

## สารจากประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่

ธนาคารได้นำคุณค่าหลักและเจตนารมณ์ของการเป็น  
"เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน" ซึ่งสะท้อนถึงการเป็นองค์กรที่ดำเนินถึงลูกค้าเป็นสำคัญ  
มาเป็นแนวทางช่วยให้ลูกค้าสามารถฟื้นตัวได้อย่างเข้มแข็ง

จากซ้ายไปขวา:

เดชา ตูลานันท์, ปิติ สิกธิอำนวย, ชาติศิริ โสภณพนิช

## ภาพรวม

ปี 2563 เป็นปีที่โลกต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน จากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน ตลอดจนภาคธุรกิจและประเทศทั่วโลก วิกฤตด้านสาธารณสุขในครั้งนี้นักกระตุ้นให้ภาครัฐในประเทศต่าง ๆ ยกเว้นนโยบายเพื่อยับยั้งการแพร่กระจายของโรคด้วยมาตรการปิดเมืองและการปิดพรมแดน ทำให้ปริมาณการค้าและการส่งออกลดลง จนส่งผลให้เศรษฐกิจเข้าสู่ภาวะถดถอย

ประเทศไทย สามารถควบคุมสถานการณ์โควิด-19 ได้ค่อนข้างมีประสิทธิภาพจากความร่วมมือร่วมใจอย่างแข็งขันของสาธารณสุขชนในวงกว้าง ภาคธุรกิจและภาครัฐ โดยกลุ่มที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดคือ ประชาชนคนทำงาน ผู้ประกอบการเอสเอ็มอี และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ตลอดจนชนชั้นพลายชนที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารมีความห่วงใยลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องที่ประสบปัญหาและได้รับผลกระทบจากการระบาดครั้งนี้ ธนาคารจึงมุ่งมั่นดำเนินการต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ทุกคนเอาชนะความยากลำบาก มีความแข็งแกร่ง และกลับมายืนหยัดได้อีกครั้ง โดยธนาคารได้นำคุณค่าหลักและเจตนารมณ์ของการเป็น “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” ซึ่งสะท้อนถึงการเป็นองค์กรที่คำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญมาเป็นแนวทางช่วยให้ลูกค้าสามารถฟื้นตัวได้อย่างเข้มแข็ง

ในเดือนพฤษภาคม 2563 ธนาคารประสบความสำเร็จในการเข้าซื้อกิจการธนาคารพีที เฟอร์มาตา ทีบีเค (ธนาคารเฟอร์มาตา) ในอินโดนีเซีย โดยหลังการทำคำเสนอซื้อหุ้นส่วนที่เหลือทั้งหมดของธนาคารเฟอร์มาตาในเดือนตุลาคม ธนาคารกรุงเทพมีสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 98.71 ในธนาคารเฟอร์มาตา นับเป็นการเข้าซื้อกิจการในต่างประเทศที่ใหญ่ที่สุดของธนาคารไทย การดำเนินการในครั้งนี้เป็นเสริมสร้างฐานธุรกิจของธนาคารให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น และทำให้ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารไทยที่มีสาขาในต่างประเทศมากที่สุด ต่อมาในเดือนธันวาคม ธนาคารกรุงเทพได้รวมสาขาในประเทศอินโดนีเซีย รวมทั้งพนักงานและฐานลูกค้าเข้ากับธนาคารเฟอร์มาตาอย่างเป็นทางการ ทำให้ลูกค้าของธนาคารกรุงเทพในอินโดนีเซียเข้าถึงโอกาสทางธุรกิจและบริการทางการเงินที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ธนาคารเฟอร์มาตาได้รับประโยชน์จากเครือข่ายสาขาต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพ ทั้งในอาเซียนและภูมิภาคอื่นทั่วโลก ซึ่งช่วยให้ลูกค้าในอินโดนีเซียสามารถเข้าถึงโอกาสเพื่อสร้างการเติบโตได้มากขึ้นในตลาดต่างประเทศอีกด้วย

## การสรรค์สร้างคุณค่าร่วมกัน

ธนาคารเชื่อมั่นว่า **“การสรรค์สร้างคุณค่าร่วมกัน”** เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผ่านพ้นอุปสรรคและความท้าทายต่าง ๆ ธนาคารในฐานะ “เพื่อนคู่คิด” พร้อมสร้างคุณค่าที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ลูกค้าด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

**เพื่อนคู่คิด** ธนาคารกรุงเทพมุ่งมั่นใส่ใจดูแลพนักงานและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอย่างยาวนาน โดยในช่วงวิกฤตโควิด-19 ได้ให้ความสำคัญกับสุขภาพของพนักงานและลูกค้า ด้วยมาตรการดูแลสุขภาพและรักษาความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ รวมทั้งนโยบายแยกทีมการทำงาน และการปฏิบัติงานที่บ้าน ทั้งนี้ พนักงานธนาคารต่างทุ่มเททำงานอย่างเต็มกำลังเพื่อดูแลลูกค้า ทำความเข้าใจกับปัญหาและให้คำปรึกษา รวมถึงสนับสนุนด้านการเงิน เพื่อให้สามารถก้าวข้ามวิกฤตครั้งนี้ นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมมือกับภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ โดยเข้าร่วมโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำของธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อช่วยผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด และยังได้มอบเงินบริจาคให้กับโรงพยาบาลของรัฐหลายแห่งเพื่อสนับสนุนโครงการด้านภัยโควิด-19 อีกด้วย

**การขยายธุรกิจสู่ภูมิภาค** ในฐานะธนาคารไทยที่มีเครือข่ายสาขาต่างประเทศครอบคลุมมากที่สุด ธนาคารพร้อมสนับสนุนลูกค้าธุรกิจให้เข้าถึงโอกาสในการขยายธุรกิจในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ การเข้าซื้อกิจการและรวมธนาคารกรุงเทพในอินโดนีเซียเข้ากับธนาคารเฟอร์มาตาเป็นก้าวสำคัญที่จะช่วยให้ลูกค้าของธนาคารสามารถเข้าถึงโอกาสที่เปิดกว้างในอินโดนีเซีย ซึ่งเป็นประเทศที่มีเศรษฐกิจขนาดใหญ่ที่สุดในภูมิภาค และเป็นหนึ่งในประเทศที่มีการเติบโตทางเศรษฐกิจสูงที่สุดในโลก ขณะเดียวกัน ธนาคารยังเสริมสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งในตลาดอื่น ๆ เช่น เวียดนาม และจีน โดยในเวียดนาม ธนาคารให้การสนับสนุนการลงทุนที่มีความสำคัญในภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ รวมถึงพลังงานหมุนเวียน ทั้งนี้ เมื่อสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลาย โอกาสทางธุรกิจในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้นี้จะมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับความมุ่งมั่นในการขยายธุรกิจและการกระจายความเสี่ยงด้านชัพลายชนของลูกค้าธุรกิจและนักลงทุนในภูมิภาคดังกล่าว

## เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ธนาคารจึงเร่งเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นธนาคารดิจิทัล และองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล

### ภาวะแวดล้อมในการดำเนินงาน

**การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล** สถานการณ์โควิด-19 เป็นปัจจัยที่เร่งให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้กับบริการทางการเงินและกระบวนการทำงานขององค์กร ปัจจุบันลูกค้าหันมาทำธุรกรรมและชำระเงินแบบดิจิทัลโดยไม่ใช้เงินสดแทนการทำธุรกรรมที่สาขาหรือจุดบริการมากขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประเทศไทยให้การตอบรับเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ธนาคารจึงเร่งเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นธนาคารดิจิทัลและองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในระหว่างปี ประกอบด้วยการเปิดตัวโมบายแบงก์กิ้ง จากธนาคารกรุงเทพ (Bangkok Bank Mobile Banking) เวอร์ชันใหม่ การส่งเสด็จเตอร์ออฟเครดิต หรือ L/C ซึ่งเป็นธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศจากลูกค้าของธนาคารในประเทศเวียดนามมายังประเทศไทยผ่านแพลตฟอร์ม Enterprise Blockchain การพัฒนาแอปพลิเคชันทางการเงินที่เป็นภาษาไทย และการเปิดตัวบัญชีใหม่ผ่านการยืนยันตัวตนด้วยเทคโนโลยีการจดจำใบหน้า

ธนาคารนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดหาเครื่องมือที่จำเป็นให้กับบุคลากรของธนาคารเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่บ้านในช่วงที่มีการประกาศใช้มาตรการปิดเมือง นอกจากนี้ ธนาคารยังมีความก้าวหน้าในการนำระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) การประยุกต์ใช้ข้อมูลเชิงลึก (Machine Learning) และระบบการทำงานอัตโนมัติแบบหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation) มาใช้เพื่อเพิ่มความเร็วและขีดความสามารถในหลายกระบวนการทำงานของหน่วยงานสนับสนุน ตลอดจนการพัฒนาที่เก็บข้อมูลส่วนกลาง (Next Generation Data Lake) และแพลตฟอร์มการวิเคราะห์อื่น ๆ เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล

ปี 2563 เป็นปีที่เศรษฐกิจไทยเข้าสู่สภาวะถดถอย โดยได้รับผลกระทบจากโควิด-19 มาตรการปิดเมือง การจำกัดการเดินทางระหว่างประเทศ และจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก โดยภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการส่งออกได้รับผลกระทบมากที่สุด ทั้งนี้ก่อนที่จะเกิดสถานการณ์โควิด-19 ภาคการส่งออกของไทยได้รับผลกระทบจากสงครามการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกาและจีนอยู่แล้ว ทำให้เศรษฐกิจโดยรวมเริ่มชะลอลง ดังนั้นเมื่อเผชิญกับวิกฤตจากการแพร่ระบาด เศรษฐกิจไทยจึงอยู่ในภาวะที่ซบเซายิ่งขึ้น ก่อนที่จะเริ่มฟื้นตัวขึ้นบ้างในช่วงปลายปี

สำหรับผลการดำเนินงาน แม้เศรษฐกิจไทยจะขยายตัวติดลบในปี 2563 แต่ธนาคารยังคงมีกำไรสุทธิ 17,181 ล้านบาท โดยรวมผลประกอบการของธนาคารเพอร์มาตังตั้งแต่วันที่ธนาคารเข้าถือหุ้นในวันที่ 20 พฤษภาคม 2563 ทั้งนี้ ธนาคารยังคงใช้แนวทางบริหารฐานะการเงินด้วยความรอบคอบและระมัดระวังควบคู่กับการตั้งสำรองอย่างเพียงพอเพื่อรองรับความไม่แน่นอนจากภาวะเศรษฐกิจอันเนื่องมาจากผลกระทบของสถานการณ์โควิด-19 นอกจากนี้ ธนาคารยังรักษาเงินกองทุนและสภาพคล่องให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อรักษาเสถียรภาพทางการเงินที่ยั่งยืนและเตรียมพร้อมรับมือกับความท้าทายต่าง ๆ โดยในเดือนกันยายน 2563 ธนาคารได้ออกตราสารหนี้โดยสิทธิที่สามารถนับเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 ของธนาคารภายใต้หลักเกณฑ์ Basel III จำนวน 750 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ เพื่อเสริมสร้างโครงสร้างเงินกองทุนให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ทำให้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ธนาคารมีอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงที่ร้อยละ 18.3 ทั้งนี้ ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และมีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 6 ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เมื่อพิจารณาจากสินทรัพย์รวมโดยการรวมกิจการของธนาคารเพอร์มาตังเข้ากับธนาคารกรุงเทพ ส่งผลให้สัดส่วนสินเชื่อกิจการต่างประเทศต่อสินเชื่อรวมของธนาคารกรุงเทพเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 17 เป็นร้อยละ 23

อนึ่ง ธนาคารและบริษัทย่อยนำมาตราฐานการรายงานทางการเงินฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน (IFRS 9) ซึ่งเป็นมาตรฐานการบัญชีตามหลักสากลฉบับใหม่มาถือปฏิบัติกับงบการเงินสำหรับรอบระยะเวลาบัญชีตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

## ก้าวสู่ออนาคต

ในระหว่างที่ทั่วโลกกำลังปรับตัวเข้าสู่ฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ยังคงไม่คลี่คลาย อีกทั้งยังต้องเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงเดิม เช่น การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ดิจิทัล ข้อพิพาททางการค้าระหว่างประเทศ และการเคลื่อนย้ายของซัพพลายเชน ปี 2564 จึงยังคงเป็นปีที่ท้าทายสำหรับทุกฝ่าย

แม้จะมีข่าวดีเกี่ยวกับการส่งมอบวัคซีนเพื่อป้องกันโควิด-19 และมีการเริ่มฉีดวัคซีนในหลายประเทศแล้ว ซึ่งจะช่วยลดการแพร่ระบาด แต่ยังคงต้องใช้เวลาอีกหลายไตรมาสกว่าจะสามารถควบคุมโรคระบาดและฟื้นฟูเศรษฐกิจได้สำเร็จ โดยเฉพาะในภาคการท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบอย่างหนัก ดังนั้น ธนาคารจึงต้องดำเนินมาตรการป้องกันอย่างรอบคอบและต่อเนื่องเพื่อสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการดูแลธุรกิจของลูกค้าให้สามารถเดินหน้าต่อไปได้

สำหรับปี 2564 ธนาคารจะยังคงให้ความสำคัญกับการสรรค์สร้างคุณค่าร่วมกัน โดยจะยืนเคียงข้างลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เข้าใจถึงธุรกิจและความต้องการทางการเงินของลูกค้า เข้าถึงปัญหาเพื่อให้คำแนะนำในการก้าวผ่านวิกฤต สามารถปรับการดำเนินงาน และเตรียมความพร้อมเพื่อเปิดรับโอกาสใหม่ ๆ ในอนาคต ขณะเดียวกัน ธนาคารจะดูแลสินเชื่อให้มีคุณภาพ พร้อมรับโอกาสใหม่ทางธุรกิจ และให้ความสำคัญกับภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่มีศักยภาพในการเติบโตสูง

ในฐานะธนาคารชั้นนำของอาเซียน ธนาคารสนับสนุนให้เกิดการบูรณาการและการเชื่อมโยงบริการทางการเงินในภูมิภาค พร้อมทั้งช่วยให้ลูกค้าและนักลงทุนได้รับประโยชน์จากศักยภาพในการเติบโตของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นตลาดที่มีความหลากหลายด้วยประชากรกว่า 650 ล้านคน ในขณะเดียวกัน ธนาคารได้เร่งการขับเคลื่อนเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร เพื่อให้บุคลากรของธนาคารพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและสามารถพัฒนาการทำงานรูปแบบใหม่เพื่อบรรลุเป้าหมายในการเป็นธนาคารดิจิทัล

ธนาคารกรุงเทพยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมตามหลักปฏิบัติของการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยใส่ใจกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศสู่อนาคตที่ยั่งยืน

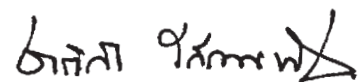
ในนามของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง ธนาคารขอขอบคุณลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า ฝ่ายบริหาร และพนักงานที่ให้ความไว้วางใจและสนับสนุนธนาคารตลอดปีที่ผ่านมา โดยธนาคารเชื่อมั่นว่า การกระชับความสัมพันธ์และสรรค์สร้างคุณค่าร่วมกันจะนำไปสู่ประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายต่อไป



**(ปิติ สิริกรอำวย)**  
ประธานกรรมการ



**(เดชา ตานันท์)**  
ประธานกรรมการบริหาร



**(ชาติศิริ โสภณพนิช)**  
กรรมการผู้จัดการใหญ่