

บทสรุปผู้บริหาร



ในปี 2563 การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ต่อเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลกอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อนในหลายทศวรรษที่ผ่านมา ในช่วงเวลาที่ยากลำบากนี้ ธนาคารให้การดูแลลูกค้าผ่านมาตรการความช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและเฝ้าติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด ขณะเดียวกัน ธนาคารยังคงดูแลกระบวนการพิจารณาสินเชื่อและบริหารความเสี่ยงด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ ควบคู่กับการดำรงฐานะการเงิน สภาพคล่อง และเงินกองทุนให้อยู่ในระดับที่แข็งแกร่งเพื่อรักษาเสถียรภาพทางการเงินที่ยั่งยืน

จากการดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด ทั้งด้านการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ และช่วยสร้างความมั่นคงทางการเงินโดยรวม ทำให้ธนาคารเห็นถึงความสามารถในการปรับตัวของลูกค้า และเห็นถึงพลังอันเกิดจากการทำงานระหว่างลูกค้าและธนาคารในยามวิกฤตด้วยการสรรค์สร้างคุณค่าร่วมกัน คือ พลังในการก้าวข้ามความยากลำบากและสามารถกลับมาฟื้นตัวได้อย่างแข็งแกร่ง

วิกฤตเศรษฐกิจในครั้งนี้ ยังส่งผลต่อพฤติกรรมและการใช้ชีวิตในปัจจุบัน เช่น การที่ผู้บริโภคเปลี่ยนไปใช้ช่องทางออนไลน์ การเติบโตของอีคอมเมิร์ซ และการชำระเงินแบบไม่ใช้เงินสด ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของธนาคาร ในการมุ่งสู่การเป็นธนาคารดิจิทัลที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง

สำหรับลูกค้าบุคคล ธนาคารเปิดให้บริการโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันเวอร์ชันใหม่ โดยแอปพลิเคชันนี้ช่วยสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่ดียิ่งขึ้นด้วยคุณสมบัติใหม่ที่เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้า อีกทั้งยังทำงานบนแพลตฟอร์มที่ออกแบบมาเพื่อเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มและบริการจากภายนอกได้ง่าย จึงสามารถปรับและเพิ่มคุณสมบัติใหม่ได้อย่างรวดเร็ว และยังช่วยให้ธนาคารสามารถเชื่อมต่อบริการกับพันธมิตร เช่น มหาวิทยาลัย ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ โรงพยาบาล และบริษัทผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ที่หลากหลายของลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังเริ่มให้บริการเปิดบัญชีออนไลน์โดยใช้เทคโนโลยีการจดจำใบหน้า และการพิสูจน์และยืนยันตัวตนผ่านแพลตฟอร์ม National Digital ID (NDID) อีกด้วย

นอกจากการให้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ ธนาคารได้ขยายจุดบริการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนกว่า 2 เท่า ด้วยการแต่งตั้ง Banking Agent เพื่อให้ลูกค้าสามารถฝาก-ถอนเงินสดได้สะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังนำเสนอนวัตกรรมด้านการพิสูจน์และยืนยันตัวตนแบบดิจิทัลโดยใช้แพลตฟอร์ม NDID และการตรวจสอบข้อมูลจากเครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Dip Chip) ที่จุดบริการร้านค้า และสาขาของธนาคาร เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในทุกพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกลให้เข้าถึงธุรกรรมทางการเงินได้มากยิ่งขึ้น

เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าธุรกิจ ธนาคารนำเสนอบริการออนไลน์ใหม่หลายบริการเพื่อช่วยให้ลูกค้าบริหารจัดการธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินแทนการใช้เงินสดผ่าน QR PromptPay เพื่อให้ลูกค้าบุคคลสามารถชำระแบบไร้สัมผัสให้กับร้านค้าปลีก ร้านอาหารริมทาง ร้านเสริมสวย หรือ ร้านขายของชำ เป็นต้น BeMerchant NextGen ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ธุรกิจค้าปลีกสามารถรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน QR Code แทนการรับเงินสด โดยสามารถตรวจสอบรายการโอนเงินและบริหารการเงินได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น บริการบัวหลวง สมาร์ทบิล เพย์เมนต์ ซึ่งนำเสนอบริการรับชำระบิลอย่างครบวงจร บริการรับชำระค่าโดยสารและค่าเช่ารถแท็กซี่ผ่าน QR Code แทนการใช้นเงินสดและช่วยให้ผู้ประกอบการแท็กซี่สามารถดูความเคลื่อนไหวของบัญชีได้ตลอดเวลาและบริการนำส่งเงินภาษีหัก ณ ที่จ่าย และข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร (e-Withholding Tax)

ในด้านต่างประเทศ ธนาคารเดินทางขยายธุรกิจสู่ภูมิภาคอย่างต่อเนื่อง ด้วยการเข้าซื้อหุ้นของธนาคารพีที เฟอร์มาตา ทีบีเค (ธนาคารฟอร์มาตา) ในอินโดนีเซียในปี 2563 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าธนาคารมีความเชื่อมั่นในศักยภาพและความแข็งแกร่งของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หลังการรวมธนาคารกรุงเทพในอินโดนีเซียเข้าเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารฟอร์มาตาอย่างเป็นทางการในเดือนธันวาคม ธนาคารฟอร์มาตามีสถานะเป็นธนาคารขนาดใหญ่ 1 ใน 10 ของอินโดนีเซีย เมื่อพิจารณาจากสินทรัพย์รวม โดยในเดือนมกราคม 2564 ธนาคารฟอร์มาตาได้รับการอนุมัติจากหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจการเงินของอินโดนีเซีย (Otoritas Jasa Keuangan: OJK) ให้เป็นสมาชิกกลุ่ม BUKU IV ซึ่งเป็นสถานะธนาคารพาณิชย์ระดับสูงสุดตามหลักเกณฑ์ขนาดของเงินกองทุนที่มากกว่า 30 ล้านล้านรูเปียห์ (ประมาณ 63,332 ล้านบาท) โดยการลงทุนเข้าซื้อหุ้นธนาคารฟอร์มาตาครั้งนี้ ส่งผลให้สัดส่วนสินเชื่อกิจการต่างประเทศต่อสินเชื่อบริการรวมของธนาคารกรุงเทพเพิ่มขึ้น เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารมีแหล่งรายได้ที่หลากหลาย ขยายโอกาสในการเข้าถึงตลาดที่มีการเติบโตสูงในอาเซียน และช่วยให้สามารถบริการลูกค้าในอินโดนีเซียและทั่วทั้งเครือข่ายได้อย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น

ธนาคารร่วมกับพันธมิตรด้านเทคโนโลยีเปิดบริการ Contour ซึ่งเป็น Enterprise Blockchain Solution ที่เป็นการให้บริการเครดิตออฟเครดิต (Letter of Credit: L/C) ในรูปแบบดิจิทัลทั้งกระบวนการ โดยมีการเปิดธุรกรรม L/C ระหว่างประเทศไทยกับเวียดนามผ่านบริการ Contour เป็นครั้งแรกในปี 2563 หลังประสบความสำเร็จจากการทำธุรกรรมในครั้งนั้นและจากการทดสอบการทำธุรกรรม L/C ระหว่างอินโดนีเซียกับประเทศไทย ในปี 2562 ธนาคารมีแผนให้บริการในเชิงพาณิชย์แก่ลูกค้าในประเทศไทย และในเครือข่ายสาขาต่างประเทศ นวัตกรรมนี้จะช่วยให้ลูกค้าสามารถดำเนินธุรกิจร่วมกับพันธมิตรทางการค้าทั่วโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความปลอดภัยสูง

ขณะเดียวกัน ธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลสำหรับกิจการธนาคารต่างประเทศ ซึ่งประกอบด้วย ระบบงานหลัก (Core Banking) การบริหารเงินสด ระบบป้องกันการฟอกเงิน และการชำระเงิน พัฒนาการเหล่านี้จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการได้อย่างไร้รอยต่อ มีประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนในการชำระดุลให้แก่สมาชิกในประเทศไทยกับสมาชิกในต่างประเทศตามเงื่อนไขในการชำระดุลระหว่างประเทศ รองรับการให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการข้ามพรมแดนด้วย QR Code ระหว่างประเทศไทยกับ 2 ประเทศในเอเชีย ได้แก่ เวียดนาม และอินโดนีเซีย พร้อมทั้งได้รับการคัดเลือกให้เป็นตัวแทนในการชำระดุลให้กับธนาคารสมาชิกในประเทศไทย สำหรับบริการ PromptPay International ซึ่งเป็นบริการโอนเงินระหว่างประเทศไทยและสิงคโปร์ ที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถโอนเงินระหว่างประเทศผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัด

ในขณะที่การเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียนมีความก้าวหน้าอย่างเป็นรูปธรรม จากการเดินทางของโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เชื่อมโยงประเทศไทยกับประเทศต่าง ๆ ทั่วภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และอื่น ๆ อาทิ ระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร โครงข่ายรถไฟทั่วประเทศ โครงการรถไฟความเร็วสูงที่เชื่อมประเทศไทยกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และเงินรวมทั้งโครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งเป็นโครงการระยะยาวที่มีเป้าหมายในการเป็นศูนย์กลางด้านโลจิสติกส์และการขนส่งที่สำคัญของภูมิภาค อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางภาคบริการมูลค่าสูงและภาคการผลิตแห่งอนาคต ทั้งนี้ ธนาคารมีส่วนร่วมในการสนับสนุนสินเชื่อแก่โครงการด้านพลังงานทั่วภูมิภาค ซึ่งรวมถึงโครงการพลังงานสะอาดและพลังงานหมุนเวียนหลายโครงการ เช่น การผลิตพลังงานจากชีวมวล พลังงานลม และโครงการพลังงานแสงอาทิตย์ ตลอดจนการผลิตรถยนต์ไฟฟ้า และโครงการรีไซเคิลพลาสติก

ธนาคารจะยังคงให้การดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด มุ่งมั่นทำงานอย่างมีคุณภาพ และสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยดำเนินการควบคู่กับการให้บริการด้วยประสิทธิภาพและความเป็นเลิศ ขณะเดียวกัน ธนาคารจะเดินทางขยายบริการธนาคารดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ด้วยโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการกำกับดูแลข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ แสวงหาโอกาสในการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ และสร้างการเติบโตจากบริการที่มีศักยภาพในการสร้างรายได้ เช่น บริการบริหารเงินสด ประกันผ่านธนาคาร และบริการด้านกองทุนรวม ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ที่พร้อมสนับสนุนให้ลูกค้าสร้างอนาคตทางการเงินที่มั่นคงผ่านการสรรค์สร้างคุณค่าร่วมกัน