รายงานความยั่งยืน 2561

บมจ. ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ผลิตด้วย “นวัตกรรมการพิมพ์สีเขียว”
พิมพ์บนกระดาษ Green Ocean Hybrid รวมถึงใช้หมึกพิมพ์ธรรมชาติจากถั่วเหลือง
ช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการผลิตหนังสือ 400 เล่ม เทียบเท่ากับการปิดหลอดไฟ LED จำนวน 766 หลอด ใน 1 วัน
และเทียบกับปริมาณการดูดซับ CO_2 ของต้นราชพฤกษ์ จำนวน 1,010 ต้น ต่อ 1 ปี
ด้วยมุ่งหวังที่จะให้หนังสือฉบับนี้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจที่กลุ่มทิสโก้ยึดมั่นมาโดยตลอด

สารบัญ

สแกน QR Code
เพื่ออ่านรายงานความยั่งยืน
ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร 2

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม 5
เกี่ยวกับทิสโก้ 6
การพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยกลุ่มทิสโก้ 14
การสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย 17
การกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญ 23
กรอบความยั่งยืนทิสโก้ 28

การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล 33
การสร้างเสริมความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับแก่ลูกค้า 49
การบริหารความเสี่ยง 69

การเป็นสถาบันการเงินที่รับผิดชอบภายใต้หลักธรรมาภิบาล

การกำกับดูแลกิจการที่ดี 79
หลักจรรยาบรรณทางธุรกิจ การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของสถาบันการเงิน และการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม 83
แนวทางการออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ 85
การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น 86
ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 92
ความรับผิดชอบต่อพนักงาน 97

การสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ

การเสริมสร้างเศรษฐกิจในชนบทและการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง 115
การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม 120
การบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม 134

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ 147
รางวัลแห่งความสำเร็จ 148
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI 152
ดัชนีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับองค์กร 159

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สกัศน์ เรืองมานะมงคล
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้

"ที่ทิสโก้ เราเชื่อมั่นว่า การเติบโตอย่างยั่งยืน เป็นผลมาจากการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี ควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม"

ปี 2561 เศรษฐกิจโลกขับเคลื่อนด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด (Disruptive Technology) นับเป็นปีแห่งความท้าทายสำหรับทุกธุรกิจ โดยเฉพาะสถาบันการเงินที่ต้องแข่งขันนำเทคโนโลยีมาใช้บริการลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัลและโทรศัพท์มือถือ เพื่อสนับสนุนการเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสด และตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ยังได้รับผลกระทบจากกฎเกณฑ์ที่ผลักดันให้ธนาคารเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมมากขึ้นเพื่อปกป้องสิทธิประโยชน์ของลูกค้า ตลอดจนต้องรับมือกับภาวะวิกฤติและความเสี่ยงใหม่ๆ (Emerging Risks) เช่น การโจมตีทางไซเบอร์ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ที่มีผลทั้งต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลและกลยุทธ์องค์กร

ท่ามกลางความท้าทายดังกล่าว กลุ่มทิสโก้ยังคงรักษานโยบายการสร้างรากฐานที่มั่นคงจากภายในผ่านการปลูกฝังค่านิยมหลักขององค์กร ดำเนินธุรกิจอย่างรอบคอบระมัดระวัง พัฒนาศักยภาพบุคลากรและการดำเนินงาน ควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าสู่สังคมในทุกมิติทั้งด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม การรับผิดชอบต่อสังคม และการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี (Environmental, Social and Governance : ESG) รวมถึงความพร้อมในการบริหารจัดการภาวะวิกฤติและความเสี่ยงใหม่ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและขับเคลื่อนกลยุทธ์ของกลุ่มทิสโก้ไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

จากความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล และแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร ส่งผลให้ในปี 2561 ทิสโก้ได้รับการยกย่องเป็น 1 ใน 50 บริษัทจดทะเบียนที่ได้คะแนน ASEAN CG Scorecard สูงสุดของกลุ่มประเทศอาเซียนจาก ASEAN Capital Markets Forum และได้รับเลือกเป็นหนึ่งใน “หุ้นยั่งยืน” (Thailand Sustainability Investment -THSI) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่อเนื่องเป็นปีที่สอง กับทั้งได้รับรางวัลรายงานความยั่งยืน “ระดับดีเด่น” และ “Most Improved” จากสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย ในด้านการเปิดเผยข้อมูลตามมาตรฐานสากลและผนวกกิจกรรมการพัฒนาอย่างยั่งยืนเข้ากับการดำเนินงานขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม นับเป็นสิ่งที่น่าภาคภูมิใจและยืนยันถึงความเชื่อมั่นที่ทิสโก้ได้รับจากคู่ค้าและลูกค้ามาตลอดอย่างยาวนาน

ทิสโก้ยังคงมุ่งพัฒนาธุรกิจและส่งมอบคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยกลยุทธ์หลักที่เป็นกุญแจความสำเร็จในปี 2561 ซึ่งจะยังคงดำเนินอย่างต่อเนื่องและเข้มข้นมากขึ้นในระยะ 3 ปีข้างหน้า ได้แก่ การเน้นคุณภาพบริการ ขยายธุรกิจไปยังกลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลางและลูกค้าที่เข้าสู่วัยเกษียณ พัฒนาบุคลากรด้านการขาย บริหารต้นทุน ร่วมมือกันระหว่างสายธุรกิจและพันธมิตร พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อขยายฐานลูกค้าและนำเสนอบริการที่ตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิต (Lifestyle - ไลฟ์สไตล์) และความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า รวมถึงขยายการให้สินเชื่อรายย่อยให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคเพื่อเพิ่มโอกาสให้ผู้มีรายได้น้อยและชุมชนท้องถิ่นในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง

ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดแผนระยะ 3 ปี ตามกรอบการพัฒนาด้านความยั่งยืน (Sustainability Framework) แบ่งเป็น 3 หมวด ได้แก่ 1) การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ 2) การเป็นสถาบันการเงินที่รับผิดชอบภายใต้หลักธรรมาภิบาล และ 3) การสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ โดยจัดลำดับความสำคัญของการดำเนินการ เพื่อผลักดันและผนวกให้การพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานในองค์กร (In-Process Sustainability Development) อย่างเป็นรูปธรรม ครอบคลุมหัวข้อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance : ESG) และสนับสนุนการขับเคลื่อนเป้าหมายโลก ว่าด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ที่ประกาศโดยองค์การสหประชาชาติ

ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้ได้มีการปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ตลอดจนกำหนดและทบทวนนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน และกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลสถาบันการเงิน และการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยทบทวนปรับปรุงแนวปฏิบัติด้านการเสนอขายผลิตภัณฑ์และการให้บริการ สื่อสารให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และติดตามให้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ลูกค้าได้รับการนำเสนอและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตลอดจนได้รับบริการและผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการ อย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

กลุ่มทิสโก้ยังให้ความสำคัญต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง โดยจัดตั้งหน่วยงานบริหารความเสี่ยงเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management) และคณะอนุกรรมการความเสี่ยงเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management Committee) ในปี 2561 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงให้รัดกุม ตามหลักการกำกับและถ่วงดุล (Three Lines of Defense) ที่มีประสิทธิผล และร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลทางเทคนิคด้านภัยคุกคามไซเบอร์กับผู้เชี่ยวชาญทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการป้องกันและรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มทิสโก้มองการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด (Disruptive Technology) ในแง่ที่ดี ซึ่งแม้ว่าจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจธนาคารในภาพรวม แต่ก็สร้างโอกาสในการเป็นพันธมิตรกับกลุ่มบริษัท FinTech เพื่อผสานจุดแข็งและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ในการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ประหยัดเวลาและต้นทุน ช่วยให้ลูกค้าเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้สะดวก และตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ดีขึ้น โดยยังคงสามารถรักษาสมดุลระหว่างประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีใหม่กับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นด้วย

กลุ่มทิสโก้ถือว่าพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน และมีเป้าหมายสร้างทิสโก้ให้เป็น “องค์กรแห่งความสุข” โดยเชื่อว่าพนักงานที่มีความสุขย่อมสามารถส่งผ่านความสุขนั้นไปสู่สังคมภายนอกได้ ทิสโก้จึงเน้นการให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน การพัฒนาความรู้ โอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพที่เท่าเทียม

และเป็นธรรม ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน นอกจากนี้ ทิสโก้ยังวางแนวทางเพื่อรองรับผลกระทบจากการก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุโดยเปิดโอกาสให้พนักงานเลือกสะสมเงินออมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้ในอัตราสูง มีการวางแผนสืบทอดตำแหน่งเพื่อความต่อเนื่อง และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพนักงานต่างช่วงวัย (Generation) เพื่อตระหนักถึงคุณค่าความคิดของกันและกัน และนำองค์ความรู้มาสร้างสรรค์ประโยชน์ร่วมกันให้กับองค์กร

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีแก่คนในสังคม โดยสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญที่มีในการสร้างผลกระทบเชิงบวกให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีในสังคม กิจกรรมสำคัญหนึ่งที่ทิสโก้ทำอย่างต่อเนื่องมาตลอดได้แก่ การถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านการเงินแก่ชุมชน (Financial Literacy) เพื่อสร้างวินัยทางการเงินและลดการพึ่งพาหนี้นอกระบบ ภายใต้โครงการ “ฉลาดเก็บ ฉลาดใช้” ที่ทำควบคู่ไปกับการขยายธุรกิจสินเชื่อรายย่อย “สมหวัง เงินสั่งได้” โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั่วประเทศในปี 2561 ถึง 19,771 คน นอกจากนี้ ทิสโก้ยังมีการสนับสนุนสังคมในแนวทางอื่นที่หลากหลาย อาทิ การนำรายได้ส่วนหนึ่งจากการขายผลิตภัณฑ์ร่วมบริจาคเป็นทุนสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนาด้านการรักษามะเร็ง (โครงการ TISCO Pay It Forward) และการกำหนดให้มอบรายได้บางส่วนจากค่าธรรมเนียมการจัดการกองทุนเปิดทิสโก้ ESG เพื่อสังคม ให้แก่องค์กรที่ทำประโยชน์ให้กับสังคม เป็นต้น

กลุ่มทิสโก้มุ่งมั่นผลักดันการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และพยายามบูรณาการการจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมเข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านการปลูกจิตสำนึกและโครงการที่พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม เช่น โครงการปลูกต้นไม้ที่ดำเนินมาเป็นปีที่ 28 โครงการ 3 ท้ากล้าเปลี่ยน “ปลอดโฟมทุกเวลา แยกขยะเพิ่มมูลค่า และเลิกพึ่งพาพลาสติก” ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงาน ครอบครัว ผู้ร่วมใช้อาคาร ร้านค้าต่างๆ และชุมชนโดยรอบอาคารสำนักงานทิสโก้อย่างได้ผล และโครงการลดก๊าซเรือนกระจกจากการจัดกิจกรรมหรือ Care the Bear โดยนำองค์ความรู้ที่ได้รับจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมาปรับปรุงรูปแบบการจัดกิจกรรมสัมมนาและถ่ายทอดองค์ความรู้ดังกล่าวให้กับเยาวชนที่มาร่วมกิจกรรมค่ายการเงินจากทั่วทุกภูมิภาคของประเทศด้วย

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่สำคัญในปีที่ผ่านมาได้ถูกรวบรวมและเปิดเผยไว้ใน “รายงานความยั่งยืนประจำปี 2561” นี้ โดยระบุรายละเอียดเนื้อหาข้อมูลองค์กร แนวทางการบริหารจัดการ หัวข้อเรื่องความยั่งยืนและตัวบ่งชี้การดำเนินงานที่มีนัยสำคัญ ที่ครอบคลุมการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาความเกี่ยวข้องและการส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และเชื่อมโยงกับเป้าหมายโลกว่าด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืนที่ประกาศโดยองค์การสหประชาชาติ ในปี 2562 นี้ ถือเป็นวาระสำคัญที่ทิสโก้ก้าวเข้าสู่ปีที่ 50 ของการเป็นสถาบันการเงินที่ยั่งยืน เราจะยังคงมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานอย่างไม่หยุดนิ่ง ควบคู่ไปกับการสร้างสรรค์คุณค่าสู่สังคมในทุกมิติ เพื่อนำความสำเร็จสู่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ด้วยจริยธรรมและความรับผิดชอบอย่างสูงสุด สมกับปณิธาน “**สร้างโอกาสให้ชีวิต**”

สุทัศน์ เรืองมานะมงคล
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

วิสัยทัศน์ “สร้างโอกาสให้ชีวิต”

พันธกิจ

“ทิสโก้เป็นองค์กรแห่งการเติบโตอย่างมีคุณภาพ ที่มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์การเงินอันมีคุณค่าให้กับลูกค้าด้วยความเชี่ยวชาญอย่างเป็นผู้นำและมืออาชีพ ทิสโก้มุ่งมั่นที่จะขยายบริการให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าในทุกพื้นที่ โดยให้ความสำคัญกับการริเริ่มสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์การเงินใหม่ๆ และการให้คำแนะนำที่สรรค์สร้างโอกาสทางการเงินของลูกค้าในทุกช่วงของชีวิต การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และการลงทุนในเทคโนโลยีชั้นนำคือหัวใจของบริการที่มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ของเรา ทิสโก้ยังยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กรที่ซื่อสัตย์ ยุติธรรม และโปร่งใส เพื่อสร้างสรรค์คุณค่าอย่างยั่งยืนเพื่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม”

ค่านิยม

ลูกค้าเป็นหลัก

ใส่ใจมุ่งบริการลูกค้าเป็นหลัก สามารถเสนอแนวคิดและพัฒนาวิธีการที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า

เชี่ยวชาญอย่างผู้นำ

บุคลากรของทิสโก้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้มีขีดความสามารถและทักษะที่โดดเด่น สะท้อนความเป็นผู้นำในด้านคุณภาพบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม

บุคลากรของทิสโก้ประพฤติปฏิบัติตนอย่างซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดของจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ลูกค้า

ความคิดสร้างสรรค์

ความเชี่ยวชาญของทิสโก้ไม่ได้มาจากความรู้จริง ประสบการณ์และความชำนาญเท่านั้น แต่ยังผสมผสานความคิดสร้างสรรค์ เพราะเราเชื่อว่าคำแนะนำต่างๆ ที่มอบให้แก่ลูกค้า ต้องมีทั้งความถูกต้อง ความหลากหลาย และความสร้างสรรค์ซึ่งจะช่วยเปิดมุมมองและสร้างทางเลือกในการบริหารจัดการต่างๆ เกี่ยวกับการเงินได้

สร้างผลงานที่น่าเชื่อถือ

สานความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยการมอบบริการที่ดีที่สุด เพิ่มคุณค่าในการบริการด้วยความรู้ความชำนาญในวิชาชีพ และการปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจ เน้นความพึงพอใจและความสำเร็จของลูกค้าเป็นมาตรฐานในการประเมินผลงาน

การให้คำแนะนำ

บุคลากรของทิสโก้มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน มีความปรารถนาที่จะแนะนำ วางแผน จัดการด้านการเงิน ให้กับผู้อื่นอย่างดีที่สุดด้วยบุคลิกที่เป็นกันเองและเปิดกว้าง ทำให้สามารถรับรู้ และเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อช่วยให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมายทางการเงินอย่างแท้จริง

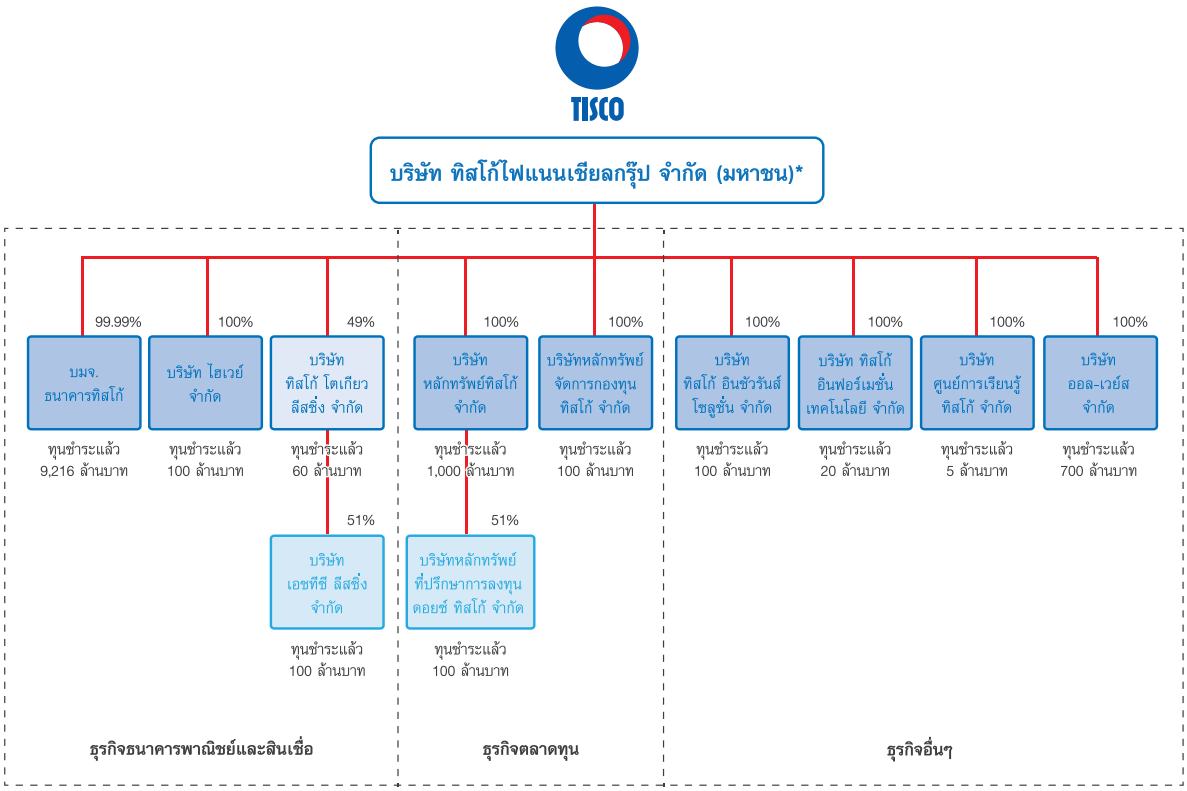
เกี่ยวกับทิสโก้

ทิสโก้ ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2512 เป็นบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์แห่งแรกของประเทศไทย ให้บริการทางการเงินและการลงทุนหลากหลายประเภท ได้แก่ บริการวาณิชธนกิจ การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สินเชื่อเช่าซื้อ และการลงทุนในหลักทรัพย์ ทิสโก้เป็นหนึ่งในผู้ร่วมก่อตั้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2526 ต่อมาในปี 2548 ทิสโก้ได้ยกสถานะเป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ ในชื่อ ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และต่อมาในปี 2552 ได้ปรับโครงสร้างการถือหุ้นเป็นรูปแบบบริษัทโฮลดิ้ง โดยจัดตั้ง บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ("TISCO") เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มและเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ แทนธนาคารทิสโก้ ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกิจการของธนาคารและบริษัทในเครือ ส่งผลให้ทิสโก้บริหารจัดการความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน เอื้อต่อการขยายธุรกิจ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาและสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืน

ตลอดระยะเวลากว่า 50 ปี กลุ่มทิสโก้มุ่งเน้นสร้างมูลค่าแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ที่หลากหลาย คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพิ่มโอกาสและช่องทางเข้าถึงบริการทางการเงินที่ดีแก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและไลฟ์สไตล์ตลอดช่วงชีวิต และส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาว

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการถือหุ้นในรูปแบบบริษัทโฮลดิ้ง มีสถานะเป็นบริษัทแม่ทำหน้าที่กำหนดนโยบายธุรกิจและกำกับดูแลกิจการของบริษัทในเครือ ภายใต้ "กลุ่มทิสโก้" ซึ่งประกอบด้วย

หมายเหตุ : (1) ไม่รวมอยู่ในงบการเงินรวมตามมาตรฐานการบัญชีไทย



* บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ทิสโก้มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าให้กับกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่ม ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุด ขยายช่องทางในการเข้าถึงบริการ รวมทั้งการสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาว โดยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ที่หลากหลาย ตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างกันและความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงชีวิต อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจแบบการรวมศูนย์ที่ลูกค้า (Client Centric) ทิสโก้ได้ปรับโครงสร้างทางธุรกิจและจัดแบ่งธุรกิจเพื่อให้บริการลูกค้า แบ่งเป็น 3 กลุ่มหลัก ดังนี้

กลุ่มลูกค้ารายย่อย	กลุ่มลูกค้าบรรษัท	กลุ่มลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน
• บริการสินเชื่อรายย่อย - สินเชื่อเช่าซื้อ - สินเชื่อเพื่อการเคหะ - สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค • บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (อาทิ สินเชื่อเพื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ เงินกู้ระยะยาว สินเชื่อเช่าซื้อทรัพย์สินเพื่อการพาณิชย์ ฯลฯ) • บริการประกันชีวิตและประกันภัย	• บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ - สินเชื่อเงินทุนหมุนเวียน - สินเชื่อโครงการและสินเชื่อระยะยาว - สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์อื่นๆ - บริการออกหนังสือค้ำประกันและอาวัลตั๋วเงิน - บริการให้คำปรึกษาและบริการอื่นๆ ด้านเงินกู้ - บริการคัสโตเดียน • บริการวาณิชธนกิจ • บริการประกันภัย	• บริการลูกค้าธนบดีธนกิจ • บริการเงินฝากรายย่อย • บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทลูกค้าทั่วไปและประเภทสถาบัน • บริการจัดการกองทุน - กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ - กองทุนส่วนบุคคล - กองทุนรวม • บริการธุรกิจจัดการการเงิน • บริการประกันชีวิตและประกันภัย • บริการตัวแทนซื้อขายผลิตภัณฑ์กองทุนและประกันภัย

กลุ่มลูกค้ารายย่อย

ให้บริการสินเชื่อรายย่อย บริการประกันชีวิตและประกันภัย โดยบริการสินเชื่อรายย่อยมุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อเพื่อการเคหะ และสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคเป็นหลัก ทั้งนี้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ดำเนินการโดย ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทิสโก้ โตเกียว ลีสซิ่ง จำกัด สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ดำเนินการโดย บริษัท ไฮเวย์ จำกัด สินเชื่อเพื่อการเคหะดำเนินการโดย ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) มีผลิตภัณฑ์เด่นรูปแบบใหม่ชื่อ “มอร์เกจเซฟเวอร์” ที่มีคุณลักษณะพิเศษคือลูกค้าสามารถชำระคืนเงินกู้ในจำนวนที่เกินกว่าค่างวดที่ต้องชำระ เพื่อช่วยลดภาระดอกเบี้ย ทั้งยังสามารถถอนเงินส่วนที่ชำระเกินออกมาใช้ได้ตลอดเวลาที่ลูกค้าต้องการ ทำให้ลูกค้าสามารถบริหารเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยได้เร็วขึ้น ทั้งยังเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายได้อีกด้วย สำหรับสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ดำเนินการโดย ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ไฮเวย์ จำกัด มีผลิตภัณฑ์เด่น คือ สินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์ ในชื่อ “ทิสโก้ ออโต้ แคช” เป็นการให้สินเชื่อแก่บุคคลและนิติบุคคลทั่วไปที่มีเล่มทะเบียนรถยนต์ รถบรรทุก และจักรยานยนต์ที่ปลอดภาระ มีจุดเด่น คือ การอนุมัติและได้รับเงินกู้รวดเร็ว ไม่ต้องโอนเล่มทะเบียน ทั้งยังสามารถนำรถไปใช้งานได้ตามปกติ ปัจจุบันสินเชื่อดังกล่าวมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องผ่านสาขาทั่วประเทศ ภายใต้แบรนด์ “สมหวัง เงินสั่งได้” สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น ทิสโก้ได้ให้บริการสินเชื่อในรูปแบบต่างๆ อาทิ สินเชื่อเพื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ เงินกู้ระยะยาว สินเชื่อเช่าซื้อทรัพย์สินเพื่อการพาณิชย์ เช่น รถบรรทุก รถบัสโดยสาร เครื่องจักร เครื่องมือทางการแพทย์ เป็นต้น

จุดเด่นสินเชื่อ “ทิสโก้ ออโต้ แคช”

1.อนุมัติเร็ว

2.รับเงินเร็ว

3.ไม่ต้องโอนเล่มทะเบียน

4.ใช้รถได้ตามปกติ

"Open Architecture"

• ผลิตภัณฑ์กองทุนรวมและประกันที่มีคุณภาพ

• ตรงตามความต้องการของลูกค้า

• รูปแบบการขายที่ไม่จำกัดค่าย

นอกจากการให้บริการด้านสินเชื่อรายย่อยแล้ว ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทิสโก้ อินชัวรันส์ โซลูชั่น จำกัด ยังให้บริการนายหน้าประกันภัยทั้งในส่วนประกันชีวิตและประกันวินาศภัย โดยทิสโก้มีความมุ่งมั่นที่จะคัดสรรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและประกันชีวิตที่เหมาะสมกับความเสี่ยงและความต้องการของลูกค้า จึงเปิดโอกาสให้บริษัทประกันชั้นนำที่มีชื่อเสียง ฐานะการเงินมั่นคง และมีความเชี่ยวชาญในประกันแต่ละประเภทเข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ทำให้ทิสโก้สามารถคัดสรรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเหมาะสมและคุ้มค่าสำหรับลูกค้า ทั้งยังให้บริการขายผลิตภัณฑ์ประกันให้ลูกค้าด้วยรูปแบบการขายโดยไม่จำกัดค่าย หรือที่เรียกว่า "Open Architecture" ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการหมวดประกันวินาศภัย อาทิ ประกันภัยรถยนต์ ประกันอัคคีภัยและภัยธรรมชาติ ประกันภัยเพื่อธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ในหมวดประกันชีวิต อาทิ ประกันสินเชื่อ ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์และแบบประกันบำนาญ ประกันชีวิตควบการลงทุน รวมถึงประกันสุขภาพและโรคร้ายแรง

กลุ่มลูกค้าบรรษัท

ให้บริการสินเชื่อและบริการที่เกี่ยวข้องแก่กลุ่มลูกค้าที่เป็นบริษัทหรือกลุ่มองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ โดยบริการหลักเป็นการให้สินเชื่อเพื่อนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ด้านการพาณิชย์ต่างๆ และการให้บริการที่เกี่ยวข้อง เช่น การค้ำประกันอาวัล การให้คำปรึกษาด้านการกู้เงินและการปรับโครงสร้างหนี้ การให้บริการด้านคัสโตเดียน เป็นต้น นอกจากนี้ยังให้บริการให้คำปรึกษาทางการเงินและบริการวาณิชธนกิจอย่างครบวงจรแก่บริษัทหรือองค์กรตั้งแต่ขนาดกลางจนถึงขนาดใหญ่ โดยบริการดังกล่าวประกอบด้วย การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและผู้จัดการจำหน่ายหลักทรัพย์ทุกประเภททั้งตราสารทุน ตราสารหนี้ ตราสารกึ่งหนี้กึ่งทุน การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการควบรวมกิจการ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การจัดหาเงินกู้ยืม การปรับโครงสร้างทางการเงิน เป็นต้น

"Top Advisory House"

เป็นผู้ให้บริการที่ปรึกษาชั้นนำทั้งในแง่การออมและการลงทุนอย่างครบวงจร โดยเจ้าหน้าที่การตลาดที่ได้รับอนุญาต

กลุ่มลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน

ให้บริการที่ปรึกษาทางการเงินและการลงทุนโดยเจ้าหน้าที่การตลาดที่ได้รับอนุญาต มีเป้าหมายในการเป็นผู้ให้บริการที่ปรึกษาการลงทุนชั้นนำ "Top Advisory House" ที่ตอบโจทย์การบริหารความมั่งคั่งทั้งในแง่การออมและการลงทุนอย่างครบวงจร ภายใต้แบรนด์ "ทิสโก้ เวลธ์" โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ตามมูลค่ารวมฐานเงินฝาก กองทุน หรือพอร์ตหุ้น ได้แก่ กลุ่มทิสโก้พรีเมี่ยม (1-5 ล้านบาท) กลุ่มทิสโก้แพลทตินัม (5-20 ล้านบาท) และกลุ่มทิสโก้ไพรเวท (20 ล้านบาทขึ้นไป) ทั้งนี้ทิสโก้ได้ให้บริการต่างๆ อาทิ บริการลูกค้าธนบดีธนกิจ บริการเงินฝากรายย่อย บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ บริการจัดการกองทุน เป็นต้น นอกจากนี้ ทิสโก้ยังได้นำเสนอบริการนายหน้าผลิตภัณฑ์กองทุนรวม ดำเนินการโดย ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) คือ บริการให้คำปรึกษาและเสนอขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวมจากหลากหลายบริษัท (Open Architecture) โดยลูกค้าสามารถเลือกลงทุนกับกองทุนจาก 11 บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) รวมถึงบริการคัดสรร แนะนำ และซื้อขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวมกว่า 500 กองทุนจากหลากหลายค่าย นอกจากนี้ ทิสโก้ให้บริการ ทั้งบทวิเคราะห์และกลยุทธ์การลงทุนในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อสร้างผลตอบแทนที่สม่ำเสมอและเสนอทางเลือกการลงทุนที่เหมาะสม พร้อมทั้งเสนอบริการจัดทำแผนการลงทุนให้กับลูกค้า ด้วยคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ

และความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทางการเงินที่โดดเด่นอันเป็นจุดแข็งของทิสโก้ ทำให้สามารถมอบบริการระดับดีเยี่ยมและรักษาผลตอบแทนที่ดีในระยะยาวให้กับลูกค้า ผ่านบุคลากรมืออาชีพที่มีประสบการณ์ ด้วยความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องที่จะเป็น “ผู้ให้บริการที่ปรึกษาการลงทุนระดับแนวหน้า” อย่างครบวงจร

ตลอดปี 2561 ที่ผ่านมา กลุ่มทิสโก้ยังคงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ที่หลากหลาย ตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างกัน และความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงชีวิตอย่างต่อเนื่อง โดยในปีที่ผ่านมา ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) เน้นการทำตลาดผลิตภัณฑ์ด้านการเงินและการลงทุนอย่างครบวงจร โดยได้นำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากใหม่เพื่อจับกลุ่มลูกค้าเงินฝากรายย่อย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ TISCO My Savings ซึ่งเป็นบัญชีเงินฝากที่จ่ายดอกเบี้ยสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไป โดยจ่ายดอกเบี้ยเป็นประจำทุกเดือน มีความคล่องตัวในการฝาก ถอน โอนได้ทุกวัน ไม่คิดค่าธรรมเนียมในการจ่ายบิลและการโอนเงินเมื่อทำรายการผ่านแอปพลิเคชัน TISCO Mobile Banking รวมทั้งไม่คิดค่าธรรมเนียมฝาก - ถอน ข้ามเขต เมื่อทำรายการที่สาขา หรือตู้ ATM ของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารได้มีการพัฒนาฟังก์ชันในแอปพลิเคชัน TISCO Mobile Banking ให้สามารถรองรับการชำระเงินผ่าน Thai QR Code และการชำระบิลผ่านระบบพร้อมเพย์ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ใช้งาน แอปพลิเคชัน TISCO Mobile Banking สามารถชำระเงินได้ทันที ณ ร้านค้าที่เข้าร่วม Thai QR Code และจ่ายบิลที่เข้าร่วมพร้อมเพย์ได้ทุกธนาคาร เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าอีกด้วย

ในส่วนของธุรกิจนายหน้าประกันภัย ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพในรูปแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันไป อาทิ ผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพแบบเหมาจ่าย (ชื่อทางการตลาด : My Care Smart) ผลิตภัณฑ์ประกันคุ้มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับผู้สูงอายุ (ชื่อทางการตลาด : PA อาม่า) ซึ่งให้ความคุ้มครองถึงอายุ 100 ปี เหมาะสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงสามารถใช้สิทธิลดหย่อนภาษีได้ เป็นต้น นอกจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยแล้ว ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ยังได้รับการแต่งตั้งจาก บริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด พันธมิตรทางธุรกิจ ให้ทำหน้าที่นายหน้าประกันภัยรถยนต์อย่างเป็นทางการ ขยายบริการมอบประกันภัยฟอร์ดเอนชัวร์ (Ford Ensure) ให้แก่ลูกค้ารายใหม่ที่ซื้อรถฟอร์ดทุกคัน โดยบริการดังกล่าวเป็นบริการที่ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ร่วมกับบริษัท ฟอร์ด เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทประกันภัยชั้นนำ เพื่อนำเสนอประกันภัยประเภท 1 ที่สามารถนำรถเข้าซ่อมที่ศูนย์บริการซ่อมสีและตัวถังที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากฟอร์ด พร้อมทั้งมอบสิทธิพิเศษอื่นๆ อีกมากมายให้กับลูกค้า

ในส่วนของธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด ได้พัฒนาแอปพลิเคชัน TISCO Guru Plus บนโทรศัพท์มือถือ ต่อยอดจากโปรแกรม TISCO Stock Scan ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้นักลงทุนสามารถค้นหาหุ้นเด่นตามสไตล์ของลูกค้า โดยมีฟังก์ชันแบบจำลองพอร์ตการลงทุน (Model Portfolio) รวมทั้งสามารถติดตามบทวิเคราะห์ต่างๆ แบบ Real time ได้ง่ายขึ้น รวมถึงสามารถตั้งค่าการแจ้งเตือน โดยกำหนดเงื่อนไขได้อย่างอิสระ นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถติดตามข่าวสารจาก บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด ผ่านช่องทาง Line Application : @TISCOeResearch ซึ่งเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการติดต่อและกระจายข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลสรุป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

สินทรัพย์รวม
302,545
ล้านบาท

ส่วนของ
ผู้ถือหุ้นรวม
37,829
ล้านบาท

กำไรสุทธิ
7,016
ล้านบาท

หนี้สินรวม
264,715
ล้านบาท

รายได้สุทธิ
20,033
ล้านบาท

อัตราผลตอบแทน
ผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROAE)
ร้อยละ 19.4

อัตราส่วนค่าใช้จ่าย
ต่อรายได้
ร้อยละ 43.7

อัตราส่วนเงินกองทุน
ต่อสินทรัพย์เสี่ยง
ร้อยละ 22.9

จำนวนหุ้น
800.7
ล้านหุ้น

มูลค่าหลักทรัพย์
ตามราคาตลาด
62,651
ล้านบาท

จำนวนสาขา
ธนาคาร
61
สาขา

จำนวนสาขา
“สมหวัง เงินสั่งได้”
238
สาขา

ข้อมูลสรุป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

จำนวนพนักงาน

4,837

คน

หมายเหตุ : ไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการบริษัทและพนักงานชั่วคราว

จำนวนพนักงาน จำแนกตามประเภทการจ้าง

2559
2560
2561

	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	รวม
	1,458	127	1,585
	1,510	179	1,689
	1,555	**182**	**1,737**
	2,481	116	2,597
	2,653	254	2,907
	2,764	**336**	**3,100**

หมายเหตุ : 1) พนักงานประจำ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ตั้งแต่พนักงานระดับบริหาร ระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการที่ทำหน้าที่ต่างๆ เช่น กรรมการอำนวยการ กรรมการผู้จัดการ หัวหน้าหน่วยงาน พนักงานทั่วไปที่เป็นพนักงานประจำ

2) พนักงานสัญญาจ้าง หมายถึง พนักงานที่ทิสโก้จ้างทำงานในลักษณะที่มิใช่งานปกติของธุรกิจหรือการค้าของนายจ้าง ซึ่งต้องมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของงานที่แน่นอนหรือในงานอันมีลักษณะเป็นครั้งคราวที่มีกำหนดการสิ้นสุดหรือความสำเร็จของงานหรือในงานที่เป็นไปตามฤดูกาลและได้จ้างในช่วงเวลาของฤดูกาลนั้น ซึ่งงานนั้นจะต้องแล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกินสองปี โดยนายจ้างและลูกจ้างได้ทำสัญญาเป็นหนังสือไว้ตั้งแต่เมื่อเริ่มจ้าง

3) ในปี 2561 มีการปรับปรุงการเก็บข้อมูลพนักงานย้อนหลัง 3 ปี โดยจำนวนพนักงาน หมายถึง พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง

จำนวนพนักงาน จำแนกตามพื้นที่

2559
2560
2561

	สำนักงานใหญ่	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	ต่างจังหวัด
	1,131	101	353
	1,190	88	411
	1,224	**115**	**398**
	1,697	300	600
	1,869	323	715
	1,947	**412**	**741**

หมายเหตุ : 1) ในปี 2561 มีการปรับปรุงการเก็บข้อมูลพนักงานย้อนหลัง 3 ปี โดย จำนวนพนักงาน หมายถึง พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง

2) ไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการบริษัท

จำนวนแรงงานฝึกงาน

2559	**2560**	**2561**
15	**37**	**45**

หมายเหตุ : ข้อมูลจำนวนแรงงานฝึกงานที่เกิดขึ้น ในระหว่างปีที่แสดง ไม่รวมตำแหน่งพนักงานชั่วคราว

การเป็นสมาชิกภาพขององค์กรและภาคีเครือข่าย

กลุ่มทิสโก้ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรและภาคีเครือข่ายพันธมิตรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อร่วมรับนโยบายและแนวปฏิบัติ ตลอดจนมาตรฐานการดำเนินงานต่างๆ มาพัฒนาและปรับใช้ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจในกลุ่มทิสโก้ อันได้แก่

องค์กรหรือภาคีเครือข่ายพันธมิตร

1) สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
2) ชมรมนักลงทุนสัมพันธ์แห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
3) ชมรม ซี เอส อาร์ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
4) ชมรมเลขานุการบริษัทไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
5) แนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต
6) เครือข่ายหุ้นส่วนต้านทุจริตเพื่อประเทศไทย (PACT: Partnership Against Corruption for Thailand)
7) สมาคมธนาคารไทย
8) ชมรมกิจกรรมเพื่อสังคม สมาคมธนาคารไทย
9) ชมรมการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ สมาคมธนาคารไทย
10) ชมรมเทคโนโลยีสารสนเทศธนาคาร สมาคมธนาคารไทย
11) ชมรมพัฒนาบุคลากร สมาคมธนาคารไทย
12) สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย
13) ชมรมวาณิชธนกิจ สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย

ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ชื่อบริษัท
บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

กลุ่มอุตสาหกรรม
การเงินและธนาคาร

ลักษณะกิจการ
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

พื้นที่ดำเนินธุรกิจ
ประเทศไทย

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่
48/49 อาคารทิสโก้ ทาวเวอร์
ชั้น 21 ถนนสาทรเหนือ
แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ
10500

เลขทะเบียนบริษัท
0107551000223

โทรศัพท์ 0 2633 6000
โทรสาร 0 2633 6800
เว็บไซต์ www.tisco.co.th

การพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยกลุ่มทิสโก้

โครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

กลุ่มทิสโก้ได้มีการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน เพื่อสนับสนุนให้เกิดการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม และมีการดำเนินธุรกิจที่เป็นไปตามแนวนโยบายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร (TISCO Sustainable Development Policy) ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทของ บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์ของการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้นั้น นอกเหนือจากเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการบริหารจัดการภายในกลุ่มทิสโก้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระยะยาวแล้ว ยังหมายรวมถึงการดำเนินการที่ก่อให้เกิดอรรถประโยชน์อย่างยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกขององค์กรด้วย นโยบายนี้สะท้อนถึงค่านิยม วิสัยทัศน์ และพันธกิจ รวมถึงกลยุทธ์องค์กรในระยะยาว โดยแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนมียุทธศาสตร์อยู่ 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม ธรรมาภิบาล และสิ่งแวดล้อม และจะนำมาพิจารณาผนวกรวมเข้าสู่การดำเนินธุรกิจทั้งหมดของทิสโก้ ควบคู่ไปกับการสร้างผลตอบแทนที่ดีและการเติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาวภายใต้กลยุทธ์ดังต่อไปนี้

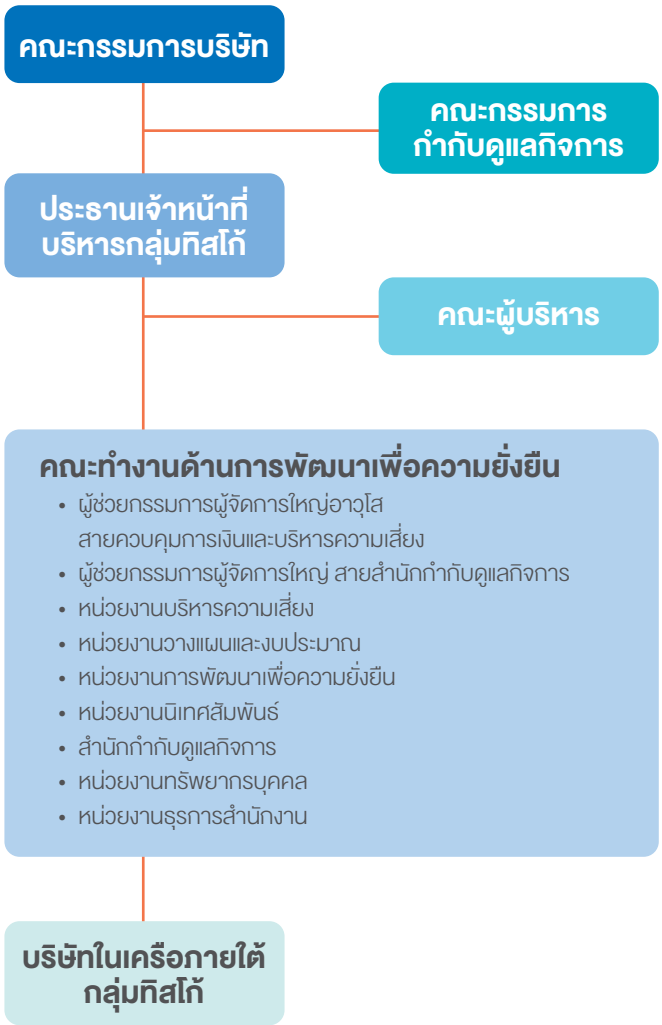
1) **ยึดหลักการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกระดับ** และสนับสนุนแนวปฏิบัติเพื่อต่อต้านการให้สินบนและการฟอกเงิน
2) **เน้นผลการดำเนินงานระยะยาว** และสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มรวมถึงสังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน
3) **ดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม** ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
4) **เสริมสร้างสังคมที่มั่นคงและมีความสุข** โดยสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ทางการเงินและสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่จำเป็น เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ออกแบบผลิตภัณฑ์โดยคำนึงถึงประโยชน์และความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก และดูแลพนักงานในองค์กรให้ได้รับโอกาสในการพัฒนาและเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ กับมีความสัมพันธ์และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ตามเป้าหมาย “องค์กรแห่งความสุข”

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนเป้าหมายของโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) โดยผนวกเข้าเป็นเป้าหมายการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรอีกด้วย

แนวนโยบายดังกล่าวได้มอบหมายให้ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้ทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ และเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนการดำเนินการโครงการหรือแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนให้บรรลุผลสำเร็จ และมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainable Development Practices) ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการและมาตรฐานการพัฒนาความยั่งยืนที่เป็นปัจจุบันตามหลักปฏิบัติที่ดีของอุตสาหกรรม โดยมีหน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน-สายกำกับดูแลกิจการ ทำหน้าที่กำหนดแผนการดำเนินการตามกรอบความยั่งยืนขององค์กร (TISCO Sustainability Framework) ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนที่ผ่านการอนุมัติจากคณะผู้บริหารให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการรับทราบ ทั้งนี้กลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนยังถือเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่ทุกบริษัทภายในกลุ่มทิสโก้ต้องนำไปปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่ม

เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของประธานเจ้าหน้าที่บริหารของกลุ่มทิสโก้ในการผลักดันเพื่อให้เกิดการดำเนินการด้านการพัฒนาความยั่งยืนในทุกกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร คณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้ (Sustainable Development Working Group) ได้รับการแต่งตั้งจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้ เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2560 โดยมีผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส สายควบคุมการเงินและบริหารความเสี่ยง และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายกำกับดูแลกิจการ เป็นประธานของคณะทำงานร่วมกัน โดยสมาชิกของคณะทำงานประกอบด้วยหัวหน้าและ/หรือตัวแทนจาก 7 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานวางแผนและงบประมาณ หน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สำนักเลขานุการบริษัท หน่วยงานนิเทศสัมพันธ์ หน่วยงานทรัพยากรบุคคล หน่วยงานธุรการสำนักงาน และอาจมีหน่วยงานอื่นๆ ที่ได้รับการกำหนดเพิ่มเติมขึ้นในภายหลัง โดยมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ทำหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะทำงาน

โครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้



คณะกรรมการบริษัท
- กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- กำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ
- กำกับดูแลแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้สอดคล้องกับหลักการและเกณฑ์มาตรฐาน

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้
- ผนวกกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนกับกลยุทธ์องค์กร
- ดูแลการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมาย

คณะผู้บริหาร
- ดูแลการบริหารจัดการแผนงาน และกิจกรรมภายใต้กรอบความยั่งยืน ให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ขององค์กร

คณะทำงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- กำหนดแผนงานและกิจกรรมภายใต้กรอบความยั่งยืน
- ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานกับผู้มีส่วนร่วมทุกหน่วยงาน

บริษัทในเครือภายใต้กลุ่มทิสโก้
- รับผิดชอบการบริหารจัดการตามแผนงาน
- ติดตามผลการปฏิบัติงาน

คณะทำงานมีหน้าที่นำนโยบายและกลยุทธ์มากำหนดเป็นกรอบการดำเนินการ (Sustainable Development Framework) นำเสนอคณะผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ เพื่อให้มั่นใจว่ากรอบการดำเนินการมีสาระสำคัญภาพหลัก (Materiality Topics) ที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรอย่างแท้จริง โดยกระบวนการดังกล่าวเน้นการสร้างการสานสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพกิจกรรมด้านความยั่งยืนขององค์กรสอดคล้องกับหลักปฏิบัติที่ดีของอุตสาหกรรม

กรอบการดำเนินการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะผู้บริหาร จะถูกกำหนดเป็นแผนดำเนินการ (Roadmap) ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ความยั่งยืน (Sustainability Strategy) และกำหนดลงในรายละเอียดของแผนกิจกรรมตลอดจนตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการติดตามผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผน และรวบรวมข้อมูลเพื่อรายงานและเปิดเผยสู่สาธารณะต่อไป

การสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย

การสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย ถือได้ว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวัง ความสนใจ หรือข้อกังวล ตลอดจนคำแนะนำต่างๆ ที่มาจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียสำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเหล่านั้นเป็นข้อมูลสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนากระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ การปฏิบัติดำเนินงานต่างๆ ให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงจุด รวมถึงพัฒนาแนวทางการดำเนินธุรกิจไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เกิดขึ้นต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม ภายใต้การบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทิสโก้จึงให้ความสำคัญในการพัฒนาวิธีการสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้สามารถสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน คือ (1) ศึกษาถึงรูปแบบการดำเนินธุรกิจ กลยุทธ์และแผนทางธุรกิจขององค์กร (2) ระบุผู้มีส่วนได้เสียหลัก (Key Stakeholders) จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร (3) ประเมินความสัมพันธ์และจัดลำดับระดับความมีนัยสำคัญ และ (4) กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ พิจารณาเลือกวิธีการสื่อสาร กระบวนการสานสัมพันธ์ และช่องทางการรายงานที่เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้เสียหลักในแต่ละกลุ่ม

ทั้งนี้ ทิสโก้แบ่งผู้มีส่วนได้เสียหลักออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน องค์กรที่กำกับดูแล ลูกค้า คู่ค้าทางธุรกิจ ชุมชนและสังคม โดยได้ระบุรายละเอียดของกระบวนการการสื่อสาร ความถี่ในการสื่อสาร ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียและการดำเนินการสำหรับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มไว้ดังนี้

ผู้ถือหุ้น
นักลงทุนสถาบัน / นักลงทุนรายย่อย

กระบวนการการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การดำเนินการ
ช่องทางและกิจกรรม			
• การประชุมสามัญและวิสามัญผู้ถือหุ้น	รายปี	• ผลการดำเนินงานที่มั่นคงและการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน • ผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นและการจ่ายปันผลในระดับที่เหมาะสม • การดำเนินงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม • การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ • ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัทที่ถูกต้องทันเวลาด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน • เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในการเสนอเรื่องที่เห็นว่าสำคัญและควรบรรจุเป็นระเบียบวาระในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น รวมถึงการเสนอชื่อบุคคลเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการ	• ดำเนินธุรกิจตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและนโยบายการบริหารความเสี่ยงขององค์กร • ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลตอบแทนเปรียบเทียบกับความเสี่ยงเพื่อรักษาผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ • เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมให้กับผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • เชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีและเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในที่ประชุม • ดูแลการจัดประชุมผู้ถือหุ้น ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และเอื้อให้ผู้ถือหุ้นสามารถใช้สิทธิของตน • เปิดเผยหลักเกณฑ์การให้สิทธิผู้ถือหุ้นเสนอระเบียบวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และบุคคลเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการผ่านทางเว็บไซต์บริษัท
• การประชุมนักวิเคราะห์	รายไตรมาส		
• การเดินทางเพื่อพบนักลงทุนและการเข้าพบผู้บริหารของนักลงทุนสถาบัน และนักวิเคราะห์	เป็นประจำ		
• การประชุมทางโทรศัพท์กับนักลงทุนสถาบัน และนักวิเคราะห์	เป็นประจำ		
• การเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบ SET Portal ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สื่อสิ่งพิมพ์ และเว็บไซต์บริษัท	เป็นประจำ		
• การสอบถามข้อมูลผ่านทางหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์	เป็นประจำ		
รายงาน			
• รายงานประจำปี	รายปี		
• แบบรายงาน 56-1	รายปี		
• รายงานความยั่งยืน	รายปี		
• คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน	รายไตรมาส		
• การแจ้งข่าวสารกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	เป็นประจำ		

พนักงาน

พนักงานประจำ / พนักงานสัญญาจ้าง / พนักงานชั่วคราว

กระบวนการการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การดำเนินการ
ช่องทางและกิจกรรม • การประชุมประจำเดือนของคณะผู้บริหารทุกระดับ • การจัดอบรมพนักงานในทุกระดับชั้น • การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านจดหมายข่าวให้กับพนักงาน • การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์พนักงานในรูปแบบต่างๆ • การจัดทำแบบสอบถามความผูกพันของพนักงาน • ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทิสโก้กรุ๊ป (HR Help-line) • โปรแกรมสื่อสารความรู้ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรสำหรับพนักงานใหม่ • การสื่อสารระดับผู้บริหารระดับกลาง • การสื่อสารทางตรงจากผู้บริหารสู่ผู้บริหารระดับกลาง	รายเดือน เป็นประจำ เป็นประจำ เป็นประจำ รายปี เป็นประจำ เป็นประจำ รายสัปดาห์ รายเดือน	• ความก้าวหน้าในสายอาชีพ • ค่าตอบแทน ผลประโยชน์และสวัสดิการ • โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา • ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว • การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน • การยอมรับหรือเห็นคุณค่า • สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย • พนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ให้เกียรติและไม่เลือกปฏิบัติ	• ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาบุคลากร ให้โอกาสพนักงานทุกระดับเติบโตในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน • ดูแลในเรื่องค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเหมาะสม และมีการปรับปรุงโครงสร้างสวัสดิการ เพื่อให้ทันกับความต้องการของพนักงานโดยเฉพาะด้านสวัสดิภาพและชีวอนามัย • ออกแบบการเรียนรู้ทั้งด้านการพัฒนาทักษะผู้นำและทักษะทางวิชาชีพ โดยเพิ่มช่องทางการเรียนรู้อย่างทั่วถึงผ่านระบบสารสนเทศ • ให้ความสำคัญกับชีวอนามัยและการส่งเสริมสุขภาพพนักงานผ่านการจัดโครงการกีฬาและสันทนาการให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง • ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในที่ทำงาน • มีช่องทางในการเข้าถึงความคิดเห็นของพนักงานที่หลากหลาย อาทิ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจพนักงานประจำปี ช่องทางการเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์ และช่องทางการร้องทุกข์ เป็นต้น • จัดโครงการเพื่อตอบสนองพันธกิจองค์กรแห่งความสุข ด้วยการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน มุ่งเน้นการชื่นชมและเห็นคุณค่าของเพื่อนร่วมงาน ผ่านช่องทางการชื่นชมที่หลากหลาย
รายงาน			
• รายงานผลด้านทรัพยากรบุคคลประจำเดือน • รายงานประจำปี • แบบรายงาน 56-1 • รายงานความยั่งยืน	รายเดือน รายปี รายปี รายปี		

องค์กรที่กำกับดูแล

ธนาคารแห่งประเทศไทย / สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ / ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย / สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน / สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

กระบวนการการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การดำเนินการ
ช่องทางและกิจกรรม		• ความเที่ยงธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม • การดำเนินธุรกิจซึ่งเป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง	• จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่มีประกาศใช้ • จัดตั้งหน่วยงานกำกับเพื่อประสานงานกับองค์กรที่กำกับดูแลและหน่วยงานภายใน • จัดตั้งหน่วยงานข้อมูลองค์กรเพื่อรับผิดชอบการจัดทำรายงานตามที่กฎหมายกำหนด • จัดเตรียมทรัพยากรและข้อมูลเพื่อรองรับการเข้าตรวจสอบขององค์กรที่กำกับดูแล
• ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับองค์กรที่กำกับดูแล จะผ่านหน่วยงานกำกับและหน่วยงานข้อมูลองค์กร	เป็นประจำ		
• กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสอบโดยองค์กรที่กำกับดูแล การประชุมหารือระหว่างผู้บริหารและหน่วยงานทางการในเรื่องที่สำคัญๆ เป็นต้น	เป็นประจำ		
รายงาน			
• แบบรายงาน 56-1	รายปี		
• รายงานความยั่งยืน	รายปี		
• การแจ้งข่าวสารต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	เป็นประจำ		
• แบบรายงานตามที่กฎหมายกำหนด	รายวัน / รายเดือน / รายปี		

ลูกค้า
ลูกค้ารายย่อย / ลูกค้าบรรษัท / ลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน

กระบวนการการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การดำเนินการ
ช่องทางและกิจกรรม		• ผลิตภัณฑ์มีราคาที่เหมาะสมและได้รับการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วนและถูกต้อง • ผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า • คุณภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศ • ความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน • ได้รับความรู้ทางด้านการเงินรวมทั้งได้รับคำแนะนำในด้านการลงทุนที่เหมาะสมและทันเวลา • ได้รับความรู้ในการป้องกันภัยทางการเงิน • ได้รับการจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนเงินกู้ตามกำหนด • การรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า • การรับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขบรรเทา เยียวยา กรณีที่ลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้น • ลูกค้าได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน	• ขยายขอบเขตผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า • เปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วนและถูกต้อง • พัฒนาความสามารถของพนักงานขายอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความรู้ทางการเงินและการให้บริการแก่ลูกค้า • เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย • จัดการฝึกอบรมและงานสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงิน การลงทุนแก่ลูกค้า • รับฟังข้อเสนอและข้อร้องเรียนจากลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เจ้าหน้าที่ขาย ศูนย์บริการลูกค้า อีเมล • การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการผ่านช่องทางศูนย์บริการลูกค้า • ปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ ผู้ฝากเงิน ผู้ถือหุ้นกู้ตามข้อสัญญาและเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้มีการกำหนดไว้ • ประกาศนโยบาย โครงสร้างการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
• การพบปะลูกค้ารายบุคคล	เป็นประจำ		
• ศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center)	เป็นประจำ		
• การเยี่ยมชมกิจการของลูกค้าบรรษัท	เป็นประจำ		
• การจัดงานอบรม งานสัมมนา เพื่อให้ความรู้แก่ลูกค้าทางด้านเศรษฐกิจ การเงินและการลงทุน	เป็นประจำ		
• การจัดช่องทางสำหรับลูกค้าเพื่อให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน	เป็นประจำ		
• การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ จดหมายข่าว เว็บไซต์ของบริษัท โมบายแอปพลิเคชัน	เป็นประจำ		
รายงาน			
• รายงานประจำปี	รายปี		
• รายงานความยั่งยืน	รายปี		
• เอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์	เป็นประจำ		
• บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจ / บทวิเคราะห์หุ้นรายตัว	เป็นประจำ		
• คำแนะนำด้านการลงทุน	เป็นประจำ		

คู่ค้าทางธุรกิจ

กระบวนการการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การดำเนินการ
ช่องทางและกิจกรรม • การประชุมร่วมกับคู่ค้า • การประเมินความพึงพอใจของคู่ค้า	เป็นประจำ เป็นประจำ	• คัดเลือกคู่ค้าอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม • การปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม • การปฏิบัติตามข้อกำหนดในสัญญา • มีความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างคู่ค้าและบริษัท • ราคามีความยุติธรรม และไม่มีการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง	• ให้ข้อมูลรายละเอียดแก่คู่ค้าอย่างถูกต้องชัดเจนเท่าเทียมกัน • สื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้า และนโยบายต่อต้านการทุจริตให้คู่ค้าได้รับทราบ และดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าตามนโยบายที่กำหนดไว้ • จัดประชุมร่วมกับคู่ค้า เพื่อรับฟังข้อเสนอและข้อร้องเรียนจากคู่ค้า • ทำการประเมินความพึงพอใจของคู่ค้า

ชุมชนและสังคม

กระบวนการการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การดำเนินการ
ช่องทางและกิจกรรม • สำรวจความต้องการของชุมชนและสังคม • ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม • มีการจัดการต่อประเด็นทางสังคมที่สำคัญ • การให้ความรู้ทางการเงิน - “ค่ายการเงินทิสโก้” เพื่อเยาวชนและครู - “ฉลาดเก็บ ฉลาดใช้” เพื่อชุมชนทั่วประเทศ	เป็นประจำ เป็นประจำ รายปี 4 ครั้งต่อปี อย่างน้อย 1 กิจกรรมให้ความรู้ / 1 กิจกรรมติดตามผลต่อ 1 สาขา	• ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม • ให้การสนับสนุนและแบ่งปัน เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของคนในชุมชน • ให้ความรู้ทางการเงินให้สามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ในชีวิตประจำวันได้	• ดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบด้วยมาตรฐานสากล • มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการรณรงค์ประหยัดพลังงาน • จัดกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน ได้แก่ โปรแกรมความรู้ทางการเงิน ทุนการศึกษา และพัฒนาโรงเรียน • กระตุ้นให้พนักงานมีจิตอาสาเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ
รายงาน			
• รายงานประจำปี • แบบรายงาน 56-1 • รายงานความยั่งยืน	รายปี รายปี รายปี		

การกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญ

กลุ่มทิสโก้มีกระบวนการในการกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญ โดยการรวบรวมประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก ให้ความสำคัญ ประเด็นที่เป็นแนวโน้มประเด็นที่สำคัญของกลุ่มอุตสาหกรรมหรือของมาตรฐานสากล หรือตามแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก (Mega Trend) และนำมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อให้การบริหารจัดการหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับความยั่งยืนเป็นหัวข้อเรื่องที่ตอบสนองต่อการให้ความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย และเรื่องที่สร้างมูลค่าและผลกระทบเชิงบวกต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย

ขอบเขตดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตภายในองค์กร

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

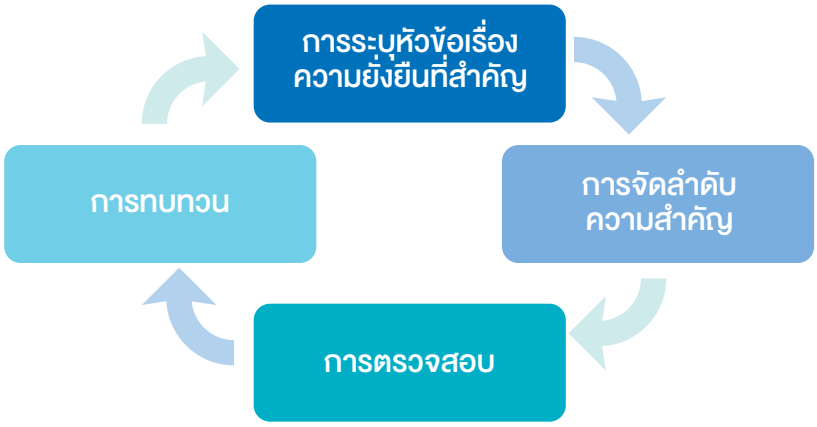
- ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
- บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
- บริษัท ไฮเวย์ จำกัด
- บริษัท ทิสโก้ อินชัวรันส์ โซลูชั่น จำกัด
- บริษัท ทิสโก้อินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี จำกัด
- บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทิสโก้ จำกัด
- บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุนดอยซ์ ทิสโก้ จำกัด
- บริษัท ทิสโก้ โตเกียว ลีสซิ่ง จำกัด[1]
- บริษัท เอชทีซี ลีสซิ่ง จำกัด[1]

ขอบเขตภายนอกองค์กร

- ผู้ถือหุ้น
- ลูกค้า
- องค์กรที่กำกับดูแล
- คู่ค้าทางธุรกิจ
- ชุมชนและสังคม

หมายเหตุ : [1] ไม่รวมอยู่ในงบการเงินตามมาตรฐานการบัญชีไทย

ทั้งนี้ กระบวนการกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญมีขั้นตอนการดำเนินการตามลำดับดังนี้



1) การระบุหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญ

ในขั้นตอนการระบุหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญเป็นการดำเนินการ เพื่อพิจารณาหัวข้อสาระสำคัญเรื่องความยั่งยืนที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ ตลอดจนประเมินทิศทางกลยุทธ์การดำเนินงานด้านความยั่งยืนและขอบข่ายการเปิดเผยข้อมูลในรายงานความยั่งยืนได้อย่างเหมาะสม โดยมีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- รวบรวมหัวข้อความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญโดย
  - นำประเด็นความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญของปี 2560 มาพิจารณาทบทวนว่าหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อองค์กร และผู้มีส่วนได้เสียในปีก่อนยังเป็นหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อเนื่องมาในปี 2561 หรือไม่
  - ศึกษาแนวโน้มความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธุรกิจโดยเทียบเคียงกับหัวข้อที่อุตสาหกรรมเดียวกันให้ความสำคัญ หัวข้อที่นานาชาติให้ความสำคัญในบริบทของความยั่งยืนและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก
  - ประเด็นความสำคัญด้านความยั่งยืนที่ได้จากผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เช่น จากการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าเป้าหมายผ่านกระบวนการพัฒนานวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร การศึกษาประเด็นความสำคัญที่หน่วยงานทางการให้ความสำคัญ ผ่านการออกประกาศหรือกฎระเบียบข้อบังคับ เป็นต้น รวมถึงประเด็นด้านความยั่งยืนที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ จากการจัดประชุมเพื่อหารือหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญ
- นำหัวข้อเรื่องความยั่งยืนทั้งหมดที่ได้มากลั่นกรองและจัดทำแบบสำรวจข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่ม
- กำหนดกลุ่มผู้บริหาร และหัวหน้าหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน องค์กรที่กำกับดูแล ลูกค้า คู่ค้าทางธุรกิจ ชุมชนและสังคม
- ให้ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานในทุกส่วนงานเป็นผู้ตอบแบบสำรวจ ในฐานะเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่มตามที่กำหนด โดยให้ลำดับความสำคัญในแต่ละหัวข้อเรื่องความยั่งยืนตามมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานเป็นตัวแทน

2) การจัดลำดับความสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อเรื่องความยั่งยืนเป็นการดำเนินการ เพื่อให้สามารถกำหนดแผนการดำเนินการได้ตามลำดับที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญได้อย่างเหมะสม โดยในกระบวนการจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อเรื่องความยั่งยืนสำหรับปี 2561 กำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนได้ 18 หัวข้อ และมีการจัดลำดับความสำคัญโดย

- วิเคราะห์ผลจากแบบสำรวจที่ได้รับการตอบกลับ
- จัดลำดับความสำคัญของหัวข้อเรื่องความยั่งยืนตามผลสำรวจที่ได้รับจากตัวแทนของผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่ม โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง และสูง และแบ่งมุมมองการพิจารณาให้ความสำคัญออกเป็น 2 แกน กล่าวคือ
  - แกนนอน : หัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อกลุ่มทิสโก้
  - แกนตั้ง : หัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย

3) การตรวจสอบ

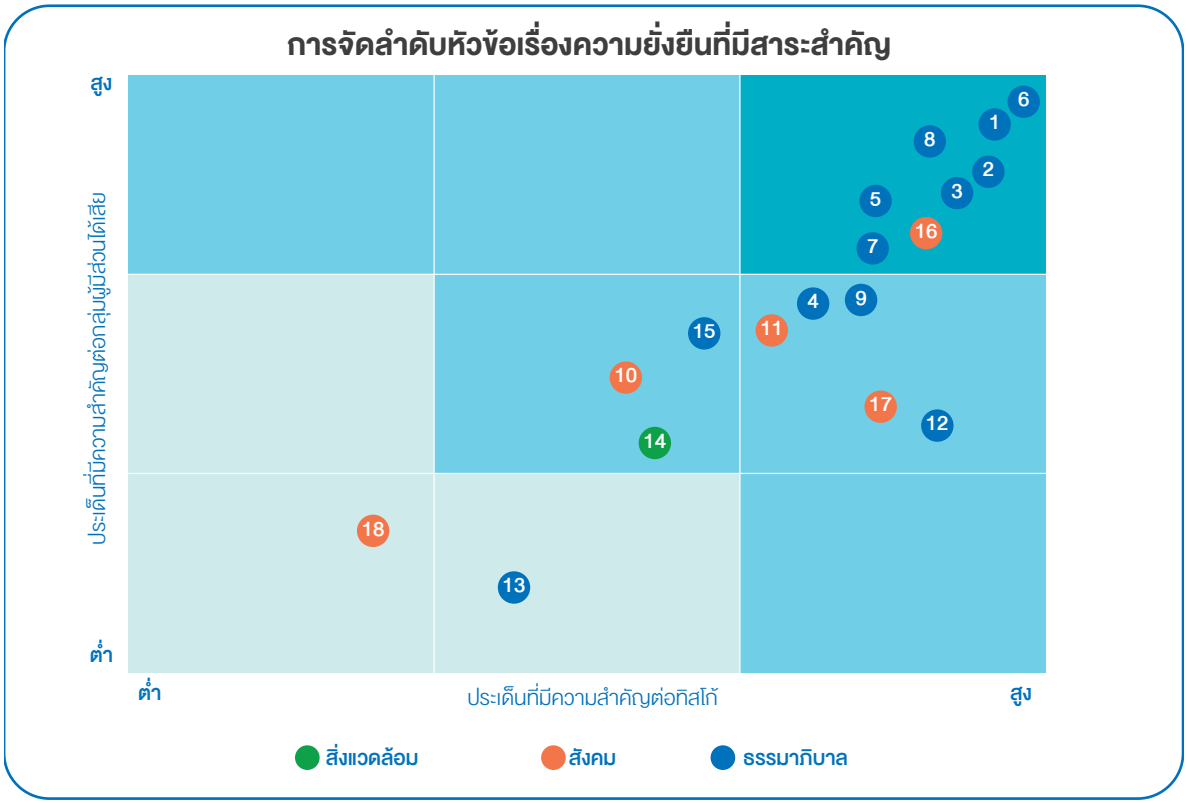
ในกระบวนการตรวจสอบ เป็นการดำเนินการเพื่อยืนยันว่าหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่ได้มีการจัดลำดับความสำคัญไว้ในขั้นตอนก่อนเป็นประเด็นความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มและมีลำดับความสำคัญที่เหมาะสม โดยการดำเนินการมีการนำเสนอผลการจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อเรื่องความยั่งยืน ให้คณะทำงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนพิจารณาตามปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ มุมมองที่ตัวแทนของผู้มีส่วนเสียได้เสียแต่ละกลุ่มให้ความสำคัญ ความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความครอบคลุมในการเปิดเผยข้อมูล และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานที่ต้องการ โดยตรวจสอบความครบถ้วนของหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญซึ่งองค์กรคัดเลือกเพื่อดำเนินการบนหลักการความสมบูรณ์ (Completeness) ก่อนนำเสนอคณะผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลการดำเนินการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนพิจารณาให้ความเห็นชอบ ผลของการกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญที่ผ่านการตรวจสอบและเห็นชอบโดยคณะผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องนำมาซึ่งการกำหนดหรือทบทวนแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน (Sustainability Roadmap) ตามความเหมาะสมต่อไป

4) การทบทวน

หัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญรวมถึงเนื้อหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับหลังจากเผยแพร่รายงานฉบับก่อนหน้าจะถูกนำมาทบทวนทั้งในเรื่องของหัวข้อเรื่องว่ายังเป็นหัวข้อที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญหรือไม่ รวมถึงพิจารณาทบทวนลำดับความสำคัญ และนำมาปรับปรุงโดยรวมเข้าในกระบวนการระบุหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีความสำคัญในขั้นตอนแรก รวมถึงการนำมาพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงเนื้อหาของการรายงานในรายงานฉบับต่อไป

การจัดลำดับหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญ

ตามกระบวนการกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญที่มีการดำเนินการในปี 2561 สามารถกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญได้ 18 หัวข้อ โดยแบ่งระดับความสำคัญตามประเด็นที่มีความสำคัญต่อทิสโก้และประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้



ประเด็นที่มีความสำคัญต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

1. การกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
2. ผลประกอบการและความสามารถในการเติบโตทางธุรกิจ
3. การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
4. ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงผลกระทบเรื่อง สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
5. การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
6. การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
7. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
8. การจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านไซเบอร์
9. การบริหารจัดการนวัตกรรม
10. การให้โอกาสในการเข้าถึงทางการเงิน
11. การให้ความรู้ทางการเงิน
12. การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบ
13. การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
14. การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทิสโก้
15. การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน
16. การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
17. การบริหารจัดการด้านแรงงาน การให้โอกาสและความเท่าเทียมกัน
18. สิทธิมนุษยชน

จากหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญขององค์กร จำนวน 18 หัวข้อ ส่วนใหญ่เป็นหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่องค์กรให้ความสำคัญไว้จากการรายงานในฉบับก่อน ซึ่งมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงแผนการดำเนินการ เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับลำดับความสำคัญที่มีต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย นอกเหนือจากหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีการพัฒนาและปรับปรุงเพิ่มเติมจากการรายงานในรอบก่อน ในปี 2561 มีหัวข้อเรื่องความยั่งยืนเพิ่มเติมจากรายงานฉบับก่อนจำนวน 2 หัวข้อ คือ การบริหารจัดการนวัตกรรม และสิทธิมนุษยชน สำหรับการบริหารจัดการนวัตกรรม ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้มีการกำหนดแผนและมีการดำเนินการเพิ่มเติมในปี 2561 โดยมีการรายงานการดำเนินการในหัวข้อที่เกี่ยวข้องในรายงานฉบับนี้ ส่วนหัวข้อสิทธิมนุษยชน ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้อยู่ระหว่างการศึกษาเพื่อนำมากำหนดนโยบาย กระบวนการติดตาม จึงยังไม่ได้นำเสนอในรายงานฉบับนี้ ทั้งนี้การกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนสอดคล้องตามแนวทาง GRI ทั้งหมด จำนวน 20 หัวข้อ รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

หัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญ

หัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญ	หัวข้อเรื่องความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบเขตผลกระทบ		หน้า
		ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร	
การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า	28-30, 73-77
การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ	การต่อต้านทุจริต	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกทั้งหมด	83-84, 86-91
การจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านไซเบอร์	การป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ *	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า	70-77
ผลประกอบการและความสามารถในการเติบโตทางธุรกิจ	มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่ถูกสร้างขึ้นและกระจายออกไป	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกทั้งหมด	ดูรายงานประจำปี
การบริหารความเสี่ยง ภาวะวิกฤตและการจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	กรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกทั้งหมด	70-77
การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	การตลาดและการแสดงฉลาก	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า	33-40, 49-68, 115-119
การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	การจ้างงาน	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	-	98-100
	อาชีวอนามัยและความปลอดภัย			104-108
	การฝึกอบรมและการให้ความรู้			108-110
การบริหารจัดการด้านแรงงานการให้โอกาสและความเท่าเทียมกัน	ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	-	28-30, 66-68, 97-100, 104
	การไม่เลือกปฏิบัติ		ลูกค้า คู่ค้า	49-63, 83-84, 92-96, 115-119
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ความพึงพอใจของลูกค้า	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า	49-68
การบริหารจัดการนวัตกรรม	การพัฒนานวัตกรรมทางการเงิน *	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	33-40
ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงผลกระทบเรื่อง สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)	ผลเชิงเศรษฐกิจ	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชนและสังคม	40-48, 69, 85
การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบ	พอร์ตผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	40-48, 69, 115-119
การให้ความรู้ทางการเงิน	ชุมชนท้องถิ่น	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ชุมชนและสังคม	58-63, 115-128
การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน	ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	คู่ค้า ชุมชนและสังคม	92-96
การให้โอกาสในการเข้าถึงทางการเงิน	ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	ธนาคารทิสโก้ จำกัด(มหาชน) บริษัท ไฮเวย์ จำกัด	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	33-40, 115-119
การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทิสโก้	มลอากาศ	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ชุมชนและสังคม	134-136, 143-145
	พลังงาน			134-136, 138-142
	วัสดุ			134-138
	ขยะ			134-136, 142-143
สิทธิมนุษยชน	ไม่นำเสนอในรายงาน	-	-	-

หมายเหตุ : * หัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่เพิ่มเติมขึ้น นอกเหนือจากหัวข้อความยั่งยืนใน GRI Standard และ GRI ฉบับ G4 กลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน

กรอบความยั่งยืนทิสโก้

ด้วยเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการพัฒนาและดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความเติบโตให้กับองค์กรอย่างยั่งยืนตามวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเป้าหมายขององค์กร กลุ่มทิสโก้มีการผลักดันแนวทางและกระบวนการดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมและผนวกรวมเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์ขององค์กร

กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดกรอบความยั่งยืน (Sustainability Framework) ขององค์กร ซึ่งเป็นกรอบที่นำมาใช้ในการกำหนดแนวทางของการดำเนินการด้านความยั่งยืน โดยกรอบความยั่งยืนดังกล่าวมีการนำหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญมากำหนดเป็นหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญต่อองค์กรที่ครอบคลุมทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance : ESG) โดยผ่านกระบวนการกลั่นกรองและพิจารณาจากตัวแทนของหน่วยงานต่างๆ ที่มีส่วนได้เสียต่อหัวข้อเรื่องความยั่งยืนในด้านต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งบริบทหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สามารถนำมาผนวกเข้าสู่การดำเนินงานหลักตามภารกิจขององค์กร อันนำไปสู่การขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทั้งนี้ กรอบความยั่งยืนที่กำหนดผ่านการพิจารณาและให้ความเห็นชอบจากคณะผู้บริหารระดับสูงขององค์กร มีการนำมากำหนดเป็นแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน 3 ปี (Sustainability Roadmap) ซึ่งจะมีการทบทวนแผนเป็นประจำสม่ำเสมอ แผนการดำเนินงานดังกล่าวนำมาบังคับใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับบริษัทในกลุ่มทิสโก้ ซึ่งกรอบความยั่งยืนและแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่ได้นี้ถือเป็นแนวทางสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งรายละเอียดสาระสำคัญของกรอบความยั่งยืนและหัวข้อความยั่งยืนที่นำมากำหนดแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืนขององค์กรมีดังนี้

กรอบความยั่งยืนทิสโก้

1) การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ

- การยกระดับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- การสร้างความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า
- การบริหารความเสี่ยง

2) การเป็นสถาบันการเงินที่รับผิดชอบภายใต้หลักธรรมาภิบาล

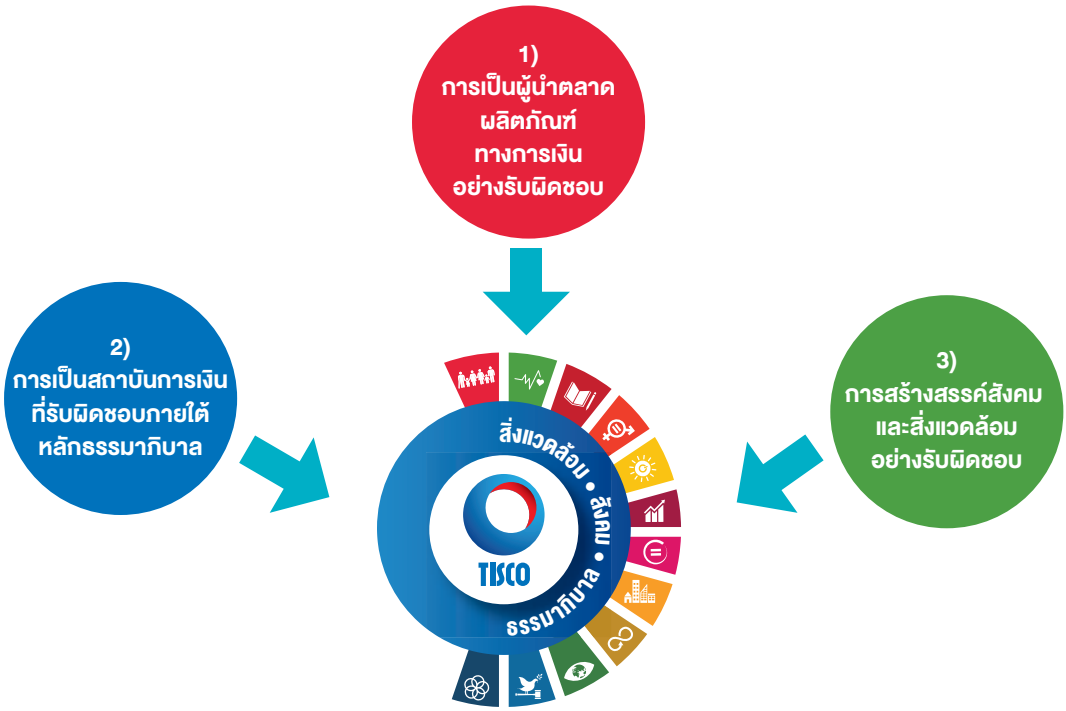
- การกำกับดูแลกิจการ
- การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลและการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- แนวทางการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่
- การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น
- ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ความรับผิดชอบต่อพนักงาน

3) การสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ

- การเสริมสร้างเศรษฐกิจและการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง
- การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม
- การบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

จากแนวทางการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนข้างต้น ทิสโก้มีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองต่อเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่ได้การรับรองจากสมาชิก 193 ประเทศ โดยองค์การสหประชาชาติ เมื่อเดือนกันยายน ปี 2558 จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ (1) ขจัดความยากจน (3) การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (4) การศึกษาที่เท่าเทียม (5) ความเท่าเทียมทางเพศ (7) พลังงานสะอาดที่ทุกคนเข้าถึงได้ (8) การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ (10) ลดความเหลื่อมล้ำ (11) เมืองและถิ่นฐานมนุษย์อย่างยั่งยืน (12) แผนการบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน (13) การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (16) สังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก (17) ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ผ่านการดำเนินธุรกิจตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีส่วนร่วม นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน

สรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืนในปี 2561



1) การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ

- ปรับรูปแบบของผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการเพื่อตอบสนอง Digital Lifestyle ของลูกค้า เช่น Chatbot น้องสมหวัง, My Car My TISCO, MyPVD, My Fund
- ส่งเสริมยุทธศาสตร์ของภาครัฐตามโครงการ National e-Payment
- จัดตั้งกองทุนเปิด “ทิสโก้ หุ้นโลกยั่งยืน”
- สนับสนุนธุรกิจพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- จัดโครงการสนับสนุนเงินวิจัยและรักษาโรคร้ายแรงกับมูลนิธิรามาธิบดี

2) การเป็นสถาบันการเงินที่รับผิดชอบภายใต้หลักธรรมาภิบาล

- พัฒนาคุณภาพการให้บริการลูกค้า
- ยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงเทคโนโลยีสารสนเทศ
- กำหนดจรรยาบรรณคู่ค้าและต่อยอดการดำเนินการร่วมกับคู่ค้า (88 เปอร์เซ็นต์ของคู่ค้าลงนามรับทราบ)
- อัตราการคงอยู่ร้อยละ 92 โดยมีอัตราการลาออกของพนักงานลดลงจากปีก่อนร้อยละ 9.81

3) การสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ

- งดการใช้กล่องโฟมในอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์
- ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการจัดงานอีเว้นท์ 4 งาน 7,603.82 $kgCO_2e$
- โครงการลดการใช้พลังงาน
  - เปลี่ยนหลอดไฟ LED เลื่อนกำหนดการติดตั้งแล้วเสร็จในไตรมาส 1 ปี 2562
  - ติดตั้งอุปกรณ์ Motion Sensor ในห้องน้ำ
- จัดโครงการฉลาดเก็บฉลาดใช้ 67 จังหวัด
- จัดค่ายการเงิน 4 รุ่น ครอบคลุม 77 จังหวัด และต่อยอดความรู้สู่ชุมชน ร้อยละ 61

การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ

ผู้ถือหุ้น | พนักงาน | ลูกค้า | คู่ค้าทางธุรกิจ | องค์กรที่กำกับดูแล | ชุมชนและสังคม

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล
- การเสริมสร้างความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับแก่ลูกค้า
- การบริหารความเสี่ยง

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล

กลุ่มทิสโก้มีการพัฒนาเพื่อให้เกิดนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ โดยแนวทางการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ของกลุ่มทิสโก้นั้น เน้นให้เกิดการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล (ESG) แก่สังคมในวงกว้าง ด้วยการพัฒนาแนวความคิด ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ๆ มาปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้เกิดเป็นนวัตกรรมที่สร้างคุณค่าและมูลค่าทั้งต่อองค์กรและสังคมไปพร้อมๆ กัน โดยรูปแบบของการพัฒนานั้นจะไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการใช้ศักยภาพขององค์กรเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญถึงการร่วมพัฒนานวัตกรรมกับผู้มีส่วนได้เสียจากภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล พัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ มุ่งให้เกิดประโยชน์ร่วมกันต่อทั้งองค์กรและสังคม และนำมาซึ่งการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้มีส่วนได้เสียและสามารถเพิ่มสัดส่วนผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีการพิจารณาถึงผลกระทบในเรื่อง ESG ได้แก่ สินเชื่อพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล การลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และการสร้างมูลค่าเพิ่มจากผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ที่คำนึงถึงเรื่อง ESG

อ้างอิงตามแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability Roadmap) ที่อนุมัติโดยคณะผู้บริหาร กลุ่มทิสโก้มีแผนการดำเนินงานด้านการจัดการนวัตกรรมรวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมดังนี้

เป้าหมาย ปี 2563

- มีจำนวนโครงการที่เกี่ยวกับการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ที่ผ่านการนำเสนอของพนักงานอย่างน้อย 5 โครงการ
- เปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

เป้าหมาย ปี 2561

- มีกระบวนการนำเสนอนวัตกรรมทางการเงินเป็นลายลักษณ์อักษร
- จัดอบรมให้พนักงานที่สนใจในการพัฒนาทักษะการสร้างสรรค์นวัตกรรมและจัดอบรมต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- มีนวัตกรรมใหม่ที่นำเสนอโดยพนักงาน อย่างน้อย 1 โครงการ
- มีโครงการที่เพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการอย่างน้อย 3 โครงการในแต่ละปี

ผลการดำเนินงาน ปี 2561

- จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการพัฒนาและจัดการนวัตกรรม
- อยู่ในระหว่างการกำหนดกระบวนการนำเสนอนวัตกรรมทางการเงินโดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาสที่ 1 ปี 2562
- จัด Digital Experiential Workshop เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นในกลุ่มผู้บริหาร
- มีการนำเสนอนวัตกรรม Chatbot และโครงการที่เพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการด้วยการใช้ Mobile Application จำนวน 3 Application

1) การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์นวัตกรรมทางการเงิน

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด (Disruptive Technology) ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของระบบการเงินของไทยรวมถึงกลุ่มสถาบันการเงิน อย่างไรก็ดี การเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดดนั้น กลุ่มทิสโก้เชื่อว่าเป็นการสร้างโอกาสให้กับกลุ่มทิสโก้ในการดำเนินธุรกิจร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ (Collaboration) โดยเฉพาะในกลุ่มบริษัท FinTech โดยเป็นการผสมผสานจุดแข็งในการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กรที่เอื้อประโยชน์และสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการดำเนินธุรกิจ การสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินใหม่และการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์หรือวิถีชีวิตในปัจจุบันของลูกค้า ทั้งนี้ การดำเนินธุรกิจร่วมกันกับกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจดังกล่าวมีการดำเนินการโดยคำนึงถึงการสร้างสมดุลระหว่างประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีใหม่กับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นด้วยเช่นกัน

การจัดการนวัตกรรม

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการจัดการนวัตกรรม รวมถึงการให้การสนับสนุนการเสริมสร้างวัฒนธรรมความคิดสร้างสรรค์ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายหลักในการพัฒนาและผลักดัน เพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ทางธุรกิจภายในองค์กร การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาดและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ตัวอย่างกิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมความคิดสร้างสรรค์ภายในองค์กรที่มีการดำเนินการในปี 2561

1) จัดประชุมวิชาการ ในหัวข้อเรื่อง Digital Experiential ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนมุมมองเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการใช้งานอยู่ในปัจจุบันให้กับกลุ่มผู้บริหารรับทราบ เพื่อให้ได้แนวความคิดเกี่ยวกับโลกเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างก้าวกระโดดและเข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตปัจจุบัน เพื่อให้สามารถคิดต่อยอดในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือรูปแบบการให้บริการทางการเงินที่สอดคล้องกับวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีและไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป
2) การจัดโครงการ Executive Trainee Development Program โครงการนี้ จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรผู้ที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นกลุ่มผู้มีศักยภาพขององค์กร และนำมาพัฒนาเพื่อให้เติบโตเป็นผู้บริหารขององค์กรในอนาคต โดยในโครงการมีการจัดให้ผู้เข้าเรียนเสนอความคิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินขององค์กรที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลหรือสังคมของผู้บริโภคที่มีความต้องการบริการทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป หรือการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยขอบเขตของหัวข้อการนำเสนอได้มาจากคำแนะนำของผู้บริหารในสายธุรกิจหลักขององค์กรและกลั่นกรองโดยผู้บริหารระดับสูงก่อนนำเสนอหัวข้อดังกล่าวให้ผู้เข้าเรียน

คิดต่อยอดจนเกิดแนวคิดในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินหรือการพัฒนา หรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมความคิดสร้างสรรค์ภายในองค์กร การนำเสนอแนวคิดการสร้างสรรค์ของผู้เข้าเรียน นอกเหนือจากการแลกเปลี่ยนแนวคิดให้กับผู้เข้าเรียนกลุ่มอื่นในโครงการที่มีผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเข้าร่วมรับฟังแล้ว ยังมีการนำเสนอแนวคิดให้กลุ่มผู้บริหารรับทราบในที่ประชุมของผู้บริหาร เพื่อให้ร่วมพิจารณาความเป็นไปได้ของแนวคิดดังกล่าว ซึ่งอาจนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินขององค์กรในอนาคต

3) จัดตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงในการคิดค้น พัฒนา และจัดการนวัตกรรมภายในองค์กร โดยการดำเนินการดังกล่าวครอบคลุมทั้งการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนากระบวนการทำงาน สร้างผลิตภัณฑ์และ/หรือช่องทางการให้บริการดิจิทัลต่างๆ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์เป็นต้น ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ของลูกค้าตามไลฟ์สไตล์หรือวิถีชีวิตในปัจจุบันของลูกค้า

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังให้ความสำคัญและมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้มีความทันสมัย มีความเสถียรภาพ และมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี เพื่อสนับสนุนและตอบสนองต่อยุทธศาสตร์หลักขององค์กรในการพัฒนาองค์กรให้เป็น Digital Banking มีการจัดเตรียมความพร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้สามารถรองรับการขยายตัวของธุรกิจตามแผนการดำเนินธุรกิจขององค์กร การจัดเตรียมการความพร้อมของเครือข่ายในการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (Open API - Application Programming Interface) กับพันธมิตรทางธุรกิจขององค์กรที่มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีเพียงพอ รวมถึงการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบงานหรือการเตรียมระบบงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ และส่งเสริมให้องค์กรสามารถสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินใหม่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

เนื่องด้วยพฤติกรรมของผู้บริโภคปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงตามกระแสของเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคเปลี่ยนไปในรูปแบบของ Digital Lifestyle กลุ่มผู้บริโภคหรือลูกค้ามีความต้องการการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลต่างๆ เพิ่มมากขึ้น กลุ่มทิสโก้จึงมีการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยการพัฒนาอาจเป็นการ

พัฒนาด้วยบุคลากรภายในองค์กรหรือการพัฒนาร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจหรือผู้มีส่วนได้เสียจากภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินรวมถึงช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมตรงตามความต้องการหรือเป้าหมายการใช้งานของลูกค้า รวมถึงสามารถอำนวยความสะดวกในการใช้บริการให้กับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจ โดยมีการดำเนินการภายใต้ระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีเพียงพอ

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

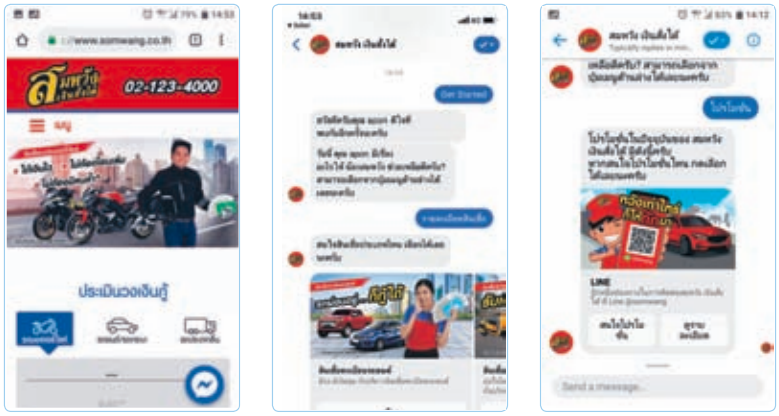
- การออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสด

  ธนาคารให้ความสำคัญและตอบสนองยุทธศาสตร์การส่งเสริมให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยตามโครงการ National e-Payment โดยมุ่งเน้นและสนับสนุนให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ มาให้บริการ เช่น บริการธุรกรรมพร้อมเพย์ผ่านแอปพลิเคชันมือถือ ชำระบิลด้วยการสแกนคิวอาร์โค้ด และอื่นๆ โดยมีผลการดำเนินงานในปี 2561 ดังนี้

จำนวนธุรกรรมการรับ-โอนเงินผ่านพร้อมเพย์ 367,921 รายการ
จำนวนเงินที่ทำธุรกรรมผ่านพร้อมเพย์ 5,524,360,925 บาท

- โปรแกรมสนทนาอัตโนมัติ (Chatbot น้องสมหวัง)

  เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถสอบถามรายละเอียดข้อมูลผลิตภัณฑ์ และบริการต่างๆ ของบริษัทภายในกลุ่มทิสโก้ ได้ในทุกสถานที่และทุกเวลาตามที่ผู้ใช้บริการสะดวก กลุ่มทิสโก้ได้พัฒนาโปรแกรมสนทนาอัตโนมัติ (Chatbot) เชื่อมต่อกับเว็ปไซต์ และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กร ซึ่งเป็นช่องทางที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย และสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าหรือผู้บริโภคในปัจจุบัน นอกจากนี้ช่องทางการให้บริการดังกล่าว ยังเป็นช่องทางที่มีการเปิดให้บริการเพิ่มเติมสำหรับการให้บริการหลังการขายที่สามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการให้ความสนใจ รวมถึงการรับแจ้งปัญหาการใช้บริการเพื่อรับเรื่องและประสานต่อไปยังเจ้าหน้าที่ขององค์กรเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อไป



ผลการดำเนินงาน หลังการเปิดให้บริการในไตรมาส 4 ปี 2561
อัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนลูกค้าที่ต้องการทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้นร้อยละ 87

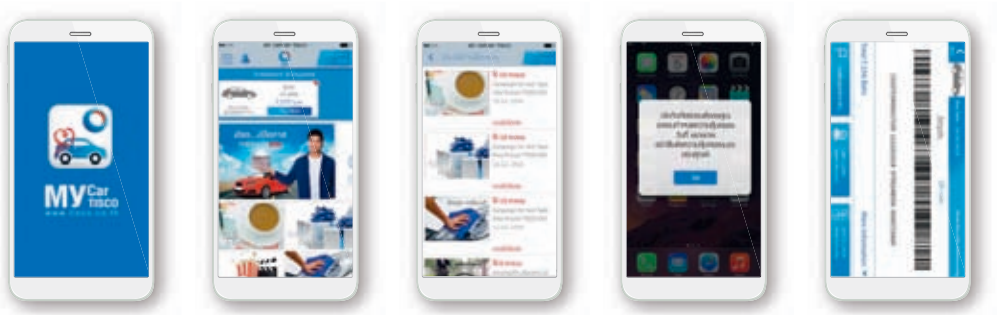
ทั้งนี้ การให้บริการผ่านโปรแกรมสนทนาอัตโนมัติดังกล่าว นอกเหนือจากเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการให้กับผู้ที่สนใจให้สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของกลุ่มทิสโก้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมถึงสามารถรับทราบข้อมูลที่สนใจเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการแล้ว โปรแกรมดังกล่าวยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของกลุ่มทิสโก้ให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พร้อมรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ และสามารถให้บริการลูกค้าได้ในปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น

- **แอปพลิเคชันบริการผ่านโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต**

  กลุ่มทิสโก้มีการพัฒนาระบบหรือแอปพลิเคชันในการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

  - **แอปพลิเคชันธุรกรรมด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (My Car My TISCO)**

    แอปพลิเคชันธุรกรรมด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (My Car My TISCO) เป็นระบบที่พัฒนาสำหรับการให้บริการลูกค้าสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของกลุ่มทิสโก้ ให้สามารถตรวจสอบข้อมูลและรายละเอียดสินเชื่อของลูกค้าได้ผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์แท็บเล็ตของลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถรับทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น



ผลการดำเนินงาน ปริมาณลูกค้าที่ติดต่อศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center)
เพื่อสอบถามค่างวดและค่าบริการต่างๆ ลดลงเฉลี่ยร้อยละ 5

นอกจากนี้ แอปพลิเคชันดังกล่าวยังออกแบบให้มีฟังก์ชันงานที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการหลังการขายขององค์กร เช่น การแจ้งเตือนกำหนดการชำระค่างวดบนโทรศัพท์มือถือ การแจ้งรายละเอียดของค่างวดในแต่ละเดือน โดยลูกค้าสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือได้ตลอด 24 ชม. โดยไม่จำเป็นต้องติดต่อสอบถามผ่านศูนย์บริการลูกค้า รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการชำระค่างวด โดยลูกค้าสามารถแสดงบาร์โค้ดที่ปรากฏอยู่ในแอปพลิเคชันไปแสดงที่เคาน์เตอร์ชำระเงิน เพื่อชำระค่างวดแทนการใช้ใบชำระค่างวด (Bill Payment Form) ตลอดจนสามารถใช้ช่องทางแอปพลิเคชันเข้าถึงข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของกลุ่มทิสโก้รวมถึงสิทธิประโยชน์หรือสิทธิพิเศษต่างๆ ที่มีการนำเสนอให้กับลูกค้าในแต่ละช่วงเวลาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

- **แอปพลิเคชันธุรกรรมด้านการลงทุน (TISCO My Fund)**

  กลุ่มทิสโก้มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน TISCO My Fund ในรูปแบบของ Mobile Application ซึ่งมีการพัฒนาขึ้นให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าที่มีการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือมากขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมทางด้านกองทุนรวมกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทิสโก้ จำกัด โดยเริ่มมีการพัฒนาแอปพลิเคชันในช่วงปลายปี 2561 โดยเบื้องต้นลูกค้าสามารถใช้ตรวจสอบสถานะการทำรายการ (Order Status) และการแสดงภาพรวม Portfolio การลงทุนของลูกค้า ในปี 2562 กลุ่มทิสโก้มีแผนการพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานบนแอปพลิเคชันเพิ่มเติมโดยให้ลูกค้าสามารถใช้ระบบงานในการส่งคำสั่งสับเปลี่ยนหน่วยลงทุน ตรวจสอบรายการย้อนหลัง (Transaction History) รับข้อมูลการแจ้งเตือนหรือการรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การลงทุนหรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ (ถ้ามี) ซึ่งตามแผนงานการพัฒนาแอปพลิเคชันคาดว่าจะแล้วเสร็จและพร้อมให้บริการอย่างเต็มรูปแบบได้ภายในไตรมาสที่ 2 ของปี 2562

- **แอปพลิเคชันธุรกรรมด้านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (MyPVD)**

  แอปพลิเคชัน MyPVD เป็น Mobile Application ที่พัฒนาขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ในการตรวจสอบ Portfolio กองทุนสำรองเลี้ยงชีพของตนเอง การขอรายงานสรุปยอดเงินในส่วนของสมาชิกในรูปแบบ PDF ไฟล์ การแสดงและรับข้อมูลข่าวสารการแจ้งเตือนจากบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทิสโก้ จำกัด เป็นต้น โดยแอปพลิเคชันมีฟังก์ชันที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเลือกภาษาที่ใช้แสดงบนแอปพลิเคชันโดยเป็นการพัฒนาเพื่อเป็นช่องทางการให้บริการเพิ่มเติมจากเดิมที่มีให้บริการผ่านเว็บไซต์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการ โดยในปี 2562 กลุ่มทิสโก้มีแผนในการปรับปรุงฟังก์ชันในส่วนที่เกี่ยวกับการลงทะเบียนการใช้งานแอปพลิเคชัน เพื่อให้สามารถลงทะเบียนได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น

- แอปพลิเคชัน TISCO Guru Plus

แอปพลิเคชัน TISCO Guru Plus เป็นแอปพลิเคชันสแกนหุ้นที่เหมาะกับนักลงทุนทุกกลุ่ม ทั้งนักลงทุนมือใหม่ที่เพิ่งเริ่มต้นและนักลงทุนที่มีความชำนาญโดยสามารถใช้งานผ่าน Mobile Application และช่วยนักลงทุนคัดสรรหุ้นตามสไตล์การลงทุนของตัวเองที่ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูลบนฐานข้อมูลในอดีตและการวิเคราะห์แนวโน้มของตลาดโดยนักวิเคราะห์ของบริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด เพื่อสแกนหุ้นและแจ้งเตือนเมื่อหุ้นที่ชื่นชอบมีความเคลื่อนไหวหรือราคาถึงเป้าหมาย เสมือนมีนักวิเคราะห์และเจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุนส่วนตัวที่พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงซึ่งสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์หรือพฤติกรรมมากขึ้น

เป้าหมายของการดำเนินงานภายหลังการเปิดตัวในปลายปี 2561
ภายในหนึ่งปี คาดว่าจะมีลูกค้าลงทะเบียนใช้บริการร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด
ภายใน 5 ปี คาดว่าลูกค้าจะเปลี่ยนพฤติกรรมมาทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ร้อยละ 90-95 ของลูกค้าทั้งหมด

แนะนำหุ้นเด่น
โดยใช้ข้อมูลอนาคตและวิเคราะห์โดยทีมนักวิเคราะห์ TISCO Guru

เหมาะกับนักลงทุนทุกประเภท
ทั้งนักลงทุนมือใหม่ นักลงทุนหุ้นพื้นฐานหรือนักลงทุนสาย Technical

แสดงราคาหุ้นแบบ Realtime
พร้อมซื้อ - ขายทันที ผ่าน TISCO eTrade หรือ Streaming Application

ติดตามผลงานพอร์ตจำลอง
จากคำแนะนำ TISCO Guru และ TISCO Smart Tactic

เข้าถึงทุกบทวิเคราะห์
จากสำนักวิจัยทิสโก้ ได้ง่ายๆ ส่งตรงถึงมือคุณทุกวัน

TISCO Guru Plus **มีทั้งหมด 6 ฟังก์ชันหลัก ได้แก่**

1) Smart Scan เหมาะกับนักลงทุนที่เพิ่งเริ่มลงทุน สามารถค้นหาหุ้นแบบสำเร็จรูปตามสูตรที่กูรูทิสโก้เป็นผู้ออกแบบทั้งวิธีคัดสรรหุ้นที่น่าลงทุนแบบเชิงพื้นฐานและเชิงเทคนิค
2) Advance Scan คัดกรองหุ้นจากเงื่อนไขที่ลูกค้าตั้งขึ้นเอง โดยมีข้อมูลจากงบการเงิน อัตราส่วนทางการเงิน และข้อมูลทางเทคนิคให้เลือกใช้ เหมาะกับนักลงทุนที่มีความชำนาญในการลงทุน
3) Model Portfolio พอร์ตการลงทุนจำลองโดย TISCO Guru (ปรับเปลี่ยนรายสัปดาห์) และ Smart Tactic (หุ้นเด่นรายเดือน) เพื่อให้นักลงทุนที่เพิ่งเริ่มลงทุนใช้เป็นแนวทางการลงทุน
4) TISCO Research รวบรวมข้อมูลบทวิเคราะห์ทั้งหมดของบริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด ทั้งกลยุทธ์ เทคนิค วิเคราะห์รายบริษัท ที่จัดทำโดยนักวิเคราะห์ของบริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด
5) Alert Setting แจ้งเตือนลูกค้าทันทีเมื่อหุ้นที่สนใจมีราคา หรือปริมาณซื้อขายถึงเป้าหมาย รวมไปถึงเมื่อมีข่าวหรือข้อมูลใหม่ๆ ที่แจ้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
6) ซื้อขายหุ้นได้ทันทีด้วยระบบการล็อกอินเพียงครั้งเดียว (Single Sign On)

2) การส่งเสริมการสร้างตลาดทุนที่ยั่งยืน

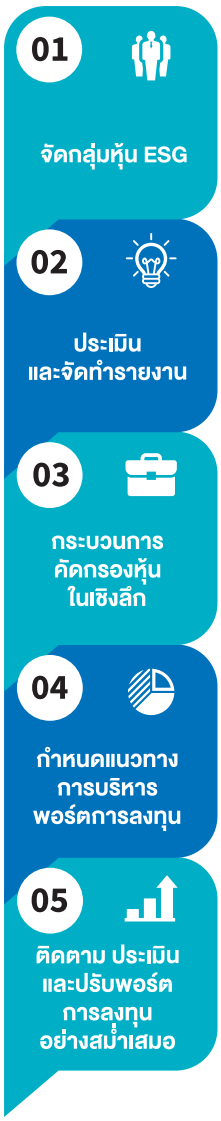
การลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Investment)

2.1) กองทุนเปิด ทิสโก้ ESG เพื่อสังคม

(TISCO ESG Investment Fund for Society - TISESG)

เป็นระยะเวลากว่า 5 ปีแล้วที่ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ทิสโก้ จำกัด ได้นำแนวคิดการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Investment : SRI) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจการลงทุน ภายใต้กรอบนโยบายการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล (ESG) ที่กำหนดไว้ (ESG Investment Policy) และปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลการลงทุนที่ออกโดย ก.ล.ต. ด้วยความเชื่อที่ว่าการบริหารจัดการที่ดีต่อปัจจัยด้าน ESG เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญและมีผลต่อความสามารถในการประกอบธุรกิจเพื่อสร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนในระยะยาวของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เทรนด์การลงทุนดังกล่าวปัจจุบันได้รับความสนใจโดยเฉพาะจากกลุ่มผู้ลงทุนสถาบันทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากนโยบายการลงทุนของผู้ลงทุนสถาบันที่นำเรื่อง ESG มาประกอบการตัดสินใจในการลงทุน และการจัดทำดัชนี ESG โดยหน่วยงานต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการลงทุน หรือแม้กระทั่งตลาดหลักทรัพย์รวมทั้งหน่วยงานกำกับหลักทรัพย์ในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทย ได้ออกมาตรการในการส่งเสริมให้บริษัทดำเนินการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนให้ได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีมาตรการสนับสนุนให้ผู้ลงทุนใช้ข้อมูล ESG ประกอบการตัดสินใจลงทุน เพื่อลดความเสี่ยงจากการลงทุนในบริษัทที่ขาดธรรมาภิบาล ขาดความรับผิดชอบต่อสังคม และสร้างผลกระทบเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีผลต่อความยั่งยืนและผลประกอบการในระยะยาวของกิจการ

ขั้นตอนการวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจการลงทุนภายใต้กรอบนโยบายการลงทุนด้าน ESG



สำหรับขั้นตอน**การวิเคราะห์ภายใต้แนวความคิดดังกล่าวสามารถสรุปเป็นรายละเอียดพอสังเขปได้ดังต่อไปนี้**

1) จัดกลุ่มหุ้นในกลุ่ม ESG โดยระบุความเสี่ยงและโอกาสจากปัจจัย ESG โดยจำแนกตามอุตสาหกรรมของหลักทรัพย์นั้นๆ ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม (อาทิ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และการจัดการของเสีย) ด้านสังคม (อาทิ การบริหารทรัพยากรบุคคลและความปลอดภัยของสินค้า) และด้านธรรมาภิบาล (อาทิ ธรรมาภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ) นอกจากนี้ ผู้จัดการกองทุนอาจพิจารณาที่จะเลือกไม่ลงทุนในบริษัทที่ประกอบธุรกิจเฉพาะ เช่น เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ยาสูบ หรืออาวุธสงคราม ฯลฯ

2) ประเมินและจัดทำรายงานผลการนำปัจจัย ESG มาใช้ในกระบวนการตัดสินใจลงทุน เช่น หากบริษัทที่พิจารณามิได้มีปัจจัยใดๆ ที่กระทบต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทีมจัดการลงทุนก็จะจัดกลุ่มให้บริษัทดังกล่าว อยู่ในกลุ่มหลักทรัพย์ที่สามารถลงทุนได้ (Investment Universe) ต่อไป

3) เข้าสู่กระบวนการคัดกรองหุ้นในเชิงลึก จากหุ้นใน Universe โดยทำการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน ความสามารถในการทำกำไร สถานะทางการเงิน มูลค่าตลาด และสภาพคล่องของหุ้นนั้นๆ รวมถึงการหาข้อมูลโดยตรงจากการเข้าไปเยี่ยมชมกิจการและการพบปะผู้บริหาร

4) แนวทางการบริหารพอร์ตการลงทุนประเภท ESG ซึ่งจะมีกลยุทธ์เพิ่มเติม ได้แก่
   - การเลือกบริษัทที่ดีที่สุดในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน (Best-in-Class Selection) โดยเลือกลงทุนในบริษัทที่มีการพัฒนาในการบริหารจัดการด้าน ESG ที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ ในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน เช่น บริษัทมีการบริหารต้นทุนด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น อันเนื่องมาจากการลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำ หรือปรับไปใช้พลังงานทดแทนอื่นๆ พนักงานมีผลิตภาพ (Productivity) ที่ดีขึ้น ในแง่ของยอดขายของบริษัทต่อพนักงาน 1 คน ซึ่งเป็นสาเหตุมาจากบริษัทมีการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพมากขึ้น บริษัทมีภาพรวมของธรรมาภิบาลที่ดีขึ้น โดยอ้างอิงจากการให้คะแนนระดับการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการ (CG Scoring) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) เป็นต้น
   - การปฏิบัติเชิงรุกในฐานะเจ้าของ (Active Ownership) ซึ่งนอกเหนือจากมิติด้านการลงทุนแล้ว ผู้จัดการกองทุนยังมีหน้าที่ในการสอบถามหรือติดตามการดำเนินนโยบายด้าน ESG กับทางบริษัทอยู่เสมอ และใช้สิทธิในฐานะผู้ถือหุ้นกรณีการออกเสียงในวาระต่างๆ หรือแสดงข้อคิดเห็นเพื่อให้เกิดการพัฒนาของบริษัทไปในทางที่ดี เช่น การไปใช้สิทธิออกเสียงในการประชุมผู้ถือหุ้น การเข้าพบผู้บริหารเพื่อขอทราบคำชี้แจง รวมไปถึงแนวทางแก้ไขกรณีที่บริษัทประสบเหตุการณ์ที่ทำให้มีความเสี่ยงด้าน ESG เป็นต้น

- การลงทุนเฉพาะเรื่อง (Thematic Investing) โดยผู้จัดการกองทุนอาจเลือกที่จะลงทุนในกลุ่มบริษัทที่อิงต่อแนวโน้มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย ESG เช่น พลังงานทดแทน เพื่อความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การลงทุน ในระบบสาธารณูปโภคเพื่อความเป็นอยู่ของประชาชนที่ดีขึ้น โรงพยาบาลหรือบริษัทยาเพื่อสุขภาพและสวัสดิการด้านการเจ็บป่วย หรือการสร้างรายได้ให้กับชุมชนจากการดำเนินธุรกิจที่ใช้วัตถุดิบจากท้องถิ่นนั้นๆ เป็นต้น
- การลงทุนเพื่อสร้างผลกระทบ (Impact Investing) โดยผู้จัดการกองทุนอาจเลือกที่จะลงทุนทางตรงหรือทางอ้อมผ่านบริษัทที่ลงทุนในโครงการต่างๆ ที่ทำให้เกิดผลกระทบเชิงบวกในด้านสิ่งแวดล้อมหรือสังคมต่อชุมชนใดๆ ซึ่งการลงทุนดังกล่าวอาจจะให้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินไม่มาก แต่เกิดประโยชน์มหาศาลต่อชุมชน เช่น บริษัท A ให้การสนับสนุนในด้านเครื่องมือและเงินทุนกับกลุ่มเกษตรกรในชุมชนในการทำการเพาะปลูกใบชาหรือพืชผักชนิดอื่นๆ แทนการเพาะปลูกฝิ่น ซึ่งเป็นสิ่งเสพติด เป็นต้น

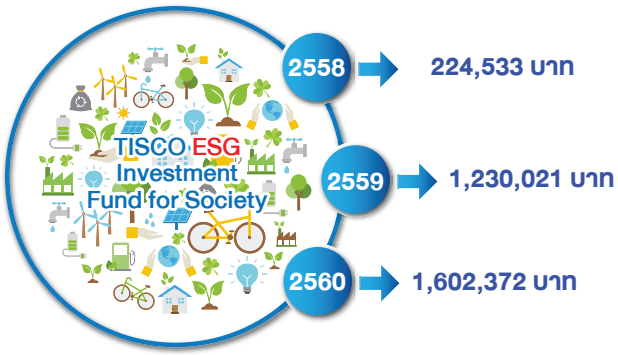
- การวิเคราะห์ข้อมูล ESG แบบบูรณาการ (ESG Integration) ซึ่งผู้จัดการกองทุนทั่วโลกส่วนมากมักจะใช้แนวทางนี้ในการบริหารกองทุน โดยคำนึงถึงปัจจัย ESG ในทุกมิติของการวิเคราะห์บริษัทที่จะเข้าลงทุน กล่าวคือ ความเสี่ยง ESG มีผลต่อการดำเนินธุรกิจทุกๆ ด้านของบริษัท โดยถ้าหากดูจากตัวเลขผลการดำเนินงาน ในแต่ละบริษัทก็จะมีความเสี่ยงหรือความผันผวนที่ไม่เท่ากัน สะท้อนออกมาในการประเมินมูลค่า (Valuation) ที่ผู้จัดการกองทุนให้กับแต่ละบริษัทที่ไม่เท่ากันอีกด้วย

5) ติดตาม ประเมิน และปรับพอร์ตการลงทุนอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการทบทวน Universe ของหุ้นในกลุ่ม ESG ซึ่งในกรณีบริษัทที่มีความเสี่ยงต่อปัจจัยภายนอกในการบริหารจัดการด้าน ESG หรือเป็นบริษัทที่มี CG Scoring (จัดทำโดย IOD) ต่ำกว่า 3 ดาว จะถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มที่จับตาดูอย่างใกล้ชิด (ESG Watch list) ในกรณีนี้ทีมลงทุนจะต้องรีบดำเนินการหาข้อมูล เข้าพบผู้บริหารเพื่อสอบถาม และทำการวิเคราะห์ก่อนพิจารณาลงทุน

โดยในปี 2562 นี้ จะเป็นปีที่ 4 ที่ทางบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ทิสโก้ จำกัด ได้นำเม็ดเงินลงทุนจาก 6 บริษัทผู้ก่อตั้ง ได้แก่ กลุ่มทิสโก้ บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) บริษัท ไมเนอร์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) บริษัท แอล.พี.เอ็น. ดีเวลลอปเมนท์ จำกัด (มหาชน) บริษัท น้ำตาล ขอนแก่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท นำสินประกันภัย จำกัด (มหาชน) มาลงทุนภายใต้แนวคิด “การลงทุนสุนทาน” โดยจัดตั้งในรูปแบบกองทุนรวมชื่อ “กองทุนเปิด ทิสโก้ ESG เพื่อสังคม[1] ” โดยลักษณะกองทุนนั้นมีความมุ่งหวังที่จะสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้กระบวนการวิเคราะห์ที่พิจารณาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล ซึ่งนอกเหนือไปจากคุณประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อผู้ถือหน่วยลงทุนในรูปแบบของผลตอบแทนจากการลงทุนแล้ว เม็ดเงินส่วนหนึ่งที่เป็นรายได้จากการบริหารจัดการกองทุน รวมไปถึงผลตอบแทนจากการลงทุน ก็จะถูกนำกลับไปดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) ต่างๆ ตามปณิธานของแต่ละองค์กร เป็นประโยชน์เชิงบวกต่อสังคมได้อย่างต่อเนื่อง

โดยในรอบปี 2560 ที่ผ่านมา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด ได้นำเงินร้อยละ 50 ของรายได้ค่าธรรมเนียมการจัดการกองทุนเปิดทิสโก้ ESG เพื่อสังคม ชนิดหน่วยลงทุน D คิดเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 1,465,804.82 บาท ส่งมอบให้ 2 หน่วยงาน ที่ทำประโยชน์ให้กับสังคมคือ มูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศล และสถาบันไทยพัฒน์ โดยสถาบันไทยพัฒน์จะส่งต่อเงินดังกล่าวให้มูลนิธิหรือหน่วยงานที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคมต่อไป

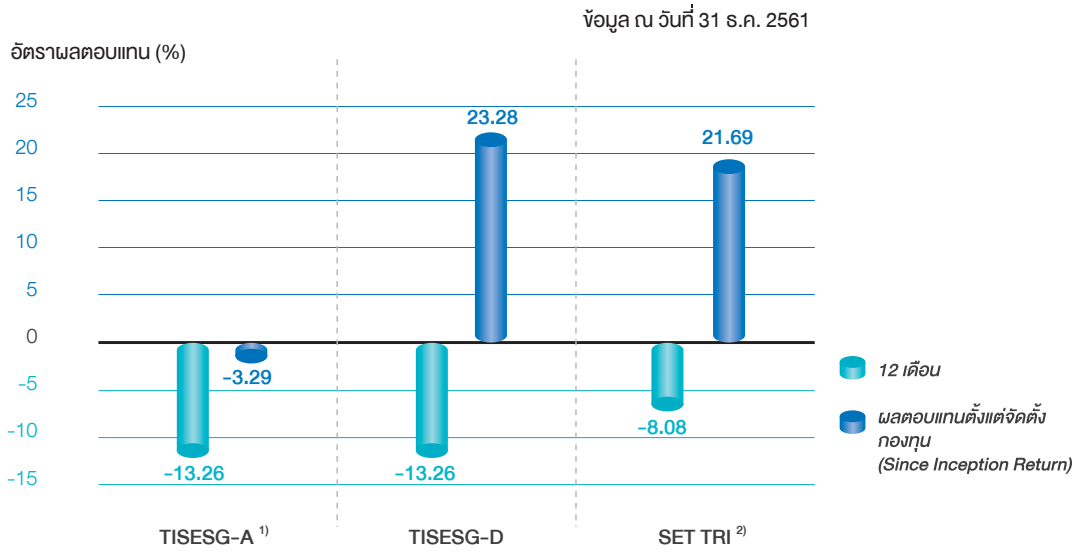
เพื่อเป็นทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนในระยะยาว รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้ลงทุนทั่วไปได้มีส่วนร่วมสนับสนุนเงินทุนให้กับหน่วยงานที่ทำประโยชน์ให้กับสังคม บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด จึงได้นำเสนอขายกองทุนเปิดทิสโก้ ESG เพื่อสังคม ชนิดหน่วยลงทุนประเภท A ให้ผู้ลงทุนทั่วไป ตั้งแต่ 1 ก.ย. 2560 ซึ่งกองทุนดังกล่าวมีนโยบายที่จะนำเงินร้อยละ 40 ของรายได้ค่าธรรมเนียมการจัดการ ส่งมอบให้กับหน่วยงานที่ทำประโยชน์ให้กับสังคม โดยในระหว่างรอบปีบัญชี 2560 (1 ก.ย. - 31 ธ.ค. 2560) ได้มีการส่งมอบรายได้ค่าธรรมเนียมการจัดการดังกล่าวคิดเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 136,567.82 บาท ให้กับมูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศล รวมยอดเงินค่าธรรมเนียมที่ได้รับในปี 2560 ที่ส่งมอบให้แก่องค์กรการกุศลในปี 2561 เป็นยอดรวมทั้งสิ้น 1,602,372.64 บาท ทั้งนี้ การสนับสนุนเงินทุนให้กับหน่วยงานที่ทำประโยชน์ให้กับสังคมในปี 2560 นี้นับเป็นครั้งที่ 3 นับตั้งแต่จัดตั้งกองทุน ซึ่งตลอดระยะเวลา 3 ปี ที่ผ่านมา ได้มีการส่งมอบเงินทุนดังกล่าวคิดเป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น 3,056,927.05 บาท



หมายเหตุ : [1] 1) แก้ไขชื่อย่อกองทุนจาก TISESG-S เป็น TISESG
2) แบ่งชนิดหน่วยลงทุนเป็น 2 ชนิด ได้แก่
2.1) ชนิดหน่วยลงทุน A (TISESG-A) เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ต้องการรับผลตอบแทนผ่านการเพิ่มมูลค่าของหน่วยลงทุนเป็นหลัก (Total Return)
2.2) ชนิดหน่วยลงทุน D (TISESG-D) เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ต้องการรับผลตอบแทนจากเงินปันผล

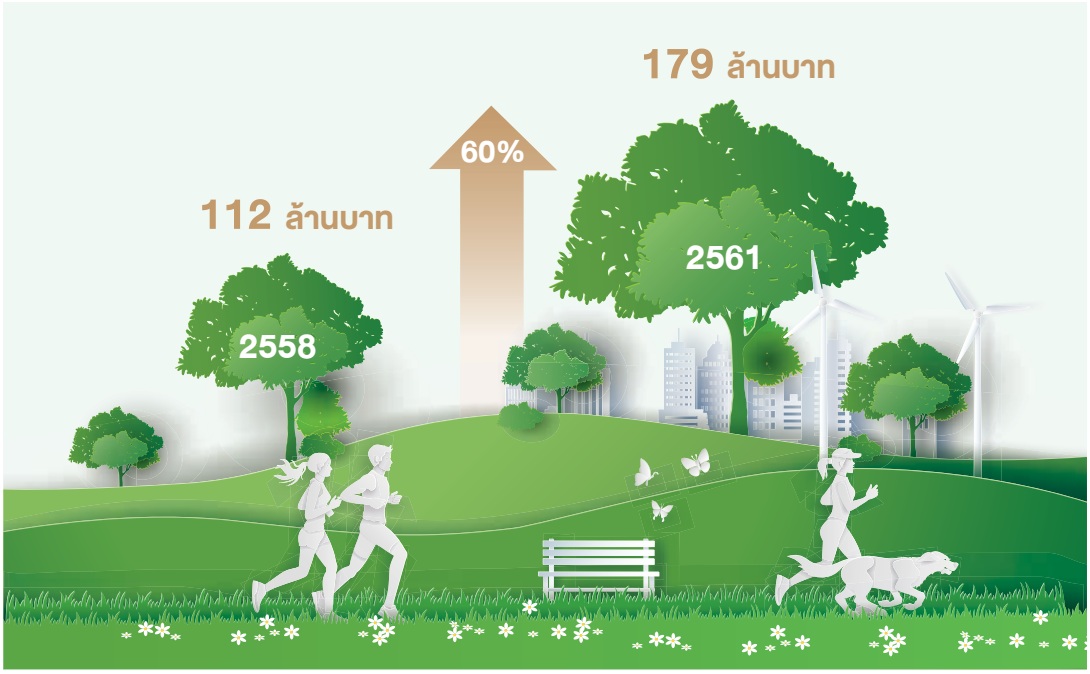
สำหรับผลการดำเนินงานบริหารจัดการกองทุนเปิดทิสโก้ ESG เพื่อสังคม ทั้งชนิดหน่วยลงทุน A (TISESG-A) และหน่วยลงทุน D (TISESG-D) มีผลการดำเนินงานเทียบกับดัชนีอ้างอิง SET TRI หรือดัชนีผลตอบแทนรวมตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีดังนี้

ผลการดำเนินงานบริหารจัดการกองทุนเปิดทิสโก้ ESG เพื่อสังคม



หมายเหตุ : (1) 1) TISESG-A จัดตั้งกองทุน เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2560
2) ดัชนีอ้างอิงใช้ SET TRI หรือดัชนีผลตอบแทนรวมตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2561

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการต่อยอดแนวคิดการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนเพิ่มโอกาสให้นักลงทุนได้รับผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนในระยะยาวและมีทางเลือกการลงทุนที่หลากหลายมากขึ้น บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด จึงได้มีการจัดตั้งกองทุนเปิด “ทิสโก้ หุ้นโลกยั่งยืน (TISCO Global Sustainable Equity Fund)” และนำเสนอขายแก่นักลงทุนทั่วไปเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2561 โดยกองทุนดังกล่าวจะเน้นลงทุนในหุ้นทั่วโลกที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกว่าการดำเนินธุรกิจมีส่วนร่วมรับผิดชอบทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล ซึ่งสร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่สังคม หรือสร้างผลกระทบต่อพัฒนาการทางเศรษฐกิจของโลกแบบยั่งยืน ผ่านกองทุนรวมต่างประเทศ และ/หรือกองทุนรวมอีทีเอฟต่างประเทศอย่างน้อย 2 กองทุน ดังนั้น จึงมีความโดดเด่นตรงที่ผู้จัดการกองทุนสามารถเลือกกองทุนที่มีผลการดำเนินงานที่ดี ปรับสัดส่วนและกระจายการลงทุนได้ตามสถานการณ์ เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่สอดคล้องกับภาวะการลงทุน ในขณะนั้น มูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การบริหาร (Asset Under Management : AUM) ของกองทุนเปิด ทิสโก้ ESG เพื่อสังคม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีมูลค่ารวมประมาณ 179 ล้านบาท ไม่นับรวมกองทุนเปิด “ทิสโก้ หุ้นโลกยั่งยืน” โดยมีเป้าหมายในการขยายมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การบริหารของกองทุนเปิด ทิสโก้ ESG รวมกองทุนเปิด ทิสโก้ หุ้นโลกยั่งยืน เป็นยอดรวม 700 ล้านบาท ภายในปี 2563



ทั้งหมดนี้ทิสโก้มีวัตถุประสงค์มุ่งให้เกิดการสร้างผลตอบแทนที่ดีให้กับผู้ลงทุน กระตุ้นให้บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน คำนึงถึงผลประโยชน์ระยะยาวที่ยั่งยืนของผู้ลงทุน ผลักดันให้เกิดแรงจูงใจให้บริษัทจดทะเบียนมีการบริหารจัดการ และดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส่ มีธรรมาภิบาล คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างค่านิยมในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ รวมถึงยกระดับตลาดทุนให้คำนึงถึงเรื่อง ESG และส่งเสริมการสร้างตลาดทุนที่ยั่งยืนในประเทศไทย อีกทั้งเป็นแหล่งทุนสนับสนุนองค์กรในการขับเคลื่อนโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่สร้างคุณค่าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อม

2.2 กองทุนเปิด ทิสโก้ โกลบอล ดิจิทัล เฮลธ์ อิควิตี้

(TISCO Global Digital Health Equity Fund - TGHDIGI)

แนวโน้มการลงทุนในกลุ่มธุรกิจ “เทคโนโลยี” และ “เฮลธ์แคร์” เป็นเมกะเทรนด์ใหม่ของโลกในขณะนี้ที่มีแนวโน้มการเติบโตสูง หากพิจารณาโอกาสการเติบโตในกลุ่มเฮลธ์แคร์ซึ่งได้รับประโยชน์โดยตรงจากการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุที่เกิดขึ้นทั่วโลก ขณะที่ธุรกิจเทคโนโลยีได้เข้าไปแทรกซึมในชีวิตประจำวันของมนุษย์และอุตสาหกรรมต่างๆ ไม่เว้นแม้กระทั่งอุตสาหกรรมการแพทย์ที่นำเทคโนโลยีมาช่วยสร้าง “นวัตกรรม” ในการป้องกันการเจ็บป่วยและรักษาสุขภาพให้กับคนทุกเพศทุกวัย โดยการลงทุนในธุรกิจที่เป็น “เมกะเทรนด์” มักจะให้ผลตอบแทนที่ดีอย่างมากสำหรับนักลงทุนในระยะยาว แต่ก็มีความผันผวนที่สูงกว่าด้วยเช่นกัน เพื่อเพิ่มทางเลือกในการลงทุนพร้อมโอกาสสร้างผลตอบแทนที่ดีในระยะยาวให้กับผู้ลงทุน ในไตรมาส 1 ของปี 2562 บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด (บลจ. ทิสโก้) ได้จัดตั้งกองทุนเปิด ทิสโก้ โกลบอล ดิจิทัล เฮลธ์ อิควิตี้ (TGHDIGI) มีนโยบายลงทุนในหุ้นกลุ่มธุรกิจ เทคโนโลยี และเฮลธ์แคร์ที่แตกต่างจากกองหุ้นสุขภาพโลกปกติทั่วไป ถือเป็น**กอง** Digital Health ***กองแรกของประเทศไทย*** ในเบื้องต้นจะลงทุนในหุ้น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) การวิจัยพัฒนาร้อยละ 20 2) การรักษาร้อยละ 50 และ 3) การเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาร้อยละ 30 ซึ่งบริษัทที่ลงทุนส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 85 อยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกาจึงมีนโยบายป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนด้วย นอกจากผู้ลงทุนจะได้รับโอกาสที่ดีในการลงทุนแล้ว ยังเปิดโอกาสให้ผู้ลงทุนร่วมเป็นส่วนหนึ่ง

ในการสนับสนุนทุนให้ผู้ป่วยโรคมะเร็งสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ โดยทุกๆ การซื้อกองทุน TGHDIGI มูลค่ารวมหนึ่งแสนบาท ตั้งแต่วันที่ 14 ก.พ. 2562 จนถึงวันที่ 31 ต.ค. 2562 บลจ. ทิสโก้ จะบริจาคค่าธรรมเนียมการขายกองทุน 100 บาท ให้กับกองทุนภูมิคุ้มกันบำบัดมะเร็ง คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3) การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ทรัพยากรพลังงาน (Energy Resources) ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่ถูกมาใช้ในการบริโภคและการผลิตสินค้าต่างๆ และเป็นปัจจัยที่จำเป็นต่อการพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ ของทุกประเทศ ซึ่งในปัจจุบันอัตราความต้องการพลังงานยังคงสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่แหล่งต้นกำเนิดพลังงานจากการเผาผลาญเชื้อเพลิงซากดึกดำบรรพ์ มีแนวโน้มขาดแคลนและกำลังจะหมดไป อาทิ น้ำมัน ถ่านหิน และก๊าซธรรมชาติ ซึ่งสถานการณ์พลังงานของประเทศไทย ในปี 2561 ก็มีอัตราการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน เนื่องจากทิศทางการเติบโตทางเศรษฐกิจมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยผลกระทบของการใช้พลังงานในกิจกรรมต่างๆ ยังส่งผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม และเป็นสาเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลกอีกด้วย

ทิสโก้จึงให้ความสำคัญในการสนับสนุนธุรกิจพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้เกิดการผลิตและสำรองพลังงานให้เพียงพอต่อการบริโภคของประเทศ ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และลดผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมจากการใช้แหล่งเชื้อเพลิงที่ก่อให้เกิดมลพิษต่อระบบนิเวศทางธรรมชาติและลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยมีเป้าหมายเป็นธนาคารที่มีความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษากับผู้ประกอบการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน/พลังงานทางเลือก (Alternative Energy) รวมถึงการให้สินเชื่อโครงการ ซึ่งในการพิจารณาสนับสนุนสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการในการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน/พลังงานทางเลือก จะคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงในด้านต่างๆ ได้แก่

- ความเสี่ยงด้านการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน/พลังงานทางเลือก ด้านระยะเวลาการก่อสร้าง เงินลงทุน และเทคโนโลยีของเครื่องจักรที่ใช้ผลิตไฟฟ้า
- ความเสี่ยงด้านวัตถุดิบของโรงไฟฟ้าเชื้อเพลิงชีวมวล
- ความผันผวนของสภาวะอากาศ/ธรรมชาติ ที่ส่งผลต่อโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังน้ำ โรงไฟฟ้าพลังงานลม
- ผลกระทบต่อชุมชนที่โครงการตั้งอยู่ ทั้งในช่วงก่อสร้างและภายหลังโครงการก่อสร้างแล้วเสร็จ
- การประท้วงจากชาวบ้าน/มวลชน ที่อยู่ในทำเลที่ตั้งโครงการ ที่อาจจะส่งผลต่อการดำเนินงานของโครงการ

โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องมีรายงานการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ ทั้งด้านเทคนิคของโครงการและประมาณการทางการเงิน ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบแล้วจากผู้ชำนาญการอิสระด้านธุรกิจพลังงานที่ธนาคารเห็นชอบ และสามารถทำให้ธนาคารเห็นได้ว่ามีการจัดการด้านวัตถุดิบเพียงพอในการดำเนินงานโรงไฟฟ้าเชื้อเพลิงชีวมวล รวมถึงความผันผวนของสภาวะอากาศ/ธรรมชาติที่ส่งผลต่อโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังน้ำ โรงไฟฟ้าพลังงานลม ต้องอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของโรงไฟฟ้า มีการดำเนินตามขั้นตอนของกฎหมายครบถ้วนในการขออนุญาตประกอบธุรกิจพลังงาน และติดตามใบอนุญาตประกอบธุรกิจพลังงานหลังโครงการก่อสร้างเสร็จ มีการติดตามความคืบหน้าการก่อสร้างว่าเป็นไปตามกำหนดการโครงการ (Project Milestone) ที่วางแผนไว้หรือไม่ และต้นทุนการก่อสร้างเป็นไปตามที่ประมาณการหรือไม่ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ประกอบการที่ได้รับสินเชื่อมีการปฏิบัติตามขั้นตอนกฎหมายในการขออนุญาตก่อสร้างโรงไฟฟ้าและการประกอบธุรกิจพลังงานอย่างถูกต้อง ได้รับการอนุญาตให้ประกอบธุรกิจพลังงานตามที่กฎหมายกำหนดไว้ สามารถดำเนินโครงการก่อสร้างเสร็จตามกำหนด และมีความสามารถชำระคืนเงินกู้โครงการตามตารางการชำระคืนเงินกู้ ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการปล่อยสินเชื่อให้ผู้ประกอบการ (ลูกหนี้) แล้วเกิดเหตุการณ์ร้องเรียนจากผู้ได้รับผลกระทบ ลูกหนี้จะต้องมีการชี้แจงรายละเอียดและ/หรือแนวทางการบริหารข้อขัดแย้ง โดยธนาคารจะให้ลูกหนี้ชะลอการเบิกใช้วงเงินชั่วคราวจนกว่าธนาคารจะเห็นชอบกับวิธีการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ

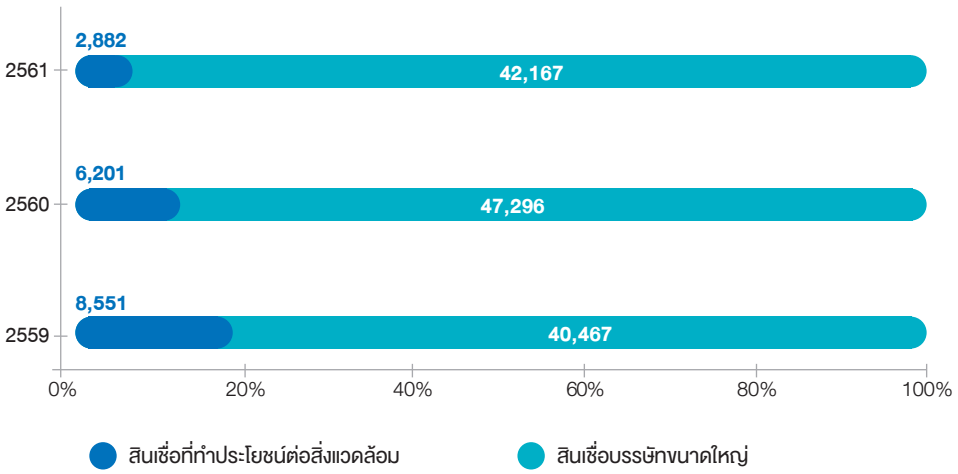
ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ทิสโก้มีการสนับสนุนสินเชื่อโครงการสำหรับบรรษัทขนาดใหญ่ที่ประกอบธุรกิจพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ โครงการพลังงานหมุนเวียน ซึ่งเป็นพลังงานทดแทนที่ได้มาจากแหล่งพลังงานที่เกิดขึ้นอยู่อย่างต่อเนื่องไม่หมดไป เป็นพลังงานสะอาด ไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม หรือเป็นการผลิตพลังงานที่สามารถบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ได้แก่ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Farm Project) โรงไฟฟ้าจากเชื้อเพลิงขยะและความร้อนเหลือทิ้ง (Waste heat and RDF power plant) โรงไฟฟ้ากังหันลม (Wind Farm Project) โรงไฟฟ้าพลังน้ำ (Hydro Power) และโรงไฟฟ้าเชื้อเพลิงชีวมวล (Biomass Power Plant Project) และโครงการพลังงานทางเลือก ซึ่งหมายถึงพลังงานที่สามารถนำมาทดแทนพลังงานเดิมที่ใช้เชื้อเพลิงที่เกิดจากซากดึกดำบรรพ์ โดยในปี 2561 สินเชื่อในโครงการพลังงานหมุนเวียน/พลังงานทางเลือกยังดำเนินการไปได้ด้วยดี และยังรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมถึงมีการศึกษาโอกาสเพื่อตอบสนองความต้องการด้านบริการทางการเงินต่างๆ ในกลุ่มผู้เกี่ยวข้องของลูกค้าบรรษัทขนาดใหญ่อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนนโยบายภาครัฐที่ส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนและพลังงานหมุนเวียน และสอดคล้องกับนโยบายความยั่งยืนและกรอบความยั่งยืนที่ทิสโก้กำหนดไว้ โดยในปี 2561 ทิสโก้มีมูลค่าการสนับสนุนสินเชื่อโครงการพลังงานที่มีส่วนช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสิ้น 2,882 ล้านบาท โดยสัดส่วนมูลค่ายอดคงค้างของลูกหนี้สินเชื่อที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เทียบกับสินเชื่อบรรษัทขนาดใหญ่ทั้งหมดอยู่ที่ร้อยละ 6.4 แสดงรายละเอียดตามประเภทของโครงการต่างๆ ได้ดังนี้

ข้อมูลยอดสินเชื่อโครงการที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

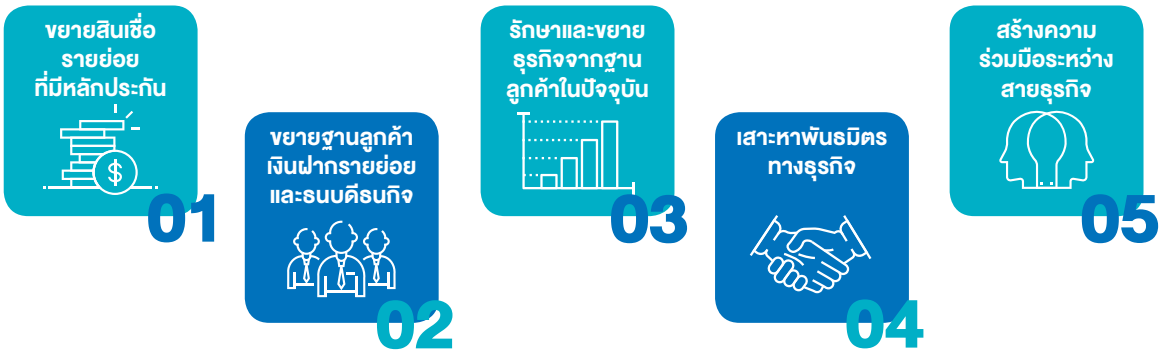
ประเภทของโครงการ	ยอดคงค้าง (ล้านบาท)		
	2559	2560	2561
โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์	3,721	3,312	2,882
โรงไฟฟ้าจากเชื้อเพลิงขยะและความร้อนเหลือทิ้ง	984	0	0
โรงไฟฟ้ากังหันลม	1,318	0	0
โรงไฟฟ้าพลังน้ำ	2,508	2,889	0
โรงผลิตต้นกล้าไม้ยูคาลิปตัส	19	0	0
ยอดคงค้างทั้งหมด	8,551	6,201	2,882

สัดส่วนของสินเชื่อที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเทียบกับสินเชื่อบรรษัทขนาดใหญ่ทั้งหมด



การสร้างเสริมความพึงพอใจ และเป็นที่ยอมรับแก่ลูกค้า

ทิสโก้มุ่งมั่นในการบริหารจัดการธุรกิจบริการทางด้านการเงิน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและเป็นไปตามแนวโน้มการใช้บริการทางการเงินของลูกค้า โดยกำหนดให้มีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจอย่างครบวงจรสำหรับช่วงเวลา 3 ปี ข้างหน้า โดยจะมีการทบทวนทุกปีเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งในการจัดทำแผนธุรกิจ กลุ่มทิสโก้ได้พิจารณาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ และการเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งปัจจัยภายในอื่นๆ เช่น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ความเสี่ยง ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor) ตลอดจนประเด็นสำคัญต่างๆ ที่ต้องเร่งปฏิบัติ (Priority Issue) โดยผู้บริหารจะนำปัจจัยต่างๆ มาประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดแนวทางขององค์กร (Corporate Theme) ในแต่ละปี และจัดทำแผนกลยุทธ์องค์กร (Corporate Strategy Map) ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยกลุ่มทิสโก้มีแผนกลยุทธ์องค์กรที่มุ่งเน้น คือ



1) ขยายสินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกัน ภายใต้แบรนด์ “สมหวัง เงินสั่งได้” ไปยังภูมิภาคต่างๆ ให้ครอบคลุมทั่วประเทศผ่านสาขาของบริษัทในกลุ่ม เพื่อสร้างการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ชุมชน
2) ขยายฐานลูกค้าเงินฝากรายย่อยและธนบดีธนกิจ รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือให้บริการทางการเงิน ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงิน การวางแผนเกษียณอายุในกลุ่มวัยทำงานที่เป็นกลุ่มที่มีระดับรายได้ปานกลางขึ้นไปที่มีเงินออมและเงินลงทุน ตามแนวโน้มประชากรที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและวัยเกษียณอายุ
3) รักษาและขยายธุรกิจจากฐานลูกค้าในปัจจุบันด้วยการนำเสนอบริการด้านการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้า
4) เสาะหาพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อช่วยขยายฐานลูกค้าและเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการ
5) สร้างความร่วมมือระหว่างสายธุรกิจ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงลูกค้า รวมถึงการแนะนำลูกค้าระหว่างสายธุรกิจเพื่อนำเสนอบริการที่ตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิต (Lifestyle) และความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย รวมถึงการขยายช่องทางการให้บริการด้านดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับ Digital Lifestyle ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังได้วางรากฐานที่แข็งแกร่งและมีโครงสร้างบริษัทที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุด

จากค่านิยมขององค์กรที่ใส่ใจมุ่งบริการลูกค้าเป็นหลัก (Customer Priority) กลุ่มทิสโก้มุ่งมั่นพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่าง ๆ ที่เหมาะสมตามความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า มีการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ชัดเจนรวมถึงเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบถ้วนและเพียงพอต่อการตัดสินใจของลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถรับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลรวมถึงเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการที่นำเสนอเป็นอย่างดี เพื่อให้สามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนการให้บริการทางการเงินที่คำนึงถึงจรรยาบรรณและมาตรฐานการบริการตามแนวปฏิบัติของอุตสาหกรรม เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย และเป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลการลงทุน นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังจัดให้มีช่องทางการให้บริการข้อมูลทางการเงินแก่ลูกค้าผ่านช่องทาง e-Services ต่างๆ รวมถึงการให้ข้อมูลหรือรับแจ้งปัญหาการให้บริการหรือข้อร้องเรียนผ่านทางศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center) เพื่อให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า นอกเหนือจากกระบวนการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์และการให้บริการทางการเงินแล้ว กลุ่มทิสโก้ยังใส่ใจให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการเคารพสิทธิความเป็นส่วนตัวของลูกค้า การรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ การดูแลความถูกต้องของข้อมูล และการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวเพื่อป้องกันการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้โดยมิชอบ รวมถึงยังสนับสนุนการให้ความรู้ทางการเงินและสารสนเทศที่สำคัญแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าในทุกระดับสามารถเข้าใจถึงคุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ และสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยกลุ่มทิสโก้มีแนวทางในการบริหารจัดการและการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

นโยบายการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

กลุ่มทิสโก้จัดโครงสร้างธุรกิจและบุคลากรแยกตามกลุ่มลูกค้า ได้แก่ ลูกค้าบรรษัท ลูกค้ารายย่อย ลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน เพื่อให้สามารถกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจได้ตรงตามความต้องการของแต่ละกลุ่มลูกค้า รวมถึงการคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ทำให้สามารถนำเสนอขายผลิตภัณฑ์และให้บริการทางการเงินที่ครอบคลุมและเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สำหรับกลุ่มลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน กลุ่มทิสโก้ตั้งเป้าหมายเป็นผู้ให้คำปรึกษาทางการเงินที่ดี (Top Advisory House) แก่ลูกค้าผ่านเจ้าหน้าที่ประจำสาขา เจ้าหน้าที่การตลาดที่มีใบอนุญาตในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ และการให้คำปรึกษาด้านการวางแผนทางการเงิน มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลา รวมถึงการให้ความสำคัญกับการให้ความรู้และให้คำปรึกษาทางการเงินผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบการจัด

อบรมสัมมนา การจัดกิจกรรมสัมมนาย่อยที่สาขาธนาคาร การเผยแพร่รายงานบทวิเคราะห์ทางการเงินการลงทุนผ่านอิเล็กทรอนิกส์เมลตลอดจนผ่านสื่อสังคม (Social Media) และเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลสำคัญและได้รับประโยชน์สูงสุด

เนื่องจากสถานการณ์เศรษฐกิจในภาวะการณ์ปัจจุบันทั้งภายในประเทศและต่างประเทศมีความไม่แน่นอนสูง ประกอบกับธุรกิจขนาดใหญ่ยังคงมีความต้องการบริการทางการเงินเพื่อลงทุนขยายกิจการในรูปแบบต่างๆ กัน ทำให้สถาบันทางการเงินแทบทุกแห่งต่างให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่หรือธุรกิจ Corporate Banking ทำให้แนวโน้มของการแข่งขันสูงมากขึ้น ทิสโก้ได้ตอบสนองเชิงรุกต่อการให้บริการทางการเงินกับกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่โดยการสร้างความแตกต่างด้วยกลยุทธ์การทำงานแบบ “Total Solution” ที่มีความพร้อมด้วยประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ธนาคารที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน มีโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น ทำให้ส่วนงานดูแลกลุ่มลูกค้าบรรษัทของทิสโก้สามารถส่งเสริมการทำงานซึ่งกันและกันได้อย่างดีเยี่ยม ทั้งทีมวางกลยุทธ์ ทีมวิเคราะห์ ทีมสินเชื่อ และทีมวานิชธนกิจ ภายใต้การบริหารงานที่มีการให้ความร่วมมือกันจากทีมงานต่างๆ รวมถึงการทำงานร่วมกับลูกค้าอย่างทุ่มเท จริงใจ เพื่อให้มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง ทำให้เกิดผลสำเร็จของงานที่ไม่ใช่แค่การดำเนินการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าตามข้อมูลที่ลูกค้าแจ้งไว้เฉพาะครั้งเฉพาะคราวเท่านั้น แต่จะพิจารณาผ่านกระบวนการกลั่นกรองความคิดร่วมกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของความต้องการทางการเงินร่วมกัน เกิดกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างลงตัวบนพื้นฐานของความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี ทำให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ สามารถตอบโจทย์ลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัวอย่างครบวงจร ทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นและไว้วางใจทิสโก้ในระยะยาวแบบ “Lifetime Partner” เช่น กลุ่ม ปตท. ไบเทค ทีพีไอโพลีน วีจีไอ นามยง บีซีพีจี ฯลฯ ที่ได้รับคำปรึกษาและการดูแลจากทิสโก้อย่างต่อเนื่องทุกระยะ และด้วยการบริหารงานในแบบ Total Solution ช่วยให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์และเหตุการณ์ในแต่ละช่วง ทำให้สิ่งที่นำเสนอให้กับลูกค้านั้นถูกวิเคราะห์และออกแบบมาให้กับลูกค้ารายนั้นโดยเฉพาะจริงๆ ในรูปแบบที่เรียกว่า “Customize” ที่มีการนำเสนอให้กับลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น ซึ่งไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีอยู่ทั่วไป ตัวอย่างของการนำเสนอบริการทางการเงินให้กับกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่จากการบริหารงานแบบ Total Solution ที่มีการนำเสนอบริการทางการเงินในรูปแบบที่เป็นการ Customize สำหรับลูกค้าเฉพาะรายที่เป็นความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการลูกค้าของทิสโก้ คือการให้บริการทางการเงินแก่บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) ซึ่งดำเนินธุรกิจโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ ที่ทิสโก้สามารถให้บริการทางการเงินให้กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม จนส่งผลให้บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) สามารถคว้ารางวัล “Best IPO Award” ในงาน “The Asset Triple A Country Awards 2016” ซึ่งจัดโดย The Asset นิตยสารธุรกิจการเงินชั้นนำของเอเชีย จากการออกและเสนอขายหลักทรัพย์ต่อประชาชนเป็นครั้งแรกที่มีธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) เป็นที่ปรึกษาทางการเงินและเป็นผู้ร่วมจัดการจัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายหลักทรัพย์ นอกจากนี้ บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) ยังได้รางวัล “Renewable Energy Deal of the Year, Thailand” จากงาน “The Asset Triple A Asia Infrastructure Awards 2017” ด้วยข้อตกลงการให้สินเชื่อที่เข้าร่วมกับสถาบันทางการเงินอื่นๆ (Loan Syndication) ที่ใหญ่ที่สุดที่เคยมีในอุตสาหกรรมพลังงานหมุนเวียนของประเทศ โดยมีธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และสื่อสารการตลาด

การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินรวมถึงช่องทางการให้บริการทางการเงินใหม่ๆ ของทิสโก้ นอกจากจะมีการศึกษาข้อมูลความต้องการของลูกค้า ข้อมูลการตลาด และปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการทางการเงิน รวมถึงการพิจารณาผลกระทบจากการออกผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินใหม่ที่มีต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance) ทั้งนี้ การออกผลิตภัณฑ์ / บริการทางการเงิน / ช่องทางการให้บริการ รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ต้องผ่านการกลั่นกรองโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและนำเสนอเพื่อพิจารณาอนุมัติตามแนวทางการออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ก่อนการนำเสนอขายหรือนำออกให้บริการ เพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ส่งมอบ ตลอดจนกระบวนการในการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน และข้อมูลที่สื่อสารไปยังลูกค้าเหมาะสม ชัดเจน เป็นธรรม เพียงพอต่อการตัดสินใจ โดยไม่สร้างความเข้าใจผิดแก่ลูกค้าและมีการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายและกฎเกณฑ์ของหน่วยงานทางการ ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้การนำเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือสื่อสารการตลาดรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้าหรือเป็นการสร้างการขายที่รบกวน กลุ่มทิสโก้มีการกำหนดกระบวนการในการตรวจสอบความยินยอมของลูกค้าในการรับข้อมูลสื่อสารทางการตลาดก่อนการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรือสื่อสารการตลาดใดๆ กับลูกค้า

ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้มีการพัฒนาระบบที่ช่วยสนับสนุนเจ้าหน้าที่การตลาดในการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์กองทุนและเงินฝากที่เป็นปัจจุบัน ควบคู่ไปกับการให้คำแนะนำการลงทุนที่เหมาะสมให้กับผู้ลงทุนแต่ละราย โดยระบบจะวิเคราะห์พฤติกรรมการลงทุนของผู้ลงทุนร่วมกับระดับความเสี่ยงที่ผู้ลงทุนยอมรับได้ภายใต้สถานการณ์ต่างๆ โดยใช้สมมติฐานที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาวการณ์ลงทุนในขณะนั้น พร้อมทั้งนำเสนอแผนการลงทุนที่เหมาะสมให้กับผู้ลงทุนแต่ละราย ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ลงทุนได้รับทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนถูกต้องและเพียงพอต่อการตัดสินใจลงทุน

จากผลสำเร็จของการเปิดให้ลูกค้าสามารถซื้อขายผลิตภัณฑ์การลงทุนโดยไม่จำกัดค่าย หรือที่เรียกว่า “Open Architecture” โดยทิสโก้เป็นธนาคารแรกและหนึ่งเดียวในตลาดที่เปิดให้บริการซื้อขายผลิตภัณฑ์กองทุน-ประกันจากหลากหลายค่าย เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้าในจุดเดียวอย่างเต็มรูปแบบ ทั้ง “ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม” และ “ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันสุขภาพ”ที่ตอบโจทย์ครบทั้งการสร้างความมั่งคั่ง (Wealth Creation) และการปกป้องความมั่งคั่ง (Wealth Protection) ซึ่งบริการนี้นับเป็นก้าวสำคัญของการยกระดับบริการอย่างครบวงจรเพื่อตอบโจทย์ความต้องการหลัก 3 ด้าน ของลูกค้าที่ต้องการบริหารจัดการความมั่งคั่ง (Wealth Management) ทั้งในด้านผลตอบแทน (Yield) การสร้างหลักประกันความคุ้มครอง (Protection) และดูแลการลงทุนตลอดทุกช่วงชีวิต (Retirement) ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้ยังคงมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและคัดสรรบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่มีคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มทางเลือกในการลงทุนพร้อมโอกาสสร้างผลตอบแทนที่ดีขึ้นที่สามารถตอบสนองเป้าหมายการลงทุนได้อย่างแท้จริง

โดยปัจจุบัน ทิสโก้ได้รวบรวมกองทุนคุณภาพที่ผ่านการคัดสรรและความร่วมมือจาก 11 บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) ชั้นนำในประเทศไทย ประกอบด้วย บลจ.ทิสโก้ บลจ.ยูโอบี (ประเทศไทย) บลจ.กรุงไทย บลจ.กรุงศรี บลจ.อเบอร์ดีน บลจ.แมนูไลฟ์ (ประเทศไทย) บลจ.ทหารไทย บลจ.ไทยพาณิชย์ บลจ.กสิกรไทย บลจ.เอ็มเอฟซี และบลจ.วรรณ มาเสนอลูกค้าไว้ในที่เดียวแบบ “Fund Stop Service” ณ สาขาธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ทั่วประเทศ ถือเป็นการต่อยอดให้กับสิ่งที่เป็นจุดแข็งของทิสโก้ในการเป็นที่ปรึกษาการลงทุนในสินทรัพย์ทั่วโลกทั้งในและต่างประเทศ (Global Wealth Advisory) ด้วยผลิตภัณฑ์กองทุนที่หลากหลายจาก 11 บลจ. ชั้นนำที่เข้ามาเติมเต็มการให้บริการลูกค้าอย่างครบวงจร ตรงกับความต้องการในทุกระดับความเสี่ยงที่รับได้ มีประสิทธิภาพ และไม่ถูกจำกัดกรอบการลงทุนใดๆ

หลักเกณฑ์ในการคัดสรรบริษัทประกันเพื่อเข้าร่วมออกแบบผลิตภัณฑ์

1.มั่นคงทางการเงิน

2.ความเชี่ยวชาญในประเภทประกัน

3.ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ของเจ้าหน้าที่

4.บริการหลังการขาย

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังมีบทวิเคราะห์และกลยุทธ์การลงทุนที่จัดทำโดยศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจและกลยุทธ์ทิสโก้ (TISCO Economic Strategy Unit: TISCO ESU) ซึ่งเป็นมุมมองของทิสโก้เอง (House View) ที่มีความแม่นยำ และน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับเป็นอันดับต้นๆ ของอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นจุดเด่นของทิสโก้ เพื่อให้บริการงานวิจัยและที่ปรึกษาด้านการลงทุนในทุกมิติแก่ลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการในการบริหารผลตอบแทนการลงทุนของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว นอกเหนือจากการมีบทวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่ดี ทิสโก้ยังเป็นหนึ่งในสถาบันเพียงไม่กี่แห่งที่มีการทำบทวิจัย House View ด้าน Wealth Management แยกออกมาโดยเฉพาะ เพื่อแนะนำกลยุทธ์การลงทุนครอบคลุมสินทรัพย์ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็น หุ้น ตราสารหนี้ ทองคำ กองทุน ฯลฯ สำหรับการวางแผนกระจายการลงทุน (Asset Allocation) ในสินทรัพย์หลายประเภทให้กับลูกค้า

ในส่วนการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ประกันภัย ในรูปแบบ Open Architecture ทั้งในส่วนของประกันชีวิต ประกันสุขภาพ และประกันวินาศภัย ทิสโก้เปิดโอกาสให้บริษัทประกันที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละประเภทประกัน ได้ร่วมพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีความคุ้มครองที่เหมาะสม และคุ้มค่าสำหรับลูกค้า โดยมี**หลักเกณฑ์**ในการคัดสรรบริษัทประกันเข้าร่วมออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน (1) สถานะความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกัน ซึ่งมีความสำคัญมากสำหรับการให้ความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพแก่ลูกค้าในระยะยาว รวมถึงความน่าเชื่อถือของแบรนด์ (2) บริษัทประกันที่มีความเชี่ยวชาญในประเภทประกันที่จะพัฒนาได้อย่างเหมาะสมและตรงความต้องการของลูกค้า (3) กระบวนการฝึกอบรมความรู้โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์อย่างลึกซึ้งและต่อเนื่อง (4) ทีมงานบริการหลังการขายที่พร้อมให้บริการและดูแลความคุ้มครองให้ลูกค้า ดังนั้น การทำธุรกิจด้านนายหน้าประกันภัยของทิสโก้ แบบเปิดกว้างให้พันธมิตรทางธุรกิจ จึงเป็นจุดแข็งที่ทำให้ทิสโก้สามารถคัดสรรและพัฒนาผลิตภัณฑ์จากบริษัทประกันที่มีความชำนาญในด้านนั้นๆ อย่างแท้จริง ตอบโจทย์ทั้งความคุ้มครอง ความคุ้มค่า และตรงกับความต้องการของลูกค้า อีกทั้งยังมั่นใจได้ว่าความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับดีที่สุดในตลาดอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ทิสโก้ยังมีทีมบริการหลังการขายมืออาชีพ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ลูกค้าได้รับความเป็นธรรม อันเป็นผลประโยชน์สูงสุดที่ลูกค้าพึงได้รับ

นอกเหนือจากผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยรถยนต์และความคุ้มครองที่เกี่ยวเนื่องกับการใช้รถยนต์ รวมถึงความคุ้มครองภาระหนี้ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์หลักที่คุ้มครองให้กลุ่มลูกค้าสินเชื่อรถยนต์ของธนาคารแล้ว ทิสโก้ยังมุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์คุ้มครองสุขภาพและโรคร้ายแรง เนื่องจากเล็งเห็นปัญหาค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลค่อนข้างสูง สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่บริษัทหรือที่รัฐบาลสนับสนุนอาจไม่เพียงพอ และด้วยแนวคิดที่ต้องการเป็นที่ปรึกษาด้านประกันสุขภาพเพื่อดูแลให้ลูกค้ามีคุณภาพชีวิตที่ดี เสริมกับวิสัยทัศน์ของทิสโก้ในการสร้างโอกาสให้ชีวิต จึงจัดโครงการ “TISCO Pay it Forward” โครงการที่ให้ลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์คุ้มครองมะเร็งได้รับความคุ้มครองสำหรับ “ตัวเอง” พร้อมส่งต่อโอกาสให้ “สังคมและผู้อื่น” ไปพร้อมกัน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการส่งต่อแผนความคุ้มครองโรคมะเร็ง “TISCO Zero Cancer Plan (ZCP)” ให้แก่คนรอบข้างของลูกค้าและคนในสังคม โดย 1 กรมธรรม์ที่ลูกค้าซื้อให้กับตัวเองจะถูกส่งต่อไปเป็นส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย 100 บาท สำหรับผู้ซื้อคนต่อๆ ไป และธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) จะส่งต่อโอกาสดีๆ ต่อไปยังสังคมด้วยการสมทบทุนสนับสนุนเงินวิจัยและพัฒนาด้านการรักษา มอบแด่มูลนิธิรามาธิบดี กรมธรรม์ละ 100 บาท ขั้นต่ำ 1 ล้านบาท โครงการนี้ทิสโก้มีความตั้งใจอย่างยิ่งที่จะให้แผนคุ้มครองโรคมะเร็งที่คุ้มค่านี้กระจายถึงลูกค้าให้มากที่สุด จึงกำหนดอายุโครงการเป็นระยะเวลา 1 ปี ครบกำหนดในวันที่ 31 ส.ค. 2561 โดยเมื่อสิ้นสุดโครงการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้มอบทุนสนับสนุนเงินวิจัยและพัฒนาด้านการรักษาให้แก่มูลนิธิรามาธิบดี เป็นจำนวนเงิน 1,900,100 บาท ในปี 2562 ยังมีแผนที่จะร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์กลุ่มประกันสุขภาพอย่างต่อเนื่อง และแผนประกันชีวิตเพื่อวางแผนเกษียณที่จะดูแลให้ลูกค้ามีคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่ออายุยืนยาว และที่สำคัญยังคงแนวคิดที่จะจัดโครงการสนับสนุนเงินวิจัยและพัฒนาด้านการรักษาโรคร้ายแรงกับมูลนิธิรามาธิบดีต่อไปอย่างยั่งยืน

โอกาสความคุ้มครองที่เหนือกว่าจาก TISCO Wealth

TISCO My Wish Saving (ประกันชีวิตสะสมทรัพย์)

- ออมสั้นๆ 2 ปี, 5 ปี, 7 ปี*
- ความคุ้มครองยาว
- เบี้ยประกันชีวิต ลดหย่อนภาษีเงินได้ สูงสุดปีละ 100,000 บาท
- ผลตอบแทนเงินคืนระหว่างสัญญาไม่ต้องเสียภาษี
- รับสิทธิพิเศษ บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยฉุกเฉินทางการแพทย์ ตลอด 24 ชั่งโมง

*ตามแผนความคุ้มครอง

TISCO My Wish Retirement (ประกันชีวิตแบบบำนาญ)

- ช่วยวางแผนทางการเงินหลังเกษียณอายุ
- รับเงินบำนาญแน่นอนทุกปี
- รับรองการรับเงินบำนาญถึง 15 ปี, 20 ปี*
- ลดหย่อนภาษีได้สูงสุด 300,000 บาท ตามเกณฑ์ที่สรรพากรกำหนด
- รับสิทธิพิเศษ บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยฉุกเฉินทางการแพทย์ ตลอด 24 ชั่งโมง

*ตามแผนความคุ้มครอง

TISCO My Care Supreme (ประกันสุขภาพ)

- ดูแลค่ารักษาพยาบาลทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก (แบบเหมาจ่าย)
- ความคุ้มครองสูงสุดต่อปี 24 ล้านบาท*
- คุ้มครองครอบคลุมทั้งอุบัติเหตุฉุกเฉิน การคลอดบุตร การทำกายภาพบำบัด ปลูกถ่ายไขกระดูก เปลี่ยนถ่ายอวัยวะ การฟอกไต แพทย์ทางเลือก*
- รับประกันตั้งแต่อายุ 15 วัน - 60 ปี

*ตามแผนความคุ้มครอง

Zero Cancer Plan (ประกันโรคมะเร็ง)

- สบายใจด้วยเบี้ยประกันภัยคงที่ตลอดไปต่ออายุได้ถึง 70 ปี
- รับเงินก้อนทันที 100% ของทุนประกันภัยหลังตรวจพบ
- ค่ารักษาพยาบาล สูงสุด 1,000,000 บาท*
- ชดเชยการตรวจวินิจฉัยซ้ำโรคมะเร็ง 10,000 บาท (จ่ายเต็มจำนวน)
- ชดเชยค่าเดินทางไปรักษาตัวสำหรับโรคมะเร็ง 500 บาท ต่อครั้ง (ไม่เกิน 10 ครั้ง)

*ตามแผนความคุ้มครอง

PA อาม่า (ประกันอุบัติเหตุสำหรับผู้สูงอายุ)

- คุ้มครอง ชีวิต + ค่ารักษา + ชดเชยรายได้
- รับประกันอายุสูงสุดถึง 100 ปี
- ค่าเบี้ยคงที่ไม่ปรับขึ้นตามอายุ
- ไม่ต้องตรวจสุขภาพ และตอบคำถามสุขภาพ
- ไม่ต้องสำรองจ่ายโดยแสดงบัตร PA Card
- มีค่าใช้จ่ายสำหรับรถเข็นผู้ป่วย
- บริการดูแลสุขภาพหลังพักฟื้นสูงสุดถึง 7 ครั้ง

TISCO My Care Smart (ประกันสุขภาพ)

- ตอบโจทย์ความต้องการที่หลากหลายทั้งแบบเหมาจ่ายต่อปี และเหมาจ่ายต่อครั้ง วงเงินความคุ้มครองสูงสุดถึง 5,000,000 บาท
- หากมีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลอยู่แล้วเลือกแผนที่มีค่าเสียหายส่วนแรกลดค่าเบี้ยสูงสุดกว่าครึ่ง*
- ไม่เคลม มีเงินคืนสูงสุดถึง 10%
- ไม่ปฏิเสธการต่ออายุ แม้มีการเคลม
- ไม่ต้องตรวจสุขภาพ เพียงแถลงสุขภาพ
- สบายใจไม่ต้องสำรองจ่ายผ่านโรงพยาบาลและคลินิคในเครือข่าย

*ตามแผนความคุ้มครอง

ทั้งนี้ เพื่อตอบโจทย์ความเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่ดี (Top Advisory House) ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ทิสโก้จึงไม่หยุดนิ่งที่จะมุ่งมั่นพัฒนาความเป็นเลิศในการให้คำปรึกษาด้านการลงทุน เพื่อสร้างบรรทัดฐานใหม่ๆ ให้เกิดในตลาด ไม่ว่าจะเป็นการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการขาย (Selling Quality) เพื่อสร้างทักษะแก่บุคลากรของทิสโก้ให้เป็นที่ปรึกษาการลงทุนที่พร้อมให้คำแนะนำกับลูกค้า (Consultative Sales) ในทุกช่องทาง ซึ่งปัจจุบันธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) มีสัดส่วนเจ้าหน้าที่การตลาดที่ได้รับใบอนุญาตแนะนำการลงทุน (Single License) ครบในอัตราร้อยละ 100 และในปี 2562 ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ตั้งเป้าหมายยกระดับสู่คุณวุฒิวิชาชีพนักวางแผนการเงิน (Certified Financial Planning: CFP) และที่ปรึกษาการเงิน (Associate Financial Planner Thailand: AFPT) ให้ครบทุกสาขาทั่วประเทศภายในสิ้นปี 2562 รวมถึงการต่อยอดด้านดิจิทัลแบงกิ้ง ผ่านโมบายแอปพลิเคชันที่จะขยายไปสู่บริการกองทุนรวม คาดว่าจะพัฒนาแล้วเสร็จในปี 2562 ซึ่งจะเอื้อต่อการขยายธุรกิจและขยายฐานลูกค้าสู่ลูกค้ารายย่อยมากขึ้น

ทิสโก้ให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลและช่องทางการสื่อสารการตลาด โดยจัดให้มีช่องทางการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามได้โดยตรงผ่านเจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่ประจำสาขา ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Contact Center) สื่อสังคม เว็บไซต์ธนาคาร และเว็บไซต์ธุรกิจในกลุ่มทิสโก้ โดยในปี 2561 ไม่พบการร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาด

การให้ความรู้ทางการเงินกับลูกค้า

ทิสโก้มีแนวทางการสนับสนุนการให้ความรู้ทางการเงินกับลูกค้า โดยให้ความรู้ทางการเงินที่สำคัญ ตลอดจนประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบต่างๆ ให้กับลูกค้าในทุกระดับซึ่งมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ เข้าใจ สามารถวางแผนทางการเงิน และเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยในปี 2561 ทิสโก้มีการจัดอบรมให้ความรู้ทางการเงินที่สำคัญดังนี้

บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด

หน่วยงานกลุ่มบริการลูกค้าบุคคล (Private Client Group)

การให้ความรู้ทางการเงินผ่านการจัดอบรม				
หัวข้อความรู้ทางการเงิน	จำนวน (ครั้ง)	รายละเอียด	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน (คน)
TISCO Monthly Guru Updates 2018	11	ติดตามข้อมูลเศรษฐกิจ ภาพรวมตลาดหุ้นและการลงทุนในปัจจุบัน	• ลูกค้ารายย่อย	1,000
สัมมนา Technical Analysis โดย ASPEN	4	สอนการวิเคราะห์ทางเทคนิคโดยผู้เชี่ยวชาญจาก ASPEN	• ลูกค้ารายย่อย	400
TISCO Exclusive Talk โดย บมจ.ซีฟโก้ : SEAFCO / บมจ. เคมีแมน : CMAN / บมจ. สยามฟิวเจอร์ ดีเวลอปเมนท์ : SF / บมจ. น้ำมันพืชไทย : TVO / บมจ. ไมเนอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล : MINT / บมจ. ดู เดย์ ดรีม : DDD	6	บรรยายภาพรวมของบริษัทฯ และตอบข้อซักถามของนักลงทุนที่สนใจ	• ลูกค้ารายย่อย	600

บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด

หน่วยงานกลุ่มบริการลูกค้าบุคคล (Private Client Group)

การให้ความรู้ทางการเงินผ่านการจัดอบรม				
หัวข้อความรู้ทางการเงิน	จำนวน (ครั้ง)	รายละเอียด	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน (คน)
TISCO-SET ชี้ช่องรวยสู่ระดับภูมิภาค ปี 4	4	อัพเดทภาพรวมเศรษฐกิจและทิศทางการลงทุนเกี่ยวกับหุ้น/กองทุน และการวิเคราะห์หุ้นโดยใช้ข้อมูลพื้นฐาน	• ลูกค้ารายย่อย	1,000
สัมมนาประจำปี และเลี้ยงขอบคุณลูกค้าของสาขาต่างจังหวัด	4	อัพเดทภาพรวมเศรษฐกิจและทิศทางการลงทุนเกี่ยวกับหุ้น	• ลูกค้ารายย่อย	240
สัมมนาพิเศษคัดหุ้นเด่น โค้งสุดท้ายปี 2018 โดย คุณวิวัฒน์ เตชะพูลผล	1	อัพเดทภาพรวมเศรษฐกิจและทิศทางการลงทุนเกี่ยวกับหุ้น ในช่วงครึ่งปีหลังที่สาขาทองหล่อ	• ลูกค้ารายย่อย	50
สัมมนาสมาคมนักลงทุนเน้นคุณค่า บรรยายโดย คุณอภิชาติ ผู้บรรเจิดกุล	1	สอนการวิเคราะห์หุ้นโดยใช้ข้อมูลทางด้านพื้นฐาน	• ลูกค้ารายย่อย	120
TISCO Exclusive Dinner Talk โดย อาจารย์คฑา	2	บรรยายเรื่องโหราศาสตร์และฮวงจุ้ยและอัพเดท ทิศทางการลงทุน	• ลูกค้ารายใหญ่	80
TISCO Exclusive Dinner Talk 2018	1	บรรยายเรื่อง Technology Disruption และเจาะลึกลงทุนในหุ้นกลุ่มธุรกิจดาวเด่น	• ลูกค้ารายใหญ่	120

การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล					
หัวข้อความรู้ทางการเงิน	จำนวน (ครั้ง)	รายละเอียด	ความถี่	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน (คน)
จัดพอร์ตการลงทุน พร้อมเทคนิคการหาหุ้นเด่นเน้นคุณภาพด้วยเครื่องมือที่เหมาะสม โดย บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด	1	สอนการวิเคราะห์หุ้นด้วยปัจจัยพื้นฐาน โดยใช้เครื่องมือที่ทางบริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด ได้พัฒนามาเพื่อตอบโจทย์นักลงทุนทุกประเภท	1 ครั้ง	• ลูกค้ารายย่อย	50
แนะนำทิศทางการลงทุนแบบรายวันกับ TISCO Guru Technical	69	ติดตามข้อมูลเศรษฐกิจ ภาพรวมตลาดหุ้นและการลงทุนในปัจจุบัน	เดือนละประมาณ 5-6 ครั้ง	• ลูกค้ารายย่อย	70,000
TISCO Monthly Guru Updates 2018	12	ติดตามข้อมูลเศรษฐกิจ ภาพรวมตลาดหุ้นและการลงทุนแบบรายเดือน	เดือนละ 1 ครั้ง	• ลูกค้ารายย่อย	4,000

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด

ธุรกิจกองทุนรวม และกองทุนส่วนบุคคล

การให้ความรู้ทางการเงินผ่านการจัดอบรม				
หัวข้อความรู้ทางการเงิน	จำนวน (ครั้ง)	รายละเอียด	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน (คน)
สัมมนา Manager Talk	7	ติดตามข้อมูลเศรษฐกิจปัจจุบัน ภาพรวมตลาดหุ้นและสินทรัพย์เพื่อการลงทุนทั่วโลก แนะนำกองทุนที่น่าสนใจ และให้คำแนะนำในกองทุนที่ลูกค้าถืออยู่ เชิญวิทยากรพิเศษจากหน่วยงาน Economic Strategy Unit ของบริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มาร่วมให้ความรู้และภาพรวมเศรษฐกิจทั่วโลก	• ลูกค้าธนบดี • ลูกค้าที่สนใจลงทุนกองทุน	300
สัมมนา Manager Talk On Tour	4	ติดตามข้อมูลเศรษฐกิจปัจจุบัน ภาพรวมตลาดหุ้นและสินทรัพย์เพื่อการลงทุนทั่วโลก แนะนำกองทุนที่น่าสนใจ และให้คำแนะนำในกองทุนที่ลูกค้าถืออยู่	• ลูกค้าธนบดี • ลูกค้าต่างจังหวัดที่สนใจลงทุนกองทุน	240
สัมมนา Invest now ร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด	4	ติดตามข้อมูลเศรษฐกิจปัจจุบัน ภาพรวมตลาดหุ้นและสินทรัพย์เพื่อการลงทุนทั่วโลก แนะนำกองทุนที่น่าสนใจในช่วงนั้นๆ	• ลูกค้าธนบดี • ลูกค้าในจังหวัดที่มีศักยภาพที่สนใจลงทุนกองทุน	900
สัมมนาร่วมกับบริษัท พรูเด็นเชียล ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	1	แนะนำกองทุนที่น่าสนใจในช่วงนั้นๆ	• ลูกค้าที่สนใจลงทุนในประกันชีวิตในรูปแบบ Unit Link	30

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
ธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

การให้ความรู้ทางการเงินผ่านการจัดอบรม				
หัวข้อความรู้ทางการเงิน	**จำนวน (ครั้ง)**	**รายละเอียด**	**กลุ่มเป้าหมาย**	**จำนวน (คน)**
สัมมนา “รู้ทันพฤติกรรมเสี่ยงโรคหลอดเลือดหัวใจ”	1	ให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพเพื่อป้องกันโรคหลอดเลือดหัวใจ ปัจจัยเสี่ยงของการเกิดโรค การสังเกตอาการนำสำคัญที่ต้องมาพบแพทย์ การรักษา ค่าใช้จ่ายในการรักษาและการปกป้องความเสี่ยง	• ทุกเพศ ทุกวัย	80
สัมมนางาน TDEM Wealth Expo “การลงทุนหุ้นพื้นฐานดีแบบ VI”	1	สำหรับผู้ที่อยากลงทุนแนว VI (ลงทุนเน้นคุณค่า) แต่ยังไม่มีพื้นความรู้ หรือพื้นความรู้ยังไม่มาก ไม่แน่ใจว่าจะเริ่มต้นอย่างไรดี โดยคุณอธิป กีรติพิชญ์ จาก Stock2Morrow	• ทุกเพศ ทุกวัย	80
สัมมนา “Happy Money, Happy Retirement”	1	การวางแผนการเงิน การวางแผนเพื่อการเกษียณอายุ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	• ทุกเพศ ทุกวัย	100
การเลือกทางเลือกการลงทุนแบบ Employee’s Choice สำหรับการออมเพื่อการเกษียณอายุ	114	การชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการออมและการลงทุนเพื่อการเกษียณอายุ การเลือกการลงทุนที่เหมาะสมกับความเสี่ยงและอัตราผลตอบแทนที่ต้องการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการออมเงินเพื่อการเกษียณอายุ	• ทุกเพศ ทุกวัย	6,021
ฉลาดเก็บ ฉลาดใช้	1	การบริหารจัดการหนี้และการรู้เท่าทันภัยทางการเงิน	• ทุกเพศ ทุกวัย	70
เกษียณสุข	1	การวางแผนและการลงทุนเพื่อการเกษียณ	• ทุกเพศ ทุกวัย	50
ภาษีกับการลงทุน	1	การบริหารภาษีจากการลงทุน LTF, RMF	• ทุกเพศ ทุกวัย	40
สัมมนา “การวางแผนการเงินฉบับมนุษย์เงินเดือน”	7	เทคนิคการวางแผนทางการเงิน ความสำคัญของการออม และการเลือกการลงทุนให้เหมาะสมกับตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในวันเกษียณ และข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	• ทุกเพศ ทุกวัย	300
สัมมนา “ออมเพื่อเปลี่ยนชีวิต”	1	ให้ความรู้เรื่องการลงทุน	• ทุกเพศ ทุกวัย	50

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
ธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

การให้ความรู้ทางการเงินผ่านการจัดอบรม				
หัวข้อความรู้ทางการเงิน	จำนวน (ครั้ง)	รายละเอียด	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน (คน)
สัมมนา “วางแผนการเงินให้สดใสตามสไตล์คนรุ่นใหม่”	2	เทคนิคการจัดการรายรับรายจ่ายให้มีเงินออมเพิ่ม ลงทุนให้เงินออมงอกเงย เพิ่มโอกาสรับผลตอบแทนมากขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการใช้ชีวิตและการเกษียณ	• คนรุ่นใหม่ ช่วงอายุ < 35	200
สัมมนา “การลงทุนหุ้นแบบเน้นคุณค่า (Value Investing) ขั้นพื้นฐาน”	1	สำหรับผู้ที่อยากลงทุนแนว VI (ลงทุนเน้นคุณค่า) แต่ยังไม่มีพื้นความรู้ หรือพื้นความรู้ยังไม่มาก ไม่แน่ใจว่าจะเริ่มต้นอย่างไรดี	• คนรุ่นใหม่ ช่วงอายุ < 35	93
สัมมนา “เกษียณแล้วได้อะไรจากประกันสังคม”	1	เกษียณแล้วได้อะไรจากประกันสังคม เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับแนะนำลูกจ้าง/สมาชิกกองทุน โดยอาจารย์ปราณี สุขศรี ผอ. การเผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการ สำนักงานศาลปกครอง	• เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล • ตัวแทนนายจ้าง • กรรมการกองทุน	148
สัมมนา “ชีวิตดี๊ดี แฮปปี้ ๕๕+” ซีซั่น 4 ชีวิตมีสีสัน สุขทุกวัน ยันเกษียณ	1	• การลงทุนต่อยอดเงินที่ได้รับหลังเกษียณ : กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนรวม และประกัน • ดูแลสุขภาพใจวัยเกษียณ โดยจิตแพทย์ โรงพยาบาลมนารมย์ • เกษียณแล้วได้อะไรจากประกันสังคม โดยอาจารย์ปราณี สุขศรี ผอ. การเผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการ สำนักงานศาลปกครอง	• ผู้ที่จะเกษียณอายุในอีก 1-2 ปีข้างหน้า (ปี 2561-2562)	120
เสวนา “การบริหารเงินหลังเกษียณ”	1	เกษียณแล้วจะได้เงินมาจากแหล่งใดบ้าง รวมทั้งจะบริหารเงินดังกล่าวภายหลังจากเกษียณอย่างไร	• ผู้ที่จะเกษียณอายุ ในอีก 1-5 ปีข้างหน้า (ปี 2561-2566)	40
สัมมนา “บริหารเงินหลังเกษียณสไตล์วัยเก๋า”	1	เทคนิคบริหารเงินหลังเกษียณ เกร็ดความคิดสร้างสุขหลังเกษียณ	• ผู้ที่จะเกษียณอายุ ในอีก 1-5 ปีข้างหน้า (ปี 2561-2566)	43
สัมมนา “ความรู้ภาษีกองทุนและการลงทุนในวัยเกษียณ”	4	การให้ความรู้ทางภาษีสำหรับสมาชิกกองทุน และการเลือกการลงทุนให้เหมาะสม	• ผู้ที่ใกล้เกษียณ	100

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
ธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล					
หัวข้อความรู้ทางการเงิน	**จำนวน (ครั้ง)**	**รายละเอียด**	**ความถี่**	**กลุ่มเป้าหมาย**	**จำนวน (คน)**
การออมแบบ “Lottery Index”	1	แนะนำเทคนิคการออมแบบสนุกๆ โดยการคำนวณเงินที่จะออมตามผลสลากกินแบ่งรัฐบาล	1 ครั้ง / สัปดาห์	• ลูกค้าทั่วไป • ลูกค้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ • มนุษย์เงินเดือน	• 10,000 คน ช่องทาง Line • 30,000 คน ช่องทาง Facebook
สิ่งที่สมาชิกกองทุนต้องรู้	1	สิ่งที่ต้องรู้ก่อนสมัคร การสมัคร ระหว่างการเป็นสมาชิก และเมื่อสิ้นสมาชิกภาพ			
สิทธิประโยชน์ทางภาษี PVD	1	เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ได้รับสิทธิทางภาษีอะไรบ้าง			
เก็บเงินแบบเพลินๆ ตามสไตล์ Smart Retirement	1	เทคนิคการออมด้วยการซื้อของลดราคา แล้วเก็บเงินส่วนลด			
อยากมีรายได้สม่ำเสมอหลังเกษียณ เชิญทางนี้!!	1	วิธีเก็บเงินได้อย่างสม่ำเสมอ			
เปิดขุมทรัพย์ : ประกันชีวิตแบบบำนาญ ขุมทรัพย์เพื่อวัยเกษียณ	1	ประกันชีวิตแบบบำนาญ			
ความจนน่ากลัว แต่ “จน” ตอนแก่น่ากลัวกว่า	1	เตรียมพร้อมรับมือกับชีวิตตอนแก่			
วงจรชีวิตมนุษย์เงินเดือน	1	ใช้เวลาหาเงิน 30 ปี เพื่อใช้ 60 ปี			
คุณเป็นนักจัดการความเสี่ยงสายไหน	1	ประเภทของการจัดการความเสี่ยงในชีวิต			
เลือกประกันชีวิตทั้งที เลือกให้ดี ไม่ต้องเสี่ยงทาย	1	วิธีเลือกประกันชีวิตแต่ละประเภท			
พลังของดอกเบี้ยทบต้น ออมไว ใส่น้อยได้ล้าน	1	เปรียบเทียบจำนวนเงินออมที่มีณ วันเกษียณ กรณีเริ่มเก็บออมไม่พร้อมกัน			
นักลงทุนมือใหม่ “ลงทุนสไตล์ DCA รวยได้ไม่ต้องลุ้น”	1	รู้จัก Dollar Cost Average			
ออมเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (PVD)ให้ได้เงินล้านฉบับติดเทอร์โบ ตอนที่ 1 และ 2	2	วิธีออมเงินให้ไปถึงเป้าหมายได้ไวกับ PVD			
ติดเนวิเกเตอร์ให้ชีวิต ด้วยการตั้งเป้าหมาย Ep.1 & Ep.2	2	การตั้งเป้าหมายในชีวิตเพื่อวางแผนเกษียณ			

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
ธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล					
หัวข้อความรู้ทางการเงิน	จำนวน (ครั้ง)	รายละเอียด	ความถี่	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน (คน)
เปลี่ยนกาแฟโปรดให้เป็นเงินล้าน	1	วิธีการออมเงินด้วยการลด/เลิกการซื้อกาแฟ	1 ครั้ง / สัปดาห์	• ลูกค้าทั่วไป • ลูกค้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ • มนุษย์เงินเดือน	• 10,000 คน ช่องทาง Line • 30,000 คน ช่องทาง Facebook
ชีวิตใครๆ ก็มีค่า (..... ทั้งนั้น)	1	ถึงแม้ว่าชีวิตเราจะมีค่าใช้จ่ายมากมาย แต่ก็ยังมีชีวิตที่ดียันเกษียณได้ เพียงแค่เราให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายเพื่อการออมและลงทุนก่อนเป็นอันดับแรก			
เงินสดทุกคนมีแน่ แต่ที่ไม่แน่คือ มีพอรึเปล่า	1	เตรียมเงินสดสำรองฉุกเฉินที่เพียงพอ			
รักแท้หรือจะแพ้หนี้? ตอน 1 และ 2	2	การบริหารจัดการหนี้			
ทำไมค่าครองชีพถึงสูงขึ้นอะไรๆ ก็แพง	1	เราควรจะทำยังไง ถ้ารู้ว่าข้าวของในอนาคตจะแพงขึ้นเรื่อยๆ			
ไม่ต้องร้องเพลงรอ....ของขวัญจากใคร	1	วิธีเก็บเงินเพื่อให้ถึงเป้าหมาย เช่น เก็บเงินไปเที่ยว			
หมดกังวล..... แม้ต้องจากไป	1	ต้องเตรียมหลักประกันเท่าไรถึงจะพอเพื่อคนที่คุณรักพร้อมดำเนินชีวิตต่อได้ตามตั้งใจ			
ออมบุญสุขใจ หยอดวันละ 1 บาท “สร้างโอกาส” สู่สังคม	1	ออมเพื่อแบ่งปันสังคม			
Tips ช่วยให้เกษียณก่อนเกษียณ	1	วิธีเก็บเงินให้เกษียณได้ไวยิ่งขึ้น			
เครดิต “ดีหรือไม่” ธนาคารเช็คจากอะไร	1	วิธีการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารเบื้องต้น โดยดูจากเครดิตของผู้กู้ยืม			
โอนเงิน Online ให้ปลอดภัยในยุค 4.0	1	วิธีการโอนเงินให้ปลอดภัย			
เช่าบ้าน VS ซื้อบ้าน แบบไหนเหมาะกับเรา	1	วิธีตัดสินใจในการเลือกระหว่างเช่าบ้านกับซื้อบ้าน			
ลงทุนอะไรเงินงอกเงยที่สุด	1	แสดงผลตอบแทนย้อนหลังของการลงทุนในแต่ละ Asset ในระยะยาวว่ามีผลตอบแทนต่างกันอย่างไร			
เมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนไป ป้องกันการโจรกรรมข้อมูลอย่างไร	1	ป้องกันการโจรกรรมข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์			

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
ธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

การให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล					
หัวข้อความรู้ทางการเงิน	**จำนวน (ครั้ง)**	**รายละเอียด**	**ความถี่**	**กลุ่มเป้าหมาย**	**จำนวน (คน)**
"ชีวิตคนเราไม่แน่นอน" มาเตรียมพร้อมก่อนเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน	1	บริหารความเสี่ยงจากอุบัติเหตุได้ด้วยการเลือกทำประกันอุบัติเหตุที่คุ้มครองกรณีที่เราเกิดอุบัติเหตุ	1 ครั้ง / สัปดาห์	• ลูกค้าทั่วไป • ลูกค้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ • มนุษย์เงินเดือน	• 10,000 คน ช่องทาง Line • 30,000 คน ช่องทาง Facebook
"เงินเกษียณ" ของมันต้องมีที่แท้ทรู	1	วิธีคำนวณเงินที่ต้องมี ณ วันเกษียณ			
ชีวิตหรูดูแพงในโลกโซเชียล ที่มาพร้อมกับหนี้บัตรเครดิตก้อนโต	1	การบริหารค่าใช้จ่ายจากบัตรเครดิต			
ชีวิตมีค่า...ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอาหาร ฯลฯ แล้วคุณล่ะ ชีวิตมีค่าอะไรบ้าง?	1	คลิปจากการประกวดหนังสั้น "แก้ก่อน แก่" https://goo.gl/VGdLG4			
หนี้ข้น จนจัง	1	วิธีกำจัดหนี้			
เมื่อประเสริฐเสียชีวิต เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (PVD) จะเป็นของใคร?	1	การจ่ายเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้ผู้รับผลประโยชน์เมื่อสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเสียชีวิต			
รับก็รู้ จ่ายก็เตือน มาเริ่มจัดระเบียบการใช้เงินก่อนเงินหายไม่รู้ตัว	1	ข้อดีของการทำบันทึกรายรับ-รายจ่าย โดยการใช้ Application เป็นตัวช่วย			
มนุษย์เงินเดือนออมเงินยังไงไม่ให้หมด "Passion"	1	ประโยชน์ของการออมเงินใน PVD			
"คุ้ม 2 เด้ง" กับกองทุน "RMF"	1	สิทธิประโยชน์ทางภาษีจากการลงทุน "RMF" เงื่อนไขการลงทุนและข้อควรระวัง			
"ลดภาษีโค้งสุดท้ายกับกองทุน LTF"	1	สิทธิประโยชน์ทางภาษีจากการลงทุน "LTF" เงื่อนไขการลงทุนและข้อควรระวัง			
รู้เท่าทันกลโกง...ไม่ตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพ	1	รู้เท่าทันภัยทางการเงิน เกษียณปลอดภัยจากเล่ห์กลโกง			
เที่ยวไหนก็สบายใจ คุ้มครองคุ้มภัยตลอด Trip	1	Tips สำหรับการเลือกประกันการเดินทางว่าเราควรเน้นความคุ้มครองแบบไหน			
"เงินโบนัส" ได้เงินก้อนทั้งที... ทำอะไรดีนะ	1	วิธีวางแผนการใช้จ่ายเงินโบนัสให้รอบคอบ			

การพัฒนาการให้บริการลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้า

หนึ่งในกลยุทธ์องค์กรของกลุ่มทิสโก้ที่ต้องการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการกับลูกค้า โดยมีการพัฒนาในทุกการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าที่มีความมุ่งมั่นในการเพิ่มประสิทธิภาพและให้บริการแก่ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2561 ศูนย์บริการลูกค้าของกลุ่มทิสโก้มีแผนที่จะพัฒนาการให้บริการลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการ แผนการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1) **การพัฒนาระบบการให้บริการลูกค้า** ด้วยพฤติกรรมและรูปแบบของการใช้บริการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเปลี่ยนจากความต้องการใช้บริการแบบ Voice Service เป็น Non-voice Self Service เพิ่มมากขึ้น กลุ่มทิสโก้จึงมีแผนงานที่จะพัฒนาระบบหุ่นยนต์โต้ตอบสนทนาอัตโนมัติ (Chatbot) และ Line Connect เพื่อลดระยะเวลาการรอสายของลูกค้า ลดอัตราสายหลุด (Abandon Rate) รวมถึงลดปริมาณของสายที่รอรับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

- **ระบบ Chatbot** ตามแผนงานของศูนย์บริการลูกค้าที่ต้องการขยายขอบเขตการให้บริการผ่านระบบงาน โดยมีแผนพัฒนาระบบ Chatbot ที่มีการจำลองบทสนทนาของลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ระบบสามารถตอบกลับการสนทนาด้วยตัวอักษรแบบอัตโนมัติในเรื่องของการให้ข้อมูลกับลูกค้าหรือให้คำตอบตามข้อซักถามของลูกค้าได้แบบเรียลไทม์ ทั้งนี้ ตามแผนงานจะมีการพัฒนาระบบ Chatbot 2 รูปแบบคือ Rule Based Chatbot และ Artificial Chatbot (AI Chatbot)

  Rule Based Chatbot เป็นการพัฒนาให้ระบบตอบกลับการสนทนาด้วยตัวอักษรจากการแซ็ตสอบถามข้อมูลของลูกค้าตามคำพื้นฐานที่มีการกำหนดไว้ในระบบล่วงหน้า (คีย์เวิร์ด) โดยการให้ระบบตรวจจับคำจากบทสนทนาที่เป็นตัวอักษรของลูกค้าว่าตรงตามคีย์เวิร์ดที่กำหนดไว้หรือไม่ หากตรงตามคีย์เวิร์ดที่กำหนด ระบบจะตอบกลับด้วยตัวอักษรตามข้อความที่ได้กำหนดไว้ หรือตอบกลับด้วยการส่งลิงค์เพื่อให้ลูกค้าสามารถเรียกดูข้อมูลตามที่ต้องการสอบถามได้

  Artificial Chatbot (AI Chatbot) เป็นการพัฒนาระบบเพิ่มเติมจาก Rule Based Chatbot โดยมีการใช้ปัญญาประดิษฐ์ผสมกับการสอนให้ระบบเรียนรู้ (Machine Learning) เรียนรู้กับข้อความการสนทนาต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปจากคำพื้นฐานที่มีการกำหนดไว้ในระบบล่วงหน้า เพื่อให้สามารถขยายขอบเขตของการให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้าได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
  ทั้งนี้ ตามแผนงาน ศูนย์บริการลูกค้าจะมีการนำ Chatbot มาให้บริการกับลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Facebook Messenger, LINE Official Account รวมทั้งแอปพลิเคชันต่างๆ ตามขอบเขตที่ได้รับอนุญาต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานของศูนย์บริการลูกค้าในการให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ถูกต้องและรวดเร็วขึ้น

- **ระบบ LINE Connect** จากการศึกษาข้อมูลการใช้งานแอปพลิเคชัน LINE พบว่าประชากรไทยเกือบครึ่งหนึ่งของประเทศ หรือกว่า 30 ล้านคนมีการใช้งานแอปพลิเคชันนี้ และมีการใช้งานเฉลี่ยประมาณ 70 นาทีต่อวันต่อคน จากผลการศึกษาข้อมูลสถิติดังกล่าว ทำให้ศูนย์บริการลูกค้ามีแผนในการพัฒนาช่องทางการให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้าเพิ่มเติมผ่านทาง LINE Connect เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ตามแผนการพัฒนาระบบ LINE Connect นอกเหนือจากการใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารทางการตลาดเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อมูลการส่งเสริมการขายต่างๆ ที่สามารถส่งให้ลูกค้ารับทราบได้อย่างต่อเนื่องแล้ว ยังรวมถึงการเป็นช่องทางที่ให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลของตนเองและสามารถนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การให้บริการสอบถามค่างวด การชำระค่างวด การขอเอกสารเกี่ยวกับใบรับชำระค่างวด การติดตามเอกสาร เป็นต้น

ทั้งนี้ การพัฒนาระบบ LINE Connect สามารถพัฒนาโดยให้มีการทำงานร่วมกับ AI Chatbot เพื่อให้สามารถตอบคำถามของลูกค้าเป็นตัวอักษรที่ลูกค้ามีการถามบ่อยๆ เป็นจำนวนมากได้แบบอัตโนมัติ ซึ่งสามารถตอบได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า

2) **การพัฒนาเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ** ศูนย์บริการลูกค้ามีแผนการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯอย่างต่อเนื่อง ให้มีมาตรฐานและเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ ดังนี้

- **การพัฒนาทักษะความรู้ของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง** โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการด้านการเงินขององค์กร ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันต่างๆ ที่กลุ่มทิสโก้มีการให้บริการ
- **การปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการ** จากการเป็น “ผู้ตอบคำถาม” เป็น “ผู้ให้คำแนะนำการให้บริการ” ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าให้สามารถใช้งานแอปพลิเคชันต่างๆ ด้วยตนเองได้เป็นอย่างดี
- **การวัดประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่** เป็นประจำสม่ำเสมอด้วยตัวชี้วัดที่กำหนด รวมถึงการให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงการให้บริการ เช่น
  - **คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่** (Quality Scores) เป็นการวัดที่ได้จากการสุ่มตรวจสอบสายของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ (Quality Assurance) โดยเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ในผลิตภัณฑ์ ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา รวมถึงการนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงการบริการ
  - **ความพึงพอใจของลูกค้า** (Customer Satisfaction) การวัดความพึงพอใจของลูกค้าจากคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response หรือ IVR) โดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่ถูกสำรวจสามารถกดคะแนนความพึงพอใจก่อนวางสาย-post-call IVR ทั้งนี้ ตั้งแต่ปี 2562 ศูนย์บริการลูกค้าได้เพิ่มการสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้า จากร้อยละ 15 ของจำนวนสายที่ให้บริการมาเป็นร้อยละ 25 ของจำนวนสายที่ให้บริการ เพื่อให้มีข้อมูลที่สามารถสะท้อนคุณภาพของการให้บริการที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
  - **อัตราสายหลุด** (Abandon Rate) ดัชนีนี้สามารถตรวจสอบจากเปอร์เซ็นต์ของสายที่ไม่ได้รับบริการ (% abandon rate)
  - **อัตราการถูกร้องเรียน** (Complaint Rate) จากการปฏิบัติงานผิดพลาดของเจ้าหน้าที่
- **การให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ** เช่น การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจากคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจากเกณฑ์การให้คะแนน คือ “5” พึงพอใจมากที่สุด และ “1” พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสายที่ลูกค้าให้คะแนนการให้บริการ “1” จะมีทีมประเมินคุณภาพ (Quality Assurance) เข้าไปตรวจสอบสายดังกล่าว เพื่อพิจารณาข้อผิดพลาดต่างๆ และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ (Feedback) เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการในครั้งต่อไป

โดยในปี 2561 คะแนนการให้บริการเฉลี่ยอยู่ที่ 4.77 คิดเป็นระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 95.50 ของจำนวนสายที่ลูกค้าโทรเข้า ซึ่งสอดคล้องกับคะแนนการให้บริการเชิงคุณภาพของพนักงานรับสายของศูนย์บริการลูกค้าซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 93.15 และจากการตรวจสอบสายสนทนาที่ลูกค้าให้คะแนนความพึงพอใจ “1” พึงพอใจน้อยที่สุด ยังพบว่ามีบางส่วนที่ลูกค้าอาจกดให้ระดับคะแนนผิด โดยเข้าใจว่า “1” คือพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากไม่พบข้อผิดพลาดหรือข้อควรปรับปรุงในสายสนทนา

ทั้งนี้ ผลการวัดประสิทธิภาพรวมถึงการตรวจสอบคุณภาพการบริการมีการนำมาวิเคราะห์และวางแผน แนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการบริการ เช่น การอบรม หรือการฝึกสอน เพื่อพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

กระบวนการรับและจัดการข้อร้องเรียน

นอกเหนือจากการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าที่มีการดำเนินการในเชิงรุกแล้ว (Proactive Action) ในส่วนของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน กลุ่มทิสโก้มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ โดยจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาและยุติข้อร้องเรียน รวมถึงการกำหนดกระบวนการในการติดตามข้อร้องเรียน เพื่อให้สามารถยุติและชี้แจงให้ลูกค้ารับทราบผลการพิจารณาภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางต่างๆ จะมีการนำมาวิเคราะห์สาเหตุ เพื่อพิจารณาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ โดยผลการดำเนินการจะมีการสรุปผลและรายงานไปยังผู้บริหารตามสายงานและคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบ รวมถึงพิจารณาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามความเหมาะสมต่อไป ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้มีแผนพัฒนากระบวนการ และระบบการรับและจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการจัดทำรายงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น คาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 2 ของปี 2562

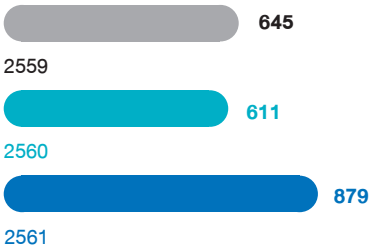
ช่องทางในการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

ช่องทางที่ 1	**ร้องเรียนด้วยตนเอง** ที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาของธนาคาร โดยแจ้งผ่านพนักงานหรือกรอกแบบฟอร์มแล้วส่งให้พนักงาน
ช่องทางที่ 2	**ร้องเรียนโดยจัดทำเป็นหนังสือและส่งมาที่** หน่วยงานกำกับ บมจ. ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป 48/49 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ชั้น 21 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
ช่องทางที่ 3	**ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์หรือโทรสาร** ที่หมายเลขโทรศัพท์ : 0 2633 6000 โทรสาร : 0 2633 6800 อีเมล: webmaster@tisco. co.th
ช่องทางที่ 4	**ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคาร** www.tisco.co.th

ทิสโก้ได้กำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ซึ่งมีมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงินสำหรับลูกค้าในด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียนต่างๆ ดังนี้

ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการ
1) การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ	
• การร้องเรียนผ่านช่องทาง Contact Center หมายเลขโทรศัพท์ 0 2633 6000	ทันที
• การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขาธนาคาร	ทันที
• การร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์ : www.tisco.co.th	1 วันทำการ
• การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อีเมล : webmaster@tisco.co.th	1 วันทำการ
• การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรและจัดส่งทางไปรษณีย์	7 วันทำการ
2) การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน	
• ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ	15 วันทำการ

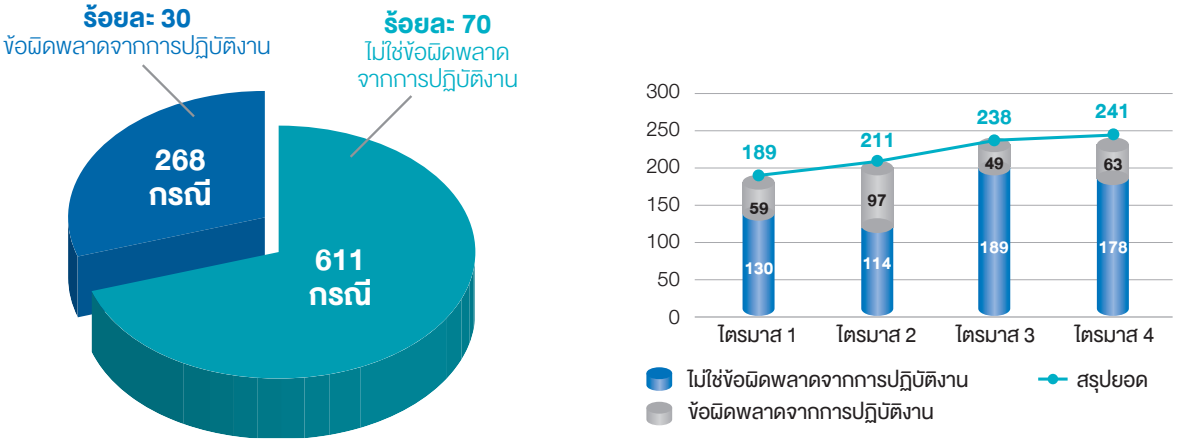
จำนวนข้อร้องเรียน



ในปี 2561 มีจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านศูนย์บริการลูกค้าจำนวนทั้งสิ้น 879 กรณี ซึ่งเป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 268 กรณีคิดเป็นอัตราร้อยละ 44 สาเหตุของการเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากพฤติกรรมของลูกค้าที่มีความคาดหวังในการได้รับการบริการเพิ่มมากขึ้นแล้ว ในช่วงไตรมาสที่ 4 ของปี 2560 กลุ่มทิสโก้มีการรับโอนธุรกิจลูกค้ารายย่อย (Retail Banking) จากธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) (SCBT) รวมถึงในระหว่างปี 2561 กลุ่มทิสโก้มีการโอนพอร์ตสินเชื่อส่วนบุคคลและธุรกิจบัตรเครดิตให้กับธนาคารซิตี้แบงก์ เอ็น.เอ. สาขากรุงเทพ ส่งผลให้มีปริมาณข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้ข้อมูลหรือบริการลูกค้าและการจัดส่งเอกสารให้กับลูกค้าที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

จากการตรวจสอบข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านศูนย์บริการลูกค้าทั้งหมดในปี 2561 จำนวน 879 กรณี พบว่าเป็นข้อร้องเรียนที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของเจ้าหน้าที่จำนวนทั้งสิ้น 268 กรณี หรือคิดเป็นร้อยละ 30 ของข้อร้องเรียนที่ได้รับ

ภาพรวมข้อร้องเรียน ปี 2561



กลุ่มทิสโก้ได้ดำเนินการยุติข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้าภายในระยะเวลาตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด (SLA) จำนวน 868 กรณี โดยมีข้อร้องเรียนที่มีการยุติเกินระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานของการให้บริการ (SLA) จำนวน 11 กรณี ซึ่งเป็นรายการที่เกิดขึ้นในช่วงไตรมาสที่ 1 และ 2 อย่างไรก็ดี จำนวนข้อร้องเรียนดังกล่าวทั้งหมดได้ดำเนินการยุติและชี้แจงให้ลูกค้ารับทราบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ในช่วงสองไตรมาสสุดท้ายของปี 2561 การยุติข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐานของการให้บริการ

เพื่อให้สามารถปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ ข้อร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมดมีการนำมาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของการเกิดปัญหาข้อร้องเรียนโดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์อาจนำมาซึ่งการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การพัฒนาระบบงาน การอบรมสื่อสารเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ รวมถึงการนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลพนักงาน เพื่อลดโอกาสการเกิดข้อร้องเรียนหรือข้อผิดพลาดซ้ำ นอกจากนี้ ทิสโก้ยังมีการนำข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในระหว่างปีมาวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่ได้รับในปี 2561 พบว่าข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เกี่ยวกับการให้ข้อมูลหรือบริการลูกค้า เช่น การให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนเพียงพอ ซึ่งหากตรวจสอบพบว่าเกิดจากความผิดพลาดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นอกเหนือจากการให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นรายกรณีแล้ว ยังมีการนำผลที่ได้จากการร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อพิจารณาว่าเกิดจากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดเป็นการเฉพาะหรือไม่ หากพบว่าเกิดจากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่งเป็นการเฉพาะ จะมีการจัดหลักสูตรอบรมเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าว เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเหมาะสมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นอกจากนี้ จากผลการวิเคราะห์ที่พบความถี่ของข้อร้องเรียนในลักษณะเดียวกันหรือคล้ายกันในปริมาณที่สมควร อาจนำมาซึ่งการปรับเพิ่มมาตรการการควบคุม เช่น มาตรการการควบคุมการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอก โดยการสุ่มตรวจหรือกำกับดูแลการให้บริการอย่างใกล้ชิด ในกรณีข้อร้องเรียนที่เกิดจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน จะมีการพิจารณาความเหมาะสมของการแก้ไขเป็นรายกรณี อาจนำมาซึ่งการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เหมาะสมและรัดกุมต่อไป

การบริหารความเสี่ยง

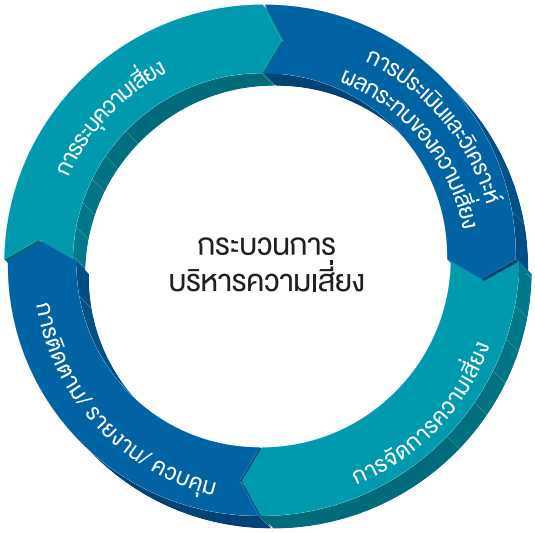
กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารความเสี่ยงองค์กรโดยรวมในภาวะความหลากหลายทางธุรกิจและการเงิน และคำนึงถึงความสมดุลระหว่างความต้องการที่จะขยายธุรกิจและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความเสี่ยง โดยมีการพัฒนาเครื่องมือที่เป็นมาตรฐานในการบริหารความเสี่ยงด้วยการใช้แบบจำลองภายใน ซึ่งเป็นไปตามหลักปฏิบัติทางธุรกิจและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง กลุ่มทิสโก้มีการจัดสรรเงินกองทุนที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการขยายธุรกิจตามวัตถุประสงค์ในการเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยง นอกจากนี้ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ยังปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยงเพื่อรองรับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลด้านเงินกองทุนตามเกณฑ์ Basel II - Internal Ratings Based Approach (IRB) ตั้งแต่ปี 2552 และได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Basel III ตั้งแต่เดือนมกราคม 2556 เป็นต้นมา

ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ โครงสร้าง และนโยบายในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรอย่างเหมาะสมและชัดเจน รวมทั้งมีการพิจารณาปรับปรุงให้เกิดความเหมาะสมอยู่เสมอ โดยในปีที่ผ่านมากลุ่มทิสโก้ได้ดำเนินการศึกษาแนวทางการปรับปรุงกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยง (Risk Governance Framework) เพื่อเป็นการปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลความเสี่ยง โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงขององค์กรอันจะเป็นการยกระดับกลไกการถ่วงดุล เพื่อดูแลให้มีการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ อีกทั้งสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture) ให้เป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องธรรมาภิบาลของสถาบันการเงิน โดยอยู่ระหว่างการพิจารณาจัดตั้ง คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (Risk Oversight Committee) เพื่อรองรับการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามกรอบธรรมาภิบาลที่ดีและครอบคลุมประเด็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญเพิ่มเติม รวมถึงการปรับปรุงนโยบายการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ครอบคลุมความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อม (ESG Risk) และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) เพื่อให้สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมและสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน

กิจกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งหมดมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อสร้างความตระหนักถึงความเสี่ยง ความรับผิดชอบต่อความเสี่ยง ความสามารถในการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร และการรักษามาตรฐานของหลักธรรมาภิบาลที่ดี รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) โดยนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดยุทธศาสตร์และการดำเนินธุรกิจขององค์กร อีกทั้งยังตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้เกิดกระบวนการสร้างค่านิยมอันมีคุณค่าต่อสังคม ตัวอย่างเช่น บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ (บลจ.ทิสโก้) ที่ได้เข้าร่วมในการประกาศรับหลักธรรมาภิบาลการลงทุน สำหรับผู้ลงทุนสถาบัน หรือ I Code ที่ประกาศโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เพื่อเป็นมาตรฐานของผู้ลงทุนสถาบันในการลงทุนด้วยความรับผิดชอบ ที่คำนึงถึงความสำคัญในเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาลของกิจการ นอกจากนี้ บลจ.ทิสโก้ ยังได้นำประเด็นเรื่องการต่อต้านการทุจริตเข้ามาใช้ในการดำเนินงานโดยใช้การรับรองการเป็นสมาชิก (Certified) และ/หรือการประกาศเจตนารมณ์การเป็นสมาชิก (Declared) แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) มาร่วมเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาการลงทุนอีกด้วย

ทั้งนี้การจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของความเสี่ยงที่ยอมรับได้เปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ดีที่สุดได้ส่งผลต่อความสำเร็จและความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มทิสโก้ ในขณะเดียวกันกลุ่มทิสโก้ยังมีเป้าหมายในการสร้างผลตอบแทนสูงสุดโดยคำนึงถึงความเสี่ยงต่อผู้ถือหุ้นในระยะยาว

โครงสร้างและกระบวนการบริหารความเสี่ยง

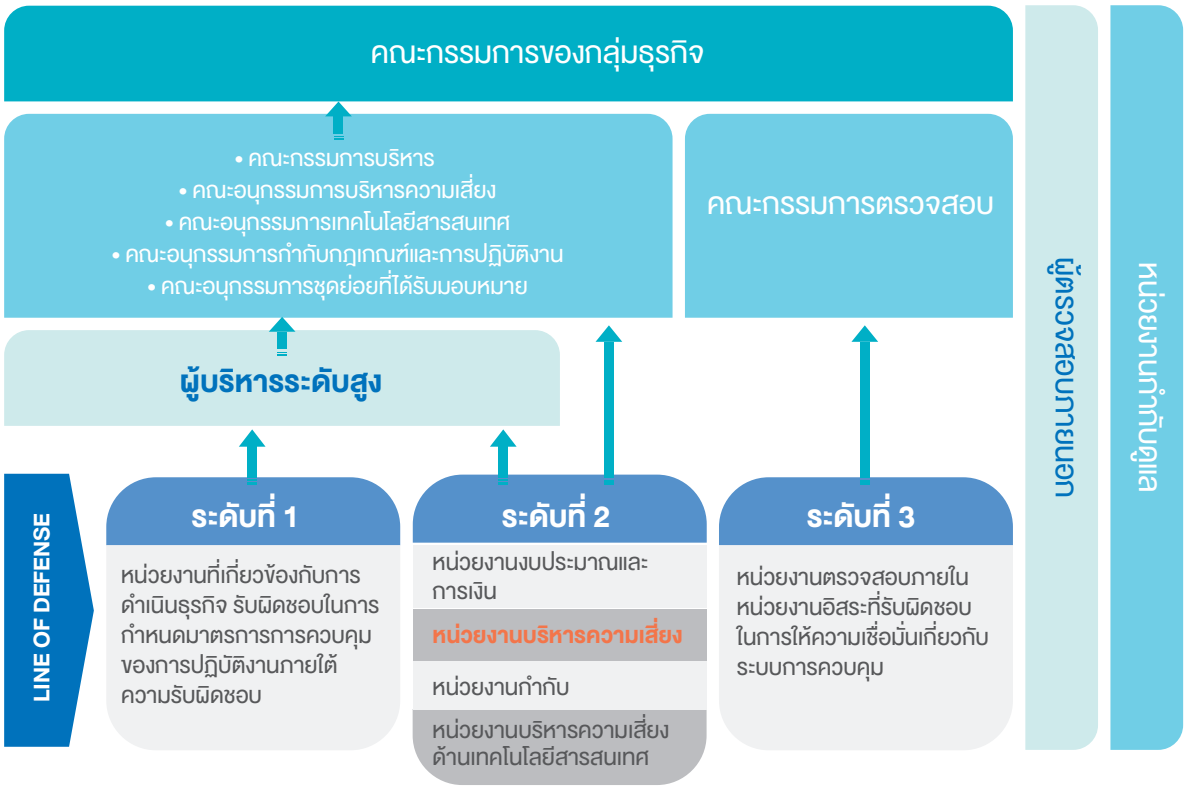


เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมขององค์กร คณะกรรมการของบริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) รวมถึงคณะกรรมการของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ทำหน้าที่ในการดูแลความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในในภาพรวมของกลุ่มทิสโก้ โดยคณะกรรมการได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารเพื่อทำหน้าที่ดูแลทั้งความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงโดยรวมขององค์กร และความเสี่ยงระดับรายการของแต่ละประเภทความเสี่ยง ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการที่ปรึกษาสำหรับธุรกิจต่างๆ จะทำหน้าที่ดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ของทั้งองค์กรและของแต่ละสายงาน โดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานวางแผนและงบประมาณ

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงอันประกอบไปด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้มีความรู้ ความชำนาญในด้านความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสถาบันการเงิน ทำหน้าที่พิจารณากำหนดกรอบนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยงของกลุ่มทิสโก้อย่างครอบคลุมรอบด้าน โดยอยู่ระหว่างดำเนินการจัดตั้งคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี 2562 ซึ่งจะมีคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ดำเนินการบริหารให้เป็นไปตามนโยบาย โดยมีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงองค์กร หน่วยงานวิเคราะห์ความเสี่ยงและธุรกิจ และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน่วยงานสนับสนุน สำหรับการกำกับดูแลความเสี่ยงในระดับรายการนั้น มีคณะกรรมการและผู้รับมอบอำนาจเฉพาะกิจเป็นผู้ดูแล เช่น คณะอนุกรรมการพิจารณาสินเชื่อ คณะอนุกรรมการพิจารณาสินเชื่อที่มีปัญหา และคณะอนุกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยมีหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ เช่น หน่วยงานควบคุมสินเชื่อ หน่วยงานกำกับ หน่วยงานบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานกฎหมาย

ในปี 2561 ทิสโก้ได้จัดตั้งคณะอนุกรรมการความเสี่ยงเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management Committee) และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ ลักษณะการดำเนินธุรกิจ ปริมาณธุรกรรม ความซับซ้อนของเทคโนโลยีรวมถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงในภาพรวม ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ต้องการให้สถาบันการเงินมีธรรมาภิบาลการรักษาความมั่นคงปลอดภัย และบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม

การบริหารความเสี่ยงองค์กรของกลุ่มทิสโก้ช่วยให้เกิดการควบคุมดูแลและบริหารความเสี่ยงโดยรวมให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อสร้างมูลค่าที่ยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้เสีย ลูกค้า และสังคมตามวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ ด้วยการบริหารความเสี่ยงองค์กรโดยรวมมีความเกี่ยวโยงกับการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติโดยคำนึงถึงแนวทางป้องกันและควบคุมความเสี่ยง 3 ระดับ ซึ่งเป็นโครงสร้างหลักของการบริหารความเสี่ยง รวมไปถึงการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนทางการเงิน



ในการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทิสโก้ได้ระบุปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องและสำคัญออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ 2) ความเสี่ยงด้านเครดิต 3) ความเสี่ยงด้านตลาด 4) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และ 5) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยที่ภายใต้ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ได้ดำเนินการแยกความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศออกมาเพื่อพิจารณาและบริหารโดยเฉพาะเพื่อให้สอดคล้องกับความสำคัญด้านเทคโนโลยีที่มีต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ในภาพรวมนั้นความเสี่ยงทุกด้านของกลุ่มทิสโก้อยู่ในระดับที่สามารถบริหารจัดการได้และมีฐานะเงินกองทุนที่แข็งแกร่งสำหรับการขยายธุรกิจต่อไปในอนาคต ซึ่งได้ถูกประเมินความเสี่ยงด้านต่างๆ ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้มีแนวทางการบริหารและจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสมตามประเภทความเสี่ยงที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ สายธุรกิจทุกสายจะเป็นเจ้าของความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงในส่วนงานของตนให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่กำหนดโดยคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) และคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจต่างๆ โดยต้องดำเนินธุรกิจภายใต้เพดานความเสี่ยงสูงสุดที่ถูกกำหนดโดยคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง การทำธุรกิจใหม่ใดๆ ในแต่ละสายงานจะต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์ทั้งทางด้านธุรกิจ และความเสี่ยงต่างๆ และต้องผ่านการอนุมัติของคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยรายการที่สำคัญในแต่ละเดือน

มีการรายงานตรงไปยังคณะกรรมการบริหารเพื่อรับทราบ ทั้งนี้ ระบบบริหารความเสี่ยงทั้งหมดได้รับการตรวจสอบโดยคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งรายงานตรงต่อคณะกรรมการของบริษัทเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงโดยรวม

การเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงในองค์กร

นอกจากโครงสร้างและระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพแล้ว กลุ่มทิสโก้ยังให้ความสำคัญในการเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในระดับต่างๆ ผ่านการสื่อสาร การจัดอบรมให้ความรู้ และผนวกเรื่องการบริหารความเสี่ยงเข้าเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมองค์กร

การสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสารมีหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ ป้ายประกาศ เพื่อเผยแพร่นโยบายและหลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งมีช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้บริหาร พนักงาน และหน่วยงานบริหารความเสี่ยง เพื่อให้รับทราบถึงสถานการณ์และแนวทางการดำเนินการ ในกรณีสถานการณ์ฉุกเฉิน

การจัดอบรมให้ความรู้

- **คณะกรรมการ** ได้รับการอบรมหลักสูตรภายนอกและการจัดสัมมนา โดยเน้นในเรื่องการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยงในภาพรวม การป้องกันการทุจริต เป็นต้น
- **ผู้บริหารระดับสูง** ได้รับความรู้ในเรื่องกฎเกณฑ์ใหม่หรือที่มีการเปลี่ยนแปลงและแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ได้มีการพัฒนาปรับปรุงใหม่ ผ่านการเข้าร่วมประชุมในคณะกรรมการชุดย่อย เช่น คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะอนุกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน และคณะอนุกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology & Infrastructure Committee) เป็นต้น
- **พนักงาน** ได้รับการอบรมหลักสูตรต่างๆ ผ่านระบบการจัดการเรียนรู้ (Learning Management System : LMS) และการจัดสัมมนา เช่น กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การป้องกันการทุจริตโดยมีพนักงานที่ได้รับการอบรมเป็น จำนวน 4,785 คน ในปี 2561

การสร้างค่านิยมในองค์กรด้านบริหารความเสี่ยง

แนวทางการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทิสโก้กำหนดให้ทุกหน่วยงานรับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงานตนเอง เพื่อสร้างค่านิยมในการร่วมรับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร โดยมีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงในแต่ละด้าน เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรในภาพรวมมีการดำเนินการด้านบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมตามแนวนโยบายที่องค์กรกำหนด นอกจากนี้ เพื่อสร้างการตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงในระดับพนักงาน กลุ่มทิสโก้ได้ผนวกกระบวนการในการบริหารและจัดการความเสี่ยงเข้าไว้กับหลักเกณฑ์ในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (KPI) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ตัวอย่างเช่น กำหนดให้มีการคำนึงถึงคุณภาพของสินเชื่อและการให้บริการที่เป็นธรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการประเมินผลงานสำหรับพนักงานในธุรกิจลูกค้ารายย่อย หรือการคำนึงถึงจำนวนข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาค่าตอบแทนของพนักงานในธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นต้น และเพื่อเป็นการสร้างค่านิยมของการปฏิบัติงานที่ดีและมีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงในหน่วยงาน กลุ่มทิสโก้มีการจัดให้มีการมอบรางวัล พนักงานดีเด่นประจำเดือน ที่พิจารณาถึงความเอาใจใส่ในคุณภาพ ความระมัดระวังไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด เพื่อสร้างการรับรู้และสนับสนุนให้พนักงานมีความกระตือรือร้น และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงานอื่นๆ ในองค์กร

การคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญขององค์กรในการดำเนินงานตลอดจนพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึงสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จึงต้องมีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เหมาะสม เพื่อพร้อมให้บริการได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย

ทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบสารสนเทศ (Information Security) เป็นอย่างยิ่ง มีกำหนดนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งกลุ่มบริษัท เพื่อควบคุมการเข้าถึงข้อมูล การถ่ายโอน และมีการตรวจสอบในทุกขั้นตอนอย่างรัดกุม เพื่อการบริหารจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศอย่างปลอดภัยและสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการวางมาตรการป้องกันทางไซเบอร์ที่ทันสมัยตามมาตรฐานสากลและปรับเปลี่ยนให้สอดรับกับยุทธศาสตร์และการดำเนินธุรกิจ เพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ารั่วไหลหรือถูกนำไปใช้โดยผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

โครงสร้างการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทิสโก้จัดโครงสร้างการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการกำกับดูแลและการบริหารความเสี่ยง สอดคล้องกับหลักการแบ่งแยกความรับผิดชอบเป็น 3 ระดับ (Three lines of defense) ดังนี้

ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3
หน่วยงานบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management) และคณะอนุกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology & Infrastructure Committee)	หน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management) และคณะอนุกรรมการความเสี่ยงเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management Committee)	หน่วยงานตรวจสอบภายในและคณะกรรมการตรวจสอบ
ทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์กำกับการดำเนินงาน และบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศภายในองค์กร	ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง กำกับดูแล และติดตามสถานะความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงในภาพรวม	ทำหน้าที่สอบทานการปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระครอบคลุมถึงการปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแล การปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทิสโก้ยังร่วมมือกับสถาบันการเงินอื่น หน่วยงานภายนอก และผู้เชี่ยวชาญทั้งในและต่างประเทศ แลกเปลี่ยนข้อมูลทางเทคนิคของภัยคุกคามไซเบอร์และพัฒนาทักษะของบุคลากรผ่านศูนย์ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคการธนาคารและภาคตลาดทุน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการป้องกันและรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ

ทิสโก้กำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ มาตรฐาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบงาน ได้แก่

- นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security Policy)
- นโยบายการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Acceptable Use Policy)
- แนวปฏิบัติการจัดระดับชั้นและควบคุมดูแลข้อมูล (Data Classification Guideline)
- แนวปฏิบัติด้านความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อการรับมือการโจมตีทางไซเบอร์ (BCP - Cyber Attack Guidelines)
- นโยบายและแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management Policy and Guidelines)

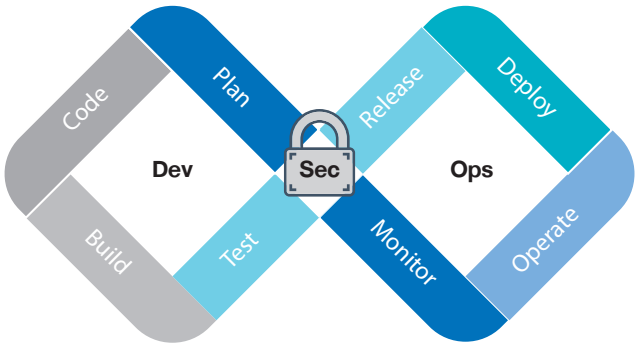
การเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ในระบบสารสนเทศ

ทิสโก้ออกแบบและพัฒนาแพลตฟอร์มเทคโนโลยี ด้วยแนวคิด “Modern, Secure & Resilient” เพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ปลอดภัย และมีเสถียรภาพสูง โดยมีการดำเนินการหลักดังนี้

1) **มาตรการเชิงป้องกัน** (Prevent)

- วางระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของระบบชำระเงิน BAHTNET และระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดการภาพเช็ค (ICAS) ตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 Information Security Management System
- พัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Security Policies & Guidelines) ที่ประยุกต์เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ และเป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ดีซึ่งเป็นที่ยอมรับของสากล
- วางมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยแบบ Layered Security ครอบคลุมระบบเครือข่าย (Network) เครื่องให้บริการ (Servers) ระบบงาน (Applications) และอุปกรณ์ (Devices)

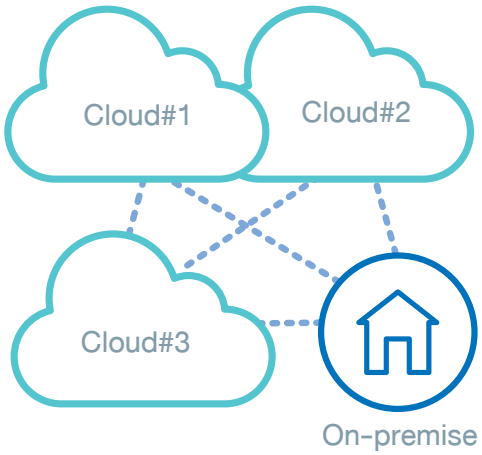
- ผนวก Security ในทุกขั้นตอนของการพัฒนาระบบและการปฏิบัติงานสารสนเทศ (DevSecOps Philosophy) เพื่อผลลัพธ์ Agile & Secure



2) **มาตรการเชิงตรวจจับ** (Detect)

- ติดตามภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber Threat) และการแจ้งเตือนช่องโหว่ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Vulnerability) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมมาตรการป้องกัน หรือปรับปรุงอย่างทันการณ์
- นำเทคโนโลยี Cloud Computing, Artificial Intelligence & Machine Learning และ Automation มาประยุกต์ใช้ เพื่อขยายความสามารถในการตรวจจับเหตุการณ์ผิดปกติและการโจมตีทางไซเบอร์

3) **มาตรการตอบสนอง** (Response)



- ใช้โครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศในคลาวด์ที่ทำงานแบบ Multi-Site/Multi-Region (Singapore & Tokyo) ทำให้มีความยืดหยุ่นสูง (Flexible) สามารถเพิ่มหรือลดทรัพยากรระบบได้โดยอัตโนมัติ (Scalable) และปรับเปลี่ยนได้รวดเร็วหากเกิดเหตุสุดวิสัย
- เตรียมความพร้อมในการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน ทั้งด้านแผนรับมือและเครื่องมือที่จำเป็น

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังสร้างความตระหนักและพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านโปรแกรม “Continuous Security Education & Awareness Program” เพื่อให้พนักงานทุกระดับรู้เท่าทัน เข้าใจ และช่วยเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีต่อตนเองและองค์กร ได้แก่

- จัดอบรมแก่คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารหน่วยงาน เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มภัยคุกคามทางไซเบอร์โดยเฉพาะภัยคุกคามที่มีต่อภาคการเงิน
- สร้างความรู้และความตระหนักต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย แนวทาง ขั้นตอนปฏิบัติ และภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการจัดอบรมโดยวิทยากร ระบบ e-Learning อีเมล และโปสเตอร์ เป็นต้น
- จัดซ้อมแผนรับมือการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Drill) เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

ทิสโก้ให้ความสำคัญกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มุ่งเป้าหมายไปที่ผู้ใช้งาน จึงมีการสื่อสารแก่ลูกค้า ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น หน้าเว็บไซต์ของธนาคาร หรือสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าตระหนักถึงอันตรายและสามารถใช้เทคโนโลยีทางการเงินได้อย่างปลอดภัย

จากการประเมินและตรวจสอบในปี 2561 ไม่พบว่ามีเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้า การนำไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์ การสูญหาย แทรกแซง แก้ไขปลอมแปลงข้อมูล รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

การบริหารจัดการการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มทิสโก้เป็นกลุ่มธุรกิจที่มีการให้บริการทางการเงินกับลูกค้า การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการให้บริการลูกค้าจึงเป็นเรื่องที่กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทิสโก้ได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานที่เรียกว่า Crisis Management Team เพื่อพิจารณาแนวทางการจัดการภาวะวิกฤติ และบริหารจัดการการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ และแต่งตั้ง Business Continuity Management Team (BCM) โดยมอบหมายให้รับผิดชอบในการประเมินสถานการณ์ กำกับดูแล และบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง รวมถึงแก้ไขปัญหา ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เมื่อเกิดเหตุจนกว่าสถานการณ์จะกลับสู่ภาวะปกติ นอกจากนี้ ได้กำหนดกระบวนการบริหารให้มีการรายงานข้อมูลต่างๆ ที่อาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้แก่คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องตลอดจนคณะกรรมการบริษัท

ทิสโก้ได้พัฒนาแผนงานและเตรียมความพร้อมในการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อรองรับเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อพนักงาน การเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน และการดำเนินธุรกิจ ทั้งยังกำหนดให้หน่วยงานที่ให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินต้องจัดทำแผน BCP ที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องไม่มีภาวะหยุดชะงัก นอกจากนี้ ยังมีการกำหนดกระบวนการในการบริหารจัดการเพื่อให้สามารถกู้คืนระบบงานสำคัญให้พร้อมใช้งานภายในระยะเวลาที่กำหนด ทิสโก้ยังตระหนักถึงผลกระทบที่อาจมีต่อความปลอดภัยของพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ จึงได้มีการกำหนดแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Plan) ขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของแผนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการกรณีเกิดภาวะการณ์ฉุกเฉิน

ในรูปแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ทั้งภายในและภายนอก เช่น การเจ็บป่วย โรคระบาด รวมถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม และแผ่นดินไหว เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการรักษาความปลอดภัยและลดความเสี่ยงจากการความสูญเสียใดๆ ที่อาจเกิดขึ้น

กลุ่มทิสโก้จัดให้มีการทดสอบการปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และการดำเนินการในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน นอกจากการเตรียมความพร้อมในการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องแล้ว กลุ่มทิสโก้ยังคำนึงถึงผลเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม อันเนื่องจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ ซึ่งมีสาเหตุเกิดจากสภาพภูมิอากาศที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยได้จัดทำประกันภัยที่ครอบคลุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภัยพิบัติ เพื่อรองรับผลกระทบหรือความเสียหายต่อองค์กร โดยมีทุนประกันซึ่งครอบคลุมความเสียหายต่างๆ มูลค่าทุนประกันรวมประมาณ 550 ล้านบาท

ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันที่ภัยคุกคามด้านไซเบอร์เป็นประเด็นความเสี่ยงที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรทั้งในรูปของผลกระทบที่เป็นตัวเงินหรือผลกระทบทางด้านชื่อเสียงขององค์กร หรือผลกระทบอื่นๆ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ การหลีกเลี่ยงหรือลดโอกาสจากการได้รับผลกระทบจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ จึงมีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรขององค์กรเกี่ยวกับรูปแบบของภัยคุกคามด้านไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอผ่านการจัดอบรมสัมมนา การปิดประกาศในที่ต่างๆ รวมถึงการประกาศข้อมูลข่าวสารบนหน้าเว็บไซต์ขององค์กร นอกจากนี้ทิสโก้ยังมีการศึกษาความเป็นไปได้ของรูปแบบของอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Cyber Crime) ติดตามและประเมินความเสี่ยงด้านระบบเทคโลยีสารสนเทศและความเสี่ยงทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มความแข็งแกร่งของมาตรการการรักษาความปลอดภัย รวมถึงการจัดให้มีแผนการรองรับเหตุภัยคุกคามทางไซเบอร์ในหลากหลายรูปแบบ และแผนการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เหมาะสม ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้ได้จัดให้มีการทดสอบความพร้อมขององค์กรในการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Drill) โดยจำลองสถานการณ์ขึ้นมาและทดสอบความพร้อมทั้งในด้านเทคนิคและด้านธุรกิจ โดยผู้เข้าร่วมทดสอบประกอบด้วยกลุ่มผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดต่อ ดูแล หรือให้ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า บุคคลภายนอก รวมถึงการให้ข้อมูลผ่านสื่อสาธารณะต่างๆ เจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ (Incident Response Team) เพื่อให้แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเตรียมพร้อมและรับทราบถึงแนวทางในการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์เมื่อเกิดเหตุการณ์ได้อย่างเหมาะสม

การเป็นสถาบันการเงินที่รับผิดชอบภายใต้หลักธรรมาภิบาล

ผู้ถือหุ้น | พนักงาน | ลูกค้า | คู่ค้าทางธุรกิจ | องค์กรที่กำกับดูแล | ชุมชนและสังคม

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของสถาบันการเงินและการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม Market Conduct
- แนวทางการออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่
- การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น
- ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ความรับผิดชอบต่อพนักงาน

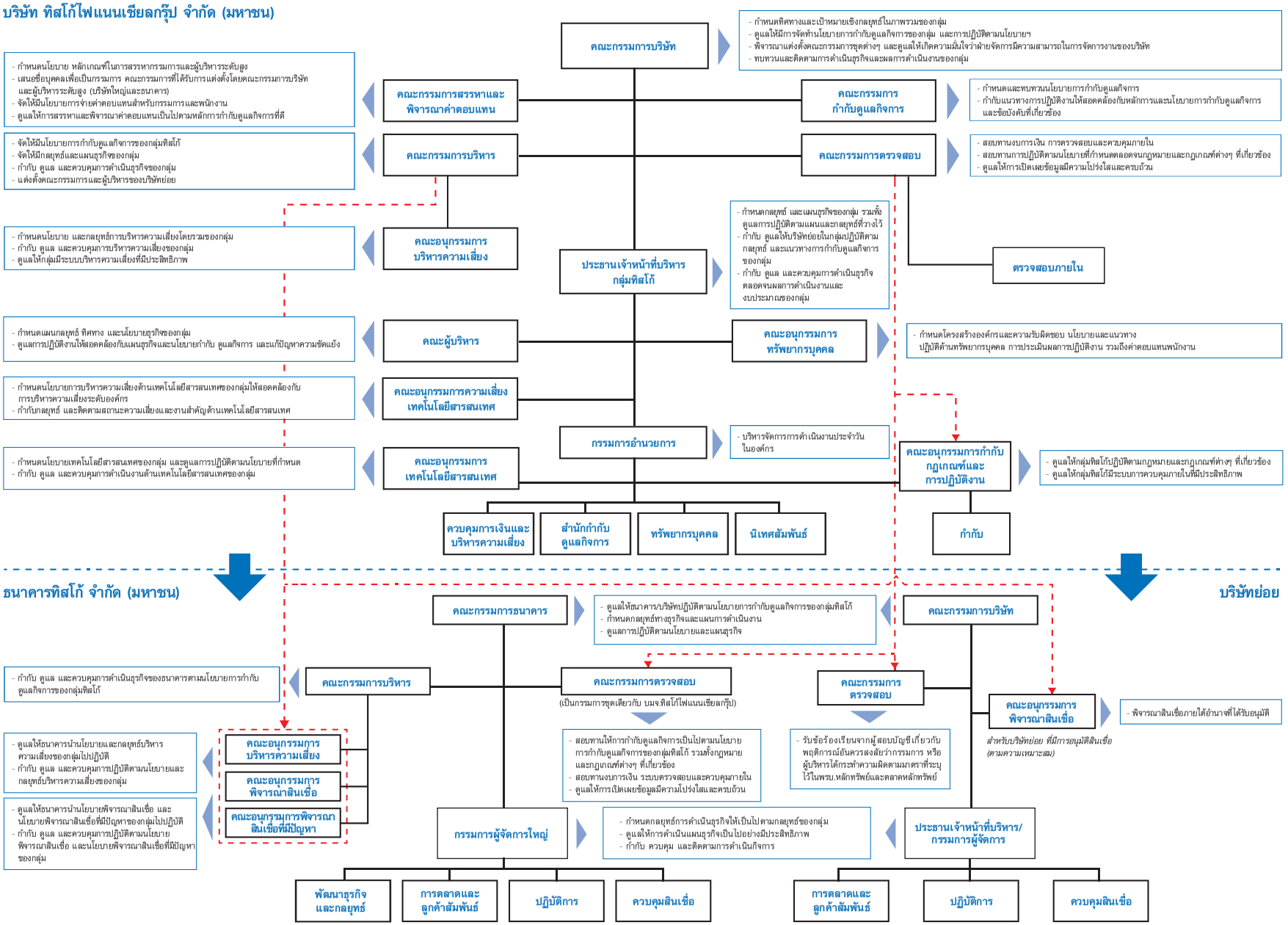
การกำกับดูแลกิจการที่ดี

กลุ่มทิสโก้ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจที่ช่วยส่งเสริมให้กลุ่มทิสโก้และสังคมเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน ทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้น พนักงาน องค์กรที่กำกับดูแล ลูกค้า คู่ค้าทางธุรกิจ ชุมชน และสังคม กลุ่มทิสโก้จึงยึดและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นรากฐานในการดำเนินธุรกิจการเงินและการลงทุน ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายและแนวทางตามหลักธรรมาภิบาลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ครอบคลุมถึงการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น ดังนั้น คณะกรรมการบริษัทจึงมีบทบาทและความรับผิดชอบที่สำคัญในการกำกับดูแลบริหารกิจการให้เป็นไปอย่างซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และมีจริยธรรม

ในปี 2561 คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาอนุมัติการปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการของกลุ่มทิสโก้ ซึ่งครอบคลุมถึงจรรยาบรรณสำหรับพนักงานและกรรมการ โดยผ่านการพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เพื่อสอดรับกับพัฒนาการของหลักการกำกับดูแลกิจการและกฎเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ได้แก่ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หลักเกณฑ์ธรรมาภิบาลของสถาบันการเงิน โดยธนาคารแห่งประเทศไทย และจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์ ปี 2559 โดยสมาคมธนาคารไทย ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับชาติและสากล

โครงสร้างการจัดการ

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่เป็นอิสระ โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อประโยชน์สูงสุดของกลุ่มทิสโก้และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย คณะกรรมการบริษัทจึงมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลการบริหารงานของกลุ่ม และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 หลักเกณฑ์ธรรมาภิบาลของสถาบันการเงิน และจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์ ปี 2559 ตลอดจนแนวปฏิบัติที่ดีอื่นๆ (Best Practices) อีกทั้งคณะกรรมการบริษัทยังมีหน้าที่พิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์ ภารกิจ ค่านิยมหลัก และยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ซึ่งได้ทบทวนเป็นประจำทุกปี และอนุมัติในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมถึงแผนธุรกิจและงบประมาณประจำปี กำกับดูแลและติดตามฝ่ายจัดการให้ดำเนินธุรกิจเป็นไปตามนโยบายและแผนธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิผล ตลอดจนเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย จำนวน 4 คณะ ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เพื่อช่วยปฏิบัติงานในการกลั่นกรองและติดตามเรื่องสำคัญ ตลอดจนกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้ใกล้ชิดยิ่งขึ้น และเสนอรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังทำหน้าที่ถ่วงดุลอำนาจและพิทักษ์สิทธิของผู้ถือหุ้น ซึ่งคณะกรรมการชุดต่างๆ ของบริษัท ประกอบด้วย

คณะกรรมการบริษัท มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน โดยคณะกรรมการบริษัทจะเป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ให้ดำเนินไปตามนโยบาย ทิศทาง และกลยุทธ์ที่กำหนดอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และมีจริยธรรม เพื่อความโปร่งใสและทำหน้าที่ในการถ่วงดุลอำนาจกับฝ่ายจัดการ ประธานคณะกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้เป็นคนละบุคคลกัน มีบทบาทและความรับผิดชอบที่แยกออกจากกัน ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ที่หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ ในปี 2561 คณะกรรมการบริษัทมีจำนวน 11 ราย ประกอบด้วยกรรมการอิสระ 6 ราย กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 2 ราย และกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน 3 ราย เป็นสุภาพสตรี 5 ราย และสุภาพบุรุษ 6 ราย

คณะกรรมการบริหาร มีหน้าที่พิจารณาและนำเสนอแผนกลยุทธ์ ตลอดจนทบทวนและกำกับดูแลแผนธุรกิจและงบประมาณของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้กลุ่มทิสโก้มีผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงสภาวะความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงกลั่นกรองหรืออนุมัติสินเชื่อ ปรับปรุงหนี้ การลงทุนแผนธุรกิจด้วย

คณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่อย่างเป็นอิสระในการกำกับดูแลและทบทวนรายงานทางการเงิน การควบคุมภายในการตรวจสอบ รวมถึงการกำกับการปฏิบัติตามนโยบาย กฎหมาย กฎเกณฑ์ และหลักจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้

คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน มีหน้าที่กำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าตอบแทนของกรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้ และผู้บริหารระดับสูง เพื่อสร้างมูลค่าระยะยาวให้กับบริษัท รวมทั้งกำกับดูแลนโยบายและหลักเกณฑ์ในการสรรหากรรมการและผู้บริหารระดับสูงและการพิจารณาความเป็นอิสระของกรรมการตลอดจนกระบวนการคัดเลือกให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับบริษัท หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และข้อกำหนดต่างๆ ของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทยังมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทนทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และกลั่นกรองบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาแต่งตั้ง ซึ่งจะพิจารณาจากองค์ประกอบที่หลากหลาย อาทิ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติในเรื่องความแตกต่างของเพศ อายุ สัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา และสถานภาพสมรส ทั้งนี้ บริษัทยังได้นำเครื่องมือการประเมินทักษะกรรมการ (Board Skill Matrix) มาใช้ในการประเมินคุณสมบัติของคณะกรรมการบริษัทด้วย ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการทบทวนให้มีความเหมาะสมและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ทำหน้าที่กำกับดูแล ปรับปรุง และพัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติในด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้ ให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับประเทศและสากล รวมถึงการดำเนินการต่างๆ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น ทั้งนี้ สามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์ ได้จากเว็บไซต์บริษัทที่ www.tisco.co.th

หลักจรรยาบรรณทางธุรกิจ การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของสถาบันการเงิน และการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน กลุ่มทิสโก้จึงได้ผสมผสานหลักจรรยาบรรณทางธุรกิจเข้าเป็นส่วนหนึ่งของจรรยาบรรณพนักงานและจรรยาบรรณกรรมการ อีกทั้งยังได้ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กร ผ่านการปฐมนิเทศพนักงานใหม่และการจัดทำสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบอีเลิร์นนิง เพื่อย้ำเตือนให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานเกิดความระมัดระวังและป้องกันไม่ให้กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่ชื่อเสียงของกลุ่มทิสโก้ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำหนดและพิจารณาทบทวนจรรยาบรรณพนักงานและจรรยาบรรณกรรมการเป็นประจำทุกปี

จรรยาบรรณพนักงาน

1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม งดเว้นจากการอาศัยตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเอง หรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด
2) ยึดหลักความระมัดระวังในการดำเนินธุรกิจ ดังเช่นผู้ประกอบวิชาชีพที่มีความรู้ความชำนาญจะพึงกระทำภายใต้สถานการณ์เดียวกัน
3) ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และละเว้นจากการช่วยเหลือผู้อื่นในการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบหรือหลักจริยธรรม
4) รักษาข้อมูลทางการเงิน รายงาน และข้อมูลอื่นๆ อย่างถูกต้องและครบถ้วน ไม่ปิดบังข้อมูลต่อผู้สอบบัญชีที่ได้รับการแต่งตั้งหรือหน่วยงานกำกับดูแล
5) รักษาความลับของกลุ่มทิสโก้ ลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน และห้ามใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน หรือเปิดเผยต่อผู้อื่นที่ไม่ได้รับอนุญาต
6) ต้องปกป้องผลประโยชน์ของทิสโก้ และหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ปราศจากผลประโยชน์ส่วนตน เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อกลุ่มทิสโก้และลูกค้า
7) สนับสนุนทางการเมืองหรือจ่ายเงินให้ข้าราชการถือเป็นสิ่งต้องห้ามตามระเบียบ
8) แก้ไขปัญหาและรายงานผลลัพธ์ของข้อร้องเรียนจากลูกค้าด้วยมาตรฐานสูงสุด
9) เสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างโปร่งใสด้วยข้อความที่ชัดเจน
10) ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชั่นและห้ามไม่ให้ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รับหรือให้สินบนในทุกรูปแบบและทุกกิจกรรมภายใต้การควบคุมของบริษัท
11) ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมของพนักงาน ตลอดจนบุคคลภายนอกที่อาจได้รับผลกระทบจากกิจกรรมทางธุรกิจ
12) ดำเนินธุรกิจด้วยเคารพหลักสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัด
13) เคารพสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาคทางโอกาส และการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมต่อพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และบุคคลอื่น
14) ดูแล ปกป้อง และใช้งานทรัพย์สินบริษัทอย่างเหมาะสม
15) เคารพ ปกป้อง และไม่ละเมิดลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญาของกลุ่มทิสโก้และผู้อื่น

16) ปฏิบัติและรักษาสิทธิของเจ้าหนี้อย่างซื่อสัตย์และเป็นธรรม
17) ปฏิบัติหน้าที่ตามจรรยาบรรณในการทำงาน
18) ไม่รับจ้างงาน ทำธุรกิจ หรือกิจกรรมภายนอกที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่และผลการปฏิบัติงานของตน
19) รักษาสัมพันธภาพที่ดีกับสาธารณชน
20) รายงานพฤติกรรมที่ละเมิดกฎหมายและจริยธรรม หรือการคุกคามทันที โดยกำหนดกระบวนการรับแจ้งเบาะแสที่รัดกุม ตลอดจนรักษาความลับและปกป้องผู้รายงานจากการคุกคาม
21) การกระทำที่ฝ่าฝืนหรืออาจพิจารณาว่าฝ่าฝืนจรรยาบรรณ กฎหมาย กฎเกณฑ์ จะถูกสอบสวนและลงโทษทางวินัยอย่างยุติธรรมและปราศจากการเลือกปฏิบัติ

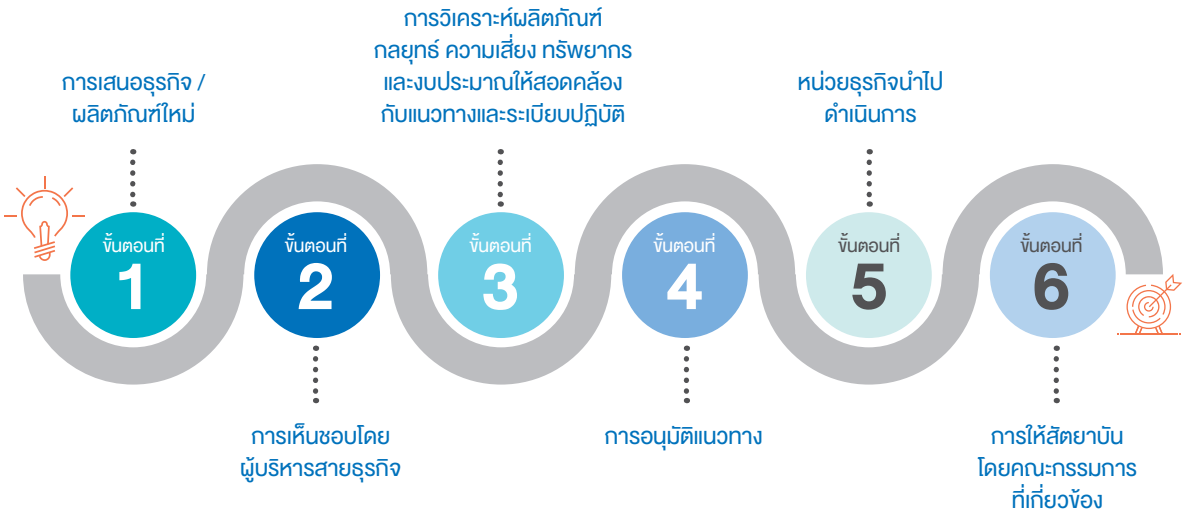
นอกจากนี้ กรรมการของบริษัทในกลุ่มทิสโก้ต้องยึดถือและปฏิบัติตามจรรยาบรรณกรรมการที่กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการทุกประการ

ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้ได้มีการปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลของสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยคณะกรรมการบริษัทได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อหลักการดังกล่าวอย่างยิ่ง กล่าวคือคณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการชุดย่อยที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่ศึกษาและเสนอรายงานพร้อมแผนงานให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนกำหนดกรอบระยะเวลาให้แล้วเสร็จตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย

อีกทั้งกลุ่มทิสโก้ยังให้ความสำคัญกับหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้ได้จัดทำแผนงานและมาตรการดำเนินงานเพื่อเป็นกรอบในการทบทวนและปรับปรุงนโยบาย ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติงานของกลุ่มทิสโก้ให้สอดคล้อง โดยเฉพาะส่วนที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการก่อนการขาย ระหว่างการขาย และบริการหลังการขายผลิตภัณฑ์ รวมทั้งติดตามให้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว โดยได้กำหนดผู้รับผิดชอบให้ดูแลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และจัดให้มีกระบวนการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three Lines of Defense) เพื่อติดตาม ควบคุม และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าได้รับการบริการและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ได้ตรงกับความต้องการและเป็นธรรม

แนวทางการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่

ทิสโก้ให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน จึงได้ปรับปรุงกระบวนการในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่โดยจะพิจารณาผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance Assessment) เข้าไว้ในกระบวนการพิจารณาการออกผลิตภัณฑ์ใหม่และเริ่มใช้ในปี 2562 เป็นต้นไป และเพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการกำกับดูแลที่ระบุในนโยบายการบริหารความเสี่ยง การทำธุรกิจหรือการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมไปถึงกระบวนการ ช่องทาง และการดำเนินงานทางธุรกิจใหม่ของกลุ่มทิสโก้ ได้กำหนดให้มีการพิจารณาและอนุมัติโดยสายงานที่เกี่ยวข้องตามแนวนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทิสโก้



เมื่อแผนการออกผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ได้รับการเห็นชอบจากผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบและผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้บริหารสูงสุดทางด้านการเงิน (CFO) หรือสายกำกับดูแลกิจการ (CGO) ธุรกิจและผลิตภัณฑ์นั้นจึงถือว่าได้รับการอนุมัติเพื่อการดำเนินการต่อไป อย่างไรก็ตามก่อนที่จะดำเนินการออกผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อใช้จริง ธุรกิจนั้นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและขออนุมัติหากมีประเด็นทางด้านเครดิต เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการอนุมัติสินเชื่อ

หน่วยงานบริหารความเสี่ยงองค์กร หน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำหน้าที่พิจารณาแนวทางการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ครอบคลุมถึงธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์ใหม่รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ตามแนวทางการดำเนินธุรกิจ และแนวปฏิบัติงานที่ดีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสนอแนวทางการบริหารความเสี่ยงนั้นต่อคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง หรือ คณะอนุกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงานเพื่อให้สัตยาบันต่อไป

ในกรณีที่ธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานใหม่มีประเด็นทางด้านเครดิต สายงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องจะเสนอแนวทางไปยังหน่วยงานควบคุมสินเชื่อ เพื่อดำเนินการจัดประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณาสินเชื่อให้พิจารณาอนุมัติแนวทางการปล่อยสินเชื่อหรือวงเงินสินเชื่อ โดยธุรกิจใหม่ที่ได้รับการอนุมัติจะได้รับการยืนยันการอนุมัติจากคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง หรือ คณะอนุกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน ซึ่งการแก้ไขหรือการอนุมัติแนวทางการบริหารความเสี่ยงหรือประเด็นทางด้านเครดิตต่างๆ จะถูกรายงานไปยังคณะกรรมการบริหารเพื่อรับทราบตามความเหมาะสม

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชั่นเป็นภัยร้ายแรงที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของประเทศ รวมถึงเป็นอุปสรรคในการพัฒนาประเทศและการก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้ ซึ่งภาครัฐตระหนักถึงภัยร้ายแรงของปัญหาการทุจริตคอร์รัปชั่นและได้มีการออกมาตรการในการควบคุมและกำกับดูแลทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผลักดันให้เกิดการแก้ไขในเชิงบูรณาการในรูปแบบต่างๆ

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสมาตลอดระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจการเงิน โดยยึดหลักปฏิบัติตามแนวนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการ และการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น และปลูกฝังให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยกำหนดเป็นหนึ่งในค่านิยมขององค์กรและระบุเป็นแนวปฏิบัติในคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงาน ในปี 2553 กลุ่มทิสโก้ได้ร่วมลงนามแสดงเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นของภาคเอกชนไทยกับโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น (CAC) ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น โดยกลุ่มทิสโก้เป็นหนึ่งในบริษัทจดทะเบียนกลุ่มแรกๆ ที่ผ่านการรับรองฐานะจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2556 และผ่านการต่ออายุการรับรองฐานะออกไปอีก 3 ปี เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2559 โดยในปี 2561 นี้ กลุ่มทิสโก้อยู่ในระหว่างการเตรียมการเพื่อดำเนินการขอต่ออายุรับรองฐานะในการเป็นแนวร่วมต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นของภาคเอกชนไทยกับโครงการแนวร่วมปฏิบัติฯ อีกวาระหนึ่ง

การดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้นั้น ทิสโก้มีความมุ่งมั่นในการผลักดันให้เกิดแนวปฏิบัติที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นอย่างจริงจังภายในองค์กร เนื่องจากปัญหาการทุจริตคอร์รัปชั่นสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกส่วนงานภายในองค์กร ทิสโก้จึงให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการควบคุมภายใน เริ่มตั้งแต่การกำหนดให้ความซื่อสัตย์และมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานเป็นหนึ่งในคุณค่าหลักขององค์กร เพื่อปลูกฝังให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การจัดให้มีโครงสร้างสายการรายงานที่มีความถ่วงดุลและการกำหนดอำนาจในการสั่งการรวมถึงความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับลักษณะงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ นอกเหนือจากการสร้างสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ดี กลุ่มทิสโก้ได้จัดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นซึ่งมีการทบทวนประสิทธิภาพของนโยบายและ

แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและเป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ดีของกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน ซึ่งสาระสำคัญของนโยบายและแนวปฏิบัติมีการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การประกาศบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร การจัดทำสื่อการสอนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดประชุมชี้แจงกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น รวมถึงการบรรจุการทดสอบความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่นให้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลประจำปีของพนักงาน (Compulsory KPI) โดยพนักงานประจำทุกคนต้องทำแบบทดสอบและต้องได้คะแนนร้อยละ100 นอกจากนี้ในปี 2561 ยังได้จัดสัมมนาภายในให้กับกรรมการและผู้บริหารของกลุ่มทิสโก้ โดยเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมาให้ความรู้ ความเข้าใจ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของกรรมการในการปฏิรูปองค์กรให้เป็นองค์กรที่ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชั่น สถิติของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของกลุ่มทิสโก้ที่เข้ารับฟังการสัมมนาและ/หรือเข้ารับการอบรมผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนด สรุปได้ดังนี้

ประเภท	จำนวนผู้เข้าอบรม	สัดส่วนร้อยละ
คณะกรรมการ	7	64
พนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน		
ผู้บริหาร	104	86
ไม่ใช่ผู้บริหาร	4,681	99
พนักงานจำแนกตามสายธุรกิจ		
ธุรกิจลูกค้ารายย่อย	3,018	99
ลูกค้าบรรษัท	52	100
ลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน	1,048	98
สนับสนุนองค์กร	667	98

หมายเหตุ : รูปแบบของการสื่อสารหรืออบรมคณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานนั้นมีทั้งการจัดสื่อสารหรืออบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) และการจัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในรูปแบบของการจัดสัมมนา

ในด้านการแสดงเจตนารมณ์การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่นไปยังบริษัทคู่ค้าของกลุ่มทิสโก้นั้น กลุ่มทิสโก้ได้จัดส่งจรรยาบรรณคู่ค้าไปยังบริษัทคู่ค้าของกลุ่มเป็นรายบริษัท เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจของทิสโก้ โดยจรรยาบรรณดังกล่าวได้ผนวกเรื่องการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่นไว้เป็นส่วนหนึ่ง รวมถึงการขอความร่วมมือจากบริษัทคู่ค้าให้ลงนามรับทราบและร่วมปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณคู่ค้า ในปี 2561 สถิติของจรรยาบรรณคู่ค้าที่ส่งให้บริษัทคู่ค้าที่ยังมีการติดต่อ ประสานงานและดำเนินงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง (คู่ค้าที่มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง - Active Vendors) รายละเอียดมีดังนี้

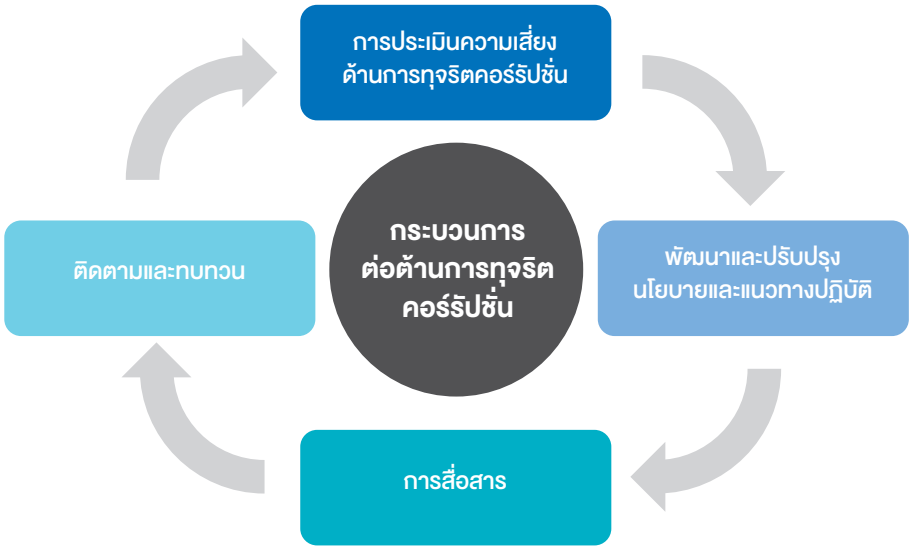
ตารางแสดงรายละเอียดการจัดส่งและการตอบรับหนังสือจรรยาบรรณคู่ค้า

จำนวนบริษัทคู่ค้าที่ยังมีการติดต่อโดยหน่วยงานกลาง	267 ราย
จำนวนหนังสือจรรยาบรรณคู่ค้าที่ส่งให้บริษัทคู่ค้า	237 ราย
อัตราการนำส่งหนังสือจรรยาบรรณคู่ค้า	ร้อยละ 88
จำนวนบริษัทคู่ค้าที่ลงนามรับทราบ	179 ราย
อัตราการลงนามรับทราบต่อจำนวนหนังสือที่นำส่ง	ร้อยละ 75

ทั้งนี้ ในกระบวนการจัดส่งหนังสือจรรยาบรรณคู่ค้าให้กับบริษัทคู่ค้านั้น กลุ่มทิสโก้มีเจตนารมณ์ในการนำส่งหนังสือจรรยาบรรณคู่ค้าออกไปยังคู่ค้าที่มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องในอัตราร้อยละ 100 โดยมีการนำส่งหนังสือจรรยาบรรณคู่ค้าให้กับคู่ค้ารายใหม่ที่เริ่มมีการติดต่อตั้งแต่ไตรมาสที่ 3 ปี 2561 และให้ลงนามตอบรับทุกราย ซึ่งปรับปรุงให้เป็นหนึ่งในกระบวนการรับคู่ค้ารายใหม่ ส่วนคู่ค้าที่เป็นคู่ค้าปัจจุบันดำเนินการจัดส่งให้คู่ค้าทุกราย อย่างไรก็ดี มีจำนวนคู่ค้าที่ไม่สามารถติดต่อได้จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 11 ของจำนวนคู่ค้าที่มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบริษัทคู่ค้ามีการเปลี่ยนแปลงผู้ประสานงาน ปัจจุบันอยู่ในระหว่างการติดตามชื่อผู้ประสานงานใหม่ จากข้อมูล ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2561 บริษัทคู่ค้าที่ลงนามรับทราบ มีจำนวน 179 ราย คิดเป็นร้อยละ 75 ของจำนวนหนังสือที่ส่งออกทั้งหมด ซึ่งคาดว่าจะได้รับการตอบรับกลับมาครบตามจำนวนที่จัดส่งให้บริษัทคู่ค้าในอัตราร้อยละ 100 ภายในไตรมาสที่สองของปี 2562

กลุ่มทิสโก้ได้มีการกำหนดกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น โดยมีการบริหารจัดการความเสี่ยงตามรายละเอียดที่มีการอธิบายไว้ตามภาพด้านล่าง ดังนี้

หลักการและแนวทางในการดำเนินธุรกิจขององค์กร / เจตนารมณ์และความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง



วัฒนธรรมองค์กร / การรับรู้ / การรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

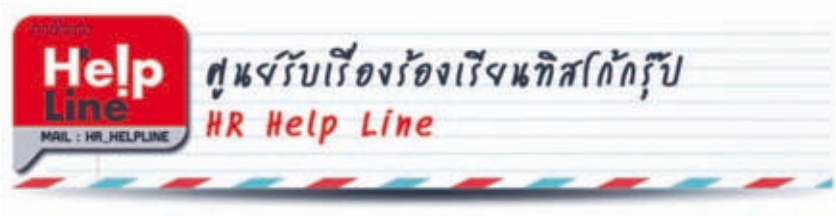
การบริหารความเสี่ยงด้านทุจริตคอร์รัปชั่น

กรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านทุจริตคอร์รัปชั่นประกอบด้วยกิจกรรมหลัก ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นและเจตนารมณ์ของการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่นของผู้บริหารระดับสูงของกลุ่มทิสโก้และการเปิดเผยเจตนารมณ์ดังกล่าวขององค์กรให้กับสาธารณชน รวมถึงคู่ค้าหรือบุคคลที่มีส่วนได้เสียกับองค์กรรับทราบผ่านช่องทางต่างๆ
2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีการปลูกฝังให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงจัดให้มีนโยบายการรับแจ้งเบาะแส และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับและจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยข้อร้องเรียนที่ได้รับจะถูกนำไปสืบหาข้อเท็จจริง และข้อมูลผู้แจ้งเบาะแสจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสสำหรับพนักงาน

(สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร)



ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสสำหรับบุคคลภายนอก

(สื่อสารผ่านเว็บไซต์ขององค์กร)

ช่องทางในการรับแจ้งเบาะแส หรือข้อสงสัยเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจขององค์กรและนโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น

กลุ่มทิสโก้จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในการแจ้งเบาะแสหรือสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจขององค์กร และนโยบายการทุจริตคอร์รัปชั่น ดังนี้

- ช่องทางการแจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียนหรือการแจ้งความผิดปกติของการปฏิบัติงาน สามารถแจ้งโดยส่งหนังสือมายัง **ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือส่งมาที่หน่วยงานกำกับ** เลขที่ 48/49 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
- ช่องทางการสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับคอร์รัปชั่น กรณีมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคอร์รัปชั่นหรือมาตรการการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านคอร์รัปชั่นสามารถนำส่งข้อสงสัยมายังสำนักกำกับดูแลกิจการผ่านทาง tisco_cs@tisco.co.th

3. กำหนดให้กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชั่นเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อประเมินความเสี่ยงในจุดหรือหน่วยธุรกิจที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง หรือมีโอกาสที่จะเกิดขึ้น และกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าว โดยกระบวนการนี้มีการจัดทำเป็นประจำทุกปี และมีการรายงานผลการประเมินให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณา

โดยในปี 2561 กลุ่มทิสโก้ได้มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชั่นซึ่งพิจารณาจากฟังก์ชันของงานที่อาจมีความเสี่ยงเกิดขึ้น อาทิ กลุ่มงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้า กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยได้มีการประเมินฟังก์ชันของงานที่มีความเสี่ยง จำนวน 53 ฟังก์ชัน คิดเป็นร้อยละ 60 ของฟังก์ชันงานทั้งหมด ทั้งนี้ไม่พบเหตุการณ์หรือการปฏิบัติงานที่พนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับทุจริตคอร์รัปชั่น

4. มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและกำกับดูแลการปฏิบัติตามสำหรับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในกลุ่มทิสโก้ โดยเป็นการรวบรวมแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันหรือลดโอกาสการที่บริษัทจะถูกใช้เป็นช่องทางในการทุจริตคอร์รัปชั่น รวมถึงการกำหนดแนวปฏิบัติต่อคู่ค้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางธุรกิจและกำหนดช่องทางการแจ้งเบาะแสและข้อสงสัย การสื่อสารและการอบรม แนวทางในการเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกเกี่ยวกับเจตนารมณ์ขององค์กรในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น การรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนการตรวจสอบและการให้ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ผู้บริหารและพนักงานสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ โดยมีการพิจารณาทบทวนเพื่อให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
5. สื่อสารให้พนักงานทุกคนรับทราบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่นขององค์กร รวมถึงแนวปฏิบัติในกรณีที่พบเห็นการทุจริตคอร์รัปชั่นและช่องทางในการรับแจ้งเบาะแสหรือเหตุการณ์เกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชั่น

แนวทางปฏิบัติเพิ่มเติมเกี่ยวกับการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชั่น

นอกเหนือจากการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านทุจริตคอร์รัปชั่นตามแนวปฏิบัติข้างต้น ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้มีการดำเนินการเพื่อป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชั่นเพิ่มเติม ได้แก่

1. การจัดสื่อการเรียนรู้เพื่อทบทวนค่านิยมหลักขององค์กร ที่มีการกำหนดให้ความซื่อสัตย์มีคุณธรรม ไว้เป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมหลัก เพื่อย้ำให้พนักงานทุกคนของกลุ่มทิสโก้ตระหนักและประพฤติปฏิบัติตนอย่างซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดของจรรณยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติงานและการให้บริการลูกค้า โดยปลูกฝังค่านิยมนี้ให้แก่พนักงานตั้งแต่วันแรกที่เข้าทำงานและตลอดระยะเวลาที่เป็นพนักงาน
2. ทบทวนการปฏิบัติงานด้านการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น ให้สอดคล้องกับผลการประเมินความเสี่ยงเป็นประจำสม่ำเสมอ และกำหนดบทลงโทษอย่างเด็ดขาดสำหรับพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชั่น
3. จัดให้มีนโยบายการรับแจ้งเบาะแส และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ทั้งสำหรับจากบุคคลภายนอกและจากพนักงานภายใน โดยช่องทางรับแจ้งเบาะแสจากบุคคลภายนอกมีการประกาศไว้บนหน้าเว็บไซต์ขององค์กร
4. คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่นผ่านการร่วมกิจกรรมกับองค์กร สมาคม หรือกลุ่มความร่วมมืออื่นที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นอย่างต่อเนื่อง โดยปี 2561 เป็นปีที่ 8 ที่กลุ่มทิสโก้ได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเอกชนในการแสดงออกถึงการสนับสนุนการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น โดยกิจกรรมที่มีการเข้าร่วมในปี 2561 ได้แก่ การร่วมงาน “วันต่อต้านคอร์รัปชั่นสากล (ประเทศไทย)”
5. ทบทวนกระบวนการจัดซื้อให้มีประสิทธิภาพและมีระบบการควบคุมที่แข็งแกร่ง เพื่อลดโอกาสในการเกิดทุจริตคอร์รัปชั่น โดยการกำหนดให้มีการรวมศูนย์การจัดซื้อ โดยการจัดซื้อจัดจ้างมูลค่าสูงต้องผ่านการพิจารณากลั่นกรองความเหมาะสมของราคาและเงื่อนไขจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายเป็นการเฉพาะ นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้าให้บริษัทคู่ค้าของกลุ่มลงนามรับทราบและร่วมปฏิบัติก่อนเริ่มกระบวนการจัดซื้อ

6. กำหนดและปรับปรุงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับของขวัญให้มีความเข้มงวดมากขึ้น โดยกำหนดห้ามรับของขวัญ หรือสิ่งตอบแทนรูปแบบใดๆ ทุกประเภทจากลูกค้า คู่ค้า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางธุรกิจในทุกวาระโอกาส กรณีที่ไม่สามารถปฏิเสธการรับได้ กลุ่มทิสโก้จะนำไปบริจาค เพื่อการกุศลหรือสาธารณประโยชน์กับมูลนิธิทิสโก้ องค์กรการกุศลอื่น หรือดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป โดยกลุ่มทิสโก้มีการประกาศนโยบายการงดรับของขวัญในช่วงเทศกาลปีใหม่ 2562 บนหน้าเว็บไซต์ขององค์กร รวมถึงจัดทำหนังสือขอความร่วมมือยังลูกค้า คู่ค้า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทางธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ในการงดให้ของขวัญกับพนักงานและผู้บริหาร
7. เปิดเผยผลประเมินการดำเนินการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่นอย่างต่อเนื่อง โดยกลุ่มทิสโก้มีระดับผลการประเมินปัจจุบันอยู่ในระดับ 4 กล่าวคือเป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น และอยู่ระหว่างการพัฒนาไปสู่ระดับ 5 ซึ่งเป็นระดับที่มีการเผยแพร่แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่นไปยังคู่ค้าหรือบริษัทที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางธุรกิจ
8. บริษัทหลักทรัพย์และบริษัทจัดการกองทุน ซึ่งเป็นบริษัทย่อยได้ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานทางการสนับสนุนการป้องกันคอร์รัปชั่นเช่นกัน รวมถึงการดำเนินการตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลด้านการลงทุน (I-Code) บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด ได้เปิดเผยผลประเมินความคืบหน้าการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับทุจริตคอร์รัปชั่นของบริษัทจดทะเบียนนั้นไว้ในบทวิเคราะห์ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของผู้ลงทุน ในขณะที่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด ได้เปิดเผยผลประเมินความคืบหน้าการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับทุจริตคอร์รัปชั่นของหลักทรัพย์ที่ลงทุนไว้ในเอกสารเผยแพร่กองทุน และนำผลการประเมินดังกล่าว รวมถึงฐานะการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นเป็นหนึ่งในปัจจัยในการพิจารณาลงทุนสำหรับกองทุนภายใต้การจัดการของบริษัท

ทั้งนี้ รายละเอียดนโยบายมีการเปิดเผยไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทอย่างเป็นทางการในส่วนการกำกับดูแลกิจการเพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบนโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่นของบริษัทอย่างทั่วถึง (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นของกลุ่มทิสโก้ ได้ที่เว็บไซต์ www.tisco.co.th/th/sd/csr/goodgovernance.html#anticorp)

ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ด้วยความมุ่งมั่นของกลุ่มทิสโก้ในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบตามหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน กลุ่มทิสโก้ได้ยกระดับการดำเนินการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไปยังคู่ค้าและผู้ให้บริการภายนอก (รวมเรียกว่าคู่ค้า) ซึ่งวัตถุประสงค์ของการดำเนินการดังกล่าวนอกเหนือจากการเข้าร่วมผลักดันและพัฒนาให้คู่ค้าขององค์กรมีการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถสนับสนุนให้เกิดการดำเนินธุรกิจร่วมกับกลุ่มทิสโก้อย่างต่อเนื่องแล้ว ยังเป็นการช่วยลดและหรือป้องกันความเสี่ยงขององค์กรต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียง และการดำเนินงานขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมขององค์กรอีกทางหนึ่ง ทั้งนี้ กระบวนการบริหารจัดการคู่ค้าที่เริ่มตั้งแต่กระบวนการจัดหา การคัดเลือกคู่ค้า การกลั่นกรองและการอนุมัติการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนถึงการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้า

เพื่อปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้มีการรวมศูนย์การจัดซื้อจัดจ้างทั้งสินค้าและบริการที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและไม่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่โปร่งใสและเป็นธรรมต่อคู่ค้า มีกระบวนการในการกำกับการดำเนินการให้อยู่ภายใต้งบประมาณที่ได้รับอนุมัติและมีระบบการควบคุมที่ดี ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ประหยัด มีประสิทธิผล และบรรลุผลความสำเร็จตามเป้าหมาย รวมถึงมีการดูแลป้องกันทรัพยากรจากการทุจริต ความเสียหาย การสูญเปล่าหรือการบริหารจัดการที่ผิดพลาด โดยในการจัดซื้อจัดจ้างมีขั้นตอนในการคัดเลือกดังนี้

* เป็นผู้ขายที่ไม่มีประวัติทุจริตหรือทำธุรกิจผิดกฎหมาย ไม่มีข้อพิพาทหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวเนื่องกับการกระทำผิดกฎหมาย ไม่มีนโยบายใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย ปฏิบัติกับคู่ค้าอย่างโปร่งใส เป็นธรรม มีการดูแลความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ รักษาสิ่งแวดล้อม และสนับสนุน/เคารพนโยบายสิทธิมนุษยชนตามกฎหมายของแต่ละประเทศ และตามสนธิสัญญาที่แต่ละประเทศมีพันธกรณีที่ต้องปฏิบัติ

ผลการประเมินคู่ค้าในแต่ละปีมีการนำมาพิจารณาการใช้บริการต่อเนื่อง โดยความเข้มงวดของเกณฑ์การพิจารณาการใช้บริการต่อเนื่องจะแบ่งแยกตามระดับความสำคัญของการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอก (อ้างอิงตามการจัดกลุ่มประเภทของงานให้บริการตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย)

ในส่วนของงานให้บริการด้านการปฏิบัติงาน (Operational Outsource) แบ่งเป็น

- งานหลักที่มีความสำคัญต่อหรือเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ขององค์กร (Strategic Function)
- งานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ขององค์กร (Non-Strategic Function)
- กลุ่มงานสนับสนุน (Non-Material Function)

ในส่วนของการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsource) แบ่งกลุ่มงานเป็น

- งานให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสำคัญ (Critical IT Outsourcing)
- งานให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น (Non-Critical IT Outsourcing)

การจัดประเภทของคู่ค้า

กลุ่มทิสโก้มีการจัดกลุ่มประเภทของคู่ค้าโดยแบ่งตามระดับความสำคัญในแต่ละประเภทของการให้บริการคู่ค้าที่เป็นผู้ขายสินค้าหรือบริการ มีการแบ่งระดับความสำคัญตามปริมาณของการจัดซื้อจัดจ้างในแต่ละปี ในส่วนของคู่ค้าที่เป็นผู้ให้บริการจากภายนอกมีการจัดประเภทตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)

ตารางแสดงรายละเอียดจำนวนผู้ขายสินค้าและบริการ

	จำนวนผู้ขายสินค้าและบริการ (ราย)			จำนวนผู้ขายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ราย)		
	2559	2560	2561	2559	2560	2561
คู่ค้า	102	116	119	127	120	123
ผู้ให้บริการภายนอก	127	132	147	14	13	17
รวม	229	248	266	141	133	140

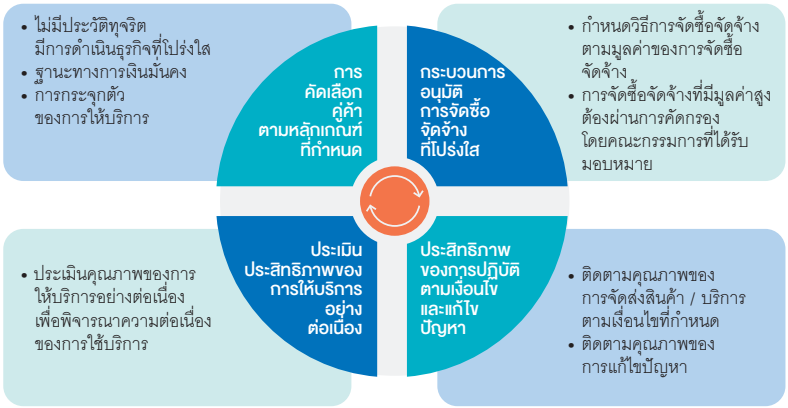
ตารางแสดงรายละเอียดจำแนกตามประเภทการซื้อสินค้าและการใช้บริการ

	ประจำปี 2561		
	จำนวนผู้ขายสินค้าและบริการ (ราย)	จำนวนผู้ขายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ราย)	รวม
สินค้าและบริการ			
แบ่งกลุ่มตามความถี่ในการจัดซื้อจัดจ้างหรือมูลค่าในการจัดซื้อจัดจ้างกับคู่ค้า	ใช้ทุก 1-2 เดือน - 23 ใช้ทุก 3-6 เดือน - 81 ใช้ปีละ 1 ครั้ง - 15	มูลค่า > 10 ล้านบาท - 10 มูลค่า 1-10 ล้านบาท - 47 มูลค่า < 1 ล้านบาท - 66	242
การให้บริการ			
แบ่งตามเกณฑ์ ธปท.	Strategic Function - ไม่มี Non-Strategic Function - 17* Non-Material - 130*	Critical Outsourcing - 6 Other Outsourcing - 11	164
รวม			406

หมายเหตุ : *งานบริการที่ไม่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานกลาง ยกเว้นงานธุรการแม่บ้านและงานรักษาความปลอดภัยอาคาร

การบริหารจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับคู่ค้า

กลุ่มทิสโก้มีกระบวนการในการบริหารจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับคู่ค้าตั้งแต่กระบวนการในการคัดเลือกคู่ค้า กระบวนการพิจารณาอนุมัติ กระบวนการติดตามคุณภาพของการให้บริการ และกระบวนการประเมินผลประสิทธิภาพของการให้บริการ



นอกจากนี้ในกรณีของการใช้บริการของผู้ให้บริการภายนอกมีกระบวนการประเมินความเสี่ยงจากการใช้บริการผู้ให้บริการภายนอกทั้งในส่วนของการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประจำทุกปี รวมถึงการติดตามแนวโน้มของความเสี่ยงจากการใช้บริการผู้ให้บริการภายนอก เพื่อพิจารณาระดับความเสี่ยงของการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกและบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

การดำเนินงาน

ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดจรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้กับคู่ค้าที่มีการดำเนินธุรกิจร่วมกับกลุ่มทิสโก้ให้สามารถดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติต่อแรงงานด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งแนวปฏิบัติออกเป็น 3 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใส (Business Integrity)

- ความซื่อสัตย์และจริยธรรม
- การให้ของขวัญ ของกำนัล หรือการเลี้ยงรับรอง
- การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น

หมวดที่ 2 การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ (Responsible Business Practice)

- การเคารพสิทธิมนุษยชนและแรงงาน
- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- การรักษาความลับ
- การเคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา

หมวดที่ 3 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนป้องกันมลภาวะที่อาจเกิดขึ้น
- ร่วมกันดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ

ตามแผนการดำเนินการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Roadmap) กำหนดเป้าหมายในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานไว้ดังนี้

เป้าหมายระยะยาว ปี 2564

- จำนวนคู่ค้าที่ให้บริการทิสโก้ ร้อยละ 100 รับทราบแนวปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า
- ผลักดันให้ผนวกข้อกำหนดตามจรรยาบรรณคู่ค้า เข้าเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขในสัญญาการให้บริการของคู่ค้ารายสำคัญ
- กำหนดให้คู่ค้าทำแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับจรรยาบรรณคู่ค้า

เป้าหมาย ปี 2561

- กำหนดจรรยาบรรณคู่ค้า
- ปรับปรุงหลักเกณฑ์คัดกรอง / ประเมินคู่ค้าโดยรวมหัวข้อจรรยาบรรณคู่ค้าเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน
- สื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้าโดยมีจำนวนคู่ค้าที่ให้บริการทิสโก้ไม่น้อยว่าร้อยละ 50 รับทราบ

ผลการดำเนินงาน ปี 2561

- กำหนดจรรยาบรรณคู่ค้าและสื่อสารผ่านเว็บไซต์ขององค์กร
- นำส่งจรรยาบรรณคู่ค้าให้คู่ค้าจำนวน 237 (ร้อยละ 88)
- จำนวนคู่ค้าที่ลงนามรับทราบ 179 ราย (ร้อยละ 75)

ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้มีการนำส่งหนังสือจรรยาบรรณคู่ค้าจำนวนทั้งสิ้น 237 ราย คิดเป็นร้อยละ 88 ของจำนวนคู่ค้า 267 ราย ที่ยังมีการติดต่อหรือให้บริการอยู่ โดยจำนวนดังกล่าวได้รวมคู่ค้ารายใหม่ที่มีการจัดจ้างในระหว่างปี 2561 โดยคู่ค้ารายใหม่ที่เริ่มมีการติดต่อตั้งแต่ไตรมาสที่ 3 ปี 2561 ได้มีการลงนามตอบรับทุกราย ส่วนคู่ค้าที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีการกำหนดเป้าหมายให้นำส่งหนังสือจรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อให้ลงนามรับทราบทุกราย แต่เนื่องจากคู่ค้าบางรายมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ประสานงาน จากข้อมูล ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2561 มีจำนวนคู่ค้าที่ยังไม่สามารถติดต่อจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 11 ของจำนวนคู่ค้าที่มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันอยู่ในระหว่างการติดตามชื่อผู้ประสานงานใหม่ ซึ่งคาดว่าจะได้รับการตอบรับกลับมาครบตามจำนวนที่จัดส่งให้บริษัทคู่ค้าในอัตราร้อยละ 100 ภายในไตรมาสที่สองของปี 2562

ทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าและใช้สินค้า วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้มีการลดการใช้กระดาษ (Paperless) โดยการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการกับลูกค้าเป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น กลุ่มทิสโก้ยังได้บูรณาการความสำคัญในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดซื้อ โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติของทิสโก้ให้มีการดูแลควบคุมระบบการจัดซื้อจัดจ้างสินค้า หรืออุปกรณ์สำนักงานโดยให้ความสำคัญกับความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของสินค้า หรืออุปกรณ์สำนักงานที่มีการจัดซื้อจัดจ้างด้วย ในปี2561 กลุ่มทิสโก้มีการจัดเตรียมการสั่งซื้อเสื้อพนักงานเพื่อร่วมฉลองการจัดตั้งธนาคารทิสโก้ปีที่ 50 โดยพิจารณาจัดซื้อเสื้อที่ช่วยลดโลกร้อนหรือคูลโหมด ซึ่งมีคุณสมบัติพิเศษด้านการระบายอากาศที่ดี ทำให้สามารถอยู่ในห้องปรับอากาศที่มีอุณหภูมิมากกว่า 25 องศาเซลเซียสได้โดยไม่อึดอัด เนื่องจากวัสดุที่ใช้ในการตัดเย็บเป็นผ้าที่มีการพัฒนาให้มีคุณสมบัติพิเศษในการซับเหงื่อจากผิวหนังและระเหยออก จึงช่วยระบายความร้อน เพิ่มความสบายและความเย็นในขณะสวมใส่ ทำให้สามารถช่วยลดความจำเป็นในการปรับอุณหภูมิของอาคารสำนักงานให้ลดลงเพื่อเพิ่มความเย็นภายในอาคาร ทำให้สามารถลดการใช้กระแสไฟฟ้าสำหรับเครื่องปรับอากาศ และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ อีกทั้งเนื้อผ้าที่ใช้ในการตัดเย็บเป็นเนื้อผ้าที่มีความคงทน ทำให้อายุการใช้งาน สูงกว่าเสื้อผ้าทั่วไปในท้องตลาด เป็นการใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า รวมถึงการดูแลรักษาง่าย ทำให้เมื่อซักแล้วสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องรีด ทำให้สามารถลดพลังงานจากการใช้ไฟฟ้าเพื่อรีดผ้าได้ด้วย นอกจากนี้ด้วยคุณสมบัติของเสื้อคูลโหมดที่ออกแบบให้สามารถซักทำความสะอาดได้ง่าย ทำให้สามารถลดพลังงานจากการใช้น้ำได้อีกทางหนึ่ง

ในส่วนของการจัดหาบริการของอุปกรณ์สำนักงาน ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้เริ่มมีการเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องถ่ายเอกสารให้เป็นเครื่องถ่ายเอกสารแบบ Multi-function ที่สามารถใช้งานได้ทั้งการสแกนเอกสาร การพิมพ์เอกสาร การถ่ายสำเนาเอกสาร และการส่งโทรสาร รวมเบ็ดเสร็จอยู่ภายในเครื่องเดียว ทำให้สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยคุณสมบัติของเครื่องถ่ายเอกสารเป็นแบบ Multi-function ช่วยให้สามารถประหยัดพลังงาน เช่น สามารถพิมพ์งานจากคอมพิวเตอร์และรับแฟกซ์ขณะอยู่ใน Sleep Mode กำหนดเวลาของการสั่งพิมพ์เอกสารไว้ล่วงหน้า รวมถึงการลดการใช้กระดาษ โดยสามารถส่งและรับแฟกซ์ทางอินเตอร์เน็ตโดยไม่ต้องใช้กระดาษได้ นอกจากนี้ ยังสามารถลดขยะจากการใช้หมึกพิมพ์หลายประเภทในหลายอุปกรณ์สำนักงาน

ความรับผิดชอบต่อพนักงาน

ทิสโก้ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่ “การสร้างโอกาสให้ชีวิต” ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ และเป็นองค์กรแห่งการเติบโตอย่างมีคุณภาพ โดยได้กำหนดนโยบายทั่วไปด้านทรัพยากรบุคคลครอบคลุมทุกบริษัท เพื่อให้มีมาตรฐานในระดับเดียวกัน ซึ่งทิสโก้ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงาน ทั้งในด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ การให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม รวมถึงให้ความสำคัญกับการดูแลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และยึดหลักปฏิบัติต่อบุคลากรของกลุ่มทิสโก้ตามค่านิยมขององค์กร เพื่อบ่มเพาะบุคลากรให้มีทัศนคติและพฤติกรรมที่มีส่วนส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จและสร้างให้เกิดองค์กรแห่งความสุข ในขณะเดียวกันกลุ่มทิสโก้ได้กระจายอำนาจเพื่อเปิดโอกาสให้สายงานธุรกิจแต่ละสายงานได้ดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลของตนเองอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทั้งในด้านการบริหารจัดการ ความต่อเนื่องสม่ำเสมอของงาน และความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2561 – 2563

- ความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 8
- อัตราการคงอยู่มากกว่าร้อยละ 90 หรือสูงกว่าค่าเฉลี่ย
- อัตราการอบรมมากกว่าร้อยละ 80
- อัตราการอบรม E-learning ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน ปี 2561

- ความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 7.90
- อัตราการคงอยู่ร้อยละ 92
- อัตราการอบรมร้อยละ 95
- อัตราการอบรม E-learning ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน

ทิสโก้เล็งเห็นว่า การส่งเสริมให้พนักงานได้มีการเรียนรู้และพัฒนาการทำงานของตนเอง จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน โดยในปี 2561 ทิสโก้มีการกระตุ้นให้พนักงานมีการเรียนรู้เพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองต่อแผนงานขององค์กรและการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยมีค่าเฉลี่ยชั่วโมงการฝึกอบรม เท่ากับ 33 ชั่วโมงต่อคนต่อปี สูงขึ้นร้อยละ 54 จากปีก่อน และมีอัตราการเข้าอบรมของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 95 (ไม่นับรวมการอบรมผ่านสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ ซึ่งมีอัตราการเข้าอบรม ร้อยละ 100) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตัวแปรที่สะท้อนถึงความพึงพอใจของพนักงาน พบว่าอัตราการคงอยู่ของพนักงาน ยังอยู่ในระดับที่ดีต่อเนื่องจากปีก่อนที่ร้อยละ 92 และมีผลสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ระดับ 7.9 จากคะแนนเต็ม 10

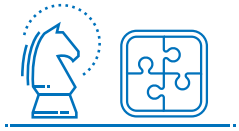
การจ้างงาน

ทิสโก้มีนโยบายว่าจ้างพนักงานเพื่อตอบสนองต่อลักษณะธุรกิจและดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมของกลุ่มทิสโก้ โดยหน่วยงานทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่ในการจัดหาเครื่องมือที่เหมาะสมในการรับสมัครและคัดสรรพนักงาน และผู้บริหารในสังกัดนั้นจะเป็นผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจว่าจ้าง โดยเกณฑ์ในการว่าจ้างพนักงานจะพิจารณาตาม**เกณฑ์ขีดความสามารถ 3 ประการ** ได้แก่ ขีดความสามารถด้านองค์กร (Organizational Core Competencies) ขีดความสามารถในการทำงาน (Functional Competencies) และขีดความสามารถในการเป็นผู้นำ (Leadership Competencies) และมีนโยบายที่จะไม่พิจารณาว่าจ้างญาติสนิท และสมาชิกในครอบครัวของคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร รวมถึงเจ้าหน้าที่อาวุโสที่มีอำนาจบริหารของกลุ่มทิสโก้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ทิสโก้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จึงมีการพิจารณาจ้างงานผู้พิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 มาตรา 33 โดยว่าจ้างเป็นพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 4 คน และมีการจ้างงานผู้พิการ ตามมาตรา 35 จำนวน 45 คน โดยดำเนินการจ้างผ่านสภากาชาดไทยทั่วประเทศ จำนวน 20 คน และผ่านโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล (รพสต.) จำนวน 25 คน ซึ่งเป็นผู้พิการทางด้านการเคลื่อนไหวและการได้ยินโดยรับเข้าทำงานในตำแหน่ง เช่น พนักงานทะเบียน พนักงานบริการทั่วไป เป็นต้น ทั้งนี้ทิสโก้ยังมีแผนสนับสนุนให้มีการจ้างงานผู้พิการเพิ่มเติมต่อไปในปี 2562 อีกด้วย

เกณฑ์พิจารณาการจ้างงาน

ขีดความสามารถด้านองค์กร



ขีดความสามารถในการทำงาน

ขีดความสามารถในการเป็นผู้นำ

นอกจากนี้ ทิสโก้มีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายตำแหน่งจากภายในองค์กร ในกรณีที่มีตำแหน่งว่าง เพื่อความเหมาะสม ความต่อเนื่องและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และมีนโยบายในการว่าจ้างระยะยาว ซึ่งกรณีการพ้นสถานะการจ้างจะเกิดขึ้นเฉพาะในกรณีฝ่าฝืนหลักการของกลุ่มทิสโก้ กระทำความผิดทางธุรกิจ เกษียณอายุ ลาออกโดยสมัครใจ และพฤติกรรมที่เข้าข่ายต้องออกจากงานตามที่กำหนดในระเบียบและข้อบังคับที่กลุ่มทิสโก้จดทะเบียนไว้กับกระทรวงแรงงานเท่านั้น เมื่อใดก็ตามที่กลุ่มทิสโก้ไม่สามารถดำรงหน่วยงานหรือหน่วยธุรกิจใดไว้ได้ กลุ่มทิสโก้จะดำเนินการเท่าที่สมควรเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดภาวะว่างงานและเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยจะพยายามให้พนักงานของกลุ่มทิสโก้ได้รับความเดือดร้อนน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

สำหรับสถิติข้อมูลอัตราการเปลี่ยนแปลงของพนักงานและจำนวนพนักงานทั้งหมดของทิสโก้แยกตามช่วงอายุ เพศ และเกณฑ์ความหลากหลายอื่นๆ มีรายละเอียดดังนี้

อัตราการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน

เกณฑ์องค์ประกอบพนักงาน	พนักงานเข้าใหม่ขององค์กร						พนักงานออกจากองค์กร					
	2559		2560		2561		2559		2560		2561	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนการเปลี่ยนแปลง	480	11.48	944	20.54	915	18.92	413	9.88	356	7.75	338	6.99
เพศ												
• ชาย	193	4.62	349	7.59	272	5.62	172	4.11	145	3.15	126	2.60
• หญิง	287	6.86	595	12.95	643	13.29	241	5.76	211	4.59	212	4.38
ช่วงอายุ												
• น้อยกว่า 30 ปี	368	8.80	543	11.81	555	11.47	214	5.12	163	3.55	156	3.23
• 30 - 50 ปี	108	2.58	380	8.27	348	7.19	192	4.59	189	4.11	173	3.58
• มากกว่า 50 ปี	4	0.10	21	0.46	12	0.25	7	0.17	4	0.09	9	0.19
พื้นที่ปฏิบัติงาน												
• สำนักงานใหญ่	286	6.84	604	13.14	656	13.56	287	6.86	250	5.44	225	4.65
• สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	52	1.24	116	2.52	74	1.53	36	0.86	29	0.63	40	0.83
• สาขาต่างจังหวัด	142	3.40	224	4.87	185	3.82	90	2.15	77	1.68	73	1.51

หมายเหตุ :

1) ปี 2559 - 2561 มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลพนักงาน โดยจำนวนพนักงาน หมายถึง พนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง
2) จำนวนและอัตราการลาออกของพนักงาน ไม่นับรวมเกษียณอายุ เกษียณก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่บรรจุ สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง และเลิกจ้างทุกกรณี
3) สัดส่วนร้อยละที่แสดงในตารางเป็นสัดส่วนที่คำนวณเทียบกับจำนวนของพนักงานทั้งหมดในแต่ละปี

จำนวนพนักงานทั้งหมดจำแนกตามองค์ประกอบของฝ่ายบริหารและสายธุรกิจ

เกณฑ์องค์ประกอบพนักงาน		2559								2560								2561							
		คณะกรรมการ	ตำแหน่งงาน		สายธุรกิจ				จำนวนทั้งหมด[2]	คณะกรรมการ	ตำแหน่งงาน		สายธุรกิจ				จำนวนทั้งหมด[2]	คณะกรรมการ	ตำแหน่งงาน		สายธุรกิจ				จำนวนทั้งหมด[2]
			ผู้บริหาร	ไม่ใช่ผู้บริหาร	ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้าบรรษัท	ลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน	สนับสนุนองค์กร			ผู้บริหาร	ไม่ใช่ผู้บริหาร	ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้าบรรษัท	ลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน	สนับสนุนองค์กร			ผู้บริหาร	ไม่ใช่ผู้บริหาร	ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้าบรรษัท	ลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน	สนับสนุนองค์กร	
จำนวนทั้งหมด[1]		12	111	4,071	2,415	130	961	676	4,182	12	118	4,478	2,816	54	1,067	659	4,596	11	121	4,716	3,035	52	1,066	684	4,837
เพศ	ชาย	7	63	1,522	992	51	198	344	1,585	7	65	1,624	1,118	19	218	334	1,689	6	67	1,670	1,161	17	215	344	1,737
	หญิง	5	48	2,549	1,423	79	763	332	2,597	5	53	2,854	1,698	35	849	325	2,907	5	54	3,046	1,874	35	851	340	3,100
ช่วงอายุ	อายุ < 30 ปี	-	-	1,332	828	54	306	144	1,332	-	-	1,429	953	21	331	124	1,429	-	-	1,467	1,018	19	308	122	1,467
	อายุ 30 – 50 ปี	3	66	2,560	1,479	71	605	471	2,626	2	67	2,819	1,727	28	667	464	2,886	2	66	2,993	1,875	28	672	484	3,059
	อายุ > 50 ปี	9	45	179	108	5	50	61	224	10	51	230	136	5	69	71	281	9	55	256	142	5	86	78	311
สัญชาติ	ไทย	9	110	4,066	2,415	130	956	675	4,176	9	117	4,472	2,816	54	1,061	658	4,589	9	121	4,712	3,035	52	1,063	683	4,833
	อเมริกัน	-	1	3	-	-	4	-	4	-	1	3	-	-	4	-	4	-	-	2	-	-	2	-	2
	อังกฤษ	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
	ญี่ปุ่น	1	-	1	-	-	-	1	1	1	-	1	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	1	1
	ไต้หวัน	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	นิวซีแลนด์	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
	อินโดนีเซีย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1

หมายเหตุ :

[1] ปี 2559 - 2561 มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลพนักงาน โดยจำนวนพนักงาน หมายถึง พนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง

[2] ไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการบริษัท

ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน

กลุ่มทิสโก้มีนโยบายในการให้ค่าตอบแทนที่ดี มีโครงสร้างที่เป็นธรรมและมีผลในการจูงใจให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพโครงสร้างประชากรปัจจุบัน ที่ผู้สูงอายุมีสัดส่วนเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับการเพิ่มขึ้นของอายุเฉลี่ยโดยทั่วไป ทิสโก้จึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการออมในระยะยาว เพื่อเสริมสร้างสุขภาพการเงิน เมื่อพ้นวัยทำงานหรือเกษียณอายุให้แก่พนักงาน โดยทิสโก้ใช้โครงสร้างค่าตอบแทนในรูปแบบผสมผสานเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของงาน อุปสงค์และอุปทานของตลาดแรงงาน โดยแบ่งเป็น

ผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงาน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส เงินจูงใจทั้งแบบคงที่และผันแปร รางวัลตอบแทน (แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ (1) ค่าตอบแทนตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และ (2) ค่าตอบแทนตามผลงาน) และเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

ผลประโยชน์หลังออกจากงานและผลประโยชน์ระยะยาวอื่นของพนักงาน ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่จัดตั้งขึ้นตามกฎกระทรวงฉบับที่ 162 (พ.ศ. 2526) และได้นำเงินกองทุนเข้าเป็นกองทุนจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 ตั้งแต่วันที่ 21 มิถุนายน 2533 ในนาม “กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานทิสโก้ ซึ่งจดทะเบียนแล้ว” โดยพนักงานที่เข้าระบบการออมในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพจะได้รับเงินเมื่อสิ้นสมาชิกภาพจากกองทุน ซึ่งสมาชิกจะจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนในอัตราเดียวกันกับอัตราเงินสมทบของนายจ้าง หรือในอัตราร้อยละ 5 10 หรือสูงสุด 15 โดยให้นายจ้างหักจากค่าจ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของสมาชิก และสมาชิกสามารถแจ้งเปลี่ยนแปลงการหักเงินสมทบได้ปีละ 1 ครั้ง กองทุนได้จัดตั้งคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยกรรมการที่มาจากการเลือกตั้งของสมาชิกและกรรมการที่มาจากการแต่งตั้งของนายจ้าง โดยมีวาระคราวละ 2 ปี และกรรมการที่ออกจากวาระสามารถกลับเข้ามาเป็นกรรมการได้อีกหากได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งแล้วแต่กรณี ซึ่งมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลการบริหารกองทุน รวมถึงการกำหนดนโยบายการลงทุนแทนสมาชิกทั้งหมด

ทิสโก้มุ่งหวังที่จะให้พนักงานมีการวางแผนการลงทุนอย่างเหมาะสมในทุกช่วงอายุ จนกระทั่งถึงวัยเกษียณ เพื่อให้พนักงานมีทางเลือกในการลงทุนที่ได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับระดับความเสี่ยง ในการลงทุนของตนเอง โดยจัดให้มีการให้ความรู้ทางการเงินแก่พนักงาน และเพิ่มทางเลือกนโยบายการลงทุนให้กับพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของทิสโก้ได้มีทางเลือกให้เหมาะสมกับตนเองมากขึ้น โดยการใช้กองทุนประเภทหลายนโยบายการลงทุน (Master Fund) ซึ่งประกอบด้วย 4 นโยบายการลงทุน ได้แก่ นโยบายตราสารหนี้ นโยบายผสม นโยบายหุ้น และนโยบายที่มีการลงทุนในต่างประเทศ โดยสมาชิกสามารถเลือกนโยบายการลงทุนที่มีสัดส่วนการลงทุนได้มากถึง 15 ทางเลือก และพนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงนโยบายการลงทุนได้ปีละ 2 ครั้ง ซึ่งเมื่อรวมกับผลประโยชน์ระยาวอื่นของพนักงาน เช่น โครงการเงินรางวัลการปฏิบัติงานครบกำหนดเวลาที่ทิสโก้จัดขึ้น และเงินชดเชยที่ต้องจ่ายให้กับพนักงานเมื่อออกจากงานตามกฎหมายแรงงานและตามโครงการผลตอบแทนพนักงานอื่นๆ พนักงานของทิสโก้จะมีเงินออมในระดับที่เหมาะสมหลังจากเกษียณ สอดคล้องกับแนวโน้มทางสังคมของไทย ที่ได้ก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society)

“บริหารเงินให้เป็นคือหลักชีวิตที่มั่นคง”

เงินในกระเป๋าของเรามีน้อยเท่าไหร่ ก็ใช้น้อยเท่านั้น ออมก่อนแล้วค่อยใช้ เวลาจะซื้อของต้องคิดก่อนซื้อ ซื้อเฉพาะของที่จำเป็นก่อน ของที่อยากได้ ของที่ฟุ่มเฟือยมันให้ความสุขกับเราเพียงชั่วครู่ แต่เราต้องมานั่งเครียดในภายหลัง คนที่จะใช้บัตรเครดิต หากไม่สามารถรักษาวินัยได้ ก็ไม่ควรใช้

คุณบุญชู คงคาฉุยฉาย
บริษัท ทิสโก้ ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
อายุงาน 30 ปี 3 เดือน

กลุ่มทิสโก้ใช้ระบบการบริหารค่าจ้างโดยเทียบเคียงตลาด มีโครงสร้างซึ่งผนวกการแบ่งระดับชั้นและลักษณะของประเภทงาน เพื่อให้ระบบมีความเหมาะสมและสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพตลาดได้ และมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะให้รางวัลตอบแทนแก่ผลงานและความชำนาญในวิชาชีพตลอดจนศักยภาพของพนักงานทั้งในระดับผู้เชี่ยวชาญและพนักงานทั่วไป ในการกำหนดค่าตอบแทนจะใช้ระดับค่าตอบแทนภายนอกและข้อกำหนดด้านความเป็นธรรมภายในของกลุ่มทิสโก้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา โดยในปี 2560 ทิสโก้ได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ชื่อว่า MY HR สำหรับอำนวยความสะดวกให้พนักงานในการตรวจสอบสวัสดิการงบค่ารักษาพยาบาลคงเหลือ รายการเบิกค่ารักษาพยาบาล รวมถึงเป็นแอปพลิเคชันที่พนักงานสามารถติดตามประกาศ ข่าวสารต่างๆ จากทาง HR ซึ่งในปี 2561 มีการพัฒนาคุณสมบัติด้านการใช้งานเพิ่มขึ้น ให้พนักงานสามารถค้นหาเบอร์โทรศัพท์ภายใน รวมถึงตรวจสอบข้อมูลส่วนตัวและสวัสดิการผ่านทาง MY HR ได้อีกช่องทางหนึ่ง

สำหรับการดูแลสวัสดิการพนักงาน ทิสโก้จัดให้มีสวัสดิการให้กับพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง ดังนี้

สวัสดิการกลุ่มทิสโก้	สวัสดิการที่ได้รับตามประเภทพนักงาน	
	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง
ค่ารักษาพยาบาล	✓	-
การตรวจร่างกายประจำปี	✓	✓
ห้องพยาบาล	✓	✓
กองทุนเงินทดแทน	✓	✓
การประกันชีวิตและค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องจากอุบัติเหตุ	✓	(สำหรับตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่บ่อยครั้ง)
การช่วยเหลืองานศพ	✓	✓
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	-
การสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับวิชาเฉพาะด้าน สำหรับพนักงานที่ต้องใช้ใบอนุญาต (License) ในการปฏิบัติงาน	✓	✓
เงินกู้หรือจัดหาแหล่งเงินกู้สำหรับพนักงาน	✓	-
(1) สวัสดิการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์		
(2) สวัสดิการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์		
(3) สวัสดิการเงินกู้ และ/หรือ จัดหาแหล่งเงินกู้เพื่อบ้านอยู่อาศัย ต่อเติมบ้าน และซ่อมแซมบ้าน		
(4) สวัสดิการเงินกู้เพื่อกรณีฉุกเฉิน		
(5) เงินกู้บรรเทาภาระการครองชีพ		
ทุนช่วยเหลือการศึกษา	✓	-
ของที่ระลึกตามอายุงาน	✓	-
เครื่องแบบพนักงาน (เสื้อโปโล สูท หรือเสื้อแจ็คเก็ต)	✓	✓

ทิสโก้กำหนดให้พนักงานหญิงมีครรภ์มีสิทธิลาเพื่อคลอดบุตร ครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน โดยนับรวมวันหยุดที่มีระหว่างวันลาด้วย และได้รับค่าจ้างไม่เกิน 45 วัน ในกรณีที่มีการคลอดปกติ และในกรณีที่เป็นการคลอดโดยวิธีผ่าตัด ให้สิทธิค่าจ้างปกติเป็นเวลาไม่เกิน 60 วันติดต่อกัน และพนักงานหญิงมีครรภ์มีสิทธิขอให้กลุ่มทิสโก้เปลี่ยนงานในหน้าที่เดิมเป็นการชั่วคราวก่อนหรือหลังคลอดได้ โดยให้แสดงใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบันชั้น 1 ที่รับรองว่าไม่อาจทำหน้าที่เดิมต่อไปได้ ซึ่งกลุ่มทิสโก้จะพิจารณาเปลี่ยนงานที่เหมาะสมให้กับพนักงานนั้น ซึ่งสอดคล้องกับสิทธิเด็กและหลักปฏิบัติทางธุรกิจ (Children's Rights and Business Principles) ที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยองค์การยูนิเซฟ (UNICEF) ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (The UN Global Compact) และองค์การช่วยเหลือเด็ก (Save the Children) ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของมารดาที่ตั้งครรภ์ และให้เด็กได้รับสิทธิในการเลี้ยงดูจากมารดาอย่างเหมาะสม

สถิติการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของพนักงานหลังการใช้สิทธิลาคลอด

กรณีของการลา	จำนวนพนักงาน (คน)		
	2559	2560	2561
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาคลอดได้ในระหว่างปี	2,597	2,907	3,304
จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิลาคลอดในระหว่างปี	86	106	104
จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	84	106	104
จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน	84	78	98
อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate)[1] ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาคลอดสิ้นสุดลงแล้ว (ร้อยละ)	98	100	100
อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate)[2] ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาคลอดสิ้นสุดลงและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน (ร้อยละ)	83	93	92

หมายเหตุ

(1) อัตรากลับมาทำงาน (Return to Work Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด / จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิลาคลอด) x100

(2) การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน/จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดในรอบรายงานก่อนหน้า) x 100

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการที่ดูแลด้านสวัสดิการต่างๆ ของพนักงานในแต่ละบริษัททั้งบริษัทแม่และบริษัทในเครือ โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการสวัสดิการจะมีคณะทำงานรวมจำนวน 10 คน ประกอบด้วยตัวแทนนายจ้าง จำนวน 5 คน ที่นายจ้างเป็นผู้คัดเลือก และตัวแทนพนักงานจำนวน 5 คน ที่พนักงานเป็นผู้คัดเลือก ทำหน้าที่พิจารณาเสนอสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ ของพนักงาน โดยจะมีการนัดประชุมคณะกรรมการสวัสดิการรวมกันทั้งกลุ่มทิสโก้เพื่อให้มั่นใจว่าการดูแลพนักงานของทิสโก้เป็นไปอย่างทั่วถึง เหมาะสมและเป็นธรรม ทั้งนี้มีพนักงานที่มีสิทธิร่วมเป็นผู้แทนในคณะกรรมการสวัสดิการตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด คิดเป็นร้อยละ 99 ของพนักงานทั้งหมด

การไม่เลือกปฏิบัติ

ทิสโก้ให้โอกาสในการเติบโตของพนักงานภายในองค์กร โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงาน ความสามารถและคุณลักษณะที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร โดยมีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

นอกจากนั้นยังมีการคำนึงถึงความเท่าเทียมกันในการดำเนินธุรกิจ โดยมีการกำหนดแนวทางเพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติต่อลูกค้าและคู่ค้า เช่น การมิให้พนักงานที่มีอำนาจตัดสินใจดูแลลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับตน เพื่อป้องกันการเอื้อประโยชน์แก่พวกพ้อง การคัดเลือกคู่ค้าธุรกิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ซึ่งกลุ่มทิสโก้มีนโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดหาอย่างชัดเจน และมีการตั้งคณะกรรมการจัดซื้อ เพื่อดูแลการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ฯลฯ จากการดำเนินงาน ในปี 2561 พบว่า ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการเลือกปฏิบัติ

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

กลุ่มทิสโก้กำหนดให้มีนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแนวปฏิบัติในการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม เพื่อให้พนักงาน และผู้ให้บริการภายนอกที่ปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานของกลุ่มทิสโก้ ตลอดจนผู้มาติดต่อมีความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 และตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549

โดยกำหนดให้คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีหน้าที่พิจารณานโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งความปลอดภัยนอกที่ทำงาน เพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ การประสบอันตราย การเจ็บป่วย หรือการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องจากการทำงาน หรือความไม่ปลอดภัยในการทำงาน รายงานและเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน พิจารณาโครงการหรือแผนการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนสำรวจการปฏิบัติการด้านความปลอดภัยในการทำงาน และตรวจสอบสถิติการประสบอันตรายที่เกิดขึ้น อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเมื่อปฏิบัติหน้าที่ครบหนึ่งปี โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการฯ ประกอบด้วยประธานกรรมการ ซึ่งเป็นนายจ้างหรือผู้แทนนายจ้างระดับบริหาร ผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชา ผู้แทนลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพหรือผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชาเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยพนักงานระดับปฏิบัติการสามารถมีส่วนร่วมเป็นผู้แทนในคณะกรรมการฯ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 89 ของจำนวนแรงงานทั้งหมด (พนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้รับสิทธิในการเลือกเป็นผู้แทนได้แก่ พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง)

จำนวนคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามมติบริษัท

รายชื่อบริษัท	ผู้แทนนายจ้างระดับบริหาร	ผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชา	ผู้แทนลูกจ้าง	เลขานุการ	รวม (คน)
บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	1	2	3	1	7
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	1	28	5	1	35
บริษัท ไฮเวย์ จำกัด	1	4	5	1	11
บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด	1	2	3	1	7
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด	1	2	3	1	7
บริษัท ทิสโก้ อินชัวรันส์ โซลูชั่น จำกัด	1	2	3	1	7
บริษัท ทิสโก้ อินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี จำกัด	1	2	3	1	7
บริษัทหลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุนดอยช์ ทิสโก้ จำกัด	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : ข้อมูลในตารางแสดงจำนวนองค์ประกอบของคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ในการทำงานของบริษัทที่มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป

ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานทุกคนต้องเข้าใจและร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอนการทำงานที่ปลอดภัย เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่างๆ ทั้งกับตนเองและต่อผู้อื่น ทิสโก้จึงกำหนดให้พนักงานใหม่ทุกคน ต้องเข้าเรียนรู้เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุ และความปลอดภัยภายในสำนักงานในรูปแบบ e-learning ผ่านระบบ TISCO LMS และกำหนดให้หัวข้อการเรียนรู้นี้ เป็นเงื่อนไขในการผ่านทดลองงาน รวมทั้งมีการระบุแนวทางการป้องกันอุบัติเหตุและให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HR News, Safety Together, Health Tips, Health Alert และ Knowledge Management (KM) และโครงการที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสถานที่ทำงานด้วยเครื่องมือตามหลักการยศาสตร์ การประเมินความเสี่ยงและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

เป้าหมายการดำเนินการ ปี 2561 – 2563

- จำนวนวันลาป่วยไม่เกิน 3 วัน ต่อปีต่อคน
- อัตราผู้ป่วยในไม่เกินร้อยละ 8 ต่อปี

ผลการดำเนินการ ปี 2561

- จำนวนวันลาป่วย 3.2 วัน ต่อปีต่อคน
- อัตราผู้ป่วยในร้อยละ 7.9 ต่อปี

ผลการดำเนินงาน

จากรายงานข้อมูลสถิติการบาดเจ็บ โรคจากการทำงาน และจำนวนผู้ที่เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ในปี 2561 พบว่าไม่มีพนักงานที่เสียชีวิตที่เกี่ยวข้องกับงาน อย่างไรก็ตามมีพนักงานที่บาดเจ็บ เจ็บป่วยจากโรคในการทำงาน จำนวน 73 คน แบ่งเป็นกรณีต่างๆ ได้ดังนี้

ประเภทของการบาดเจ็บ โรคจากการทำงาน จำนวนผู้ที่เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงาน ที่เกิดขึ้นในระหว่างปี 2561		จำนวนครั้ง		จำนวนวันสูญเสีย	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
การบาดเจ็บกรณีต่าง ๆ					
• เกิดบาดแผลเล็กน้อย	สำนักงานใหญ่	4	-	-	-
	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	-	-	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	1	-	4	-
โรคจากการทำงาน					
• ด้านการได้ยิน	สำนักงานใหญ่	9	-	-	-
	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	9	6	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	-	-	-	-
• การบาดเจ็บของกล้ามเนื้อและกระดูก	สำนักงานใหญ่	2	1	-	-
	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	-	2	-	2
	สาขาต่างจังหวัด	1	-	-	-
• ด้านการมองเห็น	สำนักงานใหญ่	31	-	-	-
	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	-	-	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	-	-	-	-
• ด้านสมรรถภาพปอด	สำนักงานใหญ่	7	-	-	-
	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	-	-	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	-	-	-	-
กรณีเสียชีวิต					
• การเสียชีวิตที่เกี่ยวข้องกับงาน	สำนักงานใหญ่	-	-	-	-
	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	-	-	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	-	-	-	-

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ข้อมูล	หน่วย	ช่วงเวลา ม.ค.-ธ.ค. 2561					
		จำแนกตามเพศ		จำแนกตามพื้นที่			รวมทั้งกลุ่ม
		ชาย	หญิง	สำนักงานใหญ่	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	สาขาต่างจังหวัด	
อัตราการบาดเจ็บ	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.07	0.04	0.00	0.21	0.11	0.05
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.07	0.00	0.00	0.00	0.11	0.02
อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ	จำนวนวันที่สูญเสียไปต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.28	0.00	0.00	0.00	0.43	0.10
อัตราการเจ็บป่วย / โรคจากการทำงาน	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	4.02	0.38	1.90	3.51	0.11	1.68
อัตราการขาดงาน	ร้อยละ	1.06	1.28	1.44	0.79	0.74	1.20
จำนวนวันลาป่วย	วัน	4,862	10,391	11,859	1,173	2,221	15,253
จำนวนชั่วโมงที่หยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยที่ไม่เกี่ยวเนื่องกับงาน	วัน X 7.30 ชั่วโมง	35,493	75,854	86,571	8,563	16,213	111,347

หมายเหตุ :

1) ค่าตัวเลขที่ได้จากการคำนวณอ้างอิงตามมาตรฐานองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization: ILO) : ILO-OSH 2001
2) การบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน คือการบาดเจ็บที่ทำให้หยุดงานตั้งแต่ 1 วันขึ้นไป (เริ่มนับวันหยุดจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ)
3) อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Rate: LTIR) เริ่มแสดงข้อมูลในปี 2561
4) อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ เดิมใช้คำว่า “อัตราวันสูญเสีย”
5) การคำนวณชั่วโมงการทำงาน เป็นข้อมูลที่มาจากระบบการบันทึกเวลางาน (Employee Self Service) ของพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง ตั้งแต่เดือนมกราคม - ธันวาคม 2561 ข้อมูลเวลาการทำงานรวมถึง ข้อมูลการทำงานล่วงเวลา (Over Time Working) ข้อมูลรวมพนักงานลาออกระหว่างปี โดยจะนำเฉพาะเวลาการทำงานจริงในช่วงระยะเวลาที่ยังคงเป็นพนักงานอยู่มาคำนวณ

ทิสโก้ให้ความสำคัญต่อภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการบุกรุกและความรุนแรงโดยผู้ไม่หวังดี รวมถึงสถานการณ์การโจรกรรม การประท้วง และการก่อการร้ายอื่นๆ จึงกำหนดให้มีมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัย ทั้งในด้านการควบคุมการเข้าถึงพื้นที่ (Space Access Control) ประกอบด้วยการกำหนดชั้นความปลอดภัยหรือประเภทของพื้นที่ (Space Classification) การกำหนดให้มีการลงทะเบียนผู้มาติดต่อพื้นที่ควบคุม การกำหนดสิทธิและควบคุมการเข้า-ออกด้วยระบบ Access Control เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และติดตั้งอุปกรณ์ระบบสัญญาณเตือนการบุกรุกและกล้องวงจรปิดตลอดจนมีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ BCM Team พนักงาน และผู้มาติดต่อภายในพื้นที่สำนักงานทิสโก้ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อปกป้องชีวิต ทรัพย์สินและลดความสูญเสียต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญในการป้องกันการกระทำผิดด้านการฟอกเงิน โดยกำหนดให้มีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer and Customer Due Diligence, KYC/CDD) ของแต่ละหน่วยธุรกิจ รวมถึงการทำธุรกรรมใดๆ ของลูกค้า ที่มีลักษณะซับซ้อน หรือเป็นธุรกรรมที่ไม่มีความสมเหตุสมผล หรือไม่สามารถอธิบายด้วยเหตุผลในเชิงเศรษฐศาสตร์ หรือธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย หน่วยงานธุรกิจที่รับทำธุรกรรมให้แก่ลูกค้าจะดำเนินการรายงานการทำธุรกรรมดังกล่าว ให้สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ทั้งนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เพื่อมิให้กลุ่มบุคคลใดอาศัยการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้เป็นช่องทางในการกระทำความผิดทางด้านการฟอกเงินและการให้การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ทิสโก้มุ่งเน้นไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยกำหนดให้มีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาทั้งในส่วนของความต้องการขององค์กรและการพัฒนาส่วนบุคคลของพนักงานเอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร โดยการวางแผนพัฒนาบุคลากร จะคำนึงถึงสมรรถนะ 3 ด้าน คือ

1) ด้านสมรรถนะทั่วไป
2) ด้านธุรกิจและความรู้เฉพาะทาง และ
3) ด้านการบริหารจัดการ ซึ่งจะคำนึงถึงสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนั้นๆ เป็นสำคัญ โดยในระดับองค์กร หน่วยงานทรัพยากรบุคคลจะมีหน้าที่วางแผนการพัฒนาพนักงาน เพื่อสร้างสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ให้ความรู้และพัฒนาทักษะความสามารถ เป็นประโยชน์ในการแข่งขันของบริษัท ส่วนในระดับสายธุรกิจ หน่วยงานทรัพยากรบุคคลจะมีหน้าที่ให้คำแนะนำในด้านเทคนิคและวิธีการพัฒนาเพื่อให้การเรียนรู้และการพัฒนาต้นทุนด้านบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงสุดและเป็นการเพิ่มค่าให้ธุรกิจโดยรวม รวมถึงเก็บบันทึกความรู้และทักษะความสามารถของหน่วยธุรกิจต่างๆ ในกลุ่มทิสโก้

ทิสโก้คำนึงถึงการสร้างให้พนักงานมีการพัฒนาทักษะที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนในอนาคต โดยในปี 2562 นี้ ทิสโก้ได้วางแผนการศึกษาและพัฒนา Future Skills ให้กับพนักงานทุกสายงาน ทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติตามแผนธุรกิจในปัจจุบัน ควบคู่ไปกับการเตรียมตัวให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

“สร้างโอกาส ด้วยการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ”

เรียนรู้อะไรใหม่ๆ จากงาน ได้เห็นแนวทางการทำธุรกิจของลูกค้า เหมือนมีความรู้รอบตัวใส่เข้ามาตลอดเวลา ทำให้เราเป็นคนรู้รอบ และตื่นตัวที่จะพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ ซึ่งตรงนี้สำคัญมาก สำหรับการทำงานไม่ว่าจะด้านไหนๆ เพราะถ้าเราช้ากว่าคนอื่น เราก็จะเสียโอกาส แล้วถ้าเรารู้รอบและมีประสบการณ์ที่เยอะขึ้น ผลลัพธ์ก็จะกลับมาที่ตัวเรา ที่งานของเรานั่นแหละ

คุณปภัสสร อรรถจินดา
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
อายุงาน 31 ปี

บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทิสโก้ จำกัด มีขึ้นเพื่อวางแผนการพัฒนาและจัดหลักสูตรการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้กับองค์กร โดยพัฒนาองค์กรและบุคลากรในทุกระดับชั้น เพื่อพัฒนาศักยภาพสร้างให้เกิดภาวะความเป็นผู้นำ ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นำมาซึ่งการเพิ่มผลิตภาพ และพัฒนาเชิงยุทธศาสตร์ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งนอกจากการฝึกอบรมให้ความรู้พนักงานแล้ว ทิสโก้ยังมีการประเมินผลพนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น ประเมินความรู้และสมรรถภาพ ประเมินผลงาน ความเป็นผู้นำ รวมถึงความสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร ซึ่งมีจำนวนพนักงานที่ได้รับการประเมินคิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงศักยภาพตลอดจนนำไปปรับปรุงพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของตนเอง

สำหรับการประเมินผลการทำงานของพนักงานนั้น ทิสโก้ได้นำผลประเมินมาใช้ในการคัดเลือกพนักงานที่ต้องได้รับการพัฒนา โดยจัดให้มีโครงการเพื่อเพิ่มศักยภาพและส่งเสริมให้พนักงานที่มีผลประเมินการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานได้รับการดูแลและรับคำแนะนำจากหัวหน้างานอย่างใกล้ชิด ซึ่งรวมถึงการจัดทำแผนการพัฒนารายบุคคลด้วย เมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร จะสนับสนุนให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น อันจะส่งผลถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรและความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนธุรกิจขององค์กรโดยรวม อย่างไรก็ตาม หากพบว่าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานทรัพยากรบุคคลจะมีหน้าที่ให้คำแนะนำกับหน่วยงานและพนักงานที่เกี่ยวข้อง ในการพิจารณาแนวทางเพิ่มเติมเป็นรายกรณี ในการพัฒนาทักษะและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งรวมไปถึงการพิจารณาปรับเปลี่ยนงานให้เหมาะสมกับคุณสมบัติและความสนใจของพนักงาน

หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรของทิสโก้

โครงการพัฒนาพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ

- โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์
- โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการธนกิจสาขา
- โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
- โครงการพัฒนาผู้จัดการเช่าซื้อ
- โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่การตลาดสินเชื่อรายย่อย
- โครงการพัฒนาผู้จัดการปฏิบัติการ
- โครงการพัฒนาผู้จัดการสาขา
- โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่สินเชื่ออเนกประสงค์และการขายตรง
- โครงการพัฒนาพนักงานบริการลูกค้า
- โครงการพัฒนาพนักงานบริการตัวแทนจำหน่าย
- โครงการพัฒนาผู้จัดการเขตสมหวัง
- โครงการยกระดับวิชาชีพด้านการแนะนำและวางแผนการลงทุนและคุ้มครองความเสี่ยง

โครงการพัฒนาผู้บริหาร

- โครงการสำหรับผู้บริหารระดับกลาง
- โครงการสำหรับผู้บริหารระดับต้น
- โครงการพัฒนาผู้บริหารฝึกหัด

โครงการปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

ระบบจัดการการเรียนรู้และ e-learning

การฝึกอบรมตามความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน
มีแผนพัฒนาตามแผนการเรียนรู้ (Learning Roadmap) ที่เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของแต่ละหน่วยงาน

โครงการจัดการองค์ความรู้
รวบรวมและถอดองค์ความรู้ จากผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ตลอดจนผู้เกษียณอายุอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาถ่ายทอดและเผยแพร่ให้กับพนักงาน

จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	2559	2560	2561
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	22.30	21.55	33.34
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามเพศ (ชม./คน/ปี)			
ชาย	18.44	20.83	31.59
หญิง	24.66	21.97	34.32
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (ชม./คน/ปี)			
ระดับผู้บริหาร [1]	94.81	31.10	50.98
ไม่ใช่ระดับผู้บริหาร [2]	20.33	21.30	32.89
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามสายธุรกิจ (ชม./คน/ปี)			
ลูกค้ารายย่อย	16.20	17.23	28.72
ลูกค้าบรรษัท	14.99	13.47	17.20
ลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน	39.95	31.80	47.82
สนับสนุนองค์กร	20.44	24.06	32.50

หมายเหตุ : ปี 2559-2561 มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลพนักงานที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณ
[1]ระดับผู้บริหาร หมายถึง ระดับหัวหน้างานจนถึงระดับผู้บริหาร
[2]ไม่ใช่ระดับผู้บริหาร หมายถึง พนักงานต่ำกว่าระดับหัวหน้างาน

การวางแผนสืบทอดตำแหน่งงาน

การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและการสืบทอดการบริหารงานอย่างราบรื่น เป็นผลมาจากการวางแผนการสืบทอดในตำแหน่งงานที่สำคัญ โดยผู้บริหารและหัวหน้างานจะร่วมกันวิเคราะห์ตำแหน่งงานที่ต้องมีผู้สืบทอด และกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะถูกพัฒนาเพื่อสืบทอดตำแหน่งงาน รวมไปถึงการคัดเลือกและประเมินความพร้อมของพนักงานที่มีศักยภาพ ให้อยู่ในแผนการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งงานของบริษัท ซึ่งจะมีการทบทวนเป็นประจำทุกปีและทุกครั้งที่มีการปรับโครงสร้างองค์กร

การสร้างองค์กรแห่งความสุข

ทิสโก้มีเป้าหมายในการสร้าง "องค์กรแห่งความสุข" มุ่งเน้นการสื่อสารค่านิยมองค์กร โดยให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ของพนักงาน การพัฒนาความรู้ให้กับพนักงาน การสร้างโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ และการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ทิสโก้มองว่าทรัพยากรมนุษย์คือ ทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานย่อมจะสามารถส่งผ่านความสุขนั้นไปสู่สังคมภายนอกได้ และยิ่งกว่านั้นสิ่งสำคัญที่สุดคือ การสร้างคนเก่งและคนดี ให้เคียงคู่ในธุรกิจการเงินและการธนาคารของทิสโก้ โดยแนวทางการดำเนินไปสู่องค์กรแห่งความสุขของทิสโก้ประกอบไปด้วย

1) **การมีความสุขจากสุขภาวะอนามัยที่ดี โดยให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพของพนักงาน การบริหารจัดการสมดุลชีวิตและการทำงาน**

   ทิสโก้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นให้พนักงานให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพ และการบริหารจัดการสมดุลชีวิตและการทำงาน ด้วยการสนับสนุนให้พนักงานมีกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงานทั้งในเวลางานด้วยการสนับสนุนให้พนักงานยืดเหยียดและผ่อนคลายกล้ามเนื้อทุกๆ 90 นาที และนอกเวลางาน อาทิ โครงการเดินวิ่งเพื่อสุขภาพ โครงการการแข่งขันฟุตบอล ซึ่งจัดขึ้นทั่วประเทศเป็นประจำทุกปี ซึ่งเป็นกิจกรรมที่พนักงานให้ความสนใจ และมีส่วนร่วมเป็นอย่างมาก โดยในปี 2561 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการส่งเสริมสุขภาพทั้งสองโครงการรวมกันทั้งสิ้น 3,935 คน

2) **การมีความสุขกับบรรยากาศการทำงาน และความสัมพันธ์ที่ดี โดยสร้างให้เกิดสภาวะแวดล้อมที่ดีในการทำงาน คำนึงถึงความสุข ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การทำงานเป็นทีม และเข้าถึงคุณค่าของตนเองและผู้อื่น**

   เนื่องจากพนักงานจะใช้เวลาในที่ทำงานร่วมกันประมาณ 7.5 ชั่วโมงต่อวัน จึงเปรียบเสมือนที่ทำงานเป็นบ้านหลังที่สองของพนักงาน ทิสโก้จึงได้ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดีมุ่งเน้นในการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง มีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรของความใกล้ชิด ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง การอยู่กันแบบครอบครัว การเห็นอกเห็นใจช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกัน โดยพนักงานทุกระดับสามารถเรียนรู้จากผู้บริหารระดับสูง การสนับสนุนความร่วมมือร่วมใจ และความสัมพันธ์อันดีในทีมงานผ่านโครงการต่างๆ ที่เน้นการสร้างการมีส่วนร่วมในหน่วยงานและมีกิจกรรมให้พนักงานได้แสดงความขอบคุณซึ่งกันและกัน เพื่อเข้าใจและเข้าถึงคุณค่าของตนเองและเพื่อนร่วมงาน

กลุ่มทิสโก้มีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นประจำ ทั้งการสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก และการสำรวจโดยหน่วยงานภายใน เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาปรับปรุงให้เป็นองค์กรแห่งความสุข จากการสำรวจพนักงานที่ร่วมทำแบบทดสอบจำนวน 3,415 คน พบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่มีคะแนนเต็ม 10 ในด้านความพึงพอใจโดยรวมมีคะแนนถึง 7.92 และความพึงพอใจด้านการทำงานเป็นทีมและบรรยากาศการทำงาน สูงถึง 8.11 คะแนน มีคะแนนความความพึงพอใจในด้านการแบ่งปันความรู้และวิธีการทำงานที่ดีในทีมงานสูงถึง 8.13 คะแนน และยังพบว่าร้อยละ 90 ของพนักงานที่เข้ามาตอบแบบสอบถาม มีพนักงานร้อยละ 96 พึงพอใจในวัฒนธรรมการทำงานของทิสโก้ และมีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงานจนสามารถเป็นเพื่อนสนิทได้ และผลสำรวจยังสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานร้อยละ 87 มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน

นอกจากนี้ ยังมีการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยบริษัท เอออน ฮิวิท (ประเทศไทย) คู่ขนานกันไปด้วย ซึ่งจะมีการเทียบเคียงกับบริษัทอื่นๆ ที่มีโครงการสำรวจในประเทศไทยด้วย โดยมีพนักงานเข้าร่วมการสำรวจถึง 4,632 คน นับเป็นร้อยละ 99 ของพนักงานทั้งหมด ซึ่งผลการสำรวจพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรที่ร้อยละ 81 ทั้งนี้ผลการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน ที่แสดงถึงปัจจัยที่สะท้อนระดับความผูกพันของพนักงานในระดับที่ต่ำกว่าความคาดหวังขององค์กร หน่วยงานทรัพยากรบุคคลจะจัดให้มีการดำเนินการเพื่อระบุประเด็นปัญหาที่เฉพาะเจาะจง เช่น การทำ Focus Group ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ จะได้รับการพิจารณาเพื่อนำเสนอเป็นแนวทางการปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคลต่อไป

“ทำให้ดีที่สุด” และ “รู้จักสร้างสัมพันธ์” เคล็ดลับของความสำเร็จ

งานตรงหน้าเราต้องทำให้ดีที่สุด เราทุ่มเทงานที่เราต้องทำ และเมื่อเราทุ่มเทกับงาน ทักษะ และประสบการณ์ต่างๆ ก็จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แล้วถึงเวลา โอกาสมันจะมา ทุกคนจะเห็นเองว่า คนนี้ทำได้ การสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานให้มากๆ ทำให้การทำงานง่ายและคล่องตัวขึ้น และต้องสื่อสารให้เป็น ถ้าเรามีความคิด มีไอเดีย เราต้องหาโอกาสพูด ถ้าคุณไม่พูดออกมา จะไม่มีใครรู้หรอกว่าคุณเก่ง คุณทำอะไรได้

คุณยุถิกา สนธยานาวิน
บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
อายุงาน 38.5 ปี

3) **การมีความสุขจากการได้อยู่ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี โดยส่งเสริมและสืบสานการมีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง ด้วยการบูรณาการค่านิยมขององค์กรเข้าสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์**

ทิสโก้มุ่งเน้นการส่งเสริมและสืบสานการมีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง และมีความเป็นกันเอง และทำงานแบบมืออาชีพ ซึ่งส่งผลให้มีการถ่ายทอดวัฒนธรรมดังกล่าว จากพี่ถึงน้องพนักงานรุ่นใหม่ๆ เพื่อสร้างพันธสัญญาทางใจของพนักงานต่อวัฒนธรรมและคุณค่าองค์กรให้เกิดผลอย่างยั่งยืน โดยพนักงานใหม่จะได้รับการถ่ายทอดวัฒนธรรมโดยตรงจากหัวหน้างานตั้งแต่วันแรกของการทำงาน ผ่านการสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าองค์กร เป็นไปในลักษณะของการบูรณาการค่านิยมทั้ง 6 เข้าไว้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งค่านิยมทั้ง 6 ได้มีการสื่อสารกับพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งยังมีการออกแบบกิจกรรมพนักงาน ที่สอดแทรกค่านิยมองค์กร รวมทั้งการบรรจุค่านิยมเข้าไว้ในหลักสูตรฝึกอบรม นับตั้งแต่การปฐมนิเทศ และการฝึกอบรมทักษะในด้านต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิด

ความตระหนักรู้ และความเข้าใจในค่านิยมองค์กรทั้ง 6 ประการ ผ่านกิจกรรมและโครงการทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมไปถึงการให้รางวัลกับพนักงานที่ปฏิบัติได้ตรงตามค่านิยมของทิสโก้และเป็นพนักงานตัวอย่างและได้มีการวัดผลการสะท้อนค่านิยมของพนักงานเป็นประจำทุกปี โดยพบว่าพนักงานร้อยละ 97 มีพฤติกรรมที่สอดคล้องเป็นเครื่องสะท้อนค่านิยมได้

“ใส่ใจและทุ่มเท คือหลักการทำงานให้ประสบความสำเร็จ”

บางคนอาจจะไม่เก่ง แต่ถ้าเราใส่ใจและทุ่มเทในงาน เชื่อเถอะว่างานที่ออกมา ก็จะดีไปด้วย หากเราทำงานไม่สำเร็จก็ไม่จำเป็นต้องหมดกำลังใจ เพราะเมื่อเราได้ลงมือทำงาน อย่างน้อยที่สุดคือเราจะได้ประสบการณ์เพิ่มขึ้น อย่าลืมนำข้อผิดพลาดต่างๆ ที่ผ่านมา เอามาปรับปรุงแก้ไขในงานของเรา แล้ววันนึงเราก็จะเป็นคนเก่ง และประสบความสำเร็จได้

คุณวรนุช สุไพบูลย์พิพัฒน์
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
อายุงาน 31 ปี

ทิสโก้ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมโดยสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การประชุมกับผู้บริหาร อีเมล ป้ายประกาศ เว็บไซต์ และสื่อสังคม รวมทั้งกิจกรรมต่างๆ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและเข้าร่วมกิจกรรมกับพนักงานสม่ำเสมอ ทั้งนี้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้และทีมผู้บริหาร จะหมุนเวียนไปเยี่ยมเยียนแผนกต่างๆ รวมถึงสาขาต่างจังหวัดอย่างทั่วถึง มีการเปิดโอกาสให้พนักงานใหม่ได้พบกับผู้บริหารระดับสูง เพื่อเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมที่ดีงามจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง รวมถึงมีการจัดงานเลี้ยงให้กับพนักงานทุกปี เพื่อตอบแทนสำหรับความทุ่มเทของพนักงานที่มีให้กับบริษัทฯ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น และความสัมพันธ์อันดีในองค์กร

นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีช่องทางสำหรับการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน โดยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน “HR Help Line” ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 5 ท่าน จากหัวหน้าหรือตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ สำนักกำกับดูแลกิจการ หน่วยงานกำกับ หน่วยงานทรัพยากรบุคคล - บริการงานทรัพยากรบุคคล และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งใช้เป็นช่องทางสำหรับให้พนักงานสามารถเข้ามาเสนอแนะ ร้องทุกข์ หรือส่งข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ขัดต่อความโปร่งใสที่พบเห็น แจ้งเบาะแสกรณีพบความผิดปกติหรือการกระทำที่อาจเข้าข่ายเป็นการทุจริตคอร์รัปชั่น รวมถึงการปฏิบัติด้านแรงงานที่ไม่เป็นธรรม โดยรายชื่อผู้ร้องทุกข์หรือมีการแจ้งเบาะแสจะถูกเก็บเป็นความลับเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติที่รัดกุม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานได้รับการปฏิบัติด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม ทั้งนี้พนักงานสามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน HR Help Line ได้โดยยื่นหนังสือ หรืออีเมลมาที่ hr_helpline@tisco.co.th หรือโทรศัพท์ตามหมายเลขที่มีการแจ้งประกาศไว้บนอินทราเน็ตขององค์กร โดยในรอบปี 2561 พบว่าไม่มีการร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากพนักงานในเรื่องดังกล่าว

จากการปฏิบัติและดูแลพนักงานอย่างต่อเนื่องตามแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้มีพนักงานที่ทรงคุณค่าและมากด้วยประสบการณ์ ซึ่งในรอบปี 2561 กลุ่มทิสโก้มีพนักงานอายุงานครบ 5 - 10 ปี จำนวน 653 คน 15 - 20 ปี จำนวน 71 คน 25 - 30 ปี จำนวน 59 คน 35 - 40 ปี จำนวน 8 คน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงานอย่างมุ่งมั่นในการสร้างให้ทิสโก้เป็นองค์กรแห่งความสุขได้เป็นอย่างดี

การสร้างสรรค์สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างรับผิดชอบ

ผู้ถือหุ้น | พนักงาน | ลูกค้า | คู่ค้าทางธุรกิจ | ชุมชนและสังคม

- การเสริมสร้างเศรษฐกิจในชนบท และการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง
- การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม
- การบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

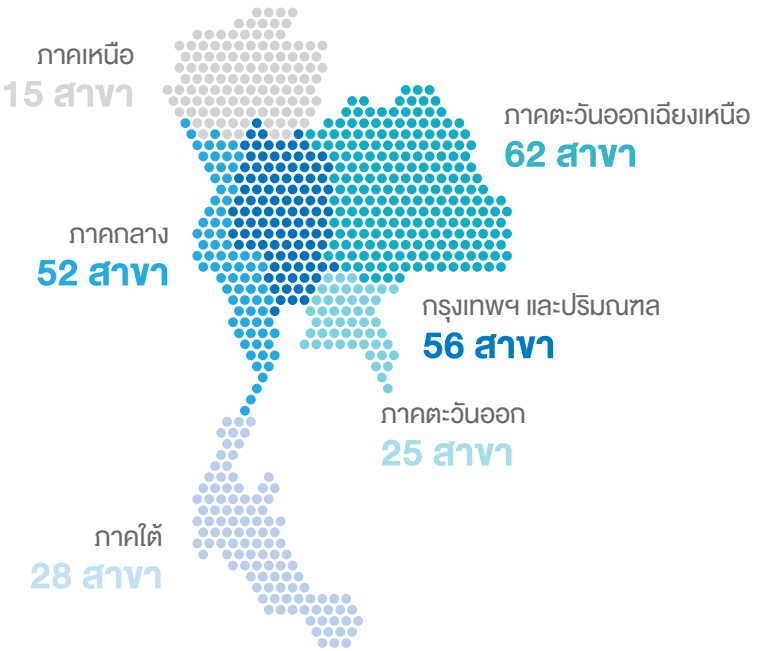
การเสริมสร้างเศรษฐกิจในชนบท และการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง

การพัฒนาและยกระดับให้เศรษฐกิจของชุมชนเติบโตได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้คนในชุมชนสามารถที่จะเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะชุมชนในพื้นที่ห่างไกลจากเขตเมือง รวมถึงกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียน เพื่อนำไปประกอบอาชีพหรือใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ทิสโก้จึงเล็งเห็นความสำคัญและได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้กับชุมชนท้องถิ่นและกระจายโอกาสเหล่านี้ไปสู่ผู้มีรายได้น้อยอย่างทั่วถึง สนับสนุนนโยบายของรัฐที่ต้องการให้วิสาหกิจชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อปรับปรุงการผลิต สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี ตลอดจนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น ซึ่งจะนำไปสู่รากฐานสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจระดับประเทศ ทั้งยังร่วมสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals-SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ในเรื่องของการขจัดความยากจน (เป้าหมายข้อ 1 : SDG1) การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ (เป้าหมายข้อ 8 : SDG8) และการลดความเหลื่อมล้ำ (เป้าหมายข้อ 10 : SDG10) ทิสโก้ได้นำเสนอบริการสินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกันแก่ลูกค้ารายย่อยที่มีรายได้น้อยและต้องการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เริ่มตั้งแต่ปี 2555 ภายใต้แบรนด์ “สมหวัง เงินสั่งได้” (ธุรกิจสมหวัง ฯ) ที่ให้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถทุกประเภท โดยรับตั้งแต่รถ 2-12 ล้อ ทั้งรถยนต์ รถกระบะ และรถจักรยานยนต์ รวมถึงสินเชื่อไฟแนนซ์ธุรกิจขนาดเล็กและสินเชื่อรีไฟแนนซ์ สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการเงินสด เงินกู้ฉุกเฉิน เงินด่วน และสินเชื่อหมุนเวียนธุรกิจ ซึ่งจะเน้นการให้บริการลูกค้ารายย่อยในต่างจังหวัดที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการและข้อจำกัดที่แตกต่างกันตามแต่ละบุคคล ดำเนินการโดยบริษัท ไฮเวย์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มทิสโก้

นอกจากจะช่วยเหลือให้ผู้มีรายได้น้อยให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้นแล้ว ทิสโก้ยังเล็งเห็นอีกว่าธุรกิจสมหวังฯ ยังให้ประโยชน์แก่เศรษฐกิจและสังคมไทยในหลายด้าน ดังนี้

- นำสินเชื่อนอกระบบกลับเข้าสู่ระบบ ลดปริมาณผู้ปล่อยเงินกู้นอกระบบ ที่คิดดอกเบี้ยสูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ผู้กู้จะได้รับดอกเบี้ยและการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) สอดรับกับนโยบายของรัฐบาลทั้งในเรื่องการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ การเสนอขายที่ไม่เป็นธรรม การบังคับขาย การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ไม่ชัดเจนอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด การเสนอขายที่อาจรบกวนสิทธิส่วนบุคคล การกำหนดเงื่อนไขราคา และข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าโดยที่ลูกค้าไม่ยินยอม
- ช่วยให้คนมีเงินหมุนเวียนในชีวิตประจำวันมากขึ้น และเป็นการกระตุ้นการอุปโภคบริโภคและการลงทุนในระบบเศรษฐกิจไทย
- ยกระดับองค์ความรู้ทางการเงิน และกระตุ้นวินัยทางการเงินแก่ผู้คนในชุมชนผ่านบุคลากรที่เชี่ยวชาญและมีความรู้ ผู้ที่มาสอบถามสินเชื่อกับบริษัทจะได้รับคำแนะนำในการบริหารจัดการทางการเงินก่อนที่เจ้าหน้าที่จะเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมแก่ลูกหนี้แต่ละประเภท
- เพิ่มการจ้างงานและกระจายรายได้สู่ชุมชน จากการรับสมัครพนักงาน การจ้างผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา ตลอดจนการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในชุมชนท้องถิ่น

จากการดำเนินธุรกิจสมหวังฯ บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายในการเปิดสาขาเพื่อให้บริการครบ 300 สาขา ภายในปี 2562 เพื่อขยายโอกาสให้ประชาชนโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น และไม่จำเป็นต้องเดินทางไกล ได้รับอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม สามารถนำเงินไปใช้หมุนเวียนในธุรกิจและทำให้ธุรกิจที่ประกอบการอยู่นั้นเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสาขาที่เปิดจะมีทั้งหมด 3 รูปแบบ คือ สาขาเต็มรูปแบบ (Full Branch) สาขาย่อย (Mini Branch) และสาขาขนาดเล็ก (Micro Branch) เพื่อให้เหมาะสมกับพื้นที่และสะดวกต่อการเข้าถึงของคนในชุมชน โดยบริษัทฯ มีการขยายสาขาเพิ่มขึ้นจากปี 2560 อีกจำนวน 50 สาขา ทำให้ ณ สิ้นปี 2561 มีสาขาที่ให้บริการสินเชื่อจำนวนทั้งหมด 238 สาขา ครอบคลุมทั่วประเทศ แบ่งตามภูมิภาคดังนี้



นโยบายการปล่อยสินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกันนั้น จะพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ พฤติกรรมการใช้จ่ายของลูกค้า และวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อของลูกค้า เพื่อให้สอดคล้องไปกับการพัฒนาชุมชนให้เกิดความยั่งยืน อาทิ การกู้ไปเพื่อประกอบกิจการ หรือเพื่อการศึกษา ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่นำไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและองค์ความรู้นำไปสู่การพัฒนาชุมชน นอกจากนี้ยังมีนโยบายการปล่อยสินเชื่อสำหรับลูกค้าเก่า หรือลูกค้าเก่าที่มีการผ่อนชำระที่ดี จะได้รับวงเงินที่เพิ่มสูงขึ้นหรืออัตราดอกเบี้ยที่ถูกลง ตามความรับผิดชอบในการผ่อนชำระ ทำให้ลูกค้าเก่าดังกล่าวสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ถูกลงและได้รับวงเงินที่เพิ่มขึ้นได้ อีกทั้งยังกระตุ้นให้เกิดการสร้างวินัยในการชำระเงินโดยบริษัทฯ ตั้งเป้าหมายในการปล่อยสินเชื่อให้ลูกค้าในประเทศไทยเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้และคงอยู่ในพอร์ต จำนวน 18,500 ล้านบาทภายในปี 2562 ซึ่งในปี 2561 บริษัทฯ มียอดสินเชื่อเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยยอดสินเชื่อคงค้างเติบโตร้อยละ 39.9 จากปีก่อนหน้า ในขณะที่ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่เพิ่มขึ้นร้อยละ 40.9

สินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกัน ภายใต้แบรนด์ “สมหวัง เงินสั่งได้”

หน่วย : ล้านบาท

	2559	2560	2561	การเติบโต (ร้อยละ)
ยอดคงค้างสินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกัน	7,215	10,236	14,323	40
ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่	5,093	7,446	10,489	41

การขยายธุรกิจ “สมหวัง เงินสั่งได้” ไปยังทั่วทุกภูมิภาคในประเทศนั้น ทิสโก้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการให้ความรู้ทางด้านการเงินแก่ประชาชนทั่วไป เพื่อเป็นเครื่องมือที่จะช่วยลูกค้าให้สามารถตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงและความต้องการของลูกค้าเองโดยไม่ตกเป็นเหยื่อของเงินกู้นอกระบบ ทั้งยังสามารถนำความรู้ด้านการบริหารเงินมาใช้ในอาชีพและครอบครัว ทิสโก้จึงได้มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินภายใต้โครงการชื่อ “ฉลาดเก็บ ฉลาดใช้ (Smart Saving, Smart Spending Program)” ผ่านทางสาขาของทิสโก้ที่มีอยู่ทั่วประเทศควบคู่ไปกับการขยายสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นมา โดยเจ้าหน้าที่สาขาจะเป็นผู้จัดกิจกรรมและเป็นวิทยากรให้ความรู้ ซึ่งเนื้อหาที่ให้ความรู้ทางการเงินจะมีการทบทวนให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มตลอดจนมีการพัฒนารูปแบบกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยเนื้อหาแบ่งเป็น 3 หัวข้อหลัก เก็บก่อนใช้ มีวินัยเข้าใจหนี้ และรู้ทันภัยการเงิน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งในปี 2561 นั้น “สมหวัง เงินสั่งได้” สามารถทำกิจกรรมนี้ โดยผลเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดูหน้า 126

ทิสโก้ยังให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน การสร้างอาชีพและกระจายรายได้สู่ชุมชนผ่านธุรกิจสมหวังฯ โดยกำหนดนโยบายให้มีการจัดหา จ้างงานหรือใช้ทรัพยากรในพื้นที่ให้มากที่สุดสูงถึงร้อยละ 95 โดยจะพยายามหลีกเลี่ยงการใช้ทรัพยากรจากส่วนกลาง เพื่อเป็นการกระจายรายได้เข้าไปสู่ชุมชนอย่างแท้จริง ซึ่งบริษัทฯ เปิดรับพนักงานจากผู้คนในชุมชนบริเวณนั้นๆ ผ่านกระบวนการคัดเลือกพนักงานที่เป็นธรรม ประเมินจากความสามารถและประสบการณ์ตามแนวทางการว่าจ้างบุคลากรของกลุ่มทิสโก้ พนักงานที่บรรจุภายใต้บริษัท ไฮเวย์ จำกัด จะได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ เท่าเทียมกันในทุกพื้นที่ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังว่าจ้างผู้รับจ้างผลิตสื่อหรืออุปกรณ์ต่างๆ จากคนในชุมชน

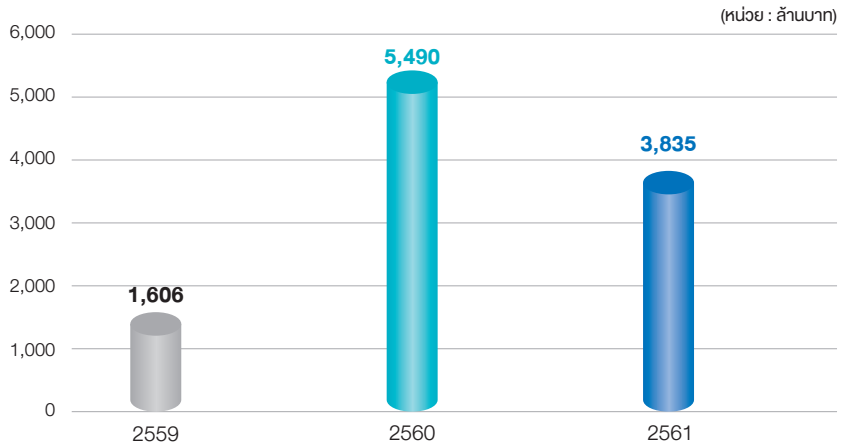
และบริเวณใกล้เคียง โดยคัดเลือกจากข้อกำหนดเบื้องต้น เช่น เลือกผู้รับจ้างที่สุจริตและจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย และทำธุรกิจที่ไม่เป็นภัยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น พร้อมทั้งใช้ทรัพยากรของชุมชนนั้นๆ ในการทำธุรกิจอีกด้วย ทั้งนี้ผลลัพธ์ที่ได้ช่วยเพิ่มอัตราการจ้างงานในชุมชน และกระจายรายได้ให้แก่ผู้คนในชุมชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปี 2561 ผลลัพธ์จากการดำเนินธุรกิจสมหวังฯ สามารถแสดงสัดส่วนการจ้างงานและการกระจายรายได้สู่ชุมชน ดังนี้

อัตราการจ้างงานและการกระจายรายได้สู่ชุมชนจากธุรกิจ “สมหวัง เงินสั่งได้”

	2559	2560	2561
อัตราการว่าจ้างพนักงานจากคนในชุมชนท้องถิ่น	90%	95%	95%
อัตราการว่าจ้างผู้รับจ้างในชุมชนท้องถิ่น	80%	80%	80%
อัตราการใช้ทรัพยากรในชุมชนท้องถิ่น	90%	95%	95%

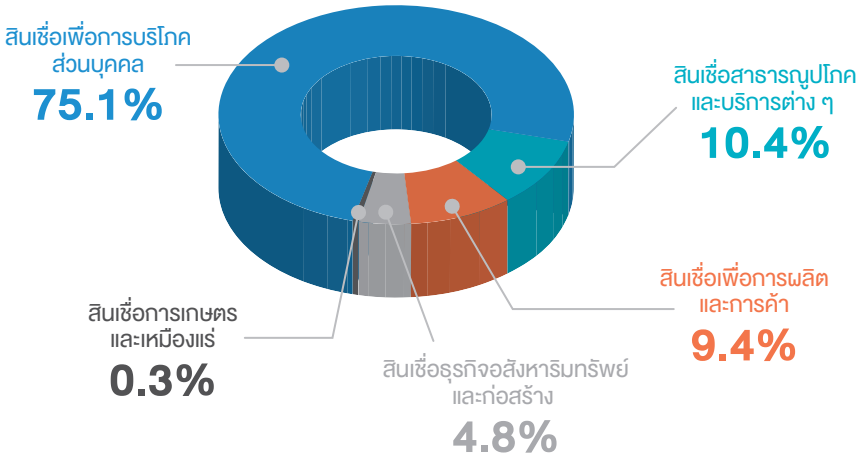
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ยังร่วมมือกับบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) นำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อทางการเงิน (ไมโครไฟแนนซ์) ที่สนับสนุนช่วยให้ผู้ประกอบการในระดับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีศักยภาพ แต่ขาดหลักประกันหรือหลักประกันไม่เพียงพอ โดย บสย. สนับสนุนช่วยเหลือผ่านกลไกการค้ำประกันสินเชื่อ ผลิตภัณฑ์นี้ถูกออกแบบมาเพื่อตอบโจทย์ความต้องการเงินทุนหมุนเวียนสำหรับใช้ในเชิงธุรกิจ ในอัตราดอกเบี้ยที่ยุติธรรม ซึ่งนอกจากจะสร้างโอกาสทางรายได้และเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจแล้ว ยังสนับสนุนการผลักดันการพัฒนาอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมให้บรรลุเป้าหมายสอดคล้องตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันในตลาดอุตสาหกรรมและในระดับประเทศอีกด้วย ซึ่ง ณ 31 ธ.ค. 2561 ยอดสินเชื่อมีมูลค่า 3,835 ล้านบาท

ยอดสินเชื่อที่ได้รับการค้ำประกันจาก บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)

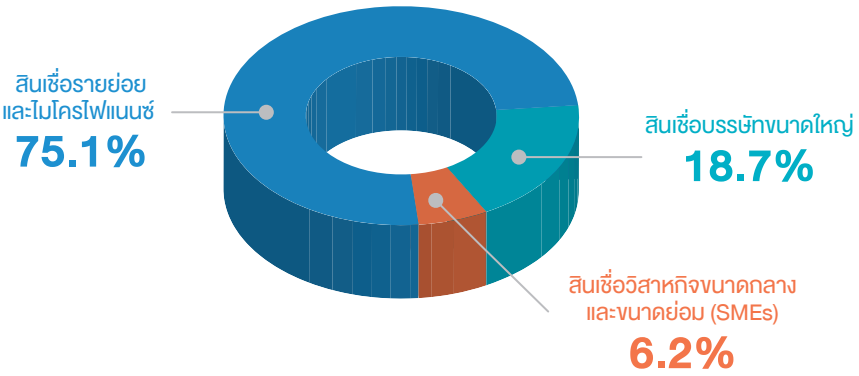


การให้บริการสินเชื่อของทิสโก้ยังถูกกระจายไปยังกลุ่มลูกค้าอื่นๆ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์เป็นวงกว้าง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย ซึ่งกระจายไปยังกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ โดยในสิ้นปี 2561 มีมูลค่าการให้บริการสินเชื่อกับลูกค้าทั้งหมด คิดเป็นมูลค่ารวม 240,654 ล้านบาท แบ่งออกเป็นสินเชื่อการเกษตรและเหมืองแร่ จำนวน 675 ล้านบาท (ร้อยละ 0.3) สินเชื่อเพื่อการผลิตและการค้า จำนวน 22,527 ล้านบาท (ร้อยละ 9.4) สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง จำนวน 11,639 ล้านบาท (ร้อยละ 4.8) สินเชื่อสาธารณูปโภคและบริการต่างๆ จำนวน 25,011 ล้านบาท (ร้อยละ 10.4) และสินเชื่อเพื่อการบริโภคส่วนบุคคล จำนวน 180,803 ล้านบาท (ร้อยละ 75.1) หรือจำแนกการให้สินเชื่อตามขนาดของกิจการ โดยแบ่งออกเป็นสินเชื่อรายย่อยและไมโครไฟแนนซ์ จำนวน 180,740 ล้านบาท (ร้อยละ 75.1) สินเชื่อบรรษัทขนาดใหญ่จำนวน 45,049 ล้านบาท (ร้อยละ 18.7) และสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวน 14,866 ล้านบาท (ร้อยละ 6.2)

สัดส่วนสินเชื่อจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม



สัดส่วนสินเชื่อจำแนกตามขนาดกิจการ



การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม

ทิสโก้ให้ความสำคัญสนับสนุนการถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านการเงิน (Financial Literacy) เพื่อยกระดับองค์ความรู้ทางด้านการเงินแก่คนในสังคมอย่างทั่วถึง ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้คนในชุมชนสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ในการพิจารณาเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมในชีวิตประจำวัน สามารถวางแผนทางการเงิน สร้างความมั่นคง ยกระดับความมั่งคั่งและคุณภาพชีวิตให้กับครอบครัวได้ด้วยตนเอง โดยมีการออกแบบหลักสูตรให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายตั้งแต่ระดับเด็กและเยาวชน ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างภูมิคุ้มกันเรื่องการบริหารจัดการเงินในการดำเนินชีวิต ตลอดจนครู และประชาชนทั่วไป เพื่อลดปัญหาทางการเงินต่างๆ รวมถึงสามารถวางแผนบริหารจัดการทางการเงิน บริหารจัดการหนี้ ไปจนถึงวางแผนเตรียมตัวสู่วัยเกษียณได้ ซึ่งทิสโก้มีเป้าหมายในการขยายองค์ความรู้ทางด้านการเงินไปสู่สังคมในวงกว้างผ่านพนักงานจิตอาสาทิสโก้ รวมถึงสาขาต่างๆ ทั่วประเทศ และมุ่งหวังให้เกิดการนำองค์ความรู้ทางการเงินที่ได้ขยายผลต่อยอดจากโรงเรียนสู่ชุมชน

นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบการส่งเสริมเศรษฐกิจมหภาคผ่านการลงทุนในชุมชน โดยเฉพาะสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น การให้ความรู้ทางการเงิน การให้โอกาสทางการศึกษา และการสนับสนุนโรงพยาบาล

1. การให้ความรู้ทางการเงิน

2. การให้โอกาสทางการศึกษา

3. การสนับสนุนโรงพยาบาลและกิจกรรมทางสังคมด้านอื่นๆ

1. การให้ความรู้ทางการเงิน

ทิสโก้มีเป้าหมายในการสนับสนุนและส่งเสริมการให้ความรู้ทางด้านการเงินเพื่อสร้างพื้นฐานทางสังคมที่เข้มแข็งและมีส่วนสำคัญต่อการยกระดับมูลค่าทางเศรษฐกิจของสังคมไทย โดยโครงการนี้ถูกขับเคลื่อนอย่างมีส่วนร่วมจากคณะทำงานซึ่งเป็นพนักงานจิตอาสาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ นับตั้งแต่การวางแผนจัดทำหลักสูตร การร่วมเป็นวิทยากรอาสา และดำเนินกิจกรรมต่อเนื่องทุกปี ซึ่งโปรแกรมหลักสูตรต่างๆ จะถูกออกแบบอย่างเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม แบ่งเป็นโปรแกรมต่างๆ ดังนี้

โปรแกรมให้ความรู้ทางการเงินกับเด็กและเยาวชน

ทิสโก้นำร่องทดสอบหลักสูตรมาตั้งแต่ปี 2555 มีการพัฒนาหลักสูตรและรูปแบบกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง และวางแนวทางขยายผลไปสู่ชุมชน จำแนกออกเป็น 2 กิจกรรมหลัก ได้แก่

ค่ายการเงินเยาวชนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

รูปแบบ : กิจกรรมเรียนรู้แบบผสมผสานวิชาการและความสนุกสนาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการเรียนรู้

แนวคิด : ออมก่อนใช้ สร้างวินัยทางการเงิน

วัตถุประสงค์ : เสริมสร้างความเข้าใจด้านการเงินที่ถูกต้อง ให้เยาวชนตระหนักในความสำคัญของการจัดการทางการเงิน เสริมทักษะที่จำเป็นให้สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน อีกทั้งเป็นการเปิดโอกาสการเรียนรู้นอกห้องเรียน กระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดการเผยแพร่ความรู้ไปสู่ชุมชนภายหลังผ่านกิจกรรมโดยมีครูที่ปรึกษาเป็นต้นแบบและร่วมเป็นแกนนำ

หลักสูตร : พัฒนามาจากหลักสูตรเงินทองของมีค่าซึ่งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยร่วมกับสำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา นำมาผสมผสานเรื่องราวทางการเงินในแบบร่วมสมัย เน้นการเก็บออม การใช้จ่ายอย่างรู้คุณค่าและรับผิดชอบ อาทิเช่น การจัดทำงบประมาณส่วนบุคคล บันทึกบัญชีรับจ่าย เทคนิคการออมในรูปแบบต่างๆ การคำนวณดอกเบี้ยทบต้น การไม่ตกเป็นเหยื่อโฆษณา และรู้ทันหนี้นอกระบบ เป็นต้น พร้อมจัดกิจกรรมอบรมครูที่ปรึกษาแบบคู่ขนานโดยมุ่งถ่ายทอดแนวคิดเดียวกันกับค่ายการเงินเยาวชน ออกแบบเนื้อหาในเชิงลึกอย่างเหมาะสม อาทิ การวางแผนการเงินอย่างถูกวิธี การบริหารจัดการหนี้ การเตรียมตัวสู่วัยเกษียณ การคำนวณดอกเบี้ย เป็นต้น

ระยะเวลา : จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีๆ ละ 4 รุ่น ในช่วงปิดภาคเรียน เป็นเวลา 4 วัน 3 คืน ณ ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ถนนสาทรเหนือ

การรับสมัคร : เปิดรับสมัครรุ่นละ 40 ทีมๆ ละ 3 คน ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย / อาชีวศึกษา 2 คน และครูที่ปรึกษา 1 คน โดยจัดสรรโควต้าในการเข้าร่วมกิจกรรมกระจายออกเป็น 5 ภาค ได้แก่ 1) กรุงเทพฯ และปริมณฑล 2) ภาคเหนือ 3) ภาคกลาง 4) ภาคตะวันออกและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5) ภาคตะวันตกและภาคใต้ รวมถึงให้โอกาสแก่โรงเรียนใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้วย พิจารณาการคัดเลือกจากการตอบคำถามในใบสมัครเกี่ยวกับความสนใจด้านการเงิน การออม และแนวคิดในการเผยแพร่ไปยังผู้อื่น เพื่อให้มั่นใจว่าเยาวชนผู้ผ่านเข้าร่วมกิจกรรมค่ายการเงินจะกลับไปเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่อยอดและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้สู่ชุมชนได้อย่างจริงจัง

กิจกรรมต่อยอดความรู้ทางการเงิน

รูปแบบ : เปิดโอกาสให้เยาวชนสร้างสรรค์กิจกรรมเผยแพร่ความรู้และแนวคิดการวางแผนการเงินตามความถนัด ความสนใจ และมีความเหมาะสมกับบริบทของชุมชน

วัตถุประสงค์ : นำแนวคิดและความรู้ที่ได้รับจากค่ายการเงินไปใช้ในชีวิตประจำวัน และเผยแพร่สู่ครอบครัว คนใกล้ชิด ตลอดจนสังคมในวงกว้าง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

ระยะเวลา : สนับสนุนให้ดำเนินกิจกรรมต่อเนื่องเป็นเวลา 4 เดือน ภายหลังผ่านกิจกรรมค่ายการเงิน จากนั้นจัดทำรายงานผลลัพธ์ของกิจกรรมต่อยอดส่งเข้าประกวด

เกณฑ์การประกวด : พิจารณาคัดเลือกรายงานผลลัพธ์ของกิจกรรมตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อเข้านำเสนอผลลัพธ์ต่อหน้าคณะกรรมการตัดสิน โดยผลลัพธ์ต้องแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมการออม การใช้จ่าย การมีวินัยทางการเงิน ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงความต่อเนื่องและยั่งยืนของกิจกรรม ชิงทุนสนับสนุนกิจกรรมและโล่เกียรติยศแก่โรงเรียน พร้อมใบประกาศเกียรติคุณเป็นรายบุคคล โดยทิสโก้จัดการประกวดขึ้นเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงความรู้ทางการเงินแก่สังคม อีกทั้งเป็นขวัญและกำลังใจที่ได้ร่วมกันส่งต่อโอกาสในการเข้าถึงความรู้ทางการเงิน

เป้าหมาย ปี 2561

- จัดกิจกรรมค่ายการเงิน 4 รุ่น
- ขยายไปยังเยาวชนระดับอาชีวศึกษาให้ครบ 5 ภาคทั่วประเทศ

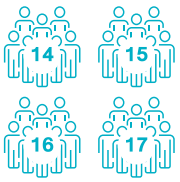
ผลการดำเนินกิจกรรม

ในปี 2561 ทิสโก้ได้จัดกิจกรรมค่ายการเงินทั้งหมด 4 รุ่น คือ รุ่น 14, 15, 16 และ 17 มีสถาบันเข้าร่วมรวม 102 แห่ง มีครูและนักเรียนเข้าร่วมจำนวน 157 คน และ 314 คน ตามลำดับ สามารถขยายความรู้ไปสู่เยาวชนระดับอาชีวศึกษาได้ครบทั้ง 5 ภาค จำนวน 18 แห่ง ทั้งนี้มีจำนวนพนักงานจิตอาสาทิสโก้เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ จำนวน 49 คน ในจำนวนนี้มีพนักงานที่ยังไม่เคยร่วมกิจกรรมมาก่อนให้ความสนใจเข้าร่วมเป็นวิทยากร รวม 16 คน

ด้านการต่อยอดกิจกรรม ในปี 2561 มีการจัดประกวดรวม 3 รุ่น ได้แก่ รุ่น 13, 14 และ 15 มีโรงเรียนและสถาบันจัดกิจกรรมและส่งรายงานผลลัพธ์เข้าประกวดทั้งสิ้น 71 โครงการ คิดเป็น 61%ของจำนวนโรงเรียนและสถาบันที่เข้าร่วมกิจกรรม สามารถเผยแพร่ความรู้ทางการเงินต่อไปสู่คนในชุมชนโดยรอบ ได้เป็นจำนวนทั้งสิ้น 109,032 คน

ผลการดำเนินกิจกรรม ค่ายการเงิน

ปี 2561
จัดกิจกรรม
ค่ายการเงิน 4 รุ่น



ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ครู **157** คน
นักเรียน **314** คน
วิทยากร **49** คน

สถาบันเข้าร่วมครบ **5** ภาค
(มัธยมปลาย และอาชีวะ)

ส่งต่อความรู้สู่คนในชุมชน
109,032 คน
2556-2561
332,314 คน

ตลอดระยะเวลา 6 ปีที่ผ่านมา ค่ายการเงินทิสโก้มีการพัฒนาและขยายกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง จากความมุ่งมั่นของคณะทำงานพนักงานจิตอาสา ทำให้ผลลัพธ์การต่อยอดความรู้ทางการเงินนับตั้งแต่เริ่มโครงการ ตั้งแต่รุ่นที่ 1-16 สามารถเผยแพร่ความรู้ทางการเงินขยายเป็นวงกว้างไปสู่คนในชุมชนโดยรอบได้กว่า 332,314 คน สร้างการตระหนักรู้ในการออมก่อนใช้ มีความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ ค่านิยมทางการเงินที่เหมาะสม รู้จักวางแผนการเงินของตนเอง สามารถนำความรู้ความเข้าใจดังกล่าวไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้

กิจกรรมค่ายการเงินทิสโก้		เยาวชน (คน)		ครูที่ปรึกษา (คน)		โรงเรียน (แห่ง)		จังหวัด
		มัธยมปลาย	อาชีวะ[1]	มัธยมปลาย	อาชีวะ[1]	มัธยมปลาย	อาชีวะ[1]	
2556 - 60	รุ่น 1 - 13	978	26	333	13	371[2]	10	77
2561	รุ่น 14 (8 - 13 มี.ค.)	60	16	30	8	30	8	29
	รุ่น 15 (25 - 30 เม.ย.)	62	16	31	8	31	8	26
	รุ่น 16 (8 - 15 ต.ค.)	62	18	31	9	31	9	30
	รุ่น 17 (17 - 21 ต.ค.)	62	18	31	9	31	9	29
	รวม ปี 2561	246	68	123	34	77[2]	25[2]	52[2]
รวมทั้งสิ้น		1,224	94	456	47	448[2]	35[2]	77
		1,318		503		483[2]		

หมายเหตุ : [1] ในปี 2560 เริ่มเปิดรับสมัครเยาวชนระดับอาชีวศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม
[2] กรณีเป็นโรงเรียนเดิมที่เข้าร่วมกิจกรรมในแต่ละรุ่นจะนับเป็น 1 โรงเรียนเท่านั้น

การประกวดกิจกรรมต่อยอดค่ายการเงินทิสโก้		จำนวนโครงการ	สัดส่วนของโรงเรียนที่เข้าประกวดกิจกรรมต่อยอดฯ (%)	กลุ่มเป้าหมาย (คน)
2556 - 60	รุ่น 1 - 12	245	53	223,282
2561	รุ่น 13	25	63	33,966
	รุ่น 14	23	61	23,276
	รุ่น 15	23	59	51,790
	รวม ปี 2561	71	61	109,032
รวมทั้งสิ้น		316	58	332,314

ตัวอย่างผลลัพธ์กิจกรรมต่อยอดที่น่าสนใจ

“ค่าย Smart kids คิดเพื่อออม”
เริ่มจากการสร้างแกนนำเพียง 58 คน ฝึกฝนการออมเป็นประจำจนมีเงินออมเป็นของตนเองแล้วจึงออกไปทำหน้าที่ขับเคลื่อนกิจกรรมต่อยอดอื่นๆ เช่น ค่าย Smart Kids คิดออมเพื่อน้อง กิจกรรมเล่าเรื่องผ่านกระปุกออมสิน การกระตุ้นการออมอย่างสม่ำเสมอผ่านธนาคารโรงเรียน เป็นต้น โดยทุกกิจกรรมมุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมการออม มีการนำ Social Media มาใช้เป็นเครื่องมือในการส่งต่อความรู้กับคนรุ่นใหม่ได้อย่างเหมาะสม สร้างการรับรู้ให้กับนักเรียน บุคลากรภายในโรงเรียน ผู้ปกครองและคนในชุมชน ได้ถึง 8,742 คน...โรงเรียนสิงห์บุรี จ.สิงห์บุรี รางวัลชนะเลิศ รุ่น 13 และรางวัลชมเชย รุ่น 15

“ออมแบบ 1+5”
ไอเดียการออมจากจุดเล็กๆ ที่หลายคนมองข้าม โดยแนะนำให้กับผู้ปกครองเด็กปฐมวัย เปลี่ยนการให้เงินไปโรงเรียนด้วยเหรียญ 10 บาท เป็นเหรียญ 5 บาท กับเหรียญ 1 บาท 5 เหรียญ ให้เด็กได้เริ่มออมก่อนใช้ เก็บเหรียญ 1 บาทเป็นเงินออมตามจำนวนที่ต้องการก่อนไปโรงเรียน และจัดกิจกรรมส่งเสริมการออมและลดรายจ่ายภายในวิทยาลัย การจดบันทึกบัญชีรายรับรายจ่าย การรณรงค์ให้รับประทานอาหารกลางวันที่โรงอาหารของโรงเรียนช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้ พร้อมขยายผลสู่ชุมชนด้วยกิจกรรมส่งเสริมการออมในกลุ่มผู้ใหญ่ในชื่อว่า “พร้อมเกษียณอย่างเกษม” ชักชวนเข้าร่วมกิจกรรมการออมเป็นเวลา 3 เดือน มีการติดตามผลต่อเนื่องทำให้สามารถเก็บออมได้จริง...วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 รุ่น 13

“รู้คิด รู้ใช้ สร้างวินัยทางการเงิน”
สร้างผลลัพธ์จากกลยุทธ์ 4 ส. คือ สร้างแกนนำ สร้างความรู้ สร้างรายได้ และสร้างวินัยทางการเงิน ที่สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้จริงกับทั้งตนเองและครอบครัว โดยนักเรียน ครู บุคลากรในโรงเรียนและคนในชุมชน เริ่มทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายจำนวน 493 คนจากทั้งหมด 657 คน คิดเป็นร้อยละ 75.04 จัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายและออมทรัพย์ร้อยละ 80 และยังได้จัดกิจกรรม “งดน้ำหวาน ทานน้ำเปล่า ห่อข้าวมา ยาไม่เสพ เซฟมันนี่” ช่วยทำให้กลุ่มเป้าหมายมีพฤติกรรมการออมและการใช้จ่ายที่เหมาะสม โดยจากการติดตามจำนวนเงินออมของโรงเรียนไทรแก้ววิทยา โรงเรียนกันทราราม และโรงเรียนบ้านทำนบ มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างชัดเจน... โรงเรียนไทรแก้ววิทยา จ.สุรินทร์ รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 รุ่น 14

“โอมจงออม”
แนะนำเทคนิคการออมแบบปุก 4 ปุก ที่พัฒนามาจากเทคนิค 6Jars ให้กับกลุ่มเป้าหมายทั้งนักเรียน บุคลากรในโรงเรียนและคนในชุมชน พร้อมแนะนำการบันทึกบัญชีรายรับรายจ่ายทั้งในรูปแบบของสมุดบันทึกและแอปพลิเคชัน ให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเลือกใช้ได้ตามสะดวก นำ Social Media มาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารทำหน้าที่เป็นเสมือนผู้ช่วยเตือนผู้ร่วมกิจกรรมให้ออมเงินเป็นประจำทุกวัน สามารถติดตามผลลัพธ์การออมได้อย่างชัดเจน โดยในระยะเวลา 30 วัน ผู้ร่วมกิจกรรม 3,677 คน มียอดเงินออมรวม 4,065,330 บาท เฉลี่ยออมได้คนละ 1,105 บาท และยังจัดกิจกรรมให้ความรู้ในศูนย์เด็กเล็ก โรงเรียนประถมศึกษา มัธยมศึกษา รวมไปถึงโรงเรียนขยายโอกาสในอำเภอศรีสงครามด้วย...โรงเรียนสหราษฎร์รังสฤษดิ์ จ.นครพนม รางวัลชนะเลิศ รุ่น 14

"บูรณาการสานต่อกิจกรรมจากรุ่นสู่รุ่น"

มีจำนวนนักเรียนร่วมออมเงินมากขึ้นเป็นลำดับจากกิจกรรมต่อยอดในรุ่นที่ 2 จนถึงรุ่นที่ 15 จากจำนวนร้อยละ 3.12 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 72.32 ตามลำดับ มีการบูรณาการแนวคิดการออมในกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมส่งเสริมให้ลูกๆ ประหยัด เช่น กิจกรรมไหว้ครู กีฬาสี ฉลาดซื้อประหยัดใช้ ศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ลดรายจ่ายเพิ่มรายได้ เป็นต้น อีกทั้งได้จัดทำการ์ตูน ละครสั้น และเพลงที่มีเนื้อหาด้านการออม การใช้จ่ายที่ใกล้ตัว สอดคล้องกับพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย นำไปเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ ช่วยเพิ่มกระแสความสนใจ และขยายผลเพิ่มเติมไปยังโรงเรียนเครือข่ายในจังหวัดสงขลาอีก 16 โรงเรียน และโรงเรียนในจังหวัดใกล้เคียงอีก 6 จังหวัด ได้แก่ สตูล นครศรีธรรมราช พัทลุง ปัตตานี สุราษฎร์ธานี และตรัง อีกทั้งยังเดินหน้าขยายความรู้ไปยังชุมชนอย่างต่อเนื่องด้วย... โรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย จ.สงขลา รางวัลชนะเลิศ รุ่น 4,8,10,12,15 รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 รุ่น 5 และรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 รุ่น 2

"ออมทุกวัน สร้างภูมิคุ้มกันเพื่ออนาคต"

กระตุ้นให้ครอบครัวของนักเรียนและชุมชนออมต่อเนื่องอย่างน้อย 3 เดือน ทำให้มีการเปิดบัญชีเงินออมถึง 1,216 บัญชี มีเงินออมรวม 372,757 บาทในระยะเวลา 4 เดือน และจัดกิจกรรมลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ เช่น ลดละเลิกหวยเหล้าขาว ลดซื้อน้ำดื่ม ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ช่วยเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในชุมชนได้จริง โดยแต่ละกิจกรรมสามารถลดค่าใช้จ่ายได้กว่า 10,000 บาท...โรงเรียนห้วยน้ำหอมวิทยาคาร จ.นครสวรรค์ รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 รุ่น 8,15 รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 รุ่น 11 และรางวัลชมเชย รุ่น 9

"ออมง่าย งดจ่าย รายได้เพิ่ม"

สร้างแกนนำและเดินหน้ากิจกรรมต่อเนื่อง โดยได้รับความร่วมมือสนับสนุนกิจกรรมจากหน่วยงานราชการในอำเภอสว่างแดนดินหลายหน่วยงาน ร่วมเสริมสร้างมาตรการองค์กรเพื่อสร้างวินัยทางการเงินแบบ "ออมก่อนใช้ 10% ลดรายจ่าย" โดยมีผลลัพธ์การออมของนักเรียน ครูและบุคลากรในโรงเรียนที่ออมได้จริงเป็นจำนวน 573 คน จากทั้งหมด 604 คน คิดเป็น 94% และยังทำให้นักเรียน ครู บุคลากรของโรงเรียน โรงเรียนเครือข่ายระดับประถมศึกษา และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลดอนเขือง ลดค่าใช้จ่ายในสิ่งที่ไม่จำเป็น ได้แก่ ค่าเกม ค่าหวย ค่าบุหรี่ ค่าเครื่องดื่มน้ำหวาน ได้จริงตั้งแต่ 10-1,000 บาทต่อเดือน ทำให้กลุ่มเป้าหมายตระหนักถึงรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการลดค่าใช้จ่าย และจากการจัดกิจกรรมตั้งแต่รุ่นที่ 7- 13 ได้เผยแพร่ความรู้ไปแล้วรวม 6,063 คน...โรงเรียนแวงพิทยาคม รางวัลชนะเลิศ รุ่น 7,9,11 และรองชนะเลิศอันดับ 2 รุ่น 13

จากการสนับสนุนให้โรงเรียนและสถาบันอาชีวศึกษาสร้างสรรค์กิจกรรมต่อยอดมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผลลัพธ์ในปี 2561 มีความชัดเจนและมีการขยายผลมากขึ้นเป็นลำดับ มีโรงเรียนที่ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดผลลัพธ์กิจกรรมต่อยอดครบทุกภาคทั่วประเทศ และจากตัวอย่างผลลัพธ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นแล้วว่า ทั้งการสร้างสรรค์ไอเดียการออมใหม่ๆ การขยายเครือข่าย การจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ช่วยสร้างการรับรู้และเกิดเป็นผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมได้ เหล่านี้เป็นผลมาจากความร่วมมือและการเสียสละของนักเรียน ครู หน่วยงานในพื้นที่ ชุมชนต่างๆ ตลอดจนพนักงานจิตอาสาของทิสโก้ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมในระยะยาวต่อไป

กิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชน

ทิสโก้ขยายขอบเขตความรู้ทางการเงินแก่ชุมชนอย่างทั่วถึง โดยจัดกิจกรรม “ฉลาดเก็บ ฉลาดใช้” ผ่านทางสาขาของทิสโก้ที่มีอยู่ทั่วประเทศ นับตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นมา ได้มีการทบทวนเนื้อหา โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อหลัก ได้แก่ ออมก่อนใช้ การจัดการหนี้ และภัยทางการเงิน ให้มีความร่วมสมัย ตลอดจนพัฒนารูปแบบกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2561 นอกจากการทบทวนเนื้อหาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มแล้ว ยังจัดให้มีการติดตามผลการจดบันทึกบัญชีครัวเรือนอย่างน้อย 3 เดือน เพื่อประเมินและแบ่งปันประสบการณ์ในการออมและการใช้จ่ายของตนเอง นำไปสู่การใช้ชีวิตอย่างพอเพียง พร้อมกันนี้ได้จัดเตรียมสื่อการออมและสมุดบันทึกบัญชีครัวเรือนสำหรับแจกฟรีแก่ประชาชนทั่วไปที่สาขาทั่วประเทศด้วย

เป้าหมาย ปี 2561

- จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศจำนวน 20,000 คน
- จัดกิจกรรมติดตามผล โดยเชิญชวนให้ผู้ร่วมกิจกรรมลงมือบันทึกสมุดบัญชีครัวเรือนอย่างน้อย 3 เดือน และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางในการวางแผนการเงิน

ผลการดำเนินกิจกรรม

ปี 2561 สาขาทั่วประเทศ จัดกิจกรรมให้ความรู้ทั้งหมด 160 ครั้ง ครอบคลุม 67 จังหวัด มีประชาชนเข้าร่วมกิจกรรม 19,771 คน โดยผู้ร่วมกิจกรรมมีคะแนนความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่ได้เรียนรู้อยู่ที่ 87% จากการวัดผลด้วยแบบสอบถามแบบง่าย โดยแบบสอบถามที่เก็บได้ 17,949 ชุด คิดเป็น 91% ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด และสาขายังได้จัดกิจกรรมติดตามผลจำนวน 57 ครั้ง มีผู้บันทึกบัญชีครัวเรือนเป็นอย่างน้อย 3 เดือน จำนวน 1,800 คน มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมรับฟังการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และประโยชน์ของการบันทึกบัญชีครัวเรือนรวม 6,548 คน

ปี	กิจกรรม					สาขาของทิสโก้	จังหวัด
	ให้ความรู้		ติดตามผล				
	จำนวนกิจกรรม (ครั้ง)	จำนวนผู้ร่วมกิจกรรม (คน)	จำนวนกิจกรรม (ครั้ง)	จำนวนผู้ร่วมกิจกรรม (คน)	จำนวนผู้บันทึกบัญชีครัวเรือน (คน)		
2557-2560	463	94,862	-	-	-	133	68
2561	160	19,771	57	6,548	1,800	200	67
รวม	623	114,633	57	6,548	1,800	202[1]	71[1]

หมายเหตุ : [1]จำนวนรวมของสาขาและจังหวัด กรณีเป็นสาขาและจังหวัดเดิมนับเป็น 1 เท่านั้น

ตัวอย่างผลลัพธ์จากกิจกรรมติดตามผล

"ต้องรู้ก่อนว่า เดือนนี้ได้มาเท่าไร ก็จะแยกเงินใช้นั่นนี่ ส่วนที่เหลือก็เก็บไว้บ้าง คือจะดึงเก็บออมไว้ก่อนด้วย สมมุติว่าเดือนนี้เราได้น้อยเก็บสัก 500 ก็ยังดี...คือให้เราพอใช้ในแต่ละเดือน... จริงๆ จดบันทึกก็ไม่ยากนะ ตอนเย็น ก็ทำ ถ้าลืมเช้ามาก็ทำต่อ อยากให้เพื่อนๆ ทุกคน ได้ทำแบบนี้... เราจะได้รู้ว่าจะเหลือเก็บจริงๆ เท่าไร"

ประชาชนอาชีพรับจ้างทั่วไป ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี

"วันไหนได้รับก็จด วันไหนได้จ่ายก็จด จดทุกอย่าง ซื้อข้าว ปลา เป็นหนี้ เป็นสิน ก็จดให้หมด แล้วก็รวมยอดตอนสิ้นเดือน พอเสร็จแล้วเราก็จะได้รู้ว่ารายรับ รับมาเท่าไหร่ รายจ่ายจ่ายไปเท่าไร รายรับมากกว่ารายจ่าย หรือรายจ่ายมากกว่ารายรับ เราจะได้รู้เพื่อไปปรับปรุงเดือนต่อไป..."

เกษตรกร ต.ท่าสายลวด อ.แม่สอด จ.ตาก

"หลังจากได้สมุดเล่มนี้ไปก็จดมากขึ้น บางเดือนเพื่อนชวนไปงาน 10 ครั้ง ก็ไป 1 ครั้ง เลือกไปงานที่จำเป็น เพราะภาระของเราไม่เหมือนคนอื่น ทำให้ไม่ติดลบ... ตั้งแต่จดมาก็ดีขึ้น มีเงินเก็บให้ลูกอย่างต่ำเดือนละ 500 บาท ถ้าเดือนไหนเหลือเยอะก็จะฝากเยอะ"

พนักงานบริษัท ต.บางปะกง อ.บางปะกง จ.ฉะเชิงเทรา

"จริงๆ แล้ว ไม่ค่อยได้ทำเรื่องรายรับรายจ่ายของตัวเองนะ เราถือว่าเงินอยู่ในกระเป๋า ถ้าจะใช้ ก็ควักไป ถ้าไม่ใช้มันก็อยู่ในกระเป๋า แต่พอสมหวังมาแนะนำให้จดในสมุด ก็เลยลองดู... สรุปว่าที่เราใช้จ่ายไปทุกวัน ส่วนมากจะหมดไปกับรายจ่ายของตัวเอง ส่วนที่ไม่จำเป็นต้องใช้ มันก็มีเยอะ พอมาดูก็ เออ... ตัวนี้เราก็ไม่น่าจะทำ ไม่น่าจะใช้ พอเดือนต่อไปก็ปรับ เงินมันก็จะขยับขึ้น แต่บางเดือนก็มีอย่างอื่นแทรกเข้ามา คิดส่วนตัวนะว่า สมมติเงินเรามี 3 ส่วน... เราน่าจะแบ่งกินสัก 20 ใช้สัก 10 เอาไว้เที่ยวสัก 5 อะไรแบบนี้..."

ประชาชนอาชีพค้าขาย ต.ปากแคว อ.เมือง จ.สุโขทัย

"ก่อนทำไม่มีข้อมูลอะไรเลย พอได้ทำบัญชีครัวเรือน เราก็ได้รู้ว่ารายรับรายจ่ายของเราเท่าไร เราจะเหลือเท่าไร ทำให้รู้ว่าอะไรสำคัญ อะไรไม่สำคัญ เราจะมีเงินเพิ่มขึ้น ถึงจะไม่เยอะ แต่ก็ทำให้เรามาย้อนกลับมาดูว่า เราเคยซื้อเหล้า ซื้อบุหรี่ ก็เยอะ... จากเดิมที่เคยอยากจะใช้อะไรก็จ่าย สรุปก็ต้องเดือดร้อนไปกู้... แต่ตอนนี้เริ่มมีเงินเก็บบ้างแล้ว ทำให้เราได้เรียนรู้ไปในตัวค่ะ"

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ต.ห้วยโป่ง อ.โคกสำโรง จ.ลพบุรี

"การบันทึกบัญชีครัวเรือนทำให้เรารู้ว่าเดือนนี้เราใช้จ่ายไปมากเท่าไร แล้วเดือนหน้าจะลดค่าใช้จ่ายอะไร เช่น ค่าสระผมที่ร้าน เราก็มาสระเอง เราก็จะลดรายจ่ายได้ 200 บาท... การทำบัญชีครัวเรือนนี้ดีมาก ทุกคนก็น่าจะทำ..."

เกษตรกร ต.สาคู อ.พระแสง จ.สุราษฎร์ธานี

"จริงๆแล้ว การบันทึกบัญชีครัวเรือนอาจไม่ใช่ว่าจะทำให้เราประหยัดขึ้น แต่อย่างน้อยเราได้รู้การใช้จ่ายในแต่ละวัน บางครั้งเราจะไม่มีทางรู้เลยเพราะรายได้ที่ได้มาก็มีค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายไป... จากที่เราไม่เคยประหยัด พอจดลงไปแล้วเราจะรู้ว่าใช้เกินงบ เราก็จะผ่อนลง เช่น ซื้อกาแฟกินวันละ 3 แก้ว ก็เหลือวันละ 2 แก้วแทนก็ได้ ผมเชื่อว่าทุกคนเข้าใจในจุดนี้ และช่วยให้ครอบครัวเรารู้ว่าใช้จ่ายอะไรไปบ้าง รับรู้ไปด้วยกัน เท่านี้เราก็มีความสุขได้แล้วครับ"

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ต.บ้านแก อ.กันทรลักษณ์ จ.ศรีสะเกษ

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังได้ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินร่วมกับสมาคมธนาคารไทยและภาคีเครือข่าย โดยร่วมเป็นคณะทำงานโครงการ “**คนไทยยุคใหม่ ใส่ใจเรื่องเงิน**” และร่วมเป็นวิทยากรอาสาให้ความรู้ทางการเงินแก่นักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล อีกทั้งส่งพนักงานผู้เชี่ยวชาญเป็นวิทยากรอาสาให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้มีรายได้ประจำในหน่วยงานและบริษัทต่างๆ ด้วย เช่น แนะนำการบริหารจัดการหนี้และการบันทึกบัญชีรายรับรายจ่ายแก่พนักงาน บริษัท สยามคอนกรีต จำกัด บริษัท ฟอร์ด มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด เป็นต้น

2. การให้โอกาสทางการศึกษา

กลุ่มทิสโก้มอบโอกาสทางการศึกษาโดยมุ่งหวังสนับสนุนให้เด็กนักเรียนมีโอกาสได้รับการศึกษาต่อเนื่อง จนถึงระดับอุดมศึกษา และเมื่อจบการศึกษาแล้วสามารถประกอบอาชีพเพื่อเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ รวมถึงปลูกฝังจิตสำนึกการช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นโดยเปลี่ยนจากการเป็นผู้ได้รับในวันนี้ เพื่อเป็นผู้ให้ในวันข้างหน้าแก่เด็กนักเรียน และช่วยลดจำนวนการลาออกจากโรงเรียนกลางคันเนื่องจากขาดแคลนทุนทรัพย์ และยังตระหนักถึงความสำคัญของสถานศึกษาที่จำเป็นจะต้องมีความพร้อมของอาคาร และครุภัณฑ์/อุปกรณ์การเรียนซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการสนับสนุนเงินทุนเพื่อโอกาสทางการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ทุนการศึกษา และทุนพัฒนาโรงเรียน

ทุนการศึกษา

กลุ่มทิสโก้มอบทุนการศึกษาผ่านมูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศลเป็นประจำทุกปี โดยเป็นทุนให้เปล่า ไม่มีข้อผูกมัด มีทั้งทุนใหม่และทุนต่อเนื่องจนถึงระดับอุดมศึกษา ซึ่งในการสมัครขอรับทุนฯ คุณครูของโรงเรียนจะเป็นผู้ดูแลและได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการโรงเรียน โดยเปิดรับสมัครทั้งแบบยื่นเอกสารด้วยตัวเองและแบบออนไลน์ มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

(1) **ทุนใหม่** จะพิจารณาถึงสภาพทางครอบครัว อาศัยอยู่กับบิดามารดาหรือไม่ สภาพที่อยู่อาศัย อาชีพและภาระของผู้ปกครอง รวมถึงจำนวนญาติที่อาศัยอยู่ สุขภาพของคนในครอบครัว รายได้ผู้ปกครอง ภาระหนี้สิน จำนวนบุตรที่บิดามารดาต้องดูแล ยานพาหนะ และมีความประพฤติดี

(2) **ทุนต่อเนื่อง** จะพิจารณาถึงความประพฤติที่ดี มีการใช้จ่ายเงินทุน เพื่อการศึกษาอย่างเหมาะสม

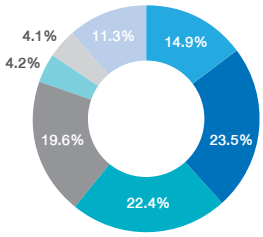
ทุนการศึกษาทั้ง 2 ประเภทพิจารณาการได้รับเงินกู้จากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) หรือทุนต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่นๆ ด้วย และมีเกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 1.5 ซึ่งจะมีการติดตามผลเป็นประจำทุกปี ด้วยการสุ่มเยี่ยมตามบ้านเพื่อศึกษาผลการดำเนินงาน และนำข้อมูลที่ได้มาจัดสรรทุนและค่าใช้จ่ายในอนาคตให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผลการดำเนินงาน

ปี 2561	ปี 2525 – 2560
8,317 ทุน 35,768,000 บาท	113,827 ทุน 363,331,565 บาท

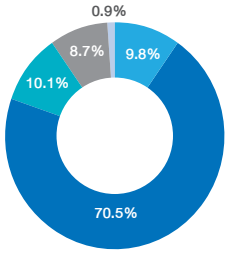
ปี 2561 บริจาคทุนการศึกษา จำนวน 8,317 ทุน (คิดเป็น 49.9% จากจำนวนผู้สมัครทั้งหมด 15,126 ราย) เป็นเงินบริจาค 35,768,000 บาท และมีสถาบันการศึกษาที่ได้รับทุน จำนวน 1,218 แห่ง สามารถแสดงผลการจัดสรรทุนการศึกษาให้กับสถาบันการศึกษาต่างๆ แยกตามระดับชั้น ภูมิภาค และสัดส่วนของทุนการศึกษาใหม่และทุนการศึกษาต่อเนื่องได้ดังนี้

• ทุนการศึกษา 8,317 ทุน
แยกตามภาค



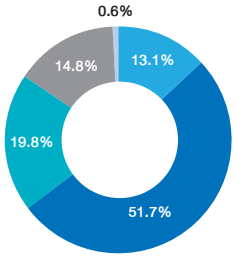
กรุงเทพและปริมณฑล 1,237 ทุน
ภาคเหนือ 1,959 ทุน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1,867 ทุน
ภาคกลาง 1,633 ทุน
ภาคตะวันออก 348 ทุน
ภาคตะวันตก 336 ทุน
ภาคใต้ 937 ทุน

แยกตามระดับชั้น



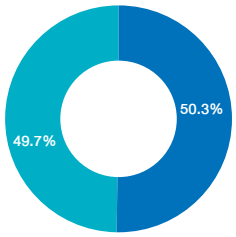
ประถมศึกษา 813 ทุน
มัธยมศึกษา 5,866 ทุน
• มัธยมต้น 3,378 ทุน
• มัธยมปลาย 2,488 ทุน
อาชีวศึกษา 836 ทุน
• ปวช. 578 ทุน
• ปวส. 258 ทุน
อุดมศึกษา 726 ทุน
อื่นๆ 76 ทุน (รร.ราชประชานุเคราะห์ / รร.ศึกษาสงเคราะห์)

• สถาบันการศึกษาที่ได้รับทุนฯ 1,218 แห่ง
แยกตามระดับชั้น



ประถมศึกษา 160 แห่ง
มัธยมศึกษา 630 แห่ง
อาชีวศึกษา 241 แห่ง
อุดมศึกษา 180 แห่ง
อื่นๆ 7 แห่ง (รร.ราชประชานุเคราะห์ / รร.ศึกษาสงเคราะห์)

• ทุนใหม่และทุนต่อเนื่อง 8,317 ทุน



ทุนใหม่ 4,185 ทุน
ทุนต่อเนื่อง 4,132 ทุน

จากการติดตามผลทุนการศึกษา เพื่อพบปะนักเรียนทุน ให้คำแนะนำในการใช้จ่ายเงินทุนตามวัตถุประสงค์ พร้อมให้กำลังใจ และประสานความช่วยเหลืออื่นๆ ตามจำเป็น โดยในปี 2561 ได้สุ่มสำรวจจำนวน 3 ครั้ง ในสถานศึกษา 36 แห่ง รวม 797 ทุน ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 12 แห่ง 230 ทุน กาฬสินธุ์ จำนวน 8 แห่ง 95 ทุน และแม่ฮ่องสอน จำนวน 14 แห่ง 472 ทุน พบว่า นักเรียนทุนส่วนใหญ่มีฐานะค่อนข้างยากจน พ่อแม่หย่าร้าง หรืออยู่กับญาติ อาชีพของครอบครัวโดยรวมคือรับจ้างทั่วไป และทำเกษตร ด้านผลการเรียนรู้ยังอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง สาเหตุอาจมาจากฐานะทางบ้าน บางครั้งผู้ปกครองเจ็บป่วยต้องขาดเรียนเพื่อดูแล บางรายต้องไปรับจ้างทำงานพิเศษเพื่อช่วยเหลือทางบ้านด้วย ลักษณะงานขึ้นอยู่กับวัยของนักเรียนและสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย เช่น รับจ้างทำเกษตร ทำงานร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหาร รับจ้างพิมพ์งาน โดยจะทำงานช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์และปิดเทอม

ทุนพัฒนาโรงเรียน

กลุ่มทิสโก้จัดสรรทุนพัฒนาโรงเรียนเพื่อสร้าง/ปรับปรุงอาคารเรียน และครุภัณฑ์/อุปกรณ์การเรียนแก่โรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศซึ่งภาครัฐยังมีงบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอ และมีความจำเป็นเร่งด่วน อีกทั้งต้องการปรับปรุงหรือจัดสร้างใหม่ให้ตัวอาคารมีความปลอดภัยได้มาตรฐาน รวมถึงเป็นการสร้างแรงจูงใจให้คนในชุมชนส่งบุตรหลานเข้าเรียนตามวัย โดยกลุ่มทิสโก้ได้เป็นผู้สนับสนุนหลักดำเนินโครงการร่วมกับเครือข่ายและผู้มีจิตศรัทธา โดยเปิดบัญชีรับบริจาคจากผู้มีจิตศรัทธาผ่านบัญชีธนาคารทิสโก้ ชื่อบัญชี “ทิสโก้ร่วมใจเพื่อพัฒนาการศึกษา” เลขที่ 0001-191-000524-7 ด้วย

ผลการดำเนินงาน

ปี 2561 ได้ดำเนินการส่งมอบ “อาคารทิสโก้ร่วมใจ 6” ซึ่งเป็นโครงการประจำปี 2560 ก่อสร้างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2560 ณ โรงเรียนบ้านจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เป็นอาคารเรียน 3 ชั้น 18 ห้องเรียน (สปช. 2/28) พร้อมครุภัณฑ์ งบประมาณ 12.08 ล้านบาท สร้างทดแทนอาคารเรียนเดิม 2 ชั้น 16 ห้องเรียน ที่มีอายุการใช้งานมากว่า 40 ปี โดยอาคารหลังใหม่นี้มีห้องเรียนเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการขยายตัวของจำนวนนักเรียนในอนาคตด้วย โครงการนี้ได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างจากบริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) บริษัท ไลท์ติ้ง แอนด์ อีควิปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) บริษัท สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) บริษัท สายไฟฟ้า

บางกอกเคเบิ้ล จำกัด บริษัท เทคโนโลยี ซิสเต็มส์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด รวมถึงได้รับเงินบริจาคจากผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป พร้อมกันนี้ได้ดำเนินโครงการประจำปี 2561 เป็น “อาคารทิสโก้ร่วมใจ 7” ให้แก่โรงเรียนบ้านม่วง อำเภอเมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น โดยจากการลงพื้นที่พิจารณาสภาพอาคารเดิมครึ่งปูนครึ่งไม้ 2 ชั้น 6 ห้องเรียน ที่ใช้งานมากว่า 40 ปี มีสภาพทรุดโทรม โครงสร้างแตกร้าว ปลวกกัดกินผนังฝ้าเพดานเกือบทั้งหมด ประกอบกับในปีการศึกษา 2562 โรงเรียนมีแผนขยายชั้นเรียนตามนโยบายภาครัฐด้วย จึงดำเนินการจัดสร้างอาคารเรียน 2 ชั้น 8 ห้องเรียน พร้อมครุภัณฑ์ เพื่อทดแทนอาคารเดิม และเพิ่มจำนวนห้องเรียนให้สามารถใช้ในการเรียนการสอนได้เพียงพอตามแผน เริ่มก่อสร้างเดือนกุมภาพันธ์แล้วเสร็จในเดือนธันวาคม 2561 งบประมาณ 4.98 ล้านบาท โดยยังคงได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างอย่างต่อเนื่องจาก บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) และบริษัท เทคโนโลยี ซิสเต็มส์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด รวมถึงเงินบริจาคจากผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไปด้วย

มูลค่าอาคารทิสโก้ร่วมใจ 7	บาท
1. วัสดุก่อสร้างบริจาคจากเครือข่าย	635,442
2. เงินบริจาคจากผู้มีจิตศรัทธาผ่านบัญชี “ทิสโก้ร่วมใจเพื่อพัฒนาการศึกษา”	2,972,349
3. เงินบริจาคส่วนของทิสโก้	1,372,010
รวมทั้งสิ้น	**4,979,801**

3. การสนับสนุนโรงพยาบาลและกิจกรรมทางสังคมด้านอื่นๆ

TISCO Pay It Forward ทิสโก้ร่วมส่งต่อโอกาสให้แก่ผู้ป่วยโรคมะเร็งให้ได้รับการรักษาที่ดีและมีคุณภาพ ดำเนินโครงการ TISCO Pay It Forward เป็นปีที่ 2 โดยมอบส่วนลดผลิตภัณฑ์ประกันมะเร็ง TISCO Zero Cancer Plan (ZCP) จำนวน 10,000 กรมธรรม์แรก กรมธรรม์ละ 100 บาท และนำรายได้ส่วนหนึ่งจากการขายผลิตภัณฑ์ประกันมะเร็ง TISCO Zero Cancer Plan (ZCP) กรมธรรม์ละ 100 บาท ขั้นต่ำ 1 ล้านบาท สนับสนุนเงินวิจัยและพัฒนาด้านการรักษา ซึ่งระยะเวลาโครงการตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2560 จนถึงเดือนสิงหาคม 2561 โดยเมื่อสิ้นสุดโครงการได้นำเงินจำนวน 1,900,100 บาท สมทบทุนสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนาด้านการรักษาการช่วยเหลือผู้ป่วยโรคมะเร็งของโรงพยาบาลรามาธิบดี

กิจกรรมรณรงค์บริจาคโลหิตทั่วประเทศ ดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2527 โดยในปี 2561 จัดกิจกรรมทั้งสิ้น 14 ครั้ง ทั้งในกรุงเทพฯ และสาขาในเมืองใหญ่ ได้รับปริมาณโลหิต 3,879 ยูนิต คิดเป็นจำนวน 1,589,250 ซีซี สามารถนำไปช่วยเหลือผู้ที่ต้องการโลหิตได้ถึง 11,637 ราย

กิจกรรมทางสังคมด้านอื่น ๆ • กิจกรรมอาสาดูแลชุมชนโดยสาขาทั่วประเทศ ได้แก่ กิจกรรมปรับปรุงภูมิทัศน์ บริเวณทางเข้าอุทยานเขาสามหลั่น จ.สระบุรี และที่เขื่อนแม่กวงอุดมธารา จ.เชียงใหม่ กิจกรรมปรับปรุงห้องน้ำสนามเด็กเล่นของโรงเรียนบ้านเชียงยืน จ.อุดรธานี และซ่อมแซมสนามเด็กเล่น ศาลาพักร้อนักเรียน ของโรงเรียนไทยรัฐวิทยา 64 (บ้านหนองเกตุ) จ.ราชบุรี กิจกรรมปรับปรุงตลาดน้ำคลองแห ทำความสะอาดเก็บขยะ มอบชุดโต๊ะเก้าอี้ม้าหินอ่อน และกิจกรรมทำความสะอาด

ชายหาดบางแสน จ.ชลบุรี • กิจกรรมทำนุบำรุงศาสนา “ทอดกฐินประจำปี” ร่วมกับพนักงานและบุคคลทั่วไป ณ วัดอมรวดี จ.สมุทรสงคราม และกฐินคณะกรรมการบริษัท ณ วัดห้วยส้านพลับพลา อ.แม่ลาว จ.เชียงราย

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังให้การสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมร่วมกับองค์กรพันธมิตรในหลายด้าน เช่น • สนับสนุนโครงการ Our Khung Bang Kachao ระยะที่ 1 เพื่อร่วมสืบสานแนวพระราชดำริ ร.9 และสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในการอนุรักษ์และพัฒนาคุ้งบางกะเจ้าให้เป็นพื้นที่สีเขียวตามธรรมชาติ และชุมชนอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูล โดยร่วมพัฒนาพื้นที่จำนวน 2.61 ไร่ ในตำบลบางกระสอบ • กิจกรรมพัฒนาเด็กและเยาวชน ตลอดจนผู้ด้อยโอกาส ได้แก่ สนับสนุนกิจกรรมของมูลนิธิหมอเสม พริ้งพวงแก้ว เพื่อเป็นทุนการศึกษาและพัฒนาอาชีพเพื่อการพึ่งตนเองให้กับเด็กที่ขาดโอกาสหรือเด็กกำพร้าที่ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์ในโครงการพ่อแม่อุปถัมภ์ สนับสนุนโครงการของยูนิเซฟ เพื่อเป็นทุนสำหรับโครงการด้านการศึกษา การปกป้องคุ้มครองเด็ก พัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กทั่วโลก และการช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมแก่เด็กและครอบครัวในสถานการณ์ฉุกเฉิน สนับสนุนกิจการของศูนย์ศิลปะการแสดงสถาบันคึกฤทธิ์ 80 ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ เปิดโอกาสให้เยาวชนได้แสดงความสามารถด้านนาฏศิลป์ไทยในเวทีระดับชาติ สนับสนุนการแข่งขันกีฬาสเปเชียลโอลิมปิคไทย เพื่อส่งเสริมการพัฒนาสมรรถภาพร่างกายของบุคคลที่พิการทางสมองและปัญญา สนับสนุนกิจกรรมของศูนย์สงเคราะห์บุคคลปัญญาอ่อน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จ.อุดรธานี ภายใต้มูลนิธิช่วยคนปัญญาอ่อนแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ ร่วมจัดสร้างอาคารฝึกทักษะ และสนับสนุนการเสริมสร้างการพัฒนาการแก่ผู้พิการทางสติปัญญาทุกประเภท เพื่อลดภาระของครอบครัวและสังคม จัดซื้อรถตู้รับส่งผู้พิการทางสติปัญญาจากบ้านมายังศูนย์ฯ เพื่อพัฒนากล้ามเนื้อ ฝึกพูด และทักษะชีวิต

ค่าใช้จ่ายการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

กิจกรรม	2559	2560	2561
1. ให้ความรู้ทางการเงิน	7,422,809	7,002,826	9,620,105
2. มอบทุนการศึกษาแก่นักเรียน	10,477,900	12,500,000	25,000,000
3. ปรับปรุง/ซ่อม สร้างอาคารเรียน และอุปกรณ์การเรียนแก่โรงเรียน	1,018,725	9,354,369	1,698,233
4. สนับสนุนกิจกรรมทางสังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล	1,882,990	1,147,439	1,346,684
5. สนับสนุนกิจกรรมร่วมกับองค์กรพันธมิตร	5,259,312	3,448,636	1,821,000
รวม (บาท)	**26,061,736**	**33,453,270**	**39,486,022**

ทิสโก้มุ่งมั่นทุ่มเทเพื่อส่งมอบคุณค่าสู่สังคม รวมไปถึงผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ทั้งผู้ถือหุ้น พนักงาน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนชุมชนและสังคม ผ่านการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมต่างๆ เช่น การปันผลตอบแทนให้ผู้ถือหุ้น สวัสดิการพนักงาน การพัฒนาบุคลากร การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ฯลฯ โดยมีผลต่อการกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจและสร้างความมั่งคั่งให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ตลอดปี 2561 สรุปภาพรวมไว้ได้ดังนี้

มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่ถูกสร้างขึ้นและกระจายออกไป	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
(1) มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง	25,109
• รายได้	
(2) การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง	
• ต้นทุนการดำเนินงาน	5,273
• ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	5,839
• เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน	7,965
• เงินที่ชำระแก่รัฐ	3,080
• การลงทุนในชุมชน	39
(1) - (2) มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม	**2,913**

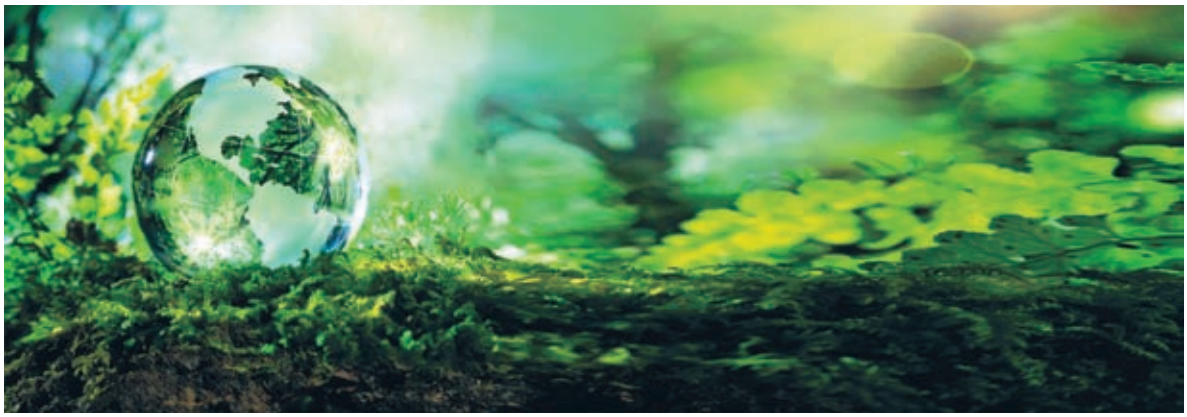
การบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบอย่างมากในปัจจุบัน ทั้งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม สาเหตุหลักมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่นับวันยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้น พฤติกรรมการบริโภคอุปโภค รวมถึงการเติบโตขึ้นของเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมีสาระสำคัญที่มีความเชื่อมโยงกับความสมบูรณ์ของสิ่งแวดล้อม จากสถานการณ์ปัญหาสิ่งแวดล้อมดังกล่าวที่ก่อให้เกิดสภาวะโลกร้อน และปรากฏการณ์ก๊าซเรือนกระจก ตลอดจนถึงการเกิดภาวะการฟื้นฟูของสิ่งแวดล้อมที่ไม่ทันต่อความต้องการที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และการเกิดขึ้นของมลพิษและผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมในรูปแบบต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นอย่างมีสาระสำคัญและขยายตัวเป็นวงกว้างเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม กลุ่มทิสโก้มุ่งมั่นที่จะผลักดันให้เกิดการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดยบูรณาการการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมเข้าสู่ระบบปฏิบัติการ การใช้กระบวนการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่ครอบคลุมกิจกรรมที่ส่งผลโดยตรงต่อการประหยัดพลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และยังมีส่วนร่วมในการส่งเสริมชุมชนที่กลุ่มทิสโก้ดำเนินธุรกิจอยู่ ให้มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ตลอดจนสร้างความตระหนักให้กับพนักงาน ให้รู้จักการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด การเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและให้การสนับสนุนกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้จึงได้มีการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินธุรกิจขององค์กรที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดยสาระสำคัญของกรอบการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและแนวปฏิบัติครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

1) ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนด และมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
2) นำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการประเมินความเสี่ยงในการบริหารงาน การปฏิบัติงาน กระบวนการตัดสินใจทางธุรกิจ ตลอดจนการจัดกิจกรรมและการสนับสนุนอื่นๆ เพื่อลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม
3) พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อบรรเทาผลกระทบเชิงลบของประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ
4) ผลักดันให้มีกระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวเนื่อง ที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดการลดปริมาณของเสียและมลพิษและใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด
5) รณรงค์และสนับสนุนให้พนักงานมีจิตสำนึกหรือทำกิจกรรม ทั้งในส่วนขององค์กรและส่วนตัวที่ช่วยลดปริมาณของเสียและมลพิษ ไม่ว่าจะในรูปของการลดปริมาณการใช้ การหมุนเวียนมาใช้ซ้ำ และสนับสนุนการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ
6) ป้องกันมลภาวะอันเกิดจากการดำเนินงาน หรือกิจกรรม ที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
7) สนับสนุนการจัดซื้อ จัดจ้างสินค้าและบริการ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมถึงการจัดหา Supplier และผู้ให้บริการภายนอกที่สามารถปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) ซึ่งครอบคลุมถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม
8) สนับสนุนให้ Supplier รวมถึงผู้ให้บริการภายนอกขององค์กรเข้าร่วมในการดำเนินการเพื่อลดผลกระทบเชิงลบจากประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมตามข้อกำหนดที่ระบุใน Supplier Code of Conduct
9) ศึกษาแนวทาง และดำเนินการเพื่อช่วยลดปัญหาหรือผลกระทบจากเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันเกิดจากการบริโภคพลังงานขององค์กรหรือกิจกรรมเกี่ยวเนื่องอื่นๆ ขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม

เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามกรอบและแนวปฏิบัติที่กำหนดในนโยบายสิ่งแวดล้อม คณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainable Development Working Group) ศึกษาแนวทางการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมและกำหนดเป้าหมายแผนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainable Development Roadmap) ของกลุ่มทิสโก้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อผลักดันให้เกิดโครงการหรือกิจกรรมที่ช่วยสร้างจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียในช่องทางต่างๆ ตลอดจนติดตามดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามแผนการดำเนินการที่กำหนด ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้มีผลการดำเนินงานด้านจัดการสิ่งแวดล้อมตามแผนดำเนินงานด้านความยั่งยืน ดังนี้



แผนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทิสโก้

	ลดปริมาณการใช้กระดาษ	ลดการใช้พลังงาน	ลดขยะ	ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
เป้าหมายปี 2563	• ลดการใช้กระดาษ ลดลงร้อยละ 15 • สนับสนุนให้เกิดช่องทาง electronic เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง • พัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็น paperless process	• เปลี่ยนหลอดไฟเป็น LED ในพื้นที่สาขา 700 หลอด (ลดการใช้ไฟฟ้าเพิ่ม 27,700 กิโลวัตต์-ชั่วโมง) • ทบทวนการเปลี่ยนเครื่อง PC เป็น Zero Client อย่างต่อเนื่อง	• กล่องโฟม งดการใช้และนำกล่องโฟมเข้าทุกสถานประกอบการของทิสโก้	• จัดโครงการเพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์มากกว่าหรือเท่ากับ 2 โครงการ
เป้าหมายปี 2561	• ลดการใช้กระดาษลงร้อยละ 10 • ปรับปรุงกระบวนการรับข้อมูลเข้าประเภทต่างๆ ให้เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ อิเล็กทรอนิกส์ฟอร์ม เพื่อลดการใช้กระดาษในแต่ละขั้นตอนการทำงานอย่างต่อเนื่อง	• เปลี่ยนหลอดไฟเป็น LED ที่สำนักงานใหญ่ อาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ 9,000 หลอด ลดการใช้ไฟฟ้า 356,500 กิโลวัตต์-ชั่วโมง • เปลี่ยนเครื่อง PC เป็น Zero Client 400 เครื่อง	• กล่องโฟม งดการใช้และนำกล่องโฟมเข้าบริเวณอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์	• ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการจัดอีเวนท์ 1 โครงการ • จัดอบรมสื่อสารเรื่องผลกระทบจากก๊าซเรือนกระจกและทยอยจัดเก็บข้อมูล
ผลการดำเนินงานปี 2561	• ปริมาณกระดาษเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.59 • ขยายช่องทางการให้บริการผ่านโมบายแอปพลิเคชันเพื่อลดการใช้กระดาษ เช่น MyFund, MyPVD • จัดเอกสารประกอบการสัมมนาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	• โครงการเปลี่ยนหลอดไฟเป็น LED ในอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ เลื่อนกำหนดแผนการติดตั้งให้แล้วเสร็จในไตรมาส 1 ปี 2562 • เปลี่ยนเครื่อง PC เป็น Zero Client 387 เครื่อง • ติดตั้งอุปกรณ์ Motion Sensor ในห้องน้ำ	• การแยกขยะ จัดตั้งถังแยกขยะขวดพลาสติก • งดใช้กล่องโฟม ไม่มีการนำกล่องโฟมเข้าบริเวณอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ร้อยละ 100	• จัดโครงการเพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ 3 โครงการ (4 อีเวนท์) คือ โครงการปลูกต้นไม้ โครงการค่ายการเงินและการจัดงาน Staff New Year Party ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ 7,603.82 kg.CO_2e • จัดสัมมนาสำหรับผู้บริหารและพนักงาน เรื่อง “ก๊าซเรือนกระจก” โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

ผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการลดการใช้พลังงานและทรัพยากร

ในปี 2561กลุ่มทิสโก้มีผลการดำเนินงานที่ส่งเสริมการลดการใช้พลังงานและทรัพยากรตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน ดังนี้

1) การลดปริมาณการใช้กระดาษ

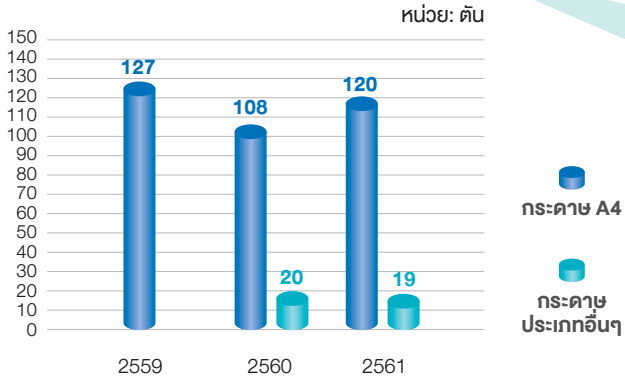
"กระดาษ" เป็นวัสดุสำนักงานสิ้นเปลืองที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจการเงินการธนาคาร เนื่องจากต้องใช้เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการทำธุรกรรมหรือการยืนยันการทำรายการให้กับลูกค้าและอื่นๆ เช่น ใบเสร็จรับเงิน เอกสารสัญญาต่างๆ รายการเคลื่อนไหวทางบัญชี (Statement) แบบฟอร์มคำขอ / ใบรับชำระเงิน เป็นต้น รวมถึงการใช้กระดาษเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในองค์กรในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดพิมพ์รายงานต่างๆ เพื่อใช้ในการตรวจสอบรายการหรือจัดเก็บเพื่อเป็นเอกสารประกอบ เป็นต้น จากเหตุผลและความจำเป็นของการใช้งานกระดาษทั้งเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลภายนอกและสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในองค์กรเหล่านี้ กลุ่มทิสโก้ได้นำมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อยังคงสามารถตอบสนองต่อเหตุผลและความจำเป็นของการใช้งานกระดาษดังกล่าว ทั้งยังสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษซึ่งเป็นแนวทางที่กลุ่มทิสโก้มีการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องและเพิ่มเติมการดำเนินการในทุกปี แนวทางการดำเนินการเพื่อลดการใช้กระดาษที่กลุ่มทิสโก้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- เปลี่ยนแปลงช่องทางในการแจ้งข้อมูล / ข่าวสาร / แจ้งเตือนการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล SMS เป็นต้น
- จัดทำระบบให้ลูกค้าสามารถเรียกดูข้อมูล / รายการบัญชี / รายการเคลื่อนไหวทางบัญชี (Statement) ผ่านช่องทางการให้บริการ e-service ต่างๆ ของกลุ่มทิสโก้ และลดจำนวนการจัดส่งเอกสารให้ลูกค้าโดยให้ลูกค้าที่สมัครขอใช้บริการ e-service ต่างๆ ให้เรียกดูข้อมูลหรือรายงานผ่านระบบที่จัดไว้
- จัดเก็บชุดสำเนาเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์บนระบบการจัดการข้อมูลขององค์กร โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าเรียกดู / ตรวจสอบข้อมูลได้ โดยไม่ต้องจัดพิมพ์เป็นสำเนาและจัดเก็บในรูปของแฟ้มเอกสาร
- สนับสนุนการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ โดยการพัฒนาระบบที่มีการรักษาความปลอดภัยที่ดีและมีระบบจัดเก็บเอกสารหลักฐานที่ดีและเพียงพอ เช่น การส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ / กองทุนรวมผ่านช่องทางอินเตอร์เน็ต
- จัดสื่อการสอนให้อยู่ในรูปแบบของอีเลิร์นนิง และพร้อมให้พนักงานสามารถเข้าเรียกดูได้เสมอ เพื่อลดความจำเป็นในการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของเอกสาร

นอกเหนือจากแนวทางที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องข้างต้นนี้ ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันที่เป็น Mobile Application หลายแอปพลิเคชัน เช่น My Car My TISCO, My Fund,My PVD เป็นต้น ซึ่งนอกจากเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าแล้ว ยังสามารถลดปริมาณการจัดส่งเอกสารหลักฐานต่างๆ ให้กับลูกค้า โดยให้ลูกค้าสามารถเรียกดูและจัดเก็บภาพหลักฐานในรูปแบบของไฟล์ภาพบนอุปกรณ์มือถือของลูกค้าได้แทนการจัดเก็บในรูปของเอกสาร

จากการดำเนินการดังกล่าว นอกจากการส่งผลให้เกิดการลดปริมาณการใช้กระดาษที่สามารถช่วยลดการทำลายทรัพยากรธรรมชาติที่นำมาใช้ในการผลิตกระดาษแล้ว ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานขององค์กร ทั้งค่ากระดาษ ค่าหมึกพิมพ์และค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร รวมถึงลดปริมาณขยะที่เกิดจากกระดาษที่ใช้แล้ว นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดโอกาสของการเกิดความเสี่ยงของการจัดส่ง / แจ้งข้อมูลลูกค้าผิดพลาด และสามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าตามไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในยุคดิจิทัลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อีกด้วย

ปริมาณกระดาษที่ใช้ในการปฏิบัติงานทั้งหมดของกลุ่มทิสโก้



อย่างไรก็ดี จากข้อมูลการใช้กระดาษในปี 2561 พบว่าอัตราการใช้กระดาษยังคงมีปริมาณที่เพิ่มขึ้นจากปี 2560 ร้อยละ 8.59 เนื่องจากอัตราการเติบโตของธุรกิจในกลุ่มทิสโก้ รวมถึงการดำเนินการเปลี่ยนชุดของเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อให้มีการเปิดเผยข้อมูลในส่วนที่เป็นสาระสำคัญให้ครบถ้วนและเพียงพอต่อการตัดสินใจของลูกค้า

กลุ่มทิสโก้ให้ความระมัดระวังในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่อยู่ในการบริหารจัดการของกลุ่มทิสโก้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการทำลายเอกสารหรือกระดาษที่หมดอายุหรือความจำเป็นในการใช้งานแล้ว กลุ่มทิสโก้จึงให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกผู้ให้บริการทำลายเอกสารโดยมีการพิจารณาขั้นตอนทำลายเอกสารที่สามารถให้ความเชื่อมั่นได้ว่าไม่มีข้อมูลที่อยู่ในการบริหารจัดการของกลุ่มทิสโก้รั่วไหลได้ รวมถึงการอนุญาตให้ตัวแทนของกลุ่มทิสโก้เข้าร่วมสังเกตการณ์ความมีประสิทธิภาพของขั้นตอนการทำลายเอกสารได้ นอกเหนือจากการพิจารณาคุณภาพหรือประสิทธิภาพของขั้นตอนการทำลายเอกสารของผู้ให้บริการแล้ว กลุ่มทิสโก้ยังมีการพิจารณาความเหมาะสมของขั้นตอนการนำกระดาษที่ทำลายแล้วกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ของผู้ให้บริการด้วย

2) การอนุรักษ์พลังงาน

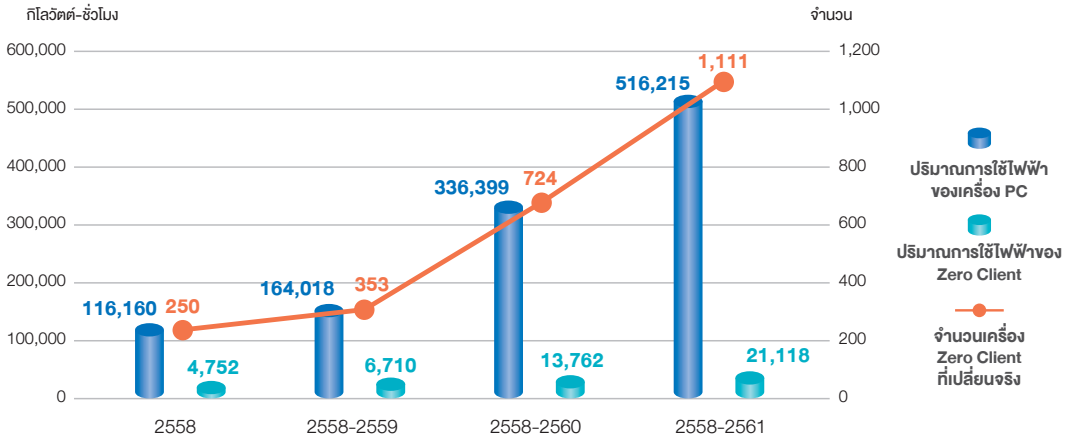
2.1) การบริหารจัดการด้านการลดการบริโภคและการอนุรักษ์พลังงานของกลุ่มทิสโก้

การบริโภคพลังงานไฟฟ้าส่วนใหญ่ของกลุ่มทิสโก้อยู่ในรูปของระบบแสงสว่าง ระบบปรับอากาศ และระบบคอมพิวเตอร์ ภายใต้การสนับสนุนของผู้บริหารได้มีการผลักดันนโยบายและกำหนดแผนงานเกี่ยวกับการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งการดำเนินการและติดตามผลการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากจะช่วยลดต้นทุนของการบริโภคพลังงานไฟฟ้าแล้ว ยังช่วยลดปัญหาหรือผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันเกิดจากการบริโภคพลังงานขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อีกทางหนึ่ง โดยในปี 2561 นอกจากดำเนินการตามแผนงานลดการใช้พลังงานจากการเปลี่ยนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบส่วนบุคคล (Personal Computer : PC) ชนิดเดิมมาเป็นการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้ากับระบบเครือข่ายผ่านอุปกรณ์ที่เป็นตัวเชื่อมที่เรียกว่า “Zero Client” แล้ว กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดแผนการเปลี่ยนหลอดไฟเป็นหลอดไฟแบบประหยัดพลังงาน (LED) โดยระบุในแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ซึ่งรายละเอียดของผลการดำเนินการในปี 2561 สรุปได้ดังนี้

- **การเปลี่ยน PC เป็นเครื่อง Zero Client**

กลุ่มทิสโก้ได้ดำเนินโครงการ VDI (Virtual Desktop Infrastructure) หรือการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เสมือนมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และการบริโภคพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงได้อย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบการใช้คอมพิวเตอร์แบบส่วนบุคคล (Personal Computer : PC) โดยพบว่าอัตรากำลังไฟฟ้าที่ใช้ลดลงจาก 220 วัตต์ต่อหนึ่งเครื่อง PC คงเหลือ เพียง 9 วัตต์ต่อเครื่อง Zero Client หนึ่งเครื่อง เนื่องจากอุปกรณ์มีการพลังงานไฟฟ้าที่น้อยมาก ทำให้ความร้อนสะสมในตัวอุปกรณ์น้อยมากเช่นกัน ส่งผลให้ความร้อนที่ระบายออกจากเครื่องเข้าสู่บริเวณพื้นที่ปฏิบัติงานลดลง นอกจากนี้ยังช่วยลดภาระการทำงานของเครื่องปรับอากาศ ซึ่งเป็นการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าทางอ้อม โครงการนี้เริ่มมีการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ปี 2558 และเปลี่ยนเพิ่มเติมทุกปีอย่างต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลาที่เริ่มโครงการจนถึงปี 2561 มีจำนวนเครื่องที่เปลี่ยนรวมทั้งสิ้น 1,111 เครื่อง คิดเป็นต้นทุนค่าเครื่องที่ประหยัดได้ เมื่อเทียบกับการซื้อเครื่องแบบ PC เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 13,220,900 บาท (ลดลงร้อยละ 58) และสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงได้ประมาณ 495,097 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี หรือประหยัดค่าไฟฟ้าได้ประมาณ 1,485,291 บาทต่อปี โดยในปี 2561 จัดซื้อเครื่อง Zero Client เพื่อทดแทน PC จำนวน 387 เครื่อง ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่จำนวน 400 เครื่อง เนื่องจากมีการเลื่อนแผนการดำเนินการเปลี่ยนจำนวนเครื่อง PC ที่ครบกำหนดเปลี่ยนเป็น เครื่อง Zero Client มาอยู่ในปี 2562 ทั้งนี้ แผนการดำเนินการเกี่ยวกับการเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่อง Zero Client มีการดำเนินการและทบทวนอย่างต่อเนื่อง

อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าสะสมเปรียบเทียบระหว่าง PC และ Zero Client



- **การเปลี่ยนหลอดไฟประหยัดพลังงาน LED**

ตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน (Sustainable Development Roadmap) ได้กำหนดแผนการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าหลอดประหยัดพลังงาน LED สำหรับบริษัทในกลุ่มทิสโก้ทั้งหมด ที่ดำเนินการอยู่ในอาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ให้ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2563

แผนการเปลี่ยนหลอดไฟ เพื่อประหยัดพลังงาน

แผนการดำเนินงาน ปี 2563	แผนการดำเนินงาน ปี 2561	ผลการดำเนินงาน ปี 2561
เปลี่ยนหลอดไฟ LED ของสาขาเพิ่มเติม **700 หลอด**	เปลี่ยนหลอดไฟ **9,000 หลอด** สำหรับบริษัทในกลุ่มทิสโก้ ที่ดำเนินการอยู่ใน อาคารทิสโก้ ทาวเวอร์	ล่าช้ากว่าแผน เนื่องจาก **มีการสรรหา** ผู้ให้บริการรายใหม่

อ้างอิงตามแผนดำเนินงานของปี 2561 เนื่องจากมีการดำเนินการสรรหาผู้ให้บริการเปลี่ยนหลอดไฟรายใหม่ ทำให้การดำเนินการตามแผนล่าช้ากว่าที่กำหนด โดยในปลายปี 2561 กลุ่มทิสโก้ได้ลงนามในสัญญาจ้างดำเนินการติดตั้งหลอดไฟ LED กับผู้ให้บริการเรียบร้อยแล้ว โดยมีกำหนดแผนให้ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟ LED ของบริษัทในกลุ่มทิสโก้ทั้งหมดที่ดำเนินการอยู่ในอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 1 ของปี 2562

- **การติดตั้งอุปกรณ์** Motion Sensor **ในห้องน้ำ**
  ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้มีการดำเนินการเพื่อลดการใช้พลังงานเพิ่มเติมจากแผนงานที่กำหนด โดยมีการติดตั้งอุปกรณ์ Motion Sensor ในห้องน้ำทุกชั้นของบริษัทในกลุ่มทิสโก้ทั้งหมดที่ดำเนินการอยู่ในอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ อุปกรณ์ดังกล่าวจะติดตั้งเฉพาะหลอดไฟบางหลอด ซึ่งจะส่งผลให้มีการตัดกระแสไฟฟ้าในทุกๆ 5 นาที เมื่อพบว่าภายในห้องน้ำไม่มีการเคลื่อนไหว ทั้งนี้ได้เริ่มดำเนินการติดตั้งในช่วงปลายปี 2561 คาดว่าแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 1 ของปี 2562

2.2) **การบริหารจัดการด้านการลดการบริโภคและการอนุรักษ์พลังงานร่วมกับคู่ค้า**

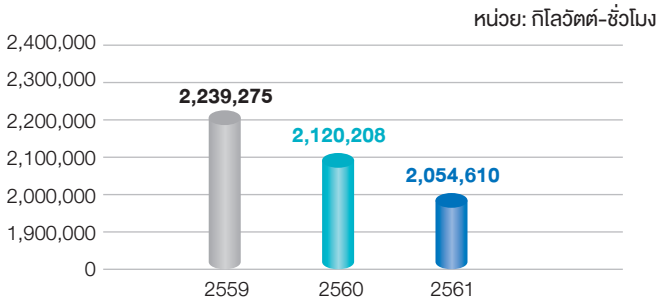
กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งการดำเนินการโดยกลุ่มทิสโก้เองและการดำเนินการร่วมกับคู่ค้า ในการดำเนินการอนุรักษ์พลังงานร่วมกับคู่ค้านั้น กลุ่มทิสโก้มีการดำเนินการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมร่วมกับนิติบุคคลอาคารชุดยมราชซึ่งการบริหารงานของอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์นั้น ดำเนินการภายใต้นโยบายคณะกรรมการบริหารควบคุมบริหารจัดการอาคารชุดฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งจากตัวแทนเจ้าของร่วม ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากกลุ่มทิสโก้ จำนวน 4 ท่าน ตัวแทนจากบริษัทอื่น 1 ท่าน และบุคคลธรรมดา 2 ท่าน การบริหารจัดการอาคารเพื่อร่วมรักษาสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทิสโก้นั้น ผลักดันผ่านตัวแทนของกลุ่มทิสโก้ผ่านคณะกรรมการบริหารควบคุมบริหารจัดการอาคารชุดฯ เพื่อให้มีการกำหนดแนวทางในการบริหารอาคารโดยคำนึงถึงการใช้พลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของอาคารให้มีความพร้อมรองรับการใช้งานของเจ้าของร่วมและผู้เช่าภายในอาคารอย่างต่อเนื่อง โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมานั้น นิติบุคคลอาคารชุดฯ มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพในเรื่องการบริหารด้านการประหยัดพลังงานโดยได้รับการรับรองจากการได้รับรางวัลอาคารชุดที่มีการบริหารด้านการ

ประหยัดพลังงานที่เป็นเลิศ (Best Practice Award : Energy Management and Sustainability) จากสมาคมวิชาชีพการบริหารทรัพยากรอาคาร (Thailand Facility Management Association) ในปี 2559

ในปี 2561 คณะกรรมการบริหารจัดการอาคารชุดฯ ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงระบบในอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ โดยมุ่งเน้นเป้าหมายการบริโภคทรัพยากรอย่างยั่งยืนและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง 3 โครงการ ดังนี้

1) โครงการปรับปรุงระบบลิฟต์โดยสารด้าน High Zone ซึ่งดำเนินการแล้วเสร็จในเดือนกุมภาพันธ์ 2561 ทำให้สามารถประหยัดพลังงานได้ร้อยละ 26.50 เมื่อเทียบกับการใช้พลังงานของลิฟต์แบบเดิม นอกจากนี้ยังคำนึงการรองรับการใช้งานของผู้พิการทางสายตาด้วยการออกแบบปุ่มกดให้มีอักษรเบรลล์
2) โครงการเปลี่ยนระบบปรับสภาพน้ำหล่อเย็นในระบบหอระบายความร้อน (Cooling Tower) จากระบบ SYNERGY เป็นระบบ OZONE ซึ่งนอกจากจะช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้า และลดการสูญเสียทรัพยากรน้ำในอัตราร้อยละ 67 ต่อเดือน และ ร้อยละ 75 ต่อเดือน ตามลำดับแล้ว ยังสามารถงดการใช้สารเคมีในการปรับสภาพน้ำใน Cooling Tower ทำให้น้ำทิ้งจากระบบปลอดสารเคมีปนเปื้อนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
3) โครงการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ บริเวณโถงกลาง ชั้น 1 ของอาคาร ดำเนินการแล้วเสร็จในเดือนมีนาคม 2561 นอกจากจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่องปรับอากาศแล้วยังช่วยประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้ร้อยละ 30

อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ สำหรับพื้นที่ส่วนกลาง



จากการดำเนินการตามโครงการดังกล่าว **ส่งผลให้ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า** ในพื้นที่ส่วนกลางของอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ **ในปี 2561**

ลดลง 65,598

กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็น **จำนวนเงิน**

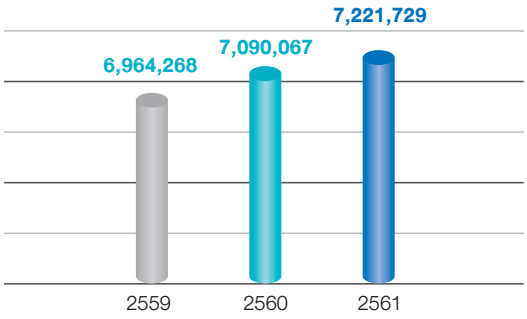
23,402

บาทต่อปี

จากการบริหารจัดการด้านการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากการดำเนินการโดยตรงของกลุ่มทิสโก้และจากการบริหารจัดการร่วมกับนิติบุคคลอาคารชุดฯ เพื่อให้เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางที่กล่าวข้างต้น ถึงแม้ว่าปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าภายในอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ของบริษัทในกลุ่มทิสโก้ในปี 2561 รวมเป็น จำนวนทั้งสิ้น 7,221,729 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็นสัดส่วนการใช้พลังงานต่อพื้นที่ 263.69 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อตารางเมตรต่อปี ซึ่งปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าสูงขึ้นในอัตราร้อยละ 2 เทียบจากปีก่อน แต่เมื่อพิจารณาสัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อพื้นที่พบว่า สัดส่วนการใช้พลังงานต่อพื้นที่ลดลง 6.83 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อตารางเมตรต่อปีเมื่อเทียบกับปี 2560 ทั้งนี้เนื่องจากปี 2561 กลุ่มทิสโก้มีการขยายพื้นที่การทำงานภายในอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ จาก 26,209.31 ตารางเมตร ในปี 2560 เป็น 27,387.71 ตารางเมตรในปี 2561 ในช่วงไตรมาสที่ 3 ของปี 2560 ทำให้มีการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มมากขึ้นและอัตราการเพิ่มขึ้นของการใช้ไฟฟ้าต่อเนื่องมาในปี 2561 เนื่องจากมีการใช้พลังงานในส่วนที่ขยายพื้นที่เพิ่มขึ้นเต็มทั้งปี

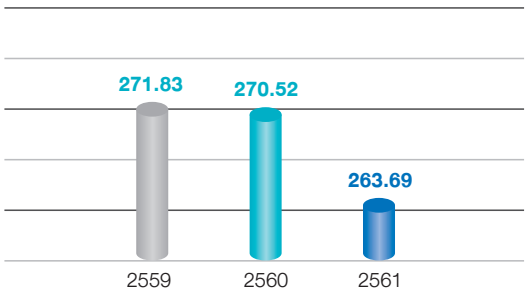
อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าของบริษัทในกลุ่มทิสโก้ทั้งหมดที่ดำเนินการอยู่ในอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์

หน่วย: กิโลวัตต์-ชั่วโมง



สัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อพื้นที่ Energy Intensity Ratio

หน่วย: กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อตารางเมตร



หมายเหตุ : ข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าและสัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อพื้นที่ ไม่นับรวมสาขาต่างจังหวัดและปริมณฑลของ ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัท ทิสโก้ โตเกียว ลีสซิ่ง จำกัด บริษัท เอชทีซี ลีสซิ่ง จำกัด และบริษัท ไฮเวย์ จำกัด

3) การลดขยะ

ปัญหาขยะเป็นปัญหาที่เกิดมาจากพฤติกรรมการบริโภคของคนในประเทศ การบริโภคที่ก่อให้เกิดขยะที่ไม่สามารถย่อยสลายได้ตามกระบวนการธรรมชาติหรือย่อยสลายได้ยากหรือใช้เวลานาน เช่น ผลิตภัณฑ์โฟม พลาสติก การแยกขยะจากต้นทาง การจัดการขยะที่ไม่ได้มาตรฐานก่อให้เกิดมลพิษและไม่เกิดการนำกลับมาใช้ซ้ำเหล่านี้ ก่อให้เกิดปัญหามลพิษและสิ่งแวดล้อม ปัญหาขยะในทะเลที่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและชีวิตความเป็นอยู่ของสัตว์ในทะเล รวมถึงผลกระทบต่อสุขอนามัยของคนในประเทศ กลุ่มทิสโก้ตระหนักถึงปัญหาและผลกระทบดังกล่าว จึงให้ความสำคัญของการจัดการขยะที่เกิดจากการดำเนินการขององค์กร เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐาน ลดปัญหาการเกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการทำให้เกิดการนำกลับมาใช้ซ้ำ ตลอดจนถึงการสร้างจิตสำนึกและการตระหนักรู้ให้กับพนักงาน ให้ร่วมผลักดันให้เกิดกระบวนการรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ไม่ใช่การกระทำที่เกิดขึ้นภายในสถานประกอบการเท่านั้นแต่ก่อให้เกิดการต่อยอดนำกลับไปใช้ชีวิตประจำวันของครอบครัว และขยายต่อไปยังชุมชนแวดล้อมต่อไป

ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้มีการกำหนดเป้าหมายในแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน มีการจัดตั้งโครงการ 3 ท้าทล้าเปลี่ยน โดยรณรงค์ให้พนักงานในกลุ่มทิสโก้ทุกคนร่วมมือและร่วมใจ ในการดำเนินการใน 3 กิจกรรมหลัก ได้แก่

1) ปลอดโฟมทุกเวลา
2) แยกขยะเพิ่มมูลค่า
3) เลิกพึ่งพาพลาสติก

กิจกรรมปลอดโฟมทุกเวลา

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการลดขยะและช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม กลุ่มทิสโก้มีการกำหนดเป้าหมายในแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน ให้พนักงานทิสโก้ทุกคนงดการใช้และนำบรรจุภัณฑ์ที่เป็นโฟมเข้ามาในอาคารและสถานประกอบการทุกแห่ง โดยเริ่มต้นจากการงดการใช้และนำบรรจุภัณฑ์ที่เป็นโฟมเข้ามาของบริษัทในกลุ่มทั้งหมดที่ดำเนินการอยู่ในอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ โดยมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการ พร้อมทั้งประกาศสื่อสารผลการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดการตระหนักรู้และร่วมมือในการดำเนินการ

อย่างจริงจัง ซึ่งการดำเนินการนอกจากจะคาดหวังให้พนักงานของกลุ่มทิสโก้มีความตระหนักถึงผลกระทบของการใช้โฟมที่มีต่อสุขภาพของตนเอง ครอบครัว และต่อสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังคาดหวังให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมงดการใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นโฟมจากการตระหนักรู้ของตนเอง เพื่อให้มีการต่อยอดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปยังครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนและคนใกล้ชิด กลุ่มทิสโก้ยังคาดหวังว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เริ่มต้นจากพนักงานในกลุ่มทิสโก้นั้น ส่งผลต่อชุมชนโดยรอบสถานประกอบการของกลุ่มทิสโก้และโดยรอบที่อยู่อาศัยของพนักงานและครอบครัว โดยเฉพาะกลุ่มผู้ค้าให้สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมให้งดการใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นโฟมเพื่อร่วมกันลดขยะและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้และนิติบุคคลอาคารชุดฯ ได้ร่วมกันรณรงค์โครงการงดการใช้และนำบรรจุภัณฑ์ที่เป็นโฟมเข้าในอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ โดยมีการจัดนิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับอันตรายจากการใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นโฟมบรรจุอาหาร ติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์งดการนำบรรจุภัณฑ์ที่เป็นโฟมเข้าอาคารบริเวณทุกจุดทางเข้า-ออกอาคาร นอกจากนี้ยังประสานงานไปยังร้านค้าต่างๆ ที่อยู่ภายในอาคารให้งดใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นโฟมบรรจุอาหาร โดยกำหนดเป้าหมายให้มีการงดการใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นโฟมภายในอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ ทั้งนี้กลุ่มทิสโก้ได้มีการกำหนดเป้าหมายให้มีการงดการใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นโฟมภายในอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ ในอัตราร้อยละ 100 ภายในสิ้นปี 2561 ซึ่งผลการดำเนินการสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้เร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนด

กิจกรรมแยกขยะเพิ่มมูลค่า

กลุ่มทิสโก้ได้จัดถังแยกขยะพลาสติกออกจากขยะทั่วไป เพื่อให้พนักงานช่วยกันคัดแยกขยะพลาสติกที่สามารถนำกลับมาใช้งานได้ใหม่ (Recycle) ออกจากขยะทั่วไป และนำออกขายให้กับบริษัทที่นำกลับไปแปรสภาพเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) หรือนำไปเพิ่มมูลค่า (Upcycling)โดยรายได้จากการคัดแยกขยะและนำไปขาย มีการนำไปบริจาคให้กับมูลนิธิทิสโก้เพื่อดำเนินการตามสาธารณกุศลต่อไป กลุ่มทิสโก้เริ่มรณรงค์การคัดแยกขยะพลาสติกในช่วงกลางเดือนกรกฎาคม 2561 โดยไม่ได้กำหนดเป็นเป้าหมายของการดำเนินการ เป็นการรณรงค์เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจของพนักงานและนำผลของการกระทำดังกล่าวไปร่วมบริจาคเพื่อสาธารณกุศล ระยะเวลาการดำเนินการนับตั้งแต่การรณรงค์จนถึงสิ้นปี 2561 สามารถคัดแยกขยะพลาสติกและนำออกขายต่อให้บริษัทที่รับซื้อเป็นปริมาณทั้งสิ้นกว่าหนึ่งตัน เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการนำกลับมาใช้ใหม่โดยการอัดเป็นก้อนพลาสติกและรีดออกมาเป็นเม็ดพลาสติกก่อนนำกลับขึ้นรูปอีกครั้ง เพื่อนำไปทำอุปกรณ์หรือภาชนะต่างๆ เช่น ถ้วย ชาม กาละมัง ถังน้ำ เป็นต้น

4) การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

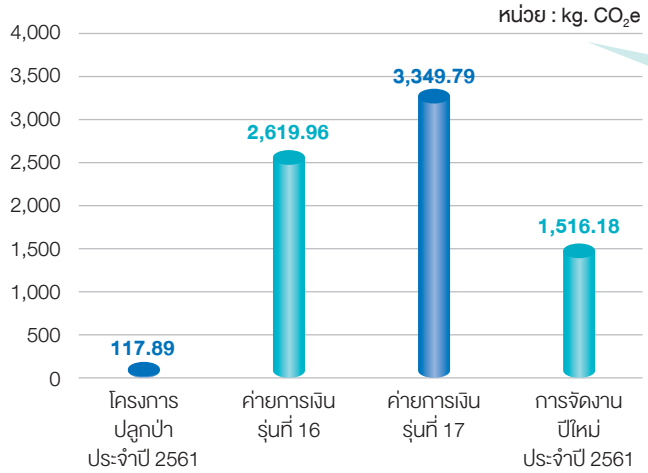
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสนใจ ดังจะเห็นได้จากการร่วมกันของทุกภาคส่วนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชุมรัฐภาคีฯ (Conference of the Parties : COP) ครั้งที่ 21 ที่ได้เกิด “ข้อตกลงปารีส (Paris Agreement)” อันมีสาระสำคัญ คือ การควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกให้ต่ำกว่า 2 องศาเซลเซียส อีกทั้งล่าสุดคนกรุงเทพฯ ยังต้องเผชิญปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก หรือที่เรียกกันว่า PM 2.5 ที่ส่งผลกระทบอย่างหนักทำให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม หันมาให้ความสนใจเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมากขึ้น ที่ผ่านมากลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มต้นจากการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจากโครงการปลูกต้นไม้ที่กลุ่มทิสโก้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2534 การอนุรักษ์และลดการใช้พลังงาน การลดขยะ เป็นต้น โดยมาตรการการดำเนินการดังกล่าว กลุ่มทิสโก้มีการดำเนินการและมีแผนการพัฒนาเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมอย่างสม่ำเสมอ

ผลการดำเนินงาน

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่เริ่มทวีความรุนแรงและส่งผลกระทบในวงกว้าง โดยเริ่มจากการสร้างความรู้ความเข้าใจและการตระหนักรู้ให้กับผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กร เพื่อสร้างจิตสำนึกและให้ความร่วมมืออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการดำเนินการที่สามารถลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในปี 2561 กลุ่มทิสโก้ได้รับเกียรติจากผู้ชำนาญการขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์กรมหาชน - อบก.) มาให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มทิสโก้ตระหนักถึงปัญหาและได้รับความรู้เกี่ยวกับแหล่งการเกิดก๊าซเรือนกระจก ผลกระทบของภาวะโลกร้อนต่อเศรษฐกิจ และสังคม รวมถึงการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความเกี่ยวข้องระหว่างการดำเนินงานของสถาบันการเงินที่มีส่วนทำให้เกิดก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อม นอกจากนี้กลุ่มทิสโก้ได้เริ่มศึกษามาตรฐาน วิธีการประเมินปริมาณการใช้ก๊าซเรือนกระจก รวมถึงการวัดค่า การรายงานและติดตามผล

เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการช่วยลดโลกร้อน สำหรับผู้นำโครงการ ผู้กำกับดูแลการดำเนินการงานตามโครงการ และผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทุกส่วนงานในปี 2561 กลุ่มทิสโก้ได้เข้าร่วมโครงการ “Care the Bear : Change the Climate Change by Eco Event” ที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจัดขึ้น ซึ่งนอกจากการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานแล้ว ยังเป็นการร่วมมือเพื่อช่วยลดปัญหาโลกร้อนอีกด้วย โดยมีการดำเนินการผ่านการจัด Eco Event ที่เป็นโครงการที่สอดรับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ Sustainable Development Goals (SDGs) ข้อที่ 13 “Climate Action” อีกทั้งโครงการนี้ยังสอดคล้องกับแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน ขององค์กรอีกด้วย

ปริมาณการลด Carbon Footprint



ปี 2561
กลุ่มทิสโก้ได้เข้าร่วมโครงการ
Care the Bear
ช่วยลด carbon footprint ได้รวม
7,603.82
kg.CO_2e
หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่ถึง
844 ต้น
จากการจัด 4 อีเวนท์

ขอบเขตและแนวทางการดำเนินงาน

กิจกรรมนำร่อง 3 กิจกรรม 4 อีเวนท์ ที่ทิสโก้จัดขึ้นภายใต้โครงการ “Care the Bear” นอกจากจะเป็นการสนับสนุนโครงการแล้วยังมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อมให้ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาปรับปรุงรูปแบบการจัดเลี้ยง การจัดงาน Event ที่เกิดขึ้นภายในอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ ด้วยภาชนะ วัสดุ อุปกรณ์ที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก นำองค์ความรู้ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพผนวกรวมเข้ากับกิจกรรมค่ายการเงิน ถ่ายทอดให้กับเยาวชนที่มาจากทั่วทุกภาคของประเทศ

ทั้งนี้ขอบเขตและแนวทางการดำเนินการที่ช่วยลดปริมาณ Carbon Footprint จากการจัดงานอีเวนท์ วิธีการเก็บข้อมูล และมาตรฐานการคำนวณการลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์จากงานอีเวนท์ ได้ดำเนินการตามคู่มือ Care the Bear : Eco Event Kit ซึ่งได้รับการสนับสนุนจาก ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งมีองค์ประกอบ 6 เรื่องหลัก ดังนี้

1. รณรงค์ให้เดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะหรือเดินทางร่วมกัน
2. ลดการใช้กระดาษและพลาสติกจากเอกสารต่างๆ และบรรจุภัณฑ์
3. งดการใช้โฟม จากบรรจุภัณฑ์หรือโฟมเพื่อการตกแต่ง
4. ลดการใช้พลังงานจากอุปกรณ์ไฟฟ้าหรือเปลี่ยนไปใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงาน
5. ออกแบบโดยใช้วัสดุตกแต่งที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้
6. ลดขยะจากอาหารเหลือทิ้ง ในงานอีเวนท์

ผลการดำเนินงานของการลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) จากการจัดงานอีเวนท์ตลอดปี 2561

ชื่อกิจกรรม	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม (คน)	ขอบเขตการช่วยลดปริมาณ CO_2	ปริมาณ CO_2 ที่ลดได้ ($kg.CO_2e$)	เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่ (ต้น) (เพื่อดูดซับปริมาณก๊าซ CO_2 ที่เกิดขึ้น)
1) ปลูกต้นไม้รักษ์ป่าน้ำกร่อย	162	1) เดินทางโดยรถสาธารณะ 2) ลดการใช้กระดาษ พลาสติก โฟม 3) ลดการเกิดขยะจากอาหาร เหลือทิ้งในงาน	10.28 7.67 99.94	
		รวม	117.89	13
2) ค่ายการเงิน รุ่นที่ 16 และ 17	240	1) เดินทางโดยรถสาธารณะ 2) ลดการใช้กระดาษ พลาสติก โฟมและนำวัสดุตกแต่งกลับมาใช้ใหม่ 3) ลดการเกิดขยะจากอาหาร เหลือทิ้งในงาน	5,058.19 123.52 788.04	
		รวม	5,969.75	663
3) TISCO Road to Champion Staff Party	4,000	1) เดินทางโดยรถสาธารณะ	1,516.18	168
		รวมทั้งหมด	7,603.82	844

หมายเหตุ: อีเวนท์ที่เข้าร่วมโครงการคือ งานที่มีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 100 คนขึ้นไป

5. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ทิสโก้ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีโครงการปลูกต้นไม้มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2534 ซึ่งนอกจากจะกระตุ้นสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูสมดุลทางธรรมชาติแล้ว ยังมีส่วนช่วยบรรเทาผลกระทบอันเนื่องจากภาวะโลกร้อนที่เป็นปัญหาสำคัญในปัจจุบัน

ปลูกต้นไม้ประจำปี

โดยในปี 2561 ผู้บริหาร และพนักงานจิตอาสา รวม 200 คน ได้ร่วมปลูกต้นไม้เป็นจำนวน 2,000 ต้น ในพื้นที่สวนเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 ภายในโครงการลูกพระดาบส จ.สมุทรปราการ ตามพระราชดำริ ซึ่งปลูกต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 8 รวมถึงการปลูกซ่อมแซมในพื้นที่เดิมบางส่วนด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้พันธุ์ไม้ในเขตน้ำกร่อย หรือพืชที่สามารถทนต่อสภาพดินเค็มในลักษณะสวนพฤกษศาสตร์ และสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของโครงการฯ ก่อให้เกิดการสร้างอาชีพสร้างรายได้ให้แก่คนในชุมชน ซึ่งตลอดระยะเวลาตั้งแต่เริ่มโครงการปี 2534 จนถึง 2561 ได้ปลูกต้นไม้ไปแล้ว จำนวน 360,400 ต้น ในพื้นที่กว่า 1,000 ไร่ ในจังหวัดต่างๆ ได้แก่ กาญจนบุรี นครนายก เพชรบุรี นครสวรรค์ นครราชสีมา และสมุทรปราการ

นอกจากนี้ ผู้บริหารและพนักงานจิตอาสาของสาขาในภูมิภาคต่างๆ ยังได้จัดกิจกรรมปลูกต้นไม้ เพื่อร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพัฒนาชุมชน ดังนี้ สาขาภาคกลาง ปลูกต้นกัลปพฤกษ์จำนวน550 ต้น ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาสามหลั่น จ.สระบุรี สาขาภาคใต้ ปลูกต้นเหลืองปรีดียาธรจำนวน 300 ต้น ในพื้นที่ตลาดน้ำคลองแห จ.สงขลา และสาขาในภาคเหนือ ปลูกต้นราชพฤกษ์จำนวน 200 ต้น บริเวณเขื่อนแม่กวงอุดมธารา จ.เชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์ เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สร้างรายได้ให้กับชุมชนต่อไป

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ได้ถูกจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงาน GRI Standards และกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน (Financial Services Sector Disclosures) ขององค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (GRI) โดยระบุเนื้อหาข้อมูลองค์กร แนวทางการบริหารจัดการ หัวข้อเรื่องความยั่งยืนและตัวบ่งชี้การดำเนินงานที่มีนัยสำคัญในช่วงปี 2561 ครอบคลุมการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาความเกี่ยวข้อง และการส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตลอดจนนำเสนอความเชื่อมโยงของการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี 2573 (SDG2030) ตามหลักเกณฑ์และขอบข่ายการรายงานดังนี้

ระดับของข้อมูลที่เปิดเผย	เป็นไปตามเกณฑ์-หลัก ('In accordance' – Core)
ช่วงเวลาของการรายงาน	วันที่ 1 มกราคม 2561 - วันที่ 31 ธันวาคม 2561
รอบการรายงาน	รายปี
รายชื่อบริษัทและบริษัทในเครือ	บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) • ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) • บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด • บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด • บริษัท ไฮเวย์ จำกัด • บริษัท ทิสโก้ อินชัวรันส์ โซลูชั่น จำกัด • บริษัท ทิสโก้ อินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี จำกัด • บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทิสโก้ จำกัด • บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด • บริษัทหลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุนดอยช์ ทิสโก้ จำกัด • บริษัท ทิสโก้ โตเกียว ลีสซิ่ง จำกัด* • บริษัท เอชทีซี ลีสซิ่ง จำกัด* หมายเหตุ * ไม่รวมอยู่ในงบการเงินรวมตามมาตรฐานการบัญชีไทย
การรับรองคุณภาพรายงาน	คณะผู้บริหารและคณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้ มีบทบาทหน้าที่ในการติดตาม ควบคุมดูแล การจัดทำรายงานความยั่งยืน เพื่อให้เนื้อหาของรายงานมีความสมบูรณ์และครอบคลุมหัวข้อเรื่องสำคัญที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งให้ความเห็นชอบ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ทั้งนี้ ในอนาคตกลุ่มทิสโก้มีแผนพิจารณาให้หน่วยงานภายนอก (Third Party) ทำการตรวจสอบรายงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความครบถ้วนของรายงานต่อไป ทั้งนี้ ข้อมูลทางการเงินในรายงานฉบับนี้ นำข้อมูลมาจากระบบบัญชีเดียวกันกับที่ใช้จัดทำงบการเงิน และข้อมูลทางการเงินที่แสดงในรายงานประจำปี 2561 ของ บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ซึ่งได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต
รายงานฉบับก่อนหน้า	รายงานความยั่งยืน ปี 2560 บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ช่องทางติดต่อในกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับรายงานหรือเนื้อหาของรายงาน

หน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
48/49 อาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
โทรศัพท์ : 0 2633 6000
โทรสาร : 0 2633 6855

รางวัลแห่งความสำเร็จ

จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ด้วยการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล การสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ อันเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาอย่างยั่งยืน ส่งผลให้ในปี 2561 ทิสโก้ได้รับรางวัลแห่งความสำเร็จจากสถาบันต่างๆ ทั้งในระดับประเทศและสากล ดังนี้

รางวัลระดับประเทศ

ด้านผลการดำเนินงาน

Best Company Performance

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม Best Company Performance Award ของกลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดระหว่าง 30,000-100,000 ล้านบาท ในงาน SET Awards 2018 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยคณะกรรมการพิจารณาจากข้อมูลผลประกอบการทางธุรกิจ การกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ ในประเด็นการเปิดเผยข้อมูลและคุณภาพของงบการเงิน ซึ่งกลุ่มทิสโก้เคยได้รับรางวัลผลการดำเนินงานดีเด่นมาแล้วเมื่อปี 2559

Distinguished Financial Management

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัล Distinguished Financial Management บริษัทที่มีการบริหารทางการเงินอย่างโดดเด่น ในงาน Thailand Corporate Excellence Awards 2018 จัดโดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อยกย่องความสำเร็จในการบริหารจัดการขององค์กรธุรกิจไทย และเป็นแบบอย่างให้แก่องค์กรอื่นๆ

ด้านการกำกับดูแลกิจการ

หุ้นยั่งยืน

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับการคัดเลือกเป็น “หุ้นยั่งยืน” (Thailand Sustainability Investment -THSI) ประจำปี 2561 ในงาน SET Sustainability Awards 2018 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งทิสโก้ได้รับรางวัลดังกล่าวต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 สะท้อนถึงการให้ความสำคัญด้านการพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว โดยคำนึงถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบด้าน การนำนวัตกรรมมาขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย สังคมและสิ่งแวดล้อม ตามแนวทางด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่กำหนดไว้

รางวัลระดับประเทศ

Excellent CG Scoring

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับการประเมินในระดับ “ดีเลิศ” และได้รับการจัดอยู่ในระดับ Top Quartile ของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มที่มีมูลค่าทางการตลาดมากกว่า 10,000 ล้านบาท ต่อเนื่องเป็นปีที่ 11 ในการประกาศผลสำรวจการรายงานด้านการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2561 จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

รายงานความยั่งยืน Most Improved

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัล Most Improved จากสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย ในพิธีมอบรางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2561 แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการเปิดเผยข้อมูลตามกรอบสากล ครอบคลุมการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม (ESG) นอกเหนือไปจากข้อมูลทางการเงิน อีกทั้งแสดงถึงความยั่งยืนของธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

รายงานความยั่งยืนระดับ “ดีเด่น”

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลรายงานความยั่งยืนระดับดีเด่น จากสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย ในพิธีมอบรางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2561 โดยรายงานดังกล่าวมีความโดดเด่นในการเปิดเผยข้อมูลเรื่อง กรอบความยั่งยืนทิสโก้ซึ่งได้นำมาบูรณาการผนวกเข้าสู่การดำเนินงานหลักตามภารกิจขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม มีข้อมูลการส่งเสริมการสร้างตลาดทุนที่ยั่งยืน การเสริมสร้างเศรษฐกิจในชนบทและการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และการบริหารผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ในรูปแบบที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ

ESG100

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับการคัดเลือกเป็น 1 ใน 100 ของบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, Governance) หรือ กลุ่มหลักทรัพย์ ESG 100 ประจำปี 2561 จากสถาบันไทยพัฒน์ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 นับตั้งแต่เริ่มมีการจัดอันดับกลุ่มหลักทรัพย์ ESG 100 ในปี 2558

ผลประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2561 ในระดับ “ดีเลิศ”

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับการประเมินคุณภาพการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2561 ด้วยคะแนนเต็ม 100 คะแนน ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 โดย สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียน และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ จากจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่เข้าร่วมโครงการประเมินทั้งหมด 657 บริษัท

รางวัลระดับประเทศ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

Most Active Bank in Corporate Bond Secondary Market

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัล Most Active Bank in Corporate Bond Secondary Market ประจำปี 2561 ในงาน Best Bond Awards 2018 จัดขึ้นโดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย (ThaiBMA) ซึ่งรางวัลดังกล่าวมอบให้ธนาคารในด้านการส่งเสริมให้เกิดสภาพคล่องของหุ้นกู้ภาคเอกชนในตลาดรอง ที่มีมูลค่ารวมของการซื้อขายหุ้นกู้ภาคเอกชนมากที่สุดในปี 2561

ทีมวิเคราะห์การลงทุนยอดเยี่ยม

บริษัทหลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุน ดอยช์ ทิสโก้ จำกัด ได้รับรางวัลประเภทที่มวิเคราะห์การลงทุนยอดเยี่ยม-นักลงทุนรายสถาบัน ในงานมอบรางวัลนักวิเคราะห์ยอดเยี่ยม ประจำปี 2561 (IAA BEST ANALYST AWARDS 2018) จัดโดยสมาคมนักวิเคราะห์การลงทุน

นักวิเคราะห์การลงทุนยอดเยี่ยม

บริษัทหลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุน ดอยช์ ทิสโก้ จำกัด ได้รับรางวัลนักวิเคราะห์การลงทุนยอดเยี่ยม หมวดเทคโนโลยี - นักลงทุนรายสถาบัน ระดับบุคคล ในงานมอบรางวัลนักวิเคราะห์ยอดเยี่ยม ประจำปี 2561 (IAA BEST ANALYST AWARDS 2018) จัดโดยสมาคมนักวิเคราะห์การลงทุน ซึ่งพิจารณาจากผลโหวตของนักลงทุนรายสถาบัน พร้อมด้วยเกณฑ์การพิจารณาจากคณะกรรมการ

ประกาศเกียรติคุณแก่นักวิเคราะห์ทางเทคนิคที่มีความโดดเด่น

บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด ได้รับการประกาศเกียรติคุณแก่นักวิเคราะห์ทางเทคนิค - ไม่แยกประเภท นักลงทุนสายสถาบันและนักลงทุนรายบุคคลที่มีความโดดเด่นในผลงาน ในงานมอบรางวัลนักวิเคราะห์ยอดเยี่ยม ประจำปี 2561 (IAA BEST ANALYST AWARDS 2018) จัดโดยสมาคมนักวิเคราะห์การลงทุน

รางวัลระดับสากล

ด้านการกำกับดูแลกิจการ

ASEAN CG Scorecard

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับ รางวัล Top 50 ASEAN CG Scorecard ในฐานะบริษัทจดทะเบียนที่ได้คะแนน ASEAN CG Scorecard สูงสุด 50 อันดับแรกของกลุ่มอาเซียน จาก ASEAN Capital Markets Forum ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานกำกับตลาดทุนของแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียน โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานบรรษัทภิบาลของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มประเทศอาเซียนไปสู่ระดับสากล และทิสโก้เป็น 1 ใน 11 บริษัทจดทะเบียนไทยที่ได้รับรางวัลดังกล่าวนี้ โดยคณะกรรมการพิจารณาจากเอกสารของบริษัทที่เปิดเผยต่อสาธารณะ และนำมาเปรียบเทียบกับแนวทางการกำกับดูแลกิจการขององค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD) และสอบผ่าน Validation Process โดยผู้ประเมินอิสระภายนอก

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

Top Bank in Corporate Bonds

ธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลTop Bank in Corporate Bonds สถาบันการเงินที่ซื้อขายตราสารหนี้ภาคเอกชนในตลาดรองยอดเยี่ยม จาก The Asset สื่อการเงินการลงทุนชั้นนำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ในงาน The Asset Benchmark Research Awards 2018

Best Provident Fund Provider Thailand 2018

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด รับรางวัล Best Provident Fund Provider Thailand 2018 จาก Global Banking and Finance Review สื่อการเงินชั้นนำระดับโลก ที่พิจารณาจากผลงานที่สามารถบริหารผลตอบแทนที่ดีอย่างสม่ำเสมอให้กับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และรักษามาตรฐานการบริการที่ตอบสนองความต้องการที่หลากหลายได้เป็นอย่างดี

Most Innovative Asset Management Company - Thailand 2018

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด ได้รับรางวัล Most Innovative Asset Management Company - Thailand 2018 จากนิตยสาร International Finance (UK) นิตยสารการเงินชั้นนำระดับโลก ในงาน International Finance Awards 2018 โดยรางวัลดังกล่าวมอบให้บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมที่มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ทางการลงทุนในรูปแบบใหม่ เพื่อเพิ่มทางเลือกที่ดีให้กับนักลงทุนอยู่เสมอ

Best Individual

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัล Best Individual ผู้ค้าตราสารหนี้ภาคเอกชนในตลาดรองดีเด่น - ระดับบุคคล จาก The Asset สื่อการเงินการลงทุนชั้นนำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ในงาน The Asset Benchmark Research Awards 2018

ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
GRI 101 : Foundation 2016					
General Disclosures					
GRI 102 : General disclosures 2016	Organizational profile				
	102-1 Name of the organization	SR p.13			
	102-2 Activities, brands, products, and services	SR p.6-10			
	102-3 Location of headquarters	SR p.13			
	102-4 Location of operations	SR p.13			
	102-5 Ownership and legal form	SR p.13			
	102-6 Markets served	SR p.7-10			
	102-7 Scale of the organization	SR p.7-11			
	102-8 Information on employees and other workers	SR p.12			
	102-9 Supply chain	SR p.92-93			
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	SR p.11, 92-94			
	102-11 Precautionary Principle or approach	SR p.143			
	102-12 External initiatives	SR p.13			
	102-13 Membership of associations	SR p.13			
	Strategy				
	102-14 Statement from senior decision-maker	SR p.2-4			
	102-15 Key impact, risk, opportunities	SR p.2-4			
	Ethics and integrity				
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	SR p.5 www.tisco.co.th/content/dam/tiscobank/download/about-tisco/corporate-governance-policy-th.pdf			
	102-18 Governance structure	SR p.14-15, 80-82			
	102-19 Delegating authority	SR p.15-16			
	102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting	SR p.25			

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
AR - รายงานประจำปี บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
FS - การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
	Stakeholder engagement				
	102-40 List of stakeholder groups	SR p.18-22			
	102-41 Collective bargaining agreements	SR p.103			
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	SR p.17			
	102-43 Approach to stakeholder engagement	SR p.18-22, 64-68			
	102-44 Key topics and concerns raised	SR p.18-22, 64-68			
	Reporting Practices				
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	SR p.23, 147			
	102-46 Defining report content and topic boundaries	SR p.23			
	102-47 List of material topics	SR p.25-27			
	102-48 Restatements of information	SR p.12, 99-100, 110, 147			
	102-49 Changes in reporting	SR p.6, 26-27			
	102-50 Reporting period	SR p.147			
	102-51 Date of most recent report	SR p.147			
	102-52 Reporting cycle	SR p.147			
	102-53 Contact point for questions regarding the report	SR p.147			
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	SR p.147			
	102-55 GRI content index	SR p.152-158			
	102-56 External assurance	SR p.147			
Material Topics					
Economic Performance					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p.23, 27-29, 33, 40, 44, 49, 69			
	103-2 The management approach and its components	SR p.27-30, 33-43, 49-50, 66, 69-72, 101			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p.27-31, 33-44, 49-50, 70-72, 101			

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
AR - รายงานประจำปี บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
FS - การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

GRI Standard	Disclosure		Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
				Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
GRI 201 : Economic Performance 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed	SR p.133			
	201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	SR p.76-77			
	201-3	Defined benefit plan obligations and other retirement plans	SR p.101 AR p.A10-85			
Indirect Economic Impacts						
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p.23, 27-29, 115-116			
	103-2	The management approach and its components	SR p.27-30, 66, 115-117			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.27-31, 116-117			
GRI 203 : Indirect Economic Impacts 2016	203-2	Significant indirect economic impacts	SR p.115-117			
Anti-corruption						
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p.23, 27-29, 86-88			
	103-2	The management approach and its components	SR p.27-30, 86-91 www.tisco.co.th/th/sd/csr/goodgovernance.html#anticorp			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.27-31, 86-91			
GRI 205 : Anti-corruption 2016	205-1	Operations assessed for risks related to corruption	SR p.90-91			
	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	SR p.86-88			
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	SR p.90			
Materials						
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p.23, 27-29, 134, 137-138			
	103-2	The management approach and its components	SR p.27-30, 135-138			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.27-31, 135-136, 138			
GRI 301 : Materials 2016	301-1	Materials used by weight or volume	SR p.137			

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
AR - รายงานประจำปี บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
FS - การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

GRI Standard	Disclosure		Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
				Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
Energy						
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p.23, 27-29, 138			
	103-2	The management approach and its components	SR p.27-30, 138-141			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.27-31, 138-142			
GRI 302 : Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	SR p.141-142			
	302-3	Energy Intensity	SR p.141-142			
	302-4	Reduction of energy consumption	SR p.139-140			
	302-5	Reductions in energy requirements of products and services	SR p.139			
Employment						
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p.23, 27-29, 97			
	103-2	The management approach and its components	SR p.27-30, 97-98, 101			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.27-31, 97-98, 101			
GRI 401 : Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	SR p.99			
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	SR p.102			
	401-3	Parental leave	SR p.103			
Occupational Health and Safety						
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p.23, 27-29, 97			
	103-2	The management approach and its components	SR p.27-30, 97, 104-106			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.27-31, 97, 104-106			
GRI 403 : Occupational Health and Safety 2018	403-1	Occupational health and safety management system	SR p.104-105			
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	SR p.104			
	403-3	Occupational health services	SR p.102, 104			

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
AR - รายงานประจำปี บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
FS - การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

GRI Standard	Disclosure		Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
				Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
	403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	SR p.104			
	403-5	Worker training on occupational health and safety	SR p.105			
	403-6	Promotion of worker health	SR p.111			
	403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts direct linked by business relationships	SR p.108			
	403-8	Workers covered by an occupational health and safety management system	SR p.104			
	403-9	Work-related injuries	SR p.106-107			
	403-10	Work-related ill health	SR p.106-107			
Training and Education						
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p.23, 27-29, 97			
	103-2	The management approach and its components	SR p.27-30, 97, 108-109 AR p. 8-32 to 8-41			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.27-31, 97, 108-109			
GRI 404 : Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	SR p.110			
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	SR p.110			
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	SR p.109			
Diversity and Equal Opportunity						
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p.23, 27-29, 83, 97			
	103-2	The management approach and its components	SR p.27-30, 83, 97, 113			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.27-31, 83, 97			
GRI 405 : Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees	SR p.100			

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
AR - รายงานประจำปี บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
FS - การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

GRI Standard	Disclosure		Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
				Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
Non-discrimination						
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p.23, 27-29, 83, 97			
	103-2	The management approach and its components	SR p.27-30, 83, 97, 104, 113			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.27-31, 83, 104			
GRI 406 : Non-discrimination 2016	406-1	Incident of discrimination and corrective actions taken	SR p.104			
Marketing and Labeling						
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p.23, 27-29, 50, 52, 69, 120			
	103-2	The management approach and its components	SR p.27-30, 50-54, 56, 69-72, 85, 120-128			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.27-31, 50-53, 56, 70-72, 85, 120-128			
GRI 417 : Marketing and Labeling 2016	417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	SR p.56			
	FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services	SR p.13, 70-71, 81-82, 85 www.tisco.co.th/content/dam/tiscobank/download/about-tisco/corporate-governance-policy-th.pdf			
	FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	SR p.56-63, 116-117, 121-127			
Customer Privacy						
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p.23, 27-29, 84, 73			
	103-2	The management approach and its components	SR p.27-30, 84, 73-75			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.27-31, 84, 73-75			
GRI 418 : Customer Privacy 2016	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	SR p.76			

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
AR - รายงานประจำปี บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
FS - การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

GRI Standard	Disclosure		Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
				Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
Product Portfolio						
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p.23, 27-29, 33-40, 44-46, 49			
	103-2	The management approach and its components	SR p.27-30, 33-39, 40-43, 45-47, 49-50			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.27-31, 33-39, 40-44, 47, 49-50			
	FS6	Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. Micro/SME/ Large) and by sector	SR p.118-119			
	FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	SR p.54, 116-118			
	FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	SR p.48			
Local Communities						
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p.23, 27-29, 115-117			
	103-2	The management approach and its components	SR p.27-30, 66, 115-117			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.27-31, 116-117			
	FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	SR p.116			
Cyber Security						
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p.23, 27-29, 69, 73			
	103-2	The management approach and its components	SR p.27-30, 66, 69-71, 73-75			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.27-31, 70, 72-73			
Innovation Management						
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p.23, 27-29, 33			
	103-2	The management approach and its components	SR p.27-30, 33-40			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.27-31, 33-40			

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
AR - รายงานประจำปี บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
FS - การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

ดัชนีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับองค์กร

Sustainable Development Goals (SDGs)	GRI disclosure/ Indicator	Page number(s) And/or URL(s)
SDG1 End poverty in all its forms everywhere		
Access to financial services	FS6 FS7 FS13 FS16	SR p.118-119 SR p.54, 116-118 SR p.116 SR p.56-63, 116-117, 121-127
Availability of products and services for those on low incomes	203-2	SR p.115-117
Economic development in areas of high poverty	203-2	SR p.115-117
Economic inclusion	103-2	SR p.28-30, 33-43, 45-47, 49-54, 56, 66-75, 81-91, 94-98, 101, 104-106, 108-109, 113, 115-117, 120-127, 135-146
SDG2 End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture		
Changing the productivity of organizations, sectors, or the whole economy	203-2	SR p.115-117
Infrastructure investments	201-1	SR p.133
SDG3 Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages		
Access to medicines	203-2	SR p.115-117
Occupational health and safety	403-9 403-10	SR p.106-107 SR p.106-107
SDG4 Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all		
Employee training and education	404-1 404-2	SR p.110 SR p.110
SDG5 Achieve gender equality and empower all women and girls		
Economic inclusion	103-2	SR p.28-30, 33-43, 45-47, 49-54, 56, 66-75, 81-91, 94-98, 101, 104-106, 108-109, 113, 115-117, 120-127, 135-146
Gender equality	401-1 404-1 404-3 405-1	SR p.99 SR p.110 SR p.109 SR p. 100
Infrastructure investments	201-1	SR p.133
Non-discrimination	406-1	SR p.104
Parental leave	401-3	SR p.103
Women in leadership	405-1	SR p.100
SDG6 Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all		
-		
SDG7 Ensure access to affordable, reliable, sustainable and modern energy for all		
Energy efficiency	302-1 302-3 302-4 302-5	SR p.141-142 SR p.141-142 SR p.139-140 SR p.139

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
AR - รายงานประจำปี บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561

Sustainable Development Goals (SDGs)	GRI disclosure/ Indicator	Page number(s) And/or URL(s)
Infrastructure investments	201-1	SR p.133
Renewable energy	302-1	SR p.141-142
SDG8 Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all		
Access to financial services	FS6 FS7 FS13 FS16	SR p.118-119 SR p.54, 116-118 SR p.116 SR p.56-63, 116-117, 121-127
Changing the productivity of organizations, sectors, or the whole economy	203-2	SR p.115-117
Diversity and equal opportunity	405-1	SR p.100
Earnings, wages and benefits	401-2	SR p.102
Economic inclusion	103-2	SR p.28-30, 33-43, 45-47, 49-54, 56, 66-75, 81-91, 94-98, 101, 104-106, 108-109, 113, 115-117, 120-127, 135-146
Economic performance	201-1	SR p.133
Employee training and education	404-1 404-2 404-3	SR p.110 SR p.110 SR p.109
Employment	102-8 401-1	SR p.12 SR p.99
Energy efficiency	302-1 302-3 302-4 302-5	SR p.141-142 SR p.141-142 SR p.139-140 SR p.139
Freedom of association and collective bargaining	102-41	SR p.103
Indirect impact on job creation	203-2	SR p.115-117
Jobs supported in the supply chain	203-2	SR p.115-117
Non-discrimination	406-1	SR p.104
Materials efficiency	301-1	SR p.137
Occupational health and safety	403-2	SR p.104
Parental leave	401-3	SR p.103
Youth employment	401-1	SR p.99
SDG9 Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and foster innovation		
Access to financial services	FS6 FS7	SR p.118-119 SR p.54, 116-118
Infrastructure investments	201-1	SR p.133
Research and development	201-1	SR p.133
SDG10 Reduce inequality within and among countries		
Access to financial services	FS13 FS16	SR p.116 SR p.56-63, 116-117, 121-127
Economic development in areas of high poverty	203-2	SR p.115-117

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
AR - รายงานประจำปี บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561

Sustainable Development Goals (SDGs)	GRI disclosure/ Indicator	Page number(s) And/or URL(s)
Foreign direct investment	203-2	SR p.115-117
Responsible finance	FS15	SR p.13, 70-72, 81-82, 85 www.tisco.co.th/content/dam/tiscobank/download/about-tisco/corporate-governance-policy-th.pdf
SDG11 Make cities and human settlements inclusive, safe, resilient and sustainable		
Access to affordable housing	FS7	SR p.54, 116-118
SDG12 Ensure sustainable consumption and production patterns		
Energy efficiency	302-1 302-3 302-4 302-5	SR p.141-142 SR p.141-142 SR p.139-140 SR p.139
Materials efficiency/recycling	301-1	SR p.137
SDG13 Take urgent action to combat climate change and its impacts		
Energy efficiency	302-1 302-3 302-4 302-5	SR p.141-142 SR p.141-142 SR p.139-140 SR p.139
Risks and opportunities due to climate change	201-2	SR p.76-77
SDG14 Conserve and sustainably use the oceans, seas and marine resources for sustainable development		
-		
SDG15 Protect, restore and promote sustainable use of terrestrial ecosystems, sustainably manage forests, combat desertification, and halt and reverse land degradation and halt biodiversity loss		
-		
SDG16 Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels		
Anti-corruption	205-1 205-2 205-3	SR p.90-91 SR p.86-88 SR p.90
Compliance with laws and regulations	417-3 418-1	SR p.56 SR p.76
Ethical and lawful behavior	102-16	SR p.5, 79, 81-84 www.tisco.co.th/content/dam/tiscobank/download/about-tisco/corporate-governance-policy-th.pdf
Grievance mechanisms	103-2	SR p.28-30, 33-43, 45-47, 49-54, 56, 66-75, 81-91, 94-98, 101, 104-106, 108-109, 113, 115-117, 120-127, 135-146
Non-discrimination	406-1	SR p.104
Protection of privacy	418-1	SR p.76
SDG17 Strengthen the means of implementation and revitalize the global partnership for sustainable development		
Foreign direct investment	203-2	SR p.115-117

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561
AR - รายงานประจำปี บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานความยั่งยืน

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2561

1. ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

1.1 ความเกี่ยวข้องกับทิสโก้

- ○ ลูกค้า
- ○ พนักงาน
- ○ ผู้ถือหุ้น
- ○ นักลงทุน
- ○ คู่ค้า
- ○ หน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงิน
- ○ สถาบันการศึกษา
- ○ สื่อมวลชน
- ○ ประชาชนทั่วไป
- ○ อื่นๆ (กรุณาระบุ .....)

1.2 วัตถุประสงค์ของการอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

- ○ เพื่อทำความรู้จักกับกลุ่มทิสโก้
- ○ เพื่อการศึกษาและวิจัย
- ○ เพื่อศึกษา/ติดตามการดำเนิน CSR ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- ○ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการลงทุน
- ○ อื่นๆ (กรุณาระบุ .....)

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับรายงานความยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้ ฉบับนี้

2.1 เนื้อหารายงาน

เข้าใจถึงการดำเนินงานโดยทั่วไปของกลุ่มทิสโก้	○ มาก	○ ปานกลาง	○ น้อย
ครอบคลุมหัวข้อเรื่องสำคัญตามที่ท่านให้ความสนใจ	○ มาก	○ ปานกลาง	○ น้อย
ครบถ้วนต่อการเข้าใจได้ถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทิสโก้	○ มาก	○ ปานกลาง	○ น้อย
เพียงพอต่อการรับรู้และการตัดสินใจ	○ มาก	○ ปานกลาง	○ น้อย
มีความชัดเจน	○ มาก	○ ปานกลาง	○ น้อย

2.2 การนำเสนอข้อมูลรายงาน

เข้าใจง่าย ไม่สับสน	○ มาก	○ ปานกลาง	○ น้อย
รูปเล่มสวยงาม	○ มาก	○ ปานกลาง	○ น้อย
ความพึงพอใจต่อการนำเสนอข้อมูลรายงานในภาพรวม	○ มาก	○ ปานกลาง	○ น้อย

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืน

3.1 รายงานฉบับนี้ได้กล่าวถึงเรื่องหรือประเด็นที่อยู่ในความสนใจของท่านครบถ้วนแล้วหรือไม่

- ○ ครบถ้วน
- ○ ไม่ครบถ้วน ต้องการให้เพิ่มเติม (โปรดระบุเรื่องหรือประเด็นที่ท่านให้ความสนใจและต้องการให้เพิ่มเติมไว้ในรายงานความยั่งยืนฉบับถัดไป)

.....

.....

.....

3.2 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

กลุ่มทิสโก้ ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้
ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นของท่านถือเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้
ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับต่อไป

ใบอนุญาตเลขที่ ปน.(ต)/2136 ที่ทำการไปรษณีย์บางรัก
ถ้าฝากส่งในประเทศไม่ต้องพนีกตราไปรษณียากร

ส่ง หน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
48/2 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์
ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม
เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
10500

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
48/49 อาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500