



# KTC

## บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / เงินกู้และหลักทรัพย์

<http://www.ktc.co.th/>

### ธุรกิจหลัก

ธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคประเภทธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan) ธุรกิจบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ผู้ให้บริการชำระเงินภายใต้การกำกับประเภท การให้บริการบัตรเครดิต การให้บริการแก่ผู้รับบัตร และการให้บริการรับชำระเงินแทน

### การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

ในช่วงต้นของการแพร่ระบาดของ COVID-19 บริษัท ได้มีการประเมินผลกระทบต่อการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ และได้กำหนดมาตรการสำคัญเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นอย่างทันก่วงที่ โดยสรุปได้ดังนี้

**1 ด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการ** บริษัทได้ คำนึงถึงสุขอนามัยของพนักงานเป็นสำคัญโดยได้ร่วมกับ อาคารสำนักงานเพื่อกำหนดมาตรการป้องกันการติดเชื้อ ไวรัส COVID-19 ได้แก่ การกำหนดให้พนักงานทุกคน ที่ปฏิบัติงานที่อาคาร ผู้มาติดต่อ และพนักงาน Outsource ทั้งหมด ต้องตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าอาคาร นอกจากนี้ บริษัทเองได้ดำเนินการอบไอโซนและพ่นน้ำยา มาเชื้อในแต่ละชั้นของบริษัทเป็นประจำทุกสัปดาห์ จัดให้มีแอลกอฮอล์ ณ จุดต่าง ๆ และทำความสะอาดจุด Touch Point เช่น ประตูเข้าออกอาคาร ห้องน้ำ เป็นต้น



นอกจากนี้ บริษัทจัดเตรียมหน้ากานอานามัยสำหรับพนักงาน รวมถึงสื่อสารเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคและข้อควรระมัดระวัง/การปฏิบัติตัวในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ให้พนักงานรับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคจากข่าวสารบริษัทและหน่วยงานราชการอย่างใกล้ชิด ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและลดการแพร่ระบาด รวมทั้งกำกับดูแล Outsource ให้ดำเนินการตามมาตรการอย่างเคร่งครัดด้วย

บริษัทได้มีการประชุมคณะอนุกรรมการจัดการในภาวะวิกฤต (Crisis Management Committee) เพื่อพิจารณาความจำเป็นในการประกาศใช้แผนฉุกเฉินและกำหนดมาตรการให้พนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเดินทางไป หรือ Transit ประเทศที่เป็นพื้นที่ระบาด และประเทศที่มีรายงานการแพร่เชื้อในท้องถิ่นตนเอง โดยกรณีพนักงานมีความเสี่ยงหรือมีอาการป่วยหรือพนักงานที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ติดเชื้อจะได้เข้ารับการตรวจหาเชื้อและให้หยุดปฏิบัติงานโดยบริษัทจะไม่รวมระยะการกักตัวนี้เป็นวันลา และมีมาตรการการทำงานที่บ้าน (Work From Home) โดยพิจารณาผลกระทบหากพนักงานไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงาน ณ สำนักงานได้

มีการเตรียมจัดหาสถานที่ที่จะใช้เป็น Alternate Site การจัดเตรียมระบบงานรองรับการทำงานที่บ้าน รวมถึงการจัดอัตรากำลังหากเกิดเหตุฉุกเฉิน เตรียมจำนวนและรายชื่อพนักงานที่ต้องมาปฏิบัติงานในกรณีที่เกิดภาวะวิกฤต (Critical Business Function: CBF) แบ่งออกเป็นทีมหลักและทีมรอง เพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ สำหรับจุดบริการ KTC Touch ที่อยู่ ณ ห้างสรรพสินค้าหรือสถานที่ต่าง ๆ บริษัทพิจารณากำหนดเวลาการเปิด-ปิดสถานที่ตามเวลาของสถานที่ตั้งของจุดบริการ KTC Touch

บริษัทมีการให้ความช่วยเหลือร้านค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 เช่น การไม่ถอนเครื่องรูดบัตรสำหรับร้านค้าที่ไม่มียอดรับบัตร การยกเว้นค่าบริการเครื่องรูดบัตรสำหรับร้านค้าที่ได้รับผลกระทบเป็นต้น และด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาด้านดิจิทัลผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทจึงตอบโจทย์ลูกค้าในการทำธุรกรรมแบบไร้สัมผัสผ่านหลายช่องทาง เช่น Samsung Pay, Garmin Pay, การจ่ายเงินออนไลน์ผ่านบัตรเครดิตและ QR Code รวมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์รับชำระใหม่ “KTC Link Pay” โดยร้านค้าสามารถสร้างลิงก์หรือ QR Code แล้วส่งให้ลูกค้าชำระเงินผ่านช่องทางที่ร้านค้าติดต่อกับลูกค้า เช่น สื่อโซเชียลมีเดีย อีเมล เป็นต้น เพื่อลดการสัมผัสเงินสดและลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อไวรัส COVID-19 อีกทั้งร้านค้ายังสามารถขายสินค้า/บริการได้โดยลูกค้าไม่ต้องมาชำระเงินที่ร้านค้า

**2 ด้านคุณภาพสินเชื่อ** บริษัทได้ทำการวิเคราะห์ อัตราการค้างชำระหนี้และ NPL โดยคาดการณ์ว่าจะสูงขึ้น เนื่องจากลูกหนี้และกิจการของลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์ดังกล่าวอาจไม่มีความสามารถในการชำระ เงินคืนภายใต้ภาวะวิกฤตหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด ส่งผลต่อการต่อคุณภาพของลูกหนี้สินเชื่อ โดยเฉพาะกลุ่ม อาชีพ/อุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบโดยตรงในระดับ ที่รุนแรง เช่น ธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก สายการบิน เป็นต้น

เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออก ประกาศเพื่อกำหนดมาตรการในการให้ความช่วยเหลือ ลูกหนี้บัตรเครดิตหรือสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว บริษัทได้นำ เสนอนโยบายรวมถึงแนวทางการให้ความช่วยเหลือต่อ คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อพิจารณาอนุมัติ นโยบายและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ ลูกหนี้ โดยมีการจัดช่องทาง Contact Center เพื่อให้ลูกค้า ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของ COVID-19 สามารถ ติดต่อเพื่อขอรับความช่วยเหลือทางการเงินตาม มาตรการที่บริษัทกำหนดได้ และรายงานผลการให้ความ ช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ดังกล่าวต่อ ธปท. เป็นประจำ เพื่อให้ ธปท. สามารถติดตามการให้ความช่วยเหลือของบริษัท ได้ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์มาตรการและผลการให้ความ ช่วยเหลือดังกล่าวของบริษัทผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ ธปท. เพื่อให้ลูกค้าท่านอื่น ๆ ที่ต้องการความช่วยเหลือ ได้รับทราบ

**3 ด้านการเงิน** บริษัทได้จัดทำทดสอบภาวะ วิกฤตด้านสภาพคล่อง (Liquidity Stress Testing) เพื่อ ประเมินผลกระทบต่อสภาพคล่องทางการเงินภายใต้ สมมติฐาน ได้แก่ บริษัทไม่สามารถ Refinance หรือ Rollover เงินกู้ที่ครบกำหนดได้ สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) มีปริมาณเพิ่มขึ้น และกระแสเงินสดรับลดลงจากการรับ ชำระหนี้คืนของลูกหนี้ตามมาตรการให้ความช่วยเหลือ ลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ของ ธปท. ว่าบริษัทมีสภาพคล่องเพียงพอใน การดำเนินธุรกิจต่อไปได้ในระยะเวลาเท่าใด เพื่อเป็นการ เตรียมความพร้อมในการจัดหาแหล่งเงินทุนอื่น ๆ หาก สถานการณ์การแพร่ระบาดยังไม่คลี่คลาย

## การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

นอกจากคณะกรรมการบริษัทและคณะอนุ- กรรมการที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาอนุมัตินโยบาย รวมถึง กำหนดมาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับ ผลกระทบและกำหนดให้ผู้รับผิดชอบต้องรายงานผล การให้ความช่วยเหลือลูกค้าให้แก่ผู้บริหารทราบเป็นประจำ ทุกสัปดาห์แล้ว บริษัทมีนโยบายการบริหารความเสี่ยง ด้านต่าง ๆ รวมถึงนโยบายการบริหารความต่อเนือง ทางธุรกิจซึ่งครอบคลุมกรณีเกิดโรคระบาดหรือปัจจัย ภายนอกอื่น ๆ ที่ไม่สามารถป้องกันได้ เพื่อให้บริษัทมีแผน รองรับการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องในช่วงสถานการณ์ วิกฤต บรรเทาหรือลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับ บริษัทให้เกิดน้อยที่สุด ซึ่งนโยบายและแผนดังกล่าวผ่าน การพิจารณาจากคณะอนุกรรมการ Risk Management Committee และคณะอนุกรรมการ Crisis Management Committee ซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่ง ประเทศไทย รวมถึง บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในฐานะบริษัท แม่กำหนด

ช่วงสถานการณ์ COVID-19 ส่งผลให้ผู้บริโภค หันมาใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งบริษัท มีความพร้อมตอบสนองไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนแปลงของลูกค้า พร้อมทั้งมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการรักษาความ ปลอดภัยของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านช่องทาง Online อย่าง ต่อเนื่อง โดยมี KTC Mobile Application ที่ลูกค้าสมาชิก สามารถใช้บริการผ่านช่องทางดังกล่าวอย่างปลอดภัย และนำเชื่อถือตั้งแต่การล็อกอินเข้าใช้งานด้วย Dynamic Keypad การตรวจสอบยอดการใช้จ่าย ตรวจสอบแลก/ โอนคะแนนได้ด้วยตนเอง แจกเตือนทุกยอดการใช้จ่าย ชำระค่าสินค้า/บริการผ่าน QR Pay บริการชำระค่าบัตร KTC เป็นต้น

ทั้งนี้ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ที่ผ่านมา บริษัทไม่ประสบปัญหาในการบริหารเงิน การกู้ยืมหรือการชำระคืนเงินกู้ยืมแต่อย่างใด ด้วยบริษัทมีแหล่งเงินกู้ยืมระยะสั้นและระยะยาวที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นหุ้นกู้หรือตัวเงิน โดยบริษัทมีวงเงินสินเชื่อทั้งสิ้น (Total Credit Line) จำนวน 30,140 ล้านบาท จากธนาคารกรุงไทยและธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ (ณ 30 มิถุนายน 2563) โดยบริษัทพิจารณาโครงสร้างสัดส่วนเงินกู้ยืมระยะสั้นและระยะยาวเพื่อการบริหารต้นทุนที่ดี อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้สอดคล้องกับสถานะตลาด และดูแลอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นให้อยู่ในระดับต่ำกว่าภาระผูกพันที่กำหนด

### การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทมีการดำเนินการรวมถึงการสื่อสารมาตรการให้ความช่วยเหลือและการสื่อสารด้านอื่น ๆ ให้กับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่

**พนักงานและกรรมกร:** บริษัทมีการสื่อสารให้พนักงานได้ทราบถึงวิธีการป้องกันในการใช้ชีวิตในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ผ่านช่องทาง E-mail ภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานตระหนัก ไม่เกิดความเครียดและระมัดระวังจากสถานการณ์ดังกล่าว นอกจากนี้ ยังได้ออกประกาศให้พนักงานสามารถทำงาน Work From Home เพื่อลดความหนาแน่นในสถานที่ทำงาน การไม่นับเป็นวันลาหากพนักงานได้รับเชื้อหรือสัมผัสเสี่ยงที่จะได้รับเชื้อ COVID-19 การจัดให้มีเจลแอลกอฮอล์ ณ จุดต่าง ๆ การอบไอโซนในพื้นที่สำนักงาน การแจกหน้ากากอนามัย รวมถึงการทำความสะอาดจุด Touch Point ต่าง ๆ เช่น ประตูเข้าออกอาคาร ห้องน้ำ เป็นต้น สำหรับจุดบริการ KTC Touch ที่อยู่ ณ ห้างสรรพสินค้า หรือสถานที่ต่าง ๆ บริษัทพิจารณากำหนดเวลาการเปิด-ปิดสถานที่ตามเวลาของสถานที่ตั้งของจุดบริการ KTC Touch

**ลูกค้า:** บริษัทมีการประชาสัมพันธ์มาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 เช่น ปรับลดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำของบัตรเครดิต KTC การลดค้างวดของสินเชื่อส่วนบุคคลอย่างน้อยร้อยละ 30 ของค้างวดเดิม การเปลี่ยนหนี้บัตรเครดิตหรือสินเชื่อที่มีลักษณะหมุนเวียนเป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลา (Term Loan) 48 งวด พร้อมลดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำลง เป็นต้น โดยประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้ทราบผ่านช่องทาง KTC Online รวมถึง Social Media และกำหนดช่องทางให้ลูกค้าแจ้งขอรับความช่วยเหลือที่จัดไว้ได้ ในส่วนของร้านค้ารับบัตรเครดิตนอกจากการให้ความช่วยเหลือร้านค้าโดยการยกเว้นค่าบริการเครื่องรูดบัตรสำหรับร้านค้าที่ได้รับผลกระทบหรือการพัฒนาทางด้านดิจิทัลโดยการให้บริการรับชำระผ่าน “KTC Link Pay” แล้ว บริษัทตระหนักถึงสภาพคล่องเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจของร้านค้า โดยเมื่อมีการทำรายการผ่านบัตร ร้านค้ายังคงได้รับเงินค่าสินค้าและบริการตามเงื่อนไขเดิมที่ได้ตกลงกันไว้

**คู่ค้าหรือผู้รับให้บริการภายนอก:** บริษัทคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นสำหรับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนี้ทั้งในแง่ด้านการดำเนินงานและกระแสเงินสด โดยได้ปรับรอบการจ่ายชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการให้เร็วขึ้นจากเดิมจ่ายชำระตาม Credit Term ตามที่ได้ตกลงกัน (ประมาณ 45 - 60 วัน) เป็นบริษัทจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการให้กับคู่ค้าหรือผู้รับให้บริการที่มีบัญชีธนาคารกรุงไทยไม่เกิน 2 สัปดาห์ และไม่เกิน 3 สัปดาห์ สำหรับบัญชีธนาคารอื่นทั้งนี้ หลังจากที่ได้ส่งมอบงานและส่งใบแจ้งหนี้ให้กับบริษัทครบถ้วนแล้ว

**ผู้ถือหุ้น:** เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 บริษัทเลื่อนการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2563 ออกไปเป็นวันที่ 3 กรกฎาคม 2563 โดยคณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติให้มีการจ่ายเงินปันผล ระหว่างกาลสำหรับผลประกอบการปี 2562 และในการประชุมสามัญประจำปี บริษัทจัดให้มีมาตรการรองรับการประชุมต่าง ๆ เช่น การมอบอำนาจให้กรรมการอิสระหรือบุคคลที่ผู้ถือหุ้นพิจารณาเพื่อเข้าร่วมประชุมแทนการจัดสถานที่ให้มี Social Distancing การจัดให้มีจุดคัดกรอง เป็นต้น

**ชุมชนและสังคม:** นอกเหนือจากการสื่อสารความรู้ทางการเงินผ่าน Website และ Fan Page อย่างต่อเนื่องแล้ว บริษัทได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถร่วมกันบริจาคสิ่งของอุปโภคบริโภครวบรวมไปใส่ในตู้ปันสุขที่อยู่ตามสถานที่ต่าง ๆ รอบสถานประกอบการของบริษัท รวมถึงส่งมอบให้สำนักงานเขตวัฒนาและชุมชน เพื่อเป็นการแสดงออกซึ่งน้ำใจที่มีให้กันระหว่างพนักงานและสังคม อีกทั้ง บริษัทได้มอบเงิน 2 ล้านบาท เข้ากองทุนพิเศษ “โครงการป้องกันและช่วยเหลือสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19” ของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อสนับสนุนการจัดซื้อเครื่องไตเทียมแบบพิเศษ CRRT เพื่อผู้ป่วย COVID-19 โดยเฉพาะ ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการแพทย์ที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้รับมือกับการแพร่ระบาดของ COVID-19 นอกเหนือจากเครื่องช่วยพยุงการทำงานของหัวใจ ปอด และเครื่องช่วยหายใจ นอกจากนี้ บริษัทได้มอบชุดเสื้อกาวน์ชนิดใช้ครั้งเดียว (Isolation Gown) ซึ่งทำด้วยพลาสติกและผ้าสปีนบอนด์เคลือบกันน้ำให้แก่โรงพยาบาล เพื่อส่งต่อไปกับบุคลากรทางการแพทย์ใช้ป้องกันการติดเชื้อจากผู้ป่วย COVID-19

### การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ช่วงที่ผ่านมา แม้ว่าได้ส่งผลกระทบต่อปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตร รวมถึงการเติบโตและคุณภาพของพอร์ตลูกค้าของบริษัท แต่ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรของ

บริษัทมีอัตราการลดลงที่น้อยกว่าอุตสาหกรรม และค่อย ๆ ปรับตัวดีขึ้นตามมาตรการผ่อนคลายเป็นของทางการ ถึงแม้ว่าสถานการณ์การระบาดในประเทศไทยได้เริ่มคลี่คลายไปในทางที่ดี แต่ COVID-19 ได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจทั่วโลก ทำให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทยังต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากสถานการณ์เศรษฐกิจที่ชะลอตัวและอาจมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นหากมีการแพร่ระบาดอย่างรุนแรงอีกครั้ง นอกจากนี้ การประกาศใช้มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ของ ธปท. ในระยะที่ 2 ที่ปรับลดเพดานดอกเบี้ยของธุรกิจบัตรเครดิต 2% ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ 3% และสินเชื่อจำนำทะเบียนรถที่ 4% ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท

จากการประเมินผลกระทบของสถานการณ์ หากเหตุการณ์การระบาดไม่ส่งผลถึงระดับที่รัฐบาลจำเป็นต้องพิจารณามาตรการที่เข้มข้นมากขึ้นอีก บริษัทคาดว่าไตรมาสที่สองของปี 2563 เป็นช่วงเวลาที่ได้รับผลกระทบในด้านคุณภาพสินทรัพย์มากที่สุดแล้ว บริษัทเชื่อมั่นว่าจะสามารถดูแลจัดการรักษาคุณภาพพอร์ตสินเชื่อทั้งบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลให้อยู่ในระดับที่ดี โดยบริษัทได้ทำการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Impact Analysis) ในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อทำการประเมินผลและกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการภายใต้ภาวะที่ไม่มีความแน่นอนและมีความเสี่ยงสูงมาก โดยสามารถสรุปเป็นแนวทางสำคัญที่ได้ดำเนินการแล้วดังนี้

- **การให้ความช่วยเหลือด้านสภาพคล่องแก่ลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19** อาทิ การผ่อนปรนเงื่อนไขชำระหนี้ ปรับลดอัตราชำระขั้นต่ำ การให้วงเงินเพิ่มเติมทั้งแบบชั่วคราว จุกเงิน/วงเงินถาวร รวมถึงการเปลี่ยนประเภทหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า
- **มาตรการในการติดตามทวงถามอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ** เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทได้รับทราบสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันที่สุดของลูกค้าสามารถให้การช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที หากมีการร้องขอ



- กำหนดแนวทางการอนุมัติสินเชื่ออย่างระมัดระวังและเข้มงวดขึ้นสอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทยังคงเติบโตอย่างมีคุณภาพ สนับสนุนสภาพคล่องอย่างเพียงพอให้ลูกค้า ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite)
- มีการประเมินคุณภาพพอร์ตอย่างต่อเนื่องในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีการกันสำรอง (Provision) ที่เพียงพอและรองรับแนวโน้มคุณภาพพอร์ตที่อาจด้อยลงตามภาวะเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มแย่ลง
- ปรับตัวชีวิตในการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยควบคุมให้ความเสี่ยงโดยรวมอยู่ในระดับที่บริหารจัดการได้

ทั้งนี้ ฝ่ายจัดการอยู่ระหว่างการพิจารณาปรับเปลี่ยนโมเดลทางธุรกิจให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจและอัตราดอกเบี้ยที่ลดลง โดยจะให้ความสำคัญกับการขยายตัวของ “สินเชื่อ KTC พี่เบิ้ม” ในส่วนที่เป็นสินเชื่อที่มีประกัน เช่น สินเชื่อจำหน่ายทะเบียนรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ควบคู่ไปกับการขยายสินเชื่อ Pico Finance และ Nano Finance ซึ่งเป็นธุรกิจที่จะสร้างโอกาสเติบโตที่ดีในอนาคต เป็นต้น

บริษัทดำเนินการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานทั้งระบบ (End-to-End Process Improvement) โดยปรับลดความซ้ำซ้อนและซับซ้อนเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงาน เตรียมความพร้อมของพนักงานให้สามารถตอบรับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ครอบคลุมทุกมิติ

นอกจากนี้ บริษัทได้สนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองที่สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบโดยมีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) ร่วมกับหัวหน้างาน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานเลือกวิธีการเรียนรู้แบบผสมผสานที่เหมาะสมกับตนเอง (Blended Learning) คือ 70 (การเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ) : 10 (การเรียนรู้จากบุคคลอื่น) : 20 (ลงมือปฏิบัติ)

สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้รูปแบบการใช้จ่ายของผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์เติบโตเพิ่มขึ้นมากซึ่งบริษัทได้มุ่งเน้นการสร้างและพัฒนาผลิตภัณฑ์ รวมทั้งช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์ ที่สร้างความสะดวกแก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุง KTC Mobile Application พร้อมทั้งจัดทำคลิปสั้น ๆ เพื่อสื่อสารให้ลูกค้าทราบถึงผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ที่ใช้งานได้อย่างสะดวก ปลอดภัย ครบทุกฟังก์ชันการใช้งานและตอบโจทย์ความต้องการ

ด้วยบริษัทเป็นผู้ให้บริการทางการเงินจึงให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลในระดับสูงสุด ในปี 2562 บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) (ISO/IEC 27001:2013) ทัวทั้งองค์กร ปัจจุบันบริษัทอยู่ระหว่างเตรียมการเพื่อขอการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Information Management System: PIMS) (ISO/IEC 27701: 2019) ซึ่งนอกจากจะเป็นการรองรับการปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎระเบียบต่าง ๆ ของทางการและสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ว่าบริษัทได้ดำเนินการมาตรการที่จำเป็นเพื่อปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและเพิ่มความน่าเชื่อถือและส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรและดึงดูดลูกค้าและคู่ค้ารายใหม่ที่ใส่ใจเรื่องความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลอีกด้วย