

# คำถามและข้อเสนอแนะของผู้ถือหุ้นในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ครั้งที่ 27 (ปี 2563) โดยเผยแพร่บนเว็บไซต์ของธนาคาร

## คำถามของผู้ถือหุ้น

### คุณรัฐภูมิ สุชาติเวชภูมิ (ผู้ถือหุ้น)

#### คำถาม

1. ธนาคารได้รับคำตอบแทนจากโครงการที่ธนาคารจัดทำร่วมกับภาครัฐเท่าใด
2. ธนาคารมีการบริหารจัดการข้อมูลที่ได้รับจากโครงการที่จัดทำร่วมกับภาครัฐอย่างไร
3. การที่ธนาคารปิดสาขา ทำให้ธนาคารสูญเสียรายได้และถูกค่าให้กับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ธนาคารมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร

#### คำตอบ

#### ผู้บริหารสายงาน Digital Solutions

1. เนื่องด้วยภาครัฐถือเป็นลูกค้ารายใหญ่ของธนาคาร โดยจากงบการเงินเฉพาะธนาคาร ปี 2562 ภาครัฐและหน่วยงานรัฐต่าง ๆ มีสัดส่วนปริมาณเงินฝากและสินเชื่อกับธนาคารในสัดส่วนที่สูงถึงร้อยละ 35 และ 9 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับภาพรวมธนาคาร ดังนั้น การเข้าดำเนินโครงการให้แก่ภาครัฐ จึงถือเป็นการต่อยอดบริการและต่อยอดความสัมพันธ์กับลูกค้ารายใหญ่ให้แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น สร้าง Customers Engagement และรักษาฐานเงินฝากของลูกค้าภาครัฐไว้กับธนาคาร นอกจากนี้การที่ธนาคารเข้าเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยภาครัฐแก้ไขปัญหา และ/หรือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่าง ๆ รวมไปถึงการร่วมพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของภาครัฐให้มีความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้นั้น เป็นการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของธนาคารที่ได้กำหนดไว้ในการขยายระบบนิเวศน์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของภาครัฐที่เป็นหนึ่งใน 5 ระบบนิเวศน์ที่ธนาคารมุ่งเน้น โดยได้มีการดึงลูกค้าทั้งในปัจจุบันและผู้ที่มีศักยภาพเข้ามาใน Platform ของธนาคาร ซึ่งถือได้ว่าเป็นการวางรากฐานไปสู่การต่อยอดธุรกิจจากลูกค้าไปสู่ลูกค้าของลูกค้าธนาคารตามยุทธศาสตร์ X2G2X ต่อไป นอกจากนี้การดำเนินโครงการต่าง ๆ ยังส่งผลช่วยในเรื่องภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร และเสริมสร้างความมั่นใจของลูกค้าและบุคคลภายนอกต่อเสถียรภาพและระบบงานของธนาคารอีกด้วย
2. การดำเนินโครงการตามมาตรการของภาครัฐ มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายใต้การดำเนินโครงการนั้น ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยธนาคารจะทำหน้าที่เป็นผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Data Processor) ซึ่งจะต้องมีการเก็บ รวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้คำสั่งการ หรือการมอบหมายจากหน่วยงานของรัฐในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (Data Controller) และได้มีการดำเนินการขอความยินยอม (Consent) จากผู้เข้าร่วมโครงการ เพื่อนำข้อมูลส่วนบุคคลต่าง ๆ มาใช้ภายใต้วัตถุประสงค์ของโครงการดังกล่าวเหล่านั้นเท่านั้น

### ผู้บริหารสายงานเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็กและรายย่อย

3. ธนาคารมีการปิดควบรวมและปรับรูปแบบสาขา เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป จากข้อมูลสถิติการใช้บริการของลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ พบว่า ลูกค้ามีการใช้บริการผ่านช่องทางสาขาลดลง และมีการใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และ Mobile Banking กล่าวคือ Krungthai NEXT มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยการพิจารณาปรับจำนวนและรูปแบบของสาขา ธนาคารได้มีการคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นการกระจายตัวของสาขา พื้นที่ทับซ้อน โอกาสทางธุรกิจของพื้นที่นั้น ๆ ผลผลิต (Productivity) ของพนักงานในแต่ละสาขา พฤติกรรมของลูกค้าในการย้ายไปใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น รวมถึงข้อมูลต้นทุนของสาขาเชิงกายภาพและสาขาประเภทดิจิทัล โดยในช่วงที่ผ่านมาธนาคารได้ดำเนินการปรับรูปแบบของสาขาให้เหมาะสม มีการปรับรูปแบบบางสาขาให้เป็นสาขาประเภทดิจิทัลให้สอดคล้องกับรูปแบบและพฤติกรรมของลูกค้าในพื้นที่นั้น ๆ และยังสามารถยกระดับช่องทางบริการให้เป็นลักษณะ Omni-Channel ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารประหยัดต้นทุนจากการมีสาขาเชิงกายภาพที่มีผู้ใช้บริการน้อยไม่คุ้มทุน

นอกจากนี้ การปิดสาขาของธนาคารได้มีกลยุทธ์ในการรักษาสถาบันลูกค้า โดยก่อนการปิดควบรวมสาขานักธนาคารมีการสื่อสารให้ลูกค้ารับทราบก่อนล่วงหน้าผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างครอบคลุม ลูกค้าสามารถแจ้งขอโอนย้ายบัญชีไปใช้บริการที่สาขาปลายทางที่ลูกค้ามีความสะดวกไปใช้บริการได้ นอกจากนี้ จะมีพนักงานที่ดูแลลูกค้าอำนวยความสะดวกและมีการส่งต่อการดูแลลูกค้าที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และภายหลังการปิดควบรวมสาขานักธนาคารได้มีการติดตามและประเมินผลพบว่าธนาคารสามารถรักษาสถาบันลูกค้าได้เป็นอย่างดี

เมื่อมีการปรับลดจำนวนสาขาให้เหมาะสมกับบริบท สภาพวะ และพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงแล้ว ธนาคารก็ได้มีการดำเนินโครงการ Workforce Rationalization ควบคู่กัน ซึ่งเป็นโครงการที่วิเคราะห์ผลผลิต (Productivity) ของพนักงาน การจัดคนให้เหมาะกับทักษะและตำแหน่งงาน รวมถึงได้สร้างตำแหน่งงานใหม่ และปรับโมเดลทางธุรกิจ เพื่อรองรับการแข่งขันทาง Future Banking ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่ง Customer Relationship Management หรือ Financial Planner ที่จะทำให้หน้าที่ย่อยของลูกค้าเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละกลุ่ม ซึ่งทั้งหมดจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานของธนาคารให้ดีขึ้น ถึงแม้ว่าธนาคารมีการลดจำนวนสาขาลง แต่ธนาคารก็ได้พัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และ Krungthai NEXT ให้มีธุรกรรมที่หลากหลาย ตอบโจทย์ลูกค้าได้อย่างครอบคลุม เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงธุรกรรมของธนาคารได้สะดวก, ง่ายขึ้น และรู้สึกว่ามีธนาคารอยู่เคียงข้างในทุกที่และทุกเวลา

## คุณสภาพร โคธิรานุรักษ์ (ผู้ถือหุ้น)

### คำถาม

1. บริษัทย่อยของธนาคารมีค่าสอบบัญชีเป็นจำนวนเงินเท่าใด
2. ขอรบกวนวิธีการพิจารณาการคัดเลือกผู้สอบบัญชี
3. กรณี Wirecard มีผลต่อการพิจารณาผู้สอบบัญชีหรือไม่

## สหกรณ์ออมทรัพย์กรมป่าไม้จำกัด (ผู้ถือหุ้น)

### คำถาม

การพิจารณาเลือกผู้สอบบัญชี ธนาคารมีการเปรียบเทียบผู้สอบบัญชีรายอื่นหรือไม่

### คำตอบ

#### ผู้บริหารสายงานบริหารการเงิน

1. ค่าสอบบัญชีบริษัทย่อยของธนาคารทั้งหมด เป็นเงินรวมประมาณ 5.5 ล้านบาท
2. ธนาคารได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการตามพระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 โดยได้เชิญบริษัทผู้สอบบัญชีรายใหญ่ระดับโลก จำนวน 4 รายเข้าร่วมการเสนอราคา
3. บริษัท สำนักงานอีวาย จำกัด (EY) ได้มีหนังสือแจ้งแก่ธนาคารว่า กรณี EY ประเทศเยอรมนี ถูกฟ้องร้องในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ Wirecard นั้น ไม่ส่งผลกระทบต่อ EY ประเทศไทยแต่อย่างใด เนื่องจากสาขาของ EY ที่มีอยู่ทั่วโลกในทางกฎหมายเป็นนิติบุคคลอิสระแยกจากกัน ทั้งนี้ EY ประเทศไทย ได้จัดตั้งคณะกรรมการพิเศษเพื่อติดตามความคืบหน้าอย่างใกล้ชิด

## คุณทวีชัย อนันทวานิชชยา (ผู้รับมอบฉันทะ)

### คำถาม

เรื่องการให้สินเชื่อแก่สายการบินแห่งหนึ่ง ธนาคารมีการเตรียมการและดำเนินการอย่างไร และจะมีผลกระทบต่อเงินกองทุนของธนาคารหรือไม่

### คำตอบ

#### ผู้บริหารสายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 2

ภาระหนี้ของลูกหนี้ ธนาคารไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้ เนื่องจากเป็นข้อมูลลูกค้า อย่างไรก็ตามธนาคารได้ดำเนินการอย่างดีที่สุดเพื่อลดความสูญเสียของธนาคารโดยมีการตั้งสำรองภาระหนี้ดังกล่าวแล้ว สำหรับการให้สินเชื่อจะต้องมีการพิจารณาและดูแผนฟื้นฟูกิจการก่อน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย

### ข้อเสนอแนะของผู้ถือหุ้น

คุณวิจารณ์ จงภักดี (ผู้ถือหุ้น)

1. เสนอให้ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ลดสัดส่วนการถือหุ้นของธนาคาร
2. ควรให้ผู้ถือหุ้นสามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมประชุมได้

คุณเอื้ออารีย์ วุฒิวังษ์  
(ผู้ถือหุ้น)

1. เสนอให้ธนาคารจัดสถานที่ในการประชุมสามัญฯ ในรูปแบบ One Stop Service
2. ควรจัดโต๊ะสำหรับการเขียนแสดงความคิดเห็น

ทั้งนี้ สำหรับข้อเสนอแนะของผู้ถือหุ้น ฝ่ายจัดการได้รับทราบแล้ว