

KTC

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

กลยุทธ์ธุรกิจ



ด้วยวิสัยทัศน์ “เคทีซีเป็นองค์กรสำหรับสมาชิกที่มุ่งพัฒนาธุรกิจการชำระเงินและสินเชื่อรายย่อย โดยเน้นความเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือและการเติบโตอย่างยั่งยืนเป็นสำคัญ” จึงตั้งปณิธาน มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตคนไทย และนำแนวคิดด้านความยั่งยืนมาบูรณาการกับการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ พร้อมทั้งพัฒนาองค์กร อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย และเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างธุรกิจภาคการเงินให้เข้มแข็ง นำไปสู่การขับเคลื่อนประเทศไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืน โดยมีกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน ดังนี้

Better Product and Service

พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการและเป็นทางเลือกในการบริหารจัดการการเงินที่ยั่งยืนของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและ AI ที่ทันสมัย คำนึงถึงความปลอดภัย เป็นสำคัญ ตั้งอยู่บนพื้นฐานการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมถึงร่วมพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าและประโยชน์ที่ยั่งยืนต่อทุกภาคส่วน

Better Quality of Life

ยกระดับคุณภาพชีวิตและพัฒนาสังคมไทยอย่างยั่งยืน ด้วยผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ครบวงจรและครอบคลุม เพิ่มโอกาสการเข้าถึงทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม สนับสนุนการเคารพ สิทธิมนุษยชนในทุกมิติด้วยบุคลากรคุณภาพ

Better Climate

สนับสนุนการขับเคลื่อนสู่สังคมคาร์บอนต่ำด้วยการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม

กลุ่มธุรกิจการเงิน

KTC

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ความเสี่ยงด้าน ESG



กำหนดนโยบายและมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เน้นการพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางการกำกับแบบรวมกลุ่มของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ครอบคลุมความเสี่ยงที่สำคัญ ตลอดจน ทบทวนและประเมินความเสี่ยงทุกปี รวมถึงปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมรับมือกับความเสี่ยงต่าง ๆ ทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก รวมถึงปัจจัยด้าน ESG

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ : ความท้าทายที่ต้องเผชิญเพื่อความยั่งยืน

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านกายภาพ เช่น ภัยพิบัติ และความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนผ่าน เช่น การเปลี่ยนแปลงกฎหมายหรือกฎระเบียบด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ กำลังซื้อ และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ดังนั้น เพื่อตอบสนองต่อความเสี่ยงดังกล่าว บริษัทจึงจัดทำแผนรองรับ การดำเนินธุรกิจและเหตุการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ ขณะเดียวกัน บริษัทเน้นให้ความรู้เพื่อสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากรและบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ลดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลือง การจัดการของเสีย การส่งเสริมการอุปโภคบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท เป็นต้น

ความปลอดภัยทางไซเบอร์ : เปลี่ยนความเสี่ยงสู่โอกาสใหม่

ในยุคที่ทุกการเชื่อมต่อสามารถนำไปสู่โอกาสใหม่และความเสี่ยงที่ไม่คาดคิด ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้ารายย่อย บริษัทตระหนักดีว่าความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยทางไซเบอร์ เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และการเคารพในสิทธิและความเป็นส่วนตัวของผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทจึงไม่หยุดนิ่งที่จะยกระดับความปลอดภัยด้วยมาตรฐานระดับโลก เช่น ISO/IEC 27701:2019 และ ISO/IEC 27001:2013 พร้อมทั้งมีกระบวนการตรวจสอบภายใน การทดสอบการเจาะระบบ และการตรวจหาช่องโหว่จากผู้เชี่ยวชาญภายนอกเพื่อสร้างความเชื่อมั่นอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มธุรกิจการเงิน

KTC

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม



การดำเนินงานของบริษัทสร้างผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมในระดับต่ำ แต่บริษัทก็ไม่ได้นิ่งนอนใจในการช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมผ่านการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย และติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำเพื่อหาแนวทางจัดการที่เหมาะสม อีกทั้งติดตามประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อนำมาประเมินความเสี่ยงที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายหรือต่อการดำเนินงาน โดยบริษัทไม่มองว่าการบรรเทาปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นเพียงหน้าที่ แต่เป็นโอกาสสร้างความตระหนักรู้ให้แก่บุคลากรและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อร่วมมือกันบรรเทาปัญหาสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน ดังนี้

การอนุรักษ์การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ : ทุกก้าวสู่ความยั่งยืน

กุญแจสำคัญของการจัดการผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อม คือ การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การลดการใช้กระดาษในกระบวนการทำงาน การรณรงค์แยกขยะตั้งแต่ต้นทางเพื่อลดปริมาณขยะฝังกลบ การเปลี่ยนหลอดไฟเป็น LED เพื่อประหยัดพลังงานและสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี การเปลี่ยนเป็นก๊อกน้ำและสุขภัณฑ์แบบอัตโนมัติเมื่อมีการปรับปรุงสำนักงาน การใช้ซื้อพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การจัดกิจกรรมที่คำนึงถึงการลดก๊าซเรือนกระจกและการเข้าร่วมในโครงการ Care the Bear ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และการจัดซื้อจัดจ้างที่สนับสนุนผู้ประกอบการที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ในปี 2566 มีการจัดซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมคิดเป็น 28% ของการจัดซื้อทั้งหมด มากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 17%

เศรษฐกิจสู่สังคมคาร์บอนต่ำ : ร่วมสร้างอนาคตที่สดใส

นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสนับสนุนให้เปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำเป็นเรื่องง่ายและเข้าถึงได้มากขึ้น เช่น e-Coupon e-Statement และร่วมมือกับพันธมิตรในการมอบสิทธิพิเศษสำหรับการใช้จ่ายในหมวดรถยนต์พลังงานไฟฟ้า Solar Rooftop การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และ Green Hotel ทั่วประเทศไทย

รายละเอียดเพิ่มเติม : รายงานความยั่งยืนประจำปี 2566 เป้าหมายและผลลัพธ์ หน้า 33 การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม หน้า 170-183

KTC

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานด้านสังคม



การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน : สะพานเชื่อมสู่โอกาสใหม่

พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพและเท่าเทียม

- เคทีซี พี่นั้ม รถแลกเงิน เพื่อให้ลูกค้ารายได้น้อยทุกกลุ่มอาชีพมีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ โดยพิจารณาจากความสามารถชำระหนี้และความเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์รถ
- บริการร้านค้ารับชำระด้วย QR Code ของสมาชิกร้านน้องหอมจิง ซึ่งเป็นร้านค้ารายย่อยในวิสาหกิจชุมชนการเกษตรกลุ่ม Smart Farmer และกลุ่มร้านค้าขนาดเล็กที่ไม่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
- ให้อัตราค่าธรรมเนียมรับบัตรพิเศษ สำหรับร้านค้าขนาดเล็กและร้านค้ารายย่อย (Micro Merchant)
- ย้ายช่องทางการใช้คะแนนของสมาชิก ไปสู่ร้านค้ารายย่อยด้วยธุรกิจ MAAI BY KTC
- มีโครงการเคลียร์หนี้เกลี้ยงต่อเนื่อง เพื่อแบ่งเบาภาระหนี้ให้แก่สมาชิกบัตรกดเงินสด KTC PROUD สมาชิกผลิตภัณฑ์ KTC พี่นั้ม รถแลกเงิน (รถมอเตอร์ไซค์) ที่เบิกใช้วงเงินสินเชื่อหรือมีประวัติการผ่อนชำระที่ดี มีวินัยการชำระสินเชื่อตรงเวลา มหกรรมไกล่เกลี่ยชั้นบังคับคดีต่อเนื่อง เพื่อให้สมาชิกที่ประสบปัญหามีโอกาสเจรจาและเข้าใจวิธีการชำระหนี้ที่มีความรับผิดชอบ มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาชำระหนี้ทั้งก่อนและหลังค้างชำระเกิน 90 วัน หรือไม่ได้ชำระคืนตามข้อกำหนดตกลงกันตามสัญญา (Non-Performing Loan: NPL)
- สื่อสารข้อมูลและอบรมความรู้ทางการเงิน และให้ความรู้เกี่ยวกับภัยทุจริตทางการเงิน

การบริหารจัดการและการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล : สร้างอนาคตด้วยการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด

- ตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรบุคคล โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการสรรหา การบริหารจัดการด้วยความเคารพในความแตกต่างที่หลากหลายบนพื้นฐานสิทธิมนุษยชน การไม่เลือกปฏิบัติ ไม่กีดกัน ไม่แบ่งแยก ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา สัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา เพศหรือเพศสภาพ หรือความบกพร่องทางร่างกาย
- จัดสรรประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและหลากหลาย โดยคำนึงถึงครอบครัวของพนักงานด้วย เช่น สวัสดิการสำหรับคู่ชีวิต
- สร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้และเครื่อง่ายการเรียนรู้ที่ทุกคนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ เพื่อให้เกิดการเติบโตที่หลากหลาย และเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถพัฒนาได้เต็มศักยภาพ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง สามารถสร้างสรรคผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้า สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น การจัดอบรมหัวใจ Customer Centricity และหลักสูตร Six Sigma Green Belt เป็นต้น ในปี 2566 พนักงานได้รับการอบรมต่อเนื่องปีเฉลี่ยที่ 77.12 ชั่วโมง สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 41 ชั่วโมง
- จัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงสวัสดิภาพทางใจ จัดการความเสี่ยงด้านสุขภาพของพนักงานเชิงรุกและเชิงป้องกัน เช่น การอบรมหลักสูตรปฐมพยาบาลเบื้องต้น การส่งเสริมการออกกำลังกาย และการจัดให้มีช่องทางปรึกษาปัญหาต่าง ๆ เป็นต้น

รายละเอียดเพิ่มเติม : รายงานความยั่งยืนประจำปี 2566 เป้าหมายและผลลัพธ์ หน้า 33 การดำเนินงานด้านสังคม หน้า 116-169

KTC

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ/บรรษัทภิบาล



นวัตกรรมดิจิทัล : ก้าวสู่อนาคตทางการเงินอย่างไร้ขีดจำกัด

- พัฒนาและส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงินโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและ AI ที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อสร้างสรรคผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิก โดยหนึ่งในผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นคือบัตรเครดิตดิจิทัล ซึ่งเป็นบัตรไม่มีหมายเลข (Numberless Card) ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการทำธุรกรรม มีระบบรหัสความปลอดภัยที่เปลี่ยนแปลงทุกครั้งที่ใช้บริการ และสามารถใช้จ่ายออนไลน์ได้ทันทีหลังจากได้รับการอนุมัติ (Digital First)
- ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้งาน และเป็นสถาบันการเงินรายแรกในเอเชียแปซิฟิกที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน The Payment Card Industry Data Security Standard เวอร์ชัน 3.2.1 ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับสากลสำหรับการปกป้องข้อมูลการชำระเงิน รวมถึงการต่ออายุการรับรองระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001:2013 และระบบบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ISO/IEC 27701:2019
- พัฒนานวัตกรรมที่ตอบโจทย์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เช่น KTC Mobile, KTC Device Pay, และ MAAI BY KTC เพื่อสร้างประสบการณ์ที่น่าพอใจและนำไปสู่ความไว้วางใจจากลูกค้าในระยะยาว

การได้รับความไว้วางใจจากประสบการณ์ที่ดี : ความสัมพันธ์ที่เติบโตจากความพึงพอใจ

- ทำความเข้าใจลูกค้าเพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และสิทธิประโยชน์ที่ตรงต่อความต้องการ อีกทั้งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชมเชยและแนะนำการให้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงในปี 2566 บริษัทได้คะแนนความพึงพอใจจากการประเมิน Net Promoter Score (NPS) ที่ระดับ 62 มากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 57 สะท้อนถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท
- พิจารณาการให้สินเชื่อย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม รวมถึงสื่อสารและให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่กระตุนการก่อกวนเกินควร

การกำกับดูแลกิจการ : เสาหลักของความเชื่อมั่น

- เชื่อว่ารากฐานสำคัญในการดำเนินธุรกิจคือการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม การสนับสนุนการต่อต้านการคอร์รัปชัน และความพร้อมรับต่อความท้าทายที่เกิดขึ้น โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม โปร่งใส ป้องกันการคอร์รัปชันและตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่ยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน ในปี 2567 บริษัทได้รับรางวัลดีเลิศจากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 นับตั้งแต่ปี 2559 รวมถึงเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยตั้งแต่ปี 2559

รายละเอียดเพิ่มเติม : รายงานความยั่งยืนประจำปี 2566 เป้าหมายและผลลัพธ์ หน้า 33 การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ หน้า 39-115

กลุ่มธุรกิจการเงิน