

รายงานผลการประกอบการ

18



ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าเพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าก้าวสู่ความสำเร็จท่ามกลางสภาวะแวดล้อมที่ท้าทาย เนื่องจากการรวมกลุ่มในภูมิภาค การขยายตัวของเมือง และการเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยังคงเป็นแนวโน้มสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อวิถีชีวิตและธุรกิจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถปรับตัวและตอบสนองต่อแนวโน้มดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม ธนาคารได้ปรับปรุงบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายแก่ลูกค้า ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือด้วยความเชี่ยวชาญในแต่ละภาคธุรกิจ สนับสนุนให้ลูกค้าเข้าถึงโอกาสใหม่ทางธุรกิจ รวมถึงช่วยลดอุปสรรคและต้นทุนในการดำเนินงาน

วันที่ 12 ธันวาคม 2562 ธนาคารประกาศการทำสัญญาซื้อขายหุ้นจากการบรรลุข้อตกลงเพื่อการเข้าซื้อหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 89.12 ในธนาคารพีทีเพอร์มาตา ทีบีเค (เพอร์มาตา) ธนาคารขนาดใหญ่ลำดับที่ 12 ของประเทศอินโดนีเซีย เมื่อพิจารณาจากสินทรัพย์โดยคาดว่าจะดำเนินการได้เสร็จสมบูรณ์ภายในไตรมาสสาม ปี 2563 การเข้าซื้อหุ้นในครั้งนี้ นับเป็นความก้าวหน้าครั้งสำคัญ เนื่องจากจะทำให้ธนาคารสามารถใช้ประโยชน์จากการเติบโตอย่างรวดเร็วของอินโดนีเซีย ซึ่งเป็นประเทศที่มีระบบเศรษฐกิจขนาดใหญ่ที่สุดในอาเซียน และรับโอกาสทางธุรกิจจากความเชื่อมโยงที่เพิ่มขึ้นในอาเซียน

เมื่อการเข้าซื้อหุ้นนี้เสร็จสมบูรณ์จะทำให้ธนาคารมีรากฐานที่มั่นคงยิ่งขึ้นในตลาดอินโดนีเซีย อีกทั้งยังสนับสนุนให้กลยุทธ์ที่มุ่งสู่การเป็นธนาคารชั้นนำที่มีฐานธุรกิจครอบคลุมในอาเซียนมีพัฒนาการไปอีกขั้นหนึ่ง

สำหรับความก้าวหน้าด้านบริการ ธนาคารได้ศึกษาและพัฒนาธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศด้วยเทคโนโลยี Enterprise Blockchain ครั้งแรกในอาเซียนกับการทำธุรกรรมเครดิตออฟเครดิต (Letter of Credit: L/C) ระหว่างลูกค้าของธนาคารจากประเทศอินโดนีเซียมายังประเทศไทย ซึ่งเป็นการให้บริการแบบครบวงจรตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น ทำให้สามารถลดเวลาดำเนินการและลดการใช้เอกสารลงกว่าครึ่ง ธนาคารคาดว่าจะสามารถให้บริการในลักษณะนี้กับลูกค้ารายอื่นที่ใช้บริการการค้าระหว่างประเทศในปี 2563

กิจการธนาคารต่างประเทศและสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่มีการประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิดเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้าที่มีธุรกิจ ในต่างประเทศ อีกทั้งยังมีการพัฒนาโซลูชันที่ช่วยให้กระบวนการทำงานประจำวันมาอยู่ในระบบดิจิทัล ที่สามารถเชื่อมโยงกับระบบนิเวศของลูกค้าทั้งในและนอกประเทศ เช่น บริการการชำระเงิน และบริการสินเชื่อ เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการที่อยู่ในซัพพลายเชนของลูกค้า

ขณะเดียวกัน ธนาคารยังให้การสนับสนุนลูกค้าที่มีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบขนส่งมวลชนในเขตเมือง การผลิตพลังงาน และการเชื่อมโยงการคมนาคมภายในภูมิภาคผ่านสนามบิน ท่าเรือ ทางหลวง และทางรถไฟ นอกจากนี้ ธนาคารยังดำเนินการเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในวิถีชีวิตและพฤติกรรมของผู้บริโภค ด้วยการเพิ่มบริการที่ปรึกษาโดยเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เช่น การประกันชีวิตและประกันวินาศภัย สินเชื่อบ้าน และการวางแผนการจัดการสินทรัพย์ เพื่อช่วยให้ลูกค้ามีความมั่นคงทางการเงินและมีหลักประกันสำหรับอนาคต

ธนาคารมีการปรับปรุงแพลตฟอร์มเพื่อให้บริการแอปพลิเคชัน บัวหลวง เอ็มแบงกิ้ง รูปแบบใหม่ ซึ่งจะเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในต้นปี 2563 แพลตฟอร์มนี้จะมีการเพิ่มคุณสมบัติในการใช้งานใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ขณะเดียวกัน ธนาคารยังพัฒนาแพลตฟอร์มใหม่สำหรับบริการบริหารเงินสดและบริการสินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ โดยจะมีการเพิ่มคุณสมบัติในการใช้งานมากขึ้นเพื่อสนับสนุนธุรกิจของลูกค้า

หนึ่งในสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญในปี 2562 คือ การสนับสนุนให้ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีเปลี่ยนจากการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยเงินสด ไปเป็นการรับชำระผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถรับชำระเงินได้อย่างสะดวกและปลอดภัย อีกทั้งยังทำให้ธนาคารได้รับข้อมูลทางธุรกิจเชิงลึก ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถนำเสนอบริการทางการเงินแก่ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เช่น การเสนอสินเชื่อโดยพิจารณาจากข้อมูลของลูกค้า หรือ Information-based Lending

ขณะเดียวกัน ธนาคารได้ขยายบริการรับชำระเงินผ่าน QR Code ไปยังร้านค้าและผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งนอกจากจะเป็นการเพิ่มทางเลือกในการรับชำระเงินแล้ว ยังเป็นการสนับสนุนการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสด

นอกจากนี้ ธนาคารยังประสบความสำเร็จในการดำเนินโครงการ Bangkok Bank InnoHub Season 2 ซึ่งเป็นโครงการเพาะบ่มสตาร์ทอัพ โดยร่วมมือกับผู้ประกอบการสตาร์ทอัพที่มีผลงานและมีความเชี่ยวชาญในการพัฒนาเทคโนโลยีมาโดยตลอด ปัจจุบันธนาคารและผู้ประกอบการสตาร์ทอัพหลายรายร่วมกันพัฒนาบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนลูกค้าเอสเอ็มอี เช่น การค้าผ่านช่องทางดิจิทัล และโปรแกรมบัญชีบนระบบคลาวด์ อีกทั้งยังทำงานกับผู้ประกอบการสตาร์ทอัพเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานในหน่วยธุรกิจของธนาคาร เช่น ระบบอัตโนมัติ กระบวนการด้านเครดิต และปฏิบัติการด้านสินเชื่อและหลักทรัพย์

สำหรับบริการ บัวหลวง เอ็มแบงกิ้ง มีการเติบโตของปริมาณธุรกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มขึ้นมากกว่า 2.5 เท่า ในช่วงสามปีที่ผ่านมา เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เลือกทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลัก ธนาคารยังคงดำเนินนโยบาย Mobile First เพื่อเพิ่มบริการใหม่ในบริการ บัวหลวง เอ็มแบงกิ้ง นอกจากนี้ ในระหว่างปีธนาคารได้ทำการทดสอบกระบวนการในการรู้จักลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Know Your Customer: e-KYC) เพื่อการยืนยันตัวตนด้วยข้อมูลทางชีวภาพ (Biometric Authentication) ผ่านการเข้าร่วมทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox) ของธนาคารแห่งประเทศไทย และคาดว่าจะสามารถนำมาให้บริการได้ในปี 2563

ธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นธนาคารดิจิทัล โดยมีการจัดทำเก็บข้อมูลส่วนกลาง (Data Lake) การนำปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาใช้ในการจัดการ จัดเก็บ วิเคราะห์และเลือกสรรข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้ธนาคารมีความรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น และสามารถนำเสนอบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย นอกจากนี้ ยังพัฒนาโครงสร้างของระบบเทคโนโลยีที่เอื้อให้ธนาคารเชื่อมต่อและทำงานร่วมกับผลิตภัณฑ์ แอปพลิเคชัน แพลตฟอร์ม และบริการของผู้พัฒนาและพันธมิตรจากภายนอกองค์กรได้ง่าย รวมทั้งมีความปลอดภัยโดยผ่าน Application Programming Interface (API) ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนานวัตกรรมได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ด้วยเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ธนาคารจะยังคงเดินหน้าสร้างคุณค่าเพื่อผู้มีส่วนได้เสียและมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายในปี 2563