

รายงาน ผลการประกอบการ

➤ ธนาคารนำเสนอบริการ
แบบดิจิทัล เพื่อตอบสนอง
วิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป
โดยเฉพาะความต้องการ
ของคนรุ่นใหม่

👍 LIKE | 💬 COMMENT | ➦ SHARE



แนวโน้มการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไทย จากการพึ่งพิงการส่งออกสินค้าทั่วไป สู่การสร้างเศรษฐกิจมูลค่าสูงที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เริ่มปรากฏเป็นรูปธรรมขึ้น หลังจากทีรัฐบาลได้ผลักดันแผนงานโครงการพัฒนาหลายด้าน ภายใต้นโยบาย “ประเทศไทย 4.0” โครงการสำคัญ เช่น การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นการเชื่อมโยงโครงข่ายถนน ทางหลวง ทางรถไฟ การขยายระบบขนส่งมวลชน การพัฒนาท่าเรือและท่าอากาศยาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในจังหวัดทางภาคตะวันออกของประเทศ ซึ่งรัฐบาลกำหนดแผนพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางด้านโลจิสติกส์ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ขณะเดียวกันด้านการลงทุน เริ่มมีการเคลื่อนไหวในทิศทางที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนกำลังให้ความสำคัญ คืออุตสาหกรรมเป้าหมาย 10 สาขา เพื่อยกระดับความสามารถด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีของประเทศ รวมถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจสู่ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) และการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อันเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ “สังคมไร้เงินสด”

พัฒนาการดังกล่าวสอดคล้องกับแนวโน้มสำคัญสามประการ ที่ธนาคารกรุงเทพตระหนัก และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินกิจการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ได้แก่ การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาค การขยายตัวของเมือง และการเข้าสู่ยุคดิจิทัล การขยายตัวอย่างรวดเร็วของการค้าการลงทุน และการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รวมถึงประเทศใกล้เคียง นับเป็นโอกาสของลูกค้าที่สนใจขยายฐานการลงทุน ขณะที่ธนาคารพร้อมสนับสนุนลูกค้าธุรกิจที่ต้องการเติบโตในระดับภูมิภาค ผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารที่เชื่อมโยงทั้งในและต่างประเทศทั่วภูมิภาค อีกทั้งมีบุคลากรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญพร้อมให้การดูแล ให้ความรู้ความเข้าใจในตลาดท้องถิ่น สำหรับการขยายตัวอย่างรวดเร็วในหัวเมืองของไทยและประเทศเพื่อนบ้าน ส่งผลให้คุณภาพชีวิตและรายได้ของประชากรในเมืองเหล่านั้นเพิ่มสูงขึ้น ในอีกด้านหนึ่งหมายถึงความต้องการผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ที่ซับซ้อนขึ้น จึงเป็นโอกาสให้ธนาคารนำเสนอบริการแก่ลูกค้าได้หลากหลายขึ้น ทั้งในด้านการลงทุนและการวางแผนบริหารสินทรัพย์

ในขณะเดียวกันธนาคารได้นำเสนอบริการแบบดิจิทัล เพื่อตอบสนองวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะความต้องการของคนรุ่นใหม่

ในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนผ่าน ธนาคารได้ดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด ทั้งลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ลูกค้าที่มีความมั่นคงทางการเงินสูง และลูกค้าบุคคล เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนลูกค้าให้ขยายตลาดใหม่ นำระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจใหม่

การที่ธนาคารเป็นผู้นำในการให้สินเชื่อสำหรับธุรกิจรายใหญ่ของประเทศไทย โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานจึงเป็นโอกาสทางธุรกิจที่สำคัญสำหรับธนาคารและลูกค้า ธนาคารได้ให้การสนับสนุนด้านสินเชื่อกับโครงการรถไฟฟ้าหลายโครงการในปีก่อนหน้า และในปี 2560 ธนาคารได้เป็นที่ปรึกษาและผู้นำในการจัดหาเงินกู้สนับสนุนโครงการก่อสร้างระบบรถไฟฟ้ารางเดียวในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ รถไฟฟ้าสายสีชมพูและสายสีเหลือง ขณะเดียวกันธนาคารยังสนับสนุนโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินส่วนต่อขยาย ซึ่งเป็นการดำเนินงานภายใต้โครงการร่วมทุนระหว่างภาครัฐและเอกชน

นอกจากนี้ ธนาคารมีบทบาทสำคัญในฐานะผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ในการออกตราสารหนี้ เพื่อสนับสนุนลูกค้าในการหาแหล่งเงินทุนใหม่ และต้องการใช้ประโยชน์จากภาวะที่อัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับต่ำ โดยมูลค่าการจัดจำหน่ายตราสารหนี้ระยะยาวของธนาคารเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 51 ส่งผลให้ธนาคารเป็นผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ประเภทหุ้นกู้อันดับหนึ่ง ในตารางจัดอันดับของสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย

ด้านบริการระหว่างประเทศ ธนาคารสนับสนุนการขยายธุรกิจของลูกค้าด้วยบริการทางการเงิน การให้คำแนะนำ การช่วยให้ลูกค้าเข้าถึงตลาดในภูมิภาค และบริการด้านการส่งออก เช่น บริการเอกสารเพื่อการส่งออกและบริการด้านสินเชื่อ รวมถึงบริการ AEC Trade Express และบริการโอนเงินไปกลุ่มประเทศเอเชียภายในวันเดียวกัน (Asia Same Day Transfer) ซึ่งทำให้ลูกค้าสามารถชำระเงินให้คู่ค้าระหว่างประเทศได้ภายในวันเดียวกัน นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนการใช้สกุลเงินท้องถิ่น เช่น ริงกิต บาท และรูเปีย ในการทำธุรกรรมทางการค้า

ธนาคารร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน ในการจัดตั้งระบบการชำระเงินที่มีความปลอดภัยสูงและสะดวกต่อการใช้งาน ได้แก่ บริการรับและโอนเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบการชำระเงินมาตรฐานใหม่สำหรับประเทศไทย บริการนี้เป็นการผูกบัญชีธนาคารกับหมายเลขโทรศัพท์มือถือ และ/หรือเลขประจำตัวประชาชน เพื่อให้บริการโอนเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยสูงและค่าธรรมเนียมต่ำ

ในขณะเดียวกัน ธนาคารได้เพิ่มบริการการชำระเงินโดยใช้พร้อมเพย์ QR Code ผ่านบิวหลวง เอ็มแบกกิ้ง เพื่อนำเสนอทางเลือกใหม่ในการชำระเงินแบบดิจิทัล

เนื่องจากลูกค้าหันมาใช้ช่องทางบริการอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น สาขาของธนาคารจึงมุ่งเน้นการให้บริการด้านที่ปรึกษาทางการเงิน โดยพนักงานจะได้รับการอบรมและการสอนงาน เพื่อให้สามารถให้คำปรึกษา

ทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอบริการทางการเงินอย่างครบวงจร และการให้คำปรึกษา นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานให้เข้าใจถึงกระบวนการคิดและการทำงานแบบผู้ประกอบการ และก้าวทันพัฒนาการทางเทคโนโลยีอีกด้วย

ธนาคารยังคงร่วมงานกับบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนและประกันภัย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการวางแผนการจัดการสินทรัพย์ นอกจากนี้ ธนาคารได้เข้าร่วมเป็นพันธมิตรกับกลุ่มบริษัทเอไอเอ ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทประกันชีวิตที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาคเอเชีย ภายใต้ข้อตกลงความร่วมมือทางธุรกิจระยะเวลา 15 ปี จะทำให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่หลากหลายของเอไอเอ ให้แก่ลูกค้าในประเทศไทย ผ่านเครือข่ายสาขาและจุดให้บริการของธนาคาร

เพื่อสนองความต้องการบริการธนาคารดิจิทัล ธนาคารได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เพื่อให้พร้อมรองรับปริมาณธุรกรรมดิจิทัลที่มีจำนวนมากขึ้น ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างขีดความสามารถภายในองค์กรในด้านต่างๆ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Big Data) ซึ่งช่วยให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของลูกค้าได้อย่างลึกซึ้ง และสามารถนำมาปรับปรุงบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะให้บริการธนาคารดิจิทัลที่ทันสมัยสำหรับลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล โดยได้เข้าร่วมกับกลุ่ม R3 ที่มีสมาชิกเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของโลก เพื่อทดสอบการใช้เทคโนโลยี Distributed Ledger ในด้านต่างๆ เช่น การค้าระหว่างประเทศ นอกจากนี้ ธนาคารได้รวมบริการบริหารเงินสดเข้ากับบริการการชำระเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกยิ่งขึ้นแก่ลูกค้าธุรกิจ ทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดย่อม

โครงการ “Bangkok Bank InnoHub” เป็นโครงการอบรมและพัฒนาผู้ประกอบการสตาร์ทอัพกลุ่มฟินเทคระดับโลกโครงการแรกในประเทศไทย ธนาคารได้คัดเลือกสตาร์ทอัพ 8 ทีม จากทั้งหมด 119 ทีม เพื่อเข้าร่วมโครงการและนำเสนอนวัตกรรมทางเทคโนโลยีต่อนักลงทุนไทยและต่างประเทศ ปัจจุบันธนาคารยังคงทำงานร่วมกับสตาร์ทอัพหลายรายในกลุ่มนี้ เพื่อพัฒนาบริการใหม่สำหรับลูกค้า โดยในปี 2560 บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของธนาคารได้เปิดตัวแอปพลิเคชันใหม่บนโทรศัพท์มือถือ ที่ช่วยให้ผู้ถือหน่วยลงทุนสามารถติดตามข้อมูลและบทวิเคราะห์ต่างๆ เกี่ยวกับการลงทุน อันเป็นความร่วมมือกับบริษัท FundRadars ซึ่งเป็นหนึ่งในสตาร์ทอัพที่เข้าร่วมโครงการ “Bangkok Bank InnoHub”

ในปี 2560 ธนาคารกรุงเทพมีกำไรสุทธิส่วนที่เป็นของธนาคาร 33,009 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.8 จากปี 2559 โดยรายได้ดอกเบี้ยสุทธิเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.1 เป็น 66,625 ล้านบาท ในขณะที่รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.5 เป็น 45,843 ล้านบาท สำหรับเงินให้สินเชื่อของธนาคารเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.2 ในขณะที่เงินรับฝากเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.1 ส่งผลให้ธนาคารมีสภาพคล่องในระดับที่ดี โดยอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินรับฝากอยู่ที่ร้อยละ 86.7 ทั้งนี้ ธนาคารยังคงรักษาเงินกองทุนให้อยู่ในระดับที่มั่นคง เพื่อให้สามารถรองรับการขยายธุรกิจในอนาคตได้อย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพ