



# KBANK

## ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

SET: ธุรกิจการเงิน / ธนาคาร

<http://www.kasikornbank.com/>

### ธุรกิจหลัก

ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์  
ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง  
ตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจ  
สถาบันการเงินฯ และพระราชบัญญัติหลักทรัพย์  
และตลาดหลักทรัพย์ฯ และประกาศที่เกี่ยวข้อง

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

ธนาคารตระหนักถึงความรุนแรงและผลกระทบที่อาจเกิดจากสถานการณ์ COVID-19 ที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการลูกค้า สุขอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน และลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยมีการดำเนินการหลายส่วนแบบเชิงรุก ทั้งในเชิงการป้องกัน การติดตาม และการรับมือด้านต่าง ๆ จนสามารถจัดการสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ โดยมีคณะผู้บริหาร Incident Response Team (IRT) ทำหน้าที่ตัดสินใจและบริหารจัดการภาพรวมสถานการณ์โดยปรับใช้มาตรการที่เหมาะสมกับระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ มีหน่วยงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและจัดการเหตุวิกฤตทำหน้าที่ติดตามข่าวสารและสถานการณ์การแพร่ระบาดที่เกิดขึ้น ประเมินแนวโน้มของผลกระทบที่อาจส่งผลกระทบต่อพนักงานและธนาคารเพื่อรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนมกราคม 2563 โดยหากสถานการณ์ช่วงใดมีแนวโน้มที่ความรุนแรงขึ้น จะมีการเรียกประชุม IRT เพื่อประเมินสถานการณ์และตัดสินใจสั่งการด้านต่าง ๆ อย่างทันก่วงที่



อย่างไรก็ตาม ธนาคารมีการพิจารณาและทบทวน Trigger Point ที่ได้กำหนดไว้ในแผนรองรับเหตุการณ์โรคระบาดในลักษณะเชิงรุก (Proactive) มากขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น ทั้งนี้ หน่วยงานทางธุรกิจต่าง ๆ มีการประเมินผลกระทบที่อาจส่งผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์ บริการ และการดำเนินงานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อเตรียมพร้อมหากสถานการณ์มีความรุนแรง มีการทบทวนและปรับปรุงผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Assessment) และแผนฉุกเฉินทางธุรกิจ (BCP) ให้สอดคล้องกับสถานการณ์

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

ธนาคารมีการบริหารจัดการสถานการณ์และการดำเนินการรองรับการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทั้งในเชิงป้องกัน ติดตาม และรับมือสถานการณ์ สรุปดังนี้

#### 1 มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 (Protect)

- ห้ามพนักงานเดินทางไปยังประเทศกลุ่มเสี่ยง โดยหากมีความจำเป็น ต้องทำเรื่องขออนุญาตจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องและงดการเดินทางระหว่างอาคารในช่วงที่มีสถานการณ์แพร่ระบาดรุนแรง
- ออกแนวทางปฏิบัติตามมาตรการสุขอนามัยที่ดีตามแนวทางของ สธ./ศบค. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเน้นย้ำการเว้นระยะห่างตาม Social Distancing Concept
- จัดหาอุปกรณ์ป้องกันการแพร่เชื้อให้พนักงานกลุ่มเสี่ยง เช่น หน้ากากอนามัย เจลล้างมือ เป็นต้น
- เพิ่มรอบการทำความสะอาดจุดสัมผัสต่าง ๆ ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ

- มีการติดตั้งเครื่อง Thermoscan ประจำทุกอาคารหลัก เพื่อคัดกรองอุณหภูมิของผู้บริหารและพนักงานทุกรายก่อนให้ขึ้นอาคารโดยมีการจำกัดช่องทางในการเข้า-ออกพื้นที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการคัดกรอง
- จัดทำกระบวนการคัดกรองบุคคลภายนอกที่ต้องเข้าพื้นที่ของอาคารหลักอย่างเข้มงวด
- ปรับรูปแบบการทำงานเพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่กระจาย เช่น Work From Home ผ่าน IT Facilities ต่าง ๆ ปรับ Capacity งานบริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน/การให้บริการลูกค้า

## ② การติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด (Monitor)

- ภายใน: มีช่องทางให้พนักงานแจ้งเหตุเกี่ยวกับ COVID เช่น อีเมล เบอร์โทรกลาง รวมถึงการประยุกต์ใช้กระบวนการ Call Tree เพื่อสื่อความคำสั่งการของ IRT และเรื่องสำคัญต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว
- ภายนอก: มีการติดตามสถานการณ์สำคัญทั่วโลกและในประเทศไทย ประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และการดำเนินการของธนาคารรวมทั้งอัปเดตให้คณะผู้บริหารระดับสูงทราบอย่างต่อเนื่อง

## ③ การรับมือเมื่อเกิดเหตุต่าง ๆ (Respond)

- มีคณะ Incident Response Team (IRT) ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแทนจากหลายส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ติดตามสถานการณ์ภายในและภายนอกอย่างใกล้ชิด ตัดสินใจเพื่อบริหารจัดการภาพรวมของสถานการณ์และการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลและสั่งการได้อย่างรวดเร็ว

- มีการจัดตั้งทีมเฉพาะกิจและกำหนดมาตรการดำเนินการเมื่อพบลูกค้าหรือพนักงานที่เข้ากลุ่มเสี่ยงติดเชื้อ หรือเป็นผู้ป่วยติดเชื้อ COVID-19 ครอบคลุมการจัดการทั้งด้านบุคลากร สถานที่ และการสื่อความภายในภายนอก เช่น การสอบสวนโรค การปิดสาขาหรือพื้นที่ทันทีที่ทราบความเสี่ยง ให้งานกลุ่มเสี่ยง Self-Quarantine 14 วัน โดยสามารถจัดการเหตุเพื่อลดผลกระทบด้านต่าง ๆ ตามที่กล่าวได้อย่างทันการณ์
- มีบุคลากรทางการแพทย์ให้คำปรึกษาในการจัดทำมาตรการด้านความปลอดภัยอย่างใกล้ชิด

## ธนาคารมีการจัดเตรียมแผน BCP รองรับสถานการณ์ COVID-19 ได้แก่

- การกำหนดธุรกิจกรรมงานสำคัญของธนาคาร รวมถึงธุรกรรมจำเป็นบางส่วนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ดำเนินการเพิ่มเติมในสถานการณ์ COVID-19 เช่น มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่กระทบ
- การ Split Site สำหรับธุรกรรมงานสำคัญให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างน้อย 2 อาคาร โดยหากอาคารใดโดนปิดหรือพนักงานถูกกักตัวก็จะมีพนักงานอีกอาคารสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง
- การปรับรูปแบบและวิธีการเพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ไม่สามารถมาทำธุรกรรมตามกระบวนการเดิมได้ โดยมีการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- การจัดหาสถานที่พักใกล้เคียงอาคารปฏิบัติงานหรือสำรวจรถรับส่งพนักงานเพื่อรองรับกรณีหากภาครัฐมีการจำกัดการเดินทางระหว่างอาคารหรือจังหวัดต่าง ๆ

ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการสื่อสารผ่านกระบวนการและช่องทางที่มีอยู่อย่างหลากหลายตามที่ได้กำหนดไว้แล้ว และมีการติดตามความคืบหน้าของสถานการณ์และการดำเนินการอย่างใกล้ชิดทั้งรายวัน รายสัปดาห์ ผ่านหน่วยงานที่รับผิดชอบ ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและเหตุการณ์นั้น ๆ

### การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสีย อย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

**พนักงานและครอบครัว:** ธนาคารมีการจัดทำแบบสำรวจผลกระทบต่อนักงานในสถานการณ์ COVID-19 และจัดทำมาตรการเพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อนักงานและครอบครัว ดังนี้

- จัดหาเจลแอลกอฮอล์ อุปกรณ์ต่าง ๆ การเพิ่มรอบการทำควาสะอาดพื้นผิว และมาตรการด้านสุขอนามัยเพื่อป้องกันการติดเชื้อให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ
- ให้เงินกู้ยืมเพื่อช่วยเหลือพนักงานและครอบครัว โดยไม่มีดอกเบี้ย กำหนดระยะผ่อนชำระ 12 เดือน เริ่มต้นผ่อนตั้งแต่เดือนมกราคม 2564 เป็นต้นไป
- ให้พนักงานสามารถขอชะลอการชำระหนี้เงินกู้สวัสดิการที่อยู่ระหว่างการผ่อนชำระในปัจจุบันได้เป็นระยะเวลา 6 เดือน

**ลูกค้า:** สำหรับมาตรการที่มีให้แก่ลูกค้า มีตัวอย่างดังต่อไปนี้

- ปรับลดอัตราดอกเบี้ยชำระหนี้บัตรเครดิตกสิกรไทย จากเดิม 10% เป็น 5% ในช่วงปี 2563-2564, 8% ในปี 2565 และปรับเป็น 10% ตามเดิมอีกครั้งในปี 2566 ซึ่งจะมีผลกับลูกค้าบัตรเครดิตของธนาคารโดยอัตโนมัติ ไม่จำเป็นต้องติดต่อมายังธนาคารแต่อย่างใด
- พักชำระเงินต้น จ่ายแต่ดอกเบี้ย สำหรับลูกค้าบัตรเครดิตกสิกรไทย และบัตรเงินด่วน XPress Cash จนถึงเดือนธันวาคม 2563
- สินเชื่อบ้านกสิกรไทย สามารถพักชำระเงินต้นจ่ายแต่ดอกเบี้ยระยะเวลาสูงสุด 12 เดือน หรือลดยอดผ่อนต่องวด 50% สูงสุด 12 เดือน
- สินเชื่อธุรกิจ K SME สามารถพักชำระเงินต้นโดยจ่ายแต่ดอกเบี้ยได้ในระยะเวลา 1 ปี และขอวงเงินสินเชื่อเพื่อเพิ่มสภาพคล่อง ซึ่งมี 2 โครงการให้เลือกได้แก่
  - โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ มีวงเงินกู้สูงสุด 20 ล้านบาท ระยะเวลา 5 ปี ในช่วง 2 ปีแรกรับอัตราดอกเบี้ยคงที่ 2% และจ่ายแต่ดอกเบี้ย
  - โครงการ SME สร้างไทย (บสย. เป็นผู้ค้ำประกัน) มีวงเงินกู้สูงสุด 30 ล้านบาท ระยะเวลาผ่อนชำระคืนสูงสุด 7 ปี
- สินเชื่อรถยนต์ K Leasing สามารถพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ยได้ 3 รอบบัญชี

ซึ่งมาตรการช่วยเหลือนี้ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยต้องลงทะเบียนกับธนาคารก่อน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน ถึง 30 มิถุนายน 2563 ผ่านทาง Call Center ของธนาคาร ยกเว้นการปรับลดอัตราดอกเบี้ยชำระหนี้บัตรเครดิตเหลือ 5% มีผลกับลูกค้าทุกคนอัตโนมัติไม่จำเป็นต้องติดต่อธนาคารแต่อย่างใด

**ลูกค้า:** สำหรับมาตรการที่มีให้แก่ลูกค้า มีตัวอย่างดังต่อไปนี้

- มีกระบวนการรองรับในการร่นระยะเวลาในการจ่ายลูกค้า หากได้รับผลกระทบ
- มีการประเมินสัญญาการให้บริการในช่วงที่มีการปิดทำการของสาขาในช่วงสถานการณ์โควิด โดยพิจารณาการจ่ายที่เหมาะสมและยังคงดูแลพนักงานผู้ให้บริการให้พร้อมกลับมาทำงานได้ โดยไม่มีผลกระทบ หรือพิจารณาจ่ายบางส่วนแทนการงดจ่ายเพื่อให้ลูกค้าทำธุรกิจต่อไปได้
- กรณีที่มีพนักงานของผู้ให้บริการมาปฏิบัติหน้าที่ On-Site ที่ผ่านกระบวนการคัดกรองแล้ว ธนาคารจัดสรรมาตรการเรื่องสุขอนามัยให้เท่าเทียมหรือเทียบเคียงกับพนักงานของธนาคาร
- มีการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือพนักงานต่างชาติของผู้ให้บริการที่ไม่สามารถเดินทางกลับประเทศได้ เช่น ประสานงานเพื่อต่อวีซ่าชั่วคราว จัดหาที่พักให้ หรือหาโครงการเพิ่มเติมกรณีใกล้หมดสัญญาเดิม เป็นต้น

**ผู้ถือหุ้น:** มาตรการบริหารจัดการผลกระทบต่อผู้ถือหุ้น มีตัวอย่างดังนี้

- จัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ตามมาตรการจัดการประชุมที่เข้มงวดอย่างยิ่งของธนาคาร โดยสื่อสารให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านหลายช่องทาง เช่น หนังสือบอกกล่าวเรียกประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เว็บไซต์ของธนาคาร จัดหมายแจ้งผู้ถือหุ้นผ่านตลาดหลักทรัพย์ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ภายในงานประชุมฯ เป็นต้น
- จัดการประชุมอื่น ๆ กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางออนไลน์ตามความเหมาะสม เช่น Facebook Live และ Microsoft Teams เป็นต้น

- จัดทำ Investor Presentation เพื่อแสดงและอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธนาคารและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง บนเว็บไซต์ของธนาคารในหน้าหลักทูลงสัมพันธ์
- ติดตามและพิจารณาข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังของตลาดที่มีนัยสำคัญ รวมทั้งสื่อสารข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการธนาคาร และจัดให้มีช่องทางรับฟังความเห็นจากผู้ถือหุ้นผ่านหลายช่องทาง เช่น อีเมล โทรศัพท์ เป็นต้น

**ชุมชนและสังคม:** มาตรการที่ธนาคารมีส่วนในการช่วยเหลือชุมชนและสังคม มีตัวอย่างดังนี้

- โครงการแก้แค้นใจดี เจ้าหนี้มีใจ เพื่อช่วยเหลือพนักงานที่มีรายได้น้อยให้สามารถอยู่รอดได้ในสถานการณ์ COVID-19 โดยเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารและธุรกิจ ด้วยการลดดอกเบี้ยเพื่อช่วยให้มีกำลังจ้างพนักงานให้มีความทำต่อเนื่อง มีรายได้ พร้อมช่วยลดภาระหนี้ต่าง ๆ
- เบี้ยรบพิเศษสำหรับนักรบเสื้อกาวน์ ดำเนินการโดยมูลนิธิสิริกรไทยร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ยะลา นราธิวาส ปัตตานี สตูล และคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อมอบเงินสนับสนุนแก่บุคลากรทางการแพทย์รวม 5,083 คน ของโรงพยาบาลรัฐจำนวน 45 แห่ง ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีอัตราการแพร่ระบาดสูง โดยแต่ละคนจะได้รับเงินรายเดือน ๆ ละ 4,000 บาท เป็นเวลา 3 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม 2563
- สินเชื่อ 0% เพื่อรักษาคนงานเอสเอ็มอี เพื่อช่วยธุรกิจขนาดเล็กที่มีพนักงานไม่เกิน 200 คน และมีการใช้บริการกับธนาคารมานานหลายปี ให้มีเงินทุนในการจ้างพนักงานให้มีรายได้และอยู่รอดด้วยการสนับสนุนเงินกู้ดอกเบี้ย 0% ระยะเวลากู้ 10 ปี และไม่ต้องผ่อนชำระคืนเงินกู้ 1 ปี

## การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

จากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ที่ใช้เวลานานในการกลับเข้าสู่ภาวะปกติ ส่งผลให้อัตราเติบโตของเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจในหลาย ๆ ประเทศอยู่ในภาวะติดลบ โดยคาดว่า การฟื้นของเศรษฐกิจต้องใช้เวลา 2-3 ปี สำหรับภาคธนาคารนั้น ผลกระทบหลักของ COVID-19 จะอยู่ที่คุณภาพของลูกหนี้เงินให้สินเชื่อของธนาคารซึ่งจะมีคุณภาพด้อยลงทั้งลูกค้าผู้ประกอบการ และลูกค้ารายย่อยที่เป็นพนักงานบริษัท แม้สถาบันการเงินและภาครัฐได้ออกมาตรการช่วยเหลือต่าง ๆ แต่ช่วยบรรเทาผลกระทบได้ระดับหนึ่งเท่านั้น

สำหรับการบริหารจัดการคุณภาพหนี้ของธนาคารจากสถานการณ์ดังกล่าว **ธนาคารมีการประเมินระดับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งประเมินระยะเวลาการฟื้นตัวของแต่ละธุรกิจของลูกค้าธนาคาร** เพื่อใช้ประกอบการทำแผนฟื้นฟูและความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเหมาะสม โดยจากการประเมินพอร์ตโฟลิโอในปัจจุบัน พบว่าธุรกิจที่จะใช้ระยะเวลาในการฟื้นตัวนานกว่าธุรกิจอื่น คือ พอร์ตที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว บริการสินค้าการต่าง ๆ รวมทั้งผู้ผลิตและค้ารถยนต์ ซึ่งธนาคารมีลูกค้าในกลุ่มธุรกิจดังกล่าวประมาณ 8% ของพอร์ตเงินให้สินเชื่อ

จากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปใช้งาน Technology มากยิ่งขึ้น ทางธนาคารได้ปรับยุทธศาสตร์ของธนาคารทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยในระยะสั้นธนาคารได้เน้นบรรเทาความเดือดร้อนและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภค เช่น การออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าอย่างเร่งด่วน กระตุ้นลูกค้าให้ใช้ QR Payment, Digital Channels และ Digital Transaction มากขึ้น รวมถึงเพิ่มความสามารถทาง Technology และความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถรองรับจำนวนธุรกรรมที่เพิ่มมากขึ้นผ่าน Digital Banking ได้อย่างเพียงพอและปลอดภัย นอกจากนี้ ธนาคารยังได้วางแผนการส่งเสริมการออมเงินของผู้บริโภคเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลูกค้าทุกกลุ่ม

สำหรับยุทธศาสตร์ระยะยาว รวมถึงการวางแผนธุรกิจสำหรับรองรับ New Normal ธนาคารยังคงเชื่อมั่นและยึดถือแผนธุรกิจและกลยุทธ์ที่วางไว้ซึ่งประกอบด้วย การให้สินเชื่ออย่างประสบความสำเร็จผ่านความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล การเข้าไปอยู่ในที่ลูกค้าใช้ชีวิตและดำเนินธุรกิจ รวมถึงการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ และการรักษาความลับข้อมูลของลูกค้า ทั้งนี้ นอกเหนือจากยุทธศาสตร์หลักที่ธนาคารได้ดำเนินการอยู่นั้น ธนาคารยังได้เน้น**ยุทธศาสตร์หลักสามด้าน** ได้แก่

- 1 การนำข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้ามาส่งเสริมการสร้างเครือข่ายธุรกิจสำหรับลูกค้า เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจและการสนับสนุนด้านการเงินที่เหมาะสม
- 2 การส่งเสริมให้เกิดการออมที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม
- 3 การขยายโอกาสเชิงธุรกิจของธนาคารในระดับภูมิภาค

นอกจากนี้ ธนาคารยังเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินงานของธนาคาร เช่น การเตรียมโครงสร้างด้านระบบเพื่อรองรับการทำงานนอกสถานที่ การรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เพื่อให้ธนาคารสามารถให้บริการได้อย่างปลอดภัยและต่อเนื่อง เป็นต้น