

# กลสิกรไทยชูยุทธศาสตร์ Tomorrow Comes Today

## ผู้นำบริการล้ำยุค ครองอันดับ 1 ดิจิตอลแบงกิ้ง อัด งบลงทุนไอที 1,472 ล้านบาท พัฒนาบริการสู่ Full Digital Banking

ธนาคารกลสิกรไทย ประกาศยุทธศาสตร์ครองดิจิตอลแบงกิ้งอันดับ 1 ต่อเนื่อง ส่งพันธกิจความเป็นเจ้านวัตกรรมบริการล้ำยุคในทุกมิติ อัดงบลงทุนพัฒนาไอทีไปแล้วกว่า 1,472 ล้านบาท มั่นใจเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่จะผลักดันให้ กลสิกรไทยเป็น “Main Operating Bank”

นายธีรพันธ์ ศรีหงส์ กรรมการผู้จัดการ ธนาคารกลสิกรไทย เปิดเผยว่า จากกระแสด้านการใช้งานเทคโนโลยีด้านการสื่อสารข้อมูลที่กำลังมาแรงทั่วโลก 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความแพร่หลายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ 2) บทบาทของสมาร์ทโฟนที่มีประโยชน์ใช้สอยในชีวิตประจำวันหลายรูปแบบมากกว่าแค่การโทรศัพท์ 3) รูปแบบการเก็บข้อมูลที่เรียกว่า Cloud ที่จะช่วยให้ธุรกิจบริหารต้นทุนได้ 4) ปริมาณข้อมูลขนาดใหญ่หรือ Big Data บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่ธุรกิจจะสามารถนำไปประมวลผลเพื่อการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค และต่อยอดทางธุรกิจเพื่อการเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

เพื่อตอบสนองแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคและธุรกิจดังกล่าว ธนาคารกลสิกรไทย ได้ประกาศยุทธศาสตร์ครองความเป็นอันดับ 1 ในดิจิตอลแบงกิ้ง ด้วยพันธกิจ **“Tomorrow Comes Today เรานำวันพรุ่งนี้ มาให้คุณก่อนใคร”** ด้วยการออกนวัตกรรมบริการทางการเงินเพื่อธุรกิจและการใช้ชีวิตที่ล้ำสมัย สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการสนับสนุนนวัตกรรมเพื่ออนาคต โดยการเข้าไปสนับสนุนองค์การหรือโครงการต่างๆ เพื่อคิดค้นนวัตกรรมเพื่อความยั่งยืนที่ดีในอนาคต ด้วยแนวคิด K Funding the Future ซึ่งในการผลักดันให้พันธกิจให้บรรลุเป้าหมาย ธนาคารกลสิกรไทยวางรากฐานโครงสร้างการบริหารงานและเป้าหมายการดำเนินงาน 3 ด้านสำคัญ ได้แก่

1) การขับเคลื่อนภายในองค์กร ให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมเพื่ออนาคต โดยจัดตั้งฝ่ายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านนวัตกรรมโดยเฉพาะ มีเจ้าหน้าที่กว่า 100 คน ทำหน้าที่ในการวางแผนและพัฒนาบริการด้านดิจิตอล แบงกิ้งที่ล้ำสมัยให้เกิดขึ้นจริง ทีมงานด้านการตลาดบนโลกดิจิตอลเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ทีมงานพัฒนาระบบเพื่อรองรับบริการใหม่ ๆ และมีการจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจที่ประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากร ติดตามและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของเทรนด์เทคโนโลยีสารสนเทศ พฤติกรรมผู้บริโภค สภาพ

แวดล้อมทางธุรกิจทั้งของไทยและของโลก เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบริการ

**2) การพัฒนาและสร้างนวัตกรรมเพื่ออนาคต** ธนาคารกสิกรไทยกำหนดแนวทางการพัฒนาดิจิทัลแบงกิ้งเพื่อตอบโจทย์ธุรกิจใน 3 ปีข้างหน้า โดยมุ่งตอบสนองพฤติกรรมลูกค้าที่เปลี่ยนไป เน้นการส่งมอบบริการรวดเร็ว และให้ความสำคัญแก่การพัฒนาบริการธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งจะเปิดช่องทางการใช้บริการธนาคารที่ได้รับความนิยมในอนาคต ให้สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้น โดยธนาคารฯ จะยกระดับบริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ให้ทำธุรกรรมได้ครบวงจร แบบ contactless ทั้งการโอนเงิน ชำระบิลต่าง ๆ รวมทั้งการชำระค่าโดยสารระบบขนส่งสาธารณะ และการซื้อสินค้าออนไลน์ ได้ง่ายดาย เบ็ดเสร็จในเครื่องเดียว เป็นธนาคารแรกในไทย

สำหรับลูกค้าธุรกิจ ธนาคารฯ จะใช้เทคโนโลยีพัฒนาบริการเสริมและต่อยอดบริการที่มีอยู่ให้ธุรกิจของลูกค้าเป็นไปอย่างคล่องตัว อาทิ ธนาคารได้พัฒนาช่องทางดิจิทัลในรูปแบบต่าง ๆ ที่รองรับความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจ SME โดยเฉพาะ ในรูปแบบของ On-Mobile Platform ซึ่งทำให้ลูกค้าผู้ประกอบการสามารถบริหารจัดการบัญชีส่วนตัวและบัญชีนิติบุคคลบนช่องทางเดียวกันได้ และ

On-Cloud Platform เป็นการให้บริการที่รองรับความต้องการพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจซึ่งจะช่วยลดต้นทุนการลงทุนด้านเทคโนโลยีทำให้เริ่มต้นหรือขยายธุรกิจได้อย่างไม่มีข้อจำกัด ขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีโครงสร้างธุรกิจซับซ้อน ธนาคารจะมีการเชื่อมระบบของธนาคารเข้ากับระบบของพันธมิตรทางธุรกิจของลูกค้า เพื่อช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงวงจรธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ด้วยการประยุกต์ใช้รูปแบบและประสบการณ์ทางดิจิทัลที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง

นอกเหนือจากการพัฒนานวัตกรรมบริการ ธนาคารกสิกรไทยยังสนับสนุนโครงการนวัตกรรมแห่งอนาคต ภายใต้แนวคิด **K Funding the Future** เพื่อสนับสนุนการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ที่สร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีให้กับประเทศไทยและสังคมทั่วโลก โครงการแรกคือ การสนับสนุนการแข่งขัน Microsoft Imagine Cup Thailand ที่ร่วมกับ บริษัท ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินการติดต่อกันมา 5 ปี และปีนี้ธนาคารกสิกรไทยจะมอบเงินสนับสนุน ทีมที่ชนะการแข่งขันและทีมที่ชนะโหวตจาก [www.kfundingthefuture.com](http://www.kfundingthefuture.com) เพื่อต่อยอดให้โครงการที่เยาวชนทั้ง 2 ทีมสร้างสรรค์ สามารถนำมาใช้ได้จริง และนำไปสู่การแก้ปัญหาสำคัญระดับสังคมและระดับประเทศ

**3) การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยในการทำธุรกรรม** ธนาคารกสิกรไทยให้ความสำคัญในเรื่องนี้สูงสุดมาโดยตลอด และจะคงมาตรฐานที่เข้มข้นไว้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการศึกษาภัยบนอินเทอร์เน็ตให้เท่าทันเสมอ การ

วางมาตรการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตกับองค์กรและลูกค้าอย่างเข้มงวด ธนาคารมีการปรับปรุงด้านไอทีเพื่อป้องกันกลุ่มมิจฉาชีพตลอด มีทีมงานดูแลตลอด 24 ชั่วโมงเรียกว่า ฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและจัดการการทุจริต หรือ ทีม Fraud Management และมีทีม Call Center คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า

ในส่วนของบริษัท K-Cyber Banking ธนาคารมีการเพิ่มระดับความปลอดภัยให้เหนือกว่าการใช้งาน SMS OTP ที่ใช้กันอยู่ทั่วไปโดยติดตั้งแอปพลิเคชันเฉพาะบนโทรศัพท์มือถือเพื่อเพิ่มระดับความปลอดภัยในการใช้งาน นอกจากนี้ยังได้มีการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO27001 สำหรับ K-Mobile Banking Plus ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยเป็นอย่างมาก โดยใช้เทคโนโลยี Tripple Lock คือ 1. ล็อคการใช้งานกับโทรศัพท์มือถือเฉพาะเครื่อง 2. ล็อคหมายเลขโทรศัพท์เฉพาะที่มีการลงทะเบียนไว้เท่านั้น และ 3. ล็อคด้วยรหัส 6 หลัก ที่ผู้ใช้สามารถกำหนดได้

นายธีรพันธ์ กล่าวว่า ธนาคารกสิกรไทย ได้ตั้งเป้า 3 ปีของการดำเนินยุทธศาสตร์ภายใต้พันธกิจ **“Tomorrow Comes Today เรานำวันพรุ่งนี้ มาให้คุณก่อนใคร”** มั่นใจว่าจะสร้างมาตรฐานใหม่ในบริการดิจิทัล แบงกิ้ง ให้ลูกค้าจะได้รับบริการล้ำสมัยที่ตอบรับการใช้งานในชีวิตประจำวันและในธุรกิจควบคู่กับความปลอดภัยสูงสุด และนำไปสู่การเป็น **“Main Operating Bank”** เป็นธนาคารที่ลูกค้าใช้เป็นธนาคารหลักในทุกด้านทุกเรื่องของไลฟ์สไตล์ทางการเงิน

ณ สิ้นปี 2556 ธนาคารกสิกรไทยมีส่วนแบ่งการตลาดดิจิทัลแบงกิ้ง เป็นอันดับ 1 โดยมีจำนวนลูกค้ารายย่อยที่ใช้บริการ K-Mobile Banking และ K-Cyber Banking รวมทั้งสิ้น 2.59 ล้านราย หรือคิดเป็นมาร์เก็ตแชร์ 28% เป็นลูกค้ารายใหม่ที่เข้ามาใช้บริการดิจิทัล แบงกิ้ง เพิ่มขึ้นจากปี 2555 ประมาณ 51% โดยมีการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต แบงกิ้ง และโมบายล์แบงกิ้ง รวมประมาณ 420 ล้านรายการต่อปี คิดเป็นเม็ดเงินหมุนเวียนกว่า 2 ล้านล้านบาท โดยธุรกรรมที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 1 คือ ธุรกรรมโอนเงิน ซึ่งมีสัดส่วนถึง 70% รองลงมาจะเป็นการเติมเงินและจ่ายบิลตามลำดับ โดยที่ผ่านมา ธนาคารฯ ใช้งบประมาณในการพัฒนาไอทีทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์สำหรับบริการดิจิทัลแบงกิ้งไปแล้วกว่า 1,472 ล้านบาท

ทั้งนี้ จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า มูลค่าธุรกรรมการชำระเงินผ่านธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ณ สิ้นปี 2556 เติบโตจากปี 2555 ถึง 28% ขณะที่ลูกค้าผู้ใช้บริการ K-Mobile Banking ของธนาคารกสิกรไทย มียอดเงินหมุนเวียนในการโอนเงิน เติมเงิน จ่ายบิล สูงถึงกว่า 700,000 ล้านบาท เติบโตจากปี 2555 ประมาณ 70% และมีฐานลูกค้าผู้ใช้บริการขยายตัวจากปีก่อน ราว 66%