

KBANK

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

กลยุทธ์ธุรกิจ



ธนาคารกสิกรไทยดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการ “ธนาคารแห่งความยั่งยืน” ที่มุ่งสร้างสมดุลในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างผลตอบแทนที่ยั่งยืนในระยะยาว โดยใช้หลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนทุกหน่วยงานให้เกิดการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและนำไปสู่การปฏิบัติจริง สร้างมาตรฐานและแนวทางการทำงานร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



ธนาคารได้พัฒนากลยุทธ์ด้านความยั่งยืนบนแนวคิด Issue-Based Strategy ที่เน้นการจัดการประเด็นสำคัญแบบองค์รวม เชื่อมโยงทุกมิติทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยกำหนดเป็นความมุ่งหมาย ประกอบด้วย การเป็นธนาคารที่ทุกคนเชื่อมั่น (Be a Most Trusted Bank) พร้อมเคียงข้างผู้มีส่วนได้เสียในการก้าวผ่านความท้าทายเพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน การเสริมความยืดหยุ่นพร้อมก้าวสู่อนาคตร่วมกัน (Reinforce Future-Ready Resilience) ให้แก่องค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อพร้อมรับมือกับทุกความไม่แน่นอน และร่วมก้าวสู่โอกาสการเติบโตใหม่ๆ ในอนาคต และการสร้างการเติบโตที่ครอบคลุมและทั่วถึง (Enable Inclusive Growth) เพื่อสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าถึงศักยภาพสูงสุด ผ่านการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ที่นำไปสู่การขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำอย่างครอบคลุม ทั้งนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการวัดผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals) วาระด้านความยั่งยืนของประเทศและมาตรฐานสากล เพื่อผลักดันผลกระทบเชิงบวกต่อเศรษฐกิจและสังคมให้เติบโตได้ท่ามกลางความไม่แน่นอน รวมถึงธนาคารได้นำหลักการ “Double Materiality” มาใช้ในการประเมินความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อมูลค่าทางเศรษฐกิจของธนาคารและผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มธุรกิจการเงิน

นอกจากนี้ ธนาคารได้ดำเนินกลยุทธ์ด้านสภาพภูมิอากาศอย่างจริงจังเพื่อบรรลุเป้าหมาย Net Zero พร้อมสนับสนุนภาคธุรกิจในการเปลี่ยนผ่านสู่กลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงขยายบทบาทที่มากกว่าการให้บริการทางการเงิน เพื่อมุ่งสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันที่จำเป็นให้แก่ลูกค้า ก้าวสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยมีเป้าหมายเป็นผู้ให้บริการโซลูชันด้านสภาพภูมิอากาศแบบครบวงจร

KBANK

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ความเสี่ยงด้าน ESG



ธนาคารมุ่งเสริมสร้างการบริหารความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร และบริหารความเสี่ยงตามหลัก 3 Lines of Defense โดยกำหนดหน่วยงานทำหน้าที่กำกับดูแล ควบคุม ตรวจสอบ แบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจนในแต่ละระดับ รวมทั้งผนวกความเสี่ยงด้าน ESG เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ พร้อมนำพาลูกค้าและธุรกิจของประเทศเดินหน้าสู่ระบบเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างยั่งยืนไปด้วยกัน ผ่านการดำเนินการที่ต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ คือ สิ่งแวดล้อม สังคม และ ธรรมชาติภาพ ประกอบด้วย

1. การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศ

การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ทั้งการดำเนินงานภายในและความสามารถของธุรกิจที่อยู่ในพอร์ตโฟลิโอ โดยธนาคารได้ผนวกการบริหารความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เข้าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยการบริหารความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของธนาคาร ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การควบคุมความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง รวมถึงได้วางแผนกลยุทธ์รายอุตสาหกรรม (Sector Decarbonization Strategy) เพื่อควบคุมและสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของลูกค้านในพอร์ตโฟลิโออย่างใกล้ชิด จำนวน 6 กลุ่มอุตสาหกรรม ได้แก่ กลุ่มโรงไฟฟ้า น้ำมันและก๊าซ ถ่านหิน ซีเมนต์ อะลูมิเนียม และยานยนต์

2. เทคโนโลยี และความปลอดภัยของข้อมูล

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารโดยตรง ปัญญาประดิษฐ์แบบสร้างสรรค์ (Generative AI) ได้ลดข้อจำกัดของการสร้างข้อมูลเชิงในรูปแบบข้อความ ภาพ เสียง อีเมล และวิดีโอ ที่ยากต่อการตรวจสอบ รวมถึงการโจมตีทางไซเบอร์ด้วย AI และการฉ้อโกงทางดิจิทัลด้วยข้อมูลเท็จและข้อมูลบิดเบือน โดยธนาคารได้กำหนดแนวการบริหารความเสี่ยงด้าน AI ด้วยการบังคับใช้กรอบการบริหารความเสี่ยงด้าน AI นโยบาย และหลักการใช้ AI อย่างรับผิดชอบ รวมถึงใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์รูปแบบใหม่และภัยคุกคามที่ซับซ้อน พร้อมทั้งยกระดับความรู้ด้าน AI ให้แก่พนักงาน

3. การพัฒนาทักษะพนักงานเพื่อรองรับระบบเศรษฐกิจดิจิทัล

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจ กฎระเบียบ และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยธนาคารได้พัฒนาทักษะของพนักงาน เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว พัฒนาหลักสูตรทักษะสำหรับอนาคตเพื่อเตรียมพร้อมรับมือความท้าทายในอนาคต เช่น หลักสูตร Growth Mindset, Outward Mindset, AI to Increase Productivity หลักสูตร Compulsory ที่เกี่ยวกับกฎระเบียบการดำเนินธุรกิจธนาคาร และหลักสูตรตาม Functional Skills เป็นต้น

กลุ่มธุรกิจการเงิน

KBANK

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศก่อให้เกิดทั้งความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจ ทั้งจากการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ และจากความเสี่ยงทางกายภาพที่เกิดจากสภาพอากาศสุดขั้ว ธนาคารจึงได้กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานผ่าน Climate Strategy 3+1 โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนคือการบรรลุ Net Zero จากการดำเนินงานของธนาคาร (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ภายในปี 2573 และกำหนดเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของพอร์ตโฟลิโอสินเชื่อและการลงทุนให้สอดคล้องกับเป้าหมาย Nationally Determined Contribution (NDC) ของประเทศไทย ดังนี้

1. การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงาน (Own Operation) ธนาคารดำเนินการโดยติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ในอาคารสำนักงานหลัก และ 95 สาขา การเปลี่ยนใช้รถ EV 354 คัน รวมทั้งบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ณ สิ้นปี 2567 ธนาคารสามารถลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ได้ 17.02% (จากปีฐาน 2563)
2. การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศ (Climate Risk Management) ธนาคารจัดทำแผนกลยุทธ์การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรายอุตสาหกรรม (Sector Decarbonization Strategy) ใน 6 อุตสาหกรรมหลัก ได้แก่ โรงไฟฟ้า น้ำมันและก๊าซ ถ่านหิน ซีเมนต์ อะลูมิเนียม และยานยนต์ เพื่อนำพาพอร์ตโฟลิโอสินเชื่อสู่ Net Zero อย่างเป็นรูปธรรม ควบคู่ไปกับการนำ การประเมินความเสี่ยงทางกายภาพ มาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องกับความเสี่ยงระยะยาว
3. สนับสนุนด้านการเงินและการลงทุนเพื่อความยั่งยืน ธนาคารสนับสนุนสินเชื่อสีเขียว การเงินเพื่อความยั่งยืน สินเชื่อเพื่อสังคม การเงินเพื่อการเปลี่ยนผ่าน รวมทั้งการลงทุนเพื่อความยั่งยืนผ่าน Beacon Venture Capital โดยระหว่างปี 2565-2567 ธนาคารได้สนับสนุนด้านการเงิน และการลงทุนเพื่อความยั่งยืนไปแล้วทั้งหมด 121,897 ล้านบาท และในปี 2568 ธนาคารได้ประกาศเป้าหมายการสนับสนุนด้านการเงินและการลงทุนเพื่อสังคมใหม่เป็น 4-5 แสนล้านบาท ภายในปี 2573 เพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้า และสร้างโอกาสทางธุรกิจในอนาคต

การให้บริการที่มากกว่าการสนับสนุนทางการเงิน (Beyond Banking Solution) ธนาคารเล็งเห็นถึงความจำเป็นของการสร้างระบบนิเวศที่พร้อมสนับสนุนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้เริ่มให้บริการ Beyond Banking Solution ที่ครอบคลุมโซลูชันด้านการประหยัดพลังงานและพลังงานสะอาดแบบครบวงจร เครื่องมือการคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การให้คำปรึกษาด้านความยั่งยืนและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Decarbonization) การอบรมให้ความรู้ และการสร้างและเชื่อมโยงเครือข่ายด้านความยั่งยืนของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคสังคม เพื่อขับเคลื่อนสังคมสู่ความยั่งยืน



กลุ่มธุรกิจการเงิน

KBANK

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานด้านสังคม



การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยตระหนักว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นความรับผิดชอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น ตัวแทนการร่วมค้า ภาครัฐ และชุมชนท้องถิ่น ครอบคลุมการดำเนินธุรกิจของธนาคารทั้งห่วงโซ่อุปทาน สอดคล้องตามหลักกฎหมายและมาตรฐานสากลขององค์การสหประชาชาติ ธนาคารได้จัดทำกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน หรือ Human Rights Due Diligence ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และทุกกิจกรรมของธุรกิจธนาคารและการร่วมค้าของธนาคารทั้งหมด 100% อย่างโปร่งใส ประกอบด้วย 4 กระบวนการ ได้แก่ การประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน การบูรณาการและการดำเนินการ การติดตามและการรายงานผล และการแก้ไขและเยียวยา เพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธนาคาร และกำหนดมาตรการบรรเทาและควบคุมความเสี่ยงอย่างรอบด้าน

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน ผ่านการให้ความรู้ทางการเงิน โซเบอร์ และดิจิทัล

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพประชาชน เพื่อสร้างรากฐานที่เข้มแข็งต่อการพัฒนาสังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศ เช่น การให้ความรู้ทางการเงินและโซเบอร์แก่ลูกค้าและสาธารณะผ่านแคมเปญ สติ ที่สามารถสร้างการรับรู้ให้ลูกค้าและประชาชนไปแล้วกว่า 16.4 ล้านราย การเผยแพร่บทความด้านเศรษฐกิจ ธุรกิจ และแนวโน้มความยั่งยืนที่ทันต่อสถานการณ์ โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทยที่เข้าถึงผู้อ่านกว่า 6.58 ล้านราย การให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีผ่านโครงการ K SME Care และช่องทางต่าง ๆ รองรับผู้ประกอบการกว่า 1.8 ล้านราย โครงการ SKILLKAMP ที่พัฒนากทักษะและศักยภาพด้านดิจิทัลแห่งอนาคตสำหรับนิสิต นักศึกษาและบุคคลทั่วไป และช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถเข้าถึงบุคลากรตรงกับความต้องการ ปัจจุบันมีหลักสูตรเผยแพร่ 355 หลักสูตร และมีผู้ลงทะเบียน 8,000 ราย และการส่งเสริมความรู้และเครือข่ายให้แก่สตาร์ทอัพผ่านโครงการ KATALYST โดยมีสตาร์ทอัพผ่านการเรียนรู้ในโปรแกรมจำนวน 155 ราย

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ดำเนินโครงการ AFTERKLASS ให้ความรู้ทางการเงินออนไลน์สำหรับเยาวชน เพื่อให้มีทักษะการบริหารการเงิน การลงทุน และการทำธุรกิจ มีสมาชิกใหม่ในระบบออนไลน์รวม 15,116 คน และมีเยาวชนเข้าร่วมเวิร์กช็อปทั้งหมดจำนวน 1,414 คน โดยได้ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (Social Return on Investment: SROI) ในอัตราผลตอบแทน 1:1.32 โดยในปี 2567 ธนาคารได้ให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้ด้อยโอกาสจำนวน 59,769 คน จากเป้าหมาย 55,000 คน

กลุ่มธุรกิจการเงิน

การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ/บรรษัทภิบาล



ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ตามแนวทาง K-Strategy โดยมีเป้าหมายขับเคลื่อนองค์กรด้วยการใช้ข้อมูล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการทำงาน รองรับการทำงานในหลากหลายรูปแบบ ภายใต้นโยบายการกำกับดูแล และโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลและ AI ที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

1. การสร้างคุณค่า การวิเคราะห์ข้อมูล และการตัดสินใจทางธุรกิจด้วย AI ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพงานด้านเครดิตและการติดตามหนี้ ป้องกันการลดลงของเงินฝาก CASA และส่งเสริมการขายและบริการบริหารความมั่งคั่ง ดังนี้

1.1 เพิ่มประสิทธิภาพการติดตามหนี้ ด้วยการนำระบบติดตามผลการตามหนี้ และการตรวจสอบผลการดำเนินงานอย่างละเอียดมาใช้ ส่งผลให้กระบวนการติดตามหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดการสูญเสียด้านเครดิต

1.2 ป้องกันการลดลงของเงินฝาก CASA และกระแสเงินทุน ด้วยการพัฒนา AI แบบคาดการณ์ เพื่อแจ้งเตือนล่วงหน้าลูกค้าที่มีแนวโน้มจะถอนเงินจาก CASA หรือมีกระแสเงินสดลดลงภายใน 3 เดือน โดยวิเคราะห์จากขนาดธุรกิจ และพฤติกรรมการใช้จ่ายในอดีต เพื่อให้ผู้ดูแลความลูกค้าสัมพันธ์สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกและแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา

2. การสร้างรากฐาน Big Data ที่ปลอดภัย แข็งแกร่ง และใช้งานง่าย โดยเน้นความเป็นเลิศภายใต้การกำกับดูแลข้อมูลที่ดี โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูล ความเสถียรของระบบ และความสะดวกในการใช้งาน เพื่อให้ธนาคารมีข้อมูลคุณภาพสูง มีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรที่มีทักษะ และสร้างวัฒนธรรมส่งเสริมการใช้ข้อมูล

2.1 การพัฒนาแพลตฟอร์ม Big Data บนคลาวด์ โดยรวบรวมแหล่งข้อมูลสำคัญไว้ในแพลตฟอร์มเดียวที่ครอบคลุม และจัดการง่าย ส่งผลให้ประมวลผลข้อมูลเร็วขึ้น 2-5 เท่า

2.2 การพัฒนาศักยภาพและวัฒนธรรมที่ขับเคลื่อนด้วยการใช้ข้อมูล ผ่านโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถของพนักงานหลักในการใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาทางธุรกิจ โดยมีผู้เข้าอบรมสำเร็จ 92% ของกลุ่มเป้าหมาย และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมการใช้ข้อมูลรวม 18 กิจกรรม มีผู้เข้าร่วมจำนวน 9,813 คน และได้รับคะแนนความพึงพอใจ 97%

3. การเสริมศักยภาพเครื่องมือข้อมูลและ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยการนำ Microsoft Copilot มาใช้ในโครงการนำร่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยนำระบบ Automation มาใช้ในงานต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลภาษา และการสร้างเนื้อหา ส่งผลให้ลดงานที่ต้องทำด้วยมือลงได้ถึง 1,401 วันต่อคนต่อเดือน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม