้บุคคลดังกล่าวมีอำนาจตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร และภายในเวลาที่คณะกรรมการเห็นสมควร และคณะกรรมการอาจยกเลิกเพิกถอนเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขอำนาจนั้น ๆ ได้
- 8) ในการประชุมคณะกรรมการ กรรมการที่มีส่วนได้เสียในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะไม่มีสิทธิออกเสียงในเรื่องนั้น
- 9) คณะกรรมการอาจจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลให้แก่ผู้ถือหุ้นได้เป็นครั้งคราว ในเมื่อเห็นว่าบริษัทมีผลกำไรสมควรพอที่จะทำเช่นนั้น และรายงานให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นทราบในการประชุมคราวต่อไป
- 10) การใดที่พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 กำหนดว่า ต้องได้รับมติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการจะกระทำได้อีกต่อเมื่อได้รับมติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น อาทิ การพิจารณาและอนุมัติงบดุลและบัญชีกำไรขาดทุน การพิจารณาจัดสรรเงินกำไร และจัดสรรเงินไว้เป็นทุนสำรอง การเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกตามวาระ และกำหนดค่าตอบแทน การแต่งตั้งผู้สอบบัญชีทั้งหมด หรือบางส่วนและกำหนดค่าตอบแทน การขายหรือโอนกิจการของบริษัททั้งหมดหรือบางส่วนที่สำคัญให้แก่บุคคลอื่น การซื้อหรือรับโอนกิจการของบริษัทอื่นมาเป็นของบริษัททั้งหมดหรือบางส่วนที่สำคัญ การทำ แก้วไข หรือเลิกสัญญาเกี่ยวกับการให้เช่ากิจการของบริษัท การมอบหมายให้บุคคลอื่นเข้าจัดการธุรกิจของบริษัท หรือการรวมกิจการกับบุคคลอื่นโดยมีวัตถุประสงค์จะแบ่งกำไรขาดทุนกัน

การมอบอำนาจบริหารให้แก่กรรมการผู้จัดการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ตามที่ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 16/2548 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2548 ได้มีมติแก้ไขเพิ่มเติมหนังสือ

มอบอำนาจ ฉบับลงวันที่ 5 กรกฎาคม 2545 ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินการของบริษัทมากยิ่งขึ้นตามที่ปรากฏในหนังสือมอบอำนาจฉบับลงวันที่ 16 ธันวาคม 2548 โดยคงหลักการในเรื่องต่าง ๆ ของหนังสือมอบอำนาจฉบับเดิมไว้ กล่าวคือ มอบอำนาจให้แก่กรรมการผู้จัดการ (คือกรรมการผู้จัดการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารในปัจจุบัน) ให้ดำเนินงานต่าง ๆ ตามธุรกิจปกติของบริษัท การกำหนดวงเงินให้เจ้าหน้าที่ของบริษัท มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติและพิจารณาอนุมัติขั้นตอนการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานของบริษัท โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารไม่มีอำนาจในการอนุมัติเรื่องหรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน รายการการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ที่สำคัญของบริษัท และ/หรือ เรื่องหรือรายการที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง มีส่วนได้เสีย หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะอื่นใดที่จะทำขึ้นกับบริษัท ซึ่งเรื่องหรือรายการดังกล่าวจะต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ คณะกรรมการของบริษัท และ/หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้นด้วยแล้วแต่กรณี ด้วยเหตุผลดังกล่าว และเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดตามมาตรา 89/12 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (ฉบับที่ 4) ฝ่ายจัดการจึงได้เสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 13/2551 เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2551 เพื่อพิจารณาอนุมัติหลักการในการทำข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นธุรกรรมระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกัน โดยให้ฝ่ายจัดการสามารถทำธุรกรรม หรือรายการ หรือข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นรายการระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามความหมายที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ทั้งนี้ ธุรกรรม หรือรายการ หรือข้อตกลงดังกล่าว ให้เป็นไปในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง (รายการที่มีข้อตกลงทางการค้าทั่วไป) รวมทั้งรายการที่มีการดำเนินมาแล้วอย่างต่อเนื่อง และที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยให้ฝ่ายจัดการสามารถกำหนดกรอบระเบียบเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และจัดทำรายงานสรุปการทำรายการดังกล่าวให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัททราบภายในเวลาอันสมควร

ต่อมา ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 15/2554 เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2554 ได้มีมติเห็นชอบแต่งตั้งนายระพีพร ศรีมงคล เข้าดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารแทนนายนิวัฒน์ จิตดาลาน ซึ่งเกษียณอายุ ในวันที่ 31 ธันวาคม 2554 และตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 1/2555 เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2555 ได้พิจารณาแต่งตั้งนายระพีพร ศรีมงคล ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัทแทนตำแหน่งกรรมการที่ว่างลง

ดังนั้น ณ 31 ธันวาคม 2559 รายงานกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทมี 8 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ชื่อ
1. นายพูลพัฒน์ ศรีปลั่ง ⁽¹⁾	2. นายอัศวรัตน์ ณ ระนอง
3. นางปานทิพย์ ศรีพิมล	4. นายพลช หุตะเจริญ
5. นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ⁽²⁾	6. พลตรี อภิชาติ ไชยะดา ⁽³⁾
7. นางศรีประภา พริ้งพงษ์	8. นายระพีพร ศรีมงคล
เงื่อนไขการลงนาม : “กรรมการสองคนลงลายมือชื่อร่วมกันและประทับตราสำคัญของบริษัท”	

หมายเหตุ :

(1) นายพลพัฒน์ ศรีเปล่ง ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัท แทนนางกิตติยา โตชนะเกษม ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 8/2559 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2559

(2) นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์ ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท แทนนายธัญญพงศ์ ธรรมวาทานุคุปต์ ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 8/2559 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2559

(3) พลตรี อภิชาติ ไชยะดา ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท แทนนางอรุณภรณ์ ลิ่มสกุล ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 12/2559 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2559

บริษัทจึงได้มีหนังสือมอบอำนาจ ฉบับลงวันที่ 22 พฤษภาคม 2555 ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัทดังกล่าวข้างต้น โดยหนังสือมอบอำนาจฉบับนี้ได้คงหลักการ เนื้อหา และสาระสำคัญต่าง ๆ ในหนังสือมอบอำนาจฉบับลงวันที่ 16 ธันวาคม 2548 ไว้ทุกประการ

9.2.3 กรรมการอิสระและคณะกรรมการตรวจสอบ

กรรมการอิสระ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีกรรมการอิสระรวมทั้งสิ้น 4 ท่าน

(โปรดศึกษารายชื่อกับคณะกรรมการอิสระ และรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หัวข้อ “โครงสร้างการจัดการ” เรื่อง “กรรมการอิสระและคณะกรรมการตรวจสอบ”)

ความเป็นอิสระของกรรมการอิสระ ประกอบด้วย

- 1) สามารถแสดงความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทได้
- 2) ถือหุ้นไม่เกิน 1% ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียง (ทุนชำระ) ในบริษัทรวมทั้ง บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง (ถ้ามี) โดยให้นับรวมหุ้นที่ถือโดยผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย
- 3) ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน พนักงาน ลูกจ้าง ที่ปรึกษาที่ได้รับเงินเดือนประจำ ผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง (ถ้ามี)
- 4) ไม่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิตหรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมาย ในลักษณะที่เป็นบิดามารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร กับผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอชื่อเป็นผู้บริหาร หรือผู้ที่มีอำนาจควบคุมของบริษัทหรือบริษัทย่อย (ถ้ามี)
- 5) ไม่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง (ถ้ามี) ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระ เช่น เป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพ หรือมีรายการระหว่างกันจำนวนมากที่มีเงื่อนไขพิเศษแตกต่างจากลูกค้ารายอื่นทั่วไป หรือได้รับความช่วยเหลือทางการเงินจากบริษัท หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ที่มีอำนาจจัดการของผู้ให้บริการทางวิชาชีพด้วย

- 6) ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการของบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท
- 7) ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ ให้ตัดสินใจในการดำเนินการของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง (ถ้ามี)
- 8) ไม่เป็นกรรมการของบริษัทใหญ่ บริษัทย่อย หรือบริษัทย่อยลำดับเดียวกัน (ถ้ามี) เฉพาะที่เป็นบริษัทจดทะเบียน
- 9) ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท

คณะกรรมการตรวจสอบ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีกรรมการตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน

(โปรดศึกษารายนามคณะกรรมการตรวจสอบ และรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หัวข้อ “8.โครงสร้างการจัดการ” หัวข้อ “8.1.2.1 กรรมการอิสระและคณะกรรมการตรวจสอบ”)

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการบริษัทหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน โดยคัดเลือกจากกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 คน และคณะกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 คน จะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านบัญชีและการเงินพอที่จะสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้ และมีความรู้ต่อเนื่องกับเหตุที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงของรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการตรวจสอบต้องมีความเป็นอิสระและเป็นกลางไม่มีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสีย ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อใช้ดุลยพินิจตามหน้าที่และความรับผิดชอบ และการแสดงความคิดเห็นที่เป็นอิสระ

คณะกรรมการตรวจสอบประกอบด้วยกรรมการตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน โดยมีประธานกรรมการตรวจสอบ 1 ท่าน และกรรมการตรวจสอบ จำนวน 2 ท่าน

อำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ ได้กำหนดไว้ในกฎบัตรว่าด้วย หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการตรวจสอบ

9.2.4 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจำนวน 3 ท่าน

(โปรดศึกษารายนามคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หัวข้อ “8.โครงสร้างการจัดการ” หัวข้อ “8.1.2.2 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน”)

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

คณะกรรมการของบริษัทเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยคัดเลือกจากกรรมการที่

ไม่เป็นผู้บริหารของบริษัท จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- 1) เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ตลอดจนมีความรู้ ความเข้าใจถึงคุณสมบัติ หน้าที่และความรับผิดชอบในฐานะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- 2) ประธานและกรรมการในคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ควรเป็นกรรมการอิสระ เพื่อช่วยเป็นแกนหลักในการผลักดัน ให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นไปอย่างอิสระ

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ประกอบด้วยกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจำนวน 3 ท่าน อันได้แก่ ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน 1 ท่าน และกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน 2 ท่าน

ในส่วนอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ได้กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

9.2.5 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีกรรมการกำกับดูแลกิจการ จำนวน 12 ท่าน

(โปรดศึกษารายนามคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หัวข้อ “8.โครงสร้างการจัดการ” หัวข้อ “8.1.2.3 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ”)

หน้าที่ของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

- 1) กำหนดและทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการบริษัท
- 2) เสนอแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อคณะกรรมการบริษัท
- 3) กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 4) ทบทวนแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากลและเสนอแนะต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง
- 5) ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องหลักธรรมาภิบาลที่ดี
- 6) มอบนโยบายการกำกับกิจการที่ดีให้คณะทำงาน การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

9.2.6 เลขานุการบริษัท

บริษัทมีนโยบายแต่งตั้งเลขานุการบริษัท รวมทั้ง เลขานุการคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- 1) ดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมการบริษัท เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่

เกี่ยวข้อง

- 2) จัดประชุมผู้ถือหุ้น และการประชุมคณะกรรมการให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับของบริษัท และติดตามให้มีการปฏิบัติตามอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ
- 3) จัดทำและเก็บรักษาเอกสาร ดังนี้
 - ทะเบียนกรรมการ
 - หนังสือนัดประชุมกรรมการ รายงานการประชุมคณะกรรมการ รายงานประจำปีของบริษัท
 - หนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น และรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น
- 4) เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหาร
- 5) ติดตามให้มีการปฏิบัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทและที่ประชุมผู้ถือหุ้น
- 6) ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่กรรมการ เกี่ยวกับข้อกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัท
- 7) ดูแลเรื่องการทำกับดักและการ (Corporate Governance)
- 8) เป็นที่ปรึกษาและประสานงานกับเลขานุการของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ
- 9) ติดต่อและสื่อสารกับผู้ถือหุ้นให้ได้รับทราบสิทธิต่าง ๆ ของผู้ถือหุ้นและข่าวสารของบริษัท
- 10) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุนประกาศกำหนด

9.3 การสรรหาแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงสุด

การสรรหา แต่งตั้ง และถอดถอนกรรมการของบริษัท

- 1) คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นผู้สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการ กรรมการอิสระ เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
- 2) ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเป็นผู้แต่งตั้งกรรมการและกรรมการอิสระโดยใช้เสียงข้างมาก โดยผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง และให้ผู้ถือหุ้นออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้งกรรมการเป็นรายบุคคลไป โดยบุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมาเป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่ากับจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินจำนวนที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด โดยกำหนดให้กรรมการของบริษัทที่มีจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน
- 3) ให้คณะกรรมการเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาเห็นสมควรจะเลือกกรรมการคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นรองประธานกรรมการก็ได้
- 4) ในการประชุมสามัญประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการออกจากตำแหน่ง 1 ใน 3 ถ้าจำนวนกรรมการที่จะแบ่งออก

ให้ตรงเป็นสามส่วนไม่ได้ ก็ให้ออกโดยจำนวนใกล้เคียงที่สุดกับส่วน 1 ใน 3 โดยกรรมการที่ออกตามวาระอาจได้รับเลือกจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้กลับเข้าดำรงตำแหน่งได้

- 5) ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอาจลงมติให้กรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออกตามวาระได้ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง
- 6) ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระ ให้คณะกรรมการเลือกบุคคลคนหนึ่งซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายเข้าเป็นกรรมการแทนในการประชุมคณะกรรมการคราวถัดไป เว้นแต่วาระของกรรมการจะเหลือน้อยกว่า 2 เดือน บุคคลซึ่งเข้าเป็นกรรมการแทนดังกล่าว จะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน โดยต้องมีมติของคณะกรรมการเห็นชอบด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการที่ยังเหลืออยู่

9.4 การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทไม่มีการจัดตั้งบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

9.5 การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลที่โปร่งใสกับทุกฝ่าย ทั้งนักลงทุนสถาบัน นักวิเคราะห์ นักลงทุนรายย่อย นักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ จะมีความเสมอภาคที่จะได้รับรู้ข้อมูลของบริษัทอย่างเท่าเทียมกัน บริษัทกำหนดเป็นนโยบายในการให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอกและระบุบุคคลที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ให้นักลงทุนได้รับทราบข้อมูลอย่างถูกต้อง ตรงประเด็น บริษัทได้ดูแลไม่ให้เกิดการใช้ข้อมูลภายในได้ โดยให้ข้อมูลสำคัญที่ยังไม่ได้รับการเปิดเผยให้แก่สาธารณชนอันมีนัยสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงต่อการดำเนินงานของบริษัท ทั้งนี้ จะกำหนดให้มีผู้ลงรู้ได้ในวงจำกัด โดยจะเปิดเผยให้เฉพาะแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

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

- 1) ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน บอกกล่าว เผยแพร่ หรือเปิดเผยข้อมูลภายในหรือข้อมูลลับของบริษัทที่ตนทราบแก่บุคคลภายนอก หรือผู้ที่มีได้มีส่วนเกี่ยวข้องใดๆ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม และไม่ว่าด้วยวิธีใด โดยรู้หรือควรรู้ว่าผู้รับข้อมูลนั้นอาจนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท เว้นแต่ จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้

- 2) ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ใช้ข้อมูลภายในหรือข้อมูลลับของบริษัทเพื่อแสวงหาหรือใช้ประโยชน์ในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์เพื่อตนเอง บริษัท หรือเพื่อผู้เกี่ยวข้องกับตน

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

4) กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่มีข้อมูลลับหรือข้อมูลภายในพึงระมัดระวังการสนทนาหรือหารือเกี่ยวกับข้อมูลลับกับบุคคลภายใน หรือภายนอกหน่วยงาน เพื่อป้องกันมิให้บุคคลผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนรู้เห็นในข้อมูลนั้น

5) เพื่อให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่ดีในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลลับหรือข้อมูลภายใน บริษัทได้จัดกลุ่มประเภทของบุคคล/หน่วยงาน ที่มีข้อมูลลับหรือข้อมูลภายใน เพื่อให้สามารถจำกัดจำนวนบุคคล/หน่วยงานที่เข้าถึงข้อมูล หรือมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลลับหรือข้อมูลภายในอันเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ได้

6) ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน ที่ได้ล่วงรู้ข้อมูลทางการเงิน หรือข้อมูลอื่นใดที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท กระทำการหรือยินยอมให้ผู้อื่นใช้ข้อมูลดังกล่าวกระทำการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 15 วัน ก่อนที่ข้อมูลทางการเงิน และ/หรือข้อมูลอื่นใดที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท และ/หรือกลุ่มบริษัท (ถ้ามี) จะเผยแพร่ต่อสาธารณชน และต้องไม่ซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทจนกว่าจะพ้นระยะเวลา 24 ชั่วโมง นับแต่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลนั้นสู่สาธารณะทั้งหมดแล้ว ทั้งนี้ ช่วงเวลาเป็นไปตามที่บริษัทจะประกาศแจ้งให้ทราบ ไม่ว่าเพื่อประโยชน์อื่นใดต่อตนเอง หรือเพื่อผู้อื่นอันเนื่องมาจากการที่ตนได้รับรู้

7) ห้ามมิให้คณะทำงาน หรือคณะกรรมการที่รับทราบ พิจารณา หรืออนุมัติการทำโครงการพิเศษที่อาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัท บอกกล่าว เปิดเผย เผยแพร่ข้อมูล หรือใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์ของบริษัทจนกว่าการทำโครงการพิเศษดังกล่าวได้เปิดเผยต่อสาธารณชน หรือพ้นช่วงระยะเวลาของการทำโครงการพิเศษ หรือยุติการทำโครงการพิเศษแล้ว และต้องไม่ซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทจนกว่าจะพ้นระยะเวลา 24 ชั่วโมง นับแต่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลนั้นสู่สาธารณะทั้งหมดแล้ว ทั้งนี้ คณะทำงานอาจจัดให้มีบันทึกข้อตกลงในการรักษาความลับ (Confidential Agreement) กับที่ปรึกษาภายนอกก่อนที่จะให้เริ่มทำโครงการพิเศษ

8) กรณีกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานซื้อหรือขายหลักทรัพย์บริษัท จะต้องดำเนินการ ดังนี้

8.1) กรรมการบริษัท และผู้บริหารระดับ First line คู่สมรสหรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (ผู้มีหน้าที่รายงาน) ให้รายงานตามแบบรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ (แบบ 59-2) ต่อสำนักงาน ก.ล.ต. โดยจะต้องรายงานภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ และจะต้องแจ้งให้หน่วยงาน Investor Relations รับทราบ เพื่อนำเสนอต่อเลขาธิการบริษัท สำหรับจัดทำบันทึกการเปลี่ยนแปลงและสรุปจำนวนหลักทรัพย์ของผู้มีหน้าที่รายงาน เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัททราบเป็นประจำทุกเดือน

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

9) ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวอาจมีความผิด และรับโทษตามที่มีบัญญัติไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้พนักงานผู้ใดไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวนี้ ถือเป็นการกระทำผิดวินัยเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลภายในที่สำคัญจะได้รับโทษทางวินัยตั้งแต่ การตักเตือน การตัดค่าจ้าง การพักงานโดยไม่ได้รับค่าจ้าง จนถึงการเลิกจ้าง แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร้ายแรงเป็นรายกรณี ๆ ไป

9.6 ค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี

1. ค่าตอบแทนจากการสอบบัญชี (Audit Fee)

บริษัทจ่ายค่าตอบแทนจากการสอบบัญชีในรอบบัญชีปี 2559 เป็นจำนวนทั้งสิ้น 3,600,000 บาท ให้แก่บริษัท ดีลอยท์ ทูช โทมัส ไซยัค สอบบัญชี จำกัด

2. ค่าบริการอื่น (Non-audit Fee)

ไม่มี

10. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR)

10.1 นโยบายภาพรวม

ด้วยความเชื่อมั่นว่า ถ้าสังคมดี เศรษฐกิจดีไปด้วย บริษัทจึงมุ่งหมายให้ธุรกิจเติบโตคู่ไปกับการร่วมรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงการสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กรในทุกมิติรอบด้าน ทั้งสมาชิก พันธมิตรทางธุรกิจ พนักงาน ผู้ถือหุ้น สังคม และสิ่งแวดล้อม

ในเชิงธุรกิจ บริษัทมีนโยบายในการทำธุรกิจที่คำนึงถึงการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องของตลอดกระบวนการดำเนินงาน โดยใช้การบริหารแบบ Membership Company ซึ่งมีสมาชิกเป็นศูนย์กลางสำคัญ เน้นการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ รวมถึงการคัดสรรข้อเสนอและสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมอย่างต่อเนื่องให้กับ “ผู้มีส่วนได้เสีย” ซึ่งเปรียบเหมือน “สมาชิก” อย่างสมบูรณ์ รวมทั้งสนับสนุนให้สมาชิกบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลมีการวางแผนใช้จ่ายอย่างมีเหตุผล เพื่อไม่ให้เกิดภาระหนี้เกินความจำเป็น

ภายในองค์กร บริษัทเชื่อว่าผลิตภัณฑ์และบริการที่นำเสนอสู่สาธารณะชน จะดีเลิศได้ต้องมาจากความคิดสร้างสรรค์ที่ดี และความร่วมมือร่วมใจจากภายในองค์กรเป็นอันดับแรก รวมทั้งปลูกจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นกับพนักงานทุกระดับอย่างจริงจังและต่อเนื่อง บริษัทจึงมุ่งปลูกฝังและมอบโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มกำลัง รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียวกัน โดยมุ่งสร้างสภาพแวดล้อม บรรยากาศที่ดีและอุปกรณ์อันทันสมัยที่เอื้อต่อการทำงานในรูปแบบของสมาร์ตออฟฟิศ เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีมิตรภาพที่ดีและอยู่ร่วมกันด้วยความปรองดองน้ำหนึ่งใจเดียวกัน อีกทั้งส่งเสริมให้เกิดการสร้างสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน สมกับที่เป็นองค์กรแห่งความสุขและเป็นองค์กรช่างคิด (Best Place to Work and Creative Organization)

นอกจากนี้ ในฐานะที่บริษัทเป็นสถาบันการเงินซึ่งให้บริการธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล และนับเป็นฟันเฟืองหนึ่งในกลไกทางเศรษฐกิจของประเทศ บริษัทจึงมุ่งพัฒนาสังคมจากสิ่งที่ใกล้ตัว ด้วยการสร้างองค์กรเพื่อการเรียนรู้ โดยเริ่มจากภายในองค์กรและส่งต่อสู่สังคมภายนอก รวมถึงการมุ่งสนับสนุนพัฒนาศักยภาพเยาวชนไทยและการศึกษาเป็นหลัก เพื่อร่วมสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพให้กับสังคมไทย และยังสามารถเติบโตและสร้างรายได้ด้วยตนเองอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ บริษัทยังมีนโยบายชัดเจนที่จะดำเนินธุรกิจโดยหลีกเลี่ยงการสร้างผลกระทบในเชิงลบต่อทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและสังคม

10.2 การดำเนินงานและการจัดทำรายงานด้าน CSR

มาตรฐานที่บริษัทได้นำมาใช้ในการพัฒนาแนวปฏิบัติและการเขียนรายงานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในองค์กรและผู้ปฏิบัติงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการปฏิบัติตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังกล่าว ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการพัฒนารายงานและเตรียมความพร้อมสู่การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนในอนาคต เนื่องจากครอบคลุมทุกประเด็นที่ต้องรายงานในหนังสือรายงานแห่งความยั่งยืน ทั้งในระดับประเทศและสากล

ในการดำเนินการ บริษัทมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการรูปแบบใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกความต้องการของลูกค้าแบบเจาะลึก บนแนวทางการทำตลาดในลักษณะของไลฟ์สไตล์เซกเมนต์ที่สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาดและนำเสนอสิทธิประโยชน์รอบด้านอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้า เพื่อให้บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งยังมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดตามสถานะการใช้จ่ายของสมาชิกตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ความช่วยเหลือในกรณีที่หากมีผู้ไม่ประสงค์ดีนำบัตรเครดิตของสมาชิกไปใช้ประโยชน์ในทางมิชอบ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เคทีซีบรรลุเป้าหมายการเป็นผู้นำตลาดสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคอย่างครบวงจร โดยมีคณะกรรมการและคณะทำงานตรวจสอบจากผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คอยควบคุมคุณภาพและประเมินสถานการณ์งานอย่างใกล้ชิด

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญโดยระบุแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนไว้ในนโยบายกำกับดูแลกิจการและคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท โดยแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 10 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า เจ้าหนี้ คู่ค้า พันธมิตร คู่แข่ง สังคมและสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการบริษัท และผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงภาครัฐ ตามความเกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยได้กำหนดแนวทางการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมต่อความต้องการ เพื่อรับทราบและเข้าถึงความคาดหวัง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	แนวปฏิบัติที่ดีต่อผู้มีส่วนได้เสีย	การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
ผู้ถือหุ้น	มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้มีผลประโยชน์ที่ดี สามารถสร้างผลกำไรให้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและมั่นคง โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบและโปร่งใส เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว	- ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี - เข้าพบและให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนผ่านกิจกรรม "บริษัทจดทะเบียนพบผู้ลงทุน" (Opportunity Day) - ช่องทางในการสื่อสารต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์ เป็นต้น - รับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน - มีการจัด Company Visit - มีการเดินทางไปให้ข้อมูลแก่นักลงทุนที่มีศักยภาพทั้งในและต่างประเทศ (Roadshow)
ลูกค้า	มุ่งมั่นให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าด้วยกิริยาจากที่สุภาพ อ่อนโยน พร้อมทั้งยินดีรับฟังปัญหาและพยายามค้นหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาลูกค้าโดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้า เว้นแต่	- เสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการ - มีช่องทางการติดต่อ สื่อสารให้กับลูกค้า - การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี - รับข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้เสีย	แนวปฏิบัติที่ติดต่อผู้มีส่วนได้เสีย	การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
	กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า	
เจ้าหน้าที่	ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่ายตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ต้องรีบแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไข ในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ พึงละเว้นการเรียกรับ หรือจ้าง ผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการค้า รวมถึงรายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงต่อเวลาให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	- จัดให้มีสิทธิประโยชน์และให้สิทธิผู้ถือหุ้นกู้เข้าร่วมกิจกรรมเสวนาให้ความรู้ด้านต่างๆ ตลอดจนเวิร์คช็อปสนทนาการอย่างต่อเนื่อง - รับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน - มีการจัด Company Visit - มีการเดินทางไปให้ข้อมูลแก่นักลงทุนสถาบันในประเทศ (Domestic Roadshow)
ลูกค้า	กำหนดให้พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการซื้อ หรือขายทรัพย์สิน สินค้าและบริการทุกชนิดของบริษัท ต้องยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดของบริษัท โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือของพวกพ้อง ทั้งนี้ต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องอยู่บนพื้นฐานของความจริง ไม่ทำให้ผู้ซื้อ หรือผู้ขายทรัพย์สิน สินค้าและบริการเข้าใจผิดพลาด หรือได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน และที่สำคัญควรหลีกเลี่ยงการรับของกำนัลสินน้ำใจ การรับเชิญไปในงานเลี้ยงประเภทสังสรรค์หรืองานเลี้ยงรับรองจากผู้ซื้อหรือผู้ขายทรัพย์สินสินค้าและบริการ ที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัว หรือ หมู่คณะ อย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อหลีกเลี่ยงข้อครหาต่างๆ ที่อาจจะมีขึ้น และป้องกันมิให้เกิดความไม่เอียงที่ จะช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษในภายหลัง	- มีกระบวนการคัดเลือกอย่างโปร่งใส - ประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง - ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและพันธสัญญา - รับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้เสีย	แนวปฏิบัติที่ดีต่อผู้มีส่วนได้เสีย	การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
พันธมิตร	มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับพันธมิตรธุรกิจ และให้ความช่วยเหลือในลักษณะเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน เพื่อผลทางธุรกิจโดยรวม	- การวางแผนการทำงานร่วมกันกับพันธมิตรทางธุรกิจ - รับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน
คู่แข่ง	ไม่มีนโยบายแข่งขันด้วยการใส่ร้ายป้ายสี กลั่นแกล้ง หรือบิดเบือนข้อเท็จจริงของคู่แข่ง แต่ขณะเดียวกันก็หลีกเลี่ยงการตกลงหรือการพุดคุ้ยถกเถียงกับพนักงานของหน่วยงาน หรือสถาบันการเงินอื่น ๆ เกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้งภูมิประเทศการตลาด การจัดสรรลูกค้า อัตราดอกเบี้ยค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รวมถึงผลิตภัณฑ์ บริการ หรือแผนธุรกิจ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัท	- สร้างเงื่อนไขในการแข่งขันที่เป็นธรรม - ปฏิบัติตามกรอบกติกาการแข่งขันที่ดี และไม่ใช่วิธีการที่ไม่สุจริต - เข้าร่วมเป็นสมาชิกชมรมธุรกิจบัตรเครดิตเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกในเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจบัตรเครดิต
สังคมและสิ่งแวดล้อม	พึงปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดี ประพฤติตนโดยคำนึงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ อีกทั้งให้การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ร่วมพัฒนาสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนมุ่งสร้างสรรค์และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ	- ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม
คณะกรรมการบริษัท และผู้บริหาร	เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบที่บริษัทกำหนด รวมทั้งดูแลสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม	- ประชุมคณะกรรมการทุกเดือน เว้นแต่มีเหตุขัดข้อง - ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วน และทันเวลา - มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการ - ให้ข้อมูล ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ
พนักงาน	สรรหาและว่าจ้างบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ที่ตรงกับลักษณะงาน โดยให้เงินเดือนและผลตอบแทนในระดับที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป ขณะเดียวกัน บริษัทได้ให้ความสำคัญอย่าง	- ปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่ - การจัดเตรียมหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมให้กับพนักงาน - การจัดให้มีสวัสดิการให้กับพนักงาน - การจัดเตรียมสภาพแวดล้อมในการทำงานให้

ผู้มีส่วนได้เสีย	แนวปฏิบัติที่ดีต่อผู้มีส่วนได้เสีย	การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
	ยังกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ผ่านแผนการฝึกอบรมที่หลากหลายและต่อเนื่อง เพื่อรองรับการแข่งขันในธุรกิจการเงินที่ทวีความรุนแรงขึ้น การจัดให้มีสวัสดิการเพื่อช่วยให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น นอกเหนือจากสิทธิสวัสดิการที่มีตามกฎหมาย สำหรับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานนั้น บริษัทมีนโยบายที่มุ่งเน้นไปในด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนคุณภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นสำคัญ	มีความปลอดภัย และเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ - การสำรวจการจ่ายผลตอบแทนของตลาดอย่างสม่ำเสมอ
ภาครัฐ	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และนโยบายของหน่วยงานกำกับดูแล	- การรายงานผลการดำเนินธุรกิจและผลการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ตามความถี่ที่หน่วยงานกำหนด - การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการของหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจการภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีรายละเอียดของการดำเนินการ ดังนี้

1. **การประเมินความเสี่ยง:** เนื่องจากบริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคล บริษัทจึงให้ความสำคัญและตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นอันอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจ บริษัทจึงได้กำหนดให้มีแนวทางการบริหารความเสี่ยง และจัดให้มีการทบทวนนโยบายอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งต้องผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee)

2. **การกำหนดแนวปฏิบัติ:** เพื่อให้เกิดแบบแผนในการปฏิบัติ บริษัทได้มีการออกนโยบาย ประกาศ ระเบียบ เพื่อให้พนักงานได้มีการปฏิบัติที่ถูกต้อง ซึ่งก่อนนโยบาย ประกาศหรือระเบียบจะมีผลใช้บังคับ หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพิจารณาถึงการควบคุมภายในที่ดี และรับทราบบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานตนเองที่จะต้องปฏิบัติตามประกาศ ระเบียบดังกล่าว และเพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน บริษัทได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานมีหน้าที่ในการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) สำหรับกระบวนการหลักที่สำคัญของแต่ละกิจกรรมเพื่อให้พนักงานภายในหน่วยงานทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวจะต้องมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี

3. การสื่อสารกับพนักงานและลูกค้า: บริษัทได้จัดให้มีการเผยแพร่นโยบาย ประกาศ รวมถึงข่าวสารต่างๆ ของบริษัทให้พนักงานรับทราบผ่านช่องทางอีเมลอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการจัดเก็บไว้ในระบบฐานข้อมูลของบริษัท เพื่อการสืบค้นย้อนหลังได้สะดวก

4. การตรวจสอบการปฏิบัติ: เพื่อให้บริษัทมั่นใจได้ว่า หน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัท มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามประกาศ ระเบียบบริษัท ในแต่ละปีหน่วยงาน Internal Audit จึงได้จัดทำแผนการตรวจสอบเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ มีระบบการควบคุมภายในที่ดี และไม่เกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ คณะกรรมการบริษัททราบ

การดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ในกระบวนการดำเนินธุรกิจหลักของกิจการ (in-process) ตามหลักการ 8 ข้อ ซึ่งอ้างอิงแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีดังนี้

1. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

- บริษัทประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เช่น การกำหนดคุณสมบัติผู้ถือบัตรเครดิตทั้งบัตรหลัก บัตรเสริม และสินเชื่อบุคคล ตลอดจนการอนุมัติวงเงิน การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เป็นต้น และยังมีการผลักดันให้หน่วยงานภายในบริษัท ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยและของแต่ละเครือข่ายผู้ให้บริการบัตรเครดิต

- บริษัทยึดหลักการปฏิบัติต่อกู้ค้าให้เป็นไปตามประกาศที่หน่วยงานราชการหรือกฎหมายกำหนด (ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พรบ.คุ้มครองข้อมูลเครดิต) เช่น การไม่อนุมัติบัตรเครดิตหรือสินเชื่อบุคคลให้กับผู้ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ การจัดให้มีสัญญา ข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลที่ชัดเจนและเป็นธรรม การแจ้งให้ลูกค้าทราบหากมีการเปลี่ยนแปลงในเงื่อนไขของสัญญาที่กระทบต่อสิทธิของลูกค้า รวมถึงปฏิบัติในเรื่องของการแจ้งนำส่งข้อมูลเครดิตของเจ้าของข้อมูล เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ทางการกำหนด

- กำหนดคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานใช้เป็นคู่มือเพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

- ในการว่าจ้างบุคคลภายนอกเพื่อดำเนินธุรกิจแทนบริษัทในงานที่บริษัทไม่มีความชำนาญ บริษัทมีการดำเนินการ ดังนี้

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

- การติดตามกระบวนการควบคุมคุณภาพผู้ให้บริการภายนอกของหน่วยงานด้านปฏิบัติการ นอกจากมีจุดประสงค์เพื่อควบคุมมาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอกแล้วยังเป็นการดำเนินงานเพื่อเชื่อมต่อกับความต้องการของบริษัทคู่ค้า (ผู้ให้บริการภายนอก) และลูกค้า เพื่อให้เกิดการปรับปรุงในกระบวนการทำงานและผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้น จึงมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่ตลอดเวลา รวมถึงความพยายามในการลดการใช้ทรัพยากรที่ฟุ่มเฟือยในกระบวนการหรือในผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบ ผลที่ได้รับนอกจากการลดความฟุ่มเฟือย เพื่อช่วยลดภาระกับสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังทำให้ต้นทุนในการดำเนินกิจการลดลงอีกด้วย ตัวอย่างผลการดำเนินการที่ผ่านมา เช่น การลดวัสดุสิ่งพิมพ์สำหรับลูกค้าบางกลุ่ม เป็นต้น โดยการติดตามกระบวนการควบคุมคุณภาพนี้ยังเป็นการเพิ่มช่องทางเพื่อให้คู่ค้าเสนอแนะและร่วมพัฒนากระบวนการทำงานที่ดีและเป็นธรรมด้วยการแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างบริษัทกับคู่ค้าร่วมกันผ่านการประชุมร่วมระหว่างบริษัทที่จัดเป็นประจำอีกด้วย
- เคทซีได้ร่วมกับบริษัทรับจ้างภายนอก (Outsource) ในการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานของบริษัทรับจ้างภายนอกเป็นประจำทุกปี เช่น พนักงานติดตามหนี้ พนักงานธุรการ พนักงานช่าง เป็นต้น
 - การดำเนินการหาผู้มีข้อร้องเรียน โดยบริษัทได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชมเชย และแนะนำการให้บริการ (Customer Feedback) จากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางโทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามาที่ KTC Contact Center (02-123-5000) โดยตรง ช่องทางผ่านหน่วยงานกำกับดูแล และช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เพื่อนำข้อร้องเรียน ดิชมข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเรื่องร้องเรียนที่เคทซีได้รับนั้นจะได้รับการตรวจสอบและแจ้งความคืบหน้า รวมทั้งชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ทราบ รวมถึงได้รับการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จและแจ้งให้ทราบโดยเร็ว จากนั้นเคทซีจะนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าผู้มีส่วนได้เสียต่อไป
 - บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงาน Internal Audit ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระที่รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทำหน้าที่ประเมินความเพียงพอ และความมีประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการของบริษัท โดยมีการรายงานผลการตรวจสอบระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง และความเห็นที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้การปฏิบัติงานถูกต้อง มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ลดค่าใช้จ่าย และลดความเสี่ยงของบริษัทต่อคณะผู้บริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ส่งเสริมให้การตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพให้เป็นรากฐานสำคัญของการเติบโตอย่างยั่งยืน
 - บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงาน Compliance เพื่อทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษา รวมถึงสอบทานการปฏิบัติงานในกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้บริษัทมีการปฏิบัติสอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานทางการ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.ล.ต. สำนักงาน ป.ป.ง. บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ เป็นต้น รวมทั้ง ติดตาม วิเคราะห์ผลกระทบ ของกฎหมายหรือประกาศที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โดยอาจสรุปเพื่อเผยแพร่สาระสำคัญ หรือจัดประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจกับหน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัทที่เกี่ยวข้อง

2. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

สามารถพิจารณาข้อมูลที่ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันได้ในส่วนของ ความ

รับผิดชอบต่อสังคม ในหัวข้อ “10.5 การป้องกันการมีส่วนได้เสียเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน”

3. การเคารพสิทธิมนุษยชน

- บริษัทมีการปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย และกฎหมายอื่นๆ โดยมีการจัดอบรมให้กับพนักงานทวงถามหนี้ (New Collector Training Program) โดยให้ความรู้และเพิ่มทักษะความชำนาญเพื่อให้มีการปฏิบัติงานในการทวงถามหนี้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด โดยใช้วาจาสุภาพ ไม่มีการข่มขู่ คุกคาม หรือเสียดสีลูกค้า และไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้กับบุคคลที่สาม
- การรับสมัครพนักงานเข้าทำงาน บริษัทจะคำนึงถึงความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสิทธิภาพการทำงานของผู้สมัครเป็นสำคัญ โดยไม่กีดกันหรือแบ่งแยกความหลากหลายทางเพศ ศาสนา ความเชื่อทางการเมือง หรือแม้แต่นักคนพิการที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หากไม่ได้ป่วยเป็นโรคติดต่อร้ายแรง และสามารถแสดงศักยภาพที่เหมาะสมกับการทำงานให้ปรากฏชัด ก็สามารถเข้าทำงานกับบริษัทได้ รวมทั้งไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน อันเนื่องมาจากการนับถือศาสนา เพศ หรือการศึกษา

4. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

- กำหนดคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ตั้งแต่กระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรใหม่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน - การปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี (Salary Increase) และเงินรางวัลพิเศษประจำปี (Performance Incentive) การเลื่อนตำแหน่งประจำปี (Promotion)
- ในการใช้บริการว่าจ้างหน่วยงานภายนอก (Outsource) ให้ปฏิบัติงานในนามของบริษัทนั้น บริษัทมีการกำหนดไว้ในสัญญาการใช้บริการของบริษัทผู้รับว่าจ้างให้มีการปฏิบัติต่อพนักงานในสังกัดอย่างเป็นธรรมทุกกรณี ตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด นอกจากนี้ บริษัทยังมีการดูแล ให้คำปรึกษา และประสานงานระหว่างพนักงานผู้ปฏิบัติงานของบริษัท Outsource กับบริษัท Outsource ในกรณีที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานเกิดข้อสงสัย
- มีนโยบายพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญในการสร้างบุคลากรให้มีความรู้และศักยภาพมุ่งพัฒนาให้พนักงานมีความรู้และทักษะตามทิศทางของธุรกิจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยมุ่งเสริมสร้างให้พนักงานมีทัศนคติที่ดี มีทักษะอันเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการกับลูกค้า โดยในปี 2559 บริษัทจัดหลักสูตรอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรมากกว่า 184 หลักสูตร โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้
 - หลักสูตรปฐมนิเทศ มีการจัดอบรมให้กับพนักงานใหม่ตั้งแต่แรกเข้างาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ปลูกฝังจิตสำนึก คุณธรรม จริยธรรม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ ความสำเร็จที่ยั่งยืนของธรรมาภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการต่อต้านคอร์รัปชัน เสริมสร้างศักยภาพของพนักงานให้สามารถรับผิดชอบต่อหน้าที่ในปัจจุบันและพร้อมที่จะเติบโตในอนาคต ร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้พนักงานตระหนักรู้ในทุกกระบวนการคิดและการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องประสานความร่วมมือไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีจำนวนพนักงานที่เข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 459 คน โดยภายหลังจากการอบรมปฐมนิเทศ บริษัทได้จัดให้พนักงานทำแบบทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความ

เข้าใจในเนื้อหาที่ได้อบรม ซึ่งพนักงานจะต้องผ่านการทดสอบไม่ต่ำกว่า 85%

- กลุ่มหลักสูตร ที่มุ่งเน้นการสร้างผู้นำในอนาคต เช่น หลักสูตร Leadership Program, Think on Your Feet, The 7 Habits of Highly Effective People เป็นต้น
- กลุ่มหลักสูตร Core Course ซึ่งเป็นหลักสูตรสำหรับพนักงานทุกระดับ โดยมุ่งเน้นการออกแบบหลักสูตรที่เชื่อมโยงกับเป้าหมาย นโยบาย และความรู้ขององค์กร เช่น หลักสูตรจุดประกายความรู้ KTC การจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) การประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (RCSA) - เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน Creativity of Communication skills, 8 Wastes for Smart Simplicity & Meaningful เป็นต้น
- กลุ่มหลักสูตร Functional Course มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ เช่น หลักสูตร Introduction to the Master card authorization Environment, Up Selling Pro, Speak Pro Presentation เป็นต้น
- กลุ่มหลักสูตร Managerial Course มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะในการบริหารงาน เช่น Sale Manager as a Coach, 4D Supervisory Skill, Behavioral-Based Interview Technique for Line Manager, Power of active of Listening, Strategic Thinking เป็นต้น

● นอกจากหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาทักษะ ความรู้ในด้านต่างๆ แล้ว บริษัทได้ส่งเสริมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อสร้างสภาพแวดล้อม บรรยากาศที่ดีในการทำงาน เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นภายในองค์กรผ่านโครงการ KTC Knowledge Sharing โดยได้สนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้ผ่านหลักสูตรออนไลน์ เช่น Coursera ซึ่งพนักงานสามารถที่จะเลือกเรียนในหัวข้อที่ตนให้ความสนใจและความถนัดของตนเอง รวมทั้ง สามารถพูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในหลักสูตรผ่าน Community ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีเพื่อนร่วมเรียน และยังเป็นการเสริมสร้างทักษะทางด้านภาษา โดยจากการจัดโครงการที่ผ่านมา พนักงานมีการอบรมเฉลี่ยต่อปีคิดเป็น 33.35 ชั่วโมง

● บริษัทได้รวบรวมสื่อการเรียนรู้ต่างๆ ไว้บน Intranet เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถศึกษา และทบทวนเนื้อหาของสื่อการเรียนรู้ต่างๆ ได้ตลอดเวลา นอกเหนือจากประกาศและระเบียบภายในที่สำคัญของบริษัท เช่น หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ การต่อต้านการคอร์รัปชัน กฎหมายฟอกเงิน กฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบริษัท นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานจะต้องตอบแบบทดสอบเพื่อประเมินผลความรู้ ความเข้าใจและเป็นการสร้างความตระหนัก (Awareness) ถึงการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่สำคัญผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

- การจัดทดสอบเพื่อความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Self Assessment) ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน และแนวปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท ประจำปี 2559 มีผลการประเมิน ดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมินฯ
จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ	ร้อยละ 100.00	ร้อยละ 100.00
ความรู้ ความเข้าใจ	$\geq$ ร้อยละ 85.00	ร้อยละ 96.46

- จัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้กับผู้บริหาร และพนักงานประจำ โดยปี 2559 มีผลการประเมินดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมินฯ
จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ	$\geq$ ร้อยละ 90.00 ของพนักงานทั้งหมด	ร้อยละ 95.90
ความรู้ ความเข้าใจ	$\geq$ ร้อยละ 85.00	ร้อยละ 90.01

- จัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและการทำนิติกรรมสัญญาต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการทำงานและการดำเนินชีวิตแก่พนักงานบริษัท ในหัวข้อ “กฎหมายน่ารู้ สำหรับชาว KTC” โดยผลการประเมินมีดังนี้

เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมินฯ
ความรู้ ความเข้าใจ	$\geq$ ร้อยละ 85.00	ร้อยละ 94.00

- บริษัทมีความเชื่อว่า หากพนักงานมีสุขภาพกายและจิตใจที่ดีย่อมเสริมสร้างให้มีความทำงานที่ดีไปด้วย บริษัทจึงได้จัดให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพกาย และจิตใจที่ดีผ่านการจัดกิจกรรมต่างๆ โดยในปี 2559 บริษัทได้จัดให้มีกิจกรรมพอสังเขป ดังนี้

- การสร้างจิตสำนึกของพนักงานให้มีการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของจริยธรรมที่ดี เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาทางด้านจิตใจและศีลธรรม ผ่านโครงการ “ลานธรรมเคทีซี” โดยการพาพนักงาน จำนวน 50 คนที่สมัครใจไปอบรมปฏิบัติธรรม ถิ่นศีล 8 ณ วัดป่าทรัพย์ทวี จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นการขัดเกลาจิตใจ ให้เกิดการปล่อยวางและกำหนดจิตให้อยู่กับปัจจุบัน
- การจัดกิจกรรม KTC Sit & Talk ซึ่งเป็นกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ และประสบการณ์ในด้านต่างๆ เพื่อให้ทันกับภาวะการณ์ในปัจจุบัน โดยเรียนเชิญวิทยากรผู้มีความรู้และประสบการณ์มาเป็นผู้บรรยายให้ความรู้ เช่น เงินทองต้องวางแผน, Marketing and Consumer Trend In Digital Age, ปลุก Passion ปั่น Performance เป็นต้น
- จัดกิจกรรมดีทีทอล์ก ดีทอล์ค คุณธรรมนำทาง “สุขภาพ สบายจิต เต็มพลังชีวิตด้วยธรรมะ” โดยพระอาจารย์ ประสงค์ ปริบูรณ์ (อดีตเจ้าอาวาสวัดป่าศิคาโก) ได้เมตตาบรรยายธรรม และให้ข้อคิดที่เป็นประโยชน์ เพื่อ

นำธรรมะและคำสอนไปปรับใช้ในการทำงานและชีวิตประจำวัน

- การจัดกิจกรรมแข่งขันแบดมินตัน เพื่อส่งเสริมให้เกิดความสามัคคี รู้แพ้รู้ชนะ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
- บริษัทได้มีการว่าจ้างพนักงานที่บกพร่องทางร่างกายเข้ามาปฏิบัติงานในสังกัดหน่วยงานไอที ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ที่มีเจตนาเพื่อคุ้มครองให้คนพิการมีงานทำหรือประกอบอาชีพ โดยมีให้มีการเลือกปฏิบัติโดยมิได้เป็นธรรมเนื่องจากสาเหตุทางกายและสุขภาพ ซึ่งมีบัญญัติให้หน่วยงานของรัฐ และนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ ต้องรับคนพิการเข้าทำงานตามมาตรา 33 หรือส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามมาตรา 34 หรือเลือกดำเนินการให้สัมปทานตามมาตรา 35
- บริษัทมีการจัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงานและครอบคลุมไปถึงครอบครัวของพนักงานด้วย ซึ่งกำหนดเป็นภาคสมัครใจ โดยบริษัทจะจ่ายค่าเบี้ยประกันสุขภาพของครอบครัวพนักงานให้จำนวน 50%
- บริษัทมีการดูแลพนักงานประสบปัญหาด้านสุขภาพ โดยปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบตามศักยภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลกระทบกับสุขภาพของพนักงานน้อยที่สุด

5. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

- เคทีซีมี 2 องค์การ ธปท. และกรมบังคับคดี จัดมหกรรมประνομหนี่ และจัดสัมมนาให้ความรู้ในหัวข้อ บริหารการเงินและสร้างวินัยทางการเงินให้กับสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี พร้อมไถ่เกลี่ยประνομหนี่ให้กับลูกหนี่ที่มีภาระหนี่ติดพัน นอกเหนือจากมาตรการความช่วยเหลือเรื่องส่วนลดดอกเบี้ย หรือระยะเวลาในการผ่อนชำระ ด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อร่วมสนับสนุนการแก้ไขหนี้ภาคครัวเรือนของประเทศ
- บริษัทได้ร่วมกับศาลยุติธรรม จัดทำโครงการ “มหกรรมไถ่เกลี่ยเพื่อเจรจาประνομหนี่กับลูกหนี่” เพื่อให้ลูกหนี่สามารถชำระหนี่ที่ค้างชำระได้ตามกำลังความสามารถ และจะดำเนินการแก้ไขข้อมูลหรือปรับปรุงบัญชีของลูกค้าให้ถูกต้องในกรณีที่เกิดความผิดพลาด โดยในปี 2559 บริษัทได้จัดทำโครงการในจังหวัดตามภาคต่างๆ รวมทั้งสิ้น 5 ครั้ง ซึ่งมีจำนวนลูกหนี่ที่เข้าร่วมโครงการ ทั้งสิ้น 3,870 ราย มูลค่าภาระหนี่ที่เจรจาสำเร็จ คิดเป็น 95.30%
- ในกรณีที่มีการโต้แย้งเกี่ยวกับภาระหนี่ไม่ว่ากรณีใด ๆ บริษัทจะดำเนินการแสวงหาและสอบสวนข้อเท็จจริงให้ได้ความชัดเจนแก่ผู้บริโภค
- บริษัทมีนโยบายเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า และมีการออกผลิตภัณฑ์ที่ไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขของสัญญาที่เป็นธรรม
- บริษัทมุ่งเน้นให้สมาชิกมีวินัยทางการเงินและมีการบริหารรายได้ที่มีประสิทธิภาพและสามารถพึ่งพาตนเองได้โดยปลอดภาระหนี่ 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” ซึ่งเป็นเอกสารแผ่นพับแจ้งสิทธิประโยชน์และให้สิทธิผู้ถือหุ้นเข้าร่วมกิจกรรมเสวนาให้ความรู้ด้านต่างๆ ตลอดจนเวิร์คช็อปสนทนาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสานสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้นของบริษัท โดยตลอดปี 2559 บริษัทได้จัดกิจกรรมให้กับผู้ถือหุ้น รวมทั้งสิ้น 16 กิจกรรม
- การให้บริการ 24 ชั่วโมง โดยไม่เว้นวันหยุด (24x7 service)
 - จัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือในการใช้สินค้าและบริการสมาชิกด้วยความเต็มใจ และมีการจัดตั้งทีมงาน (Manager on Shift) ที่คอยทำ Monitor Real-time ซึ่งพร้อมปรับเปลี่ยนแผนรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้ง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการของลูกค้า
 - จัดทำสรุปรายงานตัวเลขปริมาณการรับสายโทรศัพท์จากลูกค้าและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่กระทบกับการบริการลูกค้าและผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมีการนำตัวเลขไปวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางป้องกันปัญหาแบบยั่งยืน
- การป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบในธุรกิจบัตรเครดิต (Fraud Prevention)
 - ออกแบบระบบตอบรับอัตโนมัติสำหรับการเปิดใช้งานบัตร (IVR Activation) ให้มีความปลอดภัยสำหรับสมาชิกบัตรตัวจริง เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการเปิดใช้งานบัตร
 - ออกแบบระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR KTC Contact Center 02 123 5000) สำหรับสอบถามข้อมูล และปรับปรุงรายการ โดยส่งเสริมให้ลูกค้าใช้รหัสประจำตัวในการตรวจสอบบนระบบเพื่อทำการด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ และไม่ต้องรอคอยนาน ในปี 2559 บริษัทจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจจากการให้บริการของ KTC Contact Center ผ่านระบบ IVR ซึ่งมีจำนวนลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจ รวมทั้งสิ้น 752,000 ราย โดยผลการประเมินอยู่ในระดับที่ “พอใจมาก” ทั้งนี้ บริษัทจะนำผลสำรวจไปปรับปรุงการให้บริการภายในบริษัท หรือภายนอกบริษัท เช่น กรณีการให้บริการจาก Outsource Sale เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อป้องกันและลดปัญหาการร้องเรียน รวมทั้งเพื่อช่วยให้การให้บริการของบริษัทมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
 - ขั้นตอนการตรวจสอบความเป็นเจ้าของบัตร (Verification Process) เพื่อความปลอดภัยในการให้ข้อมูลของสมาชิกบัตร และป้องกันการทุจริตในวงการค้า

6. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

- บริษัทมีนโยบายลดการใช้กระดาษในกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์กร โดยเป็นหนึ่งในแนวคิดหลักของการจัดทำเคทีซีสมาร์ทออฟฟิศที่มุ่งหมายให้พนักงานทั้งบริษัทร่วมกันลดการใช้กระดาษที่ไม่จำเป็น และจัดเก็บเอกสารสำคัญด้วยการใช้เครื่องมือสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบของไฟล์ หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) แทน และจัดส่งโดยใช้อีเมลแทนการส่งเอกสารส่งออกไปยังหน่วยงานอื่น รวมถึงการใช้กระดาษรีไซเคิลภายในหน่วยงาน ซึ่งนอกจากจะช่วยลดการใช้กระดาษซึ่งผลิตจากทรัพยากรธรรมชาติแล้ว ยังช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บและสะดวกต่อการสืบค้น และประหยัดพลังงานไฟฟ้าในการถ่ายสำเนา เช่น ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ บริษัท ได้พัฒนาระบบเพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูลเครดิต แบบ Host to Host เพื่อจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบงาน และ

กำหนดสิทธิเฉพาะเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อที่จะสามารถเรียกดูข้อมูลได้แทนการพิมพ์เอกสาร หรือการแจ้งข้อมูลเครดิตบูโร (NCB) ผ่านใบแจ้งยอดชำระค่าใช้จ่าย (Statement) หรือการลดปริมาณการใช้กระดาษในการจัดทำข้อมูลให้กับลูกค้าปลายปี หรือการส่งเอกสารต้นฉบับให้กับเครดิตบูโร หรือการเรียกดูและใช้ข้อมูลของคนแพค เช่นเตอร์ (Contact Center) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงบริการและจัดกะการทำงาน จะจัดเก็บข้อมูลลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และทำการวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อให้ได้ผลที่ต้องการแทนการส่งพิมพ์รายงานต่างๆ ออกมา แม้แต่ในการดำเนินคดีของฝ่ายกฎหมาย ซึ่งจำเป็นต้องใช้เอกสารเป็นจำนวนมากในการฟ้องร้องดำเนินคดีการคัดถ่ายเอกสารเกี่ยวกับใบแจ้งยอดชำระค่าใช้จ่าย (Statement) จะดำเนินการคัดถ่ายโดยใช้ทั้งสองด้าน สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษได้ประมาณครึ่งหนึ่ง นอกจากนี้ ยังได้ร่วมกับศาลบางแห่งลดการใช้เอกสารในการดำเนินคดี (ใช้เอกสารทำคำฟ้องของศาล ในการอ้างเอกสารเป็นพยาน) และกรณีมีการยอมความ จะมีการขอรับเอกสารที่ไม่จำเป็นในสำนวนคดีของศาลเพื่อลดภาระการจัดเก็บเอกสารของศาล ทำให้ลดมลภาวะในการจัดเก็บเอกสารของศาล และเอกสารดังกล่าวสามารถนำมารีไซเคิลให้เกิดประโยชน์ได้

- บริษัทมีการจัดทำแบบฟอร์มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้สำหรับนำเสนอให้ลูกค้าใช้สำหรับทำคำขอต่างๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เช่น แบบฟอร์มการขอลงเงินถาวร รวมถึงการจัดทำคำขออนุมัติระหว่างฝ่ายงานภายในบริษัท ซึ่งผู้ส่งสามารถกรอกข้อมูลผ่านระบบแทนการกรอกในกระดาษ และยังสามารถแนบเอกสารที่เป็นไฟล์รูปภาพ เช่น เอกสารที่ลูกค้าส่งผ่านโทรสาร คำสั่ง บันทึกข้อความต่าง ๆ หรือจากหน้าจอภาพของระบบที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาสำหรับผู้รับเรื่องต่อ ๆ ไป รวมถึงการรวบรวมข้อมูลของเรื่องทั้งหมดนี้สามารถเก็บรวมและค้นหาจากระบบได้ โดยไม่จำเป็นต้องส่งพิมพ์ลงกระดาษ

- บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยได้เลือกใช้กระดาษถนอมสายตาสำหรับพิมพ์เอกสารของบริษัท เช่น ใบสมัครขอใช้บริการบัตรเครดิต หรือสินเชื่อส่วนบุคคล และจดหมาย (Newsletter) ที่ส่งแจ้งโปรโมชั่นกับลูกค้า เป็นต้น จากผู้ผลิตงานด้านสิ่งพิมพ์ที่ได้รับเครื่องหมายรับรอง Carbon Neutral Certification หรือ Green Print ซึ่งปัจจุบันมีจำนวน 3 ราย

- บริษัทได้จัดทำเอกสารในรูปแบบ Electronic ทดแทนการกรอกเอกสารกระดาษในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งาน และประหยัดเวลาในการรับและส่งเอกสารโดยพนักงานสามารถเข้าใช้งานได้ผ่านทาง i-Form บนระบบ Intranet ของบริษัท เช่น การลงทะเบียนรับสมัครพนักงาน การเซ็นสัญญาจ้างงาน การขอหนังสือรับรอง การขอทำบัตรประกันสุขภาพใหม่ การขอทำบัตรพนักงานใหม่ การดำเนินการเรื่องการประเมินผลทดลองงาน รวมไปถึงการลาออกจากบริษัท

- การดำเนินการเกี่ยวกับการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าและเชื้อเพลิง

- บริษัทลดการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยเลือกใช้หลอดไฟแบบประหยัดพลังงาน (หลอด LED) ทั่วทั้งองค์กร รวมถึงจุดให้บริการลูกค้าทุกสาขาทั่วประเทศ และทยอยเปลี่ยนจอทีวีภายในบริษัทโดยเริ่มจากจอทีวี พลาสมาที่ชำรุดเสียหาย เป็นจอแอลอีดี ทีวี (LED TV) ซึ่งใช้กระแสไฟฟ้าน้อยลง โดยในปี 2559 บริษัทสามารถประหยัดค่าไฟฟ้าได้มากถึง 63%

- บริษัทมีนโยบายลดและประหยัดพลังงานที่ไม่จำเป็นในสำนักงาน โดยการบริหารเวลาในการเปิด ปิด

เครื่องปรับอากาศ และอนุญาตให้พนักงานสามารถแต่งกายลำลองมาทำงานได้ นอกจากนี้ ยังจัดให้พนักงานที่ทำงานในช่วงกะดึก นั่งปฏิบัติงานในพื้นที่ที่กำหนดเพื่อเป็นการประหยัดพลังงานไฟฟ้า และได้รับการดูแลให้คำแนะนำจากหัวหน้างานได้อย่างทั่วถึง

- ลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานเชื้อเพลิง โดยกำหนดคุณสมบัติรถยนต์ส่วนบุคคลทุกคันของบริษัท ให้ใช้น้ำมันที่ทำลายสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เช่น น้ำมัน E20 เป็นต้น โดยในปี 2559 มีรถยนต์ส่วนบุคคลที่ใช้น้ำมันประเภท E20 จำนวนทั้งสิ้น 5 คัน ซึ่งสามารถประหยัดค่าน้ำมันได้เป็นเงินประมาณ 11,932.19 บาท

7. การร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม

- บริษัทได้ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจจัดโครงการ “Thailand Boutique Awards” การประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทย โดยจัดต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2553 เพื่อเป็นเวทีให้ธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดกลางและขนาดเล็กของไทยได้เป็นที่รู้จักในกลุ่มผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งช่วยพัฒนาต่อยอดธุรกิจโรงแรมบูติกให้เติบโตอย่างยั่งยืน มีศักยภาพพร้อมแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและในเวทีโลก โดยในปี 2559 เป็นการจัดการประกวดครั้งที่ 4 มีโรงแรมขนาด 3 – 80 ห้องพัก เข้าร่วมประกวดจำนวนกว่า 100 โรงแรม โดยบริษัทได้พัฒนาการจัดงานประกวดให้มีคุณภาพ และขยายเครือข่ายความร่วมมือจากภาครัฐและเอกชนเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้ประกอบการโรงแรมบูติกได้รับประโยชน์ต่อยอดการตลาดและธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งสนับสนุนการออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ อาทิเช่น การสร้างสรรค์ “ทริปพิเศษบินเที่ยวพักผ่อนสัมผัสกิจกรรมชุมชน/ส่วนร่วมกับท้องถิ่น” จำนวน 8 เส้นทาง (Thailand Boutique Awards - Colors of Boutique Stay) และเสนอผ่านช่องทางสื่อ broadcast TV ควบคู่การใช้สื่อดิจิทัลและการทำการตลาดแบบออนไลน์ รวมถึงการนำโซเชียล เน็ตเวิร์ค เพื่อเผยแพร่กิจกรรมและโรงแรมบูติกในโครงการเพื่อเข้าถึงวงกว้างทั่วประเทศ นอกจากนี้ ยังได้จัดกิจกรรมพานักข่าวสายท่องเที่ยวร่วมเดินทางเพื่อนำเสนอข้อมูลท่องเที่ยวที่น่าสนใจภายในประเทศ โดยได้จับมือกับโรงแรมบูติกท้องถิ่นร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชนนั้นๆ เช่น การบริจาคอาหารกลางวัน และทุนการศึกษา การปล่อยปูลูโปงกาง เป็นต้น

- บริษัทมีความเชื่อว่าสังคมไทยจะดีได้ คนในสังคมต้องช่วยกัน และการสร้างคนดีมีคุณภาพป้อนสู่สังคม ควรจะถูกบ่มเพาะตั้งแต่วัยเยาว์เป็นต้นกล้าเยาวชน บริษัทจึงมุ่งให้ความสำคัญไปที่ “เยาวชน” เป็นหลัก ด้วยความเชื่อที่ว่า การพัฒนารากฐานของการศึกษาของเยาวชน ถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาอนาคตของชาติ โดยได้ริเริ่ม 2 โครงการใหญ่ คือ “โครงการ Learn & Earn @ KTC” และ “โครงการ KTC Offer” นอกเหนือจากการให้ความสนับสนุนหน่วยงานรัฐ ภาคเอกชนและสถาบันการศึกษาต่าง ๆ โดยเคทีซีได้ริเริ่มโครงการ Learn & Earn @ KTC ตั้งแต่ปี 2546 เป็นต้นมา เน้นการปลูกฝังให้เยาวชนรู้จักคุณค่าของเวลาและการใช้จ่าย โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาใช้เวลาว่างจากการเรียนเข้ามาทำงานและเรียนรู้รูปแบบการทำงานจริง ๆ นอกห้องเรียนกับเคทีซี และรับค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมง โดยมีพนักงานเป็นพี่เลี้ยงช่วยแนะนำและถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับเยาวชนก่อนก้าวสู่โลกการทำงานจริง ซึ่งถือเป็นการช่วยสร้างอาชีพให้กับคนในสังคมอีกทางหนึ่ง ปัจจุบันมีนักศึกษาสมัครเข้าร่วมโครงการฯ กว่า 25,368 คน และผ่านการฝึกงานในโครงการฯ แล้วกว่า 3,300 คน และมีจำนวนหลายร้อยคนที่ได้รับการบรรจุเข้าเป็นพนักงานประจำหลังจากเรียนจบ โดยระหว่างที่อยู่ในโครงการฯ นิสิต-นักศึกษายังมีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะหลายด้าน โดยสอดแทรกความรู้และส่งเสริมทักษะที่หลากหลายจากผู้เชี่ยวชาญในหลายแวดวงในลักษณะของเอดดูเทนเมนท์ (Edutainment) เช่น การพูดคุยอย่างใกล้ชิดเพื่อสร้างแรงบันดาลใจใน

อาชีพกับผู้ประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ หรือกิจกรรมวางแผนการเงินร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ภายใต้คอนเซ็ปต์ “Smart Spending” เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจให้นิสิต-นักศึกษาในโครงการฯ เห็นคุณค่าการวางแผนทางการเงิน การจัดเวิร์คช็อป และจัดประกวดการวางแผนการใช้จ่ายเงิน เพื่อค้นหาสุดยอดนักวางแผนทางการเงิน และจัดเวิร์คช็อปการแต่งหน้าแต่งกายเพื่อเตรียมสู่โลกของการทำงาน เป็นต้น บริษัทฯ ยังจัดให้มีการนำนิสิตและนักศึกษาในโครงการฯ เดินทางไปทัศนศึกษานอกสถานที่ ด้วยเป้าหมายที่จะปลูกฝังจิตสำนึกของเด็กๆ ในการเป็น “ผู้ให้” รวมทั้งจัดให้มีการมอบรางวัลประจำปีสำหรับผู้เรียนดีและมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (Top Performance Awards) ในรูปแบบของทุนการศึกษาหรือแพ็คเกจท่องเที่ยวเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่นิสิตนักศึกษา โดยในปี 2559 ได้จัดกิจกรรมสร้างแรงบันดาลใจภายใต้แนวคิด KTC Gen D (เคทีซี เจน ดี) บัณฑิตคนเก่ง + คนดี เพื่อปลูกพลังต่อเนื่องเป็นซีรีส์ 4 ตอน ได้แก่ พลังความสามัคคี พลังแห่งความคิด พลังแห่งการแบ่งปัน และพลังแห่งโลกโซเชียล รวมทั้งปลูกฝังนิสิตนักศึกษาให้มีคุณธรรม ซื่อสัตย์และยึดถือจริยธรรมอันดี

- เคทีซียังมุ่งมั่นในการร่วมสร้างคนดีมีคุณภาพคือนิสิตนักศึกษาให้ขยายวงกว้างและมีความหลากหลายขึ้น เพื่อขยายผลต่อจากโครงการ Learn & Earn @ KTC ที่เปิดรับจำนวนนิสิต นักศึกษาได้จำกัด จึงได้ริเริ่ม “โครงการ KTC Offer” โดยนำผู้บริหารภายในบริษัทที่ประสบความสำเร็จและมีความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาต่างๆ อาทิ ด้านการตลาด การเงิน ประชาสัมพันธ์ บริหารทรัพยากรบุคคลและกฎหมายออกไปถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับนิสิตนักศึกษาถึงห้องเรียน และประชาชนทั่วไปตามงานสัมมนาต่างๆ ตามนโยบายในการเป็นองค์กรแบ่งปันความรู้ เพื่อยกระดับการเรียนรู้และเป็นแนวทางการศึกษาให้กลุ่มเป้าหมายได้มีความรู้เพิ่มเติมที่มีใช้แค่เพียงทฤษฎี ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการคิดวิเคราะห์และนำไปปรับใช้ทั้งในการเรียนและในวิชาชีพ

- บริษัทได้จัดทำระบบเปิดให้สมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีทั่วประเทศสามารถใช้คะแนนสะสมที่มี แทนค่าด้วยเงินสดบริจาคช่วยเหลือองค์กรการกุศลที่ให้ความดูแลผู้ด้อยโอกาสต่างๆ 25 แห่ง ภายใต้ “โครงการคะแนนแทนเงินบริจาค” โดยสามารถใช้คะแนนสะสม 1,000 คะแนน แทนเงินบริจาค 100 บาท โดยแจ้งความประสงค์ผ่านพนักงานทาง Contact Center หรือศูนย์บริการสมาชิก KTC Touch ทุกสาขา หรือทำรายการด้วยตนเองผ่านโมบายแอปพลิเคชัน “TapKTC” เว็บไซต์ “ClickKTC” โดยเคทีซีจะรวบรวมคะแนนสะสมที่ได้รับบริจาค เปลี่ยนเป็นเงินเพื่อส่งมอบให้กับองค์กรการกุศลต่างๆ หรือร่วมบริจาคโดยหักชำระเป็นรายเดือนผ่านบัตรเครดิต รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้สมาชิกสามารถบริจาคด้วยเงินสดผ่านกล่องรับบริจาคที่ตั้งอยู่ตามจุดให้บริการลูกค้า โดยในปี 2559 มียอดการใช้คะแนนสะสม แทนเงินบริจาค ทั้งสิ้น 15,994,000 คะแนน คิดเป็นเงิน 1,599,400 บาท

- บริษัทได้จัดส่งจดหมายไต่เรคเมตถึงสมาชิกที่มีประวัติการบริจาคโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่อหารายได้สมทบทุนให้กับสภาการศึกษาไทย โดยหักค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อสร้างตึกและเครื่องมือแพทย์อาคารภูมิสิริมังคลานุสรณ์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และมูลนิธิสงเคราะห์เด็กยากจน ซี.ซี.เอฟ ในประเทศไทย เพื่อสมทบทุนสนับสนุนเด็กยากไร้ในโรงเรียนทุรกันดาร

8. การมีนวัตกรรมและเผยแพร่นวัตกรรม

- บริษัทได้คิดค้นพัฒนาเพิ่มเติมช่องทางออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าในการใช้บริการ โดยบริษัทได้พัฒนาช่องทางออนไลน์นี้ให้มีความสามารถทั้งในการให้ข้อมูลและเป็นช่องทางในการทำ

ธุรกรรมไปพร้อมกัน เสมือนเป็นจุดบริการลูกค้าแบบ One-Stop Services ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์ทั้งบริการทางด้านผู้ถือบัตรและร้านค้าสมาชิกบัตร ในรูปแบบของแอปพลิเคชัน “TapKTC” และ “ClickKTC” ซึ่งได้เปิดให้บริการในระยะแรกผ่านทางเว็บไซต์และขยายการให้บริการไปยังกลุ่มลูกค้าผู้ใช้สมาร์ทโฟน และสามารถดีไวส์ผ่านระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ตามลำดับ เพื่อรองรับแนวโน้มการเติบโตของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีขนาดใหญ่สำหรับธุรกิจรับชำระเงินในปัจจุบันและที่จะมีในอนาคต สำหรับบริการธุรกรรมออนไลน์ที่ “TapKTC” และ “ClickKTC” ให้บริการนั้น ได้แก่ การทำรายการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากบัญชีบัตรเครดิต และการเบิกถอนเงินจากบัตรกดเงินสดของสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ โดยลูกค้าสามารถเลือกรับเงินได้ที่บัญชีของตนเองหรือบัญชีของบุคคลอื่น อีกทั้งลูกค้าสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับยังสามารถเลือกทำรายการรับเงินผ่านทางร้านค้าสมาชิกของบริษัท นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถสอบถามยอด การตั้งค่าเพื่อแจ้งเตือนวันครบกำหนดชำระเงิน และบริการอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนสมาชิกที่สมัครใช้บริการแล้วกว่า 373,062 ราย รวมถึงการสมัครรับใบแจ้งยอดผ่านทางอีเมล (e-Statement) ที่จะทำให้การได้รับใบแจ้งยอดเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น อีกทั้งเป็นการช่วยลดการใช้ทรัพยากรในการจัดพิมพ์ใบแจ้งยอดกระดาษ ตลอดจนช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม ลดการใช้พลังงานในการกำจัดขยะที่เกิดจากใบแจ้งยอดที่ไม่ได้ใช้แล้ว ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนสมาชิกที่รับ e-Statement แล้วกว่า 201,793 ราย โดยบริษัทได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอนแทค เซ็นเตอร์ ทำการแนะนำช่องทางบริการดังกล่าว

- บริษัทได้คิดค้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อรองรับการให้บริการร้านค้าสมาชิกบัตรผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ในโครงการ TapKTC Merchant หรือที่เรียกว่า “mPOS” โดยให้บริการทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android โดยร้านค้าสมาชิกบัตรที่เข้าร่วมโครงการฯ จะสามารถทำรายการรับชำระเงินสดสินค้าและบริการ ณ จุดซื้อขายได้ ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนที่ได้ลงทะเบียนไว้กับบริษัท ต่อมาระบบจะทำรายการชำระเงินและตอบกลับผลการทำรายการมายังหน้าจอของสมาร์ทโฟน เพื่อให้ลูกค้าลงนามในรูปแบบของ e-signature โดยระบบจะจัดส่งใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) ให้ทางอีเมลของลูกค้าเป็นอันเสร็จสิ้นขั้นตอน ซึ่งการรับ-ส่งข้อมูลทั้งหมดนั้นได้ถูกเข้ารหัสด้วยระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานจึงมีความปลอดภัยสูง ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการทั้งในกลุ่มร้านค้ารับบัตรและลูกค้าผู้ถือบัตร ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนร้านค้าสมาชิกบัตร mPOS แล้วกว่า 1,736 ร้านค้า

- บริษัทนำเสนอนวัตกรรมของแต่ละผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรเครดิตชั้นนำ ได้แก่ วีซ่า มาสเตอร์การ์ด เจซีบี เพื่อให้ทีมงานนำมาพัฒนาบริการต่อขยายธุรกิจและเพิ่มรายได้

- บริษัทได้ทำการออกบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสมาชิกเพื่อใช้งานผ่านช่องทางออนไลน์ (KTC Virtual Credit Card) ซึ่งลดต้นทุนการใช้กระดาษและพลาสติก โดยสมาชิกบัตรไม่ต้องกังวลว่าบัตรจะเสีย ขาดหาย หรือสูญหาย ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนสมาชิกที่ใช้บริการแล้วกว่า 5,541 ราย

- บริษัทได้ริเริ่มโครงการแจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อทาง SMS ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เมื่อได้พิจารณาใบสมัครบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคลเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้สมัครหรือขอสินเชื่อทราบ โดยได้พัฒนาระบบการแจ้งผลการพิจารณาผ่านทาง SMS แทนการจัดพิมพ์เป็นจดหมาย เว้นแต่เหตุผลในการปฏิเสธการให้สินเชื่อที่กฎหมายกำหนดให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น ทำให้ผู้สมัครและผู้ขอสินเชื่อทราบผลการพิจารณาได้รวดเร็ว ไม่ต้องรอการจัดพิมพ์เป็นจดหมายและขั้นตอนไปรษณีย์ อีก

ทั้งยังลดปริมาณการใช้กระดาษได้เป็นจำนวนมาก ในการติดตามผลการจัดส่งและการเปิดใช้บัตร (Activation) บริษัทได้จัดตั้งทีมติดตามผลการจัดส่งบัตรไปยังลูกค้า พร้อมอำนวยความสะดวกในการแจ้งเปิดใช้งานบัตรและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ลูกค้าพึงจะได้รับ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการสูญหาย หรือล่าช้าระหว่างจัดส่งบัตร ลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการติดตามทวงถาม ลดขั้นตอนที่ต้องติดต่อเข้ามาเปิดใช้งานบัตรหลังได้รับบัตรของลูกค้า และบริษัทไม่ต้องการทำการผลิตบัตรใหม่ และจัดส่งบัตรใหม่

- การจัดเก็บฐานข้อมูลของพนักงานโดยใช้ระบบ HRIS เข้ามาดำเนินการ เพื่อช่วยให้การเก็บฐานข้อมูลของพนักงานและลดการใช้กระดาษให้น้อยลง โดยพัฒนา Module ต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานด้าน Human Resources เพื่อรองรับการใช้งาน

- ในขั้นตอนการสรรหาบุคลากร (Recruitment) บริษัทได้จัดให้ผู้สมัครงานสามารถกรอกใบสมัครงานได้ผ่านทาง Google Form เพื่อลดการกรอกข้อมูลในเอกสาร นอกจากนี้ เพื่อให้การสมัครงานเป็นไปอย่างมีระบบ บริษัทจึงได้จัดให้มีการทำ QR Code เพื่อใช้ในการจัดลำดับคิวของผู้สมัครงาน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการติดต่อสมัครงานกับบริษัท อีกทั้งทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการทำงานอย่างมีระบบ

10.3 การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

ในปี 2559 บริษัทไม่มีการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

10.4 กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (After Process)

บริษัทให้ความสำคัญกับการสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์เพื่อตอบแทนให้กับสมาชิกและประชาชนทั่วไป โดยได้จัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม ดังนี้

1. ด้านการเสริมสร้างความรู้ (กลุ่มเป้าหมาย: ชุมชน สื่อมวลชน และเยาวชน)

- เพื่อนำเสนอมุมมองและเรื่องราวที่เป็นประโยชน์กับสังคม และร่วมรณรงค์ความเข้าใจในประวัติศาสตร์ไทย ตลอดจนร่วมจรรโลงจิตใจให้เกิดสังคมการทำดีเพื่อผู้อื่นและสังคมไทย บริษัทจึงได้จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ชมรม “KTC PR Press Club” ผ่านสื่อมวลชนแขนงต่างๆ เพื่อเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนรับทราบในวงกว้าง โดยในปี 2559 ได้จัดกิจกรรมภายใต้แนวคิดหลัก “ราชาเป็นสง่าแห่งแผ่นดิน” ตอน 4 ช่วงรัชกาลที่ 7 - 9 ณ วัดพุทธวนารามราชวรวิหาร พิพิธภัณฑสถานสมเด็จพระพันวัสสาอัยยิกาเจ้า วังสระปทุม และพระที่นั่งวิมานเมฆ/กิจกรรม “รักษางานศิลป์ เสริมศาสนา น้อมบูชาพระวันเพ็ญ” เรียนรู้การทำ “แป้งพวง” เครื่องหอมจากภูมิปัญญาของบรรพบุรุษไทย และวิธี “การพับกลีบบัวสดบังกช” ณ พิพิธภัณฑสถานบ้านจิม ทอมป์สัน/กิจกรรมเวิร์คช็อป “Woodcut Printing” เรียนรู้การแกะแม่พิมพ์ไม้อย่างง่าย และสร้างสรรค์ลวดลายพร้อมพิมพ์สีบนถุงผ้าสวยงาม ชมภาพเขียนฝีพระหัตถ์ของหม่อมเจ้ามารศรีสุขุมพันธุ์ บริพัตร/จัดกิจกรรม “ล่องเรือฟังตำนาน ย้อนวันวานผ่านสายน้ำ” เยี่ยมชม “พิพิธภัณฑสถานเพื่อการศึกษาวัดหน้าจั่วราชวรวิหาร” “พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เรือพระราชพิธี” และ “วัดสุวรรณารามราชวรวิหาร”

- จัดกิจกรรมยกระดับจิตวิญญาณเพื่อสร้างทัศนคติที่ดี (Mind) “โยคะ...ฝึกจิต...พิชิตใจ...รับปีใหม่กับเคทีซี” เข้าร่วม “ฝึกจิต เจริญเมตตา” โดยท่านพระอาจารย์ธมฺมทีโป พร้อมวิทยากรพิเศษ ป้าจี้-อัจฉราพรรณ ไพบูลย์สุวรรณ และพญ.ทพญ.อัญญา แยมสุคนธ์ เพื่อเสริมสร้างการจัดระบบความคิด สร้างเสริมสติปัญญา สมาธิ และขัดเกลาจิตใจ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานและการดำรงชีวิตประจำวัน พร้อม “เคลื่อนไหวร่างกาย ภายในคูจิต” Hot Flow ฝึกโยคะขั้นพื้นฐานในห้องที่มีอุณหภูมิ 37 องศา และกิจกรรม “ปรับแนวคิด...เพื่อเปลี่ยนอนาคต” ให้กับน้องๆ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนหญิงบ้านปรานี เนื่องในวันเยาวชนแห่งชาติ 20 กันยายน โดยร่วมกับชมรมปั้นเด็กดี และบุคลากรจากหลากหลายอาชีพร่วมเป็นวิทยากรพิเศษ สร้างแรงบันดาลใจเพื่อปรับทัศนคติที่ดี สร้างภูมิคุ้มกันทางความคิดให้กับเยาวชน ให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และปลูกฝังจิตสำนึกเพื่อไม่ให้เยาวชนกลับไปกระทำความผิดซ้ำอีก พร้อมฝึกสมาธิและเสริมสร้างให้เด็กมีความอ่อนโยนทั้งกายใจ ผ่านกิจกรรมเวิร์คช็อปพับดอกบัวและจัดกระเช้าดอกบัว

- จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาด้านจิตใจ (Heart) โดยการจัดกิจกรรม “เคทีซีปันความรู้สู่ชุมชน ตอน บริหารเงินอย่างไรให้งอกเงย + อาชีพเสริมเพิ่มรายได้ (ลูกซุบ)” ให้กับสมาคมผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวิจิตรวิทยา และสื่อมวลชนกว่า 60 คน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการบริหารเงิน และข้อแตกต่างระหว่าง “หนี้นอกระบบ” และ “หนี้ในระบบ” พร้อมทั้งแบ่งปันความรู้การทำขนมหวานไทย (ลูกซุบ) เพื่อสร้างโอกาสในการทำอาชีพเสริมเพิ่มรายได้ โดยโครงการอนุรักษ์ขนมไทย

- จัดกิจกรรม ถวายอาลัยด้วยใจภักดี ย้อนวันวานพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพ และสุสานหลวงแห่งรัก “จุฬาลงกรณ์ราชสันตติวงศ์” โดยนำคณะนิสิตนักศึกษาฝึกงานในโครงการ Learn & Earn @ KTC และสื่อมวลชน รับฟังเรื่องราวของพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพ และชม “พระมหาพิชัยราชรถ” ภายในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พร้อมรับฟังความเป็นมาของสุสานหลวงแห่งรัก “จุฬาลงกรณ์ราชสันตติวงศ์” ซึ่งตั้งอยู่ในวัดราชบพิธสถิตมหาสีมาราม โดยได้รับเกียรติจาก มณฑนา ยุบล เจ้าพนักงานพิพิธภัณฑสถานชำนาญงาน พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร และพระครูปลัดสัมพิพัฒน์เมธจารย์ วัดราชบพิธสถิตมหาสีมาราม ร่วมเป็นวิทยากร

- เคทีซีร่วมกับสถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ จัดกิจกรรม “เคทีซีปันความรู้ สู่ผู้สูงวัย ด้วยก้าวใหม่แห่งเทคโนโลยี” นำคณะผู้สูงอายุต้นแบบจากชมรมผู้สูงอายุวัดธาตุทอง เรียนรู้เทคนิคการดูแลสุขภาพ ชมนวัตกรรม “หุ่นยนต์ผู้ช่วยเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการทรงตัวในผู้สูงอายุ” และทดลองการรักษาข้อเสื่อมด้วยพลังน้ำใน “สระธาราบบำบัด” อันทันสมัยที่สุดในอาเซียน ณ ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ถนนติวานนท์

2. ด้านเยาวชนและการศึกษา

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการต่างๆ ให้กับเยาวชนและการศึกษา บริษัทได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม มอบทุนการศึกษา หรือสนับสนุนโครงการ สถาบันการศึกษา องค์การการกุศล หรือมูลนิธิต่างๆ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 246,512 บาท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- จัดกิจกรรมเพื่อสร้างกำลังใจและยกระดับจิตวิญญาณเพื่อพัฒนาด้านจิตใจ (Heart) ประกอบด้วย กิจกรรม “เคทีซีส่งภาษามือชวชน้องตามรอยพระบิดาแห่งการวิจัยและพัฒนาข้าวไทย” โดยนำคณะครูและนักเรียนผู้บกพร่องทางการได้ยิน ชั้นประถมศึกษาตอนปลายและมัธยมศึกษา โรงเรียนเศรษฐเสถียร ในพระบรมราชูปถัมภ์ เรียนรู้การทำเกษตรกรรม ศึกษากระบวนการปลูกข้าวครบวงจรแบบเกษตรอินทรีย์ พร้อมร่วมกิจกรรมเวิร์คช็อป “ฟีสอนน้องปลูกข้าวในกระถาง” เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและเรียนรู้เรื่องการเกษตรด้วยตนเองตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยมีชาวนาวิถีเกษตรอินทรีย์ เจ้าของนาทองดี เป็นวิทยากร พร้อมกันนี้ยังได้ร่วมกันถ่ายทอดบทเพลงพระราชนิพนธ์ “แผ่นดินของเรา” ผ่านภาษามือ บริเวณคันนาทองดี เพื่อน้อมสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณอันล้นพ้นของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ที่มีต่อการเกษตรไทย
- สนับสนุนทุนการศึกษาให้กับมูลนิธิ สถาบันการศึกษา ต่างๆ

3. ด้านกีฬา

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านกีฬา บริษัทได้มีส่วนร่วมในการมอบเงินสนับสนุนการแข่งขัน หรือการจัดกิจกรรมด้านกีฬา ให้แก่สมาคม ชมรม หรือมูลนิธิ เช่น สมาคมผู้สื่อข่าวเศรษฐกิจ ชมรมคอลัมน์นิสต์นักจัดรายการวิทยุและโทรทัศน์ไทย เป็นต้น รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 100,000 บาท

4. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัทได้มีส่วนร่วมโดยการบริจาคเงิน หรือร่วมเป็นผู้สนับสนุนโครงการกับมูลนิธิต่างๆ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 7,556,601.50 บาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

- มอบเงินสนับสนุนมูลนิธิสร้างรอยยิ้มเพื่อสมทบทุนช่วยเหลือด้านศัลยกรรมแก้ไขภาวะปากแหว่งเพดานโหว่ และความผิดปกติบนใบหน้าอื่นๆ แก่เด็กๆ ทั่วประเทศไทย เป็นโครงการต่อเนื่อง 5 ปี และยังได้จัดทำสื่อและกิจกรรมเชิญชวนผู้ที่สนใจร่วมบริจาค รวมถึงเป็นช่องทางรับบริจาคเพื่อสร้างรอยยิ้มเปลี่ยนชีวิตให้กับผู้ป่วยด้วย
- จัดกิจกรรม “KTC Run for Heroes” เติมน้ำใจ รุกศุภผล เปลี่ยนจำนวนรอบที่วิ่งเป็นเงินบริจาค ช่วยเหลือเหล่าทหารพรานใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมอบผ่านมูลนิธิโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อผู้ป่วยราชการสนาม และหน่วยเฉพาะกิจ กรมทหารพรานที่ 45 อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส โดยมีพลตรีพิระพล ปกป้อง เสนาธิการศูนย์อำนวยการแพทย์พระมงกุฎเกล้า เสนาธิการ มูลนิธิโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า และพันเอกอิศรา จันทะกระยอ ผู้บังคับการ หน่วยเฉพาะกิจ กรมทหารพรานที่ 45 อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส
- นำทีมพนักงาน และนิสิต นักศึกษาฝึกงานโครงการ Learn & Earn @ KTC ที่มีจิตอาสา 40 คน ช่วยกันประกอบแฟ้มผู้ป่วย จำนวน 400 เล่ม เพื่อใช้เก็บประวัติข้อมูลสำหรับน้องๆ ผู้ป่วยปากแหว่งเพดานโหว่ที่รอการผ่าตัด ในโครงการ Bright Smile and Happy Heart ภายใต้มูลนิธิสร้างรอยยิ้ม
- เคทีซีได้รับการคัดเลือกจากสภาอากาศไทย เป็น 1 ใน 10 องค์กรร่วมนำเสนอผลงาน โครงการและกิจกรรมรณรงค์บริจาคโลหิต ในการประชุมผู้ประสานงานด้านการจัดหาผู้บริจาคโลหิต ประจำปี 2559 โดยตลอดระยะเวลา 9 ปีที่ผ่านมา ผู้บริหารและพนักงานเคทีซีได้ร่วมกันบริจาคโลหิตให้กับสภาอากาศไทย เพื่อช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์เป็นจำนวนถึง 1,986 ยูนิต หรือ 794,400 ซีซี นอกจากนี้ บริษัทได้ประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้บริหารและ

พนักงานร่วมบริจาคโลหิตอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยในปี 2559 เปิดรับบริจาครวมทั้งสิ้น 4 ครั้ง ด้วยปริมาณโลหิตรวม 252,900 ซีซี

- บริษัทร่วมกับสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีผู้มีจิตศรัทธา นำคะแนนสะสมเปลี่ยนเป็นเงินบริจาคให้กับมูลนิธิต่างๆ อาทิ มูลนิธิสงเคราะห์เด็กยากจน ซี.ซี.เอฟ.ฯ ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เพื่อเด็กยากไร้ขาดสน มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ เนื่องในวันไม่เท่าเทียมโลก มูลนิธิบ้านสงเคราะห์สัตว์พิการ (ในความอุปถัมภ์ของหลวงตามหาบัว ญาณสัมปันโน) เพื่อช่วยเหลือน้องหมาและน้องแมว มูลนิธิหัวใจแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มูลนิธิอนุเคราะห์คนพิการ ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี เนื่องในวันคนพิการแห่งชาติ

- KTC ร่วมกับ บริษัท Sports Revolution จัดทำแคมเปญเชิญชวนสมาชิกบัตร ร่วมสนับสนุนนักกีฬาคนพิการ ผ่านมูลนิธิคณะกรรมการพาราลิมปิกแห่งประเทศไทย ในโครงการสนับสนุนนักกีฬาไทยสู่ศึกพาราลิมปิกเกมส์ 2016 ที่ประเทศบราซิล โดยเมื่อสมาชิกบัตรเครดิต KTC ชื้อสินค้าที่ร้านค้าในเครือทุกสาขา ครบทุก 1,000 บาท สามารถใช้คะแนนสะสม Forever Rewards ทุก 1,000 คะแนน แลกส่วนลด 12% หรือ 120 บาท โดย KTC จะร่วมสมทบเพิ่มอีก 3% ของยอดแลกคะแนนสะสมทั้งหมดจากแคมเปญนี้ เพื่อร่วมสมทบทุนสนับสนุนนักกีฬาคนพิการ ให้แก่มูลนิธิต่อไป

- สนับสนุนมูลนิธิโรงพยาบาลตำรวจฯ เพื่อสมทบทุนการจัดสรรอุปกรณ์เครื่องเชื่อมติดหลอดเลือดด้วยไฟฟ้า สำหรับการผ่าตัดทางศัลยกรรม ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่ช่วยลดภาวะเลือดออกในผู้ป่วยขณะผ่าตัด

- มอบเงิน 999,999 บาท สมทบทุนเข้าศิริราชมูลนิธิ “กองทุนเพื่อการรักษาผู้ป่วยด้วยโอกาสฯ ถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9” ภายใต้โครงการ “890 ชั่วโมงกับเคทีซี 89000 ความดีเพื่อพ่อ” เพื่อบำเพ็ญกุศลอุทิศถวายแด่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มหิตลาธิเบศรามาริบัติ จักรีนฤพดินทร สยามิน ทวาริราช บรมนาถบพิตร โดยคณะผู้บริหารและพนักงานได้ร่วมกันทำดีและโพสต์เล่าเรื่องราวความดีบนเฟซบุ๊ก KTC CSR Club มากถึง 124,574 ความดี ภายใน 890 ชั่วโมง ใน 9 หัวข้อความดี ได้แก่ 1. รู้หน้าที่ของตน 2. มีความเพียร 3. กตัญญูรู้คุณ 4. อยู่อย่างพอเพียง 5. ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 6. รักชาติ รักแผ่นดิน 7. รู้รักสามัคคี 8. ทำนุบำรุงศาสนา 9. รักษาสิ่งแวดล้อม

5. ด้านศาสนา

เคทีซียังได้เป็นส่วนหนึ่งในการร่วมทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา ด้วยการทำบุญถวายปัจจัยแด่พระภิกษุสงฆ์ และพุทธสถานต่างๆ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 280,000 บาท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- จัดกิจกรรมสร้างกำลังใจและยกระดับจิตวิญญาณเพื่อสร้างทัศนคติที่ดี (Mind) โดยจัดกิจกรรม “ความตาย ออกแบบได้ ซึ่งความหมายของการมีชีวิต เพื่อถวายเป็นพุทธบูชา” ให้กับนักเรียนโรงเรียนสายน้ำทิพย์ และสื่อมวลชนรวมกว่า 60 คน เนื่องในวันวิสาขบูชา โดยวิทยากรครูดล-ธนวัชร เกตนวิมุต ประธานเครือข่ายชีวิตสิกขา นำฝึกเจริญมรณานุสติในรูปแบบเดี่ยว แบบคู่ และแบบกลุ่ม ด้วยกระบวนการเรียนรู้ เพื่อเข้าใจชีวิต รู้สติ รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง และมีสติในทุกลมหายใจจนถึงวาระสุดท้าย/กิจกรรมพิเศษ “ฟังธรรม ปรับกายใจ บูชาพระรัตนตรัย ในวันเพ็ญเดือน 8” เนื่องในวันอาสาฬหบูชา โดยฟังธรรมเทศนา “ธัมมจักกัปปวัตตนสูตร” จากพระเทพญาณกวี (เจ้าคุณตั๋ย) พร้อมถวายสังฆทาน และเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์พระพุทธศาสนาฯ ซึ่งจัดแสดงในรูปแบบของ 4D

ปิดท้ายด้วยเวิร์คช็อปสาธิตการปรุงอาหารสูตร “ท่านเจ้าคุณนรฯ” (พระภิกษุพระยานรรัตนราชมานิต) และกราบสักการะท่าน “เจ้าคุณนร” ณ หอพระอัฐิ

- เติบ่มอบหนังสือ “ธรรมะจากสมเด็จพระสังฆราช” จากมูลนิธิ 100 พระชันษา ให้แก่ห้องสมุดในเรือนจำทัณฑสถานทั่วประเทศ โดยเป็นการรวบรวมบทพระนิพนธ์ที่คัดสรรหลักธรรมสำคัญของสมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก เพื่อเป็นแนวทางในการเจริญสติ ให้กับผู้อ่านนำไปปรับใช้ในชีวิตรประจำวัน เพื่อความสุขที่แท้จริงในชีวิต และเพื่อนำหนังสือดังกล่าวไปกระจายเข้าห้องสมุด “พร้อมปัญญา” ภายในเรือนจำทัณฑสถานทั่วประเทศไทย กว่า 147 แห่ง
- ร่วมทำบุญกฐินสามัคคี หรือทอดผ้าป่าสามัคคี ณ วัดตามจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ

10.5 การป้องกันการมีส่วนได้เสียเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน

คณะกรรมการบริษัทมีมติเห็นชอบนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งได้กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อห้ามไม่ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานดำเนินการหรือยอมรับการคอร์รัปชันทุกรูปแบบ เว้นแต่เป็นกรณีที่ถูกกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น หรือจารีตทางการค้าให้กระทำได้ โดยนโยบายดังกล่าว บริษัทได้กำหนดบทบาทหน้าที่ แนวทางปฏิบัติหากพบการคอร์รัปชัน บทลงโทษ รวมถึงกระบวนการและช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ปี 2556 บริษัทได้ร่วมลงนามแสดงเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตของภาคเอกชนไทยใน “การประชุมระดับนานาชาติด้วยการสร้างแนวร่วมปฏิบัติ (Collective Anti-Corruption : CAC) ในการต่อต้านการทุจริตภาคเอกชนไทย” ซึ่งจัดโดยสถาบันส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) หอการค้าไทย หอการค้านานาชาติแห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

บริษัทได้ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามกระบวนการให้การรับรอง (Certification Process) ของโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition against Corruption: CAC) ซึ่งบริษัทได้แสดงหลักฐานประกอบต่างๆ เกี่ยวกับนโยบายในการดำเนินธุรกิจ มาตรการขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตลอดจนระบบควบคุมภายใน เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการโครงการฯ โดยบริษัทได้รับรองสถานะเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2559

นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยในปี 2559 บริษัทมีการดำเนินการป้องกันการมีส่วนได้เสียเกี่ยวกับการคอร์รัปชันของบริษัท ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ได้แก่

1. จัดให้มีนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งนโยบายดังกล่าวอยู่ภายใต้กรอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และได้มีการเสนอทบทวนและพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และคณะกรรมการบริษัท ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายบริหารได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านคอร์รัปชันและปลูกฝังจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กร โดยบริษัทได้เผยแพร่ให้ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงพนักงานบริษัท ได้รับทราบผ่านทางเว็บไซต์บริษัท อินทราเน็ต รวมถึงสื่อการเรียนรู้ต่างๆ ภายในบริษัท
2. จัดให้ทุกหน่วยงานรองมีการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (RCSA) เป็นประจำทุกปี โดยหน่วยงานจะ

คัดเลือกขั้นตอน หรือกระบวนการในการปฏิบัติงานที่พิจารณาแล้วว่าเป็นกระบวนการสำคัญ (Core Business) นำมาประเมินโอกาสเกิดและผลกระทบความเสี่ยงเพื่อหาระดับความเสี่ยง จากนั้น จึงประเมินระดับการควบคุมที่มีอยู่ว่ามีความเหมาะสม หรือลดความเสี่ยงลงให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้หรือไม่ ซึ่งการประเมิน RCSA ได้ครอบคลุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน โดยนำเสนอผลการประเมินฯ ต่อ Risk Management Committee (RMC) และนำเสนอธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรายปี

3. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องกับลักษณะการประกอบธุรกิจ หรือการปฏิบัติงานของบริษัท ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูง ได้มีส่วนร่วมในการร่วมพิจารณาให้ความเห็นในการกำหนดแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันตามที่กำหนดไว้ในระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน เช่น การพิจารณาหลักเกณฑ์ รวมถึงวงเงิน ในการให้และรับของขวัญ ของกำนัลหรือผลประโยชน์อื่น เป็นต้น
4. จัดให้มีระเบียบการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวทางปฏิบัติต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ในโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต และสอดคล้องกับผลการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (RCSA) เพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

- จัดให้มีระเบียบการปฏิบัติงานว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้บริษัทมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน โดยไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม โดยจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ

- จัดให้มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชันไว้ในระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งประกอบด้วย แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการห้ามให้และรับสินบน แนวปฏิบัติและวงเงินในการให้และรับของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์อื่น แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเลี้ยงรับรอง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการช่วยเหลือทางการเงิน และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริจาคเพื่อการกุศล สาธารณประโยชน์

- เพื่อให้การต่อต้านการคอร์รัปชันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บริษัทได้จัดให้มีหน่วยงาน Compliance เป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษาหากมีข้อสงสัยหรือต้องการขอแนะนำเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน โดยได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส และมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางตามที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยจะต้องแจ้งชื่อ นามสกุล พร้อมให้รายละเอียดของข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่เป็นจริง มีความชัดเจน หรือเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้ เช่น เรื่องราวเป็นมาอย่างไร เกี่ยวข้องกับใคร เมื่อใด เป็นต้น

ลูกค้าและประชาชนทั่วไป สามารถร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นต่อบริษัทได้ 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 อาคารสมัชชชาวนาธิข 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

พนักงาน สามารถร้องเรียนหรือเสนอแนะข้อคิดเห็นต่อคณะกรรมการและผู้บริหารได้โดยตรงทางอีเมล เมื่อบริษัทได้รับแจ้งข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ โดยบริษัทจะไม่เปิดเผยชื่อ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสอบสวน รวมทั้ง จะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการ คอร์รัปชันแม้ว่าในการกระทำนั้นจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงจะให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ถูกกล่าวหา ในเรื่องดังกล่าวด้วย

โดยกระบวนการในการพิจารณานั้น หน่วยงาน Compliance จะทำหน้าที่ในการรวบรวมและติดตามข้อมูล การรับ แจ้งเบาะแส/ร้องเรียน เพื่อจะนำเรื่องที่ได้รับความแจ้งมาพิจารณาตามหลักของนโยบายการกำกับดูแลกิจการและ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ร่วมกับบุคคลหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาตาม กระบวนการทางวินัยตามระเบียบทรัพยากรบุคคล กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกรรมการ จะรายงานต่อ คณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณา นอกจากนี้ บริษัทได้มีการยกตัวอย่างของเรื่องที่รับแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนเกี่ยวกับการ คอร์รัปชันไว้ด้วย

ทั้งนี้ การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหา หรือข้อพิพาทระหว่างบุคคล หรือร้องเรียนในลักษณะบัตรสนเท่ห์ ไม่ถือ ว่าเข้าข่ายเป็นการแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนการคอร์รัปชัน

โดยในปี 2559 บริษัทไม่ได้รับข้อร้องเรียนใดๆ หรือตรวจพบการคอร์รัปชันในองค์กรทั้งจากบุคคลภายในและ ภายนอกองค์กรและเพื่อให้มั่นใจว่า ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท รับทราบและยอมรับการปฏิบัติตาม มาตรการ ต่อต้านการคอร์รัปชัน บริษัทได้จัดผู้บริหารและพนักงานที่เข้างานใหม่ ดำเนินการรับทราบและยอมรับการปฏิบัติ ดังกล่าว ณ วันที่ลงนามในสัญญาจ้างงานเพิ่มเติม นอกเหนือจากการให้ความรู้ในการอบรมปฐมนิเทศพนักงาน ใหม่

5. บริษัทผลักดันให้ฝ่ายปฏิบัติการในบริษัท ปฏิบัติตามกฎหมายต่อต้านการฟอกเงิน (Anti-Money Laundering – AML) ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและของแต่ละเครือข่ายผู้ให้บริการบัตรเครดิตอันเป็น การสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐ
6. บริษัทมีนโยบายที่ชัดเจนในการไม่รับสินบน หรือเรียกรับเงินในขั้นตอนการตรวจสอบและติดตามความเสียหาย จากลูกค้าสมาชิกและผู้ทุจริต
7. ในการเบิกค่าใช้จ่าย การจัดเก็บเอกสาร รวมถึงการบันทึกข้อมูลทางธุรกิจบริษัทมีการกำหนดคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความถูกต้อง พร้อมต่อการตรวจสอบ รวมทั้ง เป็นไปตามหลักมาตรฐานบัญชี
8. จัดทำสื่อการเรียนรู้ให้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ได้มีความรู้ ความเข้าใจ ในแนวทางปฏิบัติตาม นโยบาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น การสื่อสาร Compliance Tip การกำหนดไว้เป็นหัวข้อหนึ่งในหลักสูตรการ ปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่ในเรื่องเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงการ ต่อต้านการคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง

9. การจัดให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนตอบแบบประเมินตนเอง (Self Assessment) โดยเป็นการนำหลักเกณฑ์ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย นโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ และระเบียบปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อสร้างความตระหนัก (Awareness) ให้กับผู้บริหารและพนักงานผ่านระบบ Google Drive เป็นประจำทุกปี เป็นต้น
10. กำหนดไว้เป็นรายละเอียดในสัญญาการให้บริการระหว่างบริษัท กับพันธมิตร หรือตัวแทนทางธุรกิจ โดยจะต้องดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และถือปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน
11. เพื่อเป็นการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายฯ และระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน บริษัทได้กำหนดให้มีผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งมีความเป็นอิสระในการทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพ และความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการในการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในบริษัทโดยกำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานประจำปีตามระดับและปัจจัยความเสี่ยง โดยคณะกรรมการตรวจสอบ จะทำหน้าที่สอบทานระบบรายงานทางการเงินและบัญชี ระบบการควบคุมภายในระบบตรวจสอบภายในและระบบบริหารความเสี่ยงให้มั่นใจว่าเป็นไปตามมาตรฐานสากล มีความรัดกุมเหมาะสม ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
12. การกำหนดบทลงโทษ
 - บริษัทกำหนดให้บุคลากรทุกระดับต้องลงนามรับทราบการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งรวมถึงนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจบริษัท และระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน เพื่อแสดงถึงพันธสัญญาในการยอมรับหลักปฏิบัติที่ดีเป็นแนวทางดำเนินงาน จึงเปรียบเสมือนวินัยที่ทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
 - บริษัทจัดให้มีกระบวนการในการลงโทษกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทกำหนด นอกจากนี้ อาจจะต้องได้รับโทษตามกฎหมายหากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย

ทั้งนี้ รายละเอียดของนโยบายบริษัท ได้มีการเปิดเผยไว้ในเว็บไซต์ของบริษัท ในหัวข้อ ความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ <http://www.ktc.co.th/th/ktc/InvestorRelations/Responsibility/index.htm> เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบอีกช่องทางหนึ่งด้วย

11. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง

11.1 สรุปความเห็นของคณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในของบริษัท

การควบคุมภายใน

คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัท ให้ความสำคัญและตระหนักว่า ระบบการควบคุมภายในเป็นกลไกสำคัญที่จะสร้างความมั่นใจต่อฝ่ายบริหารในการช่วยลดความเสี่ยงทางธุรกิจ ช่วยให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้

คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลให้ระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการดูแลให้บริษัทมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การดูแลมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การทำรายการเกี่ยวโยงกัน ตลอดจนการติดตามควบคุมดูแลการดำเนินงานของบริษัท การนำทรัพย์สินของบริษัทไปใช้ประโยชน์ในทางมิชอบหรือไม่มีอำนาจ รวมทั้งช่วยปกป้องคุ้มครองทรัพย์สินไม่ให้รั่วไหล สูญหาย หรือจากการทุจริตประพฤติมิชอบ บริษัทได้จัดให้มีกลไกการตรวจสอบและถ่วงดุล โดยมีฝ่ายตรวจสอบภายในซึ่งมีความเป็นอิสระทำหน้าที่ในการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพ และความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง และระบบการกำกับดูแลกิจการ ในการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานของบริษัท โดยนำกรอบแนวทางของระบบการควบคุมภายในตามมาตรฐานสากลของ COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) และกรอบการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management) มาประยุกต์ใช้ให้การควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของบริษัทมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ฝ่ายจัดการของบริษัทจะนำผลการตรวจสอบไปพิจารณาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนางานให้มีคุณภาพ และฝ่ายตรวจสอบภายในได้จัดให้มีระบบการติดตามการดำเนินการของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งยังจัดให้มีหน่วยงาน Compliance เพื่อทำหน้าที่ติดตามศึกษา กฎหมาย ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ เผยแพร่ให้พนักงานทำความเข้าใจ ตลอดจนกำกับดูแลให้บริษัทมีการประกอบธุรกิจและการปฏิบัติงานโดยถูกต้อง

นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบได้มีการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน และมีการรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปีโดยอ้างอิง “แบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน” ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และได้มีการเปิดเผยผลการประเมินฯ ไว้ใน “เอกสารแนบ 5 รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ”

ในปี 2559 บริษัทไม่พบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในของบริษัท ดังนี้

- **สภาพแวดล้อมการควบคุม** บริษัทได้กำหนดให้มีสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในที่ดี โดยจัดโครงสร้างองค์กรและสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจนเหมาะสม รวมทั้งกำหนดเป้าหมายทางธุรกิจ และดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators : KPI) เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร กำหนดให้มีคู่มือการใช้อำนาจและคู่มือการปฏิบัติงานของทุกระบบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บริษัทยังปลูกฝังให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนของบริษัท ตระหนักถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดให้มโนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท รวมทั้งจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง โดยการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส เป็นธรรม ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

- การประเมินความเสี่ยง** นอกจากการประเมินความเสี่ยงพหุของระบบการควบคุมภายในโดยอ้างอิง “แบบประเมินความเสี่ยงพหุของระบบการควบคุมภายใน” 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 โดยทำการประเมินระดับความเสี่ยงคุณภาพการจัดการความเสี่ยง แนวโน้มความเสี่ยง พร้อมระบุแนวทางการจัดการหรือควบคุมความเสี่ยง ซึ่งผลการประเมินความเสี่ยงตนเองดังกล่าว บริษัทต้องนำเสนอต่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินด้วย
- การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร** บริษัทได้มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน มีการทบทวนคู่มืออำนาจดำเนินการและคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับโครงสร้างองค์กรและการปฏิบัติงานในปัจจุบัน รวมทั้งมีการสอบทานผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ คู่มืออำนาจดำเนินการและคู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอเหมาะสม และการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ในส่วนของการทำรายการกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการบริษัทได้มีมติอนุมัติหลักการในการทำข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นธุรกรรมระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อให้สอดคล้องกับที่กฎหมายบัญญัติได้กล่าวถึงข้างต้น โดยให้ฝ่ายจัดการสามารถทำธุรกรรมหรือรายการหรือข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นรายการระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามความหมายที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ทั้งนี้ ธุรกรรมหรือรายการหรือข้อตกลงดังกล่าว ให้เป็นไปในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง (“รายการที่มีข้อตกลงทางการค้าทั่วไป”) รวมทั้งรายการที่มีการดำเนินมาแล้วอย่างต่อเนื่อง และที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยให้ฝ่ายจัดการสามารถกำหนดกรอบระเบียบเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และจัดทำรายงานสรุปการทำรายการดังกล่าวให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัททราบภายในเวลาอันสมควร หากบริษัทมีการทำรายการระหว่างกันกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งเกิดขึ้นใน

อนาคต บริษัทจะจัดให้คณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้พิจารณาเกี่ยวกับความเหมาะสมของรายการดังกล่าว หากคณะกรรมการตรวจสอบไม่มีความชำนาญในการพิจารณารายการระหว่างกันที่เกิดขึ้น บริษัทจะจัดให้มีบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญพิเศษ เช่น ผู้สอบบัญชี หรือ ผู้ประเมินราคาทรัพย์สิน หรือ สำนักงานกฎหมาย เป็นต้น ที่เป็นอิสระจากบริษัทและบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งเป็นผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับรายการระหว่างกันดังกล่าว

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

นอกจากนี้ได้มอบหมายให้เลขานุการบริษัทดูแลรับผิดชอบในการจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้าก่อนการประชุม รวมทั้งบันทึกสรุปความคิดเห็น และมติของที่ประชุมไว้อย่างชัดเจนในรายงานการประชุมของคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง สำหรับบุคคลภายนอก บริษัทได้จัดให้มีช่องทางการสื่อสารให้บุคคลภายนอกสามารถแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตผ่านช่องทางที่บริษัทกำหนด

- **ระบบการติดตาม และประเมินผล** คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ครอบคลุมทุกด้าน เช่น ด้านบัญชีและการเงิน การปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ และการดูแลทรัพย์สิน บริษัทได้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีการประชุมคณะกรรมการบริษัทและมีระบบการติดตามการปฏิบัติงานเป็นลำดับขั้น ตั้งแต่คณะกรรมการบริษัทและคณะผู้บริหาร เพื่อติดตามเป้าหมายและกำกับกำกับการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ แผนงาน และโครงการที่ดำเนินงานอยู่ในแผนธุรกิจประจำปีที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำ โดยมีการเปรียบเทียบเป้าหมายการดำเนินธุรกิจกับผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ มีการทำรายงานให้คณะกรรมการได้ทราบ

นอกจากนี้ บริษัทยังได้จัดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอโดยผู้รับผิดชอบในฝ่ายงานรับผิดชอบในการดูแลการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน และมีฝ่ายตรวจสอบภายในทำการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และรายงานผลอย่างเป็นอิสระต่อคณะกรรมการตรวจสอบ โดยในปี 2558 และปี 2559 คณะกรรมการตรวจสอบมีการประชุมรวม 7 ครั้ง และ 6 ครั้งตามลำดับ

ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบครั้งที่ 5/2559 เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2559 คณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินระบบการควบคุมภายในจากรายงานผลการประเมิน แล้วสรุปได้ว่า จากการประเมินระบบการควบคุมภายในด้านต่าง ๆ 5 องค์ประกอบ คือ การควบคุมภายในองค์กร การประเมินความเสี่ยง การควบคุมการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และระบบการติดตาม คณะกรรมการตรวจสอบ เห็นว่า บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอ และเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท มีการบริหารความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ ระบบบัญชี และรายงานทางการเงินมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

การบริหารความเสี่ยง

บริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารความเสี่ยง จึงได้มีการกำหนดเป็นนโยบายการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) และให้มีการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยงทุกด้าน โดยดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee: RMC) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารแต่ละสายงาน กำกับดูแลการดำเนินการบริหารความเสี่ยงขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมาย อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้

ในปี 2557 บริษัทได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร โดยจัดตั้งหน่วยงาน Compliance และปรับหน่วยงานภายใต้การดูแลของ Legal ใหม่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท

(โปรดศึกษารายละเอียดเรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ของบริษัท ได้ที่ “หัวข้อ 3 เรื่อง ปัจจัยความเสี่ยง”)

11.2 รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ

บริษัทได้เปิดเผยรายงานคณะกรรมการตรวจสอบใน “เอกสารแนบ 5 รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ” ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี 2559 (แบบ 56-1) และรายงานคณะกรรมการตรวจสอบในรายงานประจำปี

11.3 หัวหน้างานตรวจสอบภายในและหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท

ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายในของบริษัท (Internal Audit) ได้แก่ นายพรชัย วิจิตรบุรพัฒน์ และผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance) ได้แก่ นายศักดิ์ จันทราสุริยรัตน์

(โปรดศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ “เอกสารแนบ 3 ประวัติหัวหน้างานตรวจสอบภายในและหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance)”)

ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบ มีความเห็นว่า คุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายในและหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ในการพิจารณาแต่งตั้ง ประเมินผล ถอดถอน โยกย้าย เลิกจ้าง ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน

ตรวจสอบภายในของบริษัทต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ

หัวหน้างานตรวจสอบภายในของบริษัท (Internal Audit) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ประเมินความเสี่ยงพอและประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติงานและระบบสารสนเทศ 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. ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบ

หัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. กำกับดูแล สอบทานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทได้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ หรือกฎระเบียบของหน่วยงานราชการอย่างถูกต้อง
2. ให้ความเห็นทางกฎหมายแก่คณะกรรมการบริษัทและฝ่ายจัดการเพื่อให้การประกอบธุรกิจของบริษัท ปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมาย ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ หรือกฎระเบียบของหน่วยงานราชการ ตลอดจนติดตามฝ่ายจัดการให้ระงับการทำรายการหรือการกระทำใด ๆ ที่อาจฝ่าฝืน กฎหมายข้อกำหนด หรือกฎระเบียบดังกล่าว
3. สอบทานหลักฐาน กรณีมีข้อสงสัยว่ามีรายการหรือการกระทำใด ๆ ที่อาจฝ่าฝืนกฎหมาย หรือข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ หรือกฎระเบียบของหน่วยงานราชการ ซึ่งมีหรืออาจมีผลกระทบต่อฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ
4. ประสานงานกับหัวหน้างานตรวจสอบภายใน และคณะกรรมการตรวจสอบภายใน เพื่อสอบทานหรือร่วมกันหาแนวทางปฏิบัติให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน (Internal Control) และระบบการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
5. การเข้าร่วมในการพิจารณากำหนดและให้คำแนะนำเกี่ยวกับความเหมาะสม ในขั้นตอนการปฏิบัติงานของบริษัทเพื่อให้มั่นใจได้ว่าปฏิบัติตามนโยบาย แนวทาง กฎเกณฑ์ หรือข้อพึงปฏิบัติที่กำหนดโดยกฎหมายอย่างถูกต้อง
6. เป็นศูนย์รวมและเผยแพร่ข้อมูล ตลอดจนให้ความรู้และคำปรึกษาแก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัท เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่พึงต้องปฏิบัติต่าง ๆ

12. รายการระหว่างกัน

สำหรับรอบระยะเวลาและสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีรายการระหว่างกันกับบริษัทที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคารกรุงไทย”) บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอรืเซอร์วิสเชส จำกัด (“KTBCS”) บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (“KTBGS”) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“KTAM”) บริษัท กรุงไทยพาณิชย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) (“KPI”) บริษัท กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง จำกัด (“KTBL”) บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“KTAL”) และบริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด (“KTZMICO”) ประกอบด้วย

ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ความสัมพันธ์กับบริษัท	ลักษณะและขนาดรายการ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 49.45 ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	“สัญญาว่าจ้างบริหารธุรกิจบัตรเครดิต” ซึ่งธนาคารกรุงไทยว่าจ้างให้บริษัทบริหารธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทยเป็นระยะเวลา 15 ปี นับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2545 เป็นต้นไปนั้น ต่อมาที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2550 ได้มีมติยกเลิกการให้บริการบริหารธุรกิจบัตรเครดิต วีซ่า อิเลคตรอน-กรุงไทยแล้ว และบริษัทได้หยุดการให้บริการและหยุดการรับรายได้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2550
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 49.45 ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	“สัญญาให้บริการด้านงานสนับสนุน” ว่าจ้างให้ธนาคารกรุงไทย (ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการโดยธนาคารกรุงไทยและ/หรือผ่านบริษัทอื่น) ให้บริการด้านงานสนับสนุน (Back Office) แก่บริษัท เป็นระยะเวลา 15 ปี นับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2545 เป็นต้นไปนั้น โดยยอดเจ้าหนี้การค้าภายใต้สัญญานี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีจำนวน 41.6 ล้านบาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 49.45 ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัททำสัญญาเบิกเงินเกินบัญชี (Overdraft) กับธนาคารกรุงไทย ในวงเงิน 30 ล้านบาท เพื่อเป็นทุนหมุนเวียน โดยบริษัทจะชำระดอกเบี้ยเป็นรายเดือนภายในวันปิดบัญชีสิ้นเดือนของธนาคารกรุงไทย ในอัตราที่อ้างอิงจากอัตราเบิกถอนเกินบัญชีสำหรับลูกค้าชั้นดี (MOR) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทไม่มีการใช้เงินตามวงเงินนี้
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 49.45 ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทได้รับอนุมัติวงเงินกู้ 17,000 ล้านบาท เพื่อรองรับธุรกรรม และเป็นเงินทุนหมุนเวียนสำหรับการขยายธุรกิจของบริษัท โดยมีอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงตามอัตราตลาดเงินที่ธนาคารกรุงไทยกำหนด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทไม่มีหนี้และไม่มียอดดอกเบี้ยค้างจ่ายสำหรับวงเงินกู้
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 49.45 ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัททำสัญญารับชำระหนี้ตามตั๋วสัญญาใช้เงิน (Call Loan) ในวงเงินไม่เกิน 1,000 ล้านบาท ที่บริษัทออกให้กับธนาคารกรุงไทย โดยมีกำหนดชำระหนี้คืนเมื่อทวงถามหรือไม่เกิน 3 เดือน เพื่อเสริมสภาพคล่องของบริษัท โดยบริษัทตกลงชำระดอกเบี้ยตามอัตราที่ระบุในตั๋วสัญญาใช้เงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทไม่มีหนี้และไม่มียอดดอกเบี้ยค้างจ่ายสำหรับวงเงินกู้



ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ความสัมพันธ์กับบริษัท	ลักษณะและขนาดรายการ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 49.45 ของจำนวนหุ้นที่ ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากธุรกรรมระหว่างการเรียกเก็บเงินลูกค้า และรับเงินจากร้านค้า และจากธุรกรรมอื่นอันเนื่องมาจากการ Settlement บัตรเครดิตของบริษัท รวมทั้งธุรกรรมที่บริษัทให้บริการบัญชี เงินฝากบาทเนตจากธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นธุรกรรมตามปกติการค้า ทั่วไป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีจำนวน 939.8 ล้านบาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 49.45 ของจำนวนหุ้นที่ ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากธุรกรรมที่บริษัทว่าจ้างธนาคารกรุงไทย ในการตรวจนับเงินและนำเงินเข้าบัญชีเงินฝากของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีจำนวน 0.4 ล้านบาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 49.45 ของจำนวนหุ้นที่ ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าที่เป็นยอดค่าใช้จ่ายการตลาดในโปรแกรม ต่างๆ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีจำนวน 5.4 ล้านบาท ได้แก่ โครงการหาร้านค้า และโครงการ Vertical Payment เป็นต้น
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 49.45 ของจำนวนหุ้นที่ ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากธุรกรรมที่บริษัทใช้บริการบัตร-ฟลิท การ์ดจากธนาคารกรุงไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีจำนวน 0.7 ล้าน บาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 49.45 ของจำนวนหุ้นที่ ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทมีรายการลูกหนี้จากธุรกรรมที่บริษัทให้ธนาคารกรุงไทยเช่าช่วง พื้นที่สำนักงานบางส่วน ณ ชั้น G อาคารสมัชชชาวนาธิข 2 (สุขุมวิท33) เพื่อ ใช้เป็นสำนักงานสาขาของธนาคารกรุงไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มี จำนวน 0.03 ล้านบาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 49.45 ของจำนวนหุ้นที่ ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากธุรกรรมที่บริษัทเช่าพื้นที่อาคาร สำนักงานของธนาคารเพื่อใช้ในการหาสมาชิกร้านค้า ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีจำนวน 0.4 ล้านบาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 49.45 ของจำนวนหุ้นที่ ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	บริษัทมีรายการลูกหนี้จากธุรกรรมการออกบัตรเครดิต KTC-KTB PRECIOUS VISA SIGNATURE และ KTC-KTB PRECIOUS PLUS VISA SIGNATURE ร่วมกับธนาคาร โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มี จำนวน 4.8 ล้านบาท
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 49.45 ของจำนวนหุ้นที่ ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมียอดกู้ยืมเงินโดยออกตั๋วเงินให้กับ ธนาคารกรุงไทย จำนวน 79.8 ล้านบาท ซึ่งตั๋วเงินดังกล่าว ไม่ใช่ส่วนหนึ่ง ของวงเงินกู้ยืมที่บริษัทได้รับอนุมัติจากธนาคารกรุงไทย จำนวน 18,030 ล้านบาท
บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอรส์ เซอร์วิส เซส จำกัด	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 100%	บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้าจากการว่าจ้างบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอรส์ เซอร์วิส เซส จำกัด (KTBCS) ในการพัฒนา แก๊โซ บำรุงรักษาระบบงาน และสารสนเทศ สำหรับ KTC Touch และการเช่าพื้นที่จาก KTBCS โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีจำนวน 1.7 ล้านบาท

ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ความสัมพันธ์กับบริษัท	ลักษณะและขนาดรายการ
บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอรส์ เซอร์วิส เซส จำกัด	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 100%	บริษัทมีรายการลูกหนี้จากธุรกรรมที่บริษัทรับจ้างเป็นที่ปรึกษาและดำเนินการประมวลผลระบบงาน ในการพัฒนางานระบบการชำระเงินให้แก่บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอรส์ เซอร์วิส เซส จำกัด (KTBCS) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีจำนวน 6.9 ล้านบาท
บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 100%	บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้ำจากธุรกรรมที่บริษัทว่าจ้างบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (KTBSG) ในการรับ-ส่งเงินสด และ/หรือทรัพย์สินอื่น โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 อยู่ที่ 0.9 ล้านบาท
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 100%	บริษัทมีรายการลูกหนี้จากธุรกรรมที่บริษัทให้บริการรับชำระเงิน ค่าหน่วยลงทุน RMF และ LTF ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) (KTAM) ผ่านบัญชีอัตโนมัติเป็นรายเดือนและการชำระเงินผ่านเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีจำนวน 4.6 ล้านบาท
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 100%	บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้ำจากธุรกรรมที่บริษัทจะต้องนำส่งค่าสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้แก่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้จัดการกองทุน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีจำนวน 0.08 ล้านบาท
บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 45%	บริษัทมีรายการลูกหนี้จากธุรกรรมที่บริษัทให้บริการบริหารฐานข้อมูลและดำเนินการในโครงการจัดสรรและมอบสิทธิประโยชน์ในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยและประกันภัยรถยนต์ของบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) (KPI) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีจำนวน 3.7 ล้านบาท
บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 50%	บริษัทมีรายการเจ้าหนี้การค้ำจากธุรกรรมที่บริษัทซื้อกรมธรรม์ประกันกลุ่ม จากบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)(KTAL) เพื่อคุ้มครองชีวิต สุขภาพ อุบัติเหตุ ทุพพลภาพ และการรักษาพยาบาลแก่พนักงานของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีจำนวน 0.5 ล้านบาท
บริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 50%	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีรายการกู้ยืมเงินโดยออกตั๋วเงินระยะสั้นกับบริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด (KTZMICO) จำนวน 39.9 ล้านบาท

12.1 รายละเอียดของรายการระหว่างกัน

บริษัทได้เปิดเผยข้อมูลรายการระหว่างกันของบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องกันกับบริษัท ซึ่งจะหมายถึงบริษัทที่อยู่ภายใต้การควบคุมเดียวกันกับบริษัทโดยการถือหุ้น และ/หรือมีกรรมกร่วมกัน รายการระหว่างกันกับบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน

จะมีสาระสำคัญแสดงข้อมูลอยู่ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 22 รายการบัญชีกับกิจการที่เกี่ยวข้องกันของงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 ซึ่งตรวจสอบโดย บริษัท ดีลอยท์ ทูช ไร้มัทส์ ไชยยศ สอบบัญชี ทั้งนี้ บริษัทมีรายการระหว่างกันกับบริษัทที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทยพานิช ประกันภัย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทยธุรกิจ ลีสซิ่ง จำกัด บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และ บริษัท หลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด รายละเอียด ดังนี้

12.1.1 สัญญาว่าจ้างบริหารธุรกิจบัตรเครดิต ลงวันที่ 26 มิถุนายน 2545

สัญญาฉบับนี้บริษัทและธนาคารกรุงไทยได้ทำขึ้น เพื่อว่าจ้างให้บริษัทบริหารธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทยในส่วนที่มีได้โอนจากธนาคารกรุงไทยมายังบริษัท กล่าวคือ ธุรกิจเกี่ยวกับบัตรเครดิต VISA Electron (“VE”) และธุรกิจบัตรเครดิตประเภทอื่น ๆ ที่ธนาคารกรุงไทยประสงค์จะดำเนินการภายหลังวันที่ 30 มิถุนายน 2545 เป็นระยะเวลา 15 ปี นับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2545 โดยกำหนดค่าธรรมเนียมบริหารสำหรับสามปีแรกเป็นจำนวนเงินตามที่เกิดขึ้นจริงไม่เกินปีละ 20 ล้านบาท ทั้งนี้ คู่สัญญาจะตกลงค่าธรรมเนียมในทุกรอบระยะเวลา 3 ปี เพื่อให้สอดคล้องกับราคาตลาดในขณะนั้น ๆ และต่อมาคู่สัญญาได้ทำข้อตกลงแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาดังกล่าว โดยกำหนดค่าธรรมเนียมสำหรับการให้บริการ คิดเป็นจำนวนเงินในอัตราที่แตกต่างกันตามปริมาณการทำรายการ ส่วนค่าบริการอื่นคิดตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงบวกค่าบริการตามอัตราที่ตกลงกัน โดยอัตราค่าบริการของรายการระหว่างบริษัทและธนาคารกรุงไทย เป็นไปตามราคาตลาดและเป็นเงื่อนไขปกติของการทำธุรกิจของบริษัท อนึ่ง ภายใต้สัญญาดังกล่าวธนาคารกรุงไทยได้ตกลงว่าจ้างบริษัททำการแต่เพียงผู้เดียว

อย่างไรก็ตาม ที่ประชุมคณะกรรมการของบริษัท ครั้งที่ 7/2550 เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2550 มีมติให้ยกเลิกการให้บริการบริหารงาน VE ภายใต้สัญญาว่าจ้างบริหารธุรกิจบัตรเครดิตให้แก่ธนาคารกรุงไทย โดยคู่สัญญาได้ตกลงร่วมกันที่จะยกเลิกการให้และรับบริการบริหารธุรกิจ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2550 โดยตกลงให้เงื่อนไขและข้อตกลงอื่นภายใต้สัญญาดังกล่าวยังคงมีผลใช้บังคับต่อไป

12.1.2 สัญญาให้บริการด้านงานสนับสนุน ลงวันที่ 26 มิถุนายน 2545

ตามสัญญาฉบับนี้ธนาคารกรุงไทย (ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการโดยธนาคารกรุงไทยเอง หรือผ่านบริษัทย่อยของธนาคารกรุงไทย) ตกลงที่จะให้บริการด้านงานสนับสนุน (Back Office) ต่าง ๆ ซึ่งรวมทั้งงานสนับสนุนด้านบริการสมาชิกบัตร บริการร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตและระบบงานข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ โดยธนาคารกรุงไทยตกลงจะให้บริการสนับสนุนดังกล่าวเป็นระยะเวลา 15 ปี นับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2545 เป็นต้นมา

ซึ่งบริษัทและธนาคารกรุงไทยได้ร่วมกันจัดทำข้อตกลงแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาดังกล่าว เพื่อกำหนดค่าธรรมเนียมจ่ายสำหรับการรับบริการด้านงานสนับสนุนในส่วนของงานระบบอย่างต่อเนื่อง ต่อมาเมื่อวันที่ 19 กันยายน 2559 คู่สัญญาได้จัดทำบันทึกข้อตกลงแก้ไขเพิ่มเติม (ครั้งที่ 11) กำหนดอัตราค่าบริการปีละ 8.5 ล้านบาท สำหรับการให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2560 ส่วนค่าธรรมเนียมสำหรับการรับบริการด้านงานสนับสนุนอื่น ๆ คิดเป็นจำนวนเงินในอัตราที่แตกต่างกันตามปริมาณการทำรายการ โดยอัตราค่าบริการของรายการ เป็นไปตามราคาตลาด และเป็นเงื่อนไขปกติของการทำธุรกิจของบริษัท

อนึ่ง ภายใต้สัญญาดังกล่าวบริษัทมีสิทธิบอกเลิกสัญญาฉบับนี้ก่อนครบกำหนด 15 ปีได้ หากธนาคารกรุงไทย ผ่าฝืน และ/หรือไม่ปฏิบัติตามสัญญา และไม่ดำเนินการแก้ไขภายใน 90 วัน นับจากวันที่ได้หนังสือแจ้งจากบริษัท ในขณะที่เดียวกันธนาคารกรุงไทยมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้หากบริษัทไม่ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวน 2 คราวติดต่อกัน

ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2557 เคทีซีได้ทำความตกลงร่วมกับธนาคารกรุงไทยเพื่ออำนวยความสะดวกให้ สมาชิกสินเชื่อบุคคลทุกประเภทสามารถใช้บริการชำระค่าวงวดสินเชื่อบุคคลที่ช่องทางบริการรับชำระเงินของ ธนาคารกรุงไทยได้โดยบริษัทเป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมการใช้บริการแทน โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2557 เป็นต้นไป ตามบันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายข้อตกลงขอใช้บริการรับชำระเงิน ค่าสาธารณูปโภค ค่าสินค้า และ/หรือค่าบริการ (ครั้งที่ 1) และบันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายบันทึกข้อตกลงเกี่ยวกับการหักบัญชีของลูกค้าหนี้เพื่อชำระค่าวงวดเงินกู้สินเชื่อบุคคลให้แก่ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฉบับลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2546 (ครั้งที่ 2) ซึ่งค่าธรรมเนียมบริการรับชำระค่าวงวด สินเชื่อบุคคล ระหว่างบริษัทและธนาคารกรุงไทย คิดเป็นจำนวนเงินในอัตราที่แตกต่างกันตามปริมาณการทำรายการ โดย เป็นไปตามราคาดตลาด และเป็นเงื่อนไขปกติของการทำธุรกิจของบริษัท

12.1.3 สัญญาเงินกู้

บริษัทได้ทำสัญญาเงินกู้กับธนาคารกรุงไทยในวงเงินทั้งสิ้น 18,000 ล้านบาท อันประกอบด้วยสัญญารับชำระหนี้ ตามตัวสัญญาใช้เงิน วงเงิน 17,000 ล้านบาท โดยมีกำหนดเวลาชำระหนี้ไม่เกิน 30 วัน และสัญญารับชำระหนี้ตามตัว สัญญาใช้เงินในวงเงินไม่เกิน 1,000 ล้านบาท (Call Loan) โดยมีกำหนดชำระหนี้คืนเมื่อทวงถามหรือไม่เกิน 3 เดือน นอกจากนี้ธนาคารกรุงไทยได้อนุมัติเงินกู้เบิกเกินบัญชีวงเงิน 30 ล้านบาท (Overdraft) ให้แก่บริษัท ซึ่งข้อตกลงและเงื่อนไข ตามสัญญาเงินกู้ดังกล่าวเป็นเงื่อนไขปกติทางการค้าทั่วไป และการกำหนดอัตราดอกเบี้ยระหว่างบริษัทและ ธนาคารกรุงไทยเป็นอัตราปกติตามที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.4 บันทึกข้อตกลงเกี่ยวกับการหักบัญชีของลูกค้าหนี้เพื่อชำระหนี้

บริษัทได้ให้บริการด้านการรับชำระหนี้ค่าสินค้า/บริการจากลูกค้า หรือบุคคลใด ๆ ที่มีบัญชีเงินฝากไว้กับ สำนักงาน และ/หรือสาขาของธนาคารกรุงไทย ซึ่งตกลงจะชำระค่าสินค้า/บริการให้แก่บริษัท โดยธนาคารกรุงไทยเป็นผู้หัก เงินจากบัญชีเงินฝากของลูกค้าหนี้ แล้วนำเงินจำนวนที่หักนั้นเข้าบัญชีเงินฝากของบริษัท โดยอัตราค่าบริการของรายการ ระหว่างบริษัท และธนาคารกรุงไทย เป็นอัตราปกติที่ใช้เป็นการทั่วไป ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจำกัเป็นเงื่อนไขปกติ ที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.5 สัญญาให้บริการตรวจนับเงินและนำเข้าบัญชีเงินฝาก

บริษัทได้ว่าจ้างธนาคารกรุงไทยให้ดำเนินการตรวจนับเงินที่ได้รับจากการนำส่งของบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด และนำเข้าบัญชีเงินฝากของบริษัท สัญญาว่าจ้างมีอายุ 1 ปี และสามารถต่ออายุสัญญาได้คราวละ 1 ปี โดยอัตรา ค่าบริการของรายการระหว่างบริษัทและธนาคารกรุงไทยเป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการ ทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจำกัเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.6 การใช้บริการบัตร KTB Fleet Card

บริษัทใช้บริการบัตรฟลีทการ์ดกับธนาคารกรุงไทย สำหรับชำระค่าน้ำมันและค่าบริการอื่น ๆ ให้แก่สถานีบริการน้ำมันที่ร่วมโครงการกับธนาคารกรุงไทย โดยบัตรฟลีทการ์ดมีอายุการใช้งาน 3 ปี เมื่อครบกำหนดธนาคารกรุงไทยจะออกบัตรฟลีทการ์ดใบใหม่ที่มีอายุการใช้งานให้คราวละ 3 ปี ทั้งนี้ อัตราค่าบริการและข้อตกลง/เงื่อนไขในการใช้บริการของรายการระหว่างบริษัท และธนาคารกรุงไทย เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.7 บันทึกข้อตกลงโครงการ Vertical Payment Project

บริษัทร่วมกับธนาคารกรุงไทยดำเนินโครงการ Vertical Payment เพื่อรองรับการให้บริการจัดการทางการเงิน (Cash Management) ของธนาคาร และขยายฐานร้านค้าสมาชิกที่ใช้บริการเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC) ของเคทีซี โดยโครงการมีระยะเวลา 5 ปี เริ่มตั้งแต่ 3 มีนาคม 2557 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 ซึ่งบริษัทตกลงจ่ายค่าตอบแทนในการเข้าร่วมโครงการให้ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกรุงไทยตกลงชำระค่าส่งเสริมการตลาดให้แก่เคทีซี ในอัตราที่เหมาะสมกับการดำเนินการ ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในบันทึกข้อตกลงเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.8 สัญญาเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานธนาคารกรุงไทย และสัญญาเช่าช่วงพื้นที่อาคารสำนักงาน

บริษัทได้เช่าพื้นที่สำนักงานบางส่วนของธนาคาร ณ อาคารนานาเหนือ ชั้น 1 เพื่อใช้เป็นสำนักงานสาขา หรือ KTC Touch ตามสัญญาเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย อาคารนานาเหนือ ลงวันที่ 14 ธันวาคม 2552 ระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2553 ถึงวันที่ 16 มกราคม 2554 กำหนดให้ต่ออายุการเช่าคราวละ 1 ปี ซึ่งบริษัทและธนาคารกรุงไทยได้ร่วมกันจัดทำบันทึกเพิ่มเติมสัญญาเช่าดังกล่าว เพื่อขยายระยะเวลาการเช่าอย่างต่อเนื่อง จนถึงวันที่ 12 มกราคม 2559 ได้มีการจัดทำบันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาเช่า (ครั้งที่ 6) เพื่อขยายระยะเวลาเช่าออกไป ตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2559 ถึงวันที่ 16 มกราคม 2560

เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2558 บริษัทได้ตกลงทำสัญญาเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานบางส่วนของธนาคารซึ่งตั้งอยู่ ณ สำนักงานสาขาจังหวัดนครปฐม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดขอนแก่น จังหวัดสงขลา จังหวัดระยอง และจังหวัดชลบุรี รวม 9 สาขา เป็นระยะเวลาแต่ละ 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2558 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2559 และณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2559 คู่สัญญาอยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำสัญญาเช่าฉบับใหม่ สำหรับการให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2559 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2560

ทั้งนี้ บริษัทได้ให้ธนาคารกรุงไทยเช่าช่วงพื้นที่สำนักงานบางส่วน ซึ่งตั้งอยู่ ณ ชั้น G อาคารสมัชชชาวนาธิขุ (สุขุมวิท 33) เพื่อใช้ประโยชน์เป็นสำนักงานสาขาของธนาคาร สัญญาเช่าช่วงมีอายุ 1 ปี 6 เดือน 27 วัน นับจากวันที่ 5 เมษายน 2556 และสามารถต่ออายุการเช่าได้คราวละ 3 ปี ต่อมาเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2557 ได้มีการทำสัญญาเช่าช่วงฉบับใหม่ กำหนดระยะเวลา 3 ปี นับจากวันที่ทำสัญญาถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2560 โดยอัตราค่าเช่า และค่าใช้จ่ายส่วนกลางของรายการระหว่างบริษัท และธนาคารกรุงไทยเป็นอัตราที่เหมาะสมกับการใช้งาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการเช่าเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.9 บันทึกข้อตกลงการรับโอนเงินผ่านระบบ ITMX Switching Settlement

บริษัทใช้บริการบัญชีเงินฝากบาทเนตของธนาคารกรุงไทยในการชำระดุลสำหรับธุรกรรมที่ทำรายการผ่านระบบ ITMX ของบริษัท เนชั่นแนล โอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด รวมถึง การรับโอนเงินตามรายการยอดได้ดุลในบัญชีบาทเนตสำหรับธุรกรรมที่ทำรายการผ่านระบบ ITMX เข้าบัญชีเงินฝากของบริษัท โดยบริษัทตกลงชำระค่าธรรมเนียมการใช้บริการให้แก่ธนาคารกรุงไทย ทั้งนี้ อัตราค่าธรรมเนียมและข้อตกลง/เงื่อนไขในการใช้บริการระหว่างบริษัท และธนาคารกรุงไทยเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.10 บันทึกข้อตกลงโครงการความร่วมมือขยายฐานลูกค้าบัตรเครดิตเคทีซีที่มีบัญชีเงินฝากกับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย

บริษัทมีโครงการขยายฐานสมาชิกบัตรเครดิตสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย ซึ่งยินยอมนำต้นเงินฝากในบัญชีเงินฝากมาเป็นหลักประกันการชำระหนี้บัตรเครดิตให้แก่บริษัท และธนาคารกรุงไทยได้ให้ความร่วมมือในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตเคทีซีแก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายดังกล่าว

12.1.11 บันทึกข้อตกลงการใช้บริการเพิ่มช่องทางการชำระค่าวงวดสินเชื่อที่อยู่อาศัย KTB Housing Loan

บริษัทมีโครงการให้บริการเพิ่มช่องทางการชำระค่าวงวดสินเชื่อที่อยู่อาศัย (KTB Housing Loan) โดยการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากบัญชีบัตรเครดิตเคทีซีแบบอัตโนมัติ และนำเงินที่เบิกถอนเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีที่ฝากไว้กับธนาคารกรุงไทย เพื่อการชำระค่าวงวดสินเชื่อที่อยู่อาศัย (KTB Housing Loan) ของสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีที่มีอยู่กับธนาคารกรุงไทย โดยบริษัทคิดค่าส่งเสริมการตลาดจากธนาคารกรุงไทย ในอัตราที่เหมาะสมกับการให้บริการ ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้บริการเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.12 สัญญาจ้างบริษัทเร่งรัดติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ (Collection)

บริษัทได้รับการว่าจ้างจากธนาคารกรุงไทยให้ดำเนินการเร่งรัดติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ในทุกกลุ่มผลิตภัณฑ์ ทั้งสินเชื่อบ้าน สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อธุรกิจรายย่อย สัญญามีอายุ 1 ปี นับจากวันที่ 1 เมษายน 2557 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2558 ต่อมาเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2558 บริษัทและธนาคารได้มีการทำสัญญาจ้างเร่งรัดติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ (Collection) นับจากวันที่ 1 พฤษภาคม 2558 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2558 และสามารถต่ออายุสัญญาได้คราวละ 1 ปี อย่างไรก็ตาม เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2558 บริษัทและธนาคารได้ตกลงทำบันทึกเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาจ้างเร่งรัดติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ (Collection) ครั้งที่ 1 เกี่ยวกับการปรับลดอัตราค่าจ้างงานตามสัญญา และเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2559 บริษัทและธนาคารได้จัดทำสัญญาจ้างฉบับใหม่ สำหรับระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 เป็นต้นไปและสิ้นสุดลงเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2559

ทั้งนี้ อัตราค่าจ้างของรายการระหว่างธนาคารกรุงไทยและบริษัทเป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจ้างเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น โดยได้มีการรับรู้เป็นรายได้ของบริษัทที่เกี่ยวข้องกันแล้ว

12.1.13 สัญญาการใช้ชื่อร่วมในการออกบัตรเครดิต

บริษัทตกลงร่วมมือกับธนาคารในการออกบัตรเครดิต KTC-KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE เพื่อมอบสิทธิประโยชน์ระดับ Infinite ให้แก่กลุ่มลูกค้า KTB Precious Plus ของธนาคาร ตามสัญญาการใช้ชื่อร่วมในการออกบัตรเครดิต KTC-KTB PRECIOUS PLUS VISA INFINITE ซึ่งจัดทำขึ้นและมีผลตั้งแต่วันที่ 16 ตุลาคม 2555 เป็นต้นไป โดยมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาการใช้ชื่อร่วมฉบับดังกล่าว เมื่อวันที่ 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

12.1.14 สัญญาจ้างจัดหาและให้บริการเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC) ในโครงการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

บริษัทได้รับการสนับสนุนจากธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตเคทีซีที่สามารถให้บริการแลกเปลี่ยนสกุลต่างประเทศด้วยบัตรเครดิตเคทีซี ผ่านเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC) ที่เคทีซีจัดหาและ/หรือนำมาติดตั้งให้บริการ ณ สำนักงานสาขาของธนาคาร ตามสัญญาจ้างจัดหาและให้บริการเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ (EDC) ในโครงการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ฉบับลงวันที่ 22 ตุลาคม 2558 สัญญามีกำหนด 3 ปี โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 5 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 5 ตุลาคม 2561 ทั้งนี้ อัตราค่าจ้างของรายการระหว่างธนาคารกรุงไทยและบริษัทเป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจ้างเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.15 สัญญาเช่าพื้นที่อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์บางบัวทอง

บริษัทได้เช่าพื้นที่อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์บางบัวทองจากบริษัทกรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส เซล จำกัด (“KTBCS”) ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 100% เพื่อใช้ประโยชน์เป็นศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองของบริษัท สัญญาเช่ามีอายุ 1 ปี นับจากวันที่ 1 มิถุนายน 2556 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2557 และสามารถต่ออายุสัญญาได้คราวละ 1 ปี ทั้งนี้ คู่สัญญาได้มีการทำบันทึกข้อตกลงเพิ่มเติมต่อท้ายสัญญาเช่าเพื่อตกลงร่วมกันขยายระยะเวลาเช่าออกไปอย่างต่อเนื่อง โดยเมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2559 ได้มีการต่อสัญญาเพื่อขยายระยะเวลาเช่า ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2559 เป็นต้นไปจนถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2560 ซึ่งอัตราค่าบริการของรายการระหว่างบริษัทและ KTBCS เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจ้างก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.16 สัญญาว่าจ้างที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานระบบการชำระเงิน

บริษัทได้ทำสัญญาว่าจ้างเป็นที่ปรึกษาและดำเนินการประมวลผล IT Operation ระบบ Silverlake and COBAS กับบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส เซล จำกัด (“KTBCS”) ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 100% เพื่อรับจ้างเป็นที่ปรึกษาและให้บริการประมวลผล IT Operation รวมทั้งให้เข้าใช้ระบบงานที่เกี่ยวข้องและบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ประเภท

ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่จำเป็น สำหรับระบบการชำระเงินข้างต้น เพื่อให้บริการต่อบุคคลภายนอกในการดำเนินธุรกิจของ KTBCS ทั้งนี้ ตามสัญญาฉบับลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2557 ระบบงาน COBAS ได้เปลี่ยนเป็นระบบงาน TAX System และเปลี่ยนชื่อเป็นสัญญาว่าจ้างเป็นที่ปรึกษาและดำเนินการประมวลผล IT Operation ระบบ Silverlake and TAX System ปี 2557 ซึ่งบริษัทและ KTBCS ได้ร่วมกันจัดทำสัญญาว่าจ้างเป็นที่ปรึกษาและดำเนินการประมวลผล IT Operation ระบบ Silverlake and TAX System เพื่อขยายระยะเวลาการให้บริการในปี 2558 และปี 2559 มาอย่างต่อเนื่อง และเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2559 บริษัทและ KTBCS ได้จัดทำสัญญาว่าจ้างเพื่อบริหารและดำเนินการประมวลผล IT Operation ระบบ Silverlake and Tax System ปี 2560 สำหรับระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2560 ทั้งนี้ สัญญาข้างต้นเป็นรายการที่เกี่ยวข้องกัน แต่เป็นธุรกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท โดยกำหนดอัตราค่าบริการเป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจ้างเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.17 สัญญาบริการรับ-ส่งเงินสด และ/หรือทรัพย์สินอื่น

บริษัทได้ว่าจ้างบริษัท 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 ได้มีการทำบันทึกเพิ่มเติมต่อทำสัญญาเพื่อตกลงร่วมกันขยายระยะเวลาการรับบริการออกไปอีกเป็นระยะเวลา 4 ปี คือตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2556 ถึงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2560 ทั้งนี้ อัตราค่าบริการของรายการระหว่างบริษัท และ KTBS เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในการจ้างก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.18 บันทึกข้อตกลงการให้บริการรับชำระค่าหน่วยลงทุน

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

12.1.19 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และได้จัดให้พนักงานของบริษัทเข้าเป็นสมาชิกกองทุน โดยมีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“KTAM”) ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 100% เป็นผู้จัดการกองทุนมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2545 เป็นต้นมา ทั้งนี้ KTAM ประกอบธุรกิจบริหารจัดการบริหารสินทรัพย์ให้กับสถาบัน องค์กร และ

รัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ภายใต้ใบอนุญาตบริหารกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ภายใต้ข้อบังคับของกองทุนพนักงานของบริษัทสามารถเลือกจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนในอัตราร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 15 และบริษัทจ่ายสมทบในอัตราร้อยละ 6 ทั้งนี้ ข้อตกลง/เงื่อนไขในการจัดการกองทุนเป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.20 สัญญาให้บริการบริหารฐานข้อมูลและดำเนินการในโครงการจัดสรรและมอบสิทธิประโยชน์ด้านประกันภัยและประกันภัยรถยนต์

บริษัทได้ทำสัญญาในการให้บริการบริหารฐานข้อมูลและดำเนินการในโครงการจัดสรรและมอบสิทธิประโยชน์ด้านประกันภัยและประกันภัยรถยนต์ให้แก่สมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี โดยร่วมกับบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) ("KPI") ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 45% และเป็นผู้ดำเนินธุรกิจด้านการประกันวินาศภัยแบบครบวงจร เพื่อให้ KPI นำเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์และประกันภัยบนฐานสมาชิกบัตรเครดิตเคทีซี โดยสัญญามีผลตั้งแต่วันที่ 26 กันยายน 2554 และ 1 มีนาคม 2555 ตามลำดับ ทั้งนี้ อัตราค่าบริการของรายการระหว่าง บริษัท และ KPI เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในโครงการก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.21 กรมธรรม์ประกันอัคคีภัย

บริษัทได้ซื้อกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยจากบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) ("KPI") ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 45% และเป็นผู้ประกอบธุรกิจด้านการประกันวินาศภัยแบบครบวงจร โดยเป็นกรมธรรม์ให้ความคุ้มครองพื้นที่อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์บางบัวทอง รวมทั้งคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ส่วนควบทั้งหมด ซึ่งบริษัทได้ทำสัญญาเช่าพื้นที่บางส่วนไว้กับบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด ("KTBCS") เพื่อใช้เป็นศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองของบริษัท โดยกรมธรรม์เริ่มมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 11 พฤศจิกายน 2559 สิ้นสุดวันที่ 11 พฤศจิกายน 2560 ทั้งนี้ อัตราเบี้ยประกันภัยข้อตกลงและเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยดังกล่าวเป็นไปตามเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.22 สัญญาเช่าแบบลีสซิ่ง

บริษัทได้เช่ารถยนต์จากบริษัท กรุงไทยธุรกิจลีสซิ่ง จำกัด ("KTBL") ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 100% และดำเนินธุรกิจให้การสนับสนุนทางการเงินประเภท บริการเช่าซื้อ (Hire Purchase) บริการเช่าแบบลีสซิ่ง (Financial Lease) และบริการเช่าลีสซิ่งแบบดำเนินงาน (Auto Maintenance Lease) สัญญาแต่ละฉบับมีกำหนดระยะเวลา 4 ปี โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีสัญญา 5 ฉบับ ฉบับแรกเริ่มตั้งแต่วันที่ 24 ตุลาคม 2555 ฉบับที่สองเริ่มตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม 2556 ฉบับที่สามเริ่มตั้งแต่วันที่ 14 มิถุนายน 2556 ฉบับที่สี่เริ่มตั้งแต่วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2557 และฉบับที่ห้าเริ่มตั้งแต่วันที่ 2 พฤษภาคม 2557 ทั้งนี้ อัตราค่าเช่าของรายการระหว่างบริษัท และ KTBL เป็นอัตราที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเวลาที่ใช้ในการทำงาน ส่วนข้อตกลงและเงื่อนไขในสัญญาก็เป็นเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.23 กรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่ม

บริษัทได้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่มแบบชั่วระยะเวลา เพื่อให้ความคุ้มครองชีวิต สุขภาพ อุบัติเหตุ ทุพพลภาพ และการรักษาพยาบาลแก่พนักงานของบริษัท จากบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ("KTAL") โดยธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 50% ทั้งนี้ KTAL เป็นผู้ดำเนินธุรกิจประกันชีวิต และที่ปรึกษาวางแผนทางการเงิน (Financial Planning

Consultant - FPC) ที่มีผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพต่าง ๆ ที่หลากหลาย โดยกรมธรรม์เริ่มมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2559 สิ้นสุดวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 และสามารถต่ออายุสัญญาปีต่อไปได้ ทั้งนี้ เบี้ยประกันภัยพิจารณาถึงความเสียหายของบุคคลในกลุ่มทั้งหมดด้วยอัตราเฉลี่ย ไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ หน้าที่การงาน หรือจำนวนเงินเอาประกันภัย โดยอัตราเบี้ยประกันภัย ข้อตกลงและเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันชีวิตกลุ่มดังกล่าวเป็นไปตามเงื่อนไขปกติที่ใช้กับคู่สัญญาอื่น

12.1.24 การกู้ยืมเงินโดยการออกตั๋วเงินกับบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน

บริษัท ได้กู้ยืมเงินโดยการออกตั๋วเงินให้กับบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน ในอัตราที่อ้างอิงจากอัตราดอกเบี้ยตามอัตราตลาดเงิน (Money Market Rate) มีระยะเวลาครบกำหนดเมื่อทวงถามถึงหนึ่งปีและไม่มีหลักประกัน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทได้กู้ยืมเงินโดยการออกตั๋วเงิน ดังนี้

- ออกตั๋วเงินให้ธนาคารกรุงไทย (ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้นในบริษัทในสัดส่วน 49.45% ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วของบริษัท) จำนวน 79.8 ล้านบาท
- ออกตั๋วเงินให้กับบริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด (KTZMICO) (ซึ่งธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 50%) จำนวน 39.9 ล้านบาท

12.2 ความเห็นของกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับรายการระหว่างกัน

รายการระหว่างกันดังกล่าวได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นโดยกรรมการตรวจสอบของบริษัท ว่าเป็นรายการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทเป็นการดำเนินการตามธุรกิจปกติ ตามเงื่อนไขปกติทางการค้าทั่วไป ไม่มีเงื่อนไขพิเศษ และไม่มีการถ่ายเทผลประโยชน์ระหว่างบริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนั้นการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมหรืออัตราดอกเบี้ยระหว่างบริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้องได้กำหนดตามราคาที่สอดคล้องกับอัตราปกติ หรือที่จะคำนวณได้จากบุคคลหรือกิจการอื่นที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกัน

12.3 นโยบายเกี่ยวกับรายการระหว่างกันและการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัทในอนาคต

ตามที่ พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 มาตรา 89/12 และประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทจ.21/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์ในการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน รวมถึงที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้การทำการรายการของบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามความหมายที่กฎหมายกำหนดไว้ อันได้แก่ รายการระหว่างบริษัท กับกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง ต้องได้รับอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น เว้นแต่ เป็นธุรกรรมที่ได้ รับยกเว้น อาทิ เช่น ธุรกรรมที่เป็นข้อตกลงทางการค้าในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี และเป็นข้อตกลงทางการค้า (Fair and at arm's length) ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการหรือเป็นไปตามหลักการที่คณะกรรมการอนุมัติไว้แล้ว

ในการนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2551 ได้มีมติอนุมัติหลักการในการทำข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะเป็นธุรกรรมระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อให้สอดคล้องกับที่กฎหมายบัญญัติได้กล่าวถึงข้างต้น โดยมีหลักการดังนี้ “ให้ฝ่ายจัดการสามารถทำธุรกรรม หรือรายการ หรือข้อตกลงทางการค้าที่มีลักษณะ

เป็นรายการระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามความหมายที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ทั้งนี้ ธุรกรรม หรือรายการ หรือข้อตกลงดังกล่าว ให้เป็นไปในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง (“รายการที่มีข้อตกลงทางการค้าทั่วไป”) รวมทั้งรายการที่มีการดำเนินมาแล้วอย่างต่อเนื่อง และที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยให้ฝ่ายจัดการสามารถกำหนดกรอบระเบียบเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และจัดทำรายงานสรุปการทำรายการดังกล่าวให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัททราบภายในเวลาอันสมควร”

ดังนั้น การเข้าทำรายการระหว่างกัน และ/หรือการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ของบริษัทในอนาคตจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และหลักการในการทำรายการที่มีข้อตกลงทางการค้าทั่วไปซึ่งเป็นธุรกรรมระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกันตามที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทดังกล่าว รวมตลอดถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล การทำรายการเกี่ยวโยงกัน และการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ของบริษัท

รวมถึงหากบริษัทมีการทำรายการระหว่างกันกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในอนาคต บริษัทจะจัดให้คณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้พิจารณาเกี่ยวกับความเหมาะสมของรายการดังกล่าว หากคณะกรรมการตรวจสอบไม่มีความชำนาญในการพิจารณารายการระหว่างกันที่เกิดขึ้น บริษัทจะจัดให้มีบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญพิเศษ เช่น ผู้สอบบัญชี หรือ ผู้ประเมินราคาทรัพย์สิน หรือสำนักงานกฎหมาย เป็นต้น ที่เป็นอิสระจากบริษัทและบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งเป็นผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับรายการระหว่างกันดังกล่าว ความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบ หรือบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญพิเศษจะถูกนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจของคณะกรรมการ หรือผู้ถือหุ้นแล้วแต่กรณี เพื่อให้มั่นใจว่าการเข้าทำรายการดังกล่าวจะไม่เป็นการยกย่ายหรือถ่ายเทผลประโยชน์ระหว่างบริษัท บุคคลที่เกี่ยวข้อง และ/หรือผู้ถือหุ้นของบริษัท โดยบริษัทจะคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นทุกรายโดยเฉพาะรายย่อยเป็นสำคัญ ทั้งนี้ กรรมการ หรือผู้ถือหุ้นที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับรายการระหว่างกัน หรือการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัท จะไม่มีสิทธิออกเสียงในเรื่องดังกล่าว

ส่วนที่ 3

ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

13.1 สรุปรายงานผู้สอบบัญชีรับอนุญาตสำหรับงบการเงินปี 2557-2559

การตรวจสอบงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557

บริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัทส์ ซายยส์ สอบบัญชี จำกัด โดย นายชวลา เทียนประเสริฐกิจ แสดงความเห็นอย่างไม่มีเงื่อนไขว่า งบการเงินของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น และงบกระแสเงินสดสำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของบริษัท แสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดโดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

การตรวจสอบงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2558

บริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัทส์ ซายยส์ สอบบัญชี จำกัด โดย นางนิสกร ทองมณี แสดงความเห็นอย่างไม่มีเงื่อนไขว่า งบการเงินของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 งบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น และงบกระแสเงินสดสำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของบริษัท แสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดโดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

การตรวจสอบงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559

บริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัทส์ ซายยส์ สอบบัญชี จำกัด โดย นางนิสกร ทองมณี แสดงความเห็นอย่างไม่มีเงื่อนไขว่า งบการเงินของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 งบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น และงบกระแสเงินสดสำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของบริษัท แสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดโดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

13.2 งบการเงินของบริษัทปี 2557-2559

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

งบแสดงฐานะการเงิน

ณ 31 ธันวาคม 2557-2559 ตรวจสอบโดยบริษัทดีลรอยท์ ทัช โธมัทส์ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

หน่วย : ล้านบาท	งบการเงินบริษัท					
	ปี 2557	%	ปี 2558	%	ปี 2559	%
สินทรัพย์						
สินทรัพย์หมุนเวียน						
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	735	1.3%	941	1.6%	1,165	1.7%
เงินลงทุนระยะยาวที่จะครบกำหนดภายในหนึ่งปี	-	-	20	0.0%	-	-
ลูกหนี้บัตรเครดิต – สุทธิ	34,715	63.7%	38,429	63.9%	42,988	62.9%
ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล – สุทธิ	195	0.4%	172	0.3%	157	0.2%
ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล – สุทธิ	15,201	27.9%	17,073	28.4%	20,154	29.5%
ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ – สุทธิ	11	0.0%	6	0.0%	3	0.0%
ลูกหนี้กรมสรรพากร	55	0.1%	-	-	-	-
ลูกหนี้อื่น	1,072	2.0%	1,049	1.7%	1,101	1.6%
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	51,985	95.4%	57,688	95.9%	65,569	96.0%
เงินลงทุนระยะยาว	21	0.0%	-	-	10	0.0%
ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์ – สุทธิ	371	0.7%	337	0.6%	465	0.7%
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน – สุทธิ	505	0.9%	506	0.8%	500	0.7%
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอตัดบัญชี	1,548	2.8%	1,582	2.6%	1,683	2.5%
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น	65	0.1%	65	0.1%	70	0.1%
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน	2,509	4.6%	2,490	4.1%	2,729	4.0%
รวมสินทรัพย์	54,495	100.0%	60,179	100.0%	68,297	100.0%

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

งบแสดงฐานะการเงิน (ต่อ)

ณ 31 ธันวาคม 2557-2559 ตรวจสอบโดยบริษัทดีลอยท์ ทูช โธมัทสு ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

หน่วย : ล้านบาท	งบการเงินบริษัท					
	ปี 2557	%	ปี 2558	%	ปี 2559	%
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น						
หนี้สินหมุนเวียน						
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกัน	378	0.7%	79	0.1%	120	0.2%
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงินอื่น	12,181	22.4%	13,904	23.1%	9,545	14.0%
เจ้าหนี้สถาบันการเงินและบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน	678	1.2%	1,043	1.7%	991	1.5%
เจ้าหนี้บริษัทอื่นๆ	361	0.7%	306	0.5%	375	0.5%
ดอกเบี้ยค้างจ่าย	208	0.4%	249	0.4%	277	0.4%
ภาษีเงินได้ค้างจ่าย	258	0.5%	303	0.5%	336	0.5%
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	844	1.5%	938	1.6%	1,028	1.5%
เจ้าหนี้อื่น	806	1.5%	1,024	1.7%	1,120	1.6%
ส่วนของเงินกู้ยืมระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	3,350	6.1%	1,850	3.1%	-	-
ส่วนของหุ้นกู้ระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	4,200	7.7%	5,800	9.6%	9,568	14.0%
รายได้รอการตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัล	2,242	4.1%	2,367	3.9%	2,488	3.6%
รวมหนี้สินหมุนเวียน	25,505	46.8%	27,864	46.3%	25,848	37.8%
เงินกู้ยืมระยะยาว	1,850	3.4%	-	-	-	-
หุ้นกู้ระยะยาว	19,630	36.0%	23,423	38.9%	31,855	46.6%
ประมาณการหนี้สินผลประโยชน์พนักงาน	142	0.3%	159	0.3%	273	0.4%
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน	21,622	39.7%	23,582	39.2%	32,128	47.0%
รวมหนี้สิน	47,127	86.5%	51,446	85.5%	57,976	84.9%

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
งบแสดงฐานะการเงิน (ต่อ)

ณ 31 ธันวาคม 2557 - 2559 ตรวจสอบโดยบริษัทดีลอยท์ ทูช โธมัทส์ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

หน่วย : ล้านบาท	งบการเงินบริษัท					
	ปี 2557	%	ปี 2558	%	ปี 2559	%
ส่วนของผู้ถือหุ้น						
ทุนเรือนหุ้น						
ทุนจดทะเบียน						
- หุ้นสามัญ 257,833,407 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท	2,578	4.7%	2,578	4.3%	2,578	3.8%
ทุนที่ออกและชำระแล้ว						
- หุ้นสามัญ 257,833,407 หุ้น ชำระเต็มมูลค่าแล้ว	2,578	4.7%	2,578	4.3%	2,578	3.8%
ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ – สุทธิ	1,892	3.5%	1,892	3.1%	1,892	2.8%
องค์ประกอบอื่นของส่วนของผู้ถือหุ้น	-	-	-	-	-	-
กำไรสะสม						
- จัดสรรเป็นสำรองตามกฎหมาย	258	0.5%	258	0.4%	258	0.4%
- ยังไม่ได้จัดสรร	2,640	4.8%	4,005	6.7%	5,594	8.2%
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	7,368	13.5%	8,733	14.5%	10,322	15.1%
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น	54,495	100.0%	60,179	100.0%	68,297	100.0%

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
งบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น

สำหรับปี 2557-2559 ตรวจสอบโดยบริษัทดีลอยท์ ทูช โทมัส ไซยยศ สอบบัญชี จำกัด

หน่วย : ล้านบาท	งบการเงินบริษัท					
	ปี 2557	%	ปี 2558	%	ปี 2559	%
รายได้						
รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้บัตรเครดิต	3,775	26.3%	3,970	25.5%	4,321	24.6%
รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล	34	0.2%	31	0.2%	29	0.2%
รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ	2,341	16.3%	2,486	16.0%	2,880	16.4%
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	30	0.2%	26	0.2%	19	0.1%
รายได้ค่าธรรมเนียมและค่าบริการ	5,996	41.8%	6,521	41.9%	7,421	42.2%
หนี้สูญได้รับคืน	1,766	12.3%	2,037	13.1%	2,398	13.6%
กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน	73	0.5%	78	0.5%	119	0.7%
รายได้อื่น	321	2.2%	410	2.6%	394	2.2%
รวมรายได้	14,337	100.0%	15,559	100.0%	17,580	100.0%
ค่าใช้จ่าย						
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	5,223	36.4%	5,946	38.2%	6,702	38.1%
ค่าตอบแทนผู้บริหาร	154	1.1%	193	1.2%	199	1.1%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ-บัตรเครดิต	3,111	21.7%	2,945	18.9%	3,359	19.1%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ-สินเชื่อส่วนบุคคล	16	0.1%	10	0.1%	6	0.0%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ-สินเชื่อเจ้าของกิจการ	1,843	12.9%	2,205	14.2%	2,692	15.3%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ-สินเชื่อเจ้าของกิจการ	19	0.1%	24	0.2%	13	0.1%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้อื่นๆ	-	-	-	-	-	-
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	1,764	12.3%	1,621	10.4%	1,482	8.4%
รวมค่าใช้จ่าย	12,130	84.6%	12,943	83.2%	14,454	82.2%
กำไรก่อนภาษีเงินได้	2,206	15.4%	2,616	16.8%	3,126	17.8%
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	(451)	(3.1%)	(543)	(3.5%)	(631)	(3.6%)
กำไรสุทธิสำหรับปี	1,755	12.2%	2,073	13.3%	2,495	14.2%

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
งบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น

สำหรับปี 2557-2559 ตรวจสอบโดยบริษัทดีลรอยท์ ทัช โธมัทส์ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด

หน่วย : ล้านบาท	งบการเงินบริษัท		
	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
กำไรเบ็ดเสร็จอื่น			
กำไรจากการประมาณการโครงการผลประโยชน์พนักงาน	=	1.1	(84.83)
ภาษีเงินได้เกี่ยวกับรายการที่ต้องไม่จัดประเภทรายการใหม่ในภายหลัง	=	(0.2)	(16.97)
กำไรเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี – สุทธิจากภาษีเงินได้	=	0.9	(67.86)
กำไรเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	<u>1,755</u>	<u>2,074</u>	<u>2,427</u>
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน	6.81	8.04	9.68

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

งบกระแสเงินสด

สำหรับปี 2557 - 2559 ตรวจสอบโดยบริษัทดีลอยท์ ทูช โทมัส สไนเยอร์ สอบบัญชี จำกัด

หน่วย : ล้านบาท	งบการเงินบริษัท		
	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน			
กำไร (ขาดทุน) ก่อนภาษีเงินได้	2,206	2,616	3,126
ส่วนเกินมูลค่าเงินลงทุนในตราสารหนี้ตัดจำหน่าย	0.3	0.3	0.2
ดอกเบี้ยจ่ายจากการตัดบัญชีตัวแลกเงินขายลด	28	24	21
ค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงาน	16	18	28
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	279	268	299
ขาดทุนจากการขายและตัดจำหน่ายส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์ – สุทธิ	5	0.04	0.4
รายได้จากการตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัล-สุทธิ	54	125	121
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	4,989	5,183	6,070
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	1,745	1,609	1,467
	9,322	9,842	11,133
สินทรัพย์ดำเนินงานลดลง (เพิ่มขึ้น)			
ลูกหนี้การค้าลดลง (เพิ่มขึ้น)	(8,398)	(10,718)	(13,694)
ลูกหนี้อื่นลดลง (เพิ่มขึ้น)	1	2	(53)
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่นลดลง (เพิ่มขึ้น)	(4)	0.1	(5)
หนี้สินดำเนินงานเพิ่มขึ้น (ลดลง)			
เจ้าหนี้การค้าสถาบันการเงินและบริษัทที่เกี่ยวข้องกันเพิ่มขึ้น (ลดลง)	(304)	365	(51)
เจ้าหนี้การค้า-บริษัทอื่นๆ เพิ่มขึ้น (ลดลง)	(30)	(15)	95
ดอกเบี้ยค้างจ่ายเพิ่มขึ้น (ลดลง)	(28)	44	13
ภาษีเงินได้ค้างจ่ายเพิ่มขึ้น (ลดลง)	(0.1)	(0.3)	(0.2)
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย เพิ่มขึ้น (ลดลง)	315	94	90
เจ้าหนี้อื่นเพิ่มขึ้น (ลดลง)	(947)	218	96
เงินสดรับจาก (จ่ายเพื่อ) การดำเนินงาน	(73)	(167)	(2,376)
ดอกเบี้ยจ่าย	(1,730)	(1,613)	(1,452)
จ่ายภาษีเงินได้นิติบุคคล	(470)	(531)	(683)
เงินสดรับจากภาษีเงินได้นิติบุคคลขอคืน	-	55	-
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมดำเนินงาน	(2,272)	(2,257)	(4,510)

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
งบกระแสเงินสด

สำหรับปี 2557-2559 ตรวจสอบโดยบริษัทดีลอยท์ ทูช โทมัส ไซยาศ สอบบัญชี จำกัด

หน่วย : ล้านบาท	งบการเงินบริษัท		
	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน			
เงินสดจ่ายเพื่อซื้อเงินลงทุนระยะยาว	-	-	(10)
เงินสดรับจากการขายเงินลงทุนระยะยาว	-	-	20
เงินสดจ่ายเพื่อซื้อส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์	(105)	(97)	(258)
เงินสดจ่ายเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์	(148)	(184)	(190)
เงินสดรับจากการขายส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์	-	7	0.8
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน	(253)	(274)	(438)
กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน			
เงินสดรับจากเงินกู้ยืมระยะสั้น – สถาบันการเงิน (สุทธิ)	1,322	1,402	(4,340)
เงินสดจ่ายคืนเงินกู้ยืมระยะยาว	-	(3,350)	(1,850)
เงินสดรับจากการออกหุ้นกู้ระยะยาว	8,630	9,593	18,000
เงินสดจ่ายเพื่อไถ่ถอนหุ้นกู้ระยะยาวครบกำหนดชำระ	(7,800)	(4,200)	(5,800)
เงินปันผลจ่าย	(516)	(709)	(838)
เงินสดสุทธิได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมจัดหาเงิน	1,637	2,736	5,172
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้น (ลดลง) สุทธิ	(888)	205	225
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันที่ 1 มกราคม	1,624	735	941
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันที่ 31 ธันวาคม	735	941	1,165

13.3 อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ

ตารางสรุปอัตราส่วนทางการเงิน

		ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการหากำไร (Profitability Ratio)				
อัตรากำไรขั้นต้น (Gross Profit Margin)	%	83.1%	84.5%	85.9%
อัตรากำไรสุทธิ (Net Profit Margin)	%	12.2%	13.3%	14.2%
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (ROE)	%	26.0%	25.7%	26.2%
อัตราดอกเบี้ยรับ ⁽¹⁾ (Average Interest Received)	%	18.7%	18.2%	18.2%
อัตราดอกเบี้ยจ่าย (Average Cost of Fund)	%	4.4%	3.7%	3.1%
ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ย (Net Interest Margin)	%	14.3%	14.5%	15.1%
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Efficiency Ratio)				
อัตราส่วนรายได้ดอกเบี้ยสุทธิต่อสินทรัพย์ ⁽²⁾ (Interest Revenue/Total Asset)	%	13.7%	14.0%	14.6%
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA)	%	3.3%	3.6%	3.9%
อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์ (Asset Turnover)	เท่า	0.27	0.27	0.27
อัตราส่วนการวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน (Financial Ratio)				
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (D/E)	เท่า	6.40	5.89	5.62
อัตราส่วนเงินให้กู้ต่อเงินกู้ยืม (Loan to Borrowing)	%	132.3%	134.7%	134.5%
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (Interest Coverage Ratio)	เท่า	2.25	2.61	3.11
อัตราการจ่ายเงินปันผล (Dividend Payout Ratio)	%	40.4%	40.4%	41.3% ⁽³⁾
อัตราส่วนคุณภาพสินทรัพย์ (Asset Quality Ratio)				
อัตราส่วนค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อรวม (Allowance for Doubtful A/C/Total Receivables)	%	8.9%	8.2%	7.9%
อัตราส่วนหนี้สูญต่อสินเชื่อรวม (Bad Debt/Total Receivables)	%	8.4%	8.3%	8.3%
% ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อรวม (% NPL)	%	2.4%	2.1%	1.7%
% ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธุรกิจบัตรเครดิต (%NPL Credit Card)	%	1.7%	1.3%	1.2%
% ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อบุคคล (%NPL Personal Loan)	%	1.2%	1.0%	0.9%

⁽¹⁾ อัตราดอกเบี้ยรับดังกล่าวรวมค่าธรรมเนียมในการใช้เงิน⁽²⁾ รายได้ดอกเบี้ยสุทธิดังกล่าวรวมค่าธรรมเนียมในการใช้เงิน⁽³⁾ สถิติในการรับเงินปันผลดังกล่าวยังมีความไม่แน่นอนจนกว่าจะได้รับอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 (ครั้งที่ 15)

14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ

14.1 คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทสำหรับปี 2557-2559

14.1.1 คำอธิบายสำหรับงบการเงินของบริษัท สำหรับปี 2557-2559

เกณฑ์การจัดทำและนำเสนองบการเงินปี 2557

รายการย่อในงบการเงินของบริษัทสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557 ได้จัดทำขึ้นตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ลงวันที่ 28 กันยายน 2554 เรื่อง กำหนดรายการย่อที่ต้องมีในงบการเงิน พ.ศ. 2554

ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2557 บริษัทได้นำมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่ออกและปรับปรุงใหม่ โดยสภาวิชาชีพบัญชี ซึ่งกำหนดให้ถือปฏิบัติกับงบการเงินสำหรับรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2557 เป็นต้นไป มาถือปฏิบัติในการจัดทำและนำเสนองบการเงินนี้โดยมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวไม่มีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญต่องบการเงินของบริษัท ยกเว้นนโยบายการบัญชี เรื่อง โปรแกรมสิทธิพิเศษแก่ลูกค้า ที่ได้นำมาถือปฏิบัติตาม การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 13 เรื่อง โปรแกรมสิทธิพิเศษแก่ลูกค้า

ผลกระทบจากการนำนโยบายการบัญชีเรื่อง โปรแกรมสิทธิพิเศษแก่ลูกค้ามาใช้ ต้องบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และวันที่ 1 มกราคม 2556 และงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีดังนี้

	ยอดคงเหลือ ก่อนการนำนโยบาย การบัญชีใหม่มาใช้ พันบาท	เพิ่มขึ้น (ลดลง) พันบาท	ยอดคงเหลือ หลังการนำนโยบาย การบัญชีใหม่มาใช้ พันบาท
งบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556			
ประมาณการหนี้สินสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัล	2,188,000	(2,188,000)	-
รายได้จากการตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัล	-	2,188,000	2,188,000
งบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 1 มกราคม 2556			
ประมาณการหนี้สินสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัล	2,198,000	(2,198,000)	-
รายได้จากการตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัล	-	2,198,000	2,198,000
งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556			
รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ	6,213,879	(721,108)	5,492,771
รายได้อื่น	103,522	196,942	300,464
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	5,159,729	(524,166)	4,635,563

สภาวิชาชีพบัญชีได้ออกประกาศที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่มีผลบังคับใช้สำหรับงบการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2558 เป็นต้นไป ดังต่อไปนี้

มาตรฐานการบัญชี

ฉบับที่ 1 (ปรับปรุง 2557)

การนำเสนองบการเงิน

ฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2557)

สินค้างหนี้

ฉบับที่ 7 (ปรับปรุง 2557)	งบกระแสเงินสด
ฉบับที่ 8 (ปรับปรุง 2557)	นโยบายการบัญชี การเปลี่ยนแปลงประมาณการทางบัญชีและข้อผิดพลาด
ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2557)	เหตุการณ์ภายหลังรอบระยะเวลารายงาน
ฉบับที่ 11 (ปรับปรุง 2557)	สัญญาก่อสร้าง
ฉบับที่ 12 (ปรับปรุง 2557)	ภาษีเงินได้
ฉบับที่ 16 (ปรับปรุง 2557)	ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์
ฉบับที่ 17 (ปรับปรุง 2557)	สัญญาเช่า
ฉบับที่ 18 (ปรับปรุง 2557)	รายได้
ฉบับที่ 19 (ปรับปรุง 2557)	ผลประโยชน์ของพนักงาน
ฉบับที่ 20 (ปรับปรุง 2557)	การบัญชีสำหรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับความช่วยเหลือจากรัฐบาล
ฉบับที่ 21 (ปรับปรุง 2557)	ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
ฉบับที่ 23 (ปรับปรุง 2557)	ต้นทุนการกู้ยืม
ฉบับที่ 24 (ปรับปรุง 2557)	การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล หรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน
ฉบับที่ 26 (ปรับปรุง 2557)	การบัญชีและการรายงานโครงการผลประโยชน์เมื่อออกจากงาน
ฉบับที่ 27 (ปรับปรุง 2557)	งบการเงินเฉพาะกิจการ
ฉบับที่ 28 (ปรับปรุง 2557)	เงินลงทุนในบริษัทร่วมและการร่วมค้า
ฉบับที่ 29 (ปรับปรุง 2557)	การรายงานทางการเงินในสภาพเศรษฐกิจที่เงินเฟ้อรุนแรง
ฉบับที่ 33 (ปรับปรุง 2557)	กำไรต่อหุ้น
ฉบับที่ 34 (ปรับปรุง 2557)	งบการเงินระหว่างกาล
ฉบับที่ 36 (ปรับปรุง 2557)	การค้ำประกันของสินทรัพย์
ฉบับที่ 37 (ปรับปรุง 2557)	ประมาณการหนี้สิน หนี้สินที่อาจเกิดขึ้น และสินทรัพย์ที่อาจเกิดขึ้น
ฉบับที่ 38 (ปรับปรุง 2557)	สินทรัพย์ไม่มีตัวตน
ฉบับที่ 40 (ปรับปรุง 2557)	อสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุน

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2557)	การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์
ฉบับที่ 3 (ปรับปรุง 2557)	การรวมธุรกิจ
ฉบับที่ 5 (ปรับปรุง 2557)	สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนที่ถือไว้เพื่อขายและการดำเนินงานที่ยกเลิก
ฉบับที่ 6 (ปรับปรุง 2557)	การสำรวจและประเมินค่าแหล่งทรัพยากรแร่
ฉบับที่ 8 (ปรับปรุง 2557)	ส่วนงานดำเนินงาน
ฉบับที่ 10	งบการเงินรวม
ฉบับที่ 11	การร่วมกิจการ
ฉบับที่ 12	การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับส่วนได้เสียในกิจการอื่น
ฉบับที่ 13	การวัดมูลค่ายุติธรรม

การตีความมาตรฐานการบัญชี

ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2557)	ความช่วยเหลือจากรัฐบาล-กรณีที่ไม่มีความเกี่ยวข้องอย่างเฉพาะเจาะจงกับกิจกรรมดำเนินงาน
----------------------------	--

ฉบับที่ 15 (ปรับปรุง 2557)	สัญญาเช่าดำเนินงาน-สิ่งจุใจให้แก่ผู้เช่า
ฉบับที่ 25 (ปรับปรุง 2557)	ภาษีเงินได้-การเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางภาษีของกิจการหรือของผู้ถือหุ้น
ฉบับที่ 27 (ปรับปรุง 2557)	การประเมินเนื้อหาสัญญาเช่าที่ทำขึ้นตามรูปแบบกฎหมาย
ฉบับที่ 29 (ปรับปรุง 2557)	การเปิดเผยข้อมูลของข้อตกลงสัมปทานบริการ
ฉบับที่ 31 (ปรับปรุง 2557)	รายได้-รายการแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับบริการโฆษณา
ฉบับที่ 32 (ปรับปรุง 2557)	สินทรัพย์ไม่มีตัวตน-ต้นทุนเว็บไซต์

การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ฉบับที่ 1 (ปรับปรุง 2557)	การเปลี่ยนแปลงในหนี้สินที่เกิดขึ้นจากการรื้อถอน การบูรณะ และหนี้สินที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน
ฉบับที่ 4 (ปรับปรุง 2557)	การประเมินว่าข้อตกลงประกอบด้วยสัญญาเช่าหรือไม่
ฉบับที่ 5 (ปรับปรุง 2557)	สิทธิในส่วนได้เสียจากกองทุนการรื้อถอน การบูรณะและการปรับปรุงสภาพแวดล้อม
ฉบับที่ 7 (ปรับปรุง 2557)	การปรับปรุงย้อนหลังภายใต้มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 29 เรื่อง การรายงานทางการเงินในสภาพเศรษฐกิจที่มีภาวะเงินเฟ้อรุนแรง
ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2557)	งบการเงินระหว่างกาลและการด้อยค่า
ฉบับที่ 12 (ปรับปรุง 2557)	ข้อตกลงสัมปทานบริการ
ฉบับที่ 13 (ปรับปรุง 2557)	โปรแกรมสิทธิพิเศษแก่ลูกค้า
ฉบับที่ 14	ข้อจำกัดสินทรัพย์ตามโครงการผลประโยชน์ข้อกำหนดเงินทุนขั้นต่ำและปฏิสัมพันธ์ของรายการเหล่านี้สำหรับมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 19 (ปรับปรุง 2557) เรื่องผลประโยชน์ของพนักงาน
ฉบับที่ 15 (ปรับปรุง 2557)	สัญญาสำหรับการก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์
ฉบับที่ 17 (ปรับปรุง 2557)	การจ่ายสินทรัพย์ที่ไม่ใช่เงินสดให้แก่เจ้าของ
ฉบับที่ 18 (ปรับปรุง 2557)	การโอนสินทรัพย์จากลูกค้า
ฉบับที่ 20	ต้นทุนการเปิดหน้าดินในช่วงการผลิตสำหรับเหมืองผิวดิน

สภาวิชาชีพบัญชีได้ออกประกาศที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่มีผลบังคับใช้สำหรับงบการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2559 เป็นต้นไป ดังต่อไปนี้

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ฉบับที่ 4 (ปรับปรุง 2557)	สัญญาประกันภัย
---------------------------	----------------

ผู้บริหารของบริษัทจะนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่เกี่ยวข้องกับบริษัทมาเริ่มถือปฏิบัติกับงบการเงินของบริษัทเมื่อมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวมีผลบังคับใช้

ผู้บริหารของบริษัทได้ประเมินแล้วเห็นว่ามาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับดังกล่าวข้างต้นไม่มีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญต่อการเงินสำหรับงวดที่เริ่มใช้มาตรฐานดังกล่าว

เกณฑ์การจัดทำและนำเสนองบการเงินปี 2558

รายการย่อในงบการเงินของบริษัทสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2558 ได้จัดทำขึ้นตามประกาศกรมพัฒนา

ธุรกิจการค้า ลงวันที่ 28 กันยายน 2554 เรื่อง กำหนดรายการยี่ห้อที่ต้องมีในงบการเงิน พ.ศ. 2554

สภาวิชาชีพบัญชีได้ออกประกาศที่เกี่ยวกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่มีผลบังคับใช้สำหรับงบการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2558 เป็นต้นไป ดังต่อไปนี้

มาตรฐานการบัญชี

ฉบับที่ 1 (ปรับปรุง 2557)	การนำเสนองบการเงิน
ฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2557)	สินค้าคงเหลือ
ฉบับที่ 7 (ปรับปรุง 2557)	งบกระแสเงินสด
ฉบับที่ 8 (ปรับปรุง 2557)	นโยบายการบัญชี การเปลี่ยนแปลงประมาณการทางบัญชีและข้อผิดพลาด
ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2557)	เหตุการณ์ภายหลังรอบระยะเวลารายงาน
ฉบับที่ 11 (ปรับปรุง 2557)	สัญญาก่อสร้าง
ฉบับที่ 12 (ปรับปรุง 2557)	ภาษีเงินได้
ฉบับที่ 16 (ปรับปรุง 2557)	ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์
ฉบับที่ 17 (ปรับปรุง 2557)	สัญญาเช่า
ฉบับที่ 18 (ปรับปรุง 2557)	รายได้
ฉบับที่ 19 (ปรับปรุง 2557)	ผลประโยชน์ของพนักงาน
ฉบับที่ 20 (ปรับปรุง 2557)	การบัญชีสำหรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับความ ช่วยเหลือจากรัฐบาล
ฉบับที่ 21 (ปรับปรุง 2557)	ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
ฉบับที่ 23 (ปรับปรุง 2557)	ต้นทุนการกู้ยืม
ฉบับที่ 24 (ปรับปรุง 2557)	การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล หรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน
ฉบับที่ 26 (ปรับปรุง 2557)	การบัญชีและการรายงานโครงการผลประโยชน์เมื่อออกจากงาน
ฉบับที่ 27 (ปรับปรุง 2557)	งบการเงินเฉพาะกิจการ
ฉบับที่ 28 (ปรับปรุง 2557)	เงินลงทุนในบริษัทร่วมและการร่วมค้า
ฉบับที่ 29 (ปรับปรุง 2557)	การรายงานทางการเงินในสภาพเศรษฐกิจที่เงินเฟ้อรุนแรง
ฉบับที่ 33 (ปรับปรุง 2557)	กำไรต่อหุ้น
ฉบับที่ 34 (ปรับปรุง 2557)	งบการเงินระหว่างกาล
ฉบับที่ 36 (ปรับปรุง 2557)	การตัดค่าของสินทรัพย์
ฉบับที่ 37 (ปรับปรุง 2557)	ประมาณการหนี้สิน หนี้สินที่อาจเกิดขึ้น และสินทรัพย์ที่อาจเกิดขึ้น
ฉบับที่ 38 (ปรับปรุง 2557)	สินทรัพย์ไม่มีตัวตน
ฉบับที่ 40 (ปรับปรุง 2557)	อสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุน

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2557)	การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์
ฉบับที่ 3 (ปรับปรุง 2557)	การรวมธุรกิจ
ฉบับที่ 5 (ปรับปรุง 2557)	สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนที่ถือไว้เพื่อขายและการดำเนินงานที่ยกเลิก
ฉบับที่ 6 (ปรับปรุง 2557)	การสำรวจและประเมินค่าแหล่งทรัพยากรแร่
ฉบับที่ 8 (ปรับปรุง 2557)	ส่วนงานดำเนินงาน

ฉบับที่ 10	งบการเงินรวม
ฉบับที่ 11	การร่วมการงาน
ฉบับที่ 12	การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับส่วนได้เสียในกิจการอื่น
ฉบับที่ 13	การวัดมูลค่ายุติธรรม
การตีความมาตรฐานการบัญชี	
ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2557)	ความช่วยเหลือจากรัฐบาล-กรณีที่ไม่มีความเกี่ยวข้องอย่างเฉพาะเจาะจงกับกิจกรรมดำเนินงาน
ฉบับที่ 15 (ปรับปรุง 2557)	สัญญาเช่าดำเนินงาน-สิ่งงูใจให้แก่อู่เช่า
ฉบับที่ 25 (ปรับปรุง 2557)	ภาษีเงินได้-การเปลี่ยนแปลงสภาพทางภาษีของกิจการหรือของผู้ถือหุ้น
ฉบับที่ 27 (ปรับปรุง 2557)	การประเมินเนื้อหาสัญญาเช่าที่สร้างขึ้นตามรูปแบบกฎหมาย
ฉบับที่ 29 (ปรับปรุง 2557)	การเปิดเผยข้อมูลของข้อตกลงสัมปทานบริการ
ฉบับที่ 31 (ปรับปรุง 2557)	รายได้-รายการแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับบริการโฆษณา
ฉบับที่ 32 (ปรับปรุง 2557)	สินทรัพย์ไม่มีตัวตน-ต้นทุนเว็บไซต์
การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน	
ฉบับที่ 1 (ปรับปรุง 2557)	การเปลี่ยนแปลงในหนี้สินที่เกิดขึ้นจากการรื้อถอน การบูรณะ และหนี้สินที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน
ฉบับที่ 4 (ปรับปรุง 2557)	การประเมินว่าข้อตกลงประกอบด้วยสัญญาเช่าหรือไม่
ฉบับที่ 5 (ปรับปรุง 2557)	สิทธิในส่วนได้เสียจากกองทุนการรื้อถอน การบูรณะและการปรับปรุงสภาพแวดล้อม
ฉบับที่ 7 (ปรับปรุง 2557)	การปรับปรุงย้อนหลังภายใต้มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 29 เรื่อง การรายงานทางการเงินในสภาพเศรษฐกิจที่มีภาวะเงินเฟ้อรุนแรง
ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2557)	งบการเงินระหว่างกาลและการด้อยค่า
ฉบับที่ 12 (ปรับปรุง 2557)	ข้อตกลงสัมปทานบริการ
ฉบับที่ 13 (ปรับปรุง 2557)	โปรแกรมสิทธิพิเศษแก่ลูกค้า
ฉบับที่ 14	ข้อจำกัดสินทรัพย์ตามโครงการผลประโยชน์ ข้อกำหนดเงินทุนขั้นต่ำ และปฏิสัมพันธ์ของรายการเหล่านี้ สำหรับมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 19 (ปรับปรุง 2557) เรื่อง ผลประโยชน์ของพนักงาน
ฉบับที่ 15 (ปรับปรุง 2557)	สัญญาสำหรับการก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์
ฉบับที่ 17 (ปรับปรุง 2557)	การจ่ายสินทรัพย์ที่ไม่ใช่เงินสดให้เจ้าของ
ฉบับที่ 18 (ปรับปรุง 2557)	การโอนสินทรัพย์จากลูกค้า
ฉบับที่ 20	ต้นทุนการเปิดหน้าดินในช่วงการผลิตสำหรับเหมืองผิวดิน

มาตรฐานการรายงานทางการเงินข้างต้นไม่มีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญต่อการเงินนี้ ยกเว้นมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับดังต่อไปนี้

มาตรฐานที่ออกใหม่เกี่ยวกับการวัดมูลค่ายุติธรรม

ผลกระทบจากมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 13

บริษัทได้นำมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 13 มาใช้เป็นครั้งแรกในปีปัจจุบัน โดยมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 13 ได้กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับการวัดมูลค่ายุติธรรมและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการวัดมูลค่ายุติธรรม ขอบเขตของมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 13 ครอบคลุมถึงการวัดมูลค่ายุติธรรมของรายการทั้งที่เป็นเครื่องมือทางการเงินและรายการที่ไม่ใช่เครื่องมือทางการเงิน ซึ่งมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับอื่นกำหนด หรืออนุญาตให้มีการวัดมูลค่ายุติธรรม หรือให้มีการเปิดเผยเกี่ยวกับการวัดมูลค่ายุติธรรม ยกเว้น การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์ ภายใต้ขอบเขตของมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2557) เรื่อง การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์ รายการเข้าภายใต้ขอบเขตของมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 17 (ปรับปรุง 2557) เรื่อง สัญญาเช่า และการวัดมูลค่าที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับมูลค่ายุติธรรม แต่ไม่ใช่มูลค่ายุติธรรม (เช่น การวัดมูลค่าสุทธิที่จะได้รับของสินค้าคงเหลือหรือการวัดมูลค่าจากการใช้เพื่อประเมินการด้อยค่าของสินทรัพย์)

มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 13 ให้คำนิยามมูลค่ายุติธรรมว่าเป็นราคาที่จะได้รับจากการขายสินทรัพย์ หรือจะจ่ายเพื่อโอนหนี้สินในรายการที่เกิดขึ้นในสภาพปกติระหว่างผู้ร่วมตลาด ณ วันที่วัดมูลค่า โดยมูลค่ายุติธรรมตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 13 หมายถึงราคาขายหรือโอนออก (exit price) ยกเว้นกรณีที่ราคาสำหรับสินทรัพย์หรือหนี้สินอย่างเดียวกันไม่สามารถสังเกตได้ จึงจะวัดมูลค่ายุติธรรมโดยใช้เทคนิคการประเมินมูลค่าวิธีอื่น นอกจากนี้ มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 13 ยังกำหนดถึงการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการวัดมูลค่ายุติธรรมด้วย

มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 13 ต้องถือปฏิบัติโดยวิธีเปลี่ยนทันทีสำหรับการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2558 เป็นต้นไป นอกจากนี้ ข้อกำหนดของการเปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้ไม่ต้องนำมาใช้ปฏิบัติสำหรับข้อมูลเปรียบเทียบสำหรับรอบระยะเวลาก่อนเริ่มถือปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับนี้ ดังนั้น ตามข้อกำหนดสำหรับการปฏิบัติในช่วงเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทางบริษัท จึงไม่ได้เปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 13 สำหรับข้อมูลเปรียบเทียบปี 2557 โดยการถือปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 13 ไม่ได้มีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญต่อจำนวนเงินที่ต้องรับรู้รายการในงบการเงินนอกเหนือจากการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 23.4

สภาวิชาชีพบัญชีได้ออกประกาศที่เกี่ยวกับกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558) ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว และมีผลบังคับใช้ในวันที่ 6 พฤศจิกายน 2558 กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงินดังกล่าวไม่มีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญต่องบการเงินนี้

เกณฑ์การจัดทำและนำเสนองบการเงินปี 2559

รายการย่อในงบการเงินของบริษัทสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 ได้จัดทำขึ้นตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ลงวันที่ 28 กันยายน 2554 เรื่อง กำหนดรายการย่อที่ต้องมีในงบการเงิน พ.ศ. 2554

มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่มีผลต่อการรายงาน และ/หรือการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงินสำหรับรอบบัญชีปัจจุบัน

สภาวิชาชีพบัญชีได้ออกประกาศที่เกี่ยวกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่มีผลบังคับใช้สำหรับงบการเงินที่มี

รอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2559 เป็นต้นไป ดังต่อไปนี้

มาตรฐานการบัญชี

ฉบับที่ 1 (ปรับปรุง 2558)	การนำเสนองบการเงิน
ฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2558)	สินค้าคงเหลือ
ฉบับที่ 7 (ปรับปรุง 2558)	งบกระแสเงินสด
ฉบับที่ 8 (ปรับปรุง 2558)	นโยบายการบัญชี การเปลี่ยนแปลงประมาณการทางบัญชีและข้อผิดพลาด
ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2558)	เหตุการณ์ภายหลังรอบระยะเวลารายงาน
ฉบับที่ 11 (ปรับปรุง 2558)	สัญญาก่อสร้าง
ฉบับที่ 12 (ปรับปรุง 2558)	ภาษีเงินได้
ฉบับที่ 16 (ปรับปรุง 2558)	ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์
ฉบับที่ 17 (ปรับปรุง 2558)	สัญญาเช่า
ฉบับที่ 18 (ปรับปรุง 2558)	รายได้
ฉบับที่ 19 (ปรับปรุง 2558)	ผลประโยชน์ของพนักงาน
ฉบับที่ 20 (ปรับปรุง 2558)	การบัญชีสำหรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับ ความช่วยเหลือจากรัฐบาล
ฉบับที่ 21 (ปรับปรุง 2558)	ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
ฉบับที่ 23 (ปรับปรุง 2558)	ต้นทุนการกู้ยืม
ฉบับที่ 24 (ปรับปรุง 2558)	การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล หรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน
ฉบับที่ 26 (ปรับปรุง 2558)	การบัญชีและการรายงานโครงการผลประโยชน์เมื่อออกจากงาน
ฉบับที่ 27 (ปรับปรุง 2558)	งบการเงินเฉพาะกิจการ
ฉบับที่ 28 (ปรับปรุง 2558)	เงินลงทุนในบริษัทร่วมและการร่วมค้า
ฉบับที่ 29 (ปรับปรุง 2558)	การรายงานทางการเงินในสภาพเศรษฐกิจที่เงินเฟ้อรุนแรง
ฉบับที่ 33 (ปรับปรุง 2558)	กำไรต่อหุ้น
ฉบับที่ 34 (ปรับปรุง 2558)	งบการเงินระหว่างกาล
ฉบับที่ 36 (ปรับปรุง 2558)	การตัดยค่าของสินทรัพย์
ฉบับที่ 37 (ปรับปรุง 2558)	ประมาณการหนี้สิน หนี้สินที่อาจเกิดขึ้น และสินทรัพย์ที่อาจเกิดขึ้น
ฉบับที่ 38 (ปรับปรุง 2558)	สินทรัพย์ไม่มีตัวตน
ฉบับที่ 40 (ปรับปรุง 2558)	อสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุน

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2558)	การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์
ฉบับที่ 3 (ปรับปรุง 2558)	การรวมธุรกิจ
ฉบับที่ 4 (ปรับปรุง 2558)	สัญญาประกันภัย
ฉบับที่ 5 (ปรับปรุง 2558)	สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนที่ถือไว้เพื่อขายและการดำเนินงานที่ยกเลิก
ฉบับที่ 6 (ปรับปรุง 2558)	การสำรวจและประเมินค่าแหล่งทรัพยากรแร่
ฉบับที่ 8 (ปรับปรุง 2558)	ส่วนงานดำเนินงาน
ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2558)	งบการเงินรวม
ฉบับที่ 11 (ปรับปรุง 2558)	การร่วมกิจการ
ฉบับที่ 12 (ปรับปรุง 2558)	การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับส่วนได้เสียในกิจการอื่น
ฉบับที่ 13 (ปรับปรุง 2558)	การวัดมูลค่ายุติธรรม

การตีความมาตรฐานการบัญชี

ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2558)	ความช่วยเหลือจากรัฐบาล-กรณีที่ไม่มีความเกี่ยวข้องอย่างเฉพาะเจาะจงกับกิจกรรมดำเนินงาน
ฉบับที่ 15 (ปรับปรุง 2558)	สัญญาเช่าดำเนินงาน-สิ่งงูใจให้แก่ผู้เช่า
ฉบับที่ 25 (ปรับปรุง 2558)	ภาษีเงินได้-การเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางภาษีของกิจการหรือของผู้ถือหุ้น
ฉบับที่ 27 (ปรับปรุง 2558)	การประเมินเนื้อหาสัญญาเช่าที่เพิ่มขึ้นตามรูปแบบกฎหมาย
ฉบับที่ 29 (ปรับปรุง 2558)	การเปิดเผยข้อมูลของข้อตกลงสัมปทานบริการ
ฉบับที่ 31 (ปรับปรุง 2558)	รายได้-รายการแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับบริการโฆษณา
ฉบับที่ 32 (ปรับปรุง 2558)	สินทรัพย์ไม่มีตัวตน-ต้นทุนเว็บไซต์

การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ฉบับที่ 1 (ปรับปรุง 2558)	การเปลี่ยนแปลงในหนี้สินที่เกิดขึ้นจากการรื้อถอน การบูรณะ และหนี้สินที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน
ฉบับที่ 4 (ปรับปรุง 2558)	การประเมินว่าข้อตกลงประกอบด้วยสัญญาเช่าหรือไม่
ฉบับที่ 5 (ปรับปรุง 2558)	สิทธิในส่วนได้เสียจากกองทุนการรื้อถอน การบูรณะ และการปรับปรุงสภาพแวดล้อม
ฉบับที่ 7 (ปรับปรุง 2558)	การปรับปรุงย้อนหลังภายใต้มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 29 เรื่อง การรายงานทางการเงินในสภาพเศรษฐกิจที่มีภาวะเงินเฟ้อรุนแรง
ฉบับที่ 10 (ปรับปรุง 2558)	งบการเงินระหว่างกาลและการด้อยค่า
ฉบับที่ 12 (ปรับปรุง 2558)	ข้อตกลงสัมปทานบริการ
ฉบับที่ 13 (ปรับปรุง 2558)	โปรแกรมสิทธิพิเศษแก่ลูกค้า
ฉบับที่ 14 (ปรับปรุง 2558)	ข้อจำกัดสินทรัพย์ตามโครงการผลประโยชน์ ข้อกำหนดเงินทุนขั้นต่ำ และปฏิสัมพันธ์ของรายการเหล่านี้ สำหรับมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 19 (ปรับปรุง 2558) เรื่อง ผลประโยชน์ของพนักงาน
ฉบับที่ 15 (ปรับปรุง 2558)	สัญญาสำหรับการก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์
ฉบับที่ 17 (ปรับปรุง 2558)	การจ่ายสินทรัพย์ที่ไม่ใช่เงินสดให้แก่เจ้าของ
ฉบับที่ 18 (ปรับปรุง 2558)	การโอนสินทรัพย์จากลูกค้า
ฉบับที่ 20 (ปรับปรุง 2558)	ต้นทุนการเปิดหน้าดินในช่วงการผลิตสำหรับเหมืองผิวดิน
ฉบับที่ 21	เงินที่นำส่งรัฐ

มาตรฐานการรายงานทางการเงินข้างต้นไม่มีผลกระทบอย่างเป็นทางการเป็นสาระสำคัญต่อการเงินนี้

• นโยบายการรับรู้รายได้

บริษัทรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้บัตรเครดิตสำหรับรายการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ครบกำหนดผ่อนชำระแต่ยังไม่ชำระตั้งแต่วันที่บันทึกบัญชีลูกหนี้บัตรเครดิตและรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากลูกหนี้บัตรเครดิตจากการเบิกเงินสดล่วงหน้าตั้งแต่วันที่เบิกเงินสด ดอกเบี้ยรับจากลูกหนี้สินเชื่อธนวิญ ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ รับรู้ตามเกณฑ์คงค้าง บริษัทจะรับรู้รายได้ดอกเบี้ย ตามเกณฑ์เงินสดสำหรับลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้สินเชื่อธนวิญและลูกหนี้สินเชื่อบุคคลที่ผิดนัด ผ่อนชำระติดต่อกันเกิน 180 วัน

บริษัทรับรู้รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ ซึ่งได้แก่ ค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดล่วงหน้า ค่าธรรมเนียมในฐานะผู้ออก

บัตร ค่าธรรมเนียมรับจากผู้ใช้งานต่างธนาคารและค่าธรรมเนียมอื่น ณ วันที่ให้บริการ

บริษัทได้รับรู้รายได้จากการบริหารงานเมื่อได้ให้บริการตามที่ระบุในสัญญาว่าจ้างบริหารธุรกิจบัตรเครดิต

หนี้สูญได้รับคืนจะถูกบันทึกเป็นรายได้ในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นในงวดที่บริษัทได้รับชำระ

- **นโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์**

บริษัทมีการจัดชั้นสินทรัพย์สำหรับลูกหนี้สินเชื่อ ทั้งสำหรับลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏ ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล และลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ โดยมีนโยบายการจัดชั้นสินทรัพย์ตามระยะเวลาที่ผู้ถือบัตรค้างชำระกับบริษัท โดยจะแบ่งสินเชื่อเป็น 3 ชั้น คือ

- (1) ลูกหนี้ที่ค้างชำระไม่เกิน 90 วัน
- (2) ลูกหนี้ที่ค้างชำระในระหว่าง 91 - 180 วัน
- (3) ลูกหนี้ที่ค้างชำระเกินกว่า 180 วัน ขึ้นไป

- **นโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ**

บริษัทกำหนดนโยบายค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ ดังนี้

- (1) บริษัทพิจารณาค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้บัตรเครดิต สินเชื่อธนวัฏและสินเชื่อบุคคลที่มีอายุหนี้เป็นระยะเวลาน้อยกว่า 90 วัน โดยการใช้อัตราร้อยละการสูญเสียสุทธิ (Loss rate net of recovery) ซึ่งบริษัทคาดว่าอัตราการสูญเสียที่ใช้สามารถอธิบายความเสี่ยงของการให้สินเชื่อดังกล่าวของบริษัทได้ ทั้งนี้บริษัทได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพผลขาดทุนในอดีตด้วยข้อมูลแนวโน้มสถานะเศรษฐกิจที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้ รวมทั้งเพิ่มปัจจัยทางเศรษฐกิจเพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากภาวะเศรษฐกิจผันผวนในอนาคต และบริษัทตั้งสำรองเต็มจำนวนสำหรับลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระเป็นระยะเวลาดังแต่ 90 วันขึ้นไป
- (2) เนื่องจากบริษัทเริ่มให้บริการสินเชื่อเจ้าของกิจการเมื่อปี 2547 แต่ปริมาณสินเชื่อลดลงเรื่อย ๆ ทำให้ไม่มีข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงในอดีตเป็นสถิติเพียงพอในการคำนวณค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญจากอัตราร้อยละการสูญเสียสุทธิที่เกิดขึ้นจริงได้ ดังนั้นบริษัทจึงประมาณการค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับสินเชื่อเจ้าของกิจการ โดยใช้เกณฑ์ตั้งสำรองอัตราร้อยละ 1 ปรับปรุงด้วยข้อมูลแนวโน้มสถานะเศรษฐกิจที่อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของกลุ่มลูกหนี้ สำหรับลูกหนี้ที่มีอายุน้อยกว่า 90 วัน และบริษัทตั้งสำรองเต็มจำนวนสำหรับลูกหนี้ผิดนัดชำระเป็นระยะเวลาดังแต่ 90 วันขึ้นไป

การตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ				
อายุลูกหนี้	บัตรเครดิต	สินเชื่อธนวิทย์	สินเชื่อบุคคล	สินเชื่อเจ้าของกิจการ
< 90 วัน	อัตราร้อยละการสูญเสียดสุทธิ (Loss rate net of recovery) + ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economic Factors)			เกณฑ์ที่ตั้งสำรองอัตราร้อยละ 1 + ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economic Factors)
≥ 90 วันขึ้นไป	ตั้งสำรองเต็มจำนวน			

(3) บริษัทมีการตัดหนี้สูญเมื่อบริษัทพิจารณาว่าจะเรียกเก็บหนี้ดังกล่าวไม่ได้

• รายได้รอการตัดบัญชีสำหรับคะแนนสะสมแลกของรางวัล

รายได้รอการตัดบัญชีดังกล่าวเกิดจากโปรแกรมคะแนนสะสมแลกของรางวัลที่ให้กับลูกค้าของบริษัท ซึ่งคำนวณจากการประมาณอัตราการแลกคะแนนสะสมเพื่อแลกของรางวัลของลูกค้า และราคายุติธรรมของรางวัล และแสดงรายการเป็นหนี้สินหมุนเวียนในงบแสดงฐานะการเงิน

• ภาระผูกพันผลประโยชน์ของพนักงานหลังออกจากงาน

ภาระผูกพันผลประโยชน์ของพนักงานหลังออกจากงานเป็นผลประโยชน์ของการออกจากงานที่พนักงานทุกคนจะได้รับเป็นเงินสดเมื่อออกจากงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ซึ่งบริษัทไม่ได้จัดให้มีกองทุนโครงการตามผลประโยชน์ที่กำหนดไว้ข้างต้นแยกต่างหาก แต่ได้มีประมาณการหนี้สินผลประโยชน์ของพนักงานดังกล่าวที่คำนวณโดยผู้เชี่ยวชาญด้านคณิตศาสตร์ประกันภัย ซึ่งใช้เทคนิคประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยด้วยวิธีคิดลดแต่ละหน่วยที่ประมาณไว้ (The Projected Unit Credit Method) อันเป็นประมาณการจากมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดของผลประโยชน์ ที่คาดว่าจะต้องจ่ายในอนาคตโดยคำนวณจากฐานของเงินเดือนพนักงาน อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน อัตราการขึ้นเงินเดือน อัตราการเสียชีวิต อัตราการลาออก อายุงานและปัจจัยอื่น

บริษัทรับรู้ค่าใช้จ่ายโครงการผลประโยชน์พนักงานเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น

กำไร (ขาดทุน) จากการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยรับรู้เป็นรายการกำไร (ขาดทุน) เบ็ดเสร็จอื่นในงบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น

• ประมาณการหนี้สินผลประโยชน์พนักงาน

มูลค่าปัจจุบันของประมาณการหนี้สินผลประโยชน์พนักงานขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยที่ใช้ในการคำนวณตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย โดยมีสมมติฐานหลายอย่าง การเปลี่ยนแปลงของสมมติฐานเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อมูลค่าของประมาณการดังกล่าว

14.1.2 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของงบการเงินบริษัทสำหรับปี 2557-2559

บริษัทมุ่งมั่นที่จะสร้างรายได้และเพิ่มพูนการทำการค้าได้อย่างประสบความสำเร็จ จากปัจจัยต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมประกอบด้วย ประการแรกจากยอดการใช้ผ่านบัตรที่มีอัตราเติบโตสูงกว่าอุตสาหกรรม ประการที่สองคือการขยายตัวในยอดลูกหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลที่เพิ่มขึ้นจากการสร้างฐานลูกค้าสมาชิกทั้งสองธุรกิจที่กว้างมากขึ้น ภายใต้มาตรฐานการอนุมัติบัตรที่เหมาะสมกับการเติบโตของพอร์ต ประการที่สาม คือ มีแนวทางการติดตามหนี้ที่มีประสิทธิภาพ และ ประการสุดท้ายเนื่องจากการบริหารความเสี่ยงที่ทำให้หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ทำให้ผลการดำเนินงานรวมของเคทีซีโดยสรุปเป็นดังนี้

- ในปี 2559 บริษัทมีกำไรสุทธิจากการดำเนินงานเท่ากับ 2,495 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 20% หากเทียบกับกำไรสุทธิปี 2558 ที่มีมูลค่า 2,073 ล้านบาท เป็นผลจากการเพิ่มทั้งจากรายได้ธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลความสามารถในการบริหารต้นทุนการเงินให้ยังคงต่ำอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีสัดส่วนค่าใช้จ่ายการดำเนินงานต่อรายได้รวมอยู่ในระดับที่คงที่เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา นอกจากนี้บริษัทยังคงประสิทธิภาพในการติดตามหนี้ได้ดี อีกทั้งยังบริหารควบคุมคุณภาพหนี้ในพอร์ตลูกหนี้ แม้ว่าจำนวนการตัดหนี้สูญจะมากขึ้น ทำให้ NPL ลดลง แต่ขณะเดียวกันรายได้หนี้สูญได้รับคืนก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วย แต่ด้วยการขยายตัวของพอร์ตรวม จึงทำให้มีการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นเช่นกัน
- ปริมาณการใช้ผ่านบัตรของบริษัทขยายตัวสูงกว่าอุตสาหกรรมในทุกไตรมาสตลอดปี 2559 โดย 1Q/2Q/3Q และ 4Q เติบโต (yoy) ที่ 15.5%/15.4%/11.1% และ 11.2% ขณะที่อุตสาหกรรมอยู่ที่ 8.2%/7.9%/5.4% และ 6.0% ตามลำดับ ทั้งนี้บริษัทมีมูลค่าปริมาณการใช้ผ่านบัตรทั้งปีที่ 164,991 ล้านบาท หรือ เติบโต 13.2% สูงกว่าอัตราการเติบโตของอุตสาหกรรมที่ 6.8% เนื่องจากการขยายฐานสมาชิกบัตรเครดิตของบริษัทที่เพิ่มขึ้น 11.1% รวมถึงการนำเสนอแคมเปญการตลาดที่สร้างสรรค์ต่อเนื่องตลอดทั้งปี สามารถตอบสนองทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้ากลุ่มฐานเดิมของบริษัท อีกทั้งมีการให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติม ผ่านส่วนลด การคืนเงิน การใช้คะแนนสะสม รวมถึงการทำตลาดออนไลน์ซึ่งมีรูปแบบที่ง่าย ลูกค้าสามารถเข้าถึงและสะดวกในด้านการใช้งาน จึงเป็นผลให้ปริมาณการใช้ผ่านบัตรของสมาชิกเพิ่มขึ้น
- ในด้านธุรกิจร้านค้ารับบัตร บริษัทมีปริมาณซื้อขายผ่านร้านค้าเติบโตที่ 22.2% เป็นมูลค่า 61,340 ล้านบาท จาก 50,180 ล้านบาท ด้วยฐานจำนวนร้านค้าที่เพิ่มขึ้นจาก 23,041 ร้านค้าเป็น 29,764 ร้านค้า คิดเป็น 29.2% จากโครงการร่วมขยายร้านค้าและติดตั้งเครื่องรูดบัตร โครงการขยายร้านค้าออนไลน์ โครงการรับชำระเงินผ่านระบบ Virtual Terminal และโครงการขยายร้านค้าอาลีเพย์ ซึ่งเป็นผลให้ปริมาณซื้อขายผ่านร้านค้าสูงขึ้น
- ยอดลูกหนี้รวมปี 2559 เท่ากับ 68,697 ล้านบาท ขยายตัวที่ 13% จากงวดเดียวกันของปีก่อน โดยแบ่งเป็นลูกหนี้บัตรเครดิตรวมเพิ่มจาก 41,412 ล้านบาท เป็น 46,195 ล้านบาท และลูกหนี้สินเชื่อบุคคลรวมจาก 18,583 ล้านบาท เป็น 21,959 ล้านบาท

- รายได้รวมเพิ่มขึ้น 13% เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน หรือมีจำนวน 17,580 ล้านบาท จากรายได้ดอกเบี้ย (รวมรายได้ค่าธรรมเนียมในการใช้เงิน) เพิ่ม 12.4% รายได้ค่าธรรมเนียมเพิ่ม 13% และรายได้หนี้สูญได้รับคืนเพิ่ม 18%
- ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยสำหรับปี 2559 อยู่ที่ 15.1% เพิ่มขึ้นจาก 14.5% ของปีก่อนหน้า จากต้นทุนเงินทุนที่ลดลงเหลือเพียง 3.1% จาก 3.7%
- ควบคุมคุณภาพพอร์ตลูกหนี้ได้ดี NPL ลูกหนี้รวมของบริษัทในปีนี้อยู่ที่ 1.7% จากเดิม 2.1% (yoy) ทั้งนี้บริษัทคาดว่าจะยังสามารถรักษาระดับ NPL ให้อยู่ในระดับต่ำได้อย่างต่อเนื่อง
- หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญมีจำนวน 6,070 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 17% จากงวดเดียวกันเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา เนื่องจากการตัดหนี้สูญและตั้งสำรองที่เพิ่มตามการขยายตัวของพอร์ต ทั้งจากลูกหนี้บัตรเครดิตและลูกหนี้สินเชื่อบุคคล โดยสัดส่วนของค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อ NPL ยังคงมูลค่าสูงอยู่ที่ 472.8%
- ระดับสัดส่วนค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้สุทธิ (Operating Cost to Income Ratio) เท่ากับ 39.3% ใกล้เคียงกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนที่อยู่ 39.5% แสดงให้เห็นว่า บริษัทยังสามารถควบคุมสัดส่วนค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สำหรับปี 2559 มีการเปลี่ยนแปลงในข้อสมมติฐานที่ใช้ในการคำนวณประมาณการโครงการผลประโยชน์พนักงาน ที่แตกต่างไปจากปี 2558 โดยบริษัทมีรายการขาดทุนจากประมาณการโครงการผลประโยชน์พนักงานจำนวน (84.8) ล้านบาท ด้วยข้อสมมติฐานในประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย (Actuarial Technique) อันประกอบด้วย อายุเกษียณของพนักงาน อัตราการเสียชีวิต อัตราการทุพพลภาพ อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน อัตราคิดลด และการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนในอนาคต เป็นผลให้มีกำไรเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี-สุทธิจากภาษีมีมูลค่าที่ (67.8) ล้านบาท และมีกำไรเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปีเป็นจำนวน 2,427 ล้านบาท

วิเคราะห์ผลดำเนินงาน (หน่วย : ล้านบาท)	ปี 2557	สัดส่วน (%)	ปี 2558	สัดส่วน (%)	ปี 2559	สัดส่วน (%)	อัตราเติบโต (%) (2558-2559)
รายได้รวม	14,337	100%	15,559	100%	17,580	100%	13%
หนี้สูญได้รับคืน	1,766	12%	2,037	13%	2,398	14%	18%
ค่าใช้จ่ายการบริหารงาน	5,377	38%	6,139	39%	6,902	39%	12%
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	1,764	12%	1,621	10%	1,482	8%	(9%)
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	4,989	35%	5,183	33%	6,070	35%	17%
กำไร (ขาดทุน) ก่อนภาษี	2,206	15%	2,616	17%	3,126	18%	20%
ภาษี-รายได้ (ค่าใช้จ่าย)	(451)	3%	(543)	3%	(631)	4%	16%
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	1,755	12%	2,073	13%	2,495	13%	20%
กำไรเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี-สุทธิจากภาษีเงินได้	-	-	0.9	0.01%	(68)	0.4%	(7,620%)
กำไรเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	1,755	12%	2,074	13%	2,427	14%	17%

รายได้

- ในปี 2557 ปี 2558 และปี 2559 บริษัทมีรายได้รวมเท่ากับ 14,337 ล้านบาท 15,559 ล้านบาท และ 17,580 ล้านบาท ตามลำดับ โดยรายได้ปี 2559 เติบโต 13% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า เป็นผลจากรายได้ดอกเบี้ยและรายได้ค่าธรรมเนียมที่เพิ่มขึ้น

ทั้งนี้ ในปี 2559 มีรายได้ดอกเบี้ยรับรวมอยู่ที่ 7,248 ล้านบาท เติบโต 11.3% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีรายได้หลักจากลูกหนี้บัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคล ส่วนรายได้ค่าธรรมเนียมในปี 2559 เท่ากับ 7,421 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 13.8% เมื่อเทียบกับปีก่อน

(หน่วย : ล้านบาท)	รายได้หลักจากการดำเนินงาน			ร้อยละของรายได้รวม			อัตราเติบโต (%) (2558-2559)
	2557	2558	2559	2557	2558	2559	
รายได้รวม	14,337	15,559	17,580	100%	100%	100%	13.0%
รายได้ดอกเบี้ย ⁽¹⁾	6,181	6,513	7,248	43%	42%	41%	11.3%
ลูกหนี้บัตรเครดิต	3,775	3,970	4,321	26%	26%	25%	8.8%
ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล	34	31	29	0.2%	0.2%	0.2%	-8.4%
ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ	30	26	19	0.2%	0.2%	0.1%	-26.8%
รายได้ค่าธรรมเนียม	5,996	6,521	7,421	42%	42%	42%	13.8%

⁽¹⁾ บริษัทรับรู้รายได้ดอกเบี้ยของแต่ละธุรกิจที่อัตราร้อยละ 15 ไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมการชำระเงินซึ่งบันทึกเป็นรายได้ค่าธรรมเนียม

- บริษัทมีรายได้หนี้สูญได้รับคืน ซึ่งปรับตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2557 ปี 2558 และปี 2559 มีจำนวน 1,766 ล้านบาท 2,037 ล้านบาท และ 2,398 ล้านบาทตามลำดับ ซึ่งในปี 2559 รายได้หนี้สูญได้รับคืนปรับเพิ่มขึ้น 18% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า โดยสัดส่วนรายได้หนี้สูญได้รับคืนคิดเป็น 14% ของรายได้รวม
- รายได้ดอกเบี้ยที่แสดงในงบการเงินเป็นการคิดอัตราดอกเบี้ยของแต่ละธุรกิจในอัตราร้อยละ 15 เท่านั้น สำหรับส่วนที่เกินกว่าร้อยละ 15 นั้น บริษัทบันทึกเป็นรายได้ค่าธรรมเนียมในการชำระเงิน ทั้งนี้หากบริษัทแสดงตัวเลขรายได้ค่าธรรมเนียมในการชำระเงินเป็นส่วนหนึ่งของรายได้ดอกเบี้ย จะมีโครงสร้างรายได้ดังที่แสดงในตารางด้านล่างนี้

(หน่วย : ล้านบาท)	รายได้หลักจากการดำเนินงาน			ร้อยละของรายได้รวม			อัตราเติบโต (%) (2558-2559)
	2557	2558	2559	2557	2558	2559	
รายได้ดอกเบี้ย ⁽¹⁾	9,036	9,633	10,830	63%	62%	62%	12.4%
ลูกหนี้บัตรเครดิต	4,973	5,248	5,706	35%	34%	32%	8.7%
ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล	34	31	29	0.2%	0.2%	0.2%	-8.4%
ลูกหนี้สินเชื่อผู้ประกอบการ	3,993	4,324	5,074	28%	28%	29%	17.3%
ลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ	35	30	22	0.2%	0.2%	0.1%	-26.9%
รายได้ค่าธรรมเนียม ⁽²⁾	3,141	3,401	3,839	22%	22%	22%	12.9%
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	1,764	1,621	1,482	12%	10%	8%	-8.6%
Net Interest Margin	14.3%	14.5%	15.1%				

⁽¹⁾ รายได้ดอกเบี้ยรวมรายได้ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงินซึ่งในงบการเงินบันทึกเป็นส่วนหนึ่งของรายได้ค่าธรรมเนียม

⁽²⁾ รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ ไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงิน

- หากพิจารณารายได้ดอกเบี้ย (รวมค่าธรรมเนียมในการใช้จ่ายเงิน) สำหรับแต่ละธุรกิจในปี 2557 และ 2558 เท่ากับ 9,036 ล้านบาท และ 9,633 ล้านบาท ตามลำดับ สำหรับปี 2559 มีรายได้ดอกเบี้ย (รวมรายได้ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงิน) เท่ากับ 10,830 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 12% จากช่วงเดียวกันของปีก่อน อัตราการเติบโตของรายได้ดอกเบี้ยนั้นเพิ่มขึ้นจากบัตรเครดิต 9% และสินเชื่อส่วนบุคคล 17% เนื่องจากพอร์ตโฟล리오หนี้บัตรเครดิตรวมและลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลรวมเพิ่มขึ้นที่ 12% และ 18% ตามลำดับ
- ทั้งนี้ สำหรับรายได้ดอกเบี้ยจากสินเชื่อเจ้าของกิจการและสินเชื่อส่วนบุคคลนั้นจะค่อย ๆ ลดลงตามลำดับ เนื่องจากบริษัทไม่มีนโยบายขยายสินเชื่อประเภทนี้
- รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ (ไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงิน) เติบโตสูงขึ้น 13% เทียบกับช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อน หรือมีมูลค่า 3,839 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากรายได้ค่าธรรมเนียมในการเบิกเงินสดล่วงหน้า (เพิ่ม 12%) รายได้ค่าธรรมเนียมส่วนลดจากร้านค้า (เพิ่ม 21%) ซึ่งเป็นค่าธรรมเนียมที่บริษัทได้รับจากการมีฐานะเป็นบริษัทร้านค้าของร้านค้าที่เป็นสมาชิกของเคทีซี และรายได้ค่าธรรมเนียม Interchange (เพิ่ม 21%) ซึ่งเป็นรายได้ค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นระหว่างธนาคาร/บริษัทผู้ออกบัตรและธนาคาร/บริษัทผู้รับบัตรผ่านตัวกลางชำระเงิน ขณะที่รายได้ค่าธรรมเนียมในการติดตามหนี้ลดลง (ลด 32%) จากการเปลี่ยนแปลงค่าติดตามทวงถามหนี้
- บริษัทมีต้นทุนการเงินในปี 2559 เท่ากับ 3.1% ลดลงจาก 3.7% ในช่วงเดียวกันของปีก่อน ขณะที่อัตราดอกเบี้ยรับเฉลี่ยอยู่ใกล้เคียงกันทั้งของปีนี้และปีที่ผ่านมา คืออยู่ที่ 18.2% เป็นผลให้ส่วนต่างอัตราดอกเบี้ย (Net Interest Margin) ยังคงเพิ่มขึ้นจาก 14.5% เป็น 15.1% ด้วยบริษัทสามารถจัดหาต้นทุนเงินทุนที่ต่ำลง

ค่าใช้จ่าย

- สำหรับปี 2559 บริษัทมีค่าใช้จ่ายรวม (ไม่รวมภาษีเงินได้) จำนวนทั้งสิ้น 14,454 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 12% จากจำนวน 12,943 ล้านบาทในปี 2558 โดยมีค่าใช้จ่ายในการบริหารงานรวมเพิ่มขึ้นที่ 12% จากค่าธรรมเนียมจ่ายที่สูงขึ้น 21% (yoy) จากการที่บริษัทจ่ายค่าธรรมเนียมให้แก่บริษัทภายนอกในการใช้บริการติดตามทวงหนี้ และค่าใช้จ่ายการตลาดทั้งปีเพิ่มขึ้น 17% (yoy) จากการขยายฐานสมาชิกใหม่ให้กว้างขึ้นและจัดกิจกรรมการตลาดที่กระตุ้นให้สมาชิกใช้จ่าย

ผ่านบัตร และการเบิกถอนเงินสดผ่านสินเชื่อบุคคล ขณะที่มูลค่าหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญเพิ่ม 17% แต่มีค่าใช้จ่ายการเงินที่เป็นต้นทุนเงินทุนลดลงที่ 9% จากการออกหุ้นกู้ใหม่ชดเชยหุ้นกู้ที่ครบกำหนดด้วยอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำลง

(หน่วย : ล้านบาท)	ค่าใช้จ่าย			ร้อยละของค่าใช้จ่ายรวม			อัตราเติบโต (%) (2558-2559)
	2557	2558	2559	2557	2558	2559	
ค่าใช้จ่ายรวม	12,130	12,943	14,454	100%	100%	100%	11.7%
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	5,377	6,139	6,902	44%	47%	48%	12.4%
ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร	1,785	1,926	2,060	15%	15%	14%	7.0%
ค่าใช้จ่ายด้านการตลาด	945	956	1,122	8%	7%	8%	17.4%
ค่าธรรมเนียมจ่าย	1,180	1,701	2,063	10%	13%	14%	21.3%
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	1,468	1,556	1,656	12%	12%	11%	6.5%
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	4,989	5,183	6,070	41%	40%	35%	17.1%
หนี้สูญ	4,603	5,039	5,684	38%	39%	32%	12.8%
หนี้สงสัยจะสูญ	385	145	387	3%	1%	2%	166.8%
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	1,764	1,621	1,482	15%	13%	8%	-8.6%

- ในปี 2559 สัดส่วนค่าใช้จ่ายรวมต่อรายได้รวม (Cost to Income Ratio) เท่ากับ 39.3% อยู่ในระดับใกล้เคียงกับปีก่อน แต่หากพิจารณาเฉพาะค่าใช้จ่ายเพื่อการดำเนินงาน โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านการตลาด และค่าใช้จ่าย Interchange Fee จะพบว่า สัดส่วนค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้สุทธิ (Operating Cost to Income Ratio) เท่ากับ 28.5% ลดลงเล็กน้อยจากช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อนที่มีค่า 29.4% เนื่องจากอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้สุทธิมีมูลค่ามากกว่าจำนวนที่เพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายดำเนินงาน

หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ

- สำหรับหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญในปี 2557 มีจำนวน 4,989 ล้านบาท และปี 2558 มีจำนวน 5,183 ล้านบาท ขณะที่ปี 2559 บริษัทมีหนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญจำนวน 6,070 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก 5,183 ล้านบาทในช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อน บริษัทมีพอร์ตลูกหนี้ที่ขยายตัวได้ดี จึงต้องตั้งสำรองหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นในปี 2559 ตามการขยายตัวของพอร์ตทั้งสองธุรกิจหลักคิดเป็นเพิ่ม 167% (เพิ่มขึ้น 242 ล้านบาท) และมีหนี้สูญที่อยู่ในกระบวนการตามกฎหมายและถึงกำหนดตัดหนี้สูญในช่วงปีนี้เพิ่มขึ้น 13% (เพิ่มขึ้น 645 ล้านบาท) เมื่อเทียบกับระยะเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา โดยมีจำนวนหนี้สูญเพิ่มในลูกหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลที่ 10% และ 13% ตามลำดับ

ค่าใช้จ่ายทางการเงิน

- ในปี 2557 และปี 2558 บริษัทมีค่าใช้จ่ายทางการเงินเท่ากับ 1,764 และ 1,621 ล้านบาท ตามลำดับ โดยในปี 2559 ค่าใช้จ่ายทางการเงินเท่ากับ 1,482 ล้านบาท ลดลง 9% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน บริษัทมีเงินกู้ยืมทั้งสิ้น 51,088 ล้านบาท คิดเป็นเพิ่มขึ้น 13% เทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีต้นทุนทางการเงิน ณ สิ้นปี 2559 อยู่ที่ 3.08% ลดลงจาก 3.74% เนื่องจากบริษัทออกหุ้นกู้ใหม่ชดเชยหุ้นกู้ที่ครบกำหนดอายุด้วยอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำลง

- สำหรับปี 2559 บริษัทมีสัดส่วนเงินกู้ยืมระยะสั้นต่อระยะยาว (รวมเงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี) อยู่ที่ร้อยละ 38 ต่อร้อยละ 62 เปลี่ยนแปลงจากปี 2558 ซึ่งมีสัดส่วนเงินกู้ยืมระยะสั้นต่อระยะยาว ร้อยละ 31 ต่อร้อยละ 69

กำไรสุทธิ

- ในปี 2559 บริษัทสามารถสร้างผลกำไรได้ 2,495 ล้านบาท เติบโต 20% โดยเพิ่มจากรายได้ธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล ประสิทธิภาพในการติดตามหนี้ รวมถึงความสามารถในการบริหารต้นทุนด้านการเงินให้ยังคงต่ำอยู่อย่างต่อเนื่อง และมีกำไรเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปีเป็นจำนวน 2,427 ล้านบาท

14.1.3 การวิเคราะห์ฐานะการเงินของบริษัทสำหรับปี 2557-2559

สินทรัพย์รวม

- สินทรัพย์ของบริษัท ณ สิ้นปี 2559 มีจำนวน 68,297 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 13% จากจำนวน 60,179 ล้านบาท จากช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า โดยสินทรัพย์ที่สร้างรายได้หลักให้แก่บริษัทอยู่ในรูปของลูกหนี้การค้าสุทธิคิดเป็น 93% ของสินทรัพย์รวมหรือมีจำนวนเท่ากับ 63,303 ล้านบาท ส่วนที่เหลืออีก 7% ของสินทรัพย์จะแบ่งเป็น เงินสด ลูกหนี้อื่น สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี และสินทรัพย์อื่นๆ

ลูกหนี้

- ยอดลูกหนี้สินเชื่อรวมเพิ่มขึ้นจาก 60,686 ล้านบาทในปี 2558 เป็นจำนวนทั้งสิ้น 68,697 ล้านบาท ณ สิ้นปี 2559 โดยประกอบด้วยลูกหนี้สินเชื่อบัตรเครดิต 67% ลูกหนี้สินเชื่อบุคคล 32% ลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏและเจ้าของกิจการอีก 1%

หน่วย: ล้านบาท					
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	บัตรเครดิต	สินเชื่อธนวัฏ	สินเชื่อบุคคล	สินเชื่อเจ้าของกิจการ	รวม
ไม่เกิน 90 วัน	45,632	167	21,753	4	67,556
91-180 วัน	171	0.5	84	-	256
> 180 วัน	392	7	122	365	885
รวม	46,195	174	21,959	368	68,697
หัก ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	(3,207)	(17)	(1,805)	(365)	(5,394)
ลูกหนี้สุทธิ	42,988	157	20,154	3	63,303
อัตราดอกเบี้ยต่อของลูกหนี้สุทธิ	12%	(8%)	18%	(40%)	14%

หน่วย: ล้านบาท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558	บัตรเครดิต	สินเชื่อธนวัฏ	สินเชื่อบุคคล	สินเชื่อเจ้าของกิจการ	รวม
ไม่เกิน 90 วัน	40,855	184	18,389	6	59,434
91-180 วัน	212	1	89	-	302
> 180 วัน	346	8	105	492	950
รวม	41,412	193	18,583	498	60,686
หัก ค่าเผื่อน้ำสงสัยจะสูญ	(2,983)	(21)	(1,510)	(492)	(5,007)
ลูกหนี้สุทธิ	38,429	172	17,073	6	55,679
อัตราการเติบโตของลูกหนี้สุทธิ	11%	(12%)	12%	(50%)	11%

หน่วย: ล้านบาท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557	บัตรเครดิต	สินเชื่อธนวัฏ	สินเชื่อบุคคล	สินเชื่อเจ้าของกิจการ	รวม
ไม่เกิน 90 วัน	36,995	209	16,449	12	53,665
91-180 วัน	279	1	106	0.2	386
> 180 วัน	347	6	90	513	956
รวม	37,621	216	16,644	525	55,007
หัก ค่าเผื่อน้ำสงสัยจะสูญ	(2,906)	(20)	(1,443)	(514)	(4,884)
ลูกหนี้สุทธิ	34,715	195	15,201	11	50,123
อัตราการเติบโตของลูกหนี้สุทธิ	6%	(13%)	12%	(34%)	7%

- ธุรกิจบัตรเครดิต : เป็นหนึ่งในธุรกิจหลักของบริษัท โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มียอดลูกหนี้บัตรเครดิตสุทธิอยู่ที่ 42,988 ล้านบาท เติบโต 12% และจำนวนบัตรเครดิตอยู่ที่ 2,095,563 บัตร เพิ่มขึ้น 11% โดยในปีที่ผ่านมา KTC ได้ร่วมมือกับพันธมิตร สร้างรายการส่งเสริมการขายร่วมกัน รวมถึงยังได้ขยายพันธมิตรใหม่ ๆ ทั้งร้านค้าสำหรับการผ่อนชำระ หรือขยายร้านค้า สิทธิประโยชน์ในหมวดใหม่ ๆ มีการสร้างแพลตฟอร์มด้านออนไลน์ เพื่อต่อยอดการทำการตลาด มีการกระตุ้นการใช้คะแนนในร้านค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เครื่องรูดบัตรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งผลตอบรับสะท้อนให้เห็นได้จากปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของบริษัททั้งปี 2559 เติบโตอยู่ที่ 13.2% ซึ่งมีอัตราการเติบโตสูงกว่าปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของอุตสาหกรรมที่มีอัตราการขยายตัวที่ 6.8%
- ธุรกิจสินเชื่อธนวัฏ : เป็นบัญชีวงเงินกู้สำหรับลูกค้าที่มีสินเชื่อบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นบัญชีที่บริษัทรับโอนมาจากธนาคารกรุงไทย เมื่อปี 2545 ทั้งนี้ บริษัทไม่มีนโยบายในการขยายพอร์ตตั้งแต่ปี 2539 เป็นต้นมา และให้บริการแก่ผู้ถือบัตรที่ยังคงมีบัญชีอยู่เท่านั้น ดังนั้น พอร์ตลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏสุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 จึงปรับตัวลดลงมาอยู่ที่ 157 ล้านบาท เทียบกับปี 2557 และ 2558 ซึ่งอยู่ที่ 195 ล้านบาท และ 172 ล้านบาท ตามลำดับ
- ธุรกิจสินเชื่อบุคคล : ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มียอดลูกหนี้สินเชื่อบุคคลสุทธิอยู่ที่ 20,154 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 18% เทียบกับสิ้นปี 2558 ที่มีมูลค่า 17,073 ล้านบาท และมีจำนวนบัญชีทั้งสิ้น 818,068 บัญชี เพิ่มขึ้น 9% เมื่อเทียบกับปี 2558 ซึ่งมีจำนวนบัญชี 747,343 บัญชี โดยเป็นผลมาจากการสร้างกิจกรรมสนับสนุนการสมัครสินเชื่อใหม่ เช่น การ

สมัครผ่านร้านค้าพันธมิตรของเคทีซี หรือการอำนวยความสะดวกที่สมาชิกสามารถสมัครและทราบผลอนุมัติที่สาขาของเคทีซีได้ภายใน 30 นาที เป็นต้น รวมถึงมีกิจกรรมตลาดระดับกว้าง (Mass Campaign)

- ธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ : เนื่องจากบริษัทไม่มีนโยบายที่จะขยายฐานลูกค้าหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการนี้ตั้งแต่ปลายปี 2549 เป็นต้นมา ยอดลูกค้าหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการจึงลดลงเรื่อยมา โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 3 ล้านบาท ลดลงจากสิ้นปี 2557 และ สิ้นปี 2558 ซึ่งเท่ากับ 11 ล้านบาท และ 6 ล้านบาท ตามลำดับ

ทั้งนี้ลูกค้าในทั้ง 2 ธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจบัตรเครดิต จะเน้นกลุ่มผู้มีรายได้เกินกว่า 15,000 บาทขึ้นไปตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และสำหรับธุรกิจสินเชื่อบุคคล ใช้เกณฑ์การให้สินเชื่อสำหรับลูกค้าที่มีรายได้เกินกว่า 12,000 บาทขึ้นไป (ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2559 เป็นต้นไป)

ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าสุทธิ และคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สุทธิ

บริษัทได้มีการปรับปรุงพื้นที่สำนักงาน และสาขา ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานด้วยระบบซอฟต์แวร์ที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมูลค่าส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าและอุปกรณ์สุทธิจากค่าเสื่อมราคาสะสม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 465 ล้านบาท และคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สุทธิ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 500 ล้านบาท

หนี้สิน

- ยอดรวมหนี้สิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีจำนวน 57,976 ล้านบาท และสำหรับปี 2557 และปี 2558 มียอดรวม 47,127 ล้านบาท และ 51,446 ล้านบาท ตามลำดับ ซึ่งหนี้สินรวมประกอบด้วย เงินกู้ยืม หนี้สินหมุนเวียนอื่น และหนี้สินไม่หมุนเวียน
- เงินกู้ยืม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีจำนวน 51,088 ล้านบาท คิดเป็นเพิ่มขึ้น 13% เทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีโครงสร้างแหล่งเงินทุนมาจากทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยในระยะสั้นมาจากการกู้ยืมสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกัน 120 ล้านบาท สถาบันการเงินอื่น 9,545 ล้านบาท สำหรับระยะยาวมาจากหุ้นกู้เป็นจำนวน 41,423 ล้านบาท มีการกระจายแหล่งที่มาของเงินกู้ยืม ทั้งจากธนาคารพาณิชย์ของไทยและต่างชาติ บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทประกันและกองทุนต่างๆ ณ สิ้นปี 2559 บริษัทมีวงเงินสินเชื่อคงเหลือ (Available Credit Line) จำนวนทั้งสิ้น 26,190 ล้านบาท ประกอบด้วย วงเงินจากธนาคารกรุงไทย 18,030 ล้านบาท และอีกจำนวน 8,160 ล้านบาท มาจากธนาคารพาณิชย์อื่นๆ

ส่วนของผู้ถือหุ้น

- ส่วนของผู้ถือหุ้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 10,322 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 18.2% เมื่อเทียบกับสิ้นปี 2558 โดยส่วนที่เพิ่มมาจากกำไรของบริษัทที่ยังปรับตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยกำไรสะสมที่ยังไม่ได้จัดสรรเพิ่มขึ้นเป็น 5,594 ล้านบาท เทียบกับสิ้นปี 2558 ซึ่งอยู่ที่ 4,005 ล้านบาท

14.1.4 การวิเคราะห์งบกระแสเงินสดและอัตราส่วนทางการเงินของบริษัทสำหรับปี 2557-2559

สภาพคล่องและแหล่งเงินทุน

- การวิเคราะห์งบกระแสเงินสดของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมียอดเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดสุทธิเท่ากับ 1,165 ล้านบาท โดยกระแสเงินสดของบริษัทส่วนใหญ่จะนำไปใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งจะเป็นการให้สินเชื่อธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อบุคคล อันเป็นแหล่งที่จะก่อให้เกิดรายได้แก่บริษัทเป็นหลัก ในขณะที่บริษัทมีกระแสเงินสดรับจากการจัดหาเงินจากการออกหุ้นกู้ และเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้สนับสนุนรองรับการเติบโตของธุรกิจของบริษัท
- ในด้านการบริหารสภาพคล่องนั้น บริษัทมีนโยบายในการดูแลสัดส่วนของเงินกู้ระยะสั้นและเงินกู้ระยะยาวให้สอดคล้องกับธุรกรรมทางการเงินและการให้สินเชื่อของบริษัท กล่าวคือ บริษัทดูแลกระแสเงินสดที่เกิดจากการใช้จ่ายของลูกค้า (Customer Purchase Rate) และเทียบกับกระแสเงินสดเข้าที่เกิดจากการชำระหนี้ของลูกค้า (Customer Payment Rate) ซึ่งกระแสเงินสดออกโดยรวมมักจะมากกว่ากระแสเงินสดเข้าเนื่องจากลูกค้าไม่ได้ชำระหนี้เต็มจำนวนที่ใช้ในแต่ละงวด และในส่วนต่างที่เกิดขึ้นนี้บริษัทจะต้องมีการจัดหาเงินทุนเพื่อให้เกิดความสมดุลในกระแสเงินสดเข้าและออกโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของบริษัท
- บริษัทจัดหาเงินทุนจาก 2 แหล่ง ได้แก่ ส่วนของผู้ถือหุ้นและหนี้สิน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีส่วนผู้ถือหุ้น 10,322 ล้านบาท และมีหนี้สินทั้งหมด 57,976 ล้านบาท ซึ่งเป็นเงินกู้ยืมทั้งสิ้น 51,088 ล้านบาท มาจากการกู้ยืมจากสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้อง 120 ล้านบาท สถาบันการเงินอื่น 9,545 ล้านบาท และจากหุ้นกู้จำนวน 41,423 ล้านบาท ซึ่งอัตราดอกเบี้ยของเงินกู้จากสถาบันการเงินต่าง ๆ นั้น จะขึ้นอยู่กับภาวะการเปลี่ยนแปลงของตลาดเงิน
- โครงสร้างแหล่งเงินของบริษัท มาจากการกู้ยืมจากสถาบันการเงินต่าง ๆ โดยมีการกระจายแหล่งที่มาของเงินกู้ยืม ทั้งจากธนาคารพาณิชย์ของไทยและต่างชาติ บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทประกันและกองทุนต่าง ๆ โดยปี 2559 บริษัทมีสัดส่วนเงินกู้ยืมระยะสั้นต่อระยะยาว (รวมเงินกู้ยืมและหุ้นกู้ระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี) อยู่ที่ร้อยละ 19 ต่อร้อยละ 81 เปลี่ยนแปลงจากปี 2558 ซึ่งมีสัดส่วนเงินกู้ยืมระยะสั้นต่อระยะยาว ร้อยละ 31 ต่อร้อยละ 69
- ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีวงเงินสินเชื่อคงเหลือ (Available Credit Line) จำนวนทั้งสิ้น 26,190 ล้านบาท ซึ่งในวงเงินนี้เป็นวงเงินของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ยังไม่มีเบิกใช้ จำนวน 18,030 ล้านบาท ส่วนที่เหลือจำนวน 8,160 ล้านบาทมาจากธนาคารพาณิชย์อื่น และมีอัตราส่วนของหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 อยู่ที่ 5.6 เท่า ต่ำกว่าสิ้นปี 2558 ซึ่งมีอัตราส่วนอยู่ที่ 5.9 เท่า และต่ำกว่าภาวะผูกพันที่กำหนดไว้ที่ 10 เท่า

การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน

อัตราส่วนแสดงความสามารถในการหากำไร

- บริษัทมีอัตราส่วนแสดงความสามารถในการหากำไรที่ปรับตัวดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2559 บริษัทมีอัตรากำไรขั้นต้นและอัตรากำไรสุทธิเท่ากับ 85.9% และ 14.2% สูงกว่าปี 2558 ซึ่งมีอัตรากำไรขั้นต้น และอัตรากำไรสุทธิเท่ากับ 84.5% และ 13.3% ตามลำดับ และบริษัทมีอัตราผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ปี 2559 เท่ากับ 26.2%

เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ซึ่งอยู่ที่ 25.7% โดยเพิ่มจากรายได้ธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล ประสิทธิภาพในการติดตามหนี้ รวมถึงความสามารถในการบริหารต้นทุนด้านการเงินให้ยังคงต่ำอยู่อย่างต่อเนื่อง

อัตราส่วนแสดงวิเคราะห์นโยบายการเงิน

- บริษัทมีหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (D/E) ปี 2557 และปี 2558 เท่ากับ 6.4 เท่า และ 5.9 เท่า ตามลำดับ และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมี D/E ลดลงอยู่ที่ 5.6 เท่า ซึ่งอยู่ระดับต่ำกว่าภาระผูกพันที่กำหนดไว้ในหนังสือชี้ชวนของการออกตราสารหนี้ที่ต้องดำรงอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (D/E Ratio) ให้ไม่เกิน 10 เท่า
- อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (Interest Coverage Ratio) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 3.1 เท่า เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2558 ซึ่งอยู่ที่ 2.6 เท่า เนื่องจากผลประกอบการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- อัตราการจ่ายเงินปันผล (Dividend Payout Ratio) บริษัทมีนโยบายการจ่ายปันผลไม่ต่ำกว่า 40% ของกำไรสุทธิหลังหักภาษีและสำรองตามกฎหมาย ปี 2557 บริษัทมีการจ่ายเงินปันผลจำนวน 2.75 บาทต่อหุ้น และปี 2558 มีการจ่ายปันผลจำนวน 3.25 บาทต่อหุ้น ซึ่งคิดเป็นอัตราการจ่ายปันผลอยู่ที่ร้อยละ 40.4 ของกำไรสุทธิ และสำหรับปี 2559 บริษัทมีการจ่ายเงินปันผลจำนวน 4.00 บาทต่อหุ้น คิดเป็นอัตราการจ่ายปันผลอยู่ที่ร้อยละ 41.3 ของกำไรสุทธิ (ซึ่งสิทธิในการรับเงินปันผลดังกล่าว ยังมีความไม่แน่นอนจนกว่าจะได้รับอนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 ในวันที่ 18 เมษายน 2560)

อัตราส่วนคุณภาพสินทรัพย์

- บริษัทมีอัตราส่วนค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อสินเชื่อรวมปี 2559 อยู่ที่ 7.9% ต่ำกว่าปี 2557 และ 2558 ซึ่งอยู่ที่ 8.9% และ 8.2% ตามลำดับ ซึ่งอัตราส่วนที่ลดลง เนื่องจากบริษัทยังควบคุมคุณภาพลูกหนี้ได้ดี และมีสำรองมากเพียงพอสำหรับรองรับความเสี่ยงในอนาคต จึงมีการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเมื่อเทียบกับสินเชื่อรวมในอัตราที่น้อยลง
- อัตราส่วนหนี้สูญต่อสินเชื่อรวมปี 2559 และ 2558 อยู่ในระดับที่เท่ากันที่ 8.3% ซึ่งมีระดับใกล้เคียงกับ 2557 ซึ่งอยู่ที่ 8.4% โดยในปี 2559 มีสำรองหนี้สูญที่เพิ่มขึ้น แต่บริษัทมีพอร์ตลูกหนี้ที่ขยายตัวได้ดี จึงทำให้อัตราส่วนใกล้เคียงกับปีก่อน
- คุณภาพสินทรัพย์ของบริษัทปรับตัวดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพหนี้ ซึ่งสัดส่วน NPL ต่อพอร์ตรวมปี 2559 อยู่ที่ 1.7% ลดลงจากปีก่อนซึ่งอยู่ที่ 2.1% โดย NPL ของบัตรเครดิต ลดลงจาก 1.3% เหลือ 1.2% และ NPL ของสินเชื่อบุคคลลดลงจาก 1.0% เป็น 0.9% ด้วยพอร์ตลูกหนี้ใหม่ที่น่าเข้ามาเป็นหนี้ที่มีคุณภาพ แม้ว่าบริษัทมีการตัดหนี้สูญโดยอิงหลักการตัดหนี้สูญในลักษณะเช่นเดิม บริษัทก็ยังมีสัดส่วนของ NPL ที่ลดลง เป็นผลให้สัดส่วนของค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อ NPL ยังคงมูลค่าสูงอยู่ที่ 472.8% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนที่ 399.9%

14.2 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานสำหรับแต่ละธุรกิจปี 2557-2559

เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบความสามารถในการหารายได้จากแต่ละประเภทธุรกิจของบริษัทให้ชัดเจนขึ้น บริษัทจึงนำผลการดำเนินงานของแต่ละธุรกิจสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557 - 2559 มาเปรียบเทียบกันโดยสามารถแบ่งประเภทของรายได้ดังนี้

รายได้แยกตามกลุ่มธุรกิจ	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 57		สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 58		สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 59	
	ล้านบาท	สัดส่วน(%)	ล้านบาท	สัดส่วน(%)	ล้านบาท	สัดส่วน(%)
1. รายได้จากธุรกิจบัตรเครดิต ⁽¹⁾	8,915	62.2%	9,667	62.1%	10,805	61.5%
2. รายได้จากธุรกิจสินเชื่อบุคคล ⁽¹⁾	4,946	34.5%	5,333	34.3%	6,201	35.3%
3. รายได้อื่น ๆ	476	3.3%	559	3.6%	573	3.3%
- รายได้จากสินเชื่อธนวัฏ ⁽¹⁾	44	0.3%	38	0.2%	36	0.2%
- รายได้จากธุรกิจสินเชื่อเจ้าของ กิจการ ⁽¹⁾	39	0.3%	33	0.2%	24	0.1%
- รายได้อื่น ๆ ⁽²⁾	394	2.7%	488	3.1%	513	2.9%
รวม	14,337	100.0%	15,559	100.0%	17,580	100.0%

⁽¹⁾ รายได้หนี้สูญได้รับคืนแต่ละธุรกิจ จะรวมอยู่ในรายได้ที่แยกตามแต่ละกลุ่มธุรกิจ

⁽²⁾ รายได้อื่น ๆ ได้แก่ รายได้ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ กำไร (ขาดทุน) จากอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น

ปัจจุบันบริษัทจึงมีสายธุรกิจที่สำคัญ 2 ธุรกิจ คือ ธุรกิจบัตรเครดิต และธุรกิจสินเชื่อบุคคล โดยในปี 2557 บริษัทมีโครงสร้างรายได้ในกลุ่มธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อบุคคล และรายได้อื่น ๆ เป็นร้อยละ 62 ร้อยละ 35 และร้อยละ 3 ของรายได้รวม ตามลำดับ สำหรับปี 2558 บริษัทมีโครงสร้างรายได้ร้อยละ 62 ร้อยละ 34 และร้อยละ 4 ของรายได้รวม ตามลำดับ และสำหรับปี 2559 บริษัทมีโครงสร้างรายได้ร้อยละ 62 ร้อยละ 35 และร้อยละ 3 ของรายได้รวม ตามลำดับ

● ธุรกิจบัตรเครดิต

รายได้ธุรกิจบัตรเครดิต	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 57		สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 58		สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 59	
	ล้านบาท	สัดส่วน(%)	ล้านบาท	สัดส่วน(%)	ล้านบาท	สัดส่วน(%)
1. รายได้ดอกเบี้ยจากธุรกิจบัตรเครดิต ⁽¹⁾	4,973	55.8%	5,248	54.3%	5,706	52.8%
2. รายได้ค่าธรรมเนียม	2,832	31.8%	3,179	32.9%	3,653	33.8%
- จากด้านออกบัตรเครดิต	1,922	21.6%	2,080	21.5%	2,323	21.5%
- จากด้านร้านค้ารับบัตรเครดิต	910	10.2%	1,098	11.4%	1,330	12.3%
3. หนี้สูญรับคืน-บัตรเครดิต	1,110	12.5%	1,241	12.8%	1,447	13.4%
รวม	8,915	100.0%	9,677	100.0%	10,805	100.0%

⁽¹⁾ รายได้ดอกเบี้ยของธุรกิจบัตรเครดิตรวมรายได้ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงิน

รายได้จากธุรกิจบัตรเครดิตมาจาก 3 ส่วน คือ รายได้ดอกเบี้ย รายได้ค่าธรรมเนียม และหนี้สูญรับคืน โดยมีสัดส่วน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 อยู่ที่ร้อยละ 53 ร้อยละ 34 และร้อยละ 13 ตามลำดับ

1. รายได้จากดอกเบี้ยบัตรเครดิต

ในปี 2559 บริษัทยังทำการตลาดแบบเข้มข้น โดยเน้นทำการตลาดตอบแทนสมาชิกหลากหลายรูปแบบเพื่อให้เกิดความประทับใจ และเลือกใช้เคทีซีเป็นบัตรหลัก (Default Card) เพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายผ่านบัตรอย่างต่อเนื่อง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีจำนวนบัตร 2,095,563 บัตร เพิ่มขึ้น 11.1% จากช่วงเดียวกันของปีก่อนซึ่งมีจำนวนบัตร 1,887,015 บัตร และยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตปี 2559 มีจำนวน 164,991 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 13.2% จากช่วงเดียวกันของปีก่อนซึ่งมียอด 145,800 ล้านบาท

	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 57	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 58	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 59
จำนวนบัตรเครดิต	1,807,755	1,887,015	2,095,563
อัตราการขยายตัว (% ต่อปี)	15.3%	4.4%	11.1%
ลูกหนี้บัตรเครดิตสุทธิ (ล้านบาท)	34,715	38,429	42,988
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	5.6%	10.7%	11.9%
การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตรวม ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	129,828	145,800	164,991
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	7.4%	12.3%	13.2%

⁽¹⁾ การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการ รวมการเบิกเงินสดล่วงหน้า

2. รายได้ค่าธรรมเนียมด้านออกบัตรเครดิต

รายได้ค่าธรรมเนียมรวมของธุรกิจบัตรเครดิตที่มาจากทั้งรายได้ด้านออกบัตรเครดิตและด้านรับบัตรเครดิตยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยรายได้ค่าธรรมเนียมด้านออกบัตรเครดิตนั้นเกิดจากการที่บริษัทได้รับจากการทำรายการต่าง ๆ ในฐานะผู้ออกบัตรที่เรียกว่า Interchange Fee ซึ่งจะได้รับค่าธรรมเนียมคิดเป็นร้อยละของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต เมื่อผู้ออกบัตรของบริษัทได้นำบัตรไปชำระค่าสินค้าและบริการ รวมถึงค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเบิกเงินสดล่วงหน้า เป็นต้น โดยปี 2557 ปี 2558 และปี 2559 บริษัทมีรายได้จากค่าธรรมเนียมด้านออกบัตรเครดิตเท่ากับ 1,922 ล้านบาท 2,080 ล้านบาท และ 2,323 ล้านบาท ตามลำดับ

3. รายได้ค่าธรรมเนียมด้านร้านค้ารับบัตรเครดิต

	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 57	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 58	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 59
จำนวนร้านค้า KTC รวม ⁽¹⁾ (ร้านค้า)	15,456	23,041	29,764
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	15.8%	49.1%	29.2%
ปริมาณการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านร้านค้าของบริษัทรวม ⁽²⁾ (ล้านบาท)	39,459	50,180	61,340
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	16.3%	27.2%	22.2%
รายได้จากธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต (ล้านบาท)	908	1,098	1,330
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	7.3%	21.0%	21.1%

⁽¹⁾ เป็นจำนวนร้านค้าไม่รวม Cash Advance Outlet ณ วันสิ้นสุด

⁽²⁾ เป็นปริมาณการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านร้านค้าของบริษัท โดยไม่รวมการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า

รายได้จากธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต เป็นรายได้ที่เกิดจากค่าธรรมเนียมในการให้บริการร้านค้า ได้แก่ ค่าธรรมเนียมส่วนลดและค่าธรรมเนียมบริการในการเข้าเครื่อง EDC เป็นต้น ทั้งนี้จำนวนร้านค้าของบริษัทปี 2557 ปี 2558 และปี 2559 มีจำนวน 15,456 ร้านค้า 23,041 ร้านค้า และ 29,764 ร้านค้า ตามลำดับ โดยบริษัทมีโครงการร่วมขยายร้านค้าและการติดตั้งเครื่องรูดบัตร ทำให้ปริมาณการซื้อขายผ่านร้านค้าสูงขึ้น โดยปริมาณการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านร้านค้าในปี 2557 และ 2558 มีจำนวน 39,459 ล้านบาท และ 50,180 ล้านบาท ตามลำดับ และปี 2559 มีจำนวน 61,340 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้น 22.2% จากปีก่อน และรายได้จากธุรกิจร้านค้ารับบัตรในปี 2557 และปี 2558 มีรายได้จำนวน 908 ล้านบาท และ 1,098 ล้านบาท ตามลำดับ และในปี 2559 อยู่ที่ 1,330 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 21.1% จากปีก่อน

• ธุรกิจสินเชื่อบุคคล

ธุรกิจสินเชื่อบุคคลของบริษัทได้เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการในเดือนตุลาคม 2546 เพื่อให้บริการด้านสินเชื่อบุคคลที่หลากหลายและเสนอเงื่อนไขพิเศษที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ในปี 2549 บริษัทเปิดตัวและดำเนินนโยบายที่จะขยายลูกหนี้ KTC Cash Revolve เพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันบริษัทก็ได้ให้ความสำคัญต่อคุณภาพของลูกหนี้โดยใช้ความระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกหนี้ด้วยเช่นกัน ในปี 2557 บริษัทได้ปรับภาพลักษณ์จาก “สินเชื่อพร้อมใช้ KTC Cash Revolve” เป็น “สินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD” โดยเพิ่มคุณสมบัติบริการแบ่งชำระ KTC FLEXI ไปด้วย เป็นส่วนหนึ่งในบริการใหม่ของบริษัทสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD และในปี 2559 บริษัทยังมีนโยบายการทำตลาดด้วยความระมัดระวังและยั่งยืน โดยปรับคุณสมบัติของผู้สมัครสินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD จากรายได้ 10,000 บาท เป็น 12,000 บาท ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 ที่ผ่านมา สร้างกิจกรรมสนับสนุนการสมัครสินเชื่อใหม่ เช่น การสมัครผ่านร้านค้าพันธมิตรของเคทีซี เพิ่มช่องทางการเบิกถอนเงินสดใหม่ เป็นต้น และมีการทำกิจกรรมการตลาดระดับกว้าง (Mass Campaign) ที่มุ่งช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของสมาชิก และเสนอรายการส่งเสริมการขายโดยพิจารณาจากความต้องการของลูกค้าสำคัญ ทำให้ในปี 2559 บริษัทมียอดสินเชื่อบุคคลสุทธิเท่ากับ 20154 ล้านบาท เติบโต 18.0% จากปีก่อน และรายได้ดอกเบี้ยรับอยู่ที่ 5,074 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 17.3% เมื่อเทียบกับปีก่อน

	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 57	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 58	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 59
ลูกหนี้ธุรกิจสินเชื่อบุคคลสุทธิ (ล้านบาท)	15,201	17,073	20,154
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	11.8%	12.3%	18.0%
รายได้ดอกเบี้ยรับ (ล้านบาท) ⁽¹⁾	3,994	4,324	5,074
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	12.1%	8.3%	17.3%
รายได้ค่าธรรมเนียม (ล้านบาท)	305	220	184
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	2.3%	(28.0%)	(16.0%)
หนี้สูญรับคืน-สินเชื่อบุคคล(ล้านบาท)	647	789	943
อัตราการเติบโต (% ต่อปี)	30.3%	21.9%	19.5%

⁽¹⁾ รายได้ดอกเบี้ยของธุรกิจสินเชื่อบุคคลรวมรายได้ค่าธรรมเนียมการให้วงเงิน

• ธุรกิจสินเชื่อธนวัฏ

สินเชื่อธนวัฏ เป็นสินเชื่อที่บริษัทไม่มีนโยบายขยายพอร์ตตั้งแต่ปี 2539 เป็นต้นมา และเป็นกาให้บริการแก่ผู้ถือบัตรที่ยังคงมีบัญชีอยู่เท่านั้น ดังนั้น มูลค่าลูกหนี้สินเชื่อธนวัฏจึงมีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มียอดสุทธิ 157 ล้านบาท ตามลำดับ

	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 57	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 58	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 59
ลูกหนี้สินเชื่อธนวิญสุทธิ (ล้านบาท)	195	172	157
อัตราการใช้เงิน (% ต่อปี)	(13.1%)	(12.1%)	(8.4%)
รายได้ดอกเบี้ยรับ (ล้านบาท)	35	31	29
อัตราการใช้เงิน (% ต่อปี)	(12.4%)	(8.8%)	(8.4%)
รายได้ค่าธรรมเนียม (ล้านบาท)	3	2	1
อัตราการใช้เงิน (% ต่อปี)	(16.5%)	(39.2%)	(55.7%)
หนี้สูญรับคืน-สินเชื่อธนวิญสุทธิ (ล้านบาท)	6	5	6
อัตราการใช้เงิน (% ต่อปี)	6.8%	(27.1%)	39.5%

• ธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการ

บริษัทดำเนินธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการอย่างเป็นทางการในเดือนกันยายน 2547 แต่เนื่องจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนทั้งทางด้านการเมืองและสภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปี 2549 ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดเล็กอันเป็นกลุ่มลูกค้าของสินเชื่อเจ้าของกิจการเป็นอย่างมาก เพื่อจำกัดความเสี่ยงอันจะเกิดขึ้นจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการ บริษัทจึงไม่ดำเนินการขยายสินเชื่อเจ้าของกิจการอีกต่อไป ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มียอดลูกหนี้สินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิเท่ากับ 3 ล้านบาทและรายได้ดอกเบี้ยรับ 22 ล้านบาท

	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 57	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 58	สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 59
ลูกหนี้ธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการสุทธิ(ล้านบาท)	11	6	3
อัตราการใช้เงิน (% ต่อปี)	(33.8%)	(50.2%)	(39.7%)
รายได้ดอกเบี้ยรับ (ล้านบาท) ⁽¹⁾	35	30	22
อัตราการใช้เงิน (% ต่อปี)	(20.8%)	(15.3%)	(26.9%)
รายได้ค่าธรรมเนียม (ล้านบาท)	1	1	1
อัตราการใช้เงิน (% ต่อปี)	(16.1%)	(22.4%)	(20.8%)
หนี้สูญรับคืน-สินเชื่อเจ้าของกิจการ (ล้านบาท)	3	2	2
อัตราการใช้เงิน (% ต่อปี)	(41.4%)	(4.8%)	(25.1%)

⁽¹⁾ รายได้ดอกเบี้ยของธุรกิจสินเชื่อเจ้าของกิจการรวมรายได้ค่าธรรมเนียมการให้วงเงิน

14.3 ปัจจัยหรือเหตุการณ์ที่อาจมีผลต่อฐานะการเงินในอนาคต (Forward Looking)

14.3.1 สรุปลักษณะเศรษฐกิจไทยและภาพรวมสินเชื่อผู้บริโภคปี 2559 และแนวโน้มปี 2560

ในปี 2559 ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้คาดการณ์อัตราการขยายตัวของ GDP อยู่ที่ 3.2% ซึ่งเติบโตสูงกว่าการขยายตัวที่ 2.8% ในปี 2558 ทั้งนี้เกิดจากการส่งออกสินค้าและการบริโภคภาคเอกชนที่ปรับตัวดีขึ้น แม้ว่าตัวเลขภาคท่องเที่ยวไม่เป็นไปอย่างที่ประมาณการไว้ แต่ด้วยมูลค่าการใช้จ่ายของภาครัฐจะเป็นแรงผลักดันที่สำคัญในการขับเคลื่อน

ให้เศรษฐกิจเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง และแนวโน้มในปี 2560 เศรษฐกิจไทยจะขยายตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไป คาดว่าจะมีอัตราเติบโต GDP อยู่ในช่วง 3.2%-4.0% มีปัจจัยสนับสนุนจากเศรษฐกิจโลกที่เริ่มฟื้นตัว โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกา ประกอบกับการใช้จ่ายและมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐที่จะมีเพิ่มขึ้นมาก ประกอบกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ยังขยายตัว อีกทั้งภาวะการเงินที่ผ่อนคลาย ซึ่งจะเป็นผลให้การใช้จ่ายภาคเอกชนทั้งการบริโภคและการลงทุนมีแนวโน้มฟื้นตัวขึ้น อย่างไรก็ตามยังคงมีปัจจัยกดดันในเรื่องความไม่แน่นอนของตลาดการเงินโลกที่มีความผันผวน ปัญหาเชิงโครงสร้างในภาคการส่งออกของไทย และภาวะหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง

ภาพรวมอุตสาหกรรมสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคยังคงเติบโตต่อเนื่องจากปีก่อน โดยหากพิจารณาข้อมูลหนี้บัตรเครดิตของอุตสาหกรรมรวม ณ เดือนธันวาคม 2559 เท่ากับ 358,413 ล้านบาทขยายตัว 6.5% โดยเติบโตจากปี 2558 ที่โตที่ 5.8 % หรือมีจำนวน 336,641 ล้านบาท ทั้งนี้ยังคงเป็นตลาดที่มีศักยภาพ โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าระดับบนที่มีรายได้สูง และกลุ่มลูกค้า Gen Y ที่เพิ่งเริ่มมีบัตรเครดิต ในด้านปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมในช่วงปี 2559 มีจำนวน 1,488,408 ล้านบาท คิดเป็นเติบโตที่ 6.8% เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากอัตราเติบโตของปี 2558 ที่อยู่ที่ 6.6%

ขณะที่สินเชื่อบุคคลมีอายุหนี้สำหรับปีนี้เท่ากับ 338,117 ล้านบาทคิดเป็นเพิ่มขึ้น 4.1% เติบโตใกล้เคียงกับปีก่อนหน้า ที่ขยายตัวอยู่ที่ระดับ 3.8% เนื่องจากภาวะหนี้ครัวเรือนมีอัตราส่วนที่สูงอยู่ในระดับกว่า 80% ของ GDP ทำให้สถาบันการเงินเริ่มไม่มั่นใจในความสามารถในการชำระคืนของลูกค้า ส่งผลให้มีการนำมาตรการด้านคัดกรองคุณภาพลูกค้าที่เข้มงวดมากขึ้น โดยจะเน้นไปที่กลุ่มลูกค้าที่มีคุณภาพและลูกค้าเดิมที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีประวัติการชำระเงินที่ดี อีกทั้งผู้บริโภคยังมีความกังวลในรายได้ในอนาคตที่ไม่แน่นอน แต่อย่างไรก็ตามเชื่อว่าผู้บริโภคยังมีความต้องการสินเชื่อเงินสด โดยเฉพาะในพื้นที่ภูมิภาคและกลุ่มคนที่ไม่สามารถสมัครบัตรเครดิตได้

14.3.2 กลยุทธ์และแผนการดำเนินงานของบริษัทในปี 2560

ภายใต้เป้าหมายบริษัทที่จะก้าวไปสู่การเป็น “To be a membership company through creating solid foundation for a sustainable growth and becoming the most preferred brand under a spirit of The Courage to Choose What is Right” ซึ่งเป็นการประกาศเจตนารมณ์ที่ชัดเจนของบริษัท ที่ต้องการให้มีการเติบโตแบบยั่งยืน โดยมีความปรารถนาที่จะกระตุ้นให้ลูกค้ามีความกล้าในการเลือกใช้ชีวิตอย่างมีความหมายในรูปแบบตามที่ใจต้องการ บริษัทจึงสร้างทางเลือกผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ให้อย่างหลากหลาย เพื่อตอบใจของลูกค้า โดยเน้นการเข้าถึงและใส่ใจในลูกค้าเป็นหลัก (Member Obsession) โดยปัจจุบัน บริษัทได้ดำเนินงานคืบหน้าตามแผนไปเป็นระยะๆ ตามที่ได้กำหนด

สำหรับปี 2560 บริษัทได้วางเป้าหมายการเติบโตด้วยแผนการขยายตัวของปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรรวมไม่ต่ำกว่า 15% พอร์ตลูกหนี้ขยายตัวประมาณ 10% และรักษาระดับของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ให้อยู่ระดับเดียวกันกับปีที่ผ่านมา ทำให้บริษัทคาดว่าจะสามารถทำกำไรเพิ่มขึ้นได้ไม่ต่ำกว่า 10% จากปีก่อนหน้า โดยกำหนดแผนงานในการก้าวสู่แบรนด์ที่ใส่ใจที่สมาชิกชื่นชอบและเลือกใช้ โดยจะเน้นการดูแลและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอก ซึ่งจะสร้างความสำเร็จที่ยั่งยืนในระยะยาว ทั้งนี้บริษัทจะดำเนินธุรกิจภายใต้แนวความคิดใหม่ (Brand Core Value) ด้วย 3 องค์ประกอบหลักคือ 1) ความกล้า (Courageous) : กล้าคิด กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ทำในสิ่งที่ฉลาดและเรียบง่าย (Smart & Simplicity) และ 3) สิ่งที่ต้องมีคุณค่า (Meaningful) ด้วยความมุ่งหมายที่จะสนับสนุนให้สมาชิกหรือผู้มีส่วนได้เสีย กล้าตัดสินใจที่จะเลือกใช้ชีวิตในแบบที่ต้องการ โดย

เป็นการต่อยอดแนวคิดในการสร้างแบรนด์นี้จากภายในองค์กรไปสู่ภายนอกองค์กรให้ครอบคลุมรอบด้าน กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทสามารถสรุปได้ดังนี้

- **ธุรกิจบัตรเครดิตเน้นขยายฐานสมาชิก พร้อมตอบสนองความต้องการของสมาชิกในรูปแบบที่เป็นดิจิทัลมากขึ้น** เป็นกลยุทธ์การตลาดที่เน้นการเพิ่มพูนสมาชิกใหม่อย่างต่อเนื่อง ในกลุ่มที่มีศักยภาพสูง ได้แก่ กลุ่มลูกค้าระดับบน (Upper) และฐานกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Young generation) ที่มีไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตที่ชัดเจน โดยเน้นช่องทางการสมัครผ่านออนไลน์ ขยายฐานบัตรผ่านร้านค้า และพันธมิตรให้มากขึ้น อีกทั้งเป็นการตลาดที่พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ ด้วยการปรับปรุงบริการด้านดิจิทัลที่มีอยู่เดิม และสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ที่หลากหลาย ให้ง่ายขึ้น ทั้งโมบายแอปพลิเคชัน มีฟังก์ชันการใช้งานครบ สะดวก รองรับทุกระบบปฏิบัติการ และที่สำคัญมีความปลอดภัยสูงสุด รวมถึงปรับเว็บไซต์ ให้ใช้งานง่าย ทันสมัย เพื่อให้สมาชิกมีประสบการณ์แบบไร้รอยต่อ และเกิดความพอใจสูงสุด
- **เน้นสิทธิประโยชน์ที่หลากหลายและครอบคลุม ความต้องการของสมาชิกบัตร** บริษัทให้ความสำคัญกับความต้องการในทุกหมวดที่จะก่อให้เกิดการใช้จ่ายต่อเนื่องจนกลายเป็นบัตรที่ใช้ประจำ โดยจะประสานความร่วมมือกับพันธมิตร ร้านค้า และองค์กร สมาคมต่างๆ ออกแบบโปรแกรมการตลาด สิทธิประโยชน์ ที่คงเอกลักษณ์ของเคทีซีคือมีความแปลกใหม่ สร้างสรรค์หลากหลาย และจะเพิ่มสิทธิประโยชน์ด้านออนไลน์ให้มากขึ้น รวมถึงจะยังคงสร้างประสบการณ์ที่ดีผ่านรูปแบบกิจกรรม งานอีเวนต์ต่างๆ ที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างกัน
- **สร้างมูลค่าเพิ่มจากคะแนนสะสมและมุ่งทำการตลาดแบบเซกเมนต์ (Segmentation)** โดยจะบริหาร Portfolio ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ควบคู่กับการต่อยอดด้วยแคมเปญการใช้คะแนน Forever Rewards ที่เป็นจุดแข็งของ เคทีซีทั้งสองมิติ คือการได้คะแนน (earn) หรือการแลกคะแนน (burn) และเน้นประสบการณ์การแลกแบบออนไลน์ให้มากขึ้น รวมถึงการทำโปรแกรมแบบเน้นความถี่ (Frequency) ให้สมาชิกใช้บ่อยครั้ง จนเกิดพฤติกรรมและกลายเป็นบัตรประจำ (default card) และที่สำคัญจะไม่ทิ้งการตลาดแบบเฉพาะเจาะจง (targeted) โดยยังคงเน้นตลาดเป้าหมายที่ต่างจังหวัด และกลุ่มสมาชิกที่มีอายุ และจะเริ่มเข้าสู่สังคมคนสูงวัย.
- **ด้านร้านค้ารับบัตรเน้นรุกเข้าธุรกิจประเภทใหม่ ขยายต่างจังหวัดและเดินทางธุรกิจออนไลน์** เคทีซีมุ่งเน้นการขยายธุรกิจร้านค้ารับบัตรรุกเข้าธุรกิจประเภทใหม่ การขยายสู่ตลาดต่างจังหวัด และการเดินทางธุรกิจออนไลน์ โดยการนำเสนอบริการ KTC Pay เพื่อตอบสนองการทำธุรกรรม e-Commerce และ m-Commerce รองรับการขายตัวของธุรกิจออนไลน์ ซึ่งร้านค้าทุกประเภทจะได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดจากทีมฝ่ายขายและการตลาด เพื่อเสนอบริการ KTC Payment Solutions ที่เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจรวมถึงการร่วมวางแผนและหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ร่วมกัน
- **พัฒนาคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์สินเชื่อพร้อมใช้ KTC PROUD สร้างประสบการณ์ออนไลน์ มุ่งขยายฐานสมาชิกใหม่ และสร้างความภักดีในระยะยาว** เนื่องจากผู้บริโภคทุกวันนี้กำลังก้าวเข้าสู่สังคมยุคดิจิทัล มีพฤติกรรมในการใช้ชีวิตกับโลกออนไลน์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ KTC PROUD จึงมุ่งเน้นพัฒนาคุณสมบัติผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับและเป็นการเพิ่มประสบการณ์ในด้านออนไลน์ เช่นบริการเบิกถอนเงินสดออนไลน์ สามารถดำเนินการได้ 24 ชั่วโมง โดยไม่มีข้อจำกัดในการเบิกถอน เพื่อเพิ่มความสะดวกและปลอดภัย นอกจากนี้ยังมุ่งขยายกลุ่มเป้าหมายใหม่ๆ ที่มีคุณภาพ เพื่อเป็นการรักษาส่งแบ่งทางการตลาด อีกทั้งสร้างความพึงพอใจสมาชิกเพื่อสร้างความผูกพันกับผลิตภัณฑ์และแบรนด์เคทีซีในระยะยาว
- **เคทีซีจะต่อยอด และหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ (Business Exploration) สร้างสัมพันธ์กับพันธมิตร (Total Business Relationship : TBR) อย่างยั่งยืน** บริษัทจะทำการศึกษากลุ่มธุรกิจที่กำลังเติบโตตามกระแส หรือมีศักยภาพ หรือเป็นการตอบโต้ภัยไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตของสมาชิก และจะไม่มองข้ามกิจกรรมการตลาดประเภทอื่น ที่ส่งเสริมให้สมาชิกพึงพอใจ และสร้าง

พฤติกรรมการใช้บัตร เช่น รายการส่งเสริมการขายออนไลน์ (on line promotion) การนำเสนอแผนประกันภัยรูปแบบต่างๆ (Insurance) และบริการ “U Shop V Deliver” ที่เพิ่มความหลากหลาย และเน้นการทำตลาด แบบตรงกลุ่ม (segmentation) มากขึ้น โดยจะเชื่อมต่อความสัมพันธ์กับพันธมิตร (TBR) ต่อยอด พร้อมสอดประสานทุกกลุ่มธุรกิจ ภายใต้แนวคิดทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกฝ่าย และไม่ทิ้งการตอบโจทย์ความต้องการของสมาชิก รวมถึงจะยังแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ จากธุรกิจที่กำลังเป็นที่นิยม เติบโตตามกระแส และเทรนด์ของโลก หรือเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีศักยภาพ หรือเป็นการตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของสมาชิกให้แน่นขึ้น

โดยกิจกรรมและนโยบายด้านการตลาด ในปี 2560 จะยังคงความเข้มข้นต่อเนื่อง เป็นการสานต่อจากนโยบายปีที่ผ่านมาให้เกิดประสิทธิภาพ รวมถึงจะมีการขยายกรอบแนวคิด การทำตลาดรูปแบบใหม่ โดยให้ความสำคัญ และโฟกัสที่ตลาดออนไลน์ การพัฒนาฟังก์ชัน ปรับและเสริมโมบายแอปพลิเคชันที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงไม่หยุดนิ่งในการวิเคราะห์ หาโอกาส ต่อยอดทางธุรกิจใหม่ๆ อีกด้วย

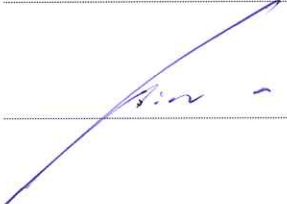
ส่วนที่ 4

การรับรองความถูกต้องของข้อมูล

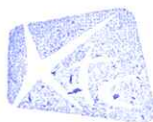
บริษัทได้สอบทานข้อมูลในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีฉบับนี้แล้ว ด้วยความระมัดระวัง บริษัทขอรับรองว่า ข้อมูลดังกล่าวถูกต้องครบถ้วน ไม่เป็นเท็จ ไม่ทำให้ผู้อื่นสำคัญผิด หรือไม่ขาดข้อมูลที่ควรต้องแจ้งในสาระสำคัญ นอกจากนี้ บริษัทขอรับรองว่า

- (1) งบการเงินและข้อมูลทางการเงินที่สรุปมาในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี ได้แสดงข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วนในสาระสำคัญเกี่ยวกับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดของบริษัทแล้ว
- (2) บริษัทได้จัดให้มีระบบการเปิดเผยข้อมูลที่ดี เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทได้เปิดเผยข้อมูลในส่วนที่เป็นสาระสำคัญของ บริษัทอย่างถูกต้องครบถ้วนแล้ว รวมทั้งควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระบบดังกล่าว
- (3) บริษัทได้จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี และควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระบบดังกล่าว และบริษัทได้ แจ้งข้อมูลการประเมินระบบการควบคุมภายใน ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน 2559 ต่อผู้สอบบัญชีและกรรมการตรวจสอบของบริษัท แล้ว ซึ่งครอบคลุมถึงข้อบกพร่องและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งการกระทำที่มีขอบที่อาจมี ผลกระทบต่อการจัดทำรายงานทางการเงินของบริษัท

ในการนี้ เพื่อเป็นหลักฐานว่าเอกสารทั้งหมดเป็นเอกสารชุดเดียวกันกับที่บริษัทได้รับรองความถูกต้องแล้ว บริษัทได้ มอบหมายให้ นายชุตติเดช ชยุดิ เป็นผู้ลงลายมือชื่อกำกับเอกสารนี้ไว้ทุกหน้าด้วย หากเอกสารใดไม่มีลายมือชื่อของ นายชุตติเดช ชยุดิ กำกับไว้ บริษัทจะถือว่าไม่ใช่ข้อมูลที่บริษัทได้รับรองความถูกต้องของข้อมูลแล้วดังกล่าวข้างต้น

ชื่อ	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นายพลช หุตะเจริญ	กรรมการ	
นายระเตียร ศรีมงคล	กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	
ผู้รับมอบอำนาจ		

ชื่อ	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
นายชุตติเดช ชยุดิ	Chief Financial Officer	





บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารแนบ 1

รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม

และเลขานุการบริษัท

เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล	นาย พูลพัฒน์ ศรีปลั่ง
ตำแหน่ง	ประธานกรรมการ ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	11 สิงหาคม 2559
อายุ (ปี)	52
คุณวุฒิทางการศึกษา	- ปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
การฝึกอบรม	
2559	ประกาศนียบัตร Role of the Chairman Program (RCP) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
2558	- ประกาศนียบัตร Corporate Governance for Capital Market Intermediaries (CGI) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - Executive Leadership Development Program (ELDP) - ปลูกพลังใจจุดไฟการทำงาน - KTB Digital Banking Workshop - Global Market Growing
2556	- The Risk Games Conference 2013 : The Asian Banker Summit 2013, กรุงเทพมหานคร อินโดนีเซีย - หลักสูตร Corporate Credit Rating Analysis : Moody's Analytic, อังกฤษ
2554	FRM (Financial Risk Manager : GARP)
2552	หลักสูตร Retail Lending and Stress Test, สิงคโปร์
2549	หลักสูตร Advance Banking and Risk Management : Nanyang Technology University, สิงคโปร์
ก่อน 2540	- หลักสูตร Asset & Liability Management : Sendero Institution - หลักสูตร Profitability Measurement and Fund Transfer Pricing : Sendero Institution - หลักสูตร Risk Management : Risk Metrics - หลักสูตร Project Management : Alltel Information System - หลักสูตร Syndication Loan : DC Gardner - หลักสูตร Problem Solving and Decision Making : Kepner Tregoe - หลักสูตร Leadership Development Institute : Kepner Tregoe - หลักสูตร Bourse Game : Union Bank of Switzerland, อังกฤษ - หลักสูตร Portfolio Management : Euro Money, อังกฤษ

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท
	ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน	
2559 - ปัจจุบัน	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสายงาน	สายงานบริหารความเสี่ยง / ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร
2559 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ ประธานกรรมการ สรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ	บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อผู้บริโภค
	ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ	
2557 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร	บริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด / ธุรกิจหลักทรัพย์
	ประสบการณ์การทำงาน	
2556 - 2559	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส ผู้บริหารสายงาน	สายงานบริหารความเสี่ยง / ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร
2553 - 2556	กรรมการบริหาร	บริษัท กรุงไทยธุรกิจสีสซิ่ง จำกัด / ธุรกิจเช่าซื้อ
2554 - 2556	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารกลุ่ม กลุ่มบริหารความเสี่ยง	สายงานบริหารความเสี่ยง / ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร
2553 - 2554	ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ผู้บริหารกลุ่ม กลุ่มบริหารความเสี่ยง	สายงานบริหารความเสี่ยง / ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร

เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล	นาย อัครรัตน์ ณ ระนอง
ตำแหน่ง	กรรมการอิสระ ประธานกรรมการตรวจสอบ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และ กรรมการกำกับดูแลกิจการ
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	2 กรกฎาคม 2545
อายุ (ปี)	63
คุณวุฒิทางการศึกษา	- ปริญญาโท บริหารธุรกิจ Marshall University, U.S.A. - ปริญญาตรี เศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
การฝึกอบรม	
2556	- ประกาศนียบัตร Director Certification Program (DCP) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
2551	- ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง สถาบันวิทยาการตลาดทุน (วตท. รุ่นที่ 6)
2550	- ประกาศนียบัตร Director Accreditation Program (DAP) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
	- ประกาศนียบัตร Role of the Compensation Committee (RCC) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
2547	- ประกาศนียบัตร Audit Committee Program (ACP) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท	0.0045%
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ไม่มี
ประสบการณ์ทำงาน	
<u>ช่วงเวลา</u>	<u>ตำแหน่ง</u> <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน</u>
	<u>ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท</u>
2544 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ ประธานกรรมการ ตรวจสอบ และกรรมการสรรหาและ กำหนดค่าตอบแทน กรรมการกำกับดูแลกิจการ
	บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค
มิ.ย.59 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ
	บริษัท ฟู๊ด แคปิตอล จำกัด (มหาชน) ⁽¹⁾ / ธุรกิจอาหารและโรงแรม
2554 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ
	บริษัท ฟินันซ่า จำกัด (มหาชน) / ที่ปรึกษาทางการเงินและการจัดการ
2553 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระและประธานกรรมการ ตรวจสอบ
	บริษัท แม็กซ์ แม็กซ์ ไมซ์ โซลูชั่น จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสื่อและสิ่งพิมพ์
	<u>ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่น ๆ</u>
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระและประธานกรรมการ ตรวจสอบ
	กลุ่มบริษัท เคพีเอ็น อะคาเดมี่ จำกัด / ธุรกิจการศึกษาและนวัตกรรมเพื่อส่งเสริม การศึกษา
2554 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระและกรรมการตรวจสอบ
	บริษัท หลักทรัพย์ ฟินันซ่า จำกัด / ธุรกิจวาณิชธนกิจ
	<u>ประสบการณ์การทำงาน</u>
2556 - มิ.ย. 59	กรรมการ
	บริษัท เอฟโวลูชั่น แคปิตอล จำกัด (มหาชน) ⁽¹⁾ / ธุรกิจอาหารและโรงแรม

ประสบการณ์ทำงาน (ต่อ)

2554 - 2556	อาจารย์ประจำ	วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ / มหาวิทยาลัยมหิดล / มหาวิทยาลัย
2553 - 2554	รองคณบดีฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์	วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ / มหาวิทยาลัยมหิดล / มหาวิทยาลัย
2539 - 2552	กรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการ	บริษัทหลักทรัพย์ เพื่อธุรกิจหลักทรัพย์ จำกัด / ธุรกิจหลักทรัพย์
2538 - 2539	กรรมการผู้จัดการ	บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ การทุนไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจหลักทรัพย์
2533 - 2538	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารการเงิน	ธนาคารชาติแบงก์ / ธุรกิจธนาคาร

⁽¹⁾ บริษัท เอฟโวลูชั่น แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เป็นชื่อบริษัท ฟู้ด แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 23 มิถุนายน 2559 เป็นต้นไป

เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุมและเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล	นาง ปานทิพย์ ศรีพิมล																															
ตำแหน่ง	กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ และกรรมการกำกับดูแลกิจการ																															
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	20 เมษายน 2555																															
อายุ (ปี)	54																															
คุณวุฒิทางการศึกษา	- ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ปริญญาตรี นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง - ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง																															
การฝึกอบรม	2559 - ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านวิทยาการพลังงาน รุ่น 8 จัดโดย สถาบันวิทยาการพลังงาน 2556 - 2557 - ประกาศนียบัตร หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ.) รุ่นที่ 26 จัดโดย วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ 2556 - ประกาศนียบัตร Role of the Nomination and Governance Committee (RNG) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย(IOD) 2555 - ประกาศนียบัตร Audit Committee Program (ACP) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย(IOD) 2549 - ประกาศนียบัตร Director Certification Program (DCP) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย(IOD)																															
สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท	0%																															
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ไม่มี																															
ประสบการณ์ทำงาน	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ช่วงเวลา</th><th>ตำแหน่ง</th><th>ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน</td></tr> <tr> <td>2555 - ปัจจุบัน</td><td>กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ และกรรมการกำกับดูแลกิจการ</td><td>บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค</td></tr> <tr> <td>2557 - ปัจจุบัน</td><td>กรรมการและประธานกรรมการบริหาร ความเสี่ยง</td><td>บริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสื่อ</td></tr> <tr> <td colspan="3">ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ</td></tr> <tr> <td>2558 - ปัจจุบัน</td><td>ที่ปรึกษาด้านพัฒนารัฐวิสาหกิจ</td><td>สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) / กระทรวงการคลัง / รัฐบาล</td></tr> <tr> <td>2559 - ปัจจุบัน</td><td>กรรมการ</td><td>บริษัท ไทยแลนด์ พรวิเลจ คาร์ด จำกัด/รัฐวิสาหกิจ</td></tr> <tr> <td colspan="3">ประสบการณ์การทำงาน</td></tr> <tr> <td>2556 - 2557</td><td>กรรมการและกรรมการวางแผนการดำเนินงาน</td><td>บริษัท ผาแดงอินดัสทรี จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจเหมืองแร่</td></tr> <tr> <td>2554 - 2558</td><td>รองผู้อำนวยการสำนักงาน คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ</td><td>สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) / กระทรวงการคลัง / รัฐบาล</td></tr> </tbody> </table>		ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท	ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน			2555 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ และกรรมการกำกับดูแลกิจการ	บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค	2557 - ปัจจุบัน	กรรมการและประธานกรรมการบริหาร ความเสี่ยง	บริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสื่อ	ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ			2558 - ปัจจุบัน	ที่ปรึกษาด้านพัฒนารัฐวิสาหกิจ	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) / กระทรวงการคลัง / รัฐบาล	2559 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัท ไทยแลนด์ พรวิเลจ คาร์ด จำกัด/รัฐวิสาหกิจ	ประสบการณ์การทำงาน			2556 - 2557	กรรมการและกรรมการวางแผนการดำเนินงาน	บริษัท ผาแดงอินดัสทรี จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจเหมืองแร่	2554 - 2558	รองผู้อำนวยการสำนักงาน คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) / กระทรวงการคลัง / รัฐบาล
ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท																														
ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน																																
2555 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ และกรรมการกำกับดูแลกิจการ	บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค																														
2557 - ปัจจุบัน	กรรมการและประธานกรรมการบริหาร ความเสี่ยง	บริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสื่อ																														
ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ																																
2558 - ปัจจุบัน	ที่ปรึกษาด้านพัฒนารัฐวิสาหกิจ	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) / กระทรวงการคลัง / รัฐบาล																														
2559 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัท ไทยแลนด์ พรวิเลจ คาร์ด จำกัด/รัฐวิสาหกิจ																														
ประสบการณ์การทำงาน																																
2556 - 2557	กรรมการและกรรมการวางแผนการดำเนินงาน	บริษัท ผาแดงอินดัสทรี จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจเหมืองแร่																														
2554 - 2558	รองผู้อำนวยการสำนักงาน คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) / กระทรวงการคลัง / รัฐบาล																														

ประสบการณ์การทำงาน (ต่อ)

2553 - 2554	ผู้อำนวยการสำนักกำกับและ ประเมินผลรัฐวิสาหกิจ	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) / กระทรวงการคลัง / รัฐบาล
2550 - 2553	ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาวิสาหกิจ	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)/กระทรวงการคลัง / รัฐบาล

2

เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล	นาย พลช หุตะเจริญ
ตำแหน่ง	กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ และกรรมการกำกับดูแลกิจการ
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	16 มกราคม 2556
อายุ (ปี)	34
คุณวุฒิทางการศึกษา	- ปริญญาโท Master of Commerce (Specialisation in Economics), University of Melbourne - ปริญญาตรี Bachelor of Science (BSc) Economics, University College London
ประวัติการฝึกอบรม	
2558	- ประกาศนียบัตร Advance Audit Committee Program (AACCP) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
2557	- ประกาศนียบัตร Director Certification Program (DCP) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
2556	- ประกาศนียบัตร Director Accreditation Program (DAP) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
2542	- ประกาศนียบัตร Victorian Certificate of Education (VCE) จัดโดย Geelong Grammar School
สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)	0%
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ไม่มี
ประสบการณ์ทำงาน	
<u>ช่วงเวลา</u>	<u>ตำแหน่ง</u> <u>ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท</u>
	ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน
2556 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ และกรรมการกำกับดูแลกิจการ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค
	ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ
2559 – ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารความเสี่ยงหนี้สาธารณะ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง / รัฐบาล
	ประสบการณ์การทำงาน
2557 – 2559	ผู้อำนวยการส่วนบริหารกองทุน และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง / รัฐบาล
2556 – 2558	กรรมการอิสระ บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสายการบิน
2552 - 2557	เศรษฐกิจระดับชำนาญการ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง / รัฐบาล
2550 - 2552	เศรษฐกิจระดับ 5 สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง / รัฐบาล
2548 - 2550	เศรษฐกิจระดับ 4 สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง / รัฐบาล

เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล	พลตรี อภิชาติ ไชยะดา
ตำแหน่ง	กรรมการอิสระ และกรรมการกำกับดูแลกิจการ
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	16 ธันวาคม 2559
อายุ (ปี)	48
คุณวุฒิทางการศึกษา	- ปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า (ตท.28/จปร.39)

การฝึกอบรม

2546	- ประกาศนียบัตร หลักสูตรเสนาธิการทหารบก จัดโดย โรงเรียนเสนาธิการทหารบกสหรัฐอเมริกา
------	---

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท 0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท
	ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน	
ธ.ค. 2559 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ และกรรมการกำกับดูแลกิจการ	บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค
	ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่น ๆ	
ต.ค. 2559 - ปัจจุบัน	ผู้ทรงคุณวุฒิ	กองทัพบก / กระทรวงกลาโหม / รัฐบาล
	ประสบการณ์การทำงาน	
2558 - 2559	ผู้ทรงคุณวุฒิ	สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม / กระทรวงกลาโหม / รัฐบาล
2557 - 2558	ผู้อำนวยการกอง	กรมข่าวทหารบก / กระทรวงกลาโหม / รัฐบาล
2554 - 2557	ผู้ช่วยทูตฝ่ายทหารบกไทยประจำกรุงลอนดอน	กองทัพบก / กระทรวงกลาโหม / รัฐบาล
2546 - 2549	อาจารย์	โรงเรียนเสนาธิการทหารบก / สถาบันการศึกษา

เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล	นาย เชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์
ตำแหน่ง	กรรมการ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และกรรมการกำกับดูแลกิจการ
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	11 สิงหาคม 2559
อายุ (ปี)	59
คุณวุฒิทางการศึกษา	- ปริญญาโท บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนเรศวร - ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เกษตรศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การฝึกอบรม

2559	- IT governance & cyber security สำหรับกรรมการและผู้จัดการ
2558	- Executive Leadership Development Program (ELDP)
	- KTB Digital Banking Workshop
2557	- กฎเกณฑ์ FATCA
2556	- Key Success of Sales Teamwork
2554	- Professional Presentation Skill
2553	- Total Solution Provider

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท	0%
---------------------------	----

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร
ประสบการณ์ทำงาน

ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท
	ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน	
2559 - ปัจจุบัน	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสายงาน	สายงานเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็กและรายย่อย / ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร
2559 - ปัจจุบัน	กรรมการ กรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน และกรรมการกำกับดูแล กิจการ	บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อผู้บริโภค
	ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ	
2559 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด / ธุรกิจบริการ
2559 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจจัดการกองทุน
	ประสบการณ์การทำงาน	
2558 - 2559	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส ผู้บริหารสายงาน	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

ประสบการณ์การทำงาน (ต่อ)

2554 - 2555	ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร
	ผู้บริหารกลุ่ม กลุ่มเครือข่ายภาคใต้ 1	
2549 - 2554	ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักงานเขต พิษณุโลก	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร

เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล	นาง ศิริประภา พริ้งพวงษ์		
ตำแหน่ง	กรรมการ และกรรมการกำกับดูแลกิจการ		
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	8 เมษายน 2554		
อายุ (ปี)	64		
คุณวุฒิทางการศึกษา	- ปริญญาโท MBA, The University of Toledo, Ohio, U.S.A. - ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย		
การฝึกอบรม			
2558	ประกาศนียบัตร Advance Audit Committee Program (AACP) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)		
2556	ประกาศนียบัตร Director Certification Program (DCP) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)		
2553	ประกาศนียบัตร หลักสูตร Executive Development Program จัดโดย มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ กระทรวงการคลัง		
2551 - 2552	ประกาศนียบัตร หลักสูตรการบริหารงาน ภาครัฐและกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 8 จัดโดย สถาบันพระปกเกล้า		
2548	ประกาศนียบัตร หลักสูตรธรรมาภิบาลสำหรับผู้บริหารระดับกลาง จัดโดย สถาบันพระปกเกล้า		
2543 - 2544	ประกาศนียบัตร หลักสูตร Certified Internal Auditor จัดโดย คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย		
2535 - 2536	ประกาศนียบัตรหลักสูตร Advance Management for Oversea Bankers จัดโดย The Wharton School of the University of Pennsylvania		
สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท	0%		
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ไม่มี		
ประสบการณ์ทำงาน			
ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท	
	ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน		
2554 - ปัจจุบัน	กรรมการ และกรรมการกำกับดูแลกิจการ	บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค	
	ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ		
2556 - ปัจจุบัน	กรรมการ ประธานกรรมการตรวจสอบ และประธานกรรมการกิจการสัมพันธ์	สำนักงานธนาคารพาณิชย์/กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ / รัฐวิสาหกิจ	
2556 - ปัจจุบัน	กรรมการ	คณะกรรมการส่งเสริมกิจการสถาบัน / สถาบันเทคโนโลยีเจ้าคุณทหารลาดกระบัง / มหาวิทยาลัย	
	ประสบการณ์การทำงาน		
2554 - 2555	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสายงาน	สายงานธุรกิจภาครัฐ / ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร	

ประสบการณ์การทำงาน (ต่อ)

2552 - 2553	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการอาวุโส ผู้บริหารสายงาน	สายงานธุรกิจภาครัฐ / ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร
2550 - 2552	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารกลุ่ม	กลุ่มราชการสัมพันธ์ / ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร
2548 - 2550	ผู้ช่วยกรรมการฝ่ายอาวุโส ผู้บริหารกลุ่ม	กลุ่มธุรกิจภาครัฐ / ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร
2544 - 2548	ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ผู้บริหารฝ่าย	ฝ่ายราชการสัมพันธ์ / ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร
2544 - 2545	กรรมการ	บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจการจัดการกองทุน
2542 - 2545	กรรมการและกรรมการตรวจสอบ	บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม / รัฐวิสาหกิจ
2531 - 2532	กรรมการ	บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ สาทรเคหะ จำกัด / ธุรกิจเงินทุนหลักทรัพย์
2529 - 2544	ผู้จัดการฝ่าย	ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์ / ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร



เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล	นาย ระเฑียร ศรีมงคล
ตำแหน่ง	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการ และกรรมการกำกับดูแลกิจการ
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	1 มกราคม 2555
อายุ (ปี)	57
คุณวุฒิทางการศึกษา	•ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ •ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา •ปริญญาตรี แพทยศาสตรบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล •ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล
การฝึกอบรม	
2553	- ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง จัดโดย สถาบันวิทยาการตลาดทุน (วตท. รุ่นที่ 11)
2552	- ประกาศนียบัตร Financial Statements Demystified for Director (FDD) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
2551 - 2552	- ปริญญาบัตร หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ. รุ่นที่ 21) จัดโดย วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ
2551	- ประกาศนียบัตร Role of the Chairman Program (RCP) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - หลักสูตร การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน รุ่นพิเศษ จัดโดย สถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูง ภาครัฐ สถาบันพระปกเกล้า - หลักสูตร Economic Leader Forum (ELF) จัดโดย สมาคมเศรษฐศาสตร์ ธรรมศาสตร์
2548	- ประกาศนียบัตรชั้นสูง หลักสูตรการเมืองการปกครองในระบอบ ประชาธิปไตย สำหรับนักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 9 จัดโดย สถาบันพระปกเกล้า



การฝึกอบรม (ต่อ)

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

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท	0%
---------------------------	----

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ไม่มี
---	-------

ประสบการณ์ทำงาน

ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท
ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน		
2555 - ปัจจุบัน	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการ และกรรมการกำกับดูแลกิจการ	บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค
2552 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ รองประธานกรรมการบริษัท ประธานกรรมการตรวจสอบ และกรรมการ ด้านความยั่งยืนและบริหารความเสี่ยง	บริษัท อินโดรามา เวนเจอร์ส จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจลงทุนในบริษัทอื่น
2556 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ ประธานกรรมการ ตรวจสอบ กรรมการกำกับดูแลกิจการ และ กรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน	บริษัท วันทิวน์ คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจบริการ
ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่น ๆ		
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการ	สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย/ องค์กรอิสระที่มีได้หวังผลกำไร

ประสบการณ์การทำงาน

2551 - 2553	กรรมการ	บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสื่อสาร
2547 - 2555	อนุกรรมการพิจารณาประเมินผลการ ดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ด้านการบริหาร จัดการองค์กร ชุดที่ 3 การควบคุมและ ตรวจสอบภายใน	กระทรวงการคลัง / รัฐบาล
2544 - 2555	อนุกรรมการจัดทำบันทึกข้อตกลง และ ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ	กระทรวงการคลัง / รัฐบาล



ประสบการณ์การทำงาน (ต่อ)

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



เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล	นาย ชูติเดช ชยุดิ
ตำแหน่ง	Chief Financial Officer ⁽¹⁾
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	1 กรกฎาคม 2545
อายุ (ปี)	54
คุณวุฒิทางการศึกษา	- ปริญญาโท M.S. (Industrial Technology), Indiana State University, U.S.A. - ปริญญาโท MBA, Indiana State University, U.S.A. - ปริญญาตรี พานิชยศาสตร์บัณฑิต (วิชาเอกบริหารอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
การฝึกอบรม	
2559	- ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงสถาบันวิทยาการตลาดทุน จัดโดยสถาบันวิทยาการตลาดทุน (วตท.) - ประกาศนียบัตร TLCA Executive Development Program (EDP) จัดโดย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย - ประกาศนียบัตร TLCA Leadership Development Program (LDP) จัดโดย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย - Strategic Thinking จัดโดย PacRim - Crucial Conversation จัดโดย PacRim
2558	- ประกาศนียบัตร Thai Intelligent Investors Program รุ่นที่ 9 จัดโดย สถาบันวิทยาการผู้ลงทุนไทย สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย
สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)	0%
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ไม่มี



ประสบการณ์ทำงาน

<u>ช่วงเวลา</u>	<u>ตำแหน่ง</u>	<u>ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท</u>
ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน		
ม.ค. 2560 - ปัจจุบัน	Chief Financial Officer ⁽¹⁾	สายงาน Corporate Finance / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ

- ไม่มี -

ประสบการณ์การทำงาน

2549 – ม.ค. 2560	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร อาวุโส	สายงาน Corporate Finance / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค
2546 - 2549	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	สายงาน Corporate Finance / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค
2545	ผู้อำนวยการอาวุโส	ฝ่าย Corporate Finance and Planning / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค
2541 - 2545	ผู้ช่วยเลขาธิการ	องค์กรเพื่อการปฏิรูประบบสถาบันการเงิน /องค์กรที่จัดตั้งขึ้นตาม กฎหมายพิเศษ
2541	ผู้อำนวยการ	องค์กรเพื่อการปฏิรูประบบสถาบันการเงิน /องค์กรที่จัดตั้งขึ้นตาม กฎหมายพิเศษ
2538 - 2541	ผู้จัดการอาวุโส	ฝ่ายวางแผนและพัฒนาธุรกิจและสำนักกรรมการผู้จัดการ / บริษัท เงินทุนหลักทรัพย์ วอลลีสตริต จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจเงินทุน หลักทรัพย์

⁽¹⁾ ตามประกาศบริษัทที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2560 มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งของนายชุตติเดช ชยุดิ จาก รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส สายงาน Corporate Finance เป็น Chief Financial Officer (CFO) มีผลตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2560 เป็นต้นไป



เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - นามสกุล	นาย วิรัช ไพลีสุเวต
ตำแหน่ง	Chief Operations Officer ⁽¹⁾ และกรรมการกำกับดูแลกิจการ ⁽²⁾
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	16 กุมภาพันธ์ 2555
อายุ (ปี)	55

คุณวุฒิทางการศึกษา

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

ประวัติการฝึกอบรม

2559	- ประกาศนียบัตร Leadership Succession Program (LSP) รุ่นที่ 6 จัดโดย มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)
	- ประกาศนียบัตร Director Accreditation Program (DAP) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
	- Certificate, Payment System MasterCard University

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)	0%
-------------------------------	----

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ไม่มี
---	-------

ประสบการณ์ทำงาน

ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท
ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน		
ม.ค. 2560 - ปัจจุบัน	Chief Operations Officer ⁽¹⁾ และกรรมการกำกับดูแลกิจการ ⁽²⁾	สายงาน Operations / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค
ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ		
- ไม่มี -		
ประสบการณ์การทำงาน		
2555 – ม.ค. 2560	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส	สายงาน Operations / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค



ประสบการณ์การทำงาน (ต่อ)

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

⁽¹⁾ ตามประกาศบริษัทที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2560 มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งของนายวิรัช ไพลฐิเสวต จาก รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส สายงาน Operations เป็น Chief Operations Officer (COO) มีผลตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2560 เป็นต้นไป

⁽²⁾ ประกาศบริษัท ที่ 13/2559 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2559 บริษัทมีการปรับโครงสร้างองค์กร โดยโอนย้ายหน่วยงานหลัก Human Resources ไปขึ้นตรงกับหน่วยงานหลัก Operations โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2559 ซึ่งจากการปรับโครงสร้างองค์กรมีผลให้ นายวิรัช ไพลฐิเสวต เข้าดำรงตำแหน่ง กรรมการกำกับดูแลกิจการ แทนนายมานะ บุญคุณ



เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล

นาย ปิยศักดิ์ เตชะเสน

ตำแหน่ง

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส

สายงาน Distribution & Merchant Acquiring

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

1 มิถุนายน 2545

อายุ (ปี)

52

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท รัฐศาสตร์ The School of Public Administration, University of Southern California, U.S.A.
- ปริญญาตรี รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ช่วงเวลา

ตำแหน่ง

ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2545 - ปัจจุบัน

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส

สายงาน Distribution & Merchant Acquiring /
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ

- ไม่มี -

ประสบการณ์การทำงาน

2542 - 2545

รองกรรมการผู้จัดการ

สายงานทรัพยากรบุคคลและธุรการ / บริษัท บางกอก แดปปีตอล แอล
อันซ์ จำกัด / ธุรกิจการเงิน



เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล	นางสาว สุดาพร จันทน์วัฒนากุล	
ตำแหน่ง	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร สายงาน Personal Loans	
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	1 เมษายน 2540	
อายุ (ปี)	58	
คุณวุฒิทางการศึกษา	- ปริญญาโท การเงินและธนาคาร มหาวิทยาลัยศรีปทุม - ปริญญาตรี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี (วิชาเอกบัญชี) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ประกาศนียบัตร Mini MBA ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	
สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)	0%	
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ไม่มี	
ประสบการณ์ทำงาน		
<u>ช่วงเวลา</u>	<u>ตำแหน่ง</u>	<u>ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท</u>
ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน		
2540 - ปัจจุบัน	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	สายงาน Personal Loans / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค
ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ		
2558 - ปัจจุบัน	กรรมการและที่ปรึกษา	ชมรมสินเชื่อบุคคล / สมาคมธนาคารไทย
ประสบการณ์การทำงาน		
2553 - 2557	ประธานชมรมสินเชื่อบุคคล	ชมรมสินเชื่อบุคคล / สมาคมธนาคารไทย
2533 - 2540	ผู้อำนวยการ	ฝ่ายบัญชี / ธนาคารซีทีแบงก์ / ธุรกิจธนาคาร
2530 - 2533	หัวหน้าแผนกบัญชี	ศูนย์บัตรเครดิต / ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ / ธุรกิจธนาคาร



เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล	นาง พิทยา วรปัญญาสกุล
ตำแหน่ง	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร สายงาน Credit Card
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	18 สิงหาคม 2540
อายุ (ปี)	55
คุณวุฒิทางการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจการท่องเที่ยว University of Hawaii, U.S.A.
สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)	0%
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท
ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน		
2540 - ปัจจุบัน	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	สายงาน Credit Card / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค
ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ		
- 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



เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ – สกุล

นาย กาญจน์ ขจรบุญ

ตำแหน่ง

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
สายงาน Corporate Communications

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

1 พฤศจิกายน 2546

อายุ (ปี)

54

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารการจัดการ United States International University (USIU), U.S.A.
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ช่วงเวลาตำแหน่งชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2546 - ปัจจุบัน

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สายงาน Corporate Communications / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ

- ไม่มี -

ประสบการณ์การทำงาน

2538 - 2546

Senior Vice President

บริษัท เจ วอลเตอร์ ทอมป์สัน จำกัด / ธุรกิจโฆษณา



เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล

นาย นุชา ศิริชุมแสง

ตำแหน่ง

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร สายงาน Office of President & CEO ⁽¹⁾

เลขานุการคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

และเลขานุการคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

1 เมษายน 2547

อายุ (ปี)

54

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท Business Administration (International Business), Rosary College, River Forest, Illinois, U.S.A.
- เนติบัณฑิต สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
- ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ช่วงเวลา

ตำแหน่ง

ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2547 - ปัจจุบัน

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
เลขานุการคณะกรรมการบริษัท
คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และ
เลขานุการคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

สายงาน Office of President & CEO ⁽¹⁾ / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ

- ไม่มี -

ประสบการณ์การทำงาน

2542 - 2547

ผู้จัดการฝ่าย

สายงานที่ปรึกษากฎหมาย / บริษัท กรุงไทยกฎหมาย จำกัด / สำนักงานกฎหมาย

2539 - 2542

ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

สายงานบริการธุรกิจตลาดทุน / ธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร



ประสบการณ์การทำงาน (ต่อ)

2537 - 2539	ผู้อำนวยการ	สายงาน Managing Director's Office / บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เอกชาติ จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจเงินทุนหลักทรัพย์
-------------	-------------	---

⁽¹⁾ ตามประกาศบริษัทที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2560 มีการเปลี่ยนชื่อหน่วยงานหลักจาก President & CEO's Office เป็น Office of President & CEO มีผลตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม 2560 เป็นต้นไป



เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล

นางสาว ภัทริน จิรัฐิทธิวิทย์

ตำแหน่ง

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
สายงาน Contact Center

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

1 กุมภาพันธ์ 2555

อายุ (ปี)

59

คุณวุฒิทางการศึกษา

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ (การบัญชี) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ช่วงเวลาตำแหน่งชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2555 - ปัจจุบัน

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สายงาน Contact Center / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
/ ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ

- ไม่มี -

ประสบการณ์การทำงาน

2547 - 2553

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สายงานการตลาด / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

2527 - 2547

ผู้อำนวยการ

ฝ่ายการตลาดและพัฒนาธุรกิจ / บริษัท อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย)
จำกัด / ธุรกิจบัตรเครดิต



เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ – สกุล

นาง กัญชรัตน์ เจริญจิตต์ผ่อง

ตำแหน่ง

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สายงาน Public & Corporate Affairs และกรรมการกำกับดูแลกิจการ

วันที่ได้รับแต่งตั้ง

1 มกราคม 2540

อายุ (ปี)

49

คุณวุฒิทางการศึกษา

- ปริญญาโท การพัฒนาเศรษฐกิจและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
Columbia University, U.S. A.
- ปริญญาตรี อักษรศาสตรบัณฑิต (เอกภาษาอังกฤษ - เกียรตินิยม
อันดับ 2) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท

0%

ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร

ไม่มี

ประสบการณ์ทำงาน

ช่วงเวลา

ตำแหน่ง

ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท

ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน

2540 - ปัจจุบัน

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
และกรรมการกำกับดูแลกิจการสายงาน Public & Corporate Affairs / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) /
ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่น ๆ

- ไม่มี -

ประสบการณ์การทำงาน

2539

เจ้าหน้าที่การค้า

ฝ่ายสินค้าทั่วไป / บริษัท ซีพี อินเทอร์เน็ต จำกัด / ธุรกิจการค้าระหว่าง
ประเทศ

2538

เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น

สำนักอัครราชทูตที่ปรึกษาการเกษตร / สถานทูตไทยประจำกรุงวอชิงตัน ดีซี
สหรัฐอเมริกา / สถานทูต



เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ – สกุล	นาย วุฒิชัย เจริญผล	
ตำแหน่ง	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร สายงาน Information Technology	
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	16 กันยายน 2551	
อายุ (ปี)	55	
คุณวุฒิทางการศึกษา	ปริญญาตรี สถิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	
สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)	0%	
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ไม่มี	
ประสบการณ์ทำงาน		
<u>ช่วงเวลา</u>	<u>ตำแหน่ง</u>	<u>ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท</u>
ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน		
2551 - ปัจจุบัน	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	สายงาน Information Technology / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจ สินเชื่อเพื่อผู้บริโภค
ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน / องค์กรอื่น ๆ		
-	ไม่มี	-
ประสบการณ์การทำงาน		
2549 - 2551	ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส	ฝ่ายปฏิบัติการ / บริษัท โอพีพีซี (ประเทศไทย) จำกัด / ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ
2548 - 2549	ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส	ฝ่ายปฏิบัติการ / บริษัท บีที ลิสซิ่ง จำกัด / ธุรกิจการเงิน
2541 - 2547	ผู้อำนวยการฝ่าย	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ / บริษัทเงินทุนเอไอจีไฟแนนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจการเงิน
2538 - 2540	ผู้อำนวยการฝ่าย	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ / บริษัทเงินทุนนิภัทธร จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจการเงิน
2533 - 2538	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ / ธนาคารซีทีแบงก์ / ธุรกิจธนาคาร
2526 - 2533	นักวิเคราะห์ระบบงาน	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ / ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร



เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล	นาย ศักดา จันทราสุริยารัตน์
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร สายงาน Compliance และกรรมการกำกับดูแลกิจการ
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	1 พฤษภาคม 2557
อายุ (ปี)	54
คุณวุฒิทางการศึกษา	- ปริญญาโท บัญชีมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
การฝึกอบรม	
2559	- การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานหลักของกิจการ (CSR in Process) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน จัดโดย บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร่วมกับสถาบันไทยพัฒน์
2558	- เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับบริหาร (จป.บริหาร) รุ่นที่ 1 จัดโดย บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) - Leader as a Coach (Workshop) จัดโดย บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2557	- การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance) จัดโดย บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) - การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานหลักของกิจการ (CSR in Process) จัดโดย บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2556	- ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับผิดชอบสูงสุดใน หน่วยกำกับดูแลการปฏิบัติงาน รุ่นที่ 1 จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ - ความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และ พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย จัดโดย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท	0%
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ไม่มี



ประสบการณ์ทำงาน

ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท
ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน		
2557 - ปัจจุบัน	ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และกรรมการกำกับดูแลกิจการ	สายงาน Compliance / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อ ผู้บริโภค
ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ		
-	ไม่มี	-
ประสบการณ์การทำงาน		
2549 - 2557	ผู้อำนวยการฝ่าย	ฝ่ายกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ / ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจ ธนาคาร
2548 - 2549	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ	งานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ / บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนเอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจการจัดการกองทุน
2536 - 2547	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	ฝ่ายกำกับธุรกิจจัดการลงทุน / สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์ / หน่วยงานกำกับดูแล
2530 - 2536	ผู้ตรวจสอบ	ฝ่ายตรวจสอบธนาคารพาณิชย์ / ธนาคารแห่งประเทศไทย / หน่วยงานกำกับดูแล



เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล	นางสาว อภิวันท์ บากบั่น		
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการ		
	สายงาน Portfolio & Customer Relationship Management		
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	16 มิถุนายน 2546		
อายุ (ปี)	44		
คุณวุฒิทางการศึกษา	● ประกาศนียบัตร Selling & Sales Management, Examination Board of London Chamber of Commerce and Industry, United Kingdom		
	● ปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต (วิชาเอกวาริชวิทยาและสื่อสารการแสดง) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย		
สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท	0%		
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ไม่มี		
ประสบการณ์ทำงาน			
ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท	
ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน			
2546 - ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการ	สายงาน Portfolio & Customer Relationship Management / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค	
ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน / องค์กรอื่นๆ			
-	ไม่มี	-	
ประสบการณ์การทำงาน			
2545 - 2546	ผู้อำนวยการ	ฝ่ายบริหารงานลูกค้า / SC Matchbox / ธุรกิจโฆษณา	
2539 - 2545	ผู้อำนวยการ	ฝ่ายบริหารงานลูกค้า / JWT Bangkok / ธุรกิจโฆษณา	



เอกสารแนบ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ชื่อ - สกุล	นาย พีระพงศ์ พิตรพิบูลพาทิส	
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการ สายงาน Legal Consult & Service และเลขานุการบริษัท	
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	16 พฤษภาคม 2550	
อายุ (ปี)	47	
คุณวุฒิทางการศึกษา	- ปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์ Master of Arts Executive Program in Public Affairs มหาวิทยาลัยรามคำแหง - ปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง	
ประวัติการฝึกอบรม		
2559	ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้ปฏิบัติงานเลขานุการบริษัท จัดโดย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย	
2558	วุฒิบัตร เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับบริหาร จัดโดย บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	
2554	ต่อต้านคอร์รัปชั่น จุดเปลี่ยนประเทศไทย	
2553	แนวปฏิบัติที่ดีในการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการ	
2552	วุฒิบัตร หลักสูตรการต่อต้านการฟอกเงิน จัดโดย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	
สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)	0%	
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ไม่มี	
ประสบการณ์ทำงาน		
<u>ช่วงเวลา</u>	<u>ตำแหน่ง</u>	<u>ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท</u>
	ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน	
2550 - ปัจจุบัน	เลขานุการบริษัท และผู้อำนวยการ	สายงาน Legal Consult & Service / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค
	ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ	
-	ไม่มี	-



ประสบการณ์การทำงาน

2538 - 2550	ทนายความ	บริษัท กรุงไทยกฤหมาย จำกัด / รัฐวิสาหกิจ
2536 - 2538	นิติกร	กรมบังคับคดี / กระทรวงยุติธรรม / รัฐบาล



บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารแนบ 2

รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการของบริษัทย่อย

เอกสารแนบ 2 รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหารและผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทที่ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการในบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทที่เกี่ยวข้อง

รายชื่อ	บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	บริษัทที่เกี่ยวข้อง												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
นายพลพัฒน์ ศรีเปล่ง	A,O,I	G						D						
นายอัศวรัตน์ ณ ระนอง	C,F,K,L			E,K	E,K		C,K			A		C,K		
นางปานทิพย์ ศรีพิมล	E,K,L					H,J			H					
นายพลช หุตะเจริญ	E,K,L													
พลตรีวิชาติ ไชยะดา	K,L													
นายเชิดชัย ชมภูณกุลรัตน์	F,H,L	G											H	H
นางศรีประภา พริ้งพงษ์	H,L													
นายระพีพร ศรีมงคล	H,M,L		B,C,K,N								C,F,K,L			

หมายเหตุ A = ประธานกรรมการ, B = รองประธานกรรมการ, C = ประธานกรรมการตรวจสอบ, D = กรรมการบริหาร, E = กรรมการตรวจสอบ, F = กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน,

G = รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหารสายงาน, H = กรรมการ, I = ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ, J = ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง, K = กรรมการอิสระ, L = กรรมการกำกับดูแลกิจการ,

M = ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร, N = กรรมการด้านความยั่งยืนและบริหารความเสี่ยง, O = ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

รายชื่อบริษัทร่วมและบริษัทที่เกี่ยวข้องแสดงหมายเลข ดังนี้

1 = ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2 = บริษัท อินโดรามา เวนเจอร์ส จำกัด (มหาชน)

3 = บริษัท ฟินันซ่า จำกัด (มหาชน)

4 = บริษัทหลักทรัพย์ ฟินันซ่า จำกัด

5 = บริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน)

6 = บริษัท แมทซิ่ง แม็กซิไมซ์ โซลูชั่น จำกัด (มหาชน)

7 = บริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด

8 = บริษัท ไทยแลนด์ พรวิเลจ คาร์ด จำกัด

9 = บริษัท ฟู้ด แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

10 = บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

11 = กลุ่มบริษัท เคพีเอ็น อะคาเดมี่ จำกัด

12 = บริษัท รักษาความปลอดภัย กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

13 = บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน)



บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารแนบ 3

รายละเอียดเกี่ยวกับหัวหน้างานตรวจสอบภายใน
และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance)



เอกสารแนบ 3 รายละเอียดเกี่ยวกับหัวหน้างานตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance)

ชื่อ - สกุล	นาย พรชัย วิจิตรบุรพัฒน์
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร สายงาน Internal Audit
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	16 ตุลาคม 2544
อายุ (ปี)	49
คุณวุฒิทางการศึกษา	- ปริญญาโท บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา - Mini MBA จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ (การบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
การฝึกอบรม	
2559	- “ทิศทางการขับเคลื่อนธุรกิจตามเป้าหมายการพัฒนายั่งยืน” จัดโดย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย - CAE Forum 2016 “Stand Teller : Doing the Right Things Right” จัดโดย สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย - การประเมินผลและการจัดการข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จัดโดย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2558	- CSR To Corporate Sustainability จัดโดย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย - CAE Forum 2015 “Reshaping Internal Audit Function to Sustainability” จัดโดย สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย - Internal Audit's Role in Anti-Corruption จัดโดย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2551	- ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย รุ่นที่ 9 จัดโดย สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย
2549 - 2550	- ประกาศนียบัตรหลักสูตร Certified Internal Auditor จัดโดย คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท	0%
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ไม่มี



ประสบการณ์ทำงาน

ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท
ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน		
2544 - ปัจจุบัน	ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	สายงาน Internal Audit / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค
ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ		
-	ไม่มี	-
ประสบการณ์การทำงาน		
2543 - 2544	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	ฝ่ายตรวจสอบภายใน / บริษัท กรุงเทพโทรทัศน์และวิทยุ จำกัด / ธุรกิจสื่อและสิ่งพิมพ์
2541 - 2543	ผู้จัดการ	ฝ่ายตรวจสอบภายใน / บริษัทหลักทรัพย์ เพื่อธุรกิจหลักทรัพย์ จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจการให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจหลักทรัพย์
2539 - 2541	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ฝ่ายตรวจสอบภายใน / บริษัทเงินทุน นวนนกิจ จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์
2536 - 2539	Supervisor	ฝ่ายสินเชื่อและบริหารเงิน / บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เอกชาติ จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์
2534 - 2536	พนักงานชั้นกลาง	ฝ่ายตรวจสอบภายใน / ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจธนาคาร



เอกสารแนบ 3 รายละเอียดเกี่ยวกับหัวหน้างานตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance)

ชื่อ - สกุล	นาย ศักดา จันทราสุริยารัตน์
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร สายงาน Compliance และกรรมการกำกับดูแลกิจการ
วันที่ได้รับแต่งตั้ง	1 พฤษภาคม 2557
อายุ (ปี)	54
คุณวุฒิทางการศึกษา	- ปริญญาโท บัญชีมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
การฝึกอบรม	
2559	- การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานหลักของกิจการ (CSR in Process) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน จัดโดย บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร่วมกับสถาบันไทยพัฒน์
2558	- เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับบริหาร (จป.บริหาร) รุ่นที่ 1 จัดโดย บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) - Leader as a Coach (Workshop) จัดโดย บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2557	- การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance) จัดโดย บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) - การดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงานหลักของกิจการ (CSR in Process) จัดโดย บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2556	- ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับผิดชอบสูงสุดใน หน่วยกำกับดูแลการปฏิบัติงาน รุ่นที่ 1 จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ - ความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และ พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย จัดโดย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท	0%
ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างผู้บริหาร	ไม่มี



ประสบการณ์ทำงาน

ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท/ประเภท
ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน		
2557 - ปัจจุบัน	ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และกรรมการกำกับดูแลกิจการ	สายงาน Compliance / บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจสินเชื่อเพื่อ ผู้บริโภค
ตำแหน่งในกิจการที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน/องค์กรอื่นๆ		
-	ไม่มี	-
ประสบการณ์การทำงาน		
2549 - 2557	ผู้อำนวยการฝ่าย	ฝ่ายกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ / ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจ ธนาคาร
2548 - 2549	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ	งานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ / บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนเอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน) / ธุรกิจการจัดการกองทุน
2536 - 2547	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	ฝ่ายกำกับธุรกิจจัดการลงทุน / สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์ / หน่วยงานกำกับดูแล
2530 - 2536	ผู้ตรวจสอบ	ฝ่ายตรวจสอบธนาคารพาณิชย์ / ธนาคารแห่งประเทศไทย / หน่วยงานกำกับดูแล



บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารแนบ 4
รายละเอียดเกี่ยวกับรายการประเมินราคาทรัพย์สิน



เอกสารแนบ 4 รายละเอียดเกี่ยวกับรายการประเมินราคาทรัพย์สิน

- ไม่มี -



บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารแนบ 5

รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ

รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

คณะกรรมการตรวจสอบประกอบด้วยกรรมการอิสระของบริษัทจำนวน 3 ท่าน ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในหลายด้าน คณะกรรมการตรวจสอบปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับประกาศของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยคณะกรรมการตรวจสอบชุดปัจจุบัน ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. นายจักรรัตน์ ณ ระนอง | ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ |
| 2. นางปานทิพย์ ศรีพิมล | กรรมการตรวจสอบ |
| 3. นายพลช หุตะเจริญ | กรรมการตรวจสอบ |

โดยมีผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหารรับผิดชอบหน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

ในระหว่างปี 2559 คณะกรรมการตรวจสอบได้มีการประชุม รวมทั้งสิ้น 6 ครั้ง เพื่อปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตหน้าที่ และความรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการตรวจสอบ โดยคณะกรรมการตรวจสอบได้ยึดถือความเป็นอิสระในการใช้ดุลยพินิจเพื่อผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร สนับสนุนการดำเนินกิจการให้มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วนและโปร่งใส รวมถึงการได้สอบทานการปฏิบัติงานของบริษัทให้เป็นไปตามนโยบายข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และพิจารณาผลการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อสอบทานงบการเงินรายไตรมาส และงบการเงินประจำปี 2559 ร่วมกับฝ่ายบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบได้เชิญผู้สอบบัญชีเข้าร่วมการประชุมด้วยทุกครั้ง เพื่อให้ความเห็นชอบต่อรายงานทางการเงินว่าได้จัดทำขึ้นโดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป และสอบทานการเปิดเผยข้อมูลสำคัญ รายการที่เกี่ยวข้องกัน และรายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างเพียงพอ และเชื่อถือได้ รวมทั้งได้หารือเป็นการเฉพาะกับผู้สอบบัญชี โดยไม่มีฝ่ายบริหารเข้าร่วม เพื่อรับทราบประเด็นปัญหาที่พบจากการสอบบัญชี ตลอดจนพิจารณาและเสนอความเห็นต่อแผนการตรวจสอบ และผลการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีก่อนเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณา

คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาคัดเลือกผู้สอบบัญชีจาก บริษัท ดีลอยท์ ทูช โธมัทส์ ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท ประจำปี 2559 โดยพิจารณาถึงความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นอิสระ และคุณภาพงานของผู้สอบบัญชีในรอบปีที่ผ่านมา รวมทั้ง

พิจารณาคำตอบแทนที่เหมาะสมเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อนำเสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาแต่งตั้ง โดยได้จัดทำความเห็น และข้อเสนอแนะ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท

นอกจากนั้นคณะกรรมการตรวจสอบได้มีการสอบทานและประเมินความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัท สอบทานระบบการควบคุมภายใน และติดตามผลผ่านหน่วยงานตรวจสอบภายใน สนทนาร่วมกับผู้สอบบัญชี และผู้บริหารระดับสูงของบริษัท จากการประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัทรวมทั้งกระบวนการและแนวทางในการควบคุมกิจการ รายงานทางการเงิน และการบริหารความเสี่ยง มีระบบการควบคุมที่เพียงพอ เหมาะสมและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการตรวจสอบได้รับความร่วมมืออย่างดีจากฝ่ายบริหาร ทำให้มีความมั่นใจว่าบริษัทได้ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ความรับผิดชอบด้วยความระมัดระวังอย่างสม่ำเสมอ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในอันที่จะเสริมสร้าง และพัฒนาให้บริษัทมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีตลอดปีที่ผ่านมา

ในนามคณะกรรมการตรวจสอบ



(นายอัศวรัตน์ ณ ระนอง)

ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ



บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารแนบ 6
รายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ของ
คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

รายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัท ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการส่งเสริมและมุ่งมั่นให้บริษัท ดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อพัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

คณะกรรมการบริษัท จึงได้มีมติแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัททั้งคณะ เลขาธิการคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน Compliance หน่วยงาน Human Resource และหน่วยงาน Public & Corporate Affairs เพื่อทำหน้าที่เสนอแนะปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อคณะกรรมการ กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้ หน้าที่ของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการยังครอบคลุมการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และการวางกรอบแนวทางการกำกับดูแลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันของบริษัท

ในปี 2559 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ โดยจัดให้มีการประชุม รวมทั้งสิ้น 2 ครั้ง เพื่อติดตามการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สรุปพอสังเขป ดังนี้

สิทธิของผู้ถือหุ้น

- จัดให้มีการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2559 โดยได้ให้ข้อมูล วัน เวลา สถานที่ และวาระการประชุม กฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ในการประชุม ตลอดจนข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องตัดสินใจหรือขอมติเพื่ออนุมัติในที่ประชุมแก่ผู้ถือหุ้นเป็นการล่วงหน้าอย่างเพียงพอและเป็นไปตามระยะเวลาที่ข้อบังคับบริษัท หรือกฎหมายกำหนด ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในทุกขั้นตอน

การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

- เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นรายย่อยสามารถเสนอระเบียบวาระการประชุม และเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับการพิจารณาเลือกเป็นกรรมการบริษัทล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2558 – 31 มกราคม 2559 เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิและเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น
- รับทราบผลการสอบทานการทำรายการระหว่าง บริษัทหลักทรัพย์ไทย จำกัด (มหาชน) กับ บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัททราบ

ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

- พิจารณานุมัติบททวนนโยบายกำกับดูแลกิจการ โดยนำผลสำรวจโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยประจำปี 2559 (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2015) และหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพิ่มเติม มาพิจารณากำหนดไว้เป็นนโยบายกำกับดูแลกิจการของบริษัทให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท

- พิจารณาบททวนประกาศข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผยหรือการใช้ข้อมูลภายในของบริษัท เพื่อให้เป็นปัจจุบัน และสอดคล้อง กับกฎหมาย และแนวปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

- ตรวจสอบคุณสมบัติของกรรมการบริษัท ประจำปี 2559 เพื่อดำรงคุณสมบัติกรรมการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ทางการกำหนด

- ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท โดยประเมินผลทั้งคณะ และประเมินผลตนเอง รวมทั้ง ประเมินผลคณะกรรมการชุดย่อย ทั้งคณะ

การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย

- ประกาศข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลภายในบริษัท เพื่อแจ้งช่วงเวลาการห้ามกรรมการผู้บริหาร และพนักงานที่ล่วงรู้ข้อมูลงบการเงินหรือข้อมูลอื่นใดที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท ใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ซึ่งข้อมูลดังกล่าวยังไม่ได้มีการเปิดเผยต่อสาธารณชน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น

- ติดตามผลการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งนโยบายดังกล่าวถูกกำหนดไว้ภายใต้ต้นนโยบายกำกับดูแลกิจการ เช่น การทบทวนการประเมินความเสี่ยงตนเอง (RCSA) ประจำปี 2559 ผลการตรวจสอบและสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย แนวปฏิบัติ เป็นต้น

การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

- จัดทำแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี ตลอดจนเปิดเผยผลการดำเนินงานของบริษัทเป็นรายไตรมาส และข้อมูลสำคัญสำหรับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และประชาชนทั่วไป ซึ่งมีสาระครบถ้วน เพียงพอ เชื่อถือได้ และทันเวลา ผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์ของบริษัท (www.ktc.co.th) โดยมีหน่วยงาน Investor Relations เป็นหน่วยงานหลักในการเผยแพร่ข้อมูล

ความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนา อย่างยั่งยืน

- ส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (CSR-in process) เช่น การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม การนำเทคโนโลยี นวัตกรรมเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงาน เป็นต้น ความ รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายหลังกระบวนการทำงาน (CSR After process) เช่น การบริจาคเพื่อสาธารณกุศล เป็นต้น (โปรดศึกษารายละเอียดใน รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม)

การส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ

เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน บริษัทจึงได้จัดให้มีการพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง ผ่านสื่อการเรียนรู้ต่างๆ ดังนี้

- จัดอบรม ให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงานเข้าใหม่ในหลักสูตรปฐมนิเทศน์เป็นประจำทุกเดือน เกี่ยวกับธุรกิจหลักของบริษัท แนวปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Governance) รวมถึงกฎหมายที่สำคัญ นอกจากนี้ ได้จัดทำสื่อการเรียนรู้แบบต่าง ๆ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน บริษัทได้ทราบอย่างสม่ำเสมอ

จากความร่วมมือร่วมใจของกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกคนที่มุ่งมั่นในการดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการของบริษัทเป็นที่ประจักษ์ จาก

- ได้รับรองสถานะการเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption : CAC) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทมีนโยบาย แนวปฏิบัติป้องกันการทุจริตภายในองค์กรครบถ้วนตามเกณฑ์ที่ CAC กำหนด

- ระดับผลการสำรวจโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยประจำปี 2559 (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2016) โดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทยที่ปรับ เพิ่มขึ้นจากระดับ “ดีมาก” เป็นระดับ “ดีเลิศ

- ได้รับการคัดเลือกให้เป็น 1 ใน 100 บริษัทที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และ ธรรมชาติ (Environment, Social and Governance : ESG) ของบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2559

- การประเมินคุณภาพการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสำนักงาน ก.ล.ต. ในระดับร้อยละ “99.5”

ด้วยการเห็นพ้องร่วมกันของคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานบริษัททุกระดับว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ จึงได้ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายกำกับดูแลกิจการและคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท เพื่อมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการกำกับดูแลกิจการของบริษัทให้ทัดเทียมตามมาตรฐานสากล ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล



นายพลพัฒน์ ศรีปลั่ง

ประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารแนบ 7

รายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ของ
คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

รายงานผลการปฏิบัติงานหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 3 คน โดยเป็นกรรมการอิสระ จำนวน 1 คน ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามกฎหมายของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนของบริษัท ประกอบด้วย การพิจารณากำหนดคุณสมบัติของกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการสรรหา การกำหนดแนวทางการประเมินผล การกำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่กรรมการ ฯลฯ เป็นต้น

ในปี 2559 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ได้ดำเนินการประชุม รวมทั้งสิ้น 7 ครั้ง ซึ่งมีผลการดำเนินงานที่ผ่านการพิจารณา และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นแล้ว ดังนี้

1. สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ให้ดำรงตำแหน่งกรรมการ กรรมการอิสระ ในกรณีที่ตำแหน่งว่างลงเนื่องจากครบวาระโดยการสรรหากรรมการบริษัท จะสรรหาจากบุคคลที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามในการเป็นกรรมการตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง โดยบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อมีคุณสมบัติ ทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญ หรือประสบการณ์ในงานด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับการดำเนินกิจการของบริษัท โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน ความหลากหลาย นอกจากนี้ พิจารณาจากทักษะความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้านของคณะกรรมการที่ดำรงตำแหน่งอยู่ปัจจุบันเพื่อสรรหากรรมการที่มีทักษะความรู้ ความชำนาญที่จำเป็นเพิ่มเติม และเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี บริษัทได้เปิดโอกาสโดยประกาศผ่านเว็บไซต์บริษัท เพื่อให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยสามารถเสนอรายชื่อบุคคลเพื่อเป็นกรรมการบริษัทเป็นการล่วงหน้า ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2558 ไปจนถึงวันที่ 31 มกราคม 2559 ปรากฏว่าไม่มีผู้ถือหุ้นส่วนน้อยที่เสนอรายชื่อบุคคลเพื่อพิจารณาเข้ารับการสรรหาเป็นกรรมการบริษัท โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ได้พิจารณาเสนอรายชื่อกรรมการที่พ้นจากตำแหน่งตามวาระเพื่อให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณากรรมการ 3 ท่าน ได้แก่ นางศรีประภา พริ้งพวงษ์ นายพลช หุตะเจริญ และนายระเชียร ศรีมงคล กลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท ต่อไปอีกวาระหนึ่ง เนื่องจากมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด

2. พิจารณาแต่งตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ลาออกระหว่างปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้พิจารณาสรรหาบุคคลเพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งให้เป็นกรรมการ

3. พิจารณาแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการบริษัท ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส และรองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท

4. พิจารณาบทบาทรูปแบบการประเมินผลคณะกรรมการบริษัท พิจารณาแบบประเมินผลคณะกรรมการชุดย่อยทุกชุด เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท

5. พิจารณาการจ่ายค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์อื่นๆ สำหรับกรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส และรองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ก่อนเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทหรือผู้ถือหุ้น เพื่อพิจารณาอนุมัติ โดยพิจารณาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ผลการปฏิบัติงาน แนวปฏิบัติที่บริษัทในธุรกิจประเภทเดียวกันใช้อยู่ ผลการดำเนินงานของบริษัท ภาวะตลาด เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

6. พิจารณาเสนองบประมาณการปรับอัตราเงินเดือนและการจ่ายเงินรางวัลพิเศษของพนักงาน เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทอนุมัติ



นายพลพัฒน์ ศรีปลั่ง

ประธานคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารแนบ 8
รายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
ต่อรายงานทางการเงิน

รายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญต่อหน้าที่และความรับผิดชอบให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้ง รับผิดชอบต่อการเงินของบริษัท สารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปี พร้อมกันนี้ ได้จัดให้มีการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน และการกำกับดูแลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลทางการเงินมีความถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพย์สินของบริษัท ตลอดจนป้องกันความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่ผิดปกติดังมีสาระสำคัญ โดยคณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระทั้งสิ้น เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบคุณภาพของรายงานทางการเงิน ระบบการควบคุมภายใน การเปิดเผยข้อมูลรายการระหว่างกัน รวมทั้งกระบวนการต่างๆ อย่างครบถ้วน เพียงพอ และเหมาะสม ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจสอบได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวปรากฏไว้ในรายงานคณะกรรมการตรวจสอบที่แสดงไว้ในรายงานประจำปีนี้แล้ว

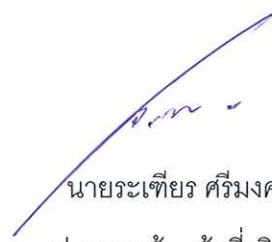
นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทมีความเห็นว่า ระบบการควบคุมภายในโดยรวมของบริษัทมีความเพียงพอและเหมาะสม ตลอดจน สามารถสร้างความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลได้ว่า งบการเงินของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน โดยบริษัทเลือกใช้นโยบายการบัญชีที่เหมาะสมและถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการใช้ดุลพินิจอย่างรอบคอบและสมเหตุสมผลในการจัดทำรายงานทางการเงิน จึงสะท้อนถึงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงานและข้อมูลทางการเงินที่เป็นจริง โปร่งใส และเป็นประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นและนักลงทุนทั่วไป โดยงบการเงินได้ผ่านการตรวจสอบและให้ความเห็นอย่างไม่มีเงื่อนไขจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่เป็นอิสระ



นายพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง

ประธานคณะกรรมการบริษัท

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



นายระเชียร ศรีมงคล

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารแนบ 9
แบบยืนยันความถูกต้องครบถ้วนของคำตอบแทน
ที่จ่ายให้แก่ผู้สอบบัญชี

แบบยืนยันความถูกต้องครบถ้วนของค่าตอบแทนที่จ่ายให้แก่ผู้สอบบัญชี

รอบปีบัญชีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559

ค่าตอบแทนจากการสอบบัญชี (Audit fee)

รายการที่	ชื่อบริษัทผู้จ่าย	ชื่อผู้สอบบัญชี	ค่าสอบบัญชี	หมายเหตุ
1	บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	นิสกร ทรวงณี	3,600,000	ค่าสอบบัญชีประจำปี
รวมค่าตอบแทนจากการสอบบัญชี			3,600,000	

ค่าบริการอื่น (Non-audit fee)

รายการที่	ชื่อบริษัทผู้จ่าย	ประเภทของงานบริการอื่น (non-audit service)	ผู้ให้บริการ	ค่าตอบแทนของงานบริการอื่น	
				ส่วนที่จ่ายไปใน ระหว่างปีบัญชี	ส่วนที่จะต้องจ่าย ในอนาคต
รวมค่าตอบแทนสำหรับงานบริการอื่น (Non-audit fee)				-	-

- ค่าบริการข้างต้นยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%

ข้อมูลข้างต้น

☒ ถูกต้องครบถ้วนแล้ว ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอยืนยันว่าไม่มีข้อมูลการให้บริการอื่นที่บริษัทและบริษัทย่อยจ่ายให้ข้าพเจ้า สำนักงานสอบบัญชีที่ข้าพเจ้าสังกัด และบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกับข้าพเจ้าและสำนักงานสอบบัญชีที่ข้าพเจ้าสังกัด ที่ข้าพเจ้าทราบ และไม่มีเปิดเผยไว้ข้างต้น

☐ ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน กล่าวคือ.....

เมื่อปรับปรุงข้อมูลข้างต้น (ถ้ามี) แล้ว ข้าพเจ้าขอยืนยันว่าข้อมูลทั้งหมดในแบบฟอร์มนี้แสดงค่าตอบแทนสอบบัญชีและค่าบริการอื่นที่บริษัทและบริษัทย่อยจ่ายให้ข้าพเจ้า สำนักงานสอบบัญชีที่ข้าพเจ้าสังกัด และบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกับข้าพเจ้า และสำนักงานสอบบัญชีดังกล่าว ที่ถูกต้องครบถ้วน

ลงชื่อ.....

(นิสกร ทรวงณี)

สังกัด บริษัท ดีลอยท์ ทูช โทมัส ไซยยศ สอบบัญชี จำกัด

ผู้สอบบัญชีของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารแนบ 10

หนังสือรับรองบริษัท

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ที่ สจ.6 000460



กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

หนังสือรับรอง

ขอรับรองว่าบริษัทนี้ ได้จดทะเบียน เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด
เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2545 ทะเบียนเลขที่ 0107545000110

ปรากฏข้อความในรายการตามเอกสารทะเบียนนิติบุคคล ณ วันออกหนังสือนี้ ดังนี้

1. ชื่อบริษัท บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2. กรรมการของบริษัทมี 8 คน ตามรายชื่อดังต่อไปนี้

1. นายพูลพัฒน์ ศรีเปล่ง

2. นายเชิดชัย ชมบุญกุลรัตน์

3. นางศรีประภา พริ้งพงษ์

4. นายอัครรัตน์ ณ ระนอง

5. นางปานทิพย์ ศรีพิมล

6. นายพลช หุดะเจริญ

7. พลตรีอภิชาติ ไชยะดา

8. นายระเฑียร ศรีมงคล/

3. ชื่อและจำนวนกรรมการ ซึ่งมีอำนาจลงลายมือชื่อแทนบริษัท คือ กรรมการสองคนลงลายมือชื่อร่วมกัน
และประทับตราสำคัญของบริษัท

ข้อจำกัดอำนาจกรรมการไม่มี/

4.ทุน ทุนจดทะเบียน 2,578,334,070.00 บาท /

(สองพันห้าร้อยเจ็ดสิบแปดล้านสามแสนสามหมื่นสี่พันเจ็ดสิบบาทถ้วน)

ทุนชำระแล้วเป็นเงิน 2,578,334,070.00 บาท /

(สองพันห้าร้อยเจ็ดสิบแปดล้านสามแสนสามหมื่นสี่พันเจ็ดสิบบาทถ้วน)

5. สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 591 อาคารสมัชชชาวาณิช 2 ชั้นที่ 14 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (1) เลขที่ 591 อาคารสมัชชชาวาณิช 2 ชั้นที่ 14 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (2) เลขที่ 591 อาคารสมัชชชาวาณิช 2 ชั้นที่ 14 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา
กรุงเทพมหานคร/ ✓

คำเตือน : ผู้ใช้ควรตรวจสอบข้อควรทราบท้ายหนังสือรับรองฉบับนี้ทุกครั้ง



กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
Department of Business Development
Ministry of Commerce

“จับจ่าย ไม่ถึงมือ ไม่ได้อะไร”
Creative Services
สายด่วน 1570 www.dbd.go.th



หนังสือรับรอง

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (3) เลขที่ 591 อาคารสมัยชาวาณิช2 ชั้นที่ 11 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (4) เลขที่ 591 อาคารสมัยชาวาณิช2 ชั้นที่ 15 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (5) เลขที่ 591 อาคารสมัยชาวาณิช2 ชั้นที่ 18 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (6) เลขที่ 591 อาคารสมัยชาวาณิช2 ชั้นที่ 23 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (7) เลขที่ 99 อาคารศูนย์การค้าเดอะมอลล์ ท่าพระ ชั้นที่ 2 ห้องเลขที่ 2เอแอล2 ถนนรัชดาภิเษก (ท่าพระตากสิน) แขวงมุดคโล เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (8) เลขที่ 275 อาคารศูนย์การค้าเดอะมอลล์ บางแค ชั้นที่ 3 ห้องเลขที่ 3 เอส-แอล 4-5เอ หมู่ที่ 1 ถนนเพชรเกษม แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (9) เลขที่ 1691/1 อาคารศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว ชั้นที่ 2 ห้องเลขที่ 262 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (10) เลขที่ 94 อาคารศูนย์การค้าฟิวเจอร์ ปาร์ค รังสิต ชั้นที่ 2 ห้องเลขที่ ทีแอลแซด 2.เอสเอชพี012บี/2 ถนนพหลโยธิน ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (11) เลขที่ 30/39-50, 30/639 อาคารศูนย์การค้าเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน ชั้นที่ 4 ห้องเลขที่ ยูนิคที่ 5 หมู่ที่ 2 ตำบลบางเขน อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (12) เลขที่ 7/222 อาคารศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ปิ่นเกล้า ชั้นที่ 4 ห้องเลขที่ 410/1 ถนนบรมราชชนนี แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (13) เลขที่ 3522 อาคารศูนย์การค้าเดอะมอลล์บางกะปิ ชั้นที่ จี ห้องเลขที่ จีเอ-ซี11 ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (14) เลขที่ 444 อาคารศูนย์การค้าเอ็ม บี เค เซ็นเตอร์ ชั้นที่ 3 ห้องเลขที่ 3 บี 43 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร/



ที่ สจ.6 000460



กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

หนังสือรับรอง

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (15) เลขที่ 35 อาคารนานาเหนือ ชั้นที่ 1 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (16) เลขที่ 1768 อาคารไทยซัมมิท ทาวเวอร์ ชั้นที่ 3 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (17) เลขที่ 1768 อาคารไทยซัมมิท ทาวเวอร์ ชั้นที่ 9 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (18) เลขที่ 1768 อาคารไทยซัมมิท ทาวเวอร์ ชั้นที่ 30 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (19) เลขที่ 2,252-252/1 อาคารศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ ชั้นที่ 3 ห้องเลขที่ 305 ถนนมหิดลวิบูลย์ ตำบลหายยา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (20) เลขที่ - อาคารสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน เอ็มอาร์ที สุขุมวิท ห้องเลขที่ ยูนิตที่ 03 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (21) เลขที่ - อาคารสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส ศาลาแดง ห้องเลขที่ เอส2-20/5 ถนนสีลม แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (22) เลขที่ - อาคารสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส ชิดลม ห้องเลขที่ อี1-21,21/1 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (23) เลขที่ 587 อาคารศูนย์การค้าเซ็นทรัล พลาซ่า บางนา ชั้นที่ 2 ห้องเลขที่ เอ204-205 ถนนบางนา-ตราด แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (24) เลขที่ 5 อาคารฟอร์จูนทาวน์ ชั้นที่ 2 ห้องเลขที่ 2038 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (25) เลขที่ 587,589,589/7-9 อาคารศูนย์การค้าแฟชั่น ไอส์แลนด์ ชั้นที่ 1 ห้องเลขที่ เอส16บี ถนนรามอินทรา แขวงคันนายาว เขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (26) เลขที่ 128 อาคารศูนย์การค้าเซ็นทรัล พลาซ่า พระราม 2 ชั้นที่ 2 ห้องเลขที่ จี 02 หมู่ที่ 6 ถนนพระราม 2 แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร/



กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
Department of Business Development
Ministry of Commerce

“จับจ่าย ไม่ใช้ใจ ใช้บริการ”
Creative Services
สายด่วน 1570 www.dbd.go.th

ที่ สจ.6 000460



กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

หนังสือรับรอง

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (27) เลขที่ 68/100 อาคารศูนย์การค้าเซ็นทรัล รัตนาธิเบศร์ ทาวน์ ชั้นที่ 1 ห้องเลขที่ 145 หมู่ที่ 8 ถนนรัตนาธิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (28) เลขที่ 99 อาคารศูนย์การค้าเซ็นทรัล พลาซ่า แจ้งวัฒนะ ชั้นที่ 4 ห้องเลขที่ 443 หมู่ที่ 2 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบางตลาด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (29) เลขที่ 94 อาคารศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต ชั้นที่ 1 ห้องเลขที่ พีแอลแซด 1 แอลโอยู002 ถนนพหลโยธิน ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (30) เลขที่ 591 อาคารสมัชชชาวาณิช 2 ชั้นที่ 16 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร/

สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (31) เลขที่ 591 อาคารสมัชชชาวาณิช 2 ชั้นที่ บี1 ห้องเลขที่ บี101 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร/

6. วัตถุประสงค์ของบริษัทมหาชนจำกัดนี้มี 32 ข้อ ดังปรากฏในสำเนาเอกสารแนบท้ายหนังสือรับรองนี้ จำนวน 5 แผ่น โดยมีลายมือชื่อนายทะเบียนซึ่งรับรองเอกสารและประทับตรากรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นสำคัญ

ออกให้ ณ วันที่ 17 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560



กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
Department of Business Development
Ministry of Commerce

“ฉันทันใจ ไม่รังเกียจ”
Creative Services
สายด่วน 1570 www.dbd.go.th

ที่ สจ.6 000460



กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

หนังสือรับรอง

ข้อควรทราบ ประกอบหนังสือรับรอง ฉบับที่ สจ.6 000460

1. กรณีที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรรมการและผู้บริหารจะต้องมีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ.2535 โปรดตรวจสอบ รายละเอียดที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
2. บริษัทนี้เดิมชื่อ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด ทะเบียนเลขที่ 0105539133225 ได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2545/
3. นิติบุคคลนี้ได้ส่งงบการเงินปี 2558
4. หนังสือรับรองเฉพาะข้อความที่ทาง/บริษัทได้นำมาจดทะเบียนไว้เพื่อผลทางกฎหมายเท่านั้น ข้อเท็จจริงเป็นสิ่งที่ควรหาไว้พิจารณาฐานะ
5. นายทะเบียนอาจเพิกถอนการจดทะเบียน ถ้าปรากฏว่าข้อความอันเป็นสาระสำคัญที่จดทะเบียน ไม่ถูกต้อง หรือเป็นเท็จ



กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
Department of Business Development
Ministry of Commerce

"จันทิมา ไม่รังเกียจใส่ใจบริการ"
Creative Services
สายด่วน 1570 www.dbd.go.th

- (1) ชื่อ จัดหา รับ เช่าซื้อ ถือกรรมสิทธิ์ ครอบครอง ปรับปรุง ใช้ และจัดการ โดยประการอื่น ซึ่งทรัพย์สินใดๆ ตลอดจนดอกผลของทรัพย์สินนั้น
- (2) ขาย โอน จำนอง จำนำ แลกเปลี่ยน และจำหน่ายทรัพย์สินโดยประการอื่น
- (3) เป็นนายหน้า ตัวแทน ตัวแทนค้าต่างในกิจการและธุรกิจทุกประเภท เว้นแต่ในธุรกิจประกันภัย การหาสมาชิก ให้สมาคม และการค้าหลักทรัพย์
- (4) กู้ยืมเงิน เบิกเงินเกินบัญชีจากธนาคาร นิติบุคคล หรือสถาบันการเงินอื่น และให้กู้ยืมเงิน ทำการรับโอนสิทธิ และ/หรือ หนี้สินของผู้อื่น และทำการเรียกเก็บหนี้จากบุคคลอื่น หรือให้เครดิตด้วยวิธีการอื่น โดยจะมีหลักประกันหรือไม่ก็ตาม รวมทั้งการรับ ออก โอน และสลับหลังตัวเงิน หรือตราสารที่เปลี่ยนมือได้อย่างอื่น เว้นแต่ในธุรกิจธนาคาร ธุรกิจเงินทุน และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์
- (5) ทำการจัดตั้งสำนักงานสาขาหรือแต่งตั้งตัวแทน ทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- (6) เข้าเป็นหุ้นส่วนจำกัดความรับผิดชอบในห้างหุ้นส่วน เป็นผู้ถือหุ้นในบริษัทจำกัดอื่น
- (7) ประกอบกิจการสั่งเข้ามาจำหน่ายในประเทศและส่งออกจำหน่ายยังต่างประเทศ ซึ่งสินค้าตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์
- (8) ประกอบธุรกิจบริการรับค้าประกันหนี้สิน ความรับผิด และการปฏิบัติตามสัญญาของบุคคลอื่น ตลอดจน สัญญาต่างๆ หรือภาระผูกพันอื่นๆ หรือเป็นผู้ให้หลักประกันบุคคล กิจการหรือบริษัท เพื่อวัตถุประสงค์ใดๆก็ตาม และการกระทำการเป็นตัวแทนในการจัดเก็บเงิน รับเงิน หรือรับชำระเงิน และกระทำการใดๆ เป็นการทั่วไปในฐานะเป็นตัวแทนในการให้บริการ แก่ลูกค้าและบุคคลอื่น และทำการให้การค้ำประกัน และรับประกันความเสียหายทุกชนิด รวมทั้งรับบริการค้ำประกันบุคคลซึ่ง เดินทางเข้ามาในประเทศหรือเดินทางออกไปต่างประเทศ ตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยภาษีอากร และกฎหมายอื่น
- (9) ประกอบธุรกิจบริการรับเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำปัญหาเกี่ยวกับด้านบริหารงานพาณิชย์กรรม อุตสาหกรรม รวมทั้งปัญหาการผลิต การตลาดและจัดจำหน่าย

(10) ประกอบกิจการบริการจัดเก็บ รวบรวม จัดทำ จัดพิมพ์และเผยแพร่สถิติ ข้อมูล ในทางเกษตรกรรม

อุตสาหกรรม พาณิชยกรรม การเงิน การตลาด รวมทั้งวิเคราะห์และประเมินผลในการดำเนินธุรกิจ **นายทะเบียน**

(11) ประกอบธุรกิจบริการรับเป็นผู้จัดการและดูแลผลประโยชน์ เก็บผลประโยชน์ และจัดการทรัพย์สิน

ให้กับคนอื่น

(12) ประกอบกิจการประมูลเพื่อขายสินค้าและรับจ้างทำของ ตามวัตถุประสงค์ที่ประสงค์ทั้งหมด ให้แก่บุคคล คณะบุคคล นิติบุคคล ส่วนราชการ และองค์การของรัฐ

(13) ประกอบธุรกิจบริการรวบรวมหลักฐานการใช้บัตรเครดิต และบัตรเดบิต บัญชีหนี้ บัญชีและเอกสารใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบัตร (เครดิต, ชาร์จการ์ด, เดบิตการ์ด, สมาร์ทการ์ด) จากร้านค้าสมาชิกรับบัตร (เครดิต, ชาร์จการ์ด, เดบิตการ์ด, สมาร์ทการ์ด) สถานประกอบการต่างๆ ตัวแทนและนายหน้าของสถานประกอบการต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

(14) ประกอบธุรกิจบริการรับสืบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับฐานะทางการเงิน หรือข้อมูลอื่นใดของบุคคล คณะบุคคล นิติบุคคล และแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวกับบุคคล คณะบุคคล นิติบุคคลใดๆ

(15) ประกอบธุรกิจให้บริการเก็บรักษา ดูแล รับจัดทำ จัดหา จัดพิมพ์ จัดส่ง นำส่งและจัดการโดยประการอื่น ซึ่งใบแสดงรายการสินค้า แคตตาล็อก ใบสั่งซื้อสินค้า เอกสารหรือสินค้าทุกชนิด เพื่อแนะนำ ให้เช่า ขาย แลกเปลี่ยน และจำหน่าย สินค้าโดยประการอื่น

(16) ประกอบกิจการให้บริการรวบรวม จัดทำ จัดหา บันทึก เก็บรักษา ซื้อ ขาย แลกเปลี่ยน เช่า ให้เช่า ใช้ ให้ใช้ และจัดการ โดยประการอื่น ซึ่งข้อมูล ตัวเลข สถิติ คำสั่ง ข่าวสารและเอกสารทุกชนิด

(17) ทำการออกหุ้นในราคาที่สูงกว่ามูลค่าที่กำหนดไว้ได้

(18) ประกอบธุรกิจบริการออกบัตรและรับจัดออกบัตร (เครดิต, ชาร์จการ์ด, เดบิตการ์ด, สมาร์ทการ์ด) ให้แก่บุคคล คณะบุคคล นิติบุคคลใดๆ เพื่อให้ผู้ถือบัตร (เครดิต, ชาร์จการ์ด, เดบิตการ์ด, สมาร์ทการ์ด) สามารถซื้อสินค้าและใช้บริการทั่วไป โดยใช้บัตร (เครดิต, ชาร์จการ์ด, เดบิตการ์ด, สมาร์ทการ์ด) แทนการชำระด้วยเงินสดจากร้านค้าสมาชิกรับบัตรหรือตัวแทนรับบัตร (เครดิต, ชาร์จการ์ด, เดบิตการ์ด, สมาร์ทการ์ด) หรือสถานประกอบการต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งมีข้อตกลงยอมรับเป็นร้านสมาชิกรับบัตร (เครดิต, ชาร์จการ์ด, เดบิตการ์ด, สมาร์ทการ์ด) ภายใต้ระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัท รวมทั้งการใช้บัตร (เครดิต, ชาร์จการ์ด, เดบิตการ์ด, สมาร์ทการ์ด) ในการเบิกเงินสดล่วงหน้า รวมทั้งประกอบธุรกิจบริการให้คำปรึกษา แนะนำ รับบริหารงานแก่ผู้ประกอบการธุรกิจทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวข้างต้น

ที่ สจ.6 000460

ออกให้ ณ วันที่ 17 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560

สำเนาเอกสารที่แนบท้ายหนังสือรับรอง

(/ /) (19) มีร้านค้าสมาชิกไว้ให้บริการแก่ผู้ถือบัตร (เครดิต, ชาร์จการ์ด, เดบิตการ์ด, สมาร์ทการ์ด)

(20) บริษัทอาจออกหลักทรัพย์อื่นใดภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เพื่อ

เสนอขายต่อประชาชนหรือบุคคลใดๆ ได้

(21) ประกอบกิจการให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการด้านการตลาด รวมทั้งธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตลาด

(22) ประกอบกิจการให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการด้านการวิเคราะห์ และอำนวยความสะดวก รวมทั้งธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ และอำนวยความสะดวก

(23) ประกอบกิจการให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการด้านการบริการลูกค้า รวมทั้งธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า

(24) ประกอบกิจการให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการด้านติดตามทวงถามหนี้สิน รวมทั้งธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้สิน

(25) ประกอบกิจการให้คำปรึกษา แนะนำด้านการควบคุมทุจริต และรักษาความปลอดภัย รวมทั้งธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมทุจริต และรักษาความปลอดภัย

(26) ประกอบกิจการรับประกันการซ่อมแซมและบำรุงรักษาสินค้า ตกลงทำสัญญาเพื่อการส่งเสริมและเพิ่มการผลิต การขาย การซื้อ และการนำร่องซึ่งสินค้า สิ่งของ โภคภัณฑ์ เครื่องใช้ต่างๆ หรือสินค้าที่ขายได้ทุกชนิด ทุกประเภทและทุกอย่าง ไม่ว่าโดยการซื้อ การขาย ให้เช่า เช่าซื้อ หรือชำระราคาตามวิธีที่ตกลงกัน หรือโดยการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่บริษัท องค์การ หรือบุคคลอื่นๆ หรือให้ความช่วยเหลือแก่บริษัท องค์การ หรือบุคคลดังกล่าว ในการดำเนินการประกอบธุรกรรม และสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นในลักษณะที่จำเป็น หรือสมควร และเกี่ยวข้องกับบริษัท ซึ่งรวมถึงการให้การค้ำประกัน หรือให้หลักประกัน หรือการให้เงินทุน หรือให้ความช่วยเหลือโดยประการอื่น



กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
Department of Business Development
Ministry of Commerce

"เงินเงิน ไม่เงินใจ ไม่เงินบริการ"
Creative Services
สายด่วน 1570 www.dbd.go.th

(//) (27) ประกอบกิจการให้กู้เงิน หรือให้ความช่วยเหลือทางการเงินในการซื้อขายทรัพย์สิน สิทธิ และ สัมปทาน ทั้งหลายทุกประเภทและทุกลักษณะ โดยวิธีการให้เช่าทรัพย์สินแบบลิสซิ่ง เช่าซื้อ หรือโดยธุรกรรมอื่นใดที่คล้ายกัน และทำการก่อตั้ง ตลอดจน เข้าร่วมดำเนินการ ให้เงินอุดหนุน หรือช่วยในการให้เงินอุดหนุนหรือให้เงินกู้ ในการขาย ซื้อ และบำรุงทรัพย์สิน และสิทธิ ตลอดจนสัมปทานทุกชนิดและทุกประเภทและในลักษณะต่างๆ ภายใต้เงื่อนไขทุกอย่างตามที่ได้กล่าวมา เพื่อให้ได้มา และการให้ ส่วนลดการเช่าแบบมีเงื่อนไขพิเศษ การเช่าซื้อหรือสัญญาอื่นๆ หรือสิทธิใดๆ ที่เกิดแต่สัญญาเหล่านั้น (ไม่ว่าจะเป็นสิทธิในทรัพย์สิน หรือสิทธิตามสัญญาก็ตาม)

(28) ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ให้บริการเป็นที่ปรึกษา และให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการธุรกิจทั่วไปในการวางระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจทั่วไป ให้บริการวางระบบและจัดทำการบริหารห่วงโซ่อุปทานระบบออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต ประกอบ ธุรกิจเป็นผู้ส่งออกสินค้า ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับห่วงโซ่อุปทานสินค้าทางอินเทอร์เน็ต พัฒนาระบบการชำระเงิน พัฒนาระบบการขนส่งสินค้าและพัฒนาระบบการซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

(29) ประกอบกิจการให้เช่าโดยมีเงื่อนไขว่าให้ผู้เช่ามีสิทธิเลือกซื้อทรัพย์สินที่เช่าเมื่อสัญญาเช่าครบกำหนด ในราคาที่ตกลงกันไว้ล่วงหน้า (ลิสซิ่ง) และให้เช่าซื้อรวมถึงการให้เช่าซึ่งเครื่องมืออุปกรณ์และทรัพย์สินอื่นๆ ทุกชนิด ให้เช่าช่วงซึ่ง การเช่าแบบลิสซิ่ง ให้เช่าซื้อ หรือให้เช่าช่วงซึ่งเรือกลไฟรวมทั้งพาหนะอื่น รถยนต์และเครื่องบิน เช่า ให้เช่า ขาย ขายฝาก แลกเปลี่ยน หรือได้มาโดยประการอื่นใดซึ่งส่งผลกระทบต่อทรัพย์สินรวมทั้งสิทธิและสัมปทานทุกชนิด (ยกเว้นการแสวงหาผลประโยชน์จาก ที่ดินหรือทรัพยากรธรรมชาติอื่นๆ) ทั้งนี้ ไม่ใช่เป็นการประกอบกิจการธุรกิจเงินทุน

(30) ประกอบธุรกิจเป็นผู้ให้บริการงานด้านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (Contact/Call Center) ซึ่งได้แก่ ศูนย์บริการตอบ-รับข้อซักถาม รับและจัดเก็บข้อมูลและข่าวสารต่างๆ ให้ข้อมูลและข่าวสารต่างๆ รับข้อร้องเรียน ประสานงาน ในการแก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวกในการใช้บริการ และ/หรือ บริการอื่นใดที่เกี่ยวข้องตามที่จะได้รับมอบหมายหรือเพื่อให้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น ไม่ว่าโดยทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือทางอินเทอร์เน็ต หรือโดยประการอื่นใด ตลอดจน การให้บริการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ และการให้บริการที่เกี่ยวข้อง หรือเกี่ยวเนื่องกับการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management)

ที่ สจ.6 000460

ออกให้ ณ วันที่ 17 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560

สำเนาเอกสารที่แนบท้ายหนังสือรับรอง

(//) (31) ประกอบธุรกิจให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทางโทรศัพท์ โทรทัศน์ โทรศัพท์ โทรภาพ โทรสาร

ทั้งระบบตามสาย ระบบวิทยุ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต และระบบดาวเทียม ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ
รวมทั้งผลิตและรับทำโฆษณาตามสื่อต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

(32) ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยการชำระเงินต่างประเทศ โอนเงินตราต่างประเทศเพื่อชำระหนี้ กำหนดอัตรา
แลกเปลี่ยน อุดหนุนซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือจัดการซื้อขายแลกเปลี่ยนด้วยวิธีใดๆ
เกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ "เมื่อได้รับอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว"



กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
Department of Business Development
Ministry of Commerce

"จับจ่าย ไม่ถึงใกล้" บริการ
Creative Services
สายด่วน 1570 www.dbd.go.th

บริการเอกสารผ่าน www.dbd.go.th --> ชำระเงินทางธนาคาร --> บริการจัดส่ง โทร. 02 528 7600 ต่อ 3630, 3636 หรือ 02 547 5994
จัดพิมพ์ เมื่อเวลา 13:40 น.