

TISCO



รายงานความยั่งยืน 2563

บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ผลิตด้วย
“นวัตกรรมการพิมพ์สีเขียว”



พิมพ์บนกระดาษ Green Ocean Hybrid
รวมถึงใช้หมึกพิมพ์ธรรมชาติจากถั่วเหลือง
ช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก



จากกระบวนการผลิตหนังสือ 400 เล่ม
สามารถลดการปล่อยก๊าซ CO₂ ได้ 526 kgCO₂e



เทียบเท่าปริมาณการดูดซับ CO₂
ของต้นราชพฤกษ์จำนวน 35 ต้นต่อปี

Contents

01

- 02 สารประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- 04 รางวัลแห่งความสำเร็จ
- 05 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
- 06 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม
- 07 เกี่ยวกับทิสโก้
- 15 การพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยกลุ่มทิสโก้
- 17 การสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย
- 23 การกำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ
- 29 กรอบความยั่งยืนทิสโก้

02

Sustainable Focused Product Development

- 34 การธนาคารเพื่อความยั่งยืน
- 38 การลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม
- 42 การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- 49 การกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลแบบบูรณาการ
- 52 การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล

03

Good Governance

- 56 การกำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล
- 59 การกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- 60 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- 62 การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน
- 66 การบริหารความเสี่ยง
- 70 ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- 72 การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- 73 การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- 74 คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

04

Social Well-Being

- 86 การให้บริการทางการเงินเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน
 - 89 การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม
 - 93 การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทิสโก้
-
- 98 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI
 - 105 แบบสอบถาม

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ตลอดระยะเวลากว่า 50 ปี กลุ่มทีเอสทีมุ่งมั่นในการพัฒนาและดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการลูกค้าที่หลากหลาย การกำกับดูแลกิจการและบริหารความเสี่ยงเพื่อให้กลุ่มทีเอสทีเติบโตได้อย่างมั่นคง การดูแลพนักงานและสร้างเสริมศักยภาพให้มีความก้าวหน้า การร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจอย่างรับผิดชอบและแข่งขันอย่างเป็นธรรม รวมถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและรักษาสีงแวดล้อมอย่างยั่งยืน และนำมาบูรณาการเข้าสู่กระบวนการดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร ผ่านการสร้างองค์ความรู้ทางธุรกิจและวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อ

ในปี 2563 กลุ่มทีเอสทียังคงดำเนินการตามแผนความยั่งยืนที่กำหนดไว้ใน 3 แนวทาง คือ การเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบต่อสถาบันการเงินที่มีธรรมาภิบาล และการสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้แนวคิดการธนาคารเพื่อความยั่งยืน อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้การใช้จ่ายภายในประเทศหดตัวตามภาวะเศรษฐกิจ ตลอดจนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปใช้ช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อสอดคล้องกับมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม ด้วยเหตุนี้กลุ่มทีเอสทีจึงมีการปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันและศักยภาพในการดำเนินธุรกิจทั้งในด้านระบบการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมทางการเงินการยกระดับการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล รวมถึงการเสริมสร้างความรู้ความสามารถของบุคลากร

ในด้านการให้บริการลูกค้า กลุ่มทีเอสทีตระหนักถึงความสำคัญในฐานะสถาบันการเงินที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม จากสถานการณ์โรคระบาดจึงเพิ่มการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อความสะดวกและสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในปัจจุบัน รวมถึงออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหนี้และบรรเทาความเดือดร้อนของลูกค้า โดยพิจารณาตามความเหมาะสมอย่างเต็มความสามารถ ในขณะที่เดียวกัน กลุ่มทีเอสทียังคงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง อาทิ

กองทุนรวมที่เป็นเมกะเทรนด์โลกเน้นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในระยะยาว รวมถึงการนำเสนอกองทุนรวมและประกันในรูปแบบ Open Architecture เปิดกว้างให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ของบริษัทต่าง ๆ ได้ในทีเดียวแบบ One Stop Service เพิ่มประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้าในการบริหารจัดการเงิน

ในด้านธรรมาภิบาล กลุ่มทีเอสทียึดมั่นในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น และเป็นประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ผ่านโครงสร้างการจัดการและจรรยาบรรณธุรกิจ การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน การบริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมทั้งแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่เทียบเคียงได้ในระดับสากล ทำให้ได้รับเกียรติเป็นหนึ่งใน "รายชื่อหุ้นยั่งยืน" ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้รับรางวัล "บริษัทยอดเยี่ยมแห่งปี 2563" กลุ่มธุรกิจการเงิน จากงาน Money & Banking Awards 2020 Live Virtual จัดโดยวารสารการเงินธนาคาร

ในด้านบุคลากร กลุ่มทีเอสทีมีเป้าหมายในการสร้าง "องค์กรแห่งความสุข" ผ่านการสร้างบรรยากาศการทำงานและความสัมพันธ์ที่ดี การสร้างเสริมสุขภาวะอนามัย ตลอดจนการส่งเสริมและสืบสานการมีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง นอกจากนี้ กลุ่มทีเอสทียังให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ภายใต้โครงการ OASIS - เปิดรับ ปรับใช้ ให้ค่อ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการนำเสนอไอเดียและนำมาพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งโครงการนี้ได้รับรางวัล HR INNOVATION AWARDS 2020 จากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย

ในด้านสังคม กลุ่มทีเอสทีให้ความสำคัญต่อการยกระดับเศรษฐกิจชุมชนในพื้นที่ห่างไกลและขยายโอกาสการได้รับบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง จึงขยายสาขาและเพิ่มช่องทางการบริการในรูปแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่องควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงินขยายไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยมากขึ้น เพื่อให้แต่ละครอบครัวสามารถวางแผนการเงิน และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต โดยในปีนี้ได้ปรับรูปแบบการให้ความรู้ทางการเงินเป็นแบบออนไลน์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน



ในด้านสิ่งแวดล้อม กลุ่มทิสโก้มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคม ตลอดจนห่วงโซ่คุณค่า โดยผนวกการบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเข้าสู่กระบวนการปฏิบัติการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการสร้างความสะดวกให้กับพนักงานให้รู้จักการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ยังมีส่วนร่วมในการส่งเสริมชุมชนที่กลุ่มทิสโก้ดำเนินธุรกิจอยู่ให้มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมร่วมกัน โดยการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และให้การสนับสนุนกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2564 แม้ว่าทั่วโลกและประเทศไทยยังคงได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 กลุ่มทิสโก้ยังยึดมั่นในแผนความยั่งยืนที่กำหนดไว้ โดยจะมีการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดเพื่อปรับแผนรองรับให้ธุรกิจ

สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งจะส่งมอบคุณค่าให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อความยั่งยืนขององค์กรและสังคมต่อไป

ในนามของผู้บริหารและพนักงานทุกคน ผมขอให้ทุกท่านมีความสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง และขอขอบคุณที่เชื่อมั่นและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมของกลุ่มทิสโก้ด้วยดีเสมอมา

สุกฤษ์ เรืองบาบะมงคล
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้

รางวัลแห่งความสำเร็จ

ทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มภายใต้หลักธรรมาภิบาล ให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส รวมไปถึงการมุ่งมั่นในการสร้างนวัตกรรมในการพัฒนาบุคลากรและองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม และต่อเนื่อง ส่งผลให้ในปี 2563 ทิสโก้ได้รับรางวัลแห่งความสำเร็จจากสถาบันต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศและสากล ดังนี้



ด้านการดำเนินงาน



ได้รับรางวัล “บริษัทยอดเยี่ยมแห่งปี 2563” กลุ่มธุรกิจการเงินจากงาน Money & Banking Awards 2020 Live Virtual จัดโดยวารสารการเงินธนาคาร สำหรับบริษัทจดทะเบียนที่มีผลประกอบการโดยรวมยอดเยี่ยม

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ



บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด ได้รับรางวัล Pension Fund Provider of the Year Thailand 2020 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 จาก Global Banking and Finance Review โดยพิจารณาจากผลงานที่สามารถบริหารผลตอบแทนที่ได้อย่างสม่ำเสมอให้กับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ด้านการกำกับดูแลกิจการ



ได้รับการคัดเลือกให้เป็นหนึ่งในบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ในรายชื่อ “ESG100” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 จากการดำเนินงานที่โดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลจากสถาบันไทยพัฒน์



ได้รับการคัดเลือกเป็น “หุ้นยั่งยืน” (Thailand Sustainability Investment -TISI) ประจำปี 2563 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4

ได้รับรางวัล บริษัทจดทะเบียนด้านนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น (OUTSTANDING INVESTOR RELATION AWARDS) ของกลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดระหว่าง 30,000 - 100,000 ล้านบาท จากงานประกาศรางวัล “SET Awards 2020” จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และวารสารการเงินธนาคาร



ได้รับการประเมินในระดับ “ดีเลิศ” และได้รับการจัดอยู่ในระดับ Top Quartile ของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มที่มีมูลค่าทางการตลาดมากกว่า 10,000 ล้านบาท ต่อเนื่องเป็นปีที่ 13 ในการประกาศผลสำรวจการรายงานด้านการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2563 จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)



บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด ได้รับรางวัลกองทุนตราสารทุนยอดเยี่ยมปี 2563 ประเภทกองทุนหุ้นขนาดกลางและเล็ก จาก MORNINGSTAR THAILAND FUND AWARDS 2020 จากการบริหารกองทุนเปิด ทิสโก้ Mid/Small Cap อีควิตี้ (TISCO MS) อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้กองทุนมีผลการดำเนินงานเติบโตอย่างโดดเด่น



ได้รับการประเมินคุณภาพการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2563 ด้วยคะแนนเต็ม 100 คะแนน ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียน และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล



ได้รับรางวัลเกียรติคุณ SUSTAINABILITY DISCLOSURE AWARD ในงาน The State of Corporate Sustainability in 2020 จัดโดยสถาบันไทยพัฒน์



ได้รับรางวัล THAILAND HR INNOVATION AWARDS 2020 จากผลงานโครงการ “TISCO OASIS เปิดรับ ปรับใช้ ให้ต่อ” ที่จัดโดย สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (PMAT) ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (FTPI) และคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นหนึ่งในช่องทางการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบถึงผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนครอบคลุมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล โดยมีแนวทางการรายงานที่สอดคล้องกับแนวทางของ Global Reporting Initiatives (GRI Standard) มีการระบุเนื้อหาข้อมูลองค์กร แนวทางการจัดการหัวข้อความยั่งยืน และตัวบ่งชี้การดำเนินงานที่มีนัยสำคัญในช่วงปี 2563 เชื่อมโยงการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนปี 2573 (SDG2030) ซึ่งขอบเขตการรายงานดังนี้



ช่องทางติดต่อกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับเนื้อหาของรายงาน

หน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
48/49 อาคารทีสโก้ทาวเวอร์ ชั้น 7
ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก
กรุงเทพฯ 10500
โทรศัพท์: 0 2633 6801
โทรสาร: 0 2633 6855



รายงานความยั่งยืนฉบับนี้สามารถอ่าน
ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ได้
โดยสแกน QR Code และดาวน์โหลด
ที่เว็บไซต์ www.tisco.co.th

ระดับของข้อมูลที่เปิดเผย

เป็นไปตามเกณฑ์หลัก ('In accordance' – Core)

ช่วงเวลาของการรายงาน

วันที่ 1 มกราคม 2563 - วันที่ 31 ธันวาคม 2563

รอบการรายงาน

รายปี

รายชื่อบริษัทและบริษัทในเครือ

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

- ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)
- บริษัทหลักทรัพย์ ทีสโก้ จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด
- บริษัท ไฮเวย์ จำกัด
- บริษัท ทีสโก้ อินชัวร์นซ์ โซลูชั่น จำกัด
- บริษัท ทีสโก้ อินฟอर्मชันเทคโนโลยี จำกัด
- บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทีสโก้ จำกัด
- บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด
- บริษัท ทีสโก้ ไทเทียวก สีสซิ่ง จำกัด*
- บริษัท เอชทีซี สีสซิ่ง จำกัด*

หมายเหตุ

* ไม่รวมอยู่ในงบการเงินรวมตามมาตรฐานการบัญชีไทย

การรับรองคุณภาพรายงาน

ข้อมูลทางการเงินในรายงานฉบับนี้ นำข้อมูลมาจากระบบบัญชีเดียวกันกับที่ใช้จัดทำงบการเงินและข้อมูลทางการเงินที่แสดงในรายงานประจำปี 2563 ของบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ซึ่งได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต สำหรับเนื้อหาและข้อมูลอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อมูลทางการเงินที่แสดงในรายงาน ยังไม่ได้มีการรับรองจากหน่วยงานภายนอก

รายงานฉบับก่อนหน้า

รายงานความยั่งยืน 2562

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



วิสัยทัศน์



พันธกิจ

“สร้างโอกาสให้ชีวิต”

“ทิสโก้เป็นองค์กรแห่งการเติบโตอย่างมีคุณภาพ ที่มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์การเงินอันมีคุณค่าให้กับลูกค้าด้วยความเชี่ยวชาญอย่างผู้นำและมีอาชีพ ทิสโก้มุ่งมั่นที่จะขยายบริการให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าในทุกพื้นที่ โดยให้ความสำคัญกับการริเริ่มสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์การเงินใหม่ๆ และการให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์โอกาสทางการเงินของลูกค้าในทุกช่วงของชีวิต 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 เพราะเราเชื่อว่าคำแนะนำต่าง ๆ ที่มอบให้แก่ลูกค้าต้องมีทั้งความถูกต้อง ความหลากหลาย และความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะช่วยเปิดมุมมองและสร้างทางเลือกในการบริหารจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับการเงินได้



สร้างผลงานที่น่าเชื่อถือ

สานความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยการมอบบริการที่ดีที่สุด เพิ่มคุณค่าในการบริการด้วยความรู้ ความชำนาญในวิชาชีพและการปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือและเป็นที่น่าไว้วางใจ เน้นความพึงพอใจและความสำเร็จของลูกค้าเป็นมาตรฐานในการประเมินผลงาน



การให้คำแนะนำ

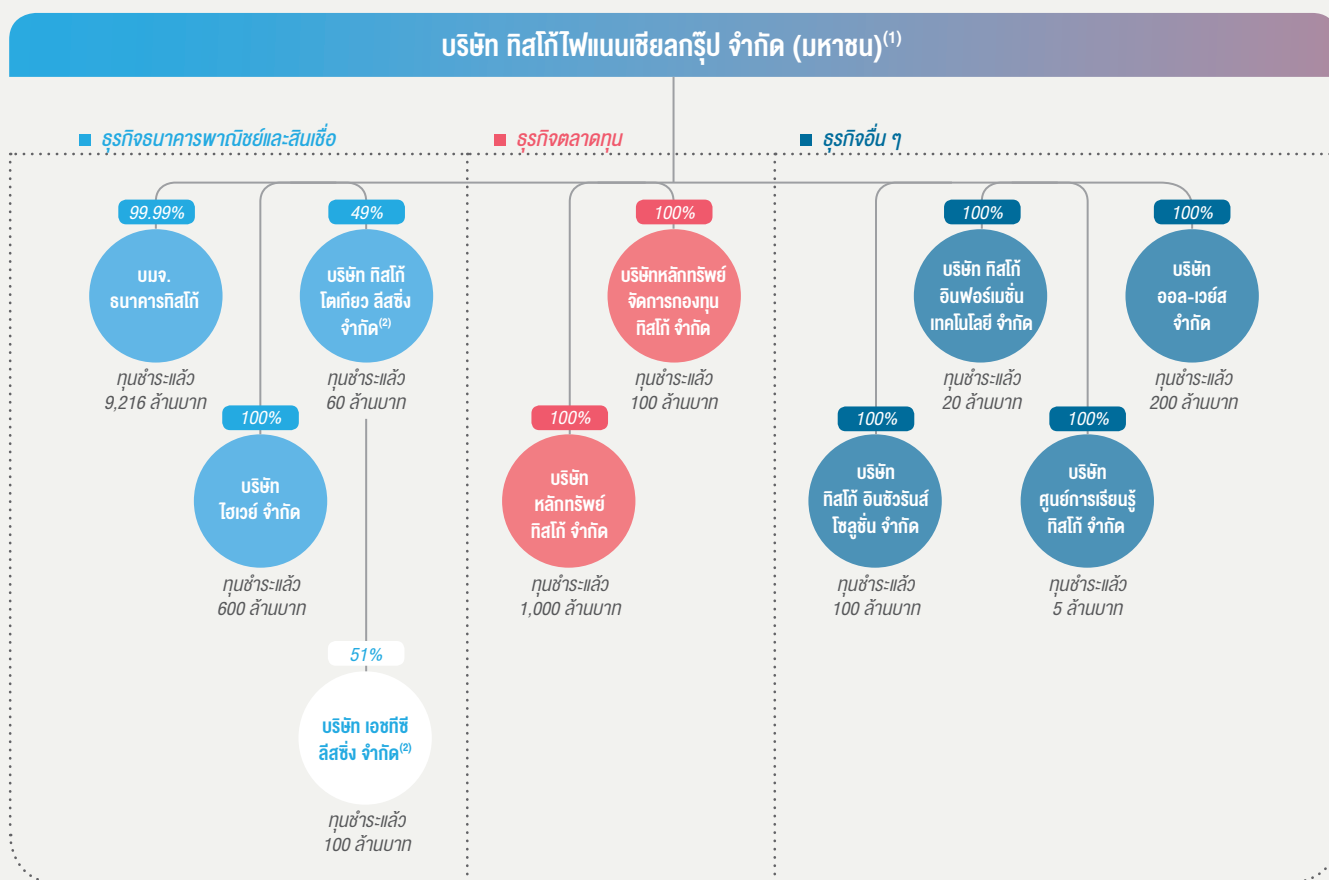
บุคลากรของทิสโก้มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน มีความปรารถนาที่จะแนะนำ วางแผน จัดการด้านการเงิน ให้กับผู้อื่นอย่างดีที่สุดด้วยบุคลิกที่เป็นกันเองและเปิดกว้าง ทำให้สามารถรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อช่วยให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมายทางการเงินอย่างแท้จริง

เกี่ยวกับทิสโก้

ทิสโก้ ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2512 เป็นบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์แห่งแรกของประเทศไทย ที่ให้บริการทางการเงินและการลงทุนหลากหลายประเภท ได้แก่ บริการวาณิชธนกิจ การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สินเชื่อเช่าซื้อ และการลงทุนในหลักทรัพย์ ทิสโก้เป็นหนึ่งในผู้ร่วมก่อตั้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2526 ต่อมาในปี 2548 ทิสโก้ได้ยกสถานะเป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ ในชื่อธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และต่อมาในปี 2552 ได้ปรับโครงสร้าง

การถือหุ้นเป็นรูปแบบบริษัทโฮลคิง โดยจัดตั้ง บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ("TISCO") เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มและเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ แทนธนาคารทิสโก้ ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกิจการของธนาคารและบริษัทในเครือ ส่งผลให้ทิสโก้บริหารจัดการความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน เอื้อต่อการขยายธุรกิจ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาและสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืน

โครงสร้างกลุ่มทิสโก้



หมายเหตุ

⁽¹⁾ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

⁽²⁾ ไม่รวมอยู่ในงบการเงินรวมตามมาตรฐานการบัญชีไทย

ตลอดระยะเวลามากกว่า 50 ปี กลุ่มทิสโก้มุ่งเน้นสร้างมูลค่าแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ที่หลากหลาย คำนึงถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพิ่มโอกาสและขยายช่องทางเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ลูกค้า สร้างโอกาสทางธุรกิจ

ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงชีวิตที่แตกต่างกัน สร้างความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องในระยะยาว โดยกลุ่มทิสโก้แบ่งธุรกิจที่ให้บริการลูกค้าเป็น 3 กลุ่มหลักตามรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบการรวมศูนย์ที่ลูกค้า (Client Centric) ดังนี้



กลุ่มลูกค้ารายย่อย

ให้บริการสินเชื่อรายย่อย บริการประกันชีวิตและประกันภัย โดยบริการสินเชื่อรายย่อยมุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อเพื่อการเคหะ และสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคเป็นหลัก รวมถึงสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการในระดับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งนี้ สินเชื่อประเภทต่าง ๆ มีการดำเนินการผ่านบริษัทในกลุ่มทิสโก้ ดังนี้

ประเภทสินเชื่อ



สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ดำเนินการโดย
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
และบริษัท ทิสโก้
โตเกียว ลีสซิ่ง จำกัด



สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์

ดำเนินการโดย
บริษัท ไฮเวย์ จำกัด



สินเชื่อเพื่อการเคหะ

ดำเนินการโดย
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)



สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค

ดำเนินการโดย
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
และ บริษัท ไฮเวย์ จำกัด



สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการในระดับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ดำเนินการโดย
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
และ บริษัท ไฮเวย์ จำกัด

นอกจากการให้บริการด้านสินเชื่อรายย่อยแล้ว ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัท ทิสโก้ อินชัวร์นซ์ โซลูชั่น จำกัด และ บริษัท ไฮเวย์ จำกัด ยังให้บริการนายหน้าประกันภัยทั้งประกันชีวิต (Life Insurance) และประกันวินาศภัย (Non-life Insurance) โดยมีความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีความหลากหลายเพียงพอสำหรับการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าตามเงื่อนไขและสถานะส่วนบุคคล ด้วยความมุ่งมั่นดังกล่าว กลุ่มทิสโก้จึงเปิดโอกาสให้บริษัทประกันชั้นนำที่มีชื่อเสียง ฐานะการเงินมั่นคง และมีความเชี่ยวชาญในประกันแต่ละประเภทเข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ทำให้สามารถสรรหาและคัดสรรผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุดกับลูกค้า ด้วยบริการซื้อขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันชีวิตและสุขภาพจากหลากหลายค่ายในจุดเดียว หรือที่เรียกว่า Open Architecture ผลิตภัณฑ์ในหมวดประกันชีวิต ได้แก่ ประกันสินเชื่อ ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ แบบตลอดชีพ และแบบประกันบำนาญ ประกันชีวิตควบการลงทุน รวมถึงประกันสุขภาพและโรคร้ายแรง สำหรับผลิตภัณฑ์หมวดประกันวินาศภัยที่ให้บริการ ได้แก่ ประกันภัยรถยนต์ ประกันอัคคีภัยและภัยธรรมชาติ ประกันภัยเพื่อธุรกิจ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเข้าถึงบริการด้านประกันภัยได้มากขึ้น ในปี 2563 ทิสโก้ได้ขยายช่องทางให้บริการให้นายหน้าประกันภัยผ่านสาขาของ บริษัท ไฮเวย์ จำกัด เพิ่มเดิมอีก 60 สาขา รวมเป็นจำนวนสาขาทั้งหมด 347 สาขา ภายใต้แบรนด์ "สมหวัง กันภัย" มีจุดเด่นคือ "คุ้มครองครบ จบทุกภัย" ในที่เดียว ด้วยการเสนอแผนความคุ้มครองครอบคลุมทั้งในกลุ่มประกันภัยรถ (Motor) รวมถึงประกันภัยประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ประกันภัยรถยนต์ ประกันภัย

รถมอเตอร์ไซค์ ประกันภัยภาคบังคับ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (พีเอ) ประกันภัยคุ้มครองโรคมะเร็ง ประกันภัยชดเชยรายได้

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัล ส่งผลต่อการดำรงชีวิตและพฤติกรรมผู้บริโภค ที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลา จะเห็นได้จากแนวโน้มการใช้สมาร์ทโฟนที่เพิ่มสูงขึ้น ในปัจจุบันเมื่อเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจและได้รับการตอบรับจากผู้บริโภค ส่งผลให้อัตราการเติบโตของธุรกิจและบริการทางดิจิทัลยังคงเติบโตในอัตราที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace Platform) สำหรับการจองและซื้อรถยนต์รุ่นพิเศษ ที่กลุ่มทิสโก้ได้พัฒนา ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจซึ่งเป็นผู้ผลิตและผู้จำหน่ายรถยนต์ โดยให้บริการตั้งแต่ช่วงปลายปี 2562 และมีกระแสตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี จึงได้มีการเพิ่มรุ่นรถยนต์ที่วางจำหน่ายบนแพลตฟอร์มอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่รัฐบาลได้ออกมาตรการล็อกดาวน์ รวมถึงมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ช่วยส่งเสริมให้ผู้บริโภคใช้บริการช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ มากกว่าสถานการณ์ปกติอย่างมีสาระสำคัญ กลุ่มทิสโก้จึงได้พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Digital CRM) เพื่อรองรับจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการช่องทางดิจิทัลที่มากขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถในการนำข้อมูลจากการให้บริการเพื่อมาพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับลูกค้าแต่ละราย ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง



กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ให้บริการสินเชื่อและบริการที่เกี่ยวข้องแก่กลุ่มลูกค้าที่เป็นบริษัทหรือกลุ่มองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ โดยบริการหลักเป็นการให้สินเชื่อเพื่อนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ด้านการพาณิชย์ต่าง ๆ และการให้บริการที่เกี่ยวข้อง เช่น การค้าประกัน ออวัล การให้คำปรึกษาด้านการกู้เงินและการปรับโครงสร้างหนี้ การให้บริการด้านคัสโตเดียน เป็นต้น นอกจากนี้ยังให้บริการให้คำปรึกษาทางการเงินและบริการวางแผนการเงินอย่างครบวงจรแก่บริษัทหรือองค์กรตั้งแต่ขนาดกลางจนถึงขนาดใหญ่ โดยบริการดังกล่าวประกอบด้วย การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและผู้จัดการจำหน่ายหลักทรัพย์ทุกประเภททั้งตราสารทุน ตราสารหนี้ ตราสารกึ่งหนี้กึ่งทุน การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการควบรวมกิจการ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การจัดหาเงินกู้ยืม การปรับโครงสร้างทางการเงิน เป็นต้น



กลุ่มลูกค้ารายบุคคลและจัดการกองทุน

ให้บริการที่ปรึกษาทางการเงินและการลงทุนโดยเจ้าหน้าที่การตลาดที่ได้รับอนุญาต จากความสำเร็จในการเป็นผู้ให้บริการที่ปรึกษาการลงทุนชั้นนำ "Top Advisory House" ที่ตอบโจทย์การบริหารความมั่งคั่งทั้งการออมและการลงทุนอย่างครบวงจร ภายใต้แบรนด์ "ทิสโก้ เวิลด์" กลุ่มทิสโก้มีเป้าหมายในการยกระดับการให้บริการลูกค้าไปอีกขั้นด้วยการมุ่งสู่การให้บริการให้คำแนะนำทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้าแบบองค์รวม "Holistic Financial Advisory" ซึ่งเป็นการต่อยอดการให้บริการที่ปรึกษาด้านลงทุน (Investment Advisory) ให้ครอบคลุมทั้งในเรื่องของการลงทุน การวางแผนประกัน เพื่อคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ และการวางแผนเกษียณให้สามารถตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละรายได้อย่างคุ้มค่า เป็นการบริหารความมั่งคั่งอย่างครบวงจรที่แท้จริง

**ผู้ให้บริการ
ที่ให้คำแนะนำ
ทางการเงิน
ที่ตอบโจทย์ลูกค้า
แบบครบวงจร
อย่างครบวงจร
(One Stop Service)
โดยยึดลูกค้า
เป็นศูนย์กลาง**



กลุ่มลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ตามมูลค่ารวมฐานเงินฝาก กองทุน หรือพอร์ตหุ้น ได้แก่ กลุ่มทิสโก้พรีเมียม (1-5 ล้านบาท) กลุ่มทิสโก้แพลทินัม (5-20 ล้านบาท) และกลุ่มทิสโก้ไพรวเท (20 ล้านบาทขึ้นไป) ทั้งนี้ ทิสโก้ได้ให้บริการต่าง ๆ เช่น บริการลูกค้าธนบดีคินิจ บริการเงินฝาก รายย่อย บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ บริการจัดการกองทุน เป็นต้น เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้เข้าถึงผลิตภัณฑ์กองทุนรวมและผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพที่มีคุณภาพในจุดเดียวและมีความหลากหลาย ทั้งยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการสร้างผลตอบแทนที่ดีกว่า และให้ผลประโยชน์สูงสุดให้กับลูกค้า ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมมือกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) จำนวน 12 แห่ง และบริษัทประกันชั้นนำ 10 แห่ง ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบการให้บริการขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวม ประกันชีวิตและสุขภาพ จากหลากหลายบริษัทในจุดเดียว (Open Architecture) นอกจากนี้ยังให้บริการทั้งทวีเคราะห์และกลยุทธ์การลงทุน ในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อเสนอทางเลือกการลงทุนที่เหมาะสม พร้อมทั้งเสนอบริการจัดทำแผนการลงทุนให้กับลูกค้า ด้วยความชำนาญในการให้คำปรึกษาทางการเงินที่โดดเด่นอันเป็นจุดแข็งของทิสโก้ จะสามารถมอบบริการระดับที่เยี่ยมและรักษาผลตอบแทนที่ดีในระยะยาวให้กับลูกค้า ผ่านบุคลากรมืออาชีพที่มีประสบการณ์ ด้วยความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องที่จะเป็น "ผู้ให้บริการที่ให้คำแนะนำ

ทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้าแบบองค์รวม" อย่างครบวงจร (One Stop Service) โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ในปี 2563 ทิสโก้ยังคงดำเนินงานด้วยความชำนาญในการเป็นที่ปรึกษาด้านการลงทุน (Investment Advisory) อย่างต่อเนื่อง โดยให้คำแนะนำและวางแผนทางการเงินให้กับลูกค้า แม้ในภาวะที่เศรษฐกิจมีความไม่แน่นอน ทิสโก้ยังคงมองเห็นโอกาสด้านการลงทุนในกลุ่มธุรกิจที่อยู่ในเมกะเทรนด์ของโลก เช่น ธุรกิจเฮลท์แคร์ ธุรกิจไบโอเทค ธุรกิจอีคอมเมิร์ซ ธุรกิจออนไลน์ การศึกษาออนไลน์ เป็นต้น ดังนั้น ทิสโก้จึงได้ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลกองทุนรวม เพื่อคัดสรรผลิตภัณฑ์กองทุนที่มีนโยบายในการลงทุนในธุรกิจกลุ่มเมกะเทรนด์นี้ให้แก่ลูกค้า เพื่อเพิ่มโอกาสในการสร้างผลตอบแทนในการลงทุนให้แก่ลูกค้า อีกทั้งทิสโก้ได้มุ่งเน้นการให้บริการให้คำแนะนำที่ครอบคลุมการวางแผนทางการเงินที่มีการคุ้มครองความเสี่ยง (Protection Advisory) โดยเฉพาะความเสี่ยงในด้านสุขภาพ ภายใต้แนวคิดการเป็น Health Protection Advisory หรือที่ปรึกษาด้านประกันสุขภาพ เพื่อปกป้องและเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับลูกค้า โดยทิสโก้ได้ศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์ทั้งเชิงลึกและเชิงกว้าง เพื่อใช้เป็นฐานในการวิเคราะห์กลุ่มกรองผลิตภัณฑ์ด้านประกันสุขภาพจากบริษัทประกันชั้นนำ และคัดสรรผลิตภัณฑ์ รวมถึงร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความโดดเด่นในแต่ละประเภท (Best in Class) นำเสนอแก่ลูกค้า โดยมุ่งเน้นถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ อาทิ

ประกันสุขภาพตัวท็อป
TISCO My Care Smart Series
คุ้มครองความเสี่ยงสุขภาพและดูแลต่อเนื่อง

**ไม่ปฏิเสธการต่ออายุ
แม้มีการเคลม**

คิดมาแล้วว่าคุ้ม โดยผู้เชี่ยวชาญจากทิสโก้

- ✓ เหน่งง่าย สำรรักษาพยาบาล**
ค่าสำรอง ค่ารักษา ค่ายารักษาตามสิทธิ
วงเงินสูงสุดถึง 10 ล้านบาท (ER OPD)
- ✓ ไม่กังวล ไม่เคลม ยิงถึงเก็บ**
รับเงินคืน 10% ไม่คิดอายุ
- ✓ ไม่ปฏิเสธการต่ออายุ**
แม้ถึงระยะเวลา
ไม่มีผู้เสียชีวิตอายุ 80 ปีขึ้นไป
- ✓ เหน่งชำระรายเดือนได้**
ผ่านบัตรเครดิต ไม่คิดค่าธรรมเนียม

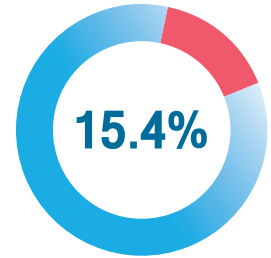
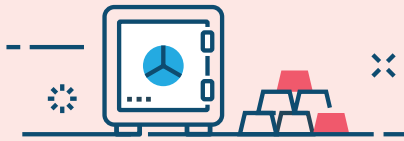
* ผู้ถือกรมธรรม์สามารถเลือกจ่ายเบี้ยประกันเป็นรายเดือนได้ โดยระบบ QR Code ที่หน้ากรมธรรม์
* ขนาดวงเงินคุ้มครอง: วงเงินสูงสุดต่อปี 10 ล้านบาท หรือ วงเงินสูงสุดต่อวัน 10 ล้านบาท

TISCO My Care Smart

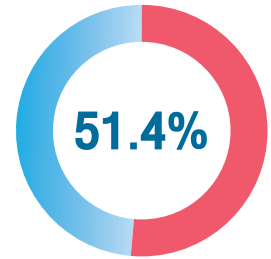
ประกันสุขภาพที่คุ้มครองค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ทั้งการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุฉุกเฉินแบบเหมาจ่ายตามจริง โดยไม่จำกัดวงเงินต่อการรักษาแต่ละครั้ง มีวงเงินความคุ้มครองให้เลือกตั้งแต่ 300,000 - 700,000 บาทต่อปี โดยไม่ต้องสำรองจ่าย ทั้งนี้ พนักงานบริษัทที่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลอยู่แล้ว หากเลือกแผนที่มีความรับผิดชอบส่วนแรก สามารถลดค่าเบี้ยประกันได้สูงสุดเกือบร้อยละ 50 นอกจากนี้ ผู้ทำประกันสามารถต่ออายุกรมธรรม์ได้จนถึงอายุ 80 ปี

ข้อมูลสรุปผลประกอบการ

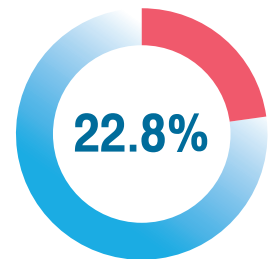
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563



อัตราผลตอบแทน
ผู้ถือหุ้นเฉลี่ย



อัตราส่วนค่าใช้จ่าย
ต่อรายได้



อัตราส่วนเงินกองทุน
ต่อสินทรัพย์เสี่ยง



จำนวนหุ้น
800.7 ล้านหุ้น



มูลค่าหลักทรัพย์
ตามราคาตลาด
70,857 ล้านบาท



จำนวนสาขาธนาคาร
58 สาขา
จำนวนสาขา “สมหวัง เงินสั่งได้”
347 สาขา



จำนวน
พนักงาน
5,013 คน



จำนวนพนักงาน **5,013** คน

หมายเหตุ ไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการบริษัทและพนักงานชั่วคราว

จำนวนพนักงานจำแนกตามประเภทการจ้าง

		พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	รวมพนักงานทั้งหมด
 พนักงานชาย	ปี 2561	1,555	182	1,737
	ปี 2562	1,611	182	1,793
	ปี 2563	1,605	174	1,779
 พนักงานหญิง	ปี 2561	2,764	336	3,100
	ปี 2562	2,903	335	3,238
	ปี 2563	2,943	291	3,234

หมายเหตุ

- พนักงานประจำ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ตั้งแต่พนักงานระดับบริหาร ระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ ที่ทำหน้าที่ต่าง ๆ เช่น กรรมการอำนวยการ กรรมการผู้จัดการ หัวหน้าหน่วยงาน พนักงานทั่วไป ที่เป็นพนักงานประจำ
- พนักงานสัญญาจ้าง หมายถึง พนักงานที่สั้จ้างทำงานในลักษณะที่มีชั่วโมงทำงานปกติของธุรกิจหรือการค้าของนายจ้าง ซึ่งต้องมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของงานที่แน่นอนหรือในงานอันมีลักษณะเป็นครั้งคราวที่มีกำหนดการสิ้นสุด หรือความสำเร็จของงานหรือในงานที่เป็นไปตามฤดูกาลและได้จ้างในช่วงเวลาของฤดูกาลนั้น ซึ่งงานนั้นจะต้องแล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกินสองปีโดยนายจ้างและลูกจ้างได้ทำสัญญาเป็นหนังสือไว้ตั้งแต่เมื่อเริ่มจ้าง


จำนวนพนักงานจำแนกตามพื้นที่

		สำนักงานใหญ่	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	สาขาต่างจังหวัด
 พนักงานชาย	ปี 2561	1,224	115	398
	ปี 2562	1,260	121	412
	ปี 2563	1,251	117	411
 พนักงานหญิง	ปี 2561	1,947	412	741
	ปี 2562	1,989	426	823
	ปี 2563	1,932	427	875

หมายเหตุ

จำนวนพนักงาน หมายถึง พนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง โดยไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการบริษัทและพนักงานชั่วคราว

จำนวนแรงงานฝึกงาน

	ปี 2561	45
	ปี 2562	53
	ปี 2563	23

หมายเหตุ

ข้อมูลจำนวนแรงงานฝึกงานที่เกิดขึ้นในระหว่างปีที่แสดง ไม่รวมตำแหน่งพนักงานชั่วคราว

การเป็นสมาชิกภาพขององค์กรและภาคีเครือข่าย

กลุ่มทิสโก้ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรและภาคีเครือข่ายพันธมิตรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อร่วมรับนโยบายและแนวปฏิบัติ ตลอดจนมาตรฐานการดำเนินงานต่าง ๆ มาพัฒนาและปรับใช้ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจในกลุ่มทิสโก้ อันได้แก่

องค์กรหรือภาคีเครือข่ายพันธมิตร

1. สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
2. ชมรมนักลงทุนสัมพันธ์แห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
3. ชมรม ซี เอส อาร์ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
4. ชมรมเลขานุการบริษัทไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
5. แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต
6. เครือข่ายหุ้นส่วนต้านทุจริตเพื่อประเทศไทย
7. สมาคมธนาคารไทย
8. ชมรมกิจกรรมเพื่อสังคม สมาคมธนาคารไทย
9. ชมรมการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ สมาคมธนาคารไทย
10. ชมรมผู้ตรวจสอบภายในธนาคารและสถาบันการเงิน สมาคมธนาคารไทย
11. ชมรมเทคโนโลยีสารสนเทศธนาคาร สมาคมธนาคารไทย
12. ชมรมพัฒนาบุคลากร สมาคมธนาคารไทย
13. สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย
14. ชมรมวานิชธนกิจ สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย

ข้อมูลทั่วไปขององค์กร



ชื่อบริษัท
บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



กลุ่มอุตสาหกรรม
การเงินและธนาคาร



ลักษณะกิจการ
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



พื้นที่ดำเนินธุรกิจ
ประเทศไทย



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่
**48/49 อาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ
แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500**



เลขทะเบียนบริษัท
0107551000223



โทรศัพท์
0 2080 6000 หรือ 0 2633 6000



โทรสาร
0 2633 6800



เว็บไซต์
www.tisco.co.th

การพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยกลุ่มทีสโก้

การดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

กลุ่มทีสโก้ผลักดันและบูรณาการการพัฒนาความยั่งยืนเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานในองค์กร ครอบคลุมหัวข้อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการดำเนินการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีการนำปัจจัยสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเข้าเป็นปัจจัยหนึ่งในกระบวนการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับ

การดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ กลุ่มทีสโก้ได้กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและนโยบายการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อความเป็นการธนาคารเพื่อความยั่งยืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่ทุกบริษัทภายในกลุ่มทีสโก้ต้องนำไปปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่ม ดังนี้

01



ด้านการกำกับดูแลกิจการ :

เสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการกำกับดูแลและการบริหารความเสี่ยงที่เข้มแข็ง โดยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในหลักการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกระดับ สนับสนุนแนวทางการปฏิบัติเพื่อต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นได้ภายในองค์กร รวมถึงการป้องกันไม่ให้องค์กรถูกใช้เป็นช่องทางในการฟอกเงินหรือเป็นแหล่งเงินทุนให้กับการก่อการร้าย

02



ด้านเศรษฐกิจ :

สนับสนุนการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม และลดปัญหานี้ภาคครัวเรือน ทำให้กลุ่มทีสโก้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน พร้อมทั้งได้รับผลตอบแทนและการเจริญเติบโตที่ดี

03



ด้านสิ่งแวดล้อม :

ดำเนินธุรกิจด้วยความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม โดยส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

04



ด้านสังคม :

ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสู่สังคม โดยสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ทางการเงินและสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่จำเป็น เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต

เพื่อสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าว กลุ่มทีเอสโก้ได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่มทีเอสโก้ และมีการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านความยั่งยืนดังนี้

โครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของกลุ่มทีเอสโก้



คณะกรรมการบริษัท

- กำหนดนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- กำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

- กำกับดูแลแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้สอดคล้องกับหลักการและเกณฑ์มาตรฐาน

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทีเอสโก้

- ผนวกกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนกับกลยุทธ์องค์กร
- ดูแลการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมาย

คณะผู้บริหาร

- ดูแลการบริหารจัดการแผนงานและกิจกรรมภายใต้กรอบความยั่งยืน ให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ขององค์กร

คณะทำงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

- กำหนดแผนงานและกิจกรรมภายใต้กรอบความยั่งยืน
- ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานกับผู้มีส่วนร่วมทุกหน่วยงาน

บริษัทในเครือภายใต้กลุ่มทีเอสโก้

- รับผิดชอบการบริหารจัดการตามแผนงาน
- ติดตามผลการปฏิบัติงาน

คณะทำงานดังกล่าวมีหน้าที่นำนโยบายและกลยุทธ์มากำหนดกรอบการดำเนินการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Framework) ที่ครอบคลุมถึงประเด็นที่เป็นสาระสำคัญในการดำเนินธุรกิจ หรือมีสารัตถภาพหลัก (Materiality Topics) อันนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร กระบวนการดังกล่าวเน้นการสร้างการสานสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปสู่การ

พัฒนาแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรให้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติที่ดีของอุตสาหกรรม โดยกรอบการดำเนินการดังกล่าว จะนำมากำหนดแผนการดำเนินการ (Sustainable Development Roadmap) ที่มีรายละเอียดของแผนกิจกรรมและตัวชี้วัดความสำเร็จ เพื่อใช้ติดตามผลสำเร็จของการดำเนินการ ตลอดจนรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานและเปิดเผยสู่สาธารณะต่อไป

การสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย

ทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เกิดขึ้นต่อธุรกิจและสังคม ตลอดจนการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและสร้างมูลค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยในปี 2562 กลุ่มทิสโก้ได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มทิสโก้ปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ยังนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และ

บริการทางการเงินที่มีคุณภาพ ซึ่งแนวทางดำเนินการมี 4 ขั้นตอน คือ (1) ศึกษารูปแบบธุรกิจ กลยุทธ์ และแผนธุรกิจขององค์กร (2) ระบุผู้มีส่วนได้เสียหลักทั้งภายในและภายนอกองค์กร (3) ประเมินความสัมพันธ์และจัดลำดับระดับความมึนยสำคัญ และ (4) กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบพิจารณาเลือกวิธีการสื่อสาร กระบวนการสานสัมพันธ์และช่องทางการรายงานที่เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้เสียหลักในแต่ละกลุ่ม



ทั้งนี้ ทิสโก้แบ่งผู้มีส่วนได้เสียหลักออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน องค์กรที่กำกับดูแล คู่ค้ารวมถึงเจ้าหนี้ ลูกค้า ชุมชนและสังคม โดยได้ระบุรายละเอียดของกระบวนการสื่อสาร ความถี่ในการสื่อสาร ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย การดำเนินการ และการรายงาน สำหรับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มไว้ดังนี้





ผู้ถือหุ้น

■ นักลงทุนสถาบัน ■ นักลงทุนรายย่อย

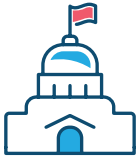
การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
ช่องทางและกิจกรรม			
<ul style="list-style-type: none"> > การเดินทางเพื่อพบนักลงทุนและการเข้าพบผู้บริหารของนักลงทุนสถาบันและนักวิเคราะห์ > การประชุมทางโทรศัพท์กับนักลงทุนสถาบันและนักวิเคราะห์ > การเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบ SET Portal ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สื่อสิ่งพิมพ์ และเว็บไซต์บริษัท > การสอบถามข้อมูลผ่านทางหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ > การประชุมนักวิเคราะห์ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ > การประชุมสามัญและวิสามัญผู้ถือหุ้น 	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายไตรมาส</p> <p>รายปี</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ผลการดำเนินงานที่มั่นคงและการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน > ผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นและการจ่ายปันผลในระดับที่เหมาะสม > การดำเนินงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม > การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ > ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัทที่ถูกค้ำยันเวลาด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> > ดำเนินธุรกิจตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและนโยบายการบริหารความเสี่ยงขององค์กร > ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลตอบแทนเปรียบเทียบกับความเสี่ยง เพื่อรักษาผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ > เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมให้กับผู้ถือหุ้นและนักลงทุน > เชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีและเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในที่ประชุม
รายงาน	ความถี่		
<ul style="list-style-type: none"> > การแจ้งข่าวสารกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย > จดหมายข่าวนักลงทุน > คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน > รายงานประจำปี > รายงานความยั่งยืน 	<p>เป็นประจำ</p> <p>รายไตรมาส</p> <p>รายไตรมาส</p> <p>รายปี</p> <p>รายปี</p>		



พนักงาน

- พนักงานประจำ ■ พนักงานสัญญาจ้าง ■ พนักงานชั่วคราว

การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
ช่องทางและกิจกรรม			
<ul style="list-style-type: none"> > การจัดอบรมพนักงานในทุกระดับชั้น > การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านจดหมายข่าวให้กับพนักงาน > การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี แลกเปลี่ยน แบ่งปันประสบการณ์ของพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น TISTALK Podcasts, Discussion Forum และ Mini-hackathon > การจัดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (HR Help-line) > โปรแกรมสื่อสารความรู้ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรสำหรับพนักงานใหม่ > ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลส่วนตัว วันลา สวัสดิการของพนักงาน รวมถึงรับฟังข้อเสนอแนะและแชร์คำชมของพนักงานผ่าน HR Chatbot > การสื่อสารผู้บริหารระดับกลาง > การประชุมประจำเดือนของคณะผู้บริหารทุกระดับทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ > การสื่อสารทางตรงจากผู้บริหารสู่ผู้บริหารระดับกลาง > การจัดทำแบบสอบถามความผูกพันของพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> เป็นประจำ เป็นประจำ เป็นประจำ เป็นประจำ เป็นประจำ เป็นประจำ รายสัปดาห์ รายเดือน รายเดือน รายปี 	<ul style="list-style-type: none"> > ความก้าวหน้าในสายอาชีพ > ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และสวัสดิการ > โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา > ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว > การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน > การยอมรับหรือเห็นคุณค่า > สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย > พนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ให้เกียรติ และไม่เลือกปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> > ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาบุคลากร ให้โอกาสพนักงานทุกระดับเติบโตในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน > ดูแลในเรื่องค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเหมาะสมและมีการปรับปรุงโครงสร้างสวัสดิการเพื่อให้ทันกับความต้องการของพนักงาน > ออกแบบการเรียนรู้ทั้งด้านการพัฒนาทักษะผู้นำ และทักษะทางวิชาชีพ โดยเพิ่มช่องทางการเรียนรู้อย่างทั่วถึงผ่านระบบสารสนเทศ > ให้ความสำคัญกับชีวิตอนามัยและการส่งเสริมสุขภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง > ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน > มีช่องทางในการเข้าถึงความคิดเห็นของพนักงานที่หลากหลาย เช่น จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจพนักงานประจำปี ช่องทางการเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์ และช่องทางการร้องทุกข์ เป็นต้น > ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน มุ่งเน้นการชื่นชมและเห็นคุณค่าของเพื่อนร่วมงาน ผ่านช่องทางการชื่นชมที่หลากหลาย > การแลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อแบ่งปันเรื่องราวระหว่างพนักงาน > กระตุ้นและรวบรวมแนวคิดในการปรับปรุงและแก้ปัญหาในการทำงานจากพนักงานที่อยู่หน้างาน เพื่อนำมาดำเนินการแก้ไขและพัฒนาได้อย่างตรงจุด
รายงาน			
<ul style="list-style-type: none"> > รายงานผลด้านทรัพยากรบุคคลประจำเดือน > รายงานประจำปี > รายงานความยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> รายเดือน รายปี รายปี 		



องค์กรที่กำกับดูแล

- ธนาคารแห่งประเทศไทย ▪ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ▪ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
ช่องทางและกิจกรรม			
<ul style="list-style-type: none"> > ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับองค์กรที่กำกับดูแลและผ่านหน่วยงานกำกับและหน่วยงานข้อมูลองค์กร > กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสอบโดยองค์กรที่กำกับดูแล การประชุมหารือระหว่างผู้บริหารและหน่วยงานทางการในเรื่องที่สำคัญ ๆ เป็นต้น 	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ความเที่ยงธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม > การดำเนินธุรกิจซึ่งเป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> > จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่มีประกาศใช้ > จัดตั้งหน่วยงานกำกับเพื่อประสานงานกับองค์กรที่กำกับดูแลและหน่วยงานภายใน > กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างต่อเนื่อง > จัดตั้งหน่วยงานข้อมูลองค์กรเพื่อรับผิดชอบการจัดทำรายงานตามที่กฎหมายกำหนด > จัดเตรียมทรัพยากรและข้อมูลเพื่อรองรับการเข้าตรวจสอบขององค์กรที่กำกับดูแล
รายงาน			
<ul style="list-style-type: none"> > การแจ้งข่าวสารต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย > รายงานประจำปี > รายงานความยั่งยืน > แบบรายงานตามที่กฎหมายกำหนด 	<p>เป็นประจำ</p> <p>รายปี</p> <p>รายปี</p> <p>รายวัน/ รายเดือน/รายปี</p>		



คู่ค้ารวมถึงเจ้าหนี้

การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
ช่องทางและกิจกรรม			
<ul style="list-style-type: none"> > การประชุมร่วมกับคู่ค้า > การประเมินความพึงพอใจของคู่ค้า 	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p>	<ul style="list-style-type: none"> > คัดเลือกคู่ค้าอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม > การปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม > การปฏิบัติตามข้อกำหนดในสัญญา > มีความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างคู่ค้าและบริษัท > ราคามีความยุติธรรมและไม่มีการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง > ได้รับการจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนเงินกู้ตามกำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> > ให้ข้อมูลรายละเอียดแก่คู่ค้าอย่างถูกต้องชัดเจน เท่าเทียม > สื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้าให้คู่ค้าได้รับทราบ และดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าตามนโยบายที่กำหนดไว้ > จัดประชุมร่วมกับคู่ค้า เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากคู่ค้า > ประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้า > ปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ ผู้ฝากเงิน ผู้ถือหุ้นผู้ตามข้อสัญญาและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้มีการกำหนดไว้



ลูกค้า

▪ ลูกค้ารายย่อย ▪ ลูกค้าบริษัท ▪ ลูกค้าบนดีและจัดการกองทุน

การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
ช่องทางและกิจกรรม			
<ul style="list-style-type: none"> > การพบปะลูกค้ารายบุคคล > ศูนย์บริการลูกค้า > การเยี่ยมชมกิจการของลูกค้าบริษัท > การจัดงานอบรม งานสัมมนา เพื่อให้ความรู้แก่ลูกค้าทางด้านเศรษฐกิจ การเงินและการลงทุน ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ > การจัดช่องทางสำหรับลูกค้า เพื่อให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน > การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ จดหมายข่าว เว็บไซต์ คอลัมภ์กร โฆษณาแอปพลิเคชัน 	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ผลักดันที่มีราคาที่เหมาะสมและได้รับการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วนและถูกต้อง > ผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า > คุณภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศ > ความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน > ได้รับความรู้ทางการเงิน รวมทั้งได้รับคำแนะนำในด้านการลงทุนที่เหมาะสมและทันเวลา > การรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า > การรับฟังปัญหา และช่วยแก้ไขบรรเทา เยียวยา กรณีที่ลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้น > การให้บริการที่เท่าเทียมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> > ขยายขอบเขตผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า > เปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วนและถูกต้อง > พัฒนาความสามารถของพนักงานขายอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความรู้ทางการเงินและการให้บริการแก่ลูกค้า > เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย > จัดการฝึกอบรมและงานสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงิน การลงทุนแก่ลูกค้า > รับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ > สำรองความพึงพอใจของลูกค้า > การกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เหมาะสมเพียงพอ
รายงาน			
<ul style="list-style-type: none"> > บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจ / บทวิเคราะห์หุ้นรายตัว > คำแนะนำด้านการลงทุน > รายงานประจำปี > รายงานความยั่งยืน > เอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ 	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายปี</p> <p>รายปี</p> <p>เป็นประจำ/รายไตรมาส</p>		



ชุมชนและสังคม

การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
ช่องทางและกิจกรรม			
<ul style="list-style-type: none"> > สำรองความต้องการของชุมชน และสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม <ul style="list-style-type: none"> • สมหวังฯ ห่วงใยชุมชน 	<p>เป็นประจำ</p> <p>เม.ย. - พ.ค.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม คำนึงไปกับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม > ให้การสนับสนุนและแบ่งปันเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของคนในสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> > มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการรณรงค์ประหยัดพลังงาน > จัดกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน อาทิ

การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none"> ร่วมพัฒนาด้านสาธารณสุข โดยจัดทำโครงการที่สโก้ร่วมมือใจ 9 และสนับสนุนงานวิจัยนวัตกรรมรักษาโรคมะเร็ง 	<ul style="list-style-type: none"> > ตลอดปี 		<ul style="list-style-type: none"> ทุกสาขาทั่วประเทศจัดทำถุงยังชีพ แจกจ่ายแก่ประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อนจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 รวม 7,400 ชุด ส่งมอบอุปกรณ์ Medical Kits รวม 1,000 ชุด แก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ทั่วประเทศ ร่วมกับลูกค้า คู่ค้า ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีจิตศรัทธา สนับสนุนการ ปรับปรุงศูนย์อุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลบางใหญ่ จ.นนทบุรี สนับสนุนนวัตกรรมการรักษา โรคมะเร็งผ่านกองทุนโรคมะเร็งในเด็ก ในพระอุปถัมภ์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี กรมหมื่น สุทธนารีนาถ และกองทุนวิจัยภูมิคุ้มกัน บำบัดมะเร็ง คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
<ul style="list-style-type: none"> การให้ความรู้ทางการเงิน ฉลาดเก็บฉลาดใช้เพื่อชุมชน ทั่วประเทศ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และกิจกรรมสัญจร เผยแพร่ความรู้การจัดการหนี้ แก่ลูกค้าสินเชื่อรายย่อย ร่วมกับสมาคมธนาคารไทย จัดกิจกรรมโครงการ "คนไทยยุคใหม่ใส่ใจเรื่องเงิน ปี 3" 	<ul style="list-style-type: none"> > เผยแพร่ผ่าน สื่อสังคม ออนไลน์: ก.ค. - ก.ย. และ ต.ค. เดือนละ 2 ครั้ง > จัดกิจกรรม สัญจร 1 ครั้ง: พ.ย. > ลูกค้าสินเชื่อ รายย่อยทุกราย > จัดกิจกรรมให้ความรู้การเงิน แก่บัณฑิตศึกษา 1 ครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> > ให้ความรู้ทางการเงินให้ลูกค้าและ ประชาชนทั่วไป สามารถเลือกใช้ ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำซีรีส์ชุมชนสมหวังหมู่ 8 เผยแพร่ พร้อมกิจกรรมตอบคำถาม เพื่อติดตามผล > กระตุ้นให้พนักงานมีจิตอาสาเข้าร่วม ในกิจกรรมต่าง ๆ พนักงานจิตอาสาเข้าร่วมเป็น The Trainer จัดกิจกรรมผ่านระบบ ออนไลน์เสมือนจริง

รายงาน	ความถี่
> รายงานประจำปี	รายปี
> รายงานความยั่งยืน	รายปี

การกำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ

กลุ่มทิสโก้มีกระบวนการในการกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญ โดยรวบรวมและนำมาจัดลำดับความสำคัญ ซึ่งเป็นหัวข้อที่ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายในและภายนอก บริษัทชั้นนำในธุรกิจการเงินให้ความสำคัญ โดยเทียบเคียงกับหัวข้อที่นานาชาติให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทางการเงิน รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก (Mega Trend)

และสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เช่น การแพร่ระบาดของ COVID-19 ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น เพื่อให้การบริหารจัดการหัวข้อความยั่งยืนสามารถตอบสนองต่อการให้ความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสร้างคุณค่าต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน

ขอบเขตการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตภายในองค์กร

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

- ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
- บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
- บริษัท ไฮเวย์ จำกัด
- บริษัท ทิสโก้ อินชัวร์نس โซลูชั่น จำกัด
- บริษัท ทิสโก้ไอทีแพลตฟอร์มเทคโนโลยี จำกัด
- บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทิสโก้ จำกัด
- บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด
- บริษัท ทิสโก้ โทเทียล ลีสซิ่ง จำกัด*
- บริษัท เอชทีซี ลีสซิ่ง จำกัด*

ขอบเขตภายนอกองค์กร



ผู้ถือหุ้น



ลูกค้า



องค์กรที่กำกับดูแล



คู่ค้ารวมถึงเจ้าหน้าที่



ชุมชนและสังคม

หมายเหตุ

* ไม่รวมอยู่ในงบการเงินตามมาตรฐานการบัญชีไทย

ทั้งนี้ กระบวนการกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญมีขั้นตอนการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้



01 การระบุหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญ



02 การจัดลำดับความสำคัญ



03 การตรวจสอบ



04 การทบทวน

1) การระบุหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญ

เป็นการดำเนินการเพื่อพิจารณาหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทีเอสที ตลอดจนประเมินทิศทางกลยุทธ์การดำเนินงานด้านความยั่งยืนและขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลในรายงานความยั่งยืนได้อย่างเหมาะสม โดยมีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- รวบรวมหัวข้อความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญ โดย
 - นำหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียในปี 2562 มาพิจารณาทบทวนความต่อเนื่องของการเป็นหัวข้อความยั่งยืนที่มีความสำคัญในปี 2563
 - ศึกษาแนวโน้มความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ โดยเทียบเคียงกับหัวข้อที่กลุ่มธุรกิจการเงินเดียวกันให้ความสำคัญ ประกอบกับหัวข้อที่นานาชาติให้ความสำคัญในบริบทของความยั่งยืน รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกและสถานการณ์ปัจจุบัน
 - รวบรวมหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญจากผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เช่น จากการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้า เป้าหมายผ่านกระบวนการพัฒนานวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร การสืบค้นข้อมูล ข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ของหน่วยงานทางการเพื่อดูหัวข้อที่มีความสำคัญ เป็นต้น
- นำหัวข้อเรื่องความยั่งยืนทั้งหมดที่ได้มาถ่วงน้ำหนักและนำเสนอที่ประชุมคณะผู้บริหารให้เห็นชอบ และจัดทำแบบสอบถามข้อคิดเห็น
- นำส่งแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นและจัดลำดับความสำคัญหัวข้อความยั่งยืนในแต่ละหัวข้อ ตามมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียนั้น กำหนดโดยให้กลุ่มผู้บริหารเป็นตัวแทนของกลุ่มทีเอสที ตัวแทนของหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อเป็นตัวแทนของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนั้น ๆ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า องค์กรที่กำกับดูแล คู่ค้า รวมถึงเจ้าหนี้ ชุมชนและสังคม ยกเว้นกลุ่มพนักงานจะเป็นตัวแทนพนักงานในแต่ละหน่วยงานโดยคัดเลือกจากประสบการณ์การทำงานและพนักงานที่ได้รับการคัดเลือกเข้าโครงการพัฒนาผู้บริหารฝึกหัดเป็นผู้ตอบแบบสำรวจ

2) การจัดลำดับความสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อความยั่งยืนทำให้สามารถกำหนดแผนการดำเนินการได้ตามลำดับที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญได้อย่างเหมาะสม โดยในปี 2563 กลุ่มทีเอสทีได้กำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญทั้งหมดจำนวน 18 หัวข้อ และจัดลำดับความสำคัญโดย

2.1 จัดลำดับความสำคัญของหัวข้อเรื่องความยั่งยืนตามผลสำรวจที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่มที่กำหนด โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ คือ น้อยมาก น้อย ปานกลางมาก และสูงมาก ทั้งนี้ได้แบ่งมุมมองการพิจารณาให้ความสำคัญออกเป็น 2 แกน กล่าวคือ

- แกนนอน (แกน X) : หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญต่อกลุ่มทีเอสที
- แกนตั้ง (แกน Y) : หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย โดยการวิเคราะห์ความสำคัญในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า องค์กรที่กำกับดูแล คู่ค้า รวมถึงเจ้าหนี้ ชุมชนและสังคม โดยใช้กระบวนการคิดค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Arithmetic Mean) โดยกำหนดน้ำหนักของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการดำเนินธุรกิจ เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและให้ข้อมูลสะท้อนความเป็นจริงมากที่สุด

2.2 วิเคราะห์ผลจากแบบสำรวจที่ได้รับการตอบกลับ

3) การตรวจสอบ

เป็นการดำเนินการเพื่อยืนยันว่าหัวข้อความยั่งยืนที่ได้มีการจัดลำดับความสำคัญไว้ในขั้นตอนก่อนเป็นหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มและมีลำดับความสำคัญที่เหมาะสม โดยการดำเนินการมีการนำเสนอผลการจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อความยั่งยืนให้คณะทำงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน พิจารณาตามปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ มุมมองที่ตัวแทนของผู้มีส่วนได้เสียได้เสียแต่ละกลุ่มให้ความสำคัญ ความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความครอบคลุมในการเปิดเผยข้อมูล และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานที่ต้องการ โดยตรวจสอบความครบถ้วนของหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญ ซึ่งองค์กรคัดเลือกเพื่อดำเนินการบนหลักการความสมบูรณ์ (Completeness) ก่อนนำเสนอคณะผู้บริหารให้เห็นชอบ และนำเสนอให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลการดำเนินการด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน พิจารณารับทราบ ผลของการกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญที่ผ่านการสอบทานและเห็นชอบโดยคณะผู้บริหารจะนำมาพิจารณาทบทวนแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน (Sustainable Development Roadmap) ตามความเหมาะสมต่อไป

4) การทบทวน

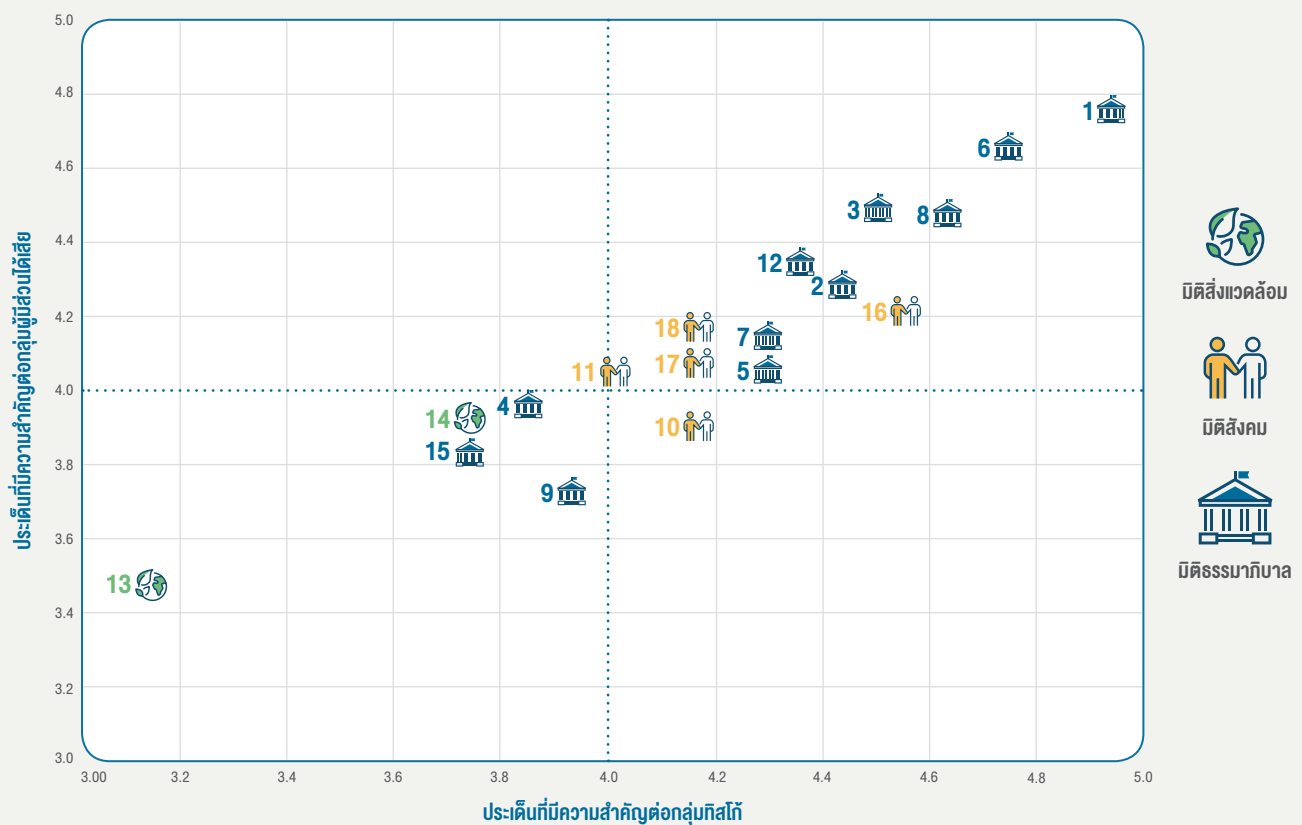
หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญรวมถึงเนื้อหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้รับหลังจากเผยแพร่รายงานฉบับก่อนหน้าจะนำมาทบทวนการให้ความสำคัญและลำดับความสำคัญที่ผู้มีส่วนได้เสียคาดหวัง โดยนำมาปรับปรุงในกระบวนการระบุหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญในขั้นตอนแรก รวมถึงการนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงเนื้อหาของกรรณการรายงานในปีถัดไป

หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ

ตามกระบวนการกำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2563 สามารถกำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญได้ทั้งสิ้น 18 หัวข้อ โดยหัวข้อดังกล่าวไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปีก่อน อย่างไรก็ตาม ลำดับความสำคัญของแต่ละหัวข้ออาจแตกต่างกันไปบ้างจากปีก่อนแต่ไม่มีนัยสำคัญ

ทั้งนี้ ผลการจัดลำดับหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญแบ่งระดับความสำคัญ ความหัวข้อที่มีความสำคัญต่อทีสโก้และหัวข้อที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย เป็นไปตามแผนภาพด้านล่างนี้

การจัดลำดับหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ




- 1 การกำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล
- 2 ผลประกอบการและการเติบโตทางธุรกิจ
- 3 การบริหารความเสี่ยงและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- 4 ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- 5 การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- 6 การรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลลูกค้า
- 7 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 8 ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- 9 การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล
- 10 การให้โอกาสในการเข้าถึงทางการเงิน
- 11 การให้ความรู้ทางการเงิน
- 12 การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ
- 13 การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- 14 การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทีสโก้
- 15 การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน
- 16 คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
- 17 การบริหารจัดการด้านแรงงาน การให้โอกาสและความเท่าเทียมกัน
- 18 สิทธิมนุษยชน

โดยในปี 2563 หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญยังคงเป็นหัวข้อเดิม เช่นเดียวกับรายงานฉบับปี 2562 โดยมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน ควบคู่กับการพัฒนาและปรับปรุงแผนการดำเนินการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการจัดลำดับ

ความสำคัญที่มีต่อกลุ่มทิสโก้และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ การกำหนด หัวข้อความยั่งยืนสอดคล้องตามแนวทาง GRI ทั้งหมด จำนวน 21 หัวข้อ รายละเอียดสรุปได้ดังนี้



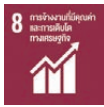










หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ

หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ	หัวข้อความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบเขตผลกระทบ		หน้า	SDGs
		ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร		
1. การกำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล	การต่อต้านทุจริต	ทุกบริษัท ในกลุ่มทิสโก้	ผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกทั้งหมด	60	  
2. ผลประกอบการและการเติบโตทางธุรกิจ	มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่ถูกรสร้างขึ้นและกระจายออกไป	ทุกบริษัท ในกลุ่มทิสโก้	ผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกทั้งหมด	ดูรายงานประจำปี	
3. การบริหารความเสี่ยงและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	กรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี	ทุกบริษัท ในกลุ่มทิสโก้	ผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกทั้งหมด	66-68, 72	
4. ผลผลิตทางการเงินที่ค้ำประกันถึงสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล	ผลเชิงเศรษฐกิจ	ทุกบริษัท ในกลุ่มทิสโก้	ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชนและสังคม	41	   
5. การซื้อลูกค้ำเป็นศูนย์กลาง	การตลาดและการแสดงฉลาก	ทุกบริษัท ในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้ำ	42-46	  
6. การรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลลูกค้ำ	ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้ำ	ทุกบริษัท ในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้ำ องค์กร ที่กำกับดูแล ผู้ถือหุ้น	50-51	

หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ	หัวข้อความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบเขตผลกระทบ		หน้า	SDGs
		ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร		
7. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ความพึงพอใจของลูกค้า	ทุกบริษัท ในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า	47-48	  
8. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	การป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์*	ทุกบริษัท ในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงเจ้าหน้าที่ องค์กร ที่กำกับดูแล	70-71	
9. การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล	ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล*	ทุกบริษัท ในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	52-54	
10. การให้โอกาสในการเข้าถึงทางการเงิน	ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัท ไฮเวย์ จำกัด	ลูกค้า ชุมชน และสังคม	86-88	     
11. การให้ความรู้ทางการเงิน	ชุมชนท้องถิ่น	ทุกบริษัท ในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า ชุมชน และสังคม	89-90	 
12. การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ	พอร์ตผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทิสโก้ จำกัด	ผู้ถือหุ้น ลูกค้า องค์กรที่กำกับดูแล ชุมชนและสังคม	34-40	  
13. การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	กรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี	ทุกบริษัท ในกลุ่มทิสโก้	ผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกทั้งหมด	73	

หมายเหตุ

* หัวข้อความยั่งยืนที่เพิ่มเติมขึ้น นอกเหนือจากหัวข้อความยั่งยืนใน GRI Standard และ GRI ฉบับ G4 กลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน

หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ	หัวข้อความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบเขตผลกระทบ		หน้า	SDGs
		ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร		
14. การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทีเอสโก้	<ul style="list-style-type: none"> > ก๊าซเรือนกระจก > พลังงาน > วัสดุ > ขยะ 	ทุกบริษัท	ลูกค้า คู่ค้า	96-97	 
		ในกลุ่มทีเอสโก้	รวมถึงเจ้าหน้าที่	94-95	
			ชุมชนและสังคม	93	
				95	
15. การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน	ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ทุกบริษัท	คู่ค้ารวมถึงเจ้าหน้าที่	62-64	  
		ในกลุ่มทีเอสโก้	ชุมชนและสังคม		
16. คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> > การจ้างงาน > อาชีวอนามัยและความปลอดภัย > การฝึกอบรมและการให้ความรู้ 	ทุกบริษัท	-	74-79	  
		ในกลุ่มทีเอสโก้		81-83	
				79-80	
17. การบริหารจัดการด้านแรงงาน การให้โอกาส และความเท่าเทียมกัน	<ul style="list-style-type: none"> > ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม > การไม่เลือกปฏิบัติ 	ทุกบริษัท	-	74-76	  
		ในกลุ่มทีเอสโก้	ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงเจ้าหน้าที่	78	
18. สิทธิมนุษยชน	สิทธิมนุษยชน	ทุกบริษัท	ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงเจ้าหน้าที่	79	 

กรอบความยั่งยืนทิสโก้

ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาการดำเนินงานอย่างยั่งยืนเพื่อสร้างมูลค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มผ่านการกระบวนกรปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่สร้างผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดกลยุทธ์การพัฒนาความยั่งยืนขององค์กรและผลักดันให้เกิดการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

กลยุทธ์การพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้



มุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน



เพื่อดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การพัฒนาความยั่งยืนขององค์กรที่ผ่านการอนุมัติของคณะกรรมการ กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดกรอบความยั่งยืน (Sustainability Framework) และแนวทางการดำเนินการด้านความยั่งยืนตามหัวข้อความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ (Materiality Topics) ซึ่งครอบคลุมทั้งมิติสิ่งแวดล้อม มิติสังคม และมิติธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance : ESG) โดยกลยุทธ์การพัฒนา

ความยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้ ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาเป็น 4 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านธรรมาภิบาล ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อนำมาบูรณาการเข้าสู่กระบวนการดำเนินงานหลักตามพันธกิจขององค์กร ขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และตอบสนองต่อเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) จำนวน 12 ข้อ

กรอบความยั่งยืนที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะผู้บริหารระดับสูงขององค์กร มีการนำมากำหนดเป็นแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน 3 ปี (Sustainability Roadmap) ซึ่งจะมีการทบทวนแผนเป็นประจำสม่ำเสมอ แผนการดำเนินงานดังกล่าวนำมาบังคับใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับบริษัทในกลุ่มทิสโก้ ซึ่งกรอบความยั่งยืนและแผนการดำเนินงาน

ด้านความยั่งยืนที่ได้นี้ถือเป็นแนวทางสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งรายละเอียดสาระสำคัญของกรอบความยั่งยืนและหัวข้อความยั่งยืนที่นำมากำหนดแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืนขององค์กรมีดังนี้



กรอบความยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้

การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์
ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ



การเป็นสถาบันการเงินที่รับผิดชอบ
ภายใต้หลักธรรมาภิบาล



การสร้างสรรค์สังคมและ
สิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ



การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์ ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ

- > การยกระดับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- > ตอบสนองลูกค้าในทุกช่วงวัย และ Digital Lifestyle
- > การสร้างความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า
- > การกำกับดูแลข้อมูลและคุ้มครองข้อมูล

การเป็นสถาบันการเงินที่รับผิดชอบ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล


- > การส่งเสริมธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม
- > การบริหารความเสี่ยง
- > ความรับผิดชอบต่อพนักงาน

การสร้างสรรค์สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ

- > การเสริมสร้างเศรษฐกิจและการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง
- > การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม
- > การบริหารจัดการผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อม

สรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืนในปี 2563

1



การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์
ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ


สนับสนุนให้เกิดการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ โดย

- > จัดทำนโยบายการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
- > กำหนดแผนการพัฒนาแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ และจัดทำรายการสินเชื่อต้องห้าม
- > การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจพลังงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- > มีมาตรการช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19

พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินโดยคำนึงถึง ESG รวมถึงสามารถตอบโจทย์ความต้องการและสอดคล้องกับ Digital Lifestyle ของลูกค้าในทุกช่วงวัย เช่น Digital RM เทคโนโลยีเพื่อการตอบสนองลูกค้าแบบไร้รอยต่อ ช่องทางให้บริการออนไลน์ผ่าน Mobile Application และเว็บไซต์ เป็นต้น

กำกับดูแลข้อมูลและบริหารจัดการข้อมูล โดยทบทวนและปรับปรุงแนวปฏิบัติการกำกับดูแลข้อมูล สร้างความตระหนักรู้ให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

2



การเป็นสถาบันการเงิน
ที่รับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและลูกค้า

ได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ "ดีเลิศ" โดยหน่วยงานภายนอก

กำกับดูแลการดำเนินการตามนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าในการได้รับการบริการที่คำนึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ


แสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันผ่านการร่วมกิจกรรมกับองค์กรสมาคม หรือกลุ่มความร่วมมืออื่นที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง

ปรับปรุงจรรยาบรรณลูกค้า และสื่อสารไปยังลูกค้าให้ร่วมกันสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีลูกค้าลงนามรับทราบเป็นจำนวนร้อยละ 100

กำกับดูแลให้มีการดำเนินธุรกิจสอดคล้องตามนโยบายในการบริหารความเสี่ยงองค์กรอย่างเหมาะสม และรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปรับปรุงนโยบายและแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในระบบสารสนเทศ ตลอดจนสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง

3



การสร้างสรรคสังคม
และสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ

สร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุนโดยขยายสาขา "สมหวัง เงินสั่งได้" เพิ่มขึ้น 60 สาขา

จัดทำโครงการพิเศษ "สมหวังเงินสั่งได้ The Hero Project" เพื่อส่งมอบบทเพลงให้กำลังใจคนไทย และ Hero ผู้นำครอบครัวทั่วประเทศ ให้เดินหน้าฝ่าวิกฤตเศรษฐกิจไปด้วยกัน

ให้ความรู้ทางการเงินและภัยทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องโดย

- > ให้ความรู้ทางการเงินผ่านการจัดอบรมและช่องทางออนไลน์ให้กับลูกค้า โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 5,893 คน
- > จัดอบรมให้ประชาชนทั่วไป ผ่านสาขาโครงการ "ฉลาดเก็บ ฉลาดใช้ ฉลาดจร" เพื่อแบ่งปันความรู้และข้อคิดในการวางแผนการเงินช่วงวิกฤต COVID-19 ให้กับกลุ่มผู้ปกครองนักเรียนจำนวน 120 คน
- > จัดอบรมให้ความรู้ทางการเงินให้ประชาชนทั่วไป โดยเผยแพร่ใน Youtube : ซีรีส์ชุมชนสมหวังหมู่ 8

การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงาน

- > อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง 544,236 kgCO₂e จากปีก่อน
- > ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการจัดงานอีเว้นท์ 1,232.38 kgCO₂e



1
**การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์
 ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ**

สนับสนุนการลงทุนอย่างรับผิดชอบต่อบริษัท
 ที่ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม
 และสิ่งแวดล้อม และเปิดโอกาสให้ลูกค้ามี
 ส่วนร่วมสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์
 เพื่อสังคม โดยนำรายได้ส่วนหนึ่งจากการขาย
 ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน อาทิ โครงการกองทุน
 ภูมิคุ้มกันบ่าบักมะเร็ง คณะแพทยศาสตร์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



2
**การเป็นสถาบันการเงิน
 ที่รับผิดชอบต่อภายใต้หลักธรรมาภิบาล**

อัตราความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร
 ร้อยละ 82 เทียบเท่ากับปีก่อน

.....
 อัตราการคงอยู่ของพนักงานร้อยละ 93
 โดยมีอัตราการลาออกของพนักงานเทียบเท่า
 กับปีก่อน

.....
 อัตราผู้ป่วยในร้อยละ 8.4 ลดลงจากปีก่อน
 ร้อยละ 5.62



3
**การสร้างสรรค์สังคม
 และสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ**

การใช้วัสดุสำนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ
 > ปริมาณกระดาษที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
 ลดลงจากปีก่อนร้อยละ 19.23

.....
 โครงการลดการใช้พลังงาน
 > เปลี่ยนเครื่อง PC เป็นอุปกรณ์ Zero Client
 ประหยัดไฟได้ 1,083,331 กิโลวัตต์-ชั่วโมง
 ต่อปีจากการเปลี่ยนรวม 2,431 เครื่อง
 > รณรงค์การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด

.....
 รณรงค์สร้างความตระหนักรู้ถึงสิ่งแวดล้อม
 ให้พนักงาน คู่ค้า และชุมชนโดยรอบ
 สถานประกอบการ
 > ดำเนินการอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการงดใช้
 กล่องโฟมบรรจุอาหารในสถานประกอบการ
 ทุกแห่งของกลุ่มทิสโก้
 > ลดการใช้ถุงพลาสติกครั้งเดียวทิ้ง หรือ
 นำกลับเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล เช่น
 โครงการ ลด พก แยก ปี3 "เราใช้ เราแยก"
 และโครงการ "วน"
 > แยกขยะ



SUSTAINABLE FOCUSED PRODUCT DEVELOPMENT

การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ



34

การธนาคาร
เพื่อความยั่งยืน

38

การลงทุน
อย่างมีความ
รับผิดชอบต่อสังคม

42

การยึดลูกค้า
เป็นศูนย์กลาง

49

การทำกับดูแล
และการบริหาร
จัดการข้อมูล
แบบบูรณาการ

52

การสร้างสรรค์
ผลิตภัณฑ์และ
บริการทางการเงิน
ในรูปแบบดิจิทัล





การธนาคารเพื่อความยั่งยืน

"กลุ่มทีเอสทีให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี และให้ความร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรมการเงินในการยกระดับการดำเนินธุรกิจขององค์กรตามแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืน ด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ"

กลุ่มทีเอสทีกำหนดกลยุทธ์ด้านการธนาคารเพื่อความยั่งยืน เพื่อผลักดันแนวทางด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนสู่กระบวนการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม และมีแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจน เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ ในปี 2563 กลุ่มทีเอสทีได้จัดทำนโยบายการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ ครอบคลุมใน 4 ประเด็น 1. บทบาทของผู้นำองค์กรต่อการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ 2. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย 3. กลไกการนำไปปฏิบัติใช้ภายในองค์กร และ 4. ความโปร่งใสเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจทั้งในสินเชื่อรายย่อย สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ โดยมีการผนวกรวมประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ รวมถึงการสนับสนุนและส่งเสริมให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจที่ลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ

สินเชื่อรายย่อย

กลุ่มทีเอสทีดำเนินธุรกิจด้วยความตระหนักถึงการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบต่ออย่างต่อเนื่อง และให้การสนับสนุนนโยบายจากภาครัฐในการร่วมแก้ปัญหาหนี้เกินตัวของภาคครัวเรือน โดยให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชน การให้สินเชื่อที่คำนึงถึงประโยชน์และให้ความเป็นธรรมต่อลูกค้า เพื่อผลักดันให้มีการนำหนี้ในระบบกลับสู่ในระบบ นอกจากนี้ กลุ่มทีเอสทีมีแนวปฏิบัติในการลดปัญหาหนี้ภาคครัวเรือน โดยให้ความสำคัญต่อการพิจารณาสินเชื่อควบคู่กับการพิจารณารายได้คงเหลือหลังการชำระหนี้ของลูกค้าแล้ว ยังมีเงินเหลือพอที่จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่ลำบาก ทุกราย กลุ่มทีเอสทีกำหนดแผนในการดำเนินการ ดังนี้

1. พิจารณาทบทวนและปรับปรุงแนวนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

- 1.1. การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาวงเงินสินเชื่อที่สอดคล้องกับศักยภาพในการชำระหนี้ของลูกค้ารายย่อยอย่างเหมาะสม
- 1.2. การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งต่อลูกค้าและกลุ่มทีเอสที โดยไม่กระตุนการก่อหนี้เกินความจำเป็น
- 1.3. การให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ภายใต้ข้อกำหนดเงื่อนไขและกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ การนำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม
2. ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยกลุ่มทีเอสทีให้ความสำคัญต่อการให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงข้อกำหนดและข้อปฏิบัติที่ถูกต้อง
3. จัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินอย่างต่อเนื่องกับลูกค้าและประชาชนทั่วไปที่สนใจ

สินเชื่อบริษัทขนาดใหญ่ และสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ในปี 2563 กลุ่มทีเอสโก้ได้พิจารณาทบทวนและปรับปรุงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ โดยผนวกความประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเข้าเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการพิจารณาสินเชื่อ ตลอดจนมีการกำหนดประเภทของสินเชื่อที่กลุ่มทีเอสโก้ไม่ให้การสนับสนุน แก่ลูกค้าทั้งบุคคลและองค์กรที่มีกิจกรรมทางธุรกิจผิดกฎหมาย ดังนี้

<p>ความเสี่ยงเกี่ยวกับ การพนัน</p>	<p>ความเสี่ยงเกี่ยวกับ การยกยอก</p>	<p>ความเสี่ยงเกี่ยวกับ การค้ำมนุษย์</p>	<p>ความเสี่ยงเกี่ยวกับ ยาเสพติด</p>	<p>ความเสี่ยงเกี่ยวกับการก่อการร้าย</p>

นอกจากนี้ ภายหลังจากการอนุมัติสินเชื่อมีกระบวนการติดตามการใช้วงเงินสินเชื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการขอวงเงินสินเชื่อ มีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติตามเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่กำหนด ซึ่งครอบคลุมถึงการตรวจสอบเงื่อนไขของการดำเนินการโครงการที่ต้องไม่ส่งผลกระทบต่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA) และการพิจารณาทบทวนสินเชื่อและการติดตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



กลุ่มทีเอสโก้จึงให้ความสำคัญในการสนับสนุนธุรกิจพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้เกิดการผลิตและสำรองพลังงานให้เพียงพอต่อการบริโภคของประเทศ ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และลดผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมจากการใช้แหล่งเชื้อเพลิงที่ก่อให้เกิดมลพิษต่อระบบนิเวศทางธรรมชาติและลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยมีเป้าหมายเป็นธนาคารที่มีความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษากับผู้ประกอบการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน/พลังงานทางเลือก รวมถึงการให้สินเชื่อโครงการ ซึ่งในการพิจารณาสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการในการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน/พลังงานทางเลือก จะคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ได้แก่

<p>ความเสี่ยงด้านการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน/พลังงานทางเลือกตามระยะเวลาการก่อสร้าง เงินลงทุน และเทคโนโลยีของเครื่องจักรที่ใช้ผลิตไฟฟ้า</p>	<p>ความเสี่ยงด้านวัตถุพิษของโรงไฟฟ้าเชื้อเพลิงชีวมวล</p>	<p>ความผันผวนของสภาวะอากาศ/ธรรมชาติ ที่ส่งผลต่อโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังน้ำ โรงไฟฟ้าพลังงานลม</p>	<p>ผลกระทบต่อชุมชนที่โครงการตั้งอยู่ ทั้งในช่วงก่อสร้างและภายหลังโครงการก่อสร้างแล้วเสร็จ</p>	<p>การประท้วงจากชาวบ้าน/มวลชนที่อยู่ในทำเลที่ตั้งโครงการ ที่อาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนของโครงการ</p>

โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องมีรายงานการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ ทั้งด้านเทคนิคของโครงการและประมาณการทางการเงิน ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบแล้วจากผู้ชำนาญการอิสระด้านธุรกิจพลังงานที่ธนาคารเห็นชอบ และสามารถทำให้ธนาคารเห็นได้ว่ามีการจัดการด้านวัตถุพิษเพียงพอในการดำเนินงานโรงไฟฟ้าเชื้อเพลิงชีวมวล รวมถึงความผันผวนของสภาวะอากาศ/การเปลี่ยนแปลงของธรรมชาติ ส่งผลต่อโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังน้ำ โรงไฟฟ้าพลังงานลม อยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของโรงไฟฟ้า มีการดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายครบถ้วนในการขออนุญาตประกอบธุรกิจพลังงาน และติดตามใบอนุญาตประกอบธุรกิจพลังงานหลัง

โครงการก่อสร้างเสร็จ มีการติดตามความคืบหน้าและต้นทุนการก่อสร้างให้เป็นไปตามแผนและงบประมาณของโครงการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ประกอบการที่ได้รับสินเชื่อได้รับการอนุญาตให้ประกอบธุรกิจพลังงาน มีการปฏิบัติตามขั้นตอนกฎหมายในการขออนุญาตก่อสร้างโรงไฟฟ้าและการประกอบธุรกิจพลังงานอย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และมีความสามารถชำระคืนเงินกู้โครงการตามตารางการชำระคืนเงินกู้ กรณีที่มีการร้องเรียนจากผู้ได้รับผลกระทบอันเนื่องมาจากสินเชื่อที่อนุมัติให้ผู้ประกอบการ (ลูกหนี้) ลูกหนี้จะต้องมีการชี้แจงรายละเอียดและ/หรือแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมายังธนาคาร เพื่อพิจารณาเห็นชอบหรือจนเป็นที่พอใจในมาตรการการจัดการปัญหาดังกล่าว

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ทิสโก้มีการสนับสนุนสินเชื่อโครงการสำหรับบรรษัทขนาดใหญ่ที่ประกอบธุรกิจพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่

<p>01</p>	 <p>โครงการพลังงานหมุนเวียน : พลังงานทดแทนที่ได้มาจากแหล่งพลังงานที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่หมดไป เป็นพลังงานสะอาด ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม หรือเป็นการผลิตพลังงานที่สามารถลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</p>
<p>02</p>	 <p>โครงการพลังงานทางเลือก : พลังงานที่สามารถนำมาทดแทนพลังงานเดิมที่ใช้เชื้อเพลิงที่เกิดจากซากดึกดำบรรพ์ ได้แก่ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์และโรงไฟฟ้าพลังน้ำ โดยในปี 2563 กลุ่มทิสโก้ให้การสนับสนุนด้านสินเชื่อแก่โครงการพลังงานหมุนเวียน/พลังงานทางเลือกยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่องและยังรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมถึงมีการศึกษาโอกาสเพื่อตอบสนองความต้องการด้านบริการทางการเงินต่าง ๆ ในกลุ่มผู้เกี่ยวข้องของลูกค้าบรรษัทขนาดใหญ่ โดยมีมูลค่าการสนับสนุนสินเชื่อโครงการพลังงานที่มีส่วนช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสิ้น 8,127 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 21.7 ของสินเชื่อบรรษัทขนาดใหญ่ทั้งหมด โดยมีอัตราการให้การสนับสนุนเพิ่มขึ้นจากปี 2562 ร้อยละ 7.4</p>

จากวิกฤตการแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจไทยและระบบเศรษฐกิจโลก ส่งผลให้ภาคธุรกิจและการบริการขาดสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ หลายธุรกิจต้องปิดกิจการ ลดการจ้างงาน ปรับลดชั่วโมงการทำงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ กลุ่มทิสโก้พร้อมที่จะเดินเคียงข้างลูกค้าให้ผ่านช่วงเวลาดังกล่าวโดยการให้ความช่วยเหลือในรูปแบบการบรรเทาหนี้ต่าง ๆ ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เพื่อช่วยเหลือลูกค้าในการลดผลกระทบทางเศรษฐกิจจาก COVID-19

มาตรการช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19

เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในวงกว้าง ธนาคารทิสโก้จึงมีมาตรการช่วยเหลือเพิ่มเติมในระยะเวลาที่ 2 สำหรับลูกค้ากลุ่มสินเชื่อรายย่อยที่ได้รับผลกระทบดังกล่าว โดยพิจารณาตามความเหมาะสมอย่างเต็มความสามารถ ดังนี้



สินเชื่อเงินกู้ ประเภทจำนำทะเบียนรถ

- ลดค่างวดร้อยละ 30 ของค่างวดเดิม โดยขยายเวลาการผ่อนชำระ และอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 22 ต่อปี



สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

- พักชำระค่างวด 3 งวด หรือ
- ปรับลดค่างวด โดยขยายเวลาการผ่อนชำระ



สินเชื่อที่อยู่อาศัย

- เลื่อนจ่ายเงินต้นและดอกเบี้ยนาน 3 เดือน หรือ
- เลื่อนการจ่ายเงินต้น 3 เดือน และพิจารณาลดดอกเบี้ยตามความเหมาะสม หรือ
- ลดค่างวดโดยขยายเวลาชำระหนี้

ทั้งนี้ การพิจารณาให้ความช่วยเหลือสำหรับลูกค้าแต่ละรายเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด โดยธนาคารจะพิจารณาจากผลกระทบที่ลูกค้าได้รับ และนำเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เหมาะสมต่อความสามารถในการชำระหนี้ และความเสี่ยงของลูกค้า

เงื่อนไขการเข้าร่วมมาตรการช่วยเหลือ

- เป็นลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
- ณ วันที่ 1 มีนาคม 2563 มีสินเชื่อกับธนาคารและไม่ค้างชำระ/ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยไม่เกินกว่า 90 วัน

มาตรการช่วยเหลือลูกค้า SME ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19

เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นแหล่งจ้างงานสำคัญของเศรษฐกิจไทย ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกมาตรการ Soft Loan เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 500 ล้านบาท สามารถเข้าถึงเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำได้

คุณสมบัติผู้รับสิทธิ์

- เป็นผู้ประกอบธุรกิจในประเทศไทย
 - ไม่จดทะเบียนในตลาดหุ้น และไม่ประกอบธุรกิจทางการเงิน
 - ไม่เป็น NPL ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562
 - มีวงเงินสินเชื่อเพื่อธุรกิจ รวมทั้งกลุ่มธุรกิจกับสถาบันการเงินแต่ละแห่งไม่เกิน 500 ล้านบาท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562
- ถ้าธุรกิจมีวงเงินกู้ยืมมากกว่า 1 สถาบันการเงิน ก็จะได้รับสิทธิ์นี้สำหรับแต่ละสถาบันการเงินที่มีวงเงินกู้รวมไม่เกิน 500 ล้านบาท

สิทธิ์ที่จะได้รับ

- สินเชื่อ Soft Loan วงเงินไม่เกินร้อยละ 20 ของยอดสินเชื่อคงค้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562
- อัตราดอกเบี้ย ไม่เกินร้อยละ 2 ต่อปี นาน 2 ปี โดยคิดตามวงเงินที่เบิกใช้จริง
- ฟรี ดอกเบี้ย 6 เดือนแรก โดยจ่ายคืนเฉพาะเงินต้น
- ฟรี ค่าธรรมเนียมทุกประเภท

รัฐบาลค้ำประกันสินเชื่อให้ร้อยละ 70 ในกรณีที่มีวงเงิน ณ 31 ธันวาคม 2562 ไม่เกิน 50 ล้านบาท หรือร้อยละ 60 ในกรณีที่มีวงเงินเกิน 50 ล้านบาท นอกจากนี้ สำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารทิสโก้ให้ความช่วยเหลือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยพิจารณาเป็นรายกรณี



โครงการเพื่อสังคมบรรเทาผลกระทบจาก COVID-19



โครงการ DR BIZ การเงินร่วมใจ ธุรกิจไทยมั่นคง

เพื่อช่วยเหลือลูกค้าธุรกิจที่มีเจ้าหนี้สถาบันการเงินหลายราย ให้ได้รับการบรรเทาภาระหนี้และให้มีกลไกในการจัดการหนี้กับสถาบันการเงินทุกแห่งได้อย่างบูรณาการในรูปแบบ Menu Set ผ่านเจ้าหนี้หลัก ซึ่งจะทำให้การช่วยเหลือทำได้เร็วขึ้นเพราะลดระยะเวลาการติดต่อเจ้าหนี้หลายราย

โดยระยะแรกจะเน้นลูกค้ากลุ่มธุรกิจทุกประเภทและทุกอุตสาหกรรมที่มีวงเงินร่วมกัน 50-500 ล้านบาท สถานะปกติ หรือเป็นเอ็นพีแอลตั้งแต่ 1 มกราคม 2563 (ไม่ถูกฟ้องคดี) ส่วนแนวทางแก้ไขจะเป็นใน 2 เรื่อง ได้แก่ การแก้ไขหนี้เดิม และการให้สินเชื่อใหม่ โดยการแก้ไขหนี้เดิม เช่น การลดค่างวด ขยายระยะเวลาชำระหนี้ และ/หรือมีระยะเวลาปลอดหนี้เพื่อให้มีกำลังในการชำระหนี้ ตามศักยภาพของลูกค้า ขณะทำการให้สินเชื่อใหม่เพื่อเติมสภาพคล่องจะเน้นในกลุ่มลูกค้าที่มีประวัติการชำระดี มีแผนธุรกิจที่ชัดเจน โดยเริ่มโครงการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2563 เป็นต้นไป



โครงการค้ำประกันสินเชื่อ Soft Loan วลัย

หรือ Portfolio Guarantee Scheme สະ-พิเศษ

ธนาคารทิสโก้ ได้ลงนามข้อตกลงกับ บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) และอีก 17 สถาบันการเงิน ในโครงการค้ำประกันสินเชื่อ Soft Loan วลัย หรือ Portfolio Guarantee Scheme สະ-พิเศษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเพิ่มโอกาสให้ผู้ประกอบการ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ให้เข้าถึงสินเชื่อได้มากขึ้น ผ่านกลไกการค้ำประกันของบสย.สำหรับโครงการนี้มีวงเงินค้ำประกันทั้งสิ้น 57,000 ล้านบาท คาดว่าจะช่วยผู้ประกอบการ SMEs ที่ต้องการเสริมสภาพคล่องทางธุรกิจสามารถเข้าถึงสินเชื่อได้ประมาณ 34,000 ราย และลดอัตราการว่างงานได้กว่า 360,000 ตำแหน่ง รวมถึงกระตุ้นการขยายตัวของเศรษฐกิจในช่วงที่หลือของปีนี้

การลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

เป้าหมายสำคัญ
ของการลงทุน คือ
**การมุ่งเน้นการสร้าง
ผลตอบแทนที่ดี
และคำนึงถึง
ผลประโยชน์ระยะยาว
ที่ยั่งยืนของผู้ลงทุน**



ในปี 2563 ตลาดการเงินทั่วโลกต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่ไม่คาดคิดเข้ามาในระยะเวลาที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ทั้งปัญหาความตึงเครียดด้านการเมืองระหว่างสหรัฐอเมริกาและอิหร่าน สงครามราคาน้ำมันโดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ทวีความรุนแรงขึ้นจนองค์การอนามัยโลกประกาศยกระดับให้การแพร่ระบาดเป็น "โรคระบาดใหญ่ทั่วโลก" หรือ "Pandemic" นำไปสู่มาตรการควบคุมการแพร่ระบาดที่เข้มงวดของนานาประเทศ รวมถึงประเทศไทย อาทิ การปิดกั้น/การจำกัดการเดินทางระหว่างประเทศและในประเทศ การหยุดให้บริการชั่วคราวของธุรกิจที่มีความเสี่ยงของการแพร่ระบาดเหล่านี้ ส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยระดับของผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจนั้นแตกต่างกันตามประเภทของอุตสาหกรรมและความพร้อมของแผนรองรับของแต่ละกิจการ

เป้าหมายสำคัญของการลงทุน คือการมุ่งเน้นการสร้างผลตอบแทนที่ดีและคำนึงถึงผลประโยชน์ระยะยาวที่ยั่งยืนของผู้ลงทุน แม้ว่าจะอยู่ท่ามกลางกระแสความผันผวนของเศรษฐกิจ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทิสโก้ จำกัด (บลจ.ทิสโก้) ตระหนักถึงความสำคัญ ไม่เพียงแต่การพิจารณาเลือกนโยบายและแผนการลงทุนที่ดีที่ให้ผลตอบแทนที่ยั่งยืน แต่ยังคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างผลตอบแทนส่งมอบผู้ลงทุนและสร้างประโยชน์ต่อสังคม ควบคู่กับการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทจดทะเบียน เพื่อลดผลกระทบจากภาวะการณดังกล่าว

กองทุนเปิด ทิสโก้ ESG หุ้ไทยยั่งยืน

จากภาวะการณที่เกิดขึ้นในรอบปี 2563 ผลักดันให้ บลจ.ทิสโก้ยกระดับการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ของบริษัทจดทะเบียนในภาวะการณต่าง ๆ ยกระดับการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ควบคู่กับการปฏิบัติตามนโยบายการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมผลักดันให้เกิดแรงจูงใจให้บริษัทจดทะเบียนมีการบริหารจัดการ และดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีธรรมาภิบาล คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างค่านิยมในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงยกระดับตลาดทุนให้คำนึงถึงเรื่อง ESG และส่งเสริมการสร้างตลาดทุนที่ยั่งยืนในประเทศไทย โดยแนวทางการบริหารพอร์ตการลงทุนประเภท ESG ที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- การเลือกบริษัทที่ดีที่สุดในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน โดยเลือกลงทุนในบริษัทที่มีการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้าน ESG ที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ๆ ในกลุ่มอุตสาหกรรม และไม่มีผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ เข้าเป็นกลุ่มของหลักทรัพย์ที่สามารถลงทุนได้ และทบทวนหลักทรัพย์ในกลุ่มดังกล่าวเป็นประจำสม่ำเสมอ ภายใต้การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลการลงทุนที่ออกโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
- การปฏิบัติเชิงรุกในฐานะเจ้าของ ซึ่งนอกเหนือจากมีมติด้านการลงทุนแล้ว ผู้จัดการกองทุนยังมีหน้าที่ในการสอบถามหรือติดตามการดำเนินนโยบายด้าน ESG กับทางบริษัทอยู่เสมอ และใช้สิทธิในฐานะผู้ถือหุ้น

ในการแสดงข้อคิดเห็นเพื่อให้เกิดการพัฒนาของบริษัทไปในทางที่ดี และสอบถามแนวทางแก้ไขกรณีของบริษัทประสบเหตุการณ์ที่ทำให้มีความเสี่ยงด้าน ESG

- การลงทุนเฉพาะเรื่อง โดยผู้จัดการกองทุนอาจเลือกที่จะลงทุนในกลุ่มบริษัทที่อิงต่อแนวโน้มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย ESG
- การวิเคราะห์ข้อมูล ESG แบบบูรณาการ เป็นการบริหารกองทุน โดยพิจารณาวิเคราะห์บริษัทที่จะเข้าลงทุน โดยคำนึงถึงปัจจัย ESG ในทุกมิติ กล่าวคือ พิจารณาวิเคราะห์ความเสี่ยง ESG ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจในทุก ๆ ด้านของบริษัท ที่อาจมีความเสี่ยงหรือความผันผวนที่ไม่เท่ากันในแต่ละมิติ ส่งผลให้การประเมินมูลค่าของแต่ละบริษัทไม่เท่ากัน



กองทุนเปิด ทิสโก้ ESG หุ้นไทยยั่งยืน ชนิดหน่วยลงทุน D - (TISESG-D)¹ จัดตั้งขึ้นโดย บลจ.ทิสโก้ ร่วมกับ 6 บริษัทผู้ก่อตั้ง ได้แก่ กลุ่มทิสโก้ บมจ.บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ บมจ.ไมเนอร์ กรุ๊ป บมจ.แอล.พี.เอ็น. ดีเวลลอปเม้นท์ บมจ.น้ำตาลขอนแก่น และ บมจ.นำสินประกันภัย ร่วมนำเงินมาลงทุนภายใต้แนวคิด "การลงทุนสุหนาทาน" โดยมุ่งหวังที่จะสร้างผลตอบแทนที่ค่อนข้างสม่ำเสมอ ภายใต้กระบวนการวิเคราะห์ที่พิจารณาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ซึ่งนอกเหนือไปจากคุณประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อผู้ถือหน่วยลงทุนในรูปแบบของผลตอบแทนจากการลงทุนแล้ว เม็ดเงินส่วนหนึ่งที่เป็นรายได้จากการบริหารจัดการกองทุนรวมไปถึงผลตอบแทนจากการลงทุน ก็จะถูกนำกลับไปดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมต่าง ๆ ตามปณิธานของแต่ละองค์กร เป็นประโยชน์เชิงบวกต่อสังคมได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ลงทุนในการสร้างผลตอบแทนที่อย่างยั่งยืนในระยะยาว บลจ.ทิสโก้จึงได้นำเสนอขายกองทุนเปิดทิสโก้ ESG หุ้นไทยยั่งยืน ชนิดหน่วยลงทุนประเภท A ให้ผู้ลงทุนทั่วไป โดยกองทุนดังกล่าวเปิดโอกาสให้ผู้ลงทุนทั่วไปได้มีส่วนร่วมสนับสนุนเงินทุนให้กับหน่วยงานที่ทำความดีให้กับสังคม ซึ่งรายได้ค่าธรรมเนียมที่ได้รับจากการบริหารจัดการกองทุนทั้งสองประเภทตามสัดส่วนที่กำหนดในหนังสือชี้ชวน ได้ส่งมอบไปยังหน่วยงานที่ทำความดีให้สังคมอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563 บลจ.ทิสโก้ได้ส่งมอบเงินเป็นจำนวนทั้งสิ้น 911,852 บาท ทั้งนี้ บลจ.ทิสโก้ได้สนับสนุนเงินจากการบริหารจัดการกองทุนให้กับหน่วยงานที่ทำความดีเพื่อสังคมไปแล้ว 6 ครั้ง เป็นมูลค่ารวมทั้งสิ้น 7,378,777 บาท

ด้วยความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการกองทุนอย่างรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ในปี 2563 บลจ.ทิสโก้ ได้รับรางวัล บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนดีเด่น 2020 (Outstanding Asset Management Company Award 2020) ในงานประกาศรางวัล SET Awards 2020 จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและวารสารการเงินธนาคาร

นอกเหนือจากกองทุนเปิด ทิสโก้ ESG หุ้นไทยยั่งยืนที่กล่าวมาข้างต้นแล้วยังมีกองทุนเปิด "ทิสโก้ หุ้นโลกยั่งยืน" ที่เน้นลงทุนในหุ้นทั่วโลกที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกกว่าการดำเนินธุรกิจมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ซึ่งสร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่สังคมหรือสร้างผลกระทบต่อการพัฒนาการทางเศรษฐกิจของโลกแบบยั่งยืน ผ่านการลงทุนรวมต่างประเทศแล้ว โดยในปี 2563 ที่ผ่านมา บลจ.ทิสโก้ได้มีการออกผลิตภัณฑ์กองทุนรวมต่างประเทศที่เป็นเมกะเทรนด์โลก (เน้นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในระยะยาว) และสอดคล้องกับแนวทางการลงทุนอย่างยั่งยืนภายใต้การวิเคราะห์ปัจจัยด้าน ESG ซึ่งได้แก่

บลจ. ทิสโก้

TBIOTECH

โอกาสลงทุนท่ามกลางวิกฤต
ในหุ้นที่ได้รับประโยชน์จากการค้นพบ
นวัตกรรมยาชีวเภสัชภัณฑ์

กองทุนเปิด ทิสโก้ ไบโอเทคโนโลยี เฮลธ์แคร์
กองทุนเปิดที่มุ่งลงทุนในหุ้นของอุตสาหกรรม สิ่งอำนวยความสะดวกสุขภาพชีวเภสัชภัณฑ์และเวชภัณฑ์

TBIOTECH | ชื่อ-ชาย ได้ทุกรับรักษา | ระยะเวลา 7 (ปีลงทุน) | กองทุนรวม ตรงใจลงทุน

ลงทุนในหุ้นของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับชีวเภสัชภัณฑ์ (Biotechnology) การวินิจฉัยโรค (Diagnostics) และเครื่องมือทางการแพทย์หรือเครื่องมือทางการแพทย์ (Life Sciences Tools) ทั่วโลก

- ผู้ดูแลกองทุนมีความเชี่ยวชาญในด้านการลงทุนในอุตสาหกรรมชีวเภสัชภัณฑ์และเวชภัณฑ์
- กองทุนมีค่าเฉลี่ยความเสี่ยงต่ำกว่ากองทุนในต่างประเทศอื่น
- กองทุนมีนโยบายการลงทุนที่ชัดเจนและมีความโปร่งใสมากที่สุด

สาขาที่ลงทุน: เคมีภัณฑ์, วัสดุทางการแพทย์, อุปกรณ์ทางการแพทย์

02-633-6000 โทร 4 หรือ 0 2080 6000 โทร 4 / www.tiscoasset.com / ลงทุนที่ TISCO My Funds

กองทุนเปิด ทิสโก้ ไบโอเทคโนโลยี เฮลธ์แคร์

จากภาวะการณั้แพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้ Health Care Theme ที่เป็น Thematic Investing ได้รับความนิยมอย่างมากในประเทศไทย ทำให้ผลประกอบการกลุ่ม Health Care มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยกองทุนที่ลงทุนใน Health Care ส่วนใหญ่ลงทุนกระจายตัวในหลาย ๆ ธุรกิจ เช่น กลุ่มผู้ผลิตยา เทคโนโลยีชีวภาพ บริการทางการแพทย์ และเครื่องมือทางการแพทย์ เช่นเดียวกับการลงทุนในเทคโนโลยีชีวภาพ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีซึ่งนำเอาความรู้ด้านต่าง ๆ ของวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้กับสิ่งมีชีวิต เพื่อสร้างประโยชน์ทางด้านเกษตรกรรม ด้านอาหาร ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการแพทย์ นอกจากนี้ การพัฒนาการทางเทคโนโลยี เช่น การทำ DNA Sequencing ซึ่งปัจจุบันมีต้นทุนที่ลดต่ำลงเป็นอย่างมาก ทำให้นวัตกรรมทางการแพทย์ต่าง ๆ มีความก้าวหน้าและมีความจำเพาะเจาะจงมากขึ้น และเป็นการพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการของโลกภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 อีกด้วย



หมายเหตุ
¹ เดิมชื่อ "กองทุนเปิด ทิสโก้ ESG เพื่อสังคม"

กองทุนเปิด ทิสโก้ Cloud Computing อีควิตี้

จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีรวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ทำให้ Cloud Computing เป็นการให้บริการด้านเทคโนโลยีแบบ On Demand ที่อำนวยความสะดวกในการใช้งานได้จากอุปกรณ์ที่หลากหลายและสามารถใช้งานได้ในทุกที่ เป็นหนึ่งในเทรนด์เทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมอย่างมากจากผู้บริโภคที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลในระยเวลานี้ นอกจากนี้ การใช้งาน Cloud Computing ในนิติบุคคลนั้น สามารถพัฒนาให้มีความซับซ้อนและมีความจำเพาะเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจได้ รวมถึงการใช้ประโยชน์สำหรับการบริหารจัดการในภาวะวิกฤตเพื่อลดผลกระทบขององค์กร โดยปัจจุบันการลงทุนในกลุ่ม Technology โดยเฉพาะ Cloud Computing Theme นั้น มีอัตราการเติบโตที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดยคาดว่ารายได้ของกลุ่มธุรกิจ Cloud Computing จะปรับเพิ่มขึ้นสู่ระดับมากกว่า 3 แสนล้าน USD ในปี 2565 เทียบกับ 1.5 แสนล้าน USD ในปี 2561

บจ. ทิสโก้

TCLCLOUD
เบื้องหลังความสำเร็จ
ของเทคโนโลยีแห่งอนาคต

กองทุนเปิด ทิสโก้ Cloud Computing อีควิตี้
กองทุนเปิดลงทุนระดั้วัดในแนวกลางความเสี่ยง มีนโยบายการลงทุนจากต่างประเทศเน้นด้านเทคโนโลยี

TCLCLOUD | ยึดมั่น | ลงทุน | กองทุนรวม

ได้ทุกวันทำการ | 7 | ระยะเวลา

(เดือน) | ระยะเวลา

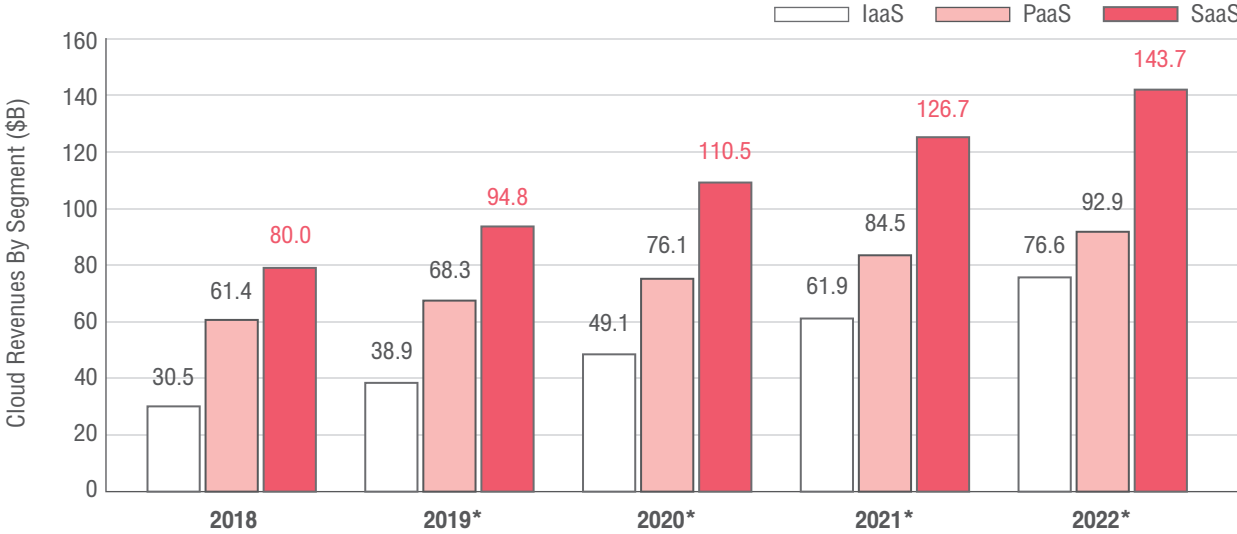
นโยบายการลงทุน

- ลงทุนในต่างประเทศ เน้นลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุน Global X Cloud Computing ETF (ฟิวเจอร์ส)
- กองทุนการลงทุนในบริษัทที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี Cloud Computing และบริษัทผู้จัดหาบริการให้บริการ Cloud Computing รวมทั้งผลิตภัณฑ์การลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REITs) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ (Data Center) และระบบคลาวด์
- ผู้ลงทุนสามารถเข้าถึงและซื้อคืน โบนัสของหน่วยลงทุนและสามารถซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์
- กองทุนอาจมีค่าธรรมเนียมค่าจัดการและค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ซึ่งกองทุนนี้โดยทั่วไปอาจมีค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าและค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าของผู้อุปถัมภ์

เอกสารข้อมูลพื้นฐานฉบับเต็ม หรือข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อที่ปรึกษา
02-613-4000 โทร. 4 หรือ 0-2000-0000 โทร. 41 www.tiscobank.com www.tiscobank.com TISCO My Funds

SaaS Revenues Larger Than All Other Cloud Segments

Source: Gartner, Global X ETFs, 2019.



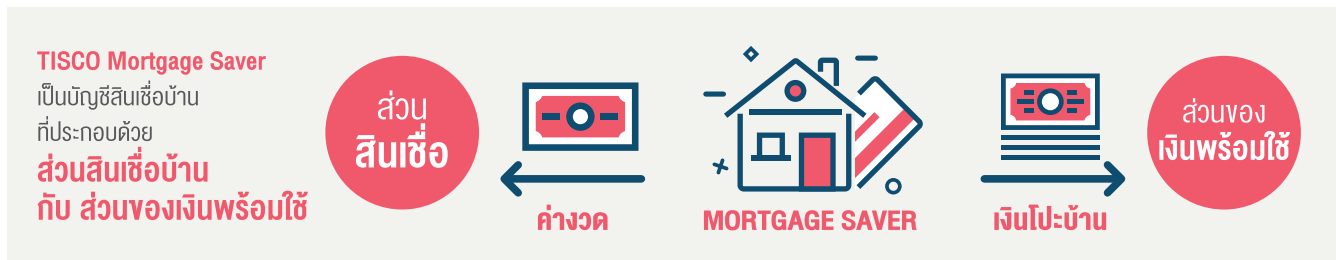
* Estimate

ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงผลกระทบเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ทีสโก้มีแนวทางในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) แก่สังคมในวงกว้าง ด้วยการพัฒนาแนวความคิด ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้เกิดเป็นนวัตกรรมอันสร้างคุณค่าและมูลค่าที่ตรงต่อองค์กร และสังคมไปพร้อม ๆ กัน

สินเชื่อบ้านแลกเงิน

"สินเชื่อบ้าน Mortgage Saver" เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยการเป็นบัญชีสินเชื่อบ้านที่ผสมผสานระหว่างสินเชื่อบ้านและส่วนของเงินพร้อมใช้ไว้ด้วยกัน เพื่อให้อิสระในการชำระค่างวดได้อย่างไม่จำกัดเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการเงินที่ได้ประโยชน์สูงสุดกับลูกค้า



- **ลดภาระ จบในบัญชีเดียว** บริหารเงินอย่างชาญฉลาด มีเพียงบัญชีเดียว ช่วยประหยัดคอกเบี้ย และเป็นเจ้าของบ้านได้เร็วขึ้น
- **ใช้จ่ายไร้กังวล** ย้ายเงินในบัญชีเงินฝากมาไว้ในบัญชีสินเชื่อบ้าน ยังใช้จ่ายสบายและลดคอกเบี้ยไปพร้อมกัน
- **ถอนเงินไปมาใช้ได้สบายจัง** สามารถนำเงินมาบริหารไว้ในบัญชีสินเชื่อ Mortgage Saver ในบัญชีเดียว สร้างโอกาสลดคอกเบี้ยจ่าย

- สูงสุดร้อยละ 50 โดยสามารถชำระเงินเกินกว่าค่างวดและเบิกถอนเงินส่วนที่ชำระเกินออกมาใช้ได้สูงสุดถึงร้อยละ 50 ของเงินต้นคงเหลือ ทำให้สามารถนำเงินมาชำระหนี้เพื่อลดยอดเงินกู้ได้มากขึ้น
- **สะดวกตลอด 24 ชั่วโมง** เบิกถอนเงินสดส่วนที่ชำระเกินค่างวดมาใช้จ่ายได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านเครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ (ATM)

ข้อแตกต่างระหว่างสินเชื่อบ้านปกติ และสินเชื่อบ้าน Mortgage Saver

	สินเชื่อบ้าน ปกติ	Mortgage Saver
โปะเงินในบัญชีสินเชื่อบ้าน	✓	✓
ถอนเงินไปมาใช้ได้สะดวกสบาย	✗	✓
บริหารเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุด	✗	✓
เป็นเจ้าของบ้านได้เร็วขึ้น	✗	✓

สิทธิประโยชน์เฉพาะของสินเชื่อบ้าน Mortgage Saver ที่ลูกค้าพึงได้รับ

มีดังนี้

1. การลดภาระคอกเบี้ย ทำให้ลูกค้าสามารถเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยได้เร็วขึ้นด้วยอัตราคอกเบี้ยแบบลดคั่นคอก และ การจ่ายเงินล่วงหน้า ทำให้คอกเบี้ยลดลงและระยะเวลาที่จะลดลงเร็วกว่าเดิม
2. ความยืดหยุ่นในการบริหารเงิน ซึ่งลูกค้าสามารถวางแผนชำระค่างวดในช่วงที่ไม่อยู่ เช่น เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ เงินที่ชำระเกินไว้จะถูกดึงมาชำระค่างวดในวันที่ครบกำหนดชำระเพื่อช่วยรักษาเครดิตของลูกค้า

3. การบริหารเงินอย่างฉลาด ซึ่งเงินออมที่นำไปชำระเป็นส่วนเกินค่างวด จะให้ผลตอบแทนสูงกว่าการเก็บไว้ที่บัญชีออมทรัพย์หรือฝากประจำ และหากมองในมุมการชำระเกินค่างวดล่วงหน้าเพื่อการสำรองเงินไว้ใช้ยามฉุกเฉินของครอบครัว หรือเงินหมุนเวียนของกิจการ ที่ให้ประโยชน์ทั้งเป็นเงินไปบ้านและยังสามารถคงสภาพคล่องของเงินพร้อมใช้ไว้

ศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมได้ที่:
<https://www.tisco.co.th/th/personal/loan/home-for-cash.html>

การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อเศรษฐกิจทั่วโลก จากการประกาศใช้มาตรการล็อกดาวน์เพื่อควบคุมการแพร่ระบาด นอกจากกระทบต่อการดำเนินชีวิตตามปกติแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจและเศรษฐกิจทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย แม้การควบคุมโรคภายในประเทศจะมีแนวโน้มที่ดีขึ้นตามลำดับ แต่ก็ยังไม่สามารถทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจกลับคืนสู่ภาวะปกติในระยะเวลาอันสั้น ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อรายได้ของประชาชน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของภาคประชาชนโดยเฉพาะลูกหนี้รายย่อยและธุรกิจ SMEs กลุ่มทีเอสโก้ออกมาตราการช่วยเหลือลูกหนี้ผ่านมาตรการต่าง ๆ ใน "โครงการบรรเทา" เช่น การยืดระยะเวลาการชำระหนี้ การพักชำระเงินต้น และการปรับโครงสร้างหนี้ เป็นต้น นอกจากนี้ เพื่อสนับสนุนแนวทางการควบคุมการแพร่ระบาดของกรมควบคุมโรค กลุ่มทีเอสโก้ได้จัดให้มีลูกหนี้ลงทะเบียนเข้าร่วมมาตรการทางออนไลน์ เพื่อลดการสัมผัส เว้นระยะห่างทางสังคม และอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าไม่ต้องไปรับบริการที่สาขา จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้เกิดการดำเนินธุรกิจภายใต้ "ความปกติในรูปแบบใหม่ (New Normal)" กลุ่มทีเอสโก้อย่างคงดำเนินการอย่างรอบคอบ ระมัดระวังปรับปรุงรูปแบบการให้บริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างเหมาะสมตามความต้องการและสามารถรองรับวิถีการดำเนินชีวิตของลูกค้าแต่ละกลุ่มที่หลากหลายและการดำเนินชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ตลอดจนการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่ลูกค้าให้ความเชื่อมั่นและไว้ใจด้านวางแผนทางการเงิน เพื่อความมั่นคงและยกระดับคุณภาพชีวิตหลังเกษียณอย่างมีอิสรภาพทางการเงิน

กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินนั้น ทีเอสโก้ให้ความสำคัญต่อการศึกษาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าผ่านการสานสัมพันธ์ การวิเคราะห์สถานการณ์และวางแผนรับมือกับการเปลี่ยนแปลงจากความชำนาญและประสบการณ์ทางการเงินที่มีมา

นโยบายการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

ด้วยวัตถุประสงค์ของการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มธุรกิจ กลุ่มทีเอสโก้จัดโครงสร้างธุรกิจและบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะแยกตามกลุ่มลูกค้า ได้แก่ ลูกค้าอนบติ ลูกค้าบริษัท ลูกค้ารายย่อย และจัดการกองทุน

3 ขั้นตอนง่ายๆ ช่องทางลงทะเบียนออนไลน์



มาตรการช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อ
สำหรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19

- 1 แจ้งความประสงค์ผ่านช่องทาง**
 หรือ  **สแกนเลย!**
www.tisco.co.th @TISCOBank
- 2 กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน**
- 3 รอธนาคารตรวจสอบข้อมูล และติดต่อกลับใน 2 สัปดาห์**

 **สินเชื่อรถยนต์** **คลิก**  **สินเชื่อบ้าน** **คลิก**

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ 02 633 6000 หรือ 02 080 6000

อย่างยาวนาน ผสานร่วมมือกับองค์กรพันธมิตรชั้นนำของประเทศในการคิดค้นและนำเสนอผลิตภัณฑ์ รวมถึงบริการทางการเงินที่เหมาะสมคุ้มค่า และเพิ่มโอกาสหรือทางเลือกที่ดีให้ลูกค้าแบบไร้ข้อจำกัด เน้นการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ชัดเจน รวมถึงเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจของลูกค้า ตามข้อกำหนดของกฎหมาย เป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ควบคู่กับการเคารพสิทธิในการปกป้องรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และการดูแลความถูกต้องของข้อมูล เพื่อป้องกันการนำข้อมูลลูกค้าไปใช้โดยมิชอบ ทำให้ลูกค้าสามารถรับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูล รวมถึงเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการที่นำเสนอเป็นอย่างดี

ลูกค้ารับบติ

ทีเอสโก้เป็นผู้นำในธุรกิจให้คำปรึกษาทางการเงินอย่างต่อเนื่องมาตลอดครึ่งศตวรรษ จากความสำเร็จที่ผ่านมาในการเป็น Top Advisory House ที่ช่วยตอบโจทย์ทุกความต้องการด้านการออมและการลงทุนทั้งบริการธนาคาร หลักทรัพย์ และจัดการกองทุน ภายใต้แบรนด์ "ทีเอสโก้ เวลธ์" (TISCO Wealth) นำไปสู่เป้าหมายในการยกระดับการให้บริการให้

คำแนะนำทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้าแบบองค์รวม และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า หรือ Holistic Advisory โดยยกระดับการให้บริการที่ปรึกษาด้านลงทุน ให้ครอบคลุมทั้งการลงทุน การวางแผนประกันชีวิตและสุขภาพ การวางแผนเกษียณ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างคุ้มค่า เพื่อช่วยให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมายความมั่นคงทางการเงิน และสามารถใช้ชีวิตอย่างมีความสุขกับไลฟ์สไตล์ที่เลือก ถือเป็นบริการบริหารความมั่งคั่งอย่างครบวงจรโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

กลุ่มทิสโก้ได้นำเสนอรูปแบบ Open Architecture ที่นำไปสู่การสรรหาและคัดสรรผลิตภัณฑ์กองทุนรวม ประกันชีวิต และประกันวินาศภัย จากหลายบริษัทจัดการกองทุนรวม หรือบริษัทประกันชั้นนำแต่ละแห่งที่มีความถนัดและความชำนาญในแต่ละผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน โดยเปิดกว้างให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในทีเดียวแบบ "One Stop Service" ซึ่งจะเป็นการเพิ่มโอกาสในการสร้างผลตอบแทนที่ดีกว่าในระยะยาว และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า ปัจจุบันธนาคารทิสโก้มีพันธมิตรธุรกิจบริษัทจัดการกองทุน จำนวน 12 แห่ง และมีพันธมิตรธุรกิจด้านประกันชีวิต 9 แห่ง และประกันวินาศภัย 15 แห่ง

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังมีศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจและกลยุทธ์ทิสโก้ (TISCO Economic Strategy Unit: TISCO ESU) ซึ่งจัดทำบทวิเคราะห์และกลยุทธ์การลงทุนในมุมมองของทิสโก้เอง (House View) ที่มีความแม่นยำ น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับเป็นอันดับต้น ๆ ของอุตสาหกรรม และยังเป็นหนึ่งในสถาบันการเงินไม่กี่แห่งที่มีการทำบทวิเคราะห์ House View ด้าน Wealth Management แยกออกมาโดยเฉพาะ เพื่อแนะนำกลยุทธ์การลงทุนครอบคลุมสินทรัพย์ทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นหุ้น ครราสารหนี้ ทองคำ กองทุน ฯลฯ สำหรับการวางแผนกระจายการลงทุน (Asset Allocation) ในสินทรัพย์หลายประเภทให้กับลูกค้า และสนับสนุนการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างมีอาชีพ

เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศในการให้คำปรึกษาด้านการเงินและการลงทุนของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Relationship Manager: RM) ที่ผ่านมา ทิสโก้จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของทีมดูแลลูกค้าและสร้างมาตรฐานที่สูงกว่าอุตสาหกรรม ซึ่งนอกจาก RM ทุกคนจะต้องมีใบอนุญาตผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์ (Single License) แล้วยังตั้งเป้าหมายให้ทุกสาขาของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) มีเจ้าหน้าที่ที่สอบได้คุณวุฒิวิชาชีพที่ปรึกษาการเงิน (Associate Financial Planner Thailand – AFPT) ทำหน้าที่ประจำในแต่ละสาขาอย่างน้อย 1 คน

ลูกค้ารรษย์

จากสถานการณ์เศรษฐกิจในภาวะการณปัจจุบันทั้งภายในประเทศและต่างประเทศมีความไม่แน่นอนสูง ประกอบกับธุรกิจขนาดใหญ่ยังมี

ความต้องการบริการทางการเงินเพื่อลงทุนขยายกิจการในรูปแบบต่าง ๆ กัน ทำให้สถาบันทางการเงินแทบทุกแห่งต่างให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ (Corporate Banking) ส่งผลให้แนวโน้มของการแข่งขันสูงมากขึ้น ทิสโก้ได้ตอบสนองเชิงรุกต่อการให้บริการทางการเงินกับกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ โดยการสร้างความแตกต่างด้วยกลยุทธ์การทำงานแบบ "Total Solution" ที่มีความพร้อมด้วยประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ธนาคารที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน มีโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น ทำให้ส่วนงานดูแลกลุ่มลูกค้าบริษัทของทิสโก้ สามารถส่งเสริมการทำงานซึ่งกันและกันได้อย่างดีเยี่ยม ทั้งทีมวางกลยุทธ์ ทีมวิเคราะห์ ทีมสินเชื่อ และทีมพาณิชย์ ภายใต้การบริหารงานที่มีการให้ความร่วมมือกันจากทีมงานต่าง ๆ รวมถึงการทำงานร่วมกับลูกค้าอย่างทุ่มเท จริงใจ เพื่อให้มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง ทำให้เกิดผลสำเร็จของงานที่ไม่ใช่แค่การดำเนินการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าตามข้อมูลที่ถูกส่งมาเฉพาะครั้ง เฉพาะคราวเท่านั้น แต่จะพิจารณาผ่านกระบวนการกลั่นกรองความคิดร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของความต้องการทางการเงินร่วมกัน เกิดกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างลงตัวบนพื้นฐานของความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี ทำให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ สามารถตอบโจทย์ลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัวอย่างครบวงจร ทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นและไว้วางใจทิสโก้ในระยะยาวแบบ "Lifetime Partner" และด้วยการบริหารงานในแบบ Total Solution ช่วยให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์และเหตุการณ์ในแต่ละช่วง ทำให้สิ่งที่น่าสนใจให้กับลูกค้าถูกวิเคราะห์และออกแบบมาให้กับลูกค้ารายนั้นโดยเฉพาะจริง ๆ ในรูปแบบที่เรียกว่า "Customize" ที่มีการนำเสนอให้กับลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น ซึ่งไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีอยู่

ลูกค้ารายย่อย

กลุ่มทิสโก้ให้บริการลูกค้ารายย่อยทั้งผลิตภัณฑ์ด้านการเงิน การลงทุน และการประกันภัยอย่างครบวงจร มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับแนวโน้มประชากรที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและกลุ่มลูกค้าที่เข้าสู่วัยเกษียณอายุ และขยายฐานลูกค้าเงินฝาก และพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์เงินฝาก

กลุ่มทิสโก้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากหลากหลายผลิตภัณฑ์ที่มีความสะดวกคล่องตัวในทุกธุรกรรมทางการเงิน เพื่อนำเสนอให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ นอกจากนี้กลุ่มทิสโก้ได้มีการพัฒนา Application TISCO Mobile Banking เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ รวมถึงการพัฒนาฟังก์ชันงานให้รองรับการชำระเงินผ่าน Thai QR Code การชำระบิลผ่านระบบพร้อมเพย์ รวมถึงการชำระเงินผ่าน Payment Gateway เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินให้กับลูกค้า

2. ผลักดันการลงทุนและประกันภัย

กลุ่มทีเอสโก้ยังมุ่งเน้นการให้บริการที่ปรึกษาการลงทุนและวางแผนทางการเงิน ซึ่งครอบคลุมผลิตภัณฑ์กองทุนรวม ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และประกันสุขภาพจากหลากหลายบริษัท (Open-Architecture) ตลอดจนมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ RM เพื่อให้บริการวางแผนการเงิน การลงทุน การจัดการสินทรัพย์แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กลุ่มทีเอสโก้ได้ออกผลิตภัณฑ์กองทุนที่หลากหลายสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของลูกค้าในกลุ่มต่าง ๆ อาทิ กองทุนทีเอสโก้อินแคมป์ลัสฟันด์ ซึ่งลงทุนในสินทรัพย์หลากหลายประเภท (Mixed Fund) สำหรับผลิตภัณฑ์ประกัน กลุ่มทีเอสโก้ได้นำเสนอ บริการที่ปรึกษาด้านประกันสุขภาพ (Health Protection Advisory) โดยคัดสรรประกันสุขภาพจากบริษัทประกันชั้นนำที่มีความเชี่ยวชาญ ด้านประกันสุขภาพ ให้คำแนะนำและเปรียบเทียบความคุ้มค่าของแผน ประกันสุขภาพที่เหมาะสมกับลูกค้า ตลอดจนบริการหลังการขายให้กับลูกค้าอย่างครบวงจร กลุ่มทีเอสโก้ได้ทำหน้าที่เป็นนายหน้าประกันภัย ให้กับพันธมิตรผู้ผลิตรายอื่นชั้นนำ ทั้งนี้ รายได้บางส่วนจากการขาย ประกันสุขภาพและโรคร้ายแรง กลุ่มทีเอสโก้ได้มอบให้แก่มูลนิธิรามธิบดีฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นทุนวิจัยและช่วยเหลือผู้ป่วยโรคมะเร็ง ซึ่งเป็น โรคร้ายแรงที่คร่าชีวิตคนไทยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งในปัจจุบัน

3. ผลักดันสินเชื่อ

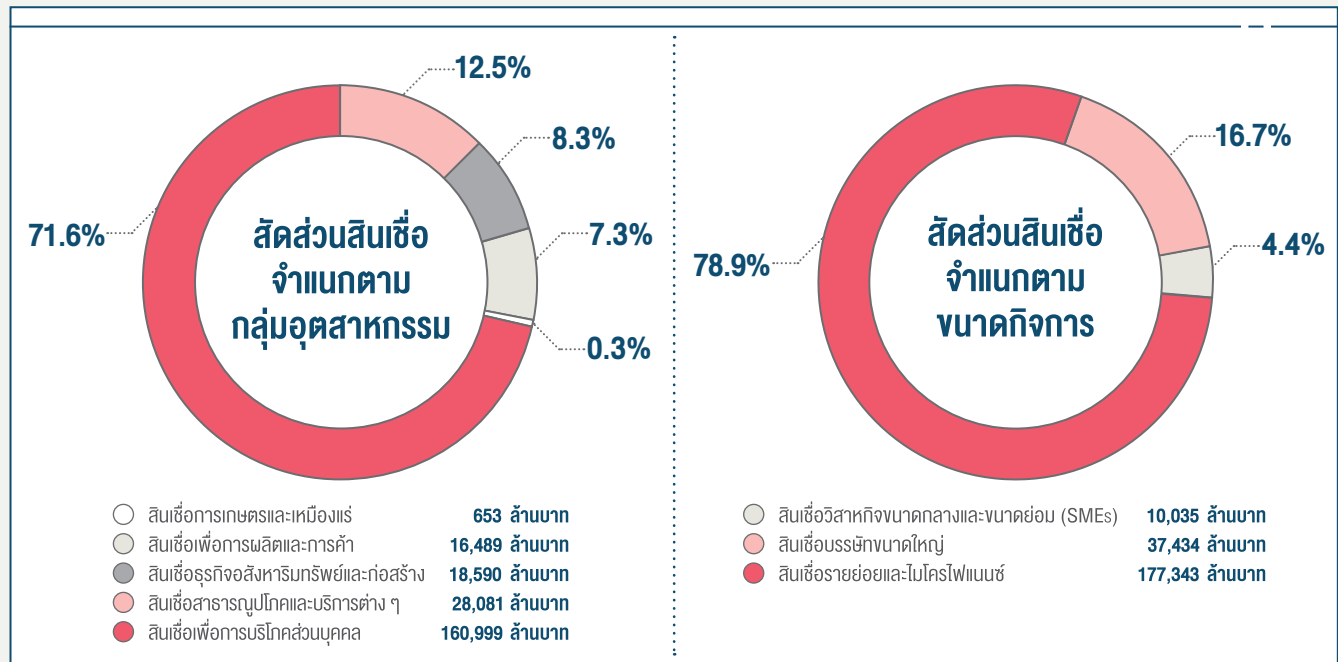
กลุ่มทีเอสโก้มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลากหลายประเภทที่พร้อมรองรับ ความต้องการของลูกค้า โดยมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อเป็นธุรกิจ ส่วนใหญ่ในกลุ่มสินเชื่อรายย่อย กลุ่มทีเอสโก้มาตรฐานการให้สินเชื่อเช่าซื้อและสินเชื่อรายย่อยอื่นอย่างเป็นระบบโดยการให้คะแนนสินเชื่อ (Credit Scoring) ซึ่งพัฒนาขึ้นจากฐานข้อมูลภายใน สามารถควบคุม มาตรฐานการอนุมัติสินเชื่อ ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อให้สามารถอนุมัติได้เร็วขึ้น เพื่อตอบสนอง ต่อความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้สินเชื่อเช่าซื้อ กลุ่มทีเอสโก้มีการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค และสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกันอื่น ๆ



นอกจากสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์แล้ว กลุ่มทีเอสโก้ยังมีการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ สินเชื่อทะเบียนรถ และการให้บริการอื่นที่หลากหลายอย่างครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ภายใต้ชื่อ "สมหวัง เงินสั่งได้" ของบริษัท ไฮเวย์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป ปัจจุบันเปิดให้บริการอยู่ทั่วประเทศกว่า 300 สาขา ทำให้สามารถเข้าถึงลูกค้าทุกภูมิภาค นอกจากนี้ "สมหวัง เงินสั่งได้" มีแคมเปญ "รดสมหวัง คามสั่ง" ซึ่งเป็นรถบริการเคลื่อนที่สำหรับออกให้บริการลูกค้าในชุมชนต่าง ๆ ทั่วประเทศ รวมถึงพื้นที่ห่างไกล ชุมชน เพื่อสร้างโอกาสให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างเท่าเทียม สะดวก รวดเร็ว โดยได้รับอนุมัติสินเชื่อรถจักรยานยนต์ได้ภายใน 1 ชั่วโมง นอกเหนือจากการให้บริการทางด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ และสินเชื่อทะเบียนรถแล้ว "สมหวัง กันภัย - ประกันภัยสมหวัง" เป็นอีกหนึ่งธุรกิจภายใต้บริษัท ไฮเวย์ จำกัด ที่ให้บริการด้านการประกันภัย ภายใต้แนวคิด "คุ้มครองครบ จบทุกภัย" โดยคัดสรรแผนความคุ้มครองที่หลากหลายจากผลิตภัณฑ์ในกลุ่มทีเอสโก้ ที่เหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิต ครอบคลุมทุกสถานการณ์และมีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำเพื่อนำเสนอแผนความคุ้มครองประเภทต่าง ๆ ที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยผลิตภัณฑ์ประกันภัยครอบคลุมทั้งในกลุ่มประกันภัยรถ (Motor) ประเภทต่าง ๆ อาทิ ประกันภัยรถยนต์ ประกันภัยรถมอเตอร์ไซค์ ประกันภัยภาคบังคับ พ.ร.บ. รวมถึงการคุ้มครองชีวิต เช่น ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (พีเอ) ประกันภัยคุ้มครองโรคมะเร็ง ประกันภัยชดเชยรายได้ รวมถึงการให้บริการหลังการขาย เช่น การประสานงานในการเรียกร้องชดเชยค่าสินไหมกับบริษัทประกัน เป็นต้น



ทั้งนี้ การให้บริการสินเชื่อของทิสโก้ยังกระจายไปยังกลุ่มลูกค้าอื่น ๆ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์เป็นวงกว้าง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายไปยังกลุ่มอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยในสิ้นปี 2563 มีมูลค่าการให้บริการสินเชื่อกับลูกค้าทั้งหมด คิดเป็นมูลค่ารวม 224,812 ล้านบาท จำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม และตามขนาดของกิจการได้ดังนี้



ลูกค้าธุรกิจจัดการกองทุน

กลุ่มทิสโก้มีความเชี่ยวชาญในการจัดการการลงทุนให้แก่ลูกค้ามานานกว่า 30 ปี มีทีมการลงทุน ที่ประกอบด้วย ผู้จัดการกองทุนที่มีประสบการณ์สูง และจัดการกองทุนในประเทศไทยมานานกว่า 10 ปี และมีเจ้าหน้าที่วางแผนการลงทุนที่พร้อมให้คำแนะนำแก่นักลงทุน เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของนักลงทุนได้ในทุกระดับความเสี่ยงที่ต้องการ จึงได้พัฒนากองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนที่หลากหลาย อาทิ กองทุนหุ้น กองทุนผสม กองทุนตราสารหนี้ กองทุนเฉพาะเจาะจง และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ทั้งยังมีการให้บริการกองทุนส่วนบุคคล แก่นักลงทุนที่ต้องการมีพอร์ตการลงทุนที่สามารถปรับให้เหมาะสมกับความต้องการ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่พร้อมจะช่วยเหลือลูกค้าในการสร้างความมั่งคั่งและยกระดับคุณภาพชีวิตหลังเกษียณอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ มีการพัฒนาแอปพลิเคชันใหม่ "TISCO My Funds" และ "TISCO MyPVD" เพื่อเป็นช่องทางออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ารวมถึงผู้ที่สนใจสามารถใช้บริการทั้งทางด้านการลงทุน การเรียกดูข้อมูลการลงทุนได้ทันทีตลอดเวลาและทุกสถานการณ์

ลูกค้าธุรกิจหลักทรัพย์

ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นพริเมียมโบรกเกอร์ที่ให้ความสำคัญกับบริการ และนำเสนอบทวิเคราะห์เชิงลึกที่มีคุณภาพ ทันต่อสถานการณ์ เชื่อถือได้

เพื่อเป็นข้อมูลให้นักลงทุนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลและบทวิเคราะห์ต่าง ๆ ได้ครบถ้วนและทันต่อสถานการณ์การลงทุนที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยปัจจุบันบทวิเคราะห์ของบริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด (บล.ทิสโก้) ครอบคลุมบริษัทจดทะเบียนมากกว่า 100 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 70 ของมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด (Market Cap) และมีฐานข้อมูล (Database) ของบริษัทจดทะเบียนไทยย้อนหลังมากกว่า 20 ปี นอกจากนี้ บล.ทิสโก้ได้พัฒนาช่องทางบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักลงทุนที่เปลี่ยนมาซื้อขายผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น โดยได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน "TISCO Guru Plus" แอปพลิเคชันบนมือถือที่เหมาะกับนักลงทุนทุกกลุ่ม ทั้งนักลงทุนมือใหม่ที่เพิ่งเริ่มต้น และนักลงทุนที่มีความชำนาญ ลักษณะเด่นของฟังก์ชันการใช้งาน คือ



การให้คำแนะนำเพื่อช่วยให้นักลงทุนสามารถคัดสรรหุ้นตามสไตล์การลงทุน
ของตัวเองจากการวิเคราะห์พฤติกรรมการลงทุนของลูกค้านานข้อมูล
ในอดีตและการวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคตตามมุมมองของนักวิเคราะห์
ของ บล.ทีเอสที เพื่อช่วยสแกนหุ้นและแจ้งเตือน เสมือนมีนักวิเคราะห์และ
เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุนส่วนตัวตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมระบบการแจ้งเตือน
เมื่อหุ้นที่ชื่นชอบมีความเคลื่อนไหวหรือราคาถึงเป้าหมาย นอกจากนี้
ยังสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับหุ้นที่ลูกค้ากำลังสนใจ

หรือมีอยู่ในพอร์ต สำหรับนักลงทุนมือใหม่มีพอร์ตการลงทุนจำลองรายวัน
และรายสัปดาห์ให้นักลงทุนใช้เป็นแนวทางการลงทุน สามารถซื้อขายหุ้นเด่น
ได้ทันทีโดย Log-in เข้าระบบเพียงครั้งเดียว (Single Sign On) ผ่านระบบ
Steaming ของ Settrade หรือ TISCO e-Trade หลังจากอ่านคำแนะนำ
การลงทุน และในระหว่างซื้อขายก็สามารถกลับมาดูคำแนะนำการลงทุน
โดยไม่ต้อง Log-in ที่ TISCO GURU Plus อีกครั้ง และค้นหาบทวิเคราะห์
ย้อนหลังพร้อมอัปเดตสถานการณ์การลงทุนอย่างทันทั่วทั้ง



การพัฒนาผลิตภัณฑ์

กลุ่มทีเอสทีให้ความสำคัญอย่างมากกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ดำเนิน
ธุรกิจในเชิงรุกตามความเชี่ยวชาญ ภายใต้ความระมัดระวังรอบคอบ
พัฒนาศักยภาพบุคลากรและการดำเนินงานควบคู่กับการสร้างคุณค่า
สู่สังคมในทุกมิติทั้งด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม การรับผิดชอบต่อสังคม
และการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มภายใต้
หลักธรรมาภิบาลที่ดี รวมถึงมีความพร้อมในการบริหารจัดการภาวะวิกฤต
และความเสี่ยงใหม่ ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และ
ขับเคลื่อนกลยุทธ์ของกลุ่มทีเอสทีไปสู่ความยั่งยืน ทั้งนี้ ท่ามกลางอุตสาหกรรม

สถาบันการเงินที่มีการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง ทีเอสทีเลือกดำเนินธุรกิจที่มี
ความชำนาญ มีประสบการณ์มาอย่างยาวนาน ซึ่งทำให้รู้สึกมั่นใจในธุรกิจ
นั้น ๆ ด้วยแนวคิดการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างผสมผสานกับการผลักดัน
ให้เกิดพัฒนาหรือสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่เป็นแนวทาง
ของผู้บริโภค (Customer Journey) ที่นำไปพัฒนาในรูปแบบทางธุรกิจใหม่ ๆ
ตลอดจนออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของ
ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจอย่างแท้จริง รวมถึงการทำให้เกิดระบบนิเวศ
ทางธุรกิจที่ร่วมกันที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



การสื่อสารการตลาด

อีกหนึ่งความโดดเด่นที่ยืนยันถึงความเป็นผู้นำด้าน Advisory House
คือ การนำความรู้จากคลังข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมดเกี่ยวกับการวางแผน
การเงินการลงทุน ผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการหนี้ การบริการที่หลากหลาย
สื่อสารไปยังกลุ่มลูกค้าและกลุ่มคนทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่าน
ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ เจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่
ประจำสาขา ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Contact Center) เว็บไซต์ธนาคาร
และเว็บไซต์แต่ละหน่วยงานธุรกิจในกลุ่มทีเอสที เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึง
ข้อมูลสำคัญที่ต้องการได้ นอกจากนี้ กลุ่มทีเอสทียังให้ความสำคัญต่อการ
สื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ อาทิ LINE Official Account เฟซบุ๊กแฟนเพจ
เพื่อเป็นสื่อกลางสำหรับสื่อสารข้อมูลความรู้ การวางแผนทางการเงิน
อัปเดตข่าวสารสถานการณ์และข้อมูลในเชิงไลฟ์สไตล์ตอบโจทย์การใช้
ชีวิตของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม พร้อมแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ

ของทีเอสทีรวมถึงการตอบคำถามและแจ้งข้อมูลให้ลูกค้า โดยสื่อสาร
ในลักษณะที่สามารถโต้ตอบกันได้ทั้งสองทางเดียวกัน (Two Way
Communication) ควบคู่กับการจัดให้มีช่องทางให้ข้อมูลเกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ลูกค้าสามารถ
เข้าถึงข้อมูลสำคัญที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าสามารถติดต่อ
สอบถามได้โดยตรงผ่านเจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่ประจำสาขา
ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Contact Center) สื่อสังคม เว็บไซต์ธนาคาร
และเว็บไซต์ธุรกิจในกลุ่มทีเอสที

โดยในปี 2563 ไม่พบการร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการ
สื่อสารการตลาด



การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

จากหนึ่งในค่านิยมขององค์กรในการมุ่งมั่นใส่ใจในการให้บริการลูกค้า (Customer Priority) กลุ่มทิสโก้มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมและตรงความต้องการของลูกค้า โดยนำข้อมูลการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า รวมถึงพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้ามาวิเคราะห์ สุ่มสำรวจความต้องการผลิตภัณฑ์ของลูกค้า อุปสรรคและปัญหาจากการใช้งานผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของกลุ่มทิสโก้ในปัจจุบัน (Customer Pain Point) เพื่อให้สามารถออกแบบผลิตภัณฑ์และพัฒนาคุณภาพของการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังมีการบริหารจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้าในเชิงรับผ่านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า (Contact center) ตั้งแต่

การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือการใช้บริการแก่ลูกค้า การช่วยแก้ไขปัญหาในการใช้บริการของลูกค้า การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าและนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ ตลอดจนถึงการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาและยุติข้อร้องเรียน รวมถึงกระบวนการติดตามข้อร้องเรียน เพื่อให้สามารถยุติและชี้แจงให้ลูกค้ารับทราบผลการพิจารณาภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) โดยข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ถูกนำมาวิเคราะห์สาเหตุและพิจารณาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผลการดำเนินการดังกล่าวมีการสรุปและรายงานไปยังผู้บริหารตามสายงานและคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณาความเหมาะสมของการดำเนินการ

ช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน



ช่องทางที่ 1

ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาของธนาคาร โดยแจ้งผ่านพนักงานหรือกรอกแบบฟอร์มแล้วส่งให้พนักงาน



ช่องทางที่ 2

ร้องเรียนโดยจัดทำเป็นหนังสือ และส่งมาที่หน่วยงานกำกับ บมจ.ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป
48/49 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ชั้น 21 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500



ช่องทางที่ 3

ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์หรือโทรสารที่หมายเลขโทรศัพท์: 0 2080 6000 หรือ 0 2633 6000 โทรสาร: 0 2633 6800 อีเมล: webmaster@tisco.co.th



ช่องทางที่ 4

ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคาร www.tisco.co.th

ทิสโก้ได้กำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ซึ่งมีมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงินสำหรับลูกค้าในด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการ
การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ	
การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center	ทันที
การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขาธนาคาร	ทันที
การร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์: www.tisco.co.th	1 วันทำการ
การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมล: webmaster@tisco.co.th	1 วันทำการ
การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรและจัดส่งทางไปรษณีย์	7 วันทำการ
การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน	
ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ ในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ	15 วันทำการ

ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้า เช่น การสุ่มสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติและตรวจสอบสายสนทนา การตรวจสอบอัตราของสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandon Rate) อัตราการถูกร้องเรียน (Compliant Rate) จากการทำงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น มีการดำเนินการเป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังมีการพิจารณาการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดระยะเวลาและปริมาณของสายที่รอรับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้า รวมถึงลดอัตราสายที่ไม่ได้รับบริการ เช่น ระบบ Corporate Chatbot ที่มีการจำลองบทสนทนาของลูกค้ากับเจ้าหน้าที่และให้ระบบตอบกลับบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ หรือการให้คำตอบตามข้อซักถามได้โดยอัตโนมัติ เป็นต้น

การให้ความรู้ทางการเงินกับลูกค้า “ความยั่งยืนที่มากกว่าการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ”

จากประสบการณ์การดำเนินธุรกิจด้านการเงินมาเป็นระยะเวลากว่า 50 ปี ด้วยความรู้ความชำนาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ทิสโก้จึงนำองค์ความรู้ด้านการเงินดังกล่าวไปถ่ายทอดต่อให้ลูกค้าตามความต้องการของแต่ละกลุ่ม ผ่านการนำไปประยุกต์ใช้กับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ รวมถึงการจัดสัมมนาและกิจกรรมเกี่ยวกับการให้ความรู้ทางการเงินต่าง ๆ ด้วยทิสโก้มีความเชื่อมั่นว่า เมื่อลูกค้าเข้าใจและสามารถบริหารจัดการทางการเงินที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตนเองแล้ว จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจของทิสโก้เติบโตได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยกิจกรรมให้ความรู้แก่ลูกค้านั้นมีหลากหลาย

รูปแบบ อาทิ การเผยแพร่รายงานบทวิเคราะห์ทางการเงินการลงทุนผ่านอิเล็กทรอนิกส์เมล ตลอดจนผ่านสื่อสังคม (Social Media) ได้แก่ เฟซบุ๊ก LINE Official Account และเว็บไซต์ เพื่อให้ลูกค้าและบุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงความรู้ทางการเงิน และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจได้ โดยในปี 2563 เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 กลุ่มทิสโก้จึงเน้นการจัดสัมมนาผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเว้นระยะห่างทางสังคม ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ยังคงให้ความสนใจในการเข้ารับชมอย่างต่อเนื่อง ดังนี้



การให้ความรู้ทางการเงินผ่านการจัดอบรมและช่องทางออนไลน์

	จำนวน (ครั้ง)	จำนวนผู้เข้าร่วม (คน)
1. บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด : กลุ่มบริการลูกค้าบุคคล	29	870
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด : ธุรกิจกองทุนรวม และกองทุนส่วนบุคคล	6	220
3. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด : ธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	111	4,803

ตัวอย่างการให้ความรู้ทางการเงิน

1



บริษัทหลักทรัพย์ ทีสโก้ จำกัด

- > Happy Money Happy Retirement Guide
- > TISCO Talk on Site เคล็ดไม่ลับฉบับปลดหนี้
- > Financial Well-being

2



บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด

- > "เจาะลึก TNEXTGEN"
- > ลงทุนอย่างไร สร้างกำไรในยุค New Normal
- > "TNEXTGEN ก้าวไปอีกขั้น กับความล้ำหน้าทางเทคโนโลยี"

3



บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด

- > TISCO Investment Day ลงทุนฝ่าวิกฤตหลัง COVID-19
- > TISCO Investment Day กองทุนคืนบริบท New Normal
- > TISCO Guru Investment Meeting

การกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลแบบบูรณาการ

การดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินในปัจจุบันต้องใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน อันมาจากวิวัฒนาการและเทคโนโลยีที่ส่งผลให้การขยายตัวของบริการในช่องทางดิจิทัลในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป การใช้ข้อมูลจึงมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้กลุ่มทีสโก้จึงตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านข้อมูลทั้งในเรื่องของปริมาณของข้อมูล (Volume) ความหลากหลายของรูปแบบข้อมูล (Variety) ความเร็วของการเปลี่ยนแปลงในวงจรชีวิตข้อมูล (Velocity) และคุณภาพของข้อมูล ซึ่งรวมถึงความถูกต้องของข้อมูลวิเคราะห์ที่ใช้สำหรับการตัดสินใจ จึงได้กำหนดนโยบายและกรอบแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance and Data management Framework) ในรูปแบบบูรณาการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเป็นเอกภาพของข้อมูลทั้งองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพ และเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ กลุ่มทีสโก้ได้จัดตั้งหน่วยงาน

ดูแลรับผิดชอบการบริหารจัดการด้านข้อมูล (Data Management) เพื่อผลักดันให้เกิดธรรมาภิบาลข้อมูลในองค์กรตามแนวทางการกำกับดูแลข้อมูลเพื่อการนำข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กรไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพปลอดภัยและเกิดประโยชน์สูงสุด

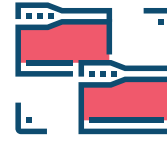
การกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารการจัดการข้อมูล (Data Governance and Data management Framework) ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ดังนี้





1. การกำกับดูแลข้อมูล

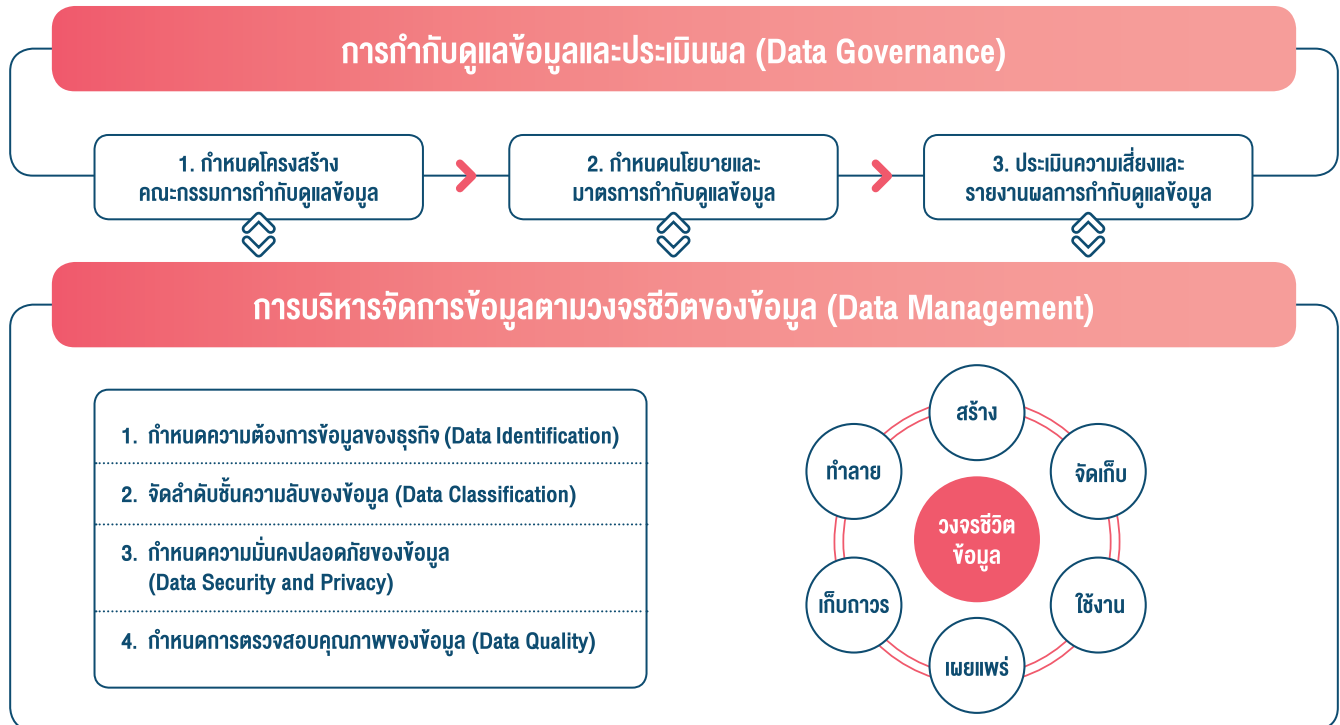
กำหนดให้มีคณะกรรมการที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลข้อมูลและจัดตั้งคณะทำงานการกำกับดูแลข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานธรรมาภิบาลข้อมูล และผู้บริการข้อมูล เพื่อกำหน้าที่ปฏิบัติงานด้านข้อมูลรวมถึงการกำกับดูแลข้อมูลให้เป็นตามนโยบาย และแนวปฏิบัติ การกำกับดูแลข้อมูล โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพข้อมูล และความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และมีการปรับปรุงหรือพัฒนาให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้



2. การบริหารจัดการข้อมูลตามวงจรชีวิตของข้อมูล

เพื่อใช้ข้อมูลวิเคราะห์ในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องเหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของธุรกิจ กลุ่มทีเอสทีจึงกำหนดแนวทางการบริหารจัดการข้อมูลตลอดวงจรชีวิตของข้อมูล ตั้งแต่การสร้าง การจัดเก็บ การประมวลผล การใช้งาน การเผยแพร่ การจัดเก็บถาวร และการทำลายข้อมูล ให้เป็นมาตรฐาน และมั่นคงปลอดภัยเหมาะสมกับระดับชั้นข้อมูล และปฏิบัติตามที่กำหนดของ พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

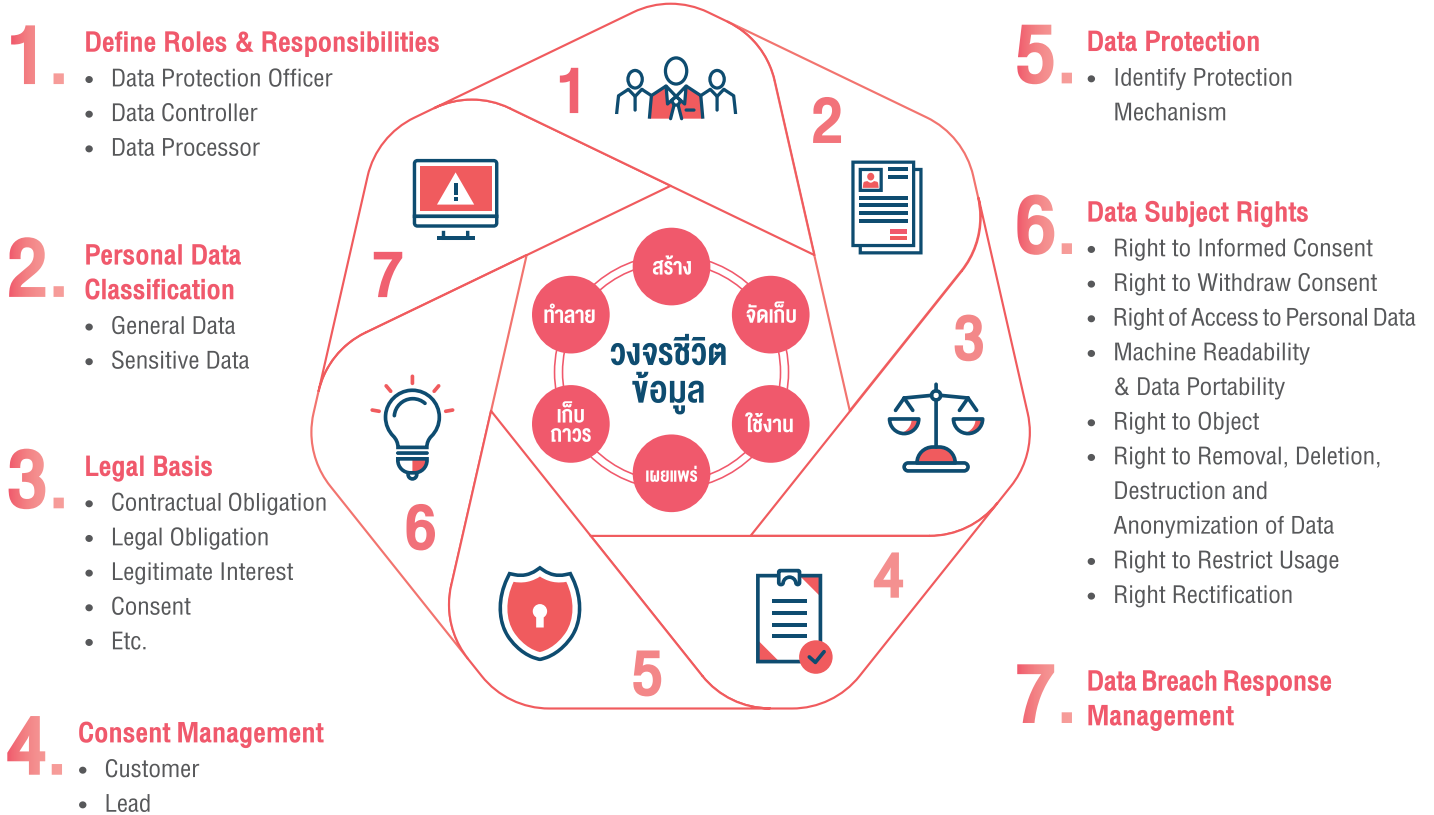
การบูรณาการ การกำกับ การบริหารจัดการข้อมูลและการรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลลูกค้า



โดยในปี 2563 การกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารการจัดการข้อมูล (Data Governance and Data management) ได้มีการดำเนินการดังนี้

- ทบทวนแนวปฏิบัติการกำกับดูแลข้อมูลและกำหนดมาตรฐานองค์ประกอบของการบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในทางปฏิบัติตามเป้าหมายที่มุ่งเน้นให้ครอบคลุมกระบวนการทางธุรกิจและระบบงานสำคัญ
- สร้างความตระหนักรู้และยกระดับความเข้าใจในการกำกับดูแลและการบริหารการจัดการข้อมูลแก่ผู้เกี่ยวข้องที่มีความเสี่ยงสูงและผู้มีส่วนได้เสียผ่านการสัมมนา อบรม และการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) อันจะช่วยส่งเสริมธรรมาภิบาลข้อมูลที่ดีของกลุ่มทีเอสโก้
- แนวปฏิบัติการกำกับดูแลข้อมูลและกำหนดมาตรฐานมีการนำไปใช้ (Enforcement) กับระบบงานต่าง ๆ ที่พัฒนาขึ้น และจะทยอยมีผลบังคับใช้กับระบบนัยสำคัญที่มีอยู่เดิมในลำดับต่อไป (ปี 2564)

การรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลลูกค้า (Customer Data Protection)



กลุ่มทีเอสโก้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการนำข้อมูลของลูกค้ามาใช้ในการดำเนินงานธุรกิจ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงิน กลุ่มทีเอสโก้จึงกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า และพัฒนาเพื่อยกระดับมาตรการรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งจัดตั้งคณะทำงานโครงการ Personal Data Protection ตั้งแต่ปี 2562 เพื่อทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานและปรับปรุงให้สอดคล้องกับ พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และรายงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

การสร้างสรรคผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล

ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิต ผู้บริโภคในยุคดิจิทัลต้องการความสะดวกและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทีเอสทีจึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการและส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง จากแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ยึดลูกค้าผู้ใช้ผลิตภัณฑ์เป็นศูนย์กลาง กลุ่มทีเอสทีมีการกำหนดกระบวนการในการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมทางด้าน

ดิจิทัลของลูกค้าในแต่ละภาคธุรกิจให้สามารถพัฒนาเทคโนโลยีในรูปแบบที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของกลุ่มทีเอสทีผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวกับลูกค้าปัจจุบัน ขยายฐานลูกค้ารายใหม่และเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า ตลอดจนสนับสนุนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อการตลาดที่สามารถเข้าถึงลูกค้าอย่างแพร่หลายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล

BANTAO Web Platform เทคโนโลยีเพื่อสังคมในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้สร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยอย่างมหาศาล ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะอัตราการว่างงานที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทีเอสทีตระหนักถึงความเดือดร้อนของลูกค้าโดยเฉพาะลูกค้ารายย่อยที่ได้รับผลกระทบอย่างมากจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 กลุ่มทีเอสทีจึงได้มีมาตรการการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 และเข้าเกณฑ์ที่กำหนด ร่วมกับการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานในช่วงภาวะการแพร่ระบาดให้มีการสร้างระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) โดยได้พัฒนาการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลผ่านช่องทางออนไลน์ สำหรับลูกค้าทางธนาคาร ทีเอสที จำกัด (มหาชน) ที่สนใจเข้าร่วมมาตรการให้สามารถยื่นคำขอพักชำระหนี้ผ่านช่องทางดิจิทัล โดยไม่ต้องเดินทางมาสาขา ลดการสัมผัสและความเสี่ยงต่อการติดต่อ COVID-19



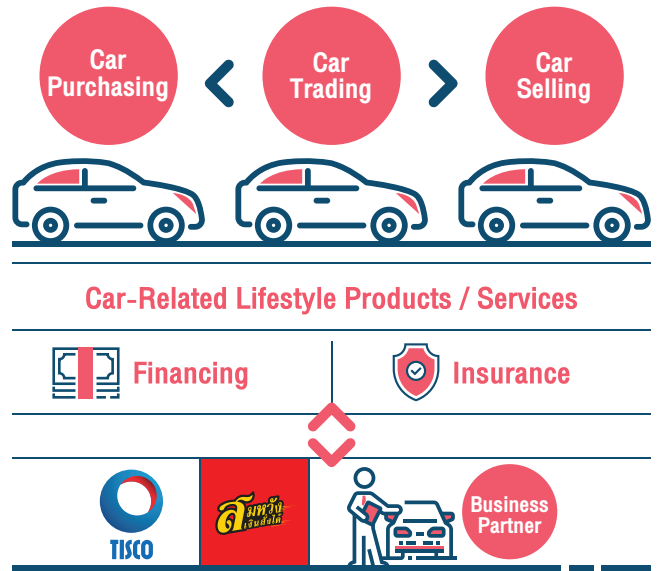
Digital Relationship Management (Digital RM) เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบไร้รอยต่อ

นวัตกรรมและความรวดเร็วในการบริการ คือหัวใจสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ทีเอสทีจึงได้พัฒนาช่องทางการให้บริการทางการเงินให้มีความหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าควบคู่กับการสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ขณะเดียวกันทีเอสทีได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความสามารถด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อส่งมอบประสบการณ์และการบริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless Experience) เพื่อให้บริการทางการเงินเป็นส่วนหนึ่งของการยกระดับความเป็นอยู่ที่ดี ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสร้างสรรค์สังคมให้เติบโตร่วมกัน Digital RM จึงเป็นส่วนสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยลูกค้าสามารถพูดคุยกับพนักงานผู้ให้บริการสาขาที่ใกล้ที่สุดหรือสาขาตามทีลูกค้าสะดวกใช้บริการ เป็นการผสมผสานการให้บริการในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์เข้าด้วยกัน อีกทั้งยังมีกระบวนการจัดเก็บข้อมูลและความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นระบบ เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว



ระบบนิเวศทางธุรกิจ (Business Ecosystem) เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม

กลุ่มทิสโก้ได้มีการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจซึ่งเป็นผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ชั้นนำของประเทศ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนทางธุรกิจและสร้างความเชื่อมโยงกันของห่วงโซ่อุปทานของแต่ละกลุ่มธุรกิจ (Supply Chain) ด้วยการพัฒนาช่องทางการตลาดที่สนับสนุนธุรกิจของพันธมิตรทางธุรกิจ ควบคู่กับการส่งเสริมธุรกิจสินเชื่อและ/หรือผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยที่ได้มาตรฐานจากบริษัทประกันภัยชั้นนำของกลุ่มทิสโก้ เพื่อยกระดับการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการอย่างยั่งยืนทั้งต่อทิสโก้และพันธมิตรทางธุรกิจ โดยการพัฒนาระบบให้บริการที่ให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ลดการเดินทาง ลดการใช้กระดาษและสื่อสิ่งพิมพ์



ช่องทางให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ (Online Service Channel)

เพื่ออำนวยความสะดวกและสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าหรือผู้บริโภคในปัจจุบัน กลุ่มทิสโก้ได้เปิดให้บริการสนทนาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Line Official Account, Facebook โปรแกรมสนทนาอัตโนมัติ เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายในทุกสถานที่ และทุกเวลาตามเวลาที่ผู้ใช้บริการสะดวก และเพื่อให้การเปิดให้บริการตรงตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีความสนใจและความต้องการแตกต่างกันไปในแต่ละธุรกิจ ดังนี้



แอปพลิเคชันบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) หรือแท็บเล็ต (Tablet)

กลุ่มทิสโก้มีการพัฒนาระบบหรือแอปพลิเคชันในการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) หรือแท็บเล็ต (Tablet) อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการและการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนี้

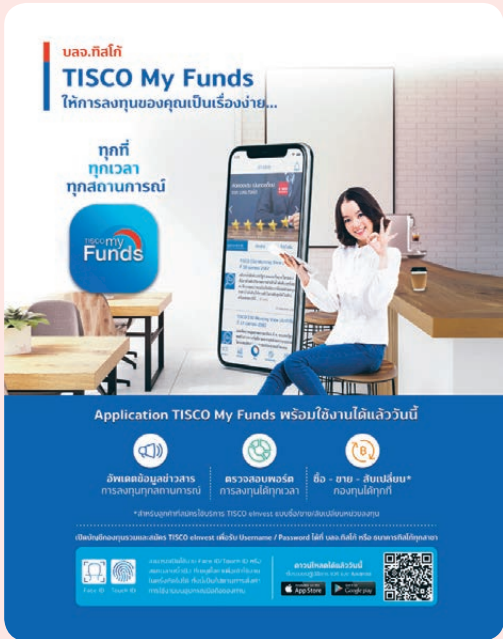
➢ แอปพลิเคชันธุรกรรมด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (My Car My TISCO)

แอปพลิเคชันธุรกรรมด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ได้พัฒนาความสามารถในการให้บริการสำหรับการให้บริการลูกค้าสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของกลุ่มทิสโก้ ให้สามารถตรวจสอบข้อมูลและรายละเอียดสินเชื่อของลูกค้า ตลอดจนตรวจสอบค่างวด ยอดเงิน และวันครบกำหนดชำระได้ผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์แท็บเล็ตของลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถรับทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น ขณะเดียวกันลูกค้าสามารถสร้าง QR CODE และ BARCODE เพื่อนำไปชำระค่างวดได้สะดวกมากยิ่งขึ้นโดยไม่ต้องพกบัตรสินเชื่อหรือใบรับชำระ



➢ แอปพลิเคชันธุรกรรมด้านการลงทุน (TISCO My Funds) ในปี 2563 กลุ่มทิสโก้พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน TISCO My Funds ในรูปแบบของ Mobile Application เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าที่ใช้บริการ e-Invest โดยลูกค้าสามารถซื้อขาย สับเปลี่ยนกองทุนของ บลจ.ทิสโก้ ที่มีนโยบายการลงทุนทั้งในและต่างประเทศ ผ่านแอปพลิเคชัน "TISCO My Funds" พร้อมอัปเดตข้อมูลข่าวสาร ตรวจสอบพอร์ต และสถานะการทำรายการ ได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกสถานการณ์ แอปพลิเคชัน "TISCO My Funds" ยังช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ที่สนใจลงทุนกับบลจ.ทิสโก้ และเพิ่มโอกาสรับผลตอบแทนที่ดีให้กับนักลงทุน โดยสามารถเปิดบัญชีกองทุนรวมออนไลน์เพียง 4 ขั้นตอน คือ

- 1 ดาวโหลดแอปพลิเคชัน TISCO My Funds ผ่าน App Store ในระบบ IOS และ Play Store ในระบบ Android
- 2 กรอกข้อมูลส่วนตัวและทำแบบประเมินความเสี่ยง
- 3 ผูกบัญชีเงินฝากเพื่อซื้อหน่วยลงทุน หรือรับเงินค่าขายคืนหน่วยลงทุน
- 4 ยืนยันตัวตนผ่านช่องทาง Video Call กับเจ้าหน้าที่ พร้อมรอผลการอนุมัติทางอีเมล



➢ แอปพลิเคชันธุรกรรมด้านผลิตภัณฑ์ประกันภัย (TISCO Insure) ทิสโก้อินชัวร์ เปิดให้บริการลูกค้าทำรายการซื้อประกันโรคมะเร็งที่ง่ายและรวดเร็วผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งถือเป็นการขายผ่านช่องทางออนไลน์เต็มรูปแบบเป็นผลิตภัณฑ์แรก เริ่มตั้งแต่ให้ลูกค้าได้เลือกประเภทประกันที่ตรงกับความต้องการ กรอกข้อมูลและรับกรมธรรม์ได้ทันที เมื่อชำระเงินเสร็จสมบูรณ์ ด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่าย



ไม่ซับซ้อน โดยสามารถทำรายการซื้อออนไลน์ได้ภายใน 5 นาที ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการให้บริการด้วยนวัตกรรมใหม่ๆ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ครบทุกกลุ่ม

➢ การให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ TISCO TOP UP ผ่าน Website สินเชื่อสำหรับคนมีรถยนต์ รถกระบะ หรือรถตู้ ที่ต้องการใช้เงินยามฉุกเฉิน เสริมสภาพคล่อง ค่อเค็มบ้าน ซ่อมแซมรถ ปลดภาระหนี้ด้วยดอกเบี้ยเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ลดการพึ่งพาหนี้ในระบบ เพียงแค่คุณมีเล่มทะเบียนรถก็สามารถมีเงินสดไว้ใช้แถมยังมีรถไว้ขับเหมือนเดิม ด้วยขั้นตอนที่อนุมัติง่าย ไม่ยุ่งยาก ได้เงินไว ไม่ต้องโอนเล่ม รับรถทุกจังหวัด อายุรถสูงสุดถึง 25 ปี



วงเงินสินเชื่อสูง 100%
การให้วงเงินสินเชื่อสำหรับ คนมีรถยนต์ สูงสุด 100% ของราคาประเมินรถยนต์ รับอายุรถสูงสุด 25 ปี (รวมระยะเวลาผ่อน)



ระยะเวลาการให้สินเชื่อ
ผ่อนชำระได้ตั้งแต่ 6 - 72 เดือน ให้เหมาะสมกับความต้องการลูกค้า และยังมีปิดบัญชีก่อนกำหนดได้



ช่องทางการชำระเงิน
สะดวกสบายด้วยช่องทางการชำระเงินหลากหลายรูปแบบ

โดยสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่
<https://www.somwang.co.th/th/loan/car-loan.html>



56

การกำกับดูแล
กิจการอย่างมี
ธรรมาภิบาล

59

การกำกับดูแล
การให้บริการลูกค้า
อย่างเป็นธรรม

60

การต่อต้าน
การทุจริตคอร์รัปชัน

62

การจัดการห่วงโซ่
อุปทานอย่างยั่งยืน

66

การบริหาร
ความเสี่ยง

70

ความมั่นคง
ปลอดภัย
ทางไซเบอร์

72

การบริหาร
ความต่อเนื่อง
ทางธุรกิจ

73

การจัดการ
ด้านการเปลี่ยนแปลง
สภาพภูมิอากาศ

74

คุณภาพชีวิต
และความเป็นอยู่ที่ดี
ของพนักงาน

GOOD GOVERNANCE

การเป็นสถาบันการเงินที่รับผิดชอบ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล





การกำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล

กลุ่มทีเอสโก้ยึดมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานที่เอื้ออำนวยให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านความยั่งยืน ทั้งทางธุรกิจและทางสังคม ตลอดจนการสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น และเป็นประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งผู้ถือหุ้น พนักงาน องค์กรที่กำกับดูแล คู่ค้า รวมถึงเจ้าหน้าที่ ลูกค้า ชุมชนและสังคม รวมถึงเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับกลุ่มทีเอสโก้ ภายใต้การกำกับดูแลกิจการอย่างมีมาตรฐานและความรับผิดชอบ ผ่านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ด้วยการเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการและการดูแลรักษาข้อมูลของลูกค้า



นโยบายการกำกับดูแลกิจการของกลุ่มทีเอสโก้ได้กำหนดหลักการไว้ 5 ด้าน ได้แก่ สิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน บทบาทต่อผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อสังคม กระบวนการบริษัท ความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ จรรยาบรรณธุรกิจด้านการเงินและการลงทุนที่ประกาศโดยหน่วยงานกำกับดูแล เช่น นโยบายการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งกลุ่ม ครอบคลุมถึงกรรมการและผู้บริหาร นอกจากนี้ ทีเอสโก้ยังแสดงเจตนาที่เข้มแข็งในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันตามแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (the Private Sector Collective Action against Corruption – CAC)

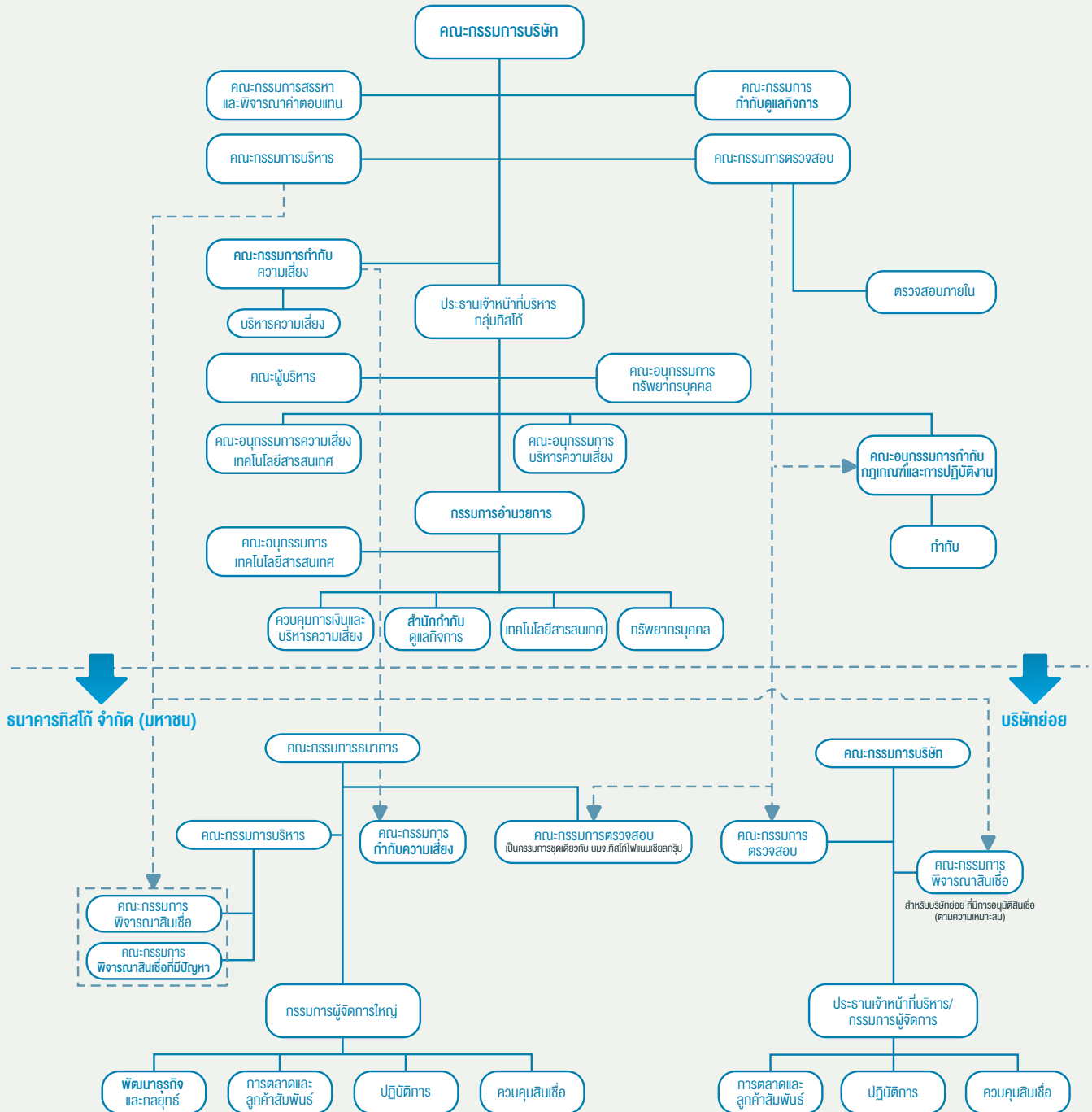
เพื่อให้การกำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาลสามารถดำเนินการภายใต้กรอบและมาตรฐานเดียวกัน คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการเพื่อดูแลและติดตามการบริหารงานของกลุ่มทีเอสโก้ โดยจัดทำขึ้นบนพื้นฐานของหลักการกำกับดูแลกิจการในระดับสากล จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนกฎเกณฑ์และกฎระเบียบที่กำกับสถาบันการเงินและบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มทีเอสโก้มีการจัดทำข้อมูลทักษะกรรมการ (Board Skill Matrix) ในการพิจารณาคุณสมบัติของกรรมการ เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยบุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญจากหลากหลายสาขาและเหมาะสม

กับบริบทในการดำเนินธุรกิจของกลุ่ม รวมถึงการกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่มีการถ่วงดุลอำนาจและความรับผิดชอบระหว่างองค์กรประกอบต่าง ๆ เพื่อป้องกันมิให้ผู้หนึ่งผู้ใดมีอำนาจการตัดสินใจแบบเบ็ดเสร็จ และเพื่อเป็นกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลภายในกลุ่มทีเอสโก้

ในปี 2563 กลุ่มทีเอสโก้ได้กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทจำนวน 12 ท่าน ประกอบด้วยกรรมการที่ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการอิสระ 6 ท่าน กรรมการที่ไม่มีส่วนร่วมบริหารงาน 2 ท่าน และกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน 4 ท่าน คณะกรรมการบริษัททำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานของกลุ่มทีเอสโก้ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม พิจารณานโยบายการปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการ กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ และการบริหารความเสี่ยง รวมถึงจรรยาบรรณสำหรับกรรมการและพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสนับสนุนในการปฏิบัติหน้าที่เฉพาะด้านของคณะกรรมการบริษัท ตลอดจนถึงการตรวจสอบกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย คณะกรรมการบริษัทจึงแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและพิจารณา ค่าตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ โดยคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะมีโครงสร้างและกฎบัตรที่ระบุขอบเขต อำนาจ หน้าที่ และแนวทางการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม โครงสร้างการดูแลกิจการของกลุ่มทีเอสโก้สามารถแสดงเป็นแผนภาพดังนี้

โครงสร้างการจัดการ

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



หมายเหตุ
ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.tisco.co.th

คณะกรรมการบริหาร

ทำหน้าที่พิจารณาและนำเสนอแผนกลยุทธ์ ตลอดจนบททวนและกำกับดูแลแผนธุรกิจและงบประมาณของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้กลุ่มทิสโก้มีผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงสถานะความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกิจ และการปฏิบัติ ตามนโยบาย กฎหมาย กฎเกณฑ์ ตลอดจนหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงกลิ่นกรองหรืออบุบัติสืบเชื้อ ปรับโครงสร้างหนี้ และการลงทุนในแผนธุรกิจ

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

ทำหน้าที่ดูแลให้คำแนะนำคณะกรรมการบริษัทในการทบทวนและกำหนดกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี ตลอดจนติดตามผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยงให้ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทถึงฐานะความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ภายใต้ความไม่แน่นอนทั้งปัจจัยภายในและภายนอก เสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทิสโก้ ซึ่งมีการทบทวนให้มีความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ

คณะกรรมการตรวจสอบ

ทำหน้าที่อย่างเป็นอิสระในการกำกับดูแลและสอบทานรายงานทางการเงิน การควบคุมภายใน และการตรวจสอบรายการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้

คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน

ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าตอบแทนของกรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้ และผู้บริหารระดับสูง เพื่อสร้างมูลค่าระยะยาวให้กับบริษัท รวมทั้งกำกับดูแลนโยบายและหลักเกณฑ์ในการสรรหากรรมการและผู้บริหารระดับสูง และการพิจารณาความเป็นอิสระของกรรมการ ตลอดจนกระบวนการคัดเลือกให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับบริษัท หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทนยังมีหน้าที่สรรหา คัดเลือก และกลิ่นกรองบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้พิจารณาแต่งตั้ง โดยคำนึงถึงจำนวน สัดส่วน ความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติในเรื่องเพศ อายุ สัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา และสถานภาพสมรส

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ทำหน้าที่กำกับดูแล ปรับปรุง และพัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติในด้านการกำกับดูแลกิจการ และการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้ให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับประเทศและสากล รวมถึงการดำเนินการต่าง ๆ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น ทั้งนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ผู้มีปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์ได้จากเว็บไซต์บริษัทที่ www.tisco.co.th

การกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่โปร่งใสและเป็นธรรม กลุ่มทิสโก้ได้รับแนวปฏิบัติที่ดีของอุตสาหกรรมเกี่ยวกับแนวนโยบายการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ซึ่งประกาศโดยธนาคารแห่งประเทศไทย มาประยุกต์และกำหนดเป็นนโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนให้ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ทั้ง 9 ด้านสอดคล้องตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ได้แก่

- 1 **วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของกรรมการ และผู้บริหารระดับสูง** 
- 2 **การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการจัดกลุ่มลูกค้า** 
- 3 **การจ่ายค่าตอบแทน** 
- 4 **กระบวนการขาย** 
- 5 **การสื่อสารและให้ความรู้พนักงาน** 
- 6 **การดูแลข้อมูลลูกค้า** 
- 7 **การแก้ไขปัญหา และการจัดการเรื่องร้องเรียน** 
- 8 **การควบคุมภายใน และการตรวจสอบการปฏิบัติงาน** 
- 9 **การปฏิบัติตาม และแผนฉุกเฉิน** 

เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับพนักงานทั้งองค์กรและสร้างการตระหนักรู้ถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่กำหนด มีการกำหนดให้สร้างเสริมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการกำกับการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดและเข้มงวด โดยเริ่มตั้งแต่การปฐมเทศพนักงานที่เข้าใหม่ การจัดประชุมชี้แจงเพื่อซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตรงกัน การจัดอบรมพนักงานและบริการให้เข้าใจกระบวนการและขั้นตอนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ครอบคลุมตั้งแต่

กระบวนการก่อนการขาย ระหว่างการขาย และบริการหลังการขาย การกำหนดแนวปฏิบัติและข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานศึกษาและปฏิบัติตาม รวมถึงการจัดให้พนักงานทุกคนเข้ารับการทดสอบความเข้าใจผ่านแบบทดสอบในระบบอีเลิร์นนิ่งของบริษัทเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน และจัดให้มีกระบวนการควบคุมกำกับและตรวจสอบ (Three Lines of Defense) เพื่อติดตาม ควบคุม และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส มาตลอดระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจด้านการเงิน โดยยึดหลักปฏิบัติตามนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน และได้ผ่านการรับรองฐานะจากรอบที่สามนับจากการได้รับการรับรองครั้งแรกจากคณะกรรมการแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย

การดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ นั้น ทิสโก้มีความมุ่งมั่นในการผลักดันให้เกิดแนวปฏิบัติที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกส่วนงานภายในองค์กร มีการปลูกฝังให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยกำหนดเป็นหนึ่งในค่านิยมขององค์กรและระบุเป็นแนวปฏิบัติในคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงาน มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านคอร์รัปชัน รวมถึงนโยบายของขวัญในทุทุกเทศกาล (No Gift Policy) โดยสาระสำคัญของนโยบายและแนวปฏิบัติต่าง ๆ จะมีการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประกาศบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และสื่อการเรียนรู้ภายในองค์กร เป็นต้น รวมถึงการบรรจุการทดสอบความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลประจำปีของพนักงาน (Compulsory KPI) โดยในปี 2563 มีจำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมผ่านระบบคอมพิวเตอร์หรืออิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด 4,934 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด ทั้งนี้ นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน มีการเปิดเผยไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทในส่วนการกำกับดูแลกิจการเพื่อเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ www.tisco.co.th



กลุ่มทิสโก้ผลักดันให้เกิดการขอยกการดำเนินธุรกิจที่ต่อต้านคอร์รัปชันไปยังบริษัทคู่ค้า โดยได้จัดส่งจรรยาบรรณคู่ค้าที่ได้ผนวกเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันไว้เป็นส่วนหนึ่งไปยังบริษัทคู่ค้าแต่ละราย เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจของทิสโก้ และขอความร่วมมือจากบริษัทคู่ค้าให้ลงนามรับทราบและร่วมปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณคู่ค้า ทั้งนี้ ในกระบวนการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทคู่ค้าที่เป็นผู้ให้บริการภายนอก กำหนดให้บริษัทคู่ค้าต้องประเมินตนเองในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านคอร์รัปชัน นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ ยังแสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันผ่านกิจกรรมร่วมกับองค์กร สมาคม หรือกลุ่มความร่วมมืออื่นที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง โดยปี 2563 เป็นปีที่ 10 ที่กลุ่มทิสโก้ได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเอกชนในการแสดงออกถึงการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยเข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ ภายใต้แนวคิด จับโกง โกงตรงง่าย แต่ปลายนิ้ว "Power of Data" ซึ่งจัดขึ้นในวันต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2563 ที่ผ่านมา

นโยบายการรับแจ้งเบาะแส

กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดนโยบายการรับแจ้งเบาะแส (Whistle-Blowing Policy) ที่ครอบคลุมถึงกระบวนการและช่องทางการแจ้งเบาะแส รวมทั้งมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส เพื่อส่งเสริมให้มีการรายงานและการแก้ไขปัญหากรณีที่พบเห็นรายการผิดปกติกของการปฏิบัติงานที่เข้าข่ายเป็นการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ โดยนโยบายและช่องทางการรับแจ้งเบาะแส มีการสื่อสารให้บุคคลภายนอกและพนักงานรับทราบ ดังนี้

บุคคลภายนอก

สื่อสารผ่านเว็บไซต์ขององค์กร

กลุ่มทิสโก้มีการสื่อสารช่องทางการติดต่อธนาคาร กรณีพบเห็นการปฏิบัติงานที่อาจเป็นการกระทำผิดกฎหมาย กฎเกณฑ์ รวมถึงการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกระทำผิดจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงช่องทางการรับแจ้งเบาะแส ดังนี้

ติดต่อเรา
ช่องทางรับแจ้งเบาะแส

นโยบายการรับแจ้งเบาะแส

เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจขององค์กรอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม กลุ่มทิสโก้มีการดำเนินการรายงานและการแก้ไขปัญหากรณีที่พบเห็นรายการผิดปกติกของการปฏิบัติงานที่เข้าข่ายเป็นการกระทำทุจริต การกระทำที่จำกัดการประเพณีมิชอบใดๆ ซึ่งสามารถดำเนินการโดยส่งหนังสือมายัง ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือส่งมาที่ น.หาวาเวอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้ มีนโยบายคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแสและเปิดเผยเท่าที่จำเป็นโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน

กรณีที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจขององค์กร รวมถึงนโยบายการทุจริตคอร์รัปชันสามารถทาง tisco_cs@tisco.co.th

กรณีที่พบเห็นรายการผิดปกติกของการปฏิบัติงานที่เข้าข่ายเป็นการกระทำทุจริต การกระทำผิดกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ขององค์กร รวมถึงแต่ไม่จำกัดการประพฤติมิชอบใดๆ ซึ่งสามารถดำเนินการโดยส่งหนังสือมายัง

ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือส่งมาที่ **หน่วยงานกำกับ**
เลขที่ 48/49 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม
เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

พนักงาน

สื่อสารผ่านอินทราเน็ตขององค์กรและการอบรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทิสโก้กรุ๊ป
HR Help Line

กลุ่มทิสโก้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (HR Help Line) ขึ้น เพื่อรับฟังประเด็นปัญหา หรือข้อร้องเรียนจากพนักงาน โดยแต่งตั้งผู้บริหารขององค์กรเป็นตัวแทนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในการพิจารณาและดำเนินการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาค โดยให้ผู้ให้ข้อมูลจะเก็บเป็นความลับ ตามนโยบายการรับแจ้งเบาะแสของ

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับเบาะแสที่ได้รับผ่านช่องทางต่างๆ โดยดำเนินการตรวจสอบอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ภายหลังจากตรวจสอบ หากพบว่าเป็นการปฏิบัติงานที่พนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริต จะพิจารณาดำเนินการลงโทษทางวินัยตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร ซึ่งในปี 2563 ไม่พบการร้องเรียนการปฏิบัติงานที่มีขอบของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางการรับแจ้งเบาะแสดังกล่าว

การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน

ด้วยความมุ่งมั่นของกลุ่มทิสโก้ในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนและยกระดับการดำเนินการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไปยังคู่ค้าและผู้ให้บริการภายนอก (รวมเรียกว่าคู่ค้า) กลุ่มทิสโก้มีการกำหนดจรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) เพื่อเป็นกรอบและแนวปฏิบัติให้กับคู่ค้าในการดำเนินธุรกิจร่วมกับกลุ่มทิสโก้และสนับสนุนให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจร่วมกับกลุ่มทิสโก้ได้อย่างยั่งยืนและช่วยลดผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยแบ่งแนวปฏิบัติออกเป็น 3 หมวดดังนี้

หมวดที่ 1 การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และโปร่งใส

หมวดที่ 2 การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ

หมวดที่ 3 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.tisco.co.th

ในปี 2563 กลุ่มทิสโก้ได้ปรับปรุงจรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) โดยเพิ่มเติมเรื่องการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความลับ การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ตลอดจนการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาชุมชนและสังคม ด้านการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้า นอกจากการกลั่นกรองคุณสมบัติของคู่ค้าคุณภาพและราคาแล้ว ยังพิจารณาถึงความสามารถของคู่ค้าในการดำเนินการตามจรรยาบรรณคู่ค้าที่กำหนด โดยให้คู่ค้าทุกรายต้องลงนามรับทราบข้อกำหนดที่ระบุในจรรยาบรรณคู่ค้าก่อนให้บริการ สำหรับคู่ค้าที่เป็นผู้ให้บริการภายนอก กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2563 กำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการประเมินตนเอง (Operational Outsource Self-Assessment) เกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าเพิ่มเติมจากการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอก เพื่อพิจารณาระดับความเสี่ยงของการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกและบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีการให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำ เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการให้ดีขึ้น ผลการประเมินคู่ค้าในแต่ละปีมีการนำมาพิจารณาความต่อเนื่องของการใช้บริการ โดยพิจารณาตามลำดับความสำคัญของคู่ค้าผู้ให้บริการ

การจัดประเภทของคู่ค้า




กลุ่มทิสโก้มีการจัดกลุ่มประเภทของคู่ค้าโดยแบ่งตามระดับความสำคัญในแต่ละประเภทของการให้บริการ คู่ค้าที่เป็นผู้จำหน่ายสินค้าหรือบริการมีการแบ่งระดับความสำคัญตามปริมาณของการจัดซื้อจัดจ้างในแต่ละปี ดังนี้

ตารางแสดงรายละเอียดจำนวนผู้ขายสินค้าและบริการ

รายละเอียด	คู่ค้า	ผู้ให้บริการภายนอก	รวม
 จำนวนผู้ขายสินค้าและบริการ (ราย)	ปี 2561	119	147
	ปี 2562	127	161
	ปี 2563	127	175
 จำนวนผู้ขายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ราย)	ปี 2561	123	17
	ปี 2562	128	16
	ปี 2563	127	16

การดำเนินงาน

ตามแผนการดำเนินการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Roadmap) กำหนดเป้าหมายในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานไว้ดังนี้

<p>เป้าหมายระยะยาวปี 2565</p>	 <ul style="list-style-type: none"> > จำนวนคู่ค้าที่ให้บริการร้อยละ 100 ครอบคลุมแนวปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า > ผลักดันให้ผนวกข้อกำหนดตามจรรยาบรรณคู่ค้าเข้าเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขในสัญญาการให้บริการของคู่ค้ารายสำคัญ > กำหนดให้คู่ค้าทำแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับจรรยาบรรณคู่ค้า > การสนับสนุนและส่งเสริมให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจที่ลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
<p>เป้าหมายปี 2563</p>	 <ul style="list-style-type: none"> > ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของคู่ค้าครอบคลุมหลักเกณฑ์เกี่ยวกับจรรยาบรรณคู่ค้าที่กำหนด > ส่งหนังสือออกให้คู่ค้ารายใหม่และคู่ค้ารายสำคัญลงนามรับทราบข้อกำหนดตามจรรยาบรรณคู่ค้าในอัตราร้อยละ 100 > Site visit เพื่อสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของคู่ค้ารายสำคัญ > สนับสนุนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม > สนับสนุน / ผลักดัน หรือเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาความยั่งยืนร่วมกับคู่ค้า
<p>ผลการดำเนินงานปี 2563</p>	 <ul style="list-style-type: none"> > นำส่งจรรยาบรรณคู่ค้าที่มีการปรับปรุงให้คู่ค้าจำนวน 445 ราย (ร้อยละ 100) > จำนวนคู่ค้าที่ลงนามรับทราบ 409 ราย (ร้อยละ 92) > ปรับปรุงจรรยาบรรณคู่ค้าและกำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกด้านปฏิบัติการประเมินตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าที่กำหนดและพิจารณาผลร่วมกับการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการ > จัดซื้อยูนิฟอร์มพนักงานที่ผลิตกันที่จากผ้าคูลโหมดเพื่อช่วยลดโลกร้อน > Site Visit เพื่อสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า

ตามข้อมูลสิ้นสุดปี 2563 กลุ่มทีเอสโก้ได้นำส่งจรรยาบรรณคู่ค้าให้กับคู่ค้าเป็นจำนวนทั้งสิ้น 445 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนคู่ค้าที่ยังมีการติดต่อหรือให้บริการอยู่ โดยมีจำนวนคู่ค้าที่ลงนามรับทราบแล้ว 409 ราย คาดว่าจะคิดตามให้ครบถ้วนตามจำนวนที่จัดส่งภายในปี 2564 นอกจากนี้ ในปี 2563 มีการเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการของผู้ให้บริการจัดเก็บเอกสารรายสำคัญ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการได้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า โดยหัวข้อที่เข้าตรวจสอบครอบคลุมถึงการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่คำนึงถึงอาชีวอนามัยของพนักงาน ระบบรักษาความปลอดภัย อุปกรณ์ที่ช่วยป้องกันภัยเมื่อเกิดเหตุ และการควบคุมการเข้า-ออกพื้นที่ที่จัดเก็บเอกสาร ตลอดจนกระบวนการทำลายเอกสารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

นอกเหนือจากการดำเนินการร่วมกับคู่ค้าแล้ว เพื่อบูรณาการการบริหารจัดการผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกับลูกค้า ในปี 2563 กลุ่มทีเอสโก้ได้กำหนดกลยุทธ์และนโยบายการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ โดยกำหนดให้มีการนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) มาร่วมพิจารณาในการให้สินเชื่อ ตลอดจนมีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เกิดจากการให้สินเชื่อของกลุ่มทีเอสโก้ร่วมกับลูกค้า



การสร้างสรรคโครงการเพื่อความยั่งยืนร่วมกับคู่ค้า



โครงการ “วน”

กลุ่มทีเอสทียังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการร่วมเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ “วน” ของ บมจ. ทีพีไอ ซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทในกลุ่มทีเอสที โดยจัดสถานที่รับบริจาคถุงและฟิล์มพลาสติกสะอาด รวมถึงการสื่อสารประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้พนักงานขององค์กรร่วมกันนำถุงและฟิล์มพลาสติกสะอาดกลับมาใช้ใหม่ ผ่านกระบวนการรีไซเคิล เพื่อให้พลาสติกกลับมาหมุนเวียนอยู่ในระบบ ช่วยลดปริมาณขยะพลาสติกที่จะออกสู่สิ่งแวดล้อม

ร่วมลดโลกร้อน โดยยูนิฟอร์มพนักงานผลิตจากผ้า Cool mode

กลุ่มทีเอสทีร่วมลดโลกร้อนจัดทำเสื้อยูนิฟอร์มพนักงาน ด้วยนวัตกรรมผ้าคุณภาพดีที่มีคุณสมบัติพิเศษด้านการระบายอากาศที่ดี ทำให้สามารถอยู่ในห้องปรับอากาศที่มีอุณหภูมิมากกว่า 25 องศาเซลเซียสได้ ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยได้รับประกาศนียบัตรจากสถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.) เพื่อแสดงว่าเป็นองค์กรที่สนับสนุนการร่วมลดโลกร้อนด้วยการใช้ผลิตภัณฑ์จากผ้าคุณภาพดี



ร่วมกับนิติบุคคลอาคารทีเอสทีทาวเวอร์

ติดตั้งเครื่อง Thermoscan คัดกรองก่อนเข้าภายในอาคาร ทีเอสทีทาวเวอร์ และจัดบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือบริเวณประตูทางเข้า-ออก เพื่อป้องกันการระบาดของ COVID-19 ให้ผู้ที่เข้าใช้บริการอาคาร

ความเสี่ยงอุบัติใหม่

กลุ่มทิสโก้ตระหนักและเตรียมการเพื่อรับมือกับความเสี่ยงอุบัติใหม่ (Emerging Risk) รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของโลก (Mega Trend) โดยติดตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและทวีความผันผวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ อันอาจสร้างความเสียหายหรือส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานธุรกิจ และนำมาพิจารณาในการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือหรือลดโอกาสหรือผลกระทบจากความเสี่ยดังกล่าวทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

โดยในปี 2563 กลุ่มทิสโก้ได้ระบุความเสี่ยงอุบัติใหม่ และแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้



1. โรคอุบัติใหม่หรืออุบัติซ้ำ

โรคอุบัติใหม่คือความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อที่พบการเกิดขึ้นใหม่ หรือเกิดขึ้นซ้ำและมีอัตราการแพร่ระบาดที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงโรคติดเชื้อที่เกิดจากการดื้อยาหรือมีแนวโน้มพบมากขึ้นในอนาคตอันใกล้ ตัวอย่างเช่น ไข้หวัดนก โรคไวรัสซาร์ส และโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นต้น

ในปี 2563 จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ส่งผลกระทบต่อวงกว้างต่อเศรษฐกิจและภาคธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รวมถึงภาคอุตสาหกรรมทางการเงิน ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยังส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงปัญหาทางสังคมและความเป็นอยู่ของประชาชนจากการลดลงของรายได้ ที่เป็นผลจากการเพิ่มขึ้นของอัตราการว่างงาน และซ้ำเติมภาวะวิกฤตของหนี้ภาคครัวเรือนซึ่งอยู่ในระดับสูงอยู่เดิมให้เพิ่มสูงขึ้นอีก เพื่อบรรเทาผลกระทบดังกล่าว ภาครัฐได้ออกมาตรการช่วยเหลือเฉพาะกิจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยหรือธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 มาตรการสนับสนุนการจ้างงานผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ เป็นต้น เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบ ให้มีกระแสเงินสดเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการดำรงชีพ และสามารถประกอบอาชีพหรือประกอบธุรกิจของคนได้อย่างต่อเนื่อง จนกว่าภาคเศรษฐกิจและสังคมจะเริ่มฟื้นตัว ซึ่งยังคงต้องใช้ระยะเวลาหนึ่งแม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดจะเริ่มคลี่คลายลง

กลุ่มทิสโก้มีความตื่นตัวและให้ความสำคัญ ตลอดจนเฝ้าติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางเศรษฐกิจ ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างระมัดระวัง โดยกำหนดมาตรการและทบทวนแผนการดำเนินการ วางแผนเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สภาวะวิกฤต รวมถึงเตรียมความพร้อมในการตอบสนองต่อเครื่องมือกระตุ้นเศรษฐกิจจากภาครัฐและธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งการลดภาระหรือเลื่อนการชำระหนี้ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เสริมสภาพคล่องผู้ประกอบการ SMEs และมาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ รวมถึงมาตรการจัดตั้งกองทุนเสริมสภาพคล่องตราสารหนี้ภาคเอกชน (Corporate Bond Stabilization Fund: BSF) เพื่อลดผลกระทบต่อเสถียรภาพของตลาดตราสารหนี้ภาคเอกชนจากสถานการณ์ที่คาดไม่ถึง



2. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

การปฏิรูปหรือเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและโมเดลธุรกิจแบบใหม่ เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในปัจจุบันซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อรองรับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการใช้ชีวิตในวิถีใหม่จากภาวะการแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตและมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการด้านดิจิทัลและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น กลุ่มทิสโก้ได้ศึกษาและเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงโดยการพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินรวมถึงช่องทางให้บริการด้านดิจิทัล ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น Cloud Computing เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังเพิ่มโอกาสความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจสร้างความเสียหายต่อโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศและระบบปฏิบัติงาน เช่น Ransomware และการละเมิดความปลอดภัยหรือการโจรกรรมข้อมูลส่วนตัว เป็นต้น ทั้งนี้ ทิสโก้ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act) โดยเตรียมความพร้อมในการศึกษาและติดตามประเมินความเสี่ยง เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งของมาตรการรักษาความปลอดภัย ตลอดจนทบทวนปรับปรุงการบริหารจัดการและระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ



3.ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ทางการเมือง

ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ทางการเมือง อาจมาจากหลายสาเหตุ เช่น ความขัดแย้งและการชุมนุมของกลุ่มเคลื่อนไหวทางการเมือง การประกาศใช้มาตรการของทางการในการดูแลหรือยับยั้งความขัดแย้งที่อาจทวีความรุนแรงขึ้น เช่น การประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินหรือประกาศใช้กฎอัยการศึกโดยภาครัฐในสถานการณ์พิเศษ ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ทางการเมืองอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย เช่น การยุบสภาหรือการเลือกตั้ง ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ทางการเมืองอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่รุนแรง ได้แก่การปฏิวัติ รัฐประหาร รวมถึงความไม่แน่นอนทางการเมืองที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างทางการเมือง เช่น การปฏิรูปทางการเมืองหรือการแก้ไขรัฐธรรมนูญ ทั้งนี้ ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ทางการเมืองจะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในด้านธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศ จากภาพลักษณ์ในเชิงลบและความกังวลต่อความปลอดภัยในการเดินทางเข้ามาของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ และกระทบการตัดสินใจลงทุนจากความเชื่อมั่นในระบบเศรษฐกิจไทย ทิสโก้ได้ให้ความสำคัญกับการติดตามสถานการณ์ทางการเมืองอย่างใกล้ชิดและประเมินผลกระทบที่มีต่อธุรกิจ และเตรียมแผนรองรับการดำเนินงานภายใต้ภาวะการณ์ฉุกเฉิน หากสถานการณ์ทางการเมืองทวีความรุนแรงมากขึ้น

การบริหารความเสี่ยง

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารความเสี่ยงองค์กรโดยรวมในภาวะความหลากหลายทางธุรกิจและการเงิน และคำนึงถึงความสมดุลระหว่างความต้องการที่จะขยายธุรกิจและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความเสี่ยง โดยมีการพัฒนาเครื่องมือที่เป็นมาตรฐานในการบริหารความเสี่ยงด้วยการใช้แบบจำลองภายในซึ่งเป็นไปตามหลักปฏิบัติทางธุรกิจและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังได้วางโครงสร้างและนโยบายในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรอย่างเหมาะสมและชัดเจน พร้อมรองรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปีที่ผ่านมา จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ซึ่งกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจอย่างรุนแรงนั้น กลุ่มทิสโก้ได้เร่งดำเนินการบรรเทา



4.การเปลี่ยนแปลงหรือความเข้มงวดของกฎเกณฑ์ของทางการ

การดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานทางการ ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการที่ต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือกำหนดมาตรการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ มาตรฐานหรือแนวปฏิบัติที่ประกาศโดยหน่วยงานทางการ ยกตัวอย่างเช่น การประกาศบังคับใช้กฎหมายใหม่หรือปรับปรุงกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับที่มีอยู่ รวมถึงการออกมาตรการเฉพาะกิจภายใต้สถานการณ์พิเศษ เช่น มาตรการช่วยเหลือด้านสินเชื่อสำหรับลูกหนี้รายย่อยและธุรกิจ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจากการระบอบการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และการสนับสนุนให้เกิดการตกลงร่วมกันของภาคการเงินในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking – Responsible Lending) เป็นต้น กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของทางการ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อตกลง มาตรฐาน และแนวปฏิบัติที่ดีของอุตสาหกรรม ตลอดจนกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ

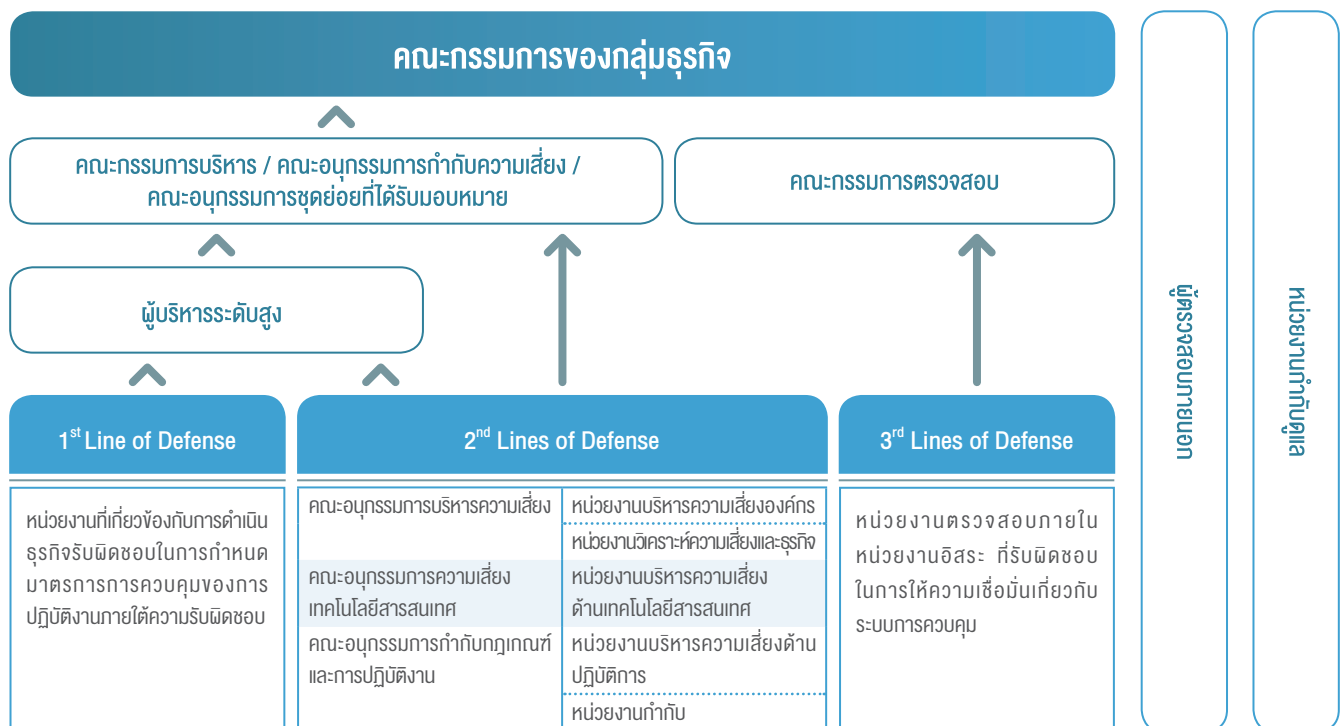
ความเดือดร้อนของลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ผ่านมาตรการช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น การปรับโครงสร้างหนี้ ลดภาระการผ่อนชำระ ยกเว้นค่าธรรมเนียม เป็นต้น ในขณะที่เดียวกัน กลุ่มทิสโก้ยังคงรักษาระดับเงินกองทุนและเงินสำรองในระดับสูงเพื่อรองรับความเสี่ยงที่เพิ่มสูงขึ้นในภาวะวิกฤตนี้อีกด้วย ทั้งนี้ การบริหารความเสี่ยงองค์กรได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องภายใต้หลักความระมัดระวัง และเป็นไปตามกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี (Risk Governance Framework) รวมถึงได้ดำเนินการทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ครอบคลุมความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อม (ESG Risk) และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมและสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน

โครงสร้างและกระบวนการบริหารความเสี่ยง

โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง

กลุ่มทิสโก้กำหนดโครงสร้างของการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง รวมถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแนวทางป้องกันและควบคุมความเสี่ยง 3 ชั้น (Three Lines of Defense) โดยมี คณะกรรมการบริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) รวมถึงคณะกรรมการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ทำหน้าที่ในการดูแลความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในในภาพรวมของกลุ่มทิสโก้ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลทั้งความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงโดยรวมขององค์กร และความเสี่ยงระดับรายการของแต่ละประเภทความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการที่ปรึกษาสำหรับธุรกิจต่าง ๆ ทำหน้าที่ดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ของทั้งองค์กรและของแต่ละสายงาน

ในส่วนของ การกำกับดูแลความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (Risk Oversight Committee) อันประกอบไปด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความชำนาญในด้านความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสถาบันการเงิน ทำหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงของสถาบันการเงินและดูแลให้ผู้บริหารปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง ซึ่งจะมีคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย สอดคล้องกับกลยุทธ์ การดำเนินงานธุรกิจ รวมถึงการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง สำหรับการกำกับดูแลความเสี่ยงในระดับรายการนั้น มีการมอบหมายให้คณะอนุกรรมการและผู้รับมอบอำนาจเฉพาะกิจเป็นผู้ดูแล เช่น คณะอนุกรรมการพิจารณาสินเชื่อ คณะอนุกรรมการพิจารณาสินเชื่อที่มีปัญหา และคณะอนุกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน เป็นต้น ทั้งนี้ ระบบบริหารความเสี่ยงทั้งหมดได้รับการสอบทานโดยคณะกรรมการตรวจสอบผ่านการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน และรายงานตรงต่อคณะกรรมการของบริษัท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงโดยรวม



กระบวนการบริหารความเสี่ยง

กลุ่มทีเอสทีได้มีการกำหนดแนวทางและกระบวนการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย 1. การระบุความเสี่ยง (Risk Identification) สำหรับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ กับลูกค้าและคู่ค้าที่อาจเกิดขึ้น ความเสี่ยงที่สำคัญของกลุ่มทีเอสที อาทิ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. การประเมินและวิเคราะห์ผลกระทบของความเสี่ยง โดยประเมินความเป็นไปได้ของโอกาสที่จะเกิด (Likelihood Score) และระดับความรุนแรงของผลกระทบ 3. การจัดการความเสี่ยง กลุ่มทีเอสทีได้มีการกำหนดแนวทางการจัดการความเสี่ยงโดยแบ่งระดับความสำคัญของการจัดการตามผลการประเมินความเสี่ยง โดยกำหนดให้ต้องมีกำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยงให้มีระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และ 4. การติดตาม/รายงาน/ควบคุม ความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ โดยมีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator) และเพดานความเสี่ยง (Risk Limit) มีกระบวนการติดตามความเสี่ยงให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และมีการกำหนดกระบวนการรายงานไปยังผู้เกี่ยวข้อง และผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างทันการ



การเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงในองค์กร

กลุ่มทีเอสทีให้ความสำคัญในการเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในระดับต่าง ๆ ผ่านการสื่อสาร การจัดอบรมให้ความรู้ และผนวกเรื่องการบริหารความเสี่ยงเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงาน

การสื่อสาร

กลุ่มทีเอสทีได้มีการกำหนดช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงหลายช่องทาง เช่น อินทราเน็ตขององค์กร ป้ายประกาศ เพื่อเผยแพร่นโยบายและหลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งมีช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้บริหาร พนักงาน และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงในรูปแบบของการจัดประชุมหรืออื่น ๆ แล้วแต่กรณี เพื่อให้รับทราบถึงสถานการณ์และแนวทางการดำเนินการบริหารความเสี่ยงของสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงสถานการณ์ฉุกเฉิน

การจัดอบรมให้ความรู้

คณะกรรมการ ได้รับการอบรมหลักสูตรภายนอกและการจัดสัมมนา โดยเน้นในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ การพัฒนาความยั่งยืนองค์กร และ Security Awareness เป็นต้น

ผู้บริหารระดับสูง ได้รับความรู้ในเรื่องกฎเกณฑ์ใหม่หรือที่มีการเปลี่ยนแปลงและแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ได้มีการพัฒนาปรับปรุงใหม่ ผ่านการเข้าร่วมประชุมในคณะกรรมการชุดย่อย เช่น

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะอนุกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน และคณะอนุกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology & Infrastructure Committee) เป็นต้น

พนักงาน ได้รับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ผ่านระบบการจัดการเรียนรู้ (Learning Management System : LMS) และการจัดสัมมนา เช่น กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน โดยในปี 2563 มีพนักงานที่ได้รับการอบรมทั้งสิ้น 4,934 คน

การปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยงภายในองค์กร

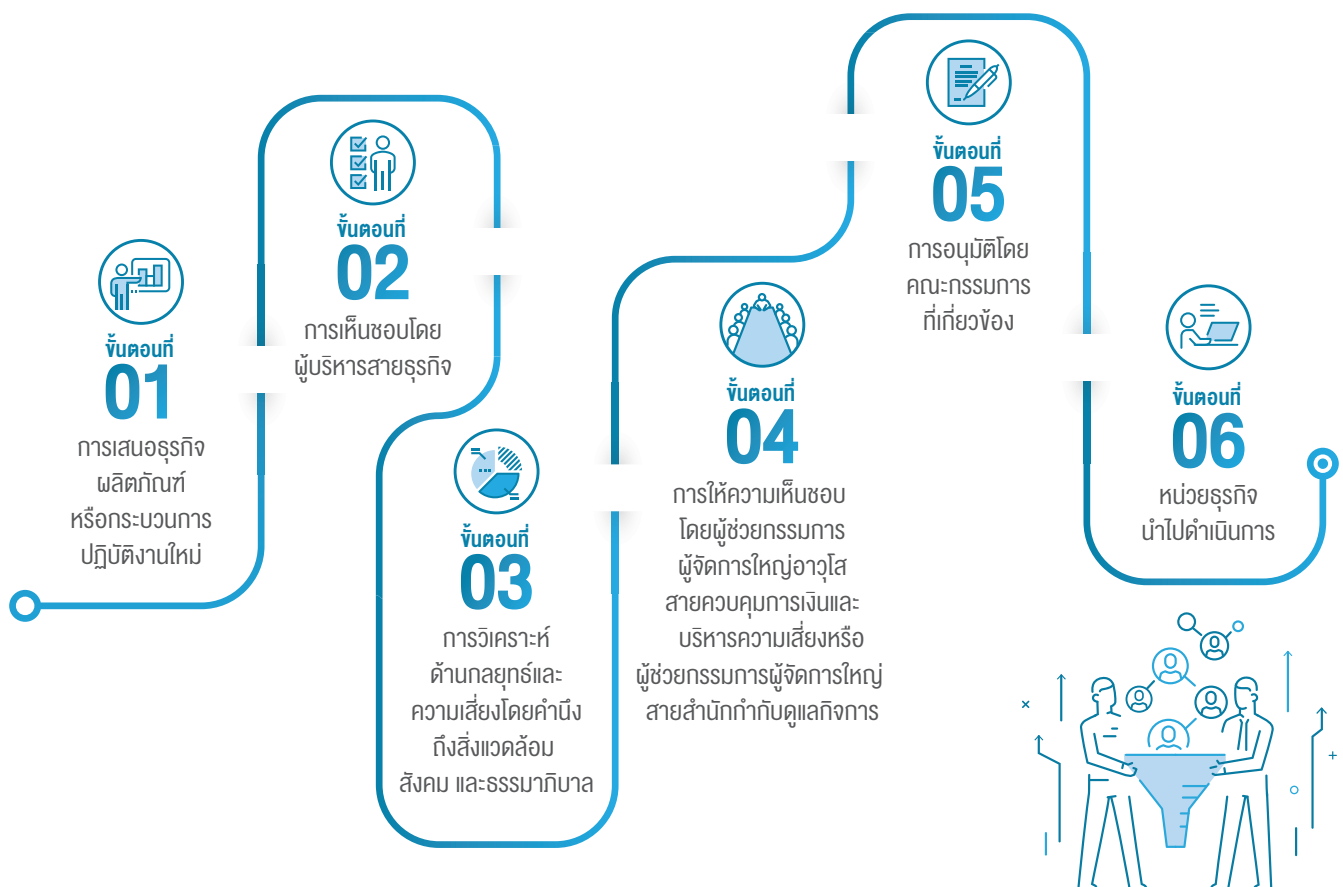
แนวทางการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทีเอสทีกำหนดให้ทุกหน่วยงานรับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงานตนเองและต้องดำเนินธุรกิจภายใต้เพดานความเสี่ยงสูงสุดที่ถูกกำหนดโดยคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง ทั้งนี้ เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการร่วมรับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร หน่วยงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงในแต่ละด้าน และมีการรายงานภาพรวมของการบริหารจัดการความเสี่ยงให้คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อสร้างการตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงในระดับพนักงาน กลุ่มทีเอสทีได้ผนวกกระบวนการในการบริหารและจัดการความเสี่ยงเข้าไว้กับหลักเกณฑ์ในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (KPI) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า

แนวทางการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่

แนวทางการออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทีสโก้นั้น ต้องผ่านการพิจารณาความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่นั้น ๆ รวมถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และได้รับการเห็นชอบจากผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ก่อนได้รับความเห็นชอบแนวทางในการดำเนินการจากผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส สายควบคุมการเงินและบริหารความเสี่ยง (Chief Financial Officer) หรือผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่

สายสำนักกำกับดูแลกิจการ (Chief Governance Officer) อย่างไรก็ตาม ก่อนการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือนำกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ไปดำเนินการ หน่วยธุรกิจต้องดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่และ/หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ พร้อมแนวทางการบริหารความเสี่ยงนั้นต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง หรือคณะอนุกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงานเพื่ออนุมัติ ทั้งนี้ในกรณีที่ธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานใหม่นั้นมีประเด็นทางด้านเครดิต สายงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการขออนุมัติตามแนวทางการอนุมัติสินเชื่อที่กำหนด

กระบวนการเสนอธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่

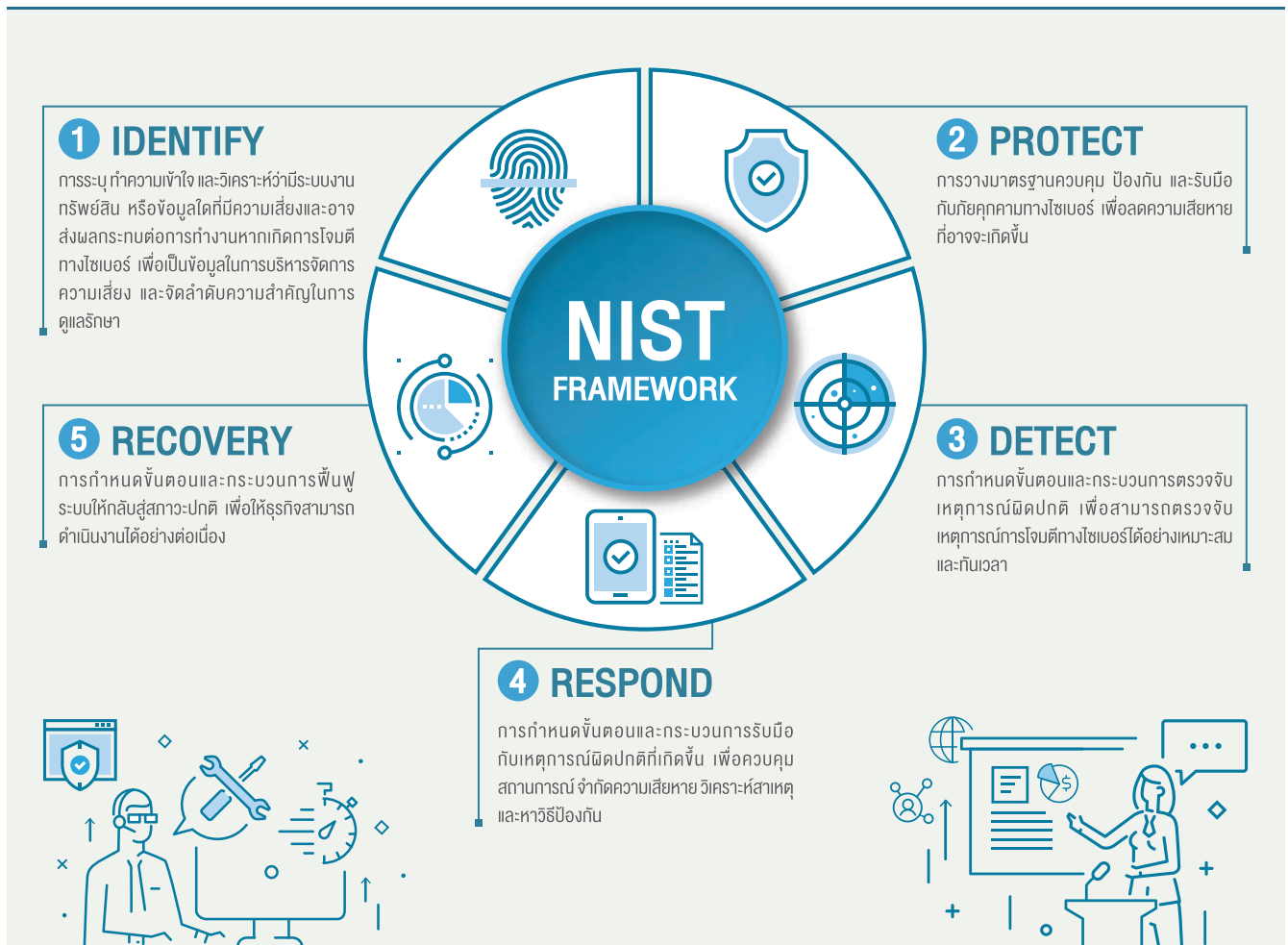


ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ในปัจจุบันรูปแบบการดำเนินธุรกิจของภาคการเงินการธนาคารมีการนำเทคโนโลยีและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาผลักดันและขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจทั้งในเรื่องของการพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการ รวมถึงการพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ และการใช้อินเทอร์เน็ตในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนและรับส่งข้อมูลอย่างกว้างขวาง เหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรเผชิญกับความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Security) ในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภัยคุกคามจากซอฟต์แวร์เรียกค่าไถ่ (Ransomware) การหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต (Phishing) หรือไวรัสคอมพิวเตอร์ รวมถึงภัยคุกคามจากการเจาะระบบเพื่อขโมยข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ทีเอสโก้ได้ตระหนักถึงความรุนแรงของภัยคุกคามไซเบอร์ดังกล่าว จึงให้ความสำคัญต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ การควบคุมและปกป้องข้อมูลของลูกค้าที่อยู่ในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทีเอสโก้จึงมีการกำหนดแนว

นโยบายและแนวปฏิบัติความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่บังคับใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งกลุ่มบริษัททีเอสโก้ มีการกำหนดกระบวนการบริหารจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศอย่างปลอดภัย การวางมาตรการป้องกันทางไซเบอร์ที่ทันสมัยตามมาตรฐานสากลและปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และการดำเนินธุรกิจ เพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ารั่วไหลหรือถูกนำไปใช้โดยผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมถึงแนวทางการรับมือภัยไซเบอร์เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ทีเอสโก้ยังได้นำกรอบการทำงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ตามมาตรฐานสากลอย่าง NIST CSF (National Institute of Standards and Technology Cyber Security Framework) มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยกำหนดแผนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้



Cybersecurity Awareness

มาทำความรู้จักกับประเภทของ Phishing กันเถอะ

เราจะได้ยังงั้นว่าอีเมลดังกล่าวเป็นอีเมลหลอกลวง (Phishing) โดยทั่วไปแล้วรูปแบบ Phishing ที่ผู้ไม่หวังดีใช้ในการหลอกลวงเหยื่อมี 3 ประเภทด้วยกัน ดังรูปข้างล่าง

- Phishing** เป็นการโจมตีเป้าหมายทั่วไป **ไม่ได้** ออกแบบเพื่อระบุกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น ส่ง Phishing อีเมลแนบลิงค์ หลอกให้คลิก เพื่อให้กรอกข้อมูลส่วนตัว (หมายเลขบัตรประชาชน, เบอร์โทร)
- Spear-Phishing** เป็นการโจมตีกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน โดยมี **ระบบ** เนื้อหาสอดคล้องกับเป้าหมาย เช่น ส่ง Phishing อีเมลให้เจ้าหน้าที่การเงินเพื่อหลอกให้โอนเงินไปยังบัญชีของผู้ไม่ประสงค์
- Whaling** เป็นการโจมตีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคคลที่มีตำแหน่งสูง หรือ บุคคลที่สำคัญในองค์กร (CEO, CFO และ CJO เป็นต้น) เช่น ส่ง Phishing อีเมลขโมย username/password เพื่อเข้าถึงข้อมูลกลยุทธ์

คำแนะนำในการระวัง Phishing

1. ตรวจสอบชื่อและอีเมลของผู้ส่ง
2. ตรวจสอบลิงค์ทุกครั้งก่อนกดคลิก
3. ควรระวังอีเมลที่มีเนื้อหาเร่งด่วน
4. ควรระวังไฟล์แนบที่มาถึงอีเมล

กลุ่มทิสโก้สร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้กับพนักงานทั้งองค์กรเพื่อให้รู้เท่าทัน เข้าใจ และช่วยเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีต่อตนเองและองค์กร โดยจัดให้มีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับภัยคุกคามผ่านโปรแกรม "Continuous Security Education & Awareness Program" บนระบบ e-Learning เป็นประจำทุกปี การสร้างการตระหนักถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์ประเภทต่าง ๆ ผ่านอีเมลสื่อสารภายในองค์กร การจัดทำ Security Tips ในรูปแบบของโปสเตอร์ การสื่อสารแนวทางขั้นตอนปฏิบัติ เพื่อรับมือกับภัยคุกคามและการโจมตีทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางเทคนิคของภัยคุกคามทางไซเบอร์ ผ่านศูนย์ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร (Thailand Banking Sector-CERT: TB-CERT) เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลภัยคุกคามและรับมือภัยไซเบอร์ระหว่างกันอย่างเป็นระบบและส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมและพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้กลุ่มทิสโก้ยังจัดซ้อมแผนรับมือการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Drill) เป็นประจำทุกปี โดยจำลองเหตุการณ์โจมตีทางไซเบอร์แบบเสมือนจริงเพื่อทดสอบการตระหนักรู้ของพนักงานและการรับมือกรณีเกิดเหตุเพื่อลด

ความเสียหายที่อาจจะเกิด โดยผลจากการทดสอบจะมีการนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยในปีนี้ได้จัดการอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศภายในองค์กร แก่คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารหน่วยงาน เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยเฉพาะภัยคุกคามที่มีต่อภาคการเงิน

นอกเหนือจากการสร้างการตระหนักรู้ของพนักงานในองค์กรแล้วกลุ่มทิสโก้ยังเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและให้ลูกค้าตระหนักถึงอันตรายของการโจมตีทางไซเบอร์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น หน้าเว็บไซต์ หรือสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อลูกค้าและสามารถใช้เทคโนโลยีทางการเงินได้อย่างปลอดภัย

จากการประเมินและตรวจสอบในปี 2563 ไม่พบเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า การสูญหาย แทรกแซง แก้ไขปลอมแปลงข้อมูล รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

จากสถานการณ์
แพร่ระบาดของ

เชื้อโคโรนาไวรัส
(COVID-19)

ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก
ตั้งแต่ปลายปี 2562

กลุ่มทิสโก้ โดย
BCM Team

ได้ติดตามประเมิน
ความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง
และประกาศใช้

แผน BCP
แบบบูรณาการ



ทิสโก้เป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินกับลูกค้าเป็นหลัก จึงให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินการหรือการให้บริการลูกค้า กลุ่มทิสโก้จึงมีการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจแบบรวมศูนย์ โดยมีการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและสอบทานอย่างสม่ำเสมอ มีการกำหนดกระบวนการในการรับมือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและแผนการกู้คืนให้สามารถดำเนินธุรกิจให้กลับสู่ภาวะปกติและจัดให้มีการทดสอบแผนดังกล่าวเป็นประจำทุกปี มีการกำหนดกระบวนการในการประเมินความเสี่ยงของเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องและจัดเตรียมแผนการจัดการเพื่อลดความเสี่ยง มีการกำหนด Crisis Management ที่ทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาและอนุมัติการดำเนินการตามแผนงานต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉินภายใต้การนำเสนอและประเมินสถานการณ์โดย Business Continuity Management Team (BCM Team)

นอกเหนือจากการจัดให้มีแผนงานรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องแล้ว กลุ่มทิสโก้ยังตระหนักถึงผลกระทบที่อาจมีต่อความปลอดภัยของพนักงาน ลูกค้าหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ จึงได้มีการกำหนดแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของแผนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการกรณีเกิดภาวะการณ์ฉุกเฉินในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ทั้งภายในและภายนอก เช่น โรคระบาด ภัยพิบัติทางธรรมชาติ เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการรักษาความปลอดภัยและลดความเสี่ยงจากการความสูญเสียใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้น และได้จัดทำประกันภัยที่ครอบคลุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภัยพิบัติทางธรรมชาติเพื่อรองรับผลกระทบหรือความเสียหายต่อองค์กร โดยมีมูลค่าทุนประกันรวมประมาณ 450 ล้านบาท



จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส (COVID-19) ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลกตั้งแต่ปลายปี 2562 กลุ่มทิสโก้โดย BCM Team ได้ติดตามสถานการณ์ และประเมินความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และได้ประกาศใช้แผน BCP ในลักษณะบูรณาการ โดยมีการดำเนินการตามมาตรการต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การแพร่ระบาด เช่น การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของพนักงาน การอนุโลมให้พนักงานปฏิบัติงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home) การแบ่งแยกพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงานให้ปฏิบัติงานคนละพื้นที่เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ ตลอดจนถึงการกำหนดจุดคัดกรองในการเข้าพื้นที่อาคาร นอกจากมาตรการเกี่ยวกับพนักงานและสถานประกอบการแล้ว กลุ่มทิสโก้ยังกำหนดมาตรการการดูแลลูกค้าอย่างเข้มงวด โดยกำหนดให้มีวัคซีน ลงทะเบียนเข้ารับบริการผ่านแอปพลิเคชันไทยชนะ การเว้นระยะห่างเมื่อมีการเข้าใช้บริการและรวมถึงการจัดให้มีอุปกรณ์ฆ่าเชื้อไว้ให้บริการ ถึงแม้ปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดมีแนวโน้มผ่อนคลายลง กลุ่มทิสโก้ยังคงดำเนินการตามมาตรการสำคัญ และมีการติดตามประเมินสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อความปลอดภัยทั้งของพนักงานและผู้เข้าใช้บริการค้ำต่าง ๆ ของกลุ่มทิสโก้

คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ทีเอสโก้ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ "สร้างโอกาสให้ชีวิต" และเป็นองค์กรแห่งการเติบโตอย่างมีคุณภาพ โดยได้กำหนดนโยบายทั่วไปด้านทรัพยากรบุคคลครอบคลุมทุกบริษัท เพื่อให้มีมาตรฐานในระดับเดียวกัน ซึ่งทีเอสโก้ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงาน ในด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถให้มีความเชี่ยวชาญ การให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม การดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการยึดหลักปฏิบัติต่อบุคลากรตามค่านิยมองค์กรของกลุ่มทีเอสโก้

เป้าหมายการดำเนินงานปี 2563 - 2565		ผลการดำเนินงานปี 2563
ความพึงพอใจโดยรวม	มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 80	ร้อยละ 83.2
อัตราการคงอยู่	มากกว่าหรือสูงกว่าค่าเฉลี่ย ร้อยละ 90	ร้อยละ 93
อัตราการอบรม	มากกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ 85
อัตราการอบรม e-Learning	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน

ทีเอสโก้เล็งเห็นว่า การส่งเสริมให้พนักงานได้มีการเรียนรู้และพัฒนาการทำงานของตนเอง จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน โดยในปี 2563 ทีเอสโก้มีค่าเฉลี่ยชั่วโมงการฝึกอบรม เท่ากับ 24.55 ชั่วโมงต่อคนต่อปี ลดลงร้อยละ 6.92 จากปีก่อน และมีอัตราการเข้าอบรม

ของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 85 (ไม่นับรวมการอบรมผ่านสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ ซึ่งมีอัตราการเข้าอบรมร้อยละ 100) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตัวแปรที่สะท้อนถึงความพึงพอใจของพนักงาน พบว่า อัตราการคงอยู่ของพนักงาน ยังอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่อเนื่องเทียบเท่าปีก่อน และมีผลสำรวจความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 83.2

การจ้างงาน

กลุ่มทีเอสโก้ส่งเสริมความหลากหลายและการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การจัดสรรสวัสดิการ การสร้างความก้าวหน้าในงาน การรักษาพนักงานให้อยู่ในองค์กร และการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกคนอยู่บนพื้นฐานความเท่าเทียมและการเคารพความหลากหลายด้านเพศ อายุ การศึกษา สัญชาติ เชื้อชาติ สีมืด ศาสนา วิถีทางเพศ และความพิการ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์ในเนื้องานได้อย่างเต็มที่ กลุ่มทีเอสโก้จึงให้ความสำคัญการสรรหาและคัดเลือกพนักงานจากกลุ่มที่จบการศึกษาหรืออยู่ในช่วงเริ่มต้นของการทำงาน เพื่อเข้าทำงานในระดับเริ่มต้นขององค์กร และส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานภายในองค์กร ตามนโยบายของกลุ่มทีเอสโก้ที่เน้นการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายตำแหน่งจากภายในเมื่อมีตำแหน่งว่าง ก่อนพิจารณาสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กรที่มีความรู้ ความสามารถ ที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร ที่มีการปรับเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

ด้วยสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้การจ้างงานของกลุ่มทีเอสโก้เป็นไปอย่างระมัดระวัง กลุ่มทีเอสโก้มีการปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติในการติดต่อกับผู้สมัคร ในช่วงการแพร่ระบาดฯ โดยเน้นการคัดกรองและการสัมภาษณ์เบื้องต้นทางโทรศัพท์หรือผ่านวิดีโอคอล และจัดให้มีการดำเนินการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในด้านการคัดเลือกพนักงานเพื่อรักษามาตรฐานในการดำเนินธุรกิจตามค่านิยมองค์กร กลุ่มทีเอสโก้ได้ปรับปรุงแนวทางในการคัดเลือกบุคลากร โดยการพัฒนาแบบประเมินคุณลักษณะที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อช่วยในการประเมินและคัดเลือกก็มีความเป็นมาตรฐานและลดความแตกต่างของความคิดเห็นจากความคิดเห็นส่วนบุคคลในการประเมิน

ทั้งนี้ ทิสโก้ยังให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยดำเนินการจ้างงานผ่านสภาทนายความไทยทั่วประเทศ จำนวน 49 คน คิดเป็นงบประมาณ 5 ล้านบาท และในส่วนของการทำงานโดยตรง มีพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 4 คน

สำหรับสถิติข้อมูลอัตราการเปลี่ยนแปลงของพนักงานและจำนวนพนักงานทั้งหมดของทิสโก้แยกตามช่วงอายุ เพศ และเกณฑ์ความหลากหลายอื่น ๆ มีรายละเอียดดังนี้

อัตราการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน

เกณฑ์องค์ประกอบพนักงาน	พนักงานเข้าใหม่ขององค์กร						พนักงานออกจากองค์กร					
	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563		ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนพนักงาน	4,837		5,031		5,013		4,837		5,031		5,013	
จำนวนการเปลี่ยนแปลง	915	18.92	868	17.25	436	8.70	338	6.99	291	5.78	211	4.21
เพศ												
ชาย	272	5.62	314	6.24	163	3.25	126	2.60	110	2.18	97	1.93
หญิง	643	13.29	554	11.01	273	5.45	212	4.38	181	3.60	114	2.27
ช่วงอายุ												
อายุ < 30 ปี	555	11.47	596	11.84	313	6.24	156	3.23	137	2.72	110	2.19
อายุ 30 - 50 ปี	348	7.19	255	5.07	113	2.25	173	3.58	148	2.94	101	2.01
อายุ > 50 ปี	12	0.25	17	0.34	10	0.20	9	0.19	6	0.12	0	0.00
พื้นที่ปฏิบัติงาน												
สำนักงานใหญ่	656	13.56	530	10.53	186	3.71	225	4.65	198	3.93	115	2.29
สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	74	1.53	92	1.83	57	1.14	40	0.83	30	0.60	23	0.46
สาขาต่างจังหวัด	185	3.82	246	4.89	193	3.85	73	1.51	63	1.25	73	1.46

หมายเหตุ

- 1) จำนวนพนักงาน หมายถึง พนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง
- 2) จำนวนและอัตราการลาออกของพนักงาน ไม่นับรวมเกษียณอายุ เกษียณก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่บรรจุ สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง และเลิกจ้างทุกกรณี
- 3) สัดส่วนร้อยละที่แสดงในตารางเป็นสัดส่วนที่คำนวณเทียบกับจำนวนของพนักงานทั้งหมดในแต่ละปี

จำนวนพนักงานทั้งหมดตามองค์ประกอบของฝ่ายบริหารและสายธุรกิจ

เกณฑ์ องค์ประกอบ พนักงาน	ปี 2562						ปี 2563												
	ตำแหน่งงาน		สายธุรกิจ			ร้อยละ ทั้งหมด ⁽²⁾	จำนวน ทั้งหมด ⁽²⁾	คน: กรรมการ	ตำแหน่งงาน		สายธุรกิจ			ร้อยละ ทั้งหมด ⁽²⁾	จำนวน ทั้งหมด ⁽²⁾				
	ผู้บริหาร	ไม่ใช่ ผู้บริหาร	ลูกค้า รายย่อย	ลูกค้า บริษัท	ลูกค้า อิมดี และ จัดการ กองทุน				ลูกค้า อิมดี และ จัดการ กองทุน	ผู้บริหาร	ไม่ใช่ ผู้บริหาร	ลูกค้า รายย่อย	ลูกค้า บริษัท			ลูกค้า อิมดี และ จัดการ กองทุน			
จำนวนทั้งหมด ⁽¹⁾	12	118	4,913	3,198	50	1,057	726	5,031	100	12	119	4,894	3,237	46	1,014	716	5,013	100	
IWF																			
ชาย	9	69	1,724	1,187	17	217	372	1,793	35.64	9	69	1,710	1,193	13	201	372	1,779	35.49	
หญิง	3	49	3,189	2,011	33	840	354	3,238	64.36	3	50	3,184	2,044	33	813	344	3,234	64.51	
ช่วงอายุ																			
อายุ < 30 ปี	-	-	1,548	1,119	16	278	135	1,548	30.77	-	-	1,385	1,058	14	209	104	1,385	27.63	
อายุ 30 - 50 ปี	3	65	3,082	1,922	29	688	508	3,147	62.56	3	59	3,201	2,014	27	703	516	3,260	65.03	
อายุ > 50 ปี	9	53	283	157	5	91	83	336	6.67	9	60	308	165	5	102	96	368	7.34	
สัญชาติ																			
ไทย	10	118	4,909	3,198	50	1,055	724	5,027	99.92	9	119	4,891	3,237	46	1,012	715	5,010	99.94	
อเมริกัน	-	-	1	-	-	1	-	1	0.02	-	-	1	-	-	1	-	1	0.02	
อังกฤษ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ญี่ปุ่น	-	-	1	-	-	-	1	1	0.02	1	-	-	-	-	-	-	-	-	
ไต้หวัน	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	
นิวซีแลนด์	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	
อินโดนีเซีย	-	-	1	-	-	1	-	1	0.02	-	-	1	-	-	1	-	1	0.02	
เบงกอล	-	-	1	-	-	-	1	1	0.02	-	-	1	-	-	-	1	1	0.02	

หมายเหตุ

⁽¹⁾ จำนวนพนักงาน หมายถึง พนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง

⁽²⁾ ไม่รวมรวมจำนวนคณะกรรมการบริษัท

คำตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน

กลุ่มทิสโก้มีนโยบายในการให้คำตอบแทนที่ดี มีโครงสร้างที่เป็นธรรม และมีผลในการจูงใจให้กับพนักงาน ทิสโก้จึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการออมในระยะยาวเพื่อเสริมสร้างสุขภาพทางการเงินเมื่อพ้นวัยทำงานหรือเกษียณอายุให้แก่พนักงาน ดังนี้

ผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงาน

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

ผลประโยชน์หลังออกจากงาน และผลประโยชน์ระยะยาวอื่นของพนักงาน

ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งสมาชิกจะจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนในอัตราเดียวกันกับอัตราเงินสมทบของนายจ้าง หรือในอัตราร้อยละ 5 10 หรือ สูงสุด 15 ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของสมาชิก

กลุ่มทิสโก้ใช้ระบบการบริหารค่าจ้างโดยเทียบเคียงตลาด มีโครงสร้างซึ่งผนวกการแบ่งระดับขั้นและลักษณะของประเภทงานเพื่อให้ระบบมีความเหมาะสมและสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพตลาดได้ ในการกำหนดคำตอบแทนจะใช้ระดับคำตอบแทนภายนอกและข้อกำหนดด้านความเป็นธรรมภายในของกลุ่มทิสโก้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา และในปี 2563 ทิสโก้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ สู่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยได้พัฒนาปรับปรุงแอปพลิเคชัน MY HR เพื่อเพิ่มเมนูให้พนักงานสามารถแจ้งข้อมูลค่าลดหย่อนใช้ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ลย.01) ประจำปีได้อีกช่องทางหนึ่ง นอกจากนี้ ทิสโก้ได้พัฒนา HR Chatbot "น้องเต็มใจ" ผ่านทาง LINE APPLICATION เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ทั้งข้อมูลในส่วนระเบียบของบริษัท สวัสดิการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ HR รวมถึงพนักงานสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเอง ข้อมูลการลาและเวลาการทำงาน และข้อมูลเป้าหมายประจำปี ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข้อมูลเฉพาะบุคคล ผ่านทางช่องทางนี้ได้อีกด้วย

สำหรับการดูแลสวัสดิการพนักงาน ทิสโก้จัดให้มีสวัสดิการให้กับพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง ดังนี้

สวัสดิการกลุ่มทิสโก้	สวัสดิการที่ได้รับตามประเภทพนักงาน	
	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง
> ค่ารักษาพยาบาล	*	-
> การตรวจร่างกายประจำปีและห้องพยาบาล	*	*
> กองทุนเงินทดแทน	*	*
> การประกันชีวิตและค่ารักษาพยาบาลอื่นเนื่องจากอุบัติเหตุ	*	(สำหรับตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่บ่อยครั้ง)
> การช่วยเหลืองานศพ	*	*
> กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	*	-
> การสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับวิชาเฉพาะด้านสำหรับพนักงานที่ต้องใช้ใบอนุญาตในการปฏิบัติงาน	*	*
> สวัสดิการเงินกู้หรือจัดหาแหล่งเงินกู้สำหรับพนักงาน อาทิ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ สวัสดิการเงินกู้ และ/หรือ จัดหาแหล่งเงินกู้เพื่อบ้านอยู่อาศัย ต่อเติมบ้าน และซ่อมแซมบ้าน สวัสดิการเงินกู้เพื่อกรณีฉุกเฉิน และเงินกู้บรรเทาภาระการครองชีพ เป็นต้น	*	-
> กู้ยืมเพื่อการศึกษา	*	-
> กองทุนประกันสุขภาพ	*	-

นอกจากนี้ทิสโก้กำหนดให้พนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์มีสิทธิลาเพื่อคลอดบุตรไม่เกิน 98 วันโดยนับรวมวันหยุดที่มีระหว่างวันลาด้วย และได้รับค่าจ้างไม่เกิน 45 วันในกรณีที่มีการคลอดปกติ และในกรณีที่เป็นการคลอดโดยวิธีผ่าตัด ให้สิทธิค่าจ้างปกติเป็นเวลาไม่เกิน 60 วันติดต่อกัน และพนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์มีสิทธิขอให้กลุ่มทิสโก้เปลี่ยนงานในหน้าที่เดิมเป็นการชั่วคราวก่อนหรือหลังคลอดได้ ซึ่งสอดคล้องกับสิทธิเด็กและ

หลักปฏิบัติทางธุรกิจ (Children's Rights and Business Principles) ที่พัฒนาขึ้นโดยองค์การยูนิเซฟ (UNICEF) ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (The UN Global Compact) และองค์การช่วยเหลือเด็ก (Save the Children) ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของมารดาที่ตั้งครรภ์และให้เด็กได้รับสิทธิในการเลี้ยงดูจากมารดาอย่างเหมาะสม

สถิติการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของพนักงานหลังการใช้สิทธิลาคลอด

  	กรณีของการลา	จำนวนพนักงาน (คน)		
		ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
	จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาคลอดได้ในระหว่างปี	2,936	3,051	3,059
	จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิลาคลอดในระหว่างปี	104	132	131
	จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	104	131	125
	จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน	98	103	128
	อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate) ⁽¹⁾ ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาคลอดสิ้นสุดลงแล้ว (ร้อยละ)	100	99	95
	อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) ⁽²⁾ ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาคลอดสิ้นสุดลงและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน (ร้อยละ)	92	99	98

หมายเหตุ

ปี 2557 ซึ่งเป็นปีที่เริ่มเก็บข้อมูลจนถึงปี 2562 ปรับปรุงข้อมูลย้อนหลังโดยใช้ข้อมูลจำนวนพนักงานหญิงที่มีสิทธิลาคลอดอายุไม่เกิน 50 ปี ในการคำนวณ

⁽¹⁾ อัตรากลับมาทำงาน (Return to Work Rate)

= (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด / จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิลาคลอด) x 100

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

การไม่เลือกปฏิบัติ

ทิสโก้ให้โอกาสในการเติบโตของพนักงานภายในองค์กร โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงาน ความสามารถและคุณลักษณะที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร โดยมีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

นอกจากนั้น ยังมีการคำนึงถึงความเท่าเทียมกันในการดำเนินธุรกิจ โดยมีการกำหนดแนวทางเพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติต่อลูกค้าและคู่ค้า เช่น การมีให้พนักงานที่มีอำนาจตัดสินใจดูแลลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับคน เพื่อป้องกันการเอื้อประโยชน์แก่พวกพ้อง การคัดเลือกคู่ค้าธุรกิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ซึ่งกลุ่มทิสโก้มีนโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างอย่างชัดเจน และมีการตั้งคณะกรรมการจัดซื้อ เพื่อดูแลการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ฯลฯ จากการดำเนินงาน ในปี 2563 พบว่า ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการเลือกปฏิบัติ

การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

ทีเอสโก้ดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตามหลักธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณของกลุ่มทีเอสโก้ ในด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนนั้น กลุ่มทีเอสโก้มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อส่งเสริมการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกกิจกรรมทางธุรกิจของกลุ่มทีเอสโก้ ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสากลอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนและปฏิบัติตามข้อตกลงแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: UNGC) และหากพนักงานได้รับผลกระทบ หรือพบการปฏิบัติที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน จะสามารถแจ้งเหตุผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทีเอสโก้กรุ๊ป หรือ HR Help Line โดยมีการดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มทีเอสโก้ ทั้งนี้ ในปี 2563 ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องสิทธิมนุษยชน

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ทีเอสโก้มุ่งเน้นไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยกำหนดให้มียุทธศาสตร์สนับสนุนการพัฒนาทั้งในส่วนของความต้องการขององค์กรและการพัฒนาส่วนบุคคลของพนักงานเอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร การวางแผนพัฒนาบุคลากรจะคำนึงถึงสมรรถนะ 3 ด้าน คือ (1) ด้านสมรรถนะทั่วไป (2) ด้านธุรกิจและความรู้เฉพาะทาง และ (3) ด้านการบริหารจัดการ ซึ่งจะคำนึงถึงสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนั้น ๆ เป็นสำคัญ

ในปี 2563 ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นโอกาสให้ทีเอสโก้ได้เรียนรู้ ปรับตัว และปรับเปลี่ยนวิถี และกระบวนการทำงาน รวมถึงการพัฒนาบุคลากร ไปตามบริบทที่เปลี่ยนไป ทั้งนี้ ศูนย์การเรียนรู้ทีเอสโก้ ได้ทบทวน และปรับแผนการพัฒนาบุคลากร ปรับรูปแบบ แนวทาง และวิธีการเรียนรู้โดย

1. จัดอบรมในรูปแบบ Classroom เฉพาะหลักสูตรที่จำเป็น ได้แก่ Technical Skill, Leadership Program และความปลอดภัยอาชีวอนามัย และยังคงมาตรการรักษาระยะห่าง โดยจัดอบรมตามมาตรการทางกระทรวงสาธารณสุข
2. เรียนรู้ทักษะแห่งอนาคต Reskill/Upskill เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะพัฒนาทักษะเดิมที่มีอยู่ ควบคู่ไปกับการเรียนรู้สิ่งใหม่ผ่านระบบ Learning Management System (LMS) ที่ปรับโฉมใหม่ที่เรียกว่า "Skill's More" เพื่อเติมเต็มศักยภาพด้วยคอร์สออนไลน์ที่หลากหลายและทันสมัย อีกทั้งยังเพิ่ม platform การเรียนรู้แบบใหม่ที่เรียนได้จากมือถือและ PC กับประสบการณ์มากมายหลายด้านจาก Guru จากด้านต่าง ๆ พร้อมกับเนื้อหาและความรู้ที่จำเป็นใช้ในการปรับตัวช่วง COVID-19 ในแง่มุมต่าง ๆ ใน "TISCOspace" อีกด้วย

3. Virtual Classroom ห้องเรียนเสมือนจริง ที่คัดสรรหลักสูตรที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ มาให้พนักงานได้เรียนรู้ เช่น Financial Literacy และ Accuracy
4. Hybrid Learning เป็นการผสมผสานระหว่าง Virtual และ Classroom ในบางหลักสูตรที่ยังคงต้องฝึกให้เกิดทักษะเพิ่มขึ้น



และนับเป็นโอกาสที่ในปีนี้ ทีเอสโก้ ในนาม "บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทีเอสโก้ จำกัด" ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้จัดฝึกอบรมและสอบหลักสูตร "การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง" ให้แก่พนักงานบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้ ตามระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงาน ตามมาตรา 13 และมาตรา 16 พ.ศ. 2563 เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม ที่ผ่านมา อีกทั้งโครงการ OASIS ได้รับรางวัล HR Innovation Awards 2563 จากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (PMAT) สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)

หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรของกิสโก้

โครงการพัฒนาพนักงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันให้สอดคล้อง กับกลยุทธ์ทางธุรกิจ

- > โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์
- > โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการธุรกิจสาขา
- > โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
- > โครงการพัฒนาผู้จัดการเช่าซื้อ
- > โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่การตลาดสินเชื่อรายย่อย
- > โครงการพัฒนาผู้จัดการปฏิบัติการ
- > โครงการพัฒนาผู้จัดการสาขา
- > โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่สินเชื่อเอกประสงค์และการขายตรง
- > โครงการพัฒนาพนักงานบริการลูกค้า
- > โครงการพัฒนาพนักงานบริการตัวแทนจำหน่าย
- > โครงการพัฒนาผู้จัดการเขตสหวิถ
- > โครงการยกระดับวิชาชีพด้านการแนะนำและวางแผนการลงทุนและคุ้มครองความเสี่ยง

โครงการพัฒนาผู้บริหาร

- > โครงการสำหรับผู้บริหารระดับกลาง
- > โครงการสำหรับผู้บริหารระดับต้น
- > โครงการพัฒนาผู้บริหารฝึกหัด
- > การฝึกอบรมความรู้พื้นฐานสำหรับหัวหน้างานใหม่

การฝึกอบรมตามความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน

มีแผนพัฒนาตามแผนการเรียนรู้
(Learning Roadmap) ที่เหมาะสมตามวัตถุประสงค์
ทางธุรกิจของแต่ละหน่วยงาน

โครงการปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

โครงการพัฒนากระบวนการคิดเชิงออกแบบ

โครงการจัดการองค์ความรู้

รวบรวมและถอดองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญและมี
ประสบการณ์ ตลอดจนผู้เกษียณอายุอย่างเป็นระบบ
เพื่อนำมาถ่ายทอดและเผยแพร่ให้กับพนักงาน

ระบบจัดการการเรียนรู้และอีเลิร์นนิง

จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	33.34	26.37	24.55
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามเพศ (ชม./คน/ปี)			
ชาย	31.59	24.95	23.30
หญิง	34.32	27.16	25.24
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (ชม./คน/ปี)			
ระดับผู้บริหาร ⁽¹⁾	50.98	41.76	27.51
ไม่ใช่ระดับผู้บริหาร ⁽²⁾	32.89	26.00	24.48
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามสายธุรกิจ (ชม./คน/ปี)			
ลูกค้ารายย่อย	28.72	24.20	25.79
ลูกค้าบริษัท	17.20	16.67	14.63
ลูกค้านิติและจัดการกองทุน	47.82	31.97	26.46
สนับสนุนองค์กร	32.50	28.47	16.87

หมายเหตุ

⁽¹⁾ ระดับผู้บริหาร หมายถึง ระดับหัวหน้างานจนถึงระดับผู้บริหาร

⁽²⁾ ไม่ใช่ระดับผู้บริหาร หมายถึง พนักงานต่ำกว่าระดับหัวหน้างาน

การวางแผนสืบทอดตำแหน่งงาน

การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและการสืบทอดการบริหารงานอย่างราบรื่น เป็นผลมาจากการวางแผนการสืบทอดในตำแหน่งงานที่สำคัญ โดยผู้บริหารและหัวหน้างานจะร่วมกันวิเคราะห์ตำแหน่งงานที่ต้องมีผู้สืบทอด และกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะถูกพัฒนาเพื่อสืบทอดตำแหน่งงาน รวมไปถึงการคัดเลือกและประเมินความพร้อมของพนักงานที่มีศักยภาพ ให้อยู่ในแผนการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งงานของบริษัท ซึ่งจะมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี และทุกครั้งที่มีการปรับโครงสร้างองค์กร

อาชีพอนามัยและความปลอดภัย

กลุ่มทิสโก้กำหนดให้มั่นนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแนวปฏิบัติในการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม เพื่อให้พนักงาน และผู้ให้บริการภายนอกที่ปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานของกลุ่มทิสโก้ ตลอดจนผู้มาติดต่อมีความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 และตามกฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหาร การจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549


โดยกำหนดให้คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีหน้าที่พิจารณานโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งความปลอดภัยนอกที่ทำงาน เพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ การประสบอันตราย การเจ็บป่วย หรือการเกิดเหตุเคอร์รอนรำคาญอันเนื่องมาการทำงาน หรือความไม่ปลอดภัยในการทำงาน รายงานและเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน พิจารณาโครงการหรือแผนการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนสำรวจการปฏิบัติการด้านความปลอดภัยในการทำงาน และตรวจสอบสถิติการประสบอันตรายที่เกิดขึ้น อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเมื่อปฏิบัติหน้าที่ครบหนึ่งปี โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ ซึ่งเป็นนายจ้างหรือผู้แทนนายจ้างระดับบริหาร ผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชา ผู้แทนลูกจ้างเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพหรือผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชาเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยพนักงานระดับปฏิบัติการสามารถมีส่วนร่วมเป็นผู้แทนในคณะกรรมการฯ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 95 ณ สิ้นปี ของจำนวนแรงงานทั้งหมด (พนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้รับสิทธิในการเลือกเป็นผู้แทนได้แก่ พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง)

ทิสโก้ตระหนักถึงความจำเป็นที่พนักงานทุกคนต้องเข้าใจและร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอนการทำงานที่ปลอดภัย ทิสโก้จึงกำหนดให้พนักงานใหม่ทุกคน ต้องเข้าเรียนรู้เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุและความปลอดภัยภายในสำนักงานในรูปแบบ e-Learning ผ่านระบบ TISCO LMS และกำหนดให้หัวข้อการเรียนรู้นี้เป็นเงื่อนไขในการผ่านทดลองงาน รวมทั้งมีการระบุแนวทางการป้องกันอุบัติเหตุและให้ความรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น HR News, Safety Together, Health Tips, Health Alert และ Knowledge Management (KM) และโครงการที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสอบที่ทำงานด้วยเครื่องมือตามหลักการวิทยาศาสตร์ การประเมินความเสี่ยงและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

ทั้งนี้ ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทิสโก้ตระหนักถึงความปลอดภัยของพนักงานเป็นหลักสำคัญ จึงได้กำหนดมาตรการการดูแลพนักงานต่าง ๆ ดังนี้



- จัดการจัดกิจกรรมที่มีผู้เข้าร่วมเป็นจำนวนมาก เช่น งานปีใหม่ งานเดินวิ่งเพื่อสุขภาพ
- การจัดอบรมให้ความรู้พนักงาน ปรับรูปแบบเป็นการอบรมผ่านสื่อออนไลน์
- ติดตั้งจุด Thermoscan ตรวจสอบอุณหภูมิร่างกายก่อนขึ้นอาคาร กำหนดจำนวนผู้โดยสารลิฟต์ จัดให้มีจุดบริการแอลกอฮอล์ และเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดประตูและจุดที่ใช้ร่วมกัน
- มีการกำหนดให้รายงานความเสี่ยงกับหัวหน้างาน และติดตามสุขภาพของพนักงานที่อยู่ในกลุ่มเฝ้าระวังหรือมีความเสี่ยงเป็นประจำทุกวัน
- เหลือเวลาเข้า-ออกงาน เพื่อลดความเสี่ยงในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะในช่วงเวลาเร่งด่วน
- ปรับรูปแบบการทำงานเป็นแบบ Work from Home สำหรับพนักงานบางกลุ่ม
- จัดหาปรึกษาแพทย์ออนไลน์กับ Doctor A to Z Application

<p>เป้าหมายการดำเนินงานปี 2563-2565</p> <p>จำนวนวันลาป่วย ไม่เกิน 3 วันต่อปีต่อคน อัตราผู้ป่วย ไม่เกินร้อยละ 8 ต่อปี อัตราการเกิดโรคจากการทำงาน ลดลงหรือเท่ากับร้อยละ 5 เทียบจากปีก่อน</p>		<p>ผลการดำเนินงานปี 2563</p> <p>จำนวนวันลาป่วย ไม่เกิน 2.74 วันต่อปีต่อคน อัตราผู้ป่วยใน ร้อยละ 8.4 อัตราการเกิดโรคจากการทำงาน ลดลงมากกว่าร้อยละ 1.80 เทียบจากปีก่อน</p>
---	---	---

ผลการดำเนินงาน

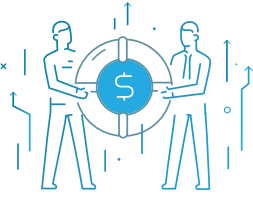
จากรายงานข้อมูลสถิติการบาดเจ็บ โรคจากการทำงาน และจำนวนผู้เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ในปี 2563 พบว่า ไม่มีพนักงานที่เสียชีวิตที่เกี่ยวข้องกับงาน

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ข้อมูล	หน่วย	ช่วงเวลา ม.ค.-ธ.ค. ปี 2563					รวม
		จำแนกตามเพศ		จำแนกตามพื้นที่			
		ชาย	หญิง	สำนักงานใหญ่	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	สาขาต่างจังหวัด	
อัตราการบาดเจ็บ (Injury Rate: IR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Rate : LTIR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Lost Day Injury Rate : LDIR)	จำนวนวันที่สูญเสียไปต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการเจ็บป่วย / โรคจากการทำงาน (Occupational Disease Rate: ODR)	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	5.01	2.82	3.74	6.57	7.41	1.80
อัตราการขาดงาน (Absentee Rate: AR)	ร้อยละ	1.00	1.07	1.25	0.69	0.68	1.04
จำนวนวันลาป่วย	วัน	4,695	9,029	10,485	1,073	2,166	13,724
จำนวนชั่วโมงที่หยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	วัน X 7.30 ชั่วโมง	34,273.50	65,911.70	76,540.50	7,832.90	15,811.80	100,185.20

หมายเหตุ

- ค่าตัวเลขที่ได้จากการคำนวณอ้างอิงตามมาตรฐานองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization: ILO) : ILO-OSH 2001
- การบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน คือการบาดเจ็บที่ทำให้หยุดงานตั้งแต่ 1 วันขึ้นไป (เริ่มนับวันหยุดจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ)
- อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ เดิมใช้คำว่า "อัตราวันสูญเสีย"
- การคำนวณชั่วโมงการทำงาน เป็นข้อมูลที่มาจากระบบการบันทึกเวลาทำงาน (Employee Self Service) ของพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง ตั้งแต่เดือนมกราคม - ธันวาคม 2563 ข้อมูลเวลาการทำงานรวมถึงข้อมูลการทำงานล่วงเวลา (Overtime Working) ข้อมูลรวมพนักงานลาออกระหว่างปี โดยจะนำเฉพาะเวลาการทำงานจริงในช่วงระยะเวลาที่ยังคงเป็นพนักงานอยู่มาคำนวณ



ทิสโก้ห่วงใยพนักงาน และให้ความสำคัญต่อกิจกรรมอันตราที่อาจเกิดขึ้นจากการบุกรุกและความรุนแรงโดยผู้ไม่หวังดี รวมถึงสถานการณ์การโจรกรรม การประท้วง และการก่อการร้ายอื่น ๆ จึงกำหนดให้มีมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัย ทั้งในด้านการควบคุมการเข้าถึงพื้นที่ (Space Access Control) ประกอบด้วย การกำหนดชั้นความปลอดภัยหรือประเภทของพื้นที่ (Space Classification) การกำหนดให้มีการลงทะเบียนผู้มาติดต่อพื้นที่ควบคุม การกำหนดสิทธิ์และควบคุมการเข้า-ออกด้วยระบบ Access Control เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และติดตั้งอุปกรณ์ระบบสัญญาณเตือนการบุกรุกและกล้องวงจรปิด ตลอดจนมีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ BCM Team พนักงาน และผู้มาติดต่อภายในพื้นที่สำนักงานทิสโก้ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อปกป้องชีวิตทรัพย์สิน และลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

การสร้างองค์กรแห่งความสุข

ทิสโก้มีเป้าหมายในการสร้าง "องค์กรแห่งความสุข" มุ่งเน้นการสื่อสารค่านิยมองค์กร โดยให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ของพนักงาน การพัฒนาความรู้ให้กับพนักงาน การสร้างโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ และการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ทิสโก้มองว่าทรัพยากรมนุษย์คือ ทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานย่อมจะสามารถส่งผ่านความสุขนั้นไปสู่สังคมภายนอกได้ และยิ่งกว่านั้นสิ่งสำคัญที่สุดคือการสร้างคนเก่งและคนดีให้เคียงคู่ในธุรกิจการเงินและการธนาคารของทิสโก้ โดยแนวทางการดำเนินไปสู่องค์กรแห่งความสุขของทิสโก้ประกอบไปด้วย

1) การมีความสุขจากสภาวะอนามัยที่ดี โดยให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพของพนักงาน การบริหารจัดการสมดุลชีวิตและการทำงาน

ทิสโก้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นให้พนักงานให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพ และการบริหารจัดการสมดุลชีวิตและการทำงาน ด้วยการสนับสนุนให้พนักงานมีกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงานด้วยการสนับสนุนให้พนักงานยืดเหยียดและผ่อนคลายกล้ามเนื้อ โครงการเดินวิ่งเพื่อสุขภาพ และโครงการการแข่งขันฟุตบอล ซึ่งจัดขึ้นทั่วประเทศเป็นประจำทุกปี แม้ว่าในปี 2563 ทิสโก้ได้งดกิจกรรมตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม จึงได้ปรับรูปแบบกิจกรรมสร้างความสุขผ่านช่องทางออนไลน์ (HR Entertainment) อาทิ TISCO Laugh กิจกรรมเกมโต้สร้างเสียงหัวเราะและ TISCO Variety



2) การมีความสุขกับบรรยากาศการทำงาน และความสัมพันธ์ที่ดี โดยสร้างให้เกิดสภาวะแวดล้อมที่ดีในการทำงาน คำนึงถึงความสุข ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การทำงานเป็นทีม และเข้าถึงคุณค่าของตนเองและผู้อื่น

กลุ่มทิสโก้มีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นประจำ ทั้งการสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก และการสำรวจโดยหน่วยงานภายใน เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาปรับปรุงให้เป็นองค์กรแห่งความสุข จากการสำรวจภายใน มีพนักงานที่ร่วมทำแบบสอบถามจำนวน 4,628 คน พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่มีคะแนนเต็ม 10 ในด้านความพึงพอใจโดยรวมมีคะแนนถึง 8.32 คะแนน และความพึงพอใจด้านการทำงานเป็นทีม และบรรยากาศการทำงาน สูงถึง 8.41 คะแนน มีคะแนนความพึงพอใจในการแบ่งปันความรู้ และวิธีการทำงานที่ดีในทีมงานสูงถึง 8.50 คะแนน นอกจากนี้ ในด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร พบว่าร้อยละ 94 ของพนักงานที่เข้ามาตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในวันธรรมทานการทำงาน และรู้สึกถึงบรรยากาศการทำงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน และพนักงานร้อยละ 91 มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน สรุปโดยรวมแล้ว พนักงานร้อยละ 92 รู้สึกมีความสุขในการมาทำงานแต่ละวัน

3) การมีความสุขจากการได้อยู่ในองค์กรที่มีวัฒนธรรม องค์กรที่ดี โดยส่งเสริมและสืบสานการมีวัฒนธรรม องค์กรที่แข็งแกร่ง ด้วยการบูรณาการค่านิยมของ องค์กรเข้าสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ทีเอสโก้มุ่งเน้นการส่งเสริมและสืบสานการมีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง และทำงานแบบมืออาชีพรอง ซึ่งส่งผลให้มีการถ่ายทอดวัฒนธรรม คัดกรองจากพี่ถึงน้องพนักงานรุ่นใหม่ ๆ เพื่อสร้างพันธสัญญาทางใจ ของพนักงานต่อวัฒนธรรมและคุณค่าองค์กรให้เกิดผลอย่างยั่งยืน โดยพนักงานใหม่จะได้รับการถ่ายทอดวัฒนธรรมโดยตรงจากหัวหน้างาน ตั้งแต่วันแรกของการทำงาน มีการบูรณาการค่านิยมทั้ง 6 เข้าไว้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และสื่อสารกับพนักงาน ผ่านกิจกรรมและหลักสูตรฝึกอบรม นับตั้งแต่การปฐมนิเทศ และการฝึกอบรมทักษะในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการให้รางวัลกับพนักงาน ที่ปฏิบัติได้ตรงตามค่านิยมของทีเอสโก้และเป็นพนักงานตัวอย่าง และได้มีการวัดผลการสะท้อนค่านิยมของพนักงานเป็นประจำทุกปี จากผลสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน พนักงานรู้สึกว่ามีวัฒนธรรมองค์กรของทีเอสโก้มีความเข้มแข็ง และมองเห็นพฤติกรรมของคนในองค์กร สอดคล้องกับค่านิยม โดยได้คะแนน 8.47 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 และการวัดผลการสะท้อนค่านิยมของพนักงานเป็นประจำทุกปี พบว่าพนักงานร้อยละ 96 สามารถเขียนอธิบายพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยม ซึ่งเป็นเครื่องสะท้อนค่านิยมทีเอสโก้ นอกจากนั้น การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน และการพิจารณาปรับตำแหน่ง ยังได้นำค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรมาเป็นปัจจัยหลักในการพิจารณา พร้อมทั้งดำเนินการสื่อสารให้พนักงานรับรู้ เข้าใจ และเชื่อมโยง ค่านิยมองค์กรกับพฤติกรรมต่าง ๆ รวมถึงผนวกความรู้ในเรื่องดังกล่าว เข้ากับกิจกรรมในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้พนักงาน ปฏิบัติตนสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร

ทีเอสโก้ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การประชุมกับผู้บริหาร อีเมล ป้ายประกาศ เว็บไซต์ และ สื่อสังคม รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญ และเข้าร่วมกิจกรรมกับพนักงานสม่ำเสมอ ทั้งนี้ประธานเจ้าหน้าที่



บริหารกลุ่มทีเอสโก้และทีมผู้บริหาร จะหมุนเวียนไปเยี่ยมเยียนแผนกต่าง ๆ รวมถึงสาขาต่างจังหวัดอย่างทั่วถึง มีการเปิดโอกาสให้พนักงานใหม่ได้พบกับผู้บริหารระดับสูงเพื่อเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมที่ดีงาม จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง และสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทีเอสโก้ได้งดกิจกรรมตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม นำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการปลูกฝังค่านิยมองค์กรผ่านกิจกรรม VIP WIP WUP บอกล่า แบ่งปันประสบการณ์พฤติกรรมที่ควรทำในที่ทำงานผ่านช่องทางออนไลน์ ขณะเดียวกันทีเอสโก้ยังเน้นย้ำการปลูกฝังให้พนักงานเรียนรู้ จากวิกฤตที่เกิดขึ้น ดำเนินชีวิตอย่างมีสติไม่ประมาท ใช้จ่ายอย่างระมัดระวัง อย่าสร้างหนี้โดยไม่จำเป็น มีเงินเก็บออมไว้ยามฉุกเฉิน เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุขท่ามกลางภาวะวิกฤต นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีช่องทางสำหรับการสื่อสารระหว่างผู้บริหาร และพนักงาน โดยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน "HR Help Line" ใช้เป็นช่องทางสำหรับให้พนักงานสามารถเข้ามาเสนอแนะ ร้องทุกข์ หรือส่งข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ขัดต่อความโปร่งใสที่พบเห็น แจ้งเบาะแสกรณีพบความผิดปกติหรือการกระทำที่อาจเข้าข่ายเป็นการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการปฏิบัติด้านแรงงานที่ไม่เป็นธรรม โดยรายชื่อผู้ร้องทุกข์หรือมีการแจ้งเบาะแสะจะถูกเก็บเป็นความลับเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติที่รัดกุม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานได้รับการปฏิบัติด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม ทั้งนี้พนักงานสามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน HR Help Line ได้โดยยื่นหนังสือหรืออีเมลมาที่ hr_helpline@tisco.co.th หรือโทรศัพท์ตามหมายเลขที่มีการแจ้งประกาศไว้บนอินทราเน็ตขององค์กร โดยในรอบปี 2563 พบว่า ไม่มีกรร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากพนักงานในเรื่องดังกล่าว



จากการปฏิบัติและดูแลพนักงานอย่างต่อเนื่องตามแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้มีพนักงานที่ทรงคุณค่าและมากด้วยประสบการณ์ ซึ่งในรอบปี 2563 กลุ่มทีเอสโก้มีพนักงานอายุงานครบ 5 - 10 ปี จำนวน 467 คน 15 - 20 ปี จำนวน 151 คน 25 - 30 ปี จำนวน 87 คน 35 - 40 ปี จำนวน 11 คน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงานอย่างมุ่งมั่นในการสร้างให้ทีเอสโก้เป็นองค์กรแห่งความสุขได้เป็นอย่างดี



86

การให้บริการ
ทางการเงินเพื่อ
ยกระดับคุณภาพ
ชีวิตที่ยั่งยืน

89

การส่งเสริม
ความเป็นอยู่ที่ดี
ของสังคม

93

การบริหารจัดการ
ด้านสิ่งแวดล้อม
ของกลุ่มทีเอสโก้

98

ดัชนีข้อมูล
ตามกรอบการ
รายงาน GRI

105

แบบสอบถาม

SOCIAL WELL-BEING

การสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ





การให้บริการทางการเงินเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน

“สมหวัง เงินสั่งได้ พร้อมเคียงข้างคนไทยให้สุขสมหวังไปด้วยกัน”

การดำเนินธุรกิจของกลุ่มทีเอสทีให้ความสำคัญต่อการเป็นส่วนหนึ่งของการยกระดับเศรษฐกิจชุมชนในพื้นที่ห่างไกลเขตเมืองควบคู่กับการขยายโอกาสการบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ผ่านช่องทางสาขา เว็บไซต์ รวมถึงโมบายแอปพลิเคชันหรือสื่อออนไลน์ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินและช่องทางให้บริการ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีรายได้น้อยได้รับอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ สามารถนำเงินทุนไปใช้หมุนเวียนและขยายธุรกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสามารถนำไปใช้ในยามฉุกเฉิน ผ่านการดำเนินธุรกิจภายใต้แบรนด์ “สมหวัง เงินสั่งได้” ของบริษัท โฮวีย์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มทีเอสที การขยายสาขาของสมหวังไม่เพียงแต่จะสร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ผู้มีรายได้น้อยแล้ว ยังส่งเสริมให้เกิดการจ้างงาน การจัดซื้อจัดจ้าง การใช้ทรัพยากรในพื้นที่ และช่วยเสริมสร้างการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในชุมชนอย่างทั่วถึง

“สมหวัง เงินสั่งได้” ให้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถทุกประเภท เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์ รถกระบะ และรถบรรทุก รวมถึงสินเชื่อไฟแนนซ์ธุรกิจขนาดเล็กและสินเชื่อรีไฟแนนซ์ โดยเน้นการให้บริการลูกค้ารายย่อยในต่างจังหวัดที่เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ยาก นอกเหนือจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อแล้วยังมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่นที่หลากหลาย อาทิ ผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยงกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน ค้ำครองทั้งชีวิตและทรัพย์สินโดยไม่เป็นภาระต่อตนเองและคนข้างหลัง

ขณะเดียวกันยังมีการให้ความรู้ด้านประกันภัยแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้จักการป้องกันบริหารความเสี่ยง

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 กลุ่มทีเอสทีได้ติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด เพื่อทบทวนแผนการดำเนินธุรกิจท่ามกลางความไม่แน่นอน กลุ่มทีเอสทีพร้อมดูแลลูกค้าตามมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่รายย่อยของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) โดยพิจารณาตามความเหมาะสม เพื่อช่วยลดภาระการชำระหนี้ให้แก่ลูกค้าได้ อาทิ



แคมเปญช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19

สำหรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว สามารถเลือกผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 72 เดือน โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมการใช้งานเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยเพิ่ม



โครงการ "ลดภาระค่างวดนานสูงสุด 6 เดือน"

สำหรับลูกค้าที่ผ่านการพิจารณา โดยลูกค้าชำระเฉพาะดอกเบี้ยและเงินต้นบางส่วน เป็นระยะเวลาสูงสุด 6 เดือน หลังจากนั้นจะชำระค่างวดเท่าเดิมและขยายระยะเวลาคืนเงินต้นออกไปอีก 6 เดือน



โครงการ "ussเทาหนี้"

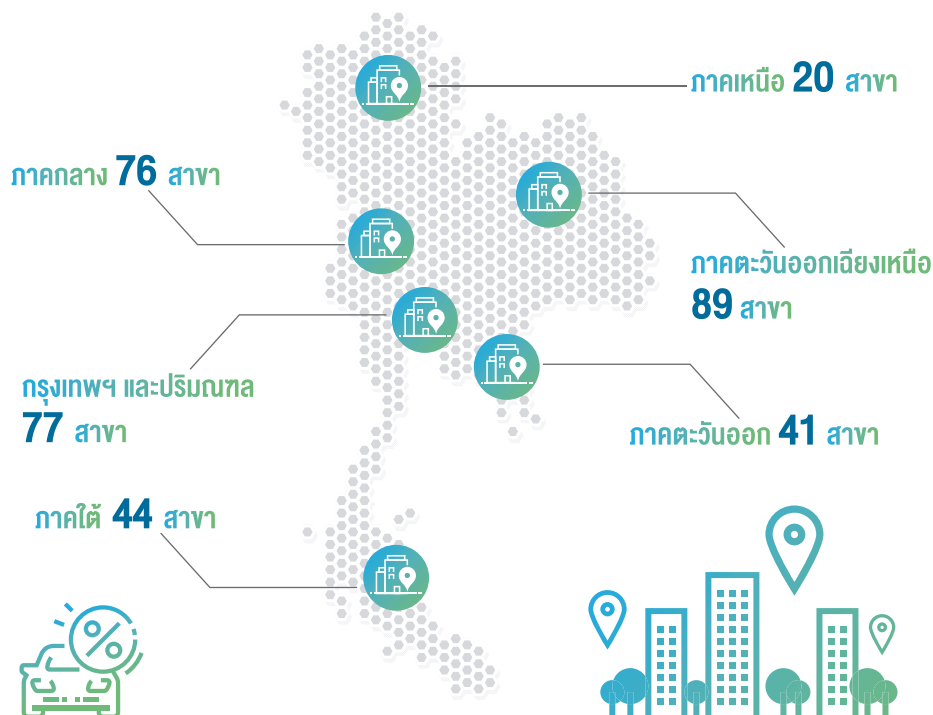
สำหรับลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการนี้จะได้รับการขยายระยะเวลาชำระเงินต้นออกไป เพื่อลดภาระค่างวดของลูกค้าให้ลดลง โดยไม่มีค่าธรรมเนียมการใช้งานเงิน และคงอัตราดอกเบี้ยตลอดอายุสัญญา



แคมเปญ "พักก่อน ผ่อนทีหลัง"

สำหรับลูกค้าที่สินเชื่อจำนำทะเบียนที่สามารถรับวงเงินกู้ไปใช้ก่อน โดยสามารถขยายระยะเวลาผ่อนค่างวดแรกออกไปสูงสุด 60 วัน (จากปกติ 30 วัน) เพื่อสร้างสภาพคล่องในการดำเนินชีวิตประจำวัน และต่อยอดโอกาสทางธุรกิจไม่ให้เกิดสะดุด สามารถเดินต่อไปได้ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19

โดยในปี 2563 กลุ่มทิสโก้ตั้งเป้าหมายเปิดสาขาเต็มรูปแบบ (Full Branch) ของธุรกิจสมหวังฯ ให้ทั่วถึงทุกภูมิภาค โดยเฉพาะตามหัวเมือง หรือเมืองรองต่างๆ แม้ว่าจะอยู่ในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 เพื่อเป็นช่องทางในการบริการลูกค้าและขยายโอกาสให้ประชาชนโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น เพื่อความสะดวกต่อการเข้าถึงของคนในชุมชน ไม่จำเป็นต้องเดินทางไกล โดยบริษัทมีการขยายสาขาเพิ่มขึ้นจากปี 2562 อีกจำนวน 60 สาขา ทำให้ ณ สิ้นปี 2563 มีสาขาจำนวนทั้งหมด 347 สาขา ครอบคลุมทั่วประเทศ แบ่งตามภูมิภาคดังนี้



นอกจากนี้ "สมหวัง เงินสั่งได้" ยังมีการพัฒนาช่องทางให้บริการในรูปแบบออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook, Line Official – สมหวัง เงินสั่งได้ และ <https://www.somwang.co.th/th/index.html> เพื่อเป็นช่องทางให้ลูกค้าติดต่อและเข้าถึงการบริการได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ดูหน้า 53

ธุรกิจ "สมหวัง เงินสั่งได้" ดำเนินธุรกิจในรูปแบบของการให้สินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกันโดยหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อจะพิจารณาจากพฤติกรรม การใช้จ่ายของลูกค้า ความสามารถในการชำระหนี้ และวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อของลูกค้าที่สนับสนุนหรือสอดคล้องไปกับการพัฒนาชุมชนให้เกิดความยั่งยืน อาทิ การกู้เพื่อประกอบกิจการ การต่อยอดธุรกิจ

และบรรเทาภาระหรือรายได้ที่ลดลงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังคงคำนึงถึงคุณภาพชีวิตลูกค้า โดยจะพิจารณาถึงภาระหนี้และรายจ่ายโดยรวมของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีเงินเหลือเพียงพอต่อการดำรงชีพ นอกจากนี้ ยังมีนโยบายการให้สินเชื่อสำหรับลูกค้าเก่าที่มีประวัติการผ่อนชำระที่ดี โดยให้วงเงินกู้ที่สูงขึ้นหรืออัตราดอกเบี้ยที่ถูกลง โดยบริษัทตั้งเป้าหมายในการปล่อยสินเชื่อให้ลูกค้าในประเทศได้เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้และรักษารายได้ลูกค้าให้คงอยู่ ซึ่งในปี 2563 บริษัทมียอดสินเชื่อคงค้างลดลงร้อยละ 2 จากปีก่อน ในขณะที่ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่ลดลงร้อยละ 35.6

สินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกัน ภายใต้แบรนด์ "สมหวัง เงินสั่งได้"	หน่วย: ล้านบาท			
	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	%การเติบโต
ยอดคงค้างสินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกัน	14,323	18,413	18,039	-2.0
ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่	10,489	12,904	8,309	-35.6

กลุ่มทิสโก้ยังให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน โดยการสร้างอาชีพและกระจายรายได้สู่ชุมชนผ่านธุรกิจสมหวังฯ ด้วยการกำหนดนโยบายให้มีการจัดหา จ้างงาน หรือใช้ทรัพยากรในพื้นที่ให้มากที่สุดสูงถึงร้อยละ 95 พนักงานที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงานภายใต้บริษัท ไฮเวย์ จำกัด จะได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ เท่าเทียมกันในทุกพื้นที่ นอกจากนี้ บริษัทยังว่าจ้างผู้รับจ้างผลิตสื่อหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ

จากคนในชุมชนและบริเวณใกล้เคียง โดยคัดเลือกจากข้อกำหนดเบื้องต้น เช่น เลือกผู้รับจ้างที่จดทะเบียนธุรกิจถูกต้องตามกฎหมาย และดำเนินธุรกิจดำเนินงานถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น รวมถึงใช้ทรัพยากรของชุมชนนั้น ๆ ในการทำธุรกิจอีกด้วย ก่อให้เกิดการเพิ่มอัตราการจ้างงานในชุมชน และกระจายรายได้แก่ผู้คนในชุมชนมากยิ่งขึ้น



ภายใต้กรอบการดำเนินธุรกิจโดยให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ กลุ่มทีเอสโก้ เล็งเห็นถึงความสำคัญในการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนทั่วไป และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563 ได้จัดทำซีรีส์ชุมชน สมหวัง หมู่ 8 เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ของ สมหวัง เงินสั่งได้ เรื่องราว ความสนุกของชาวชุมชนหมู่ 8 สอดแทรกการสร้างวินัยทางการเงิน และเรียนรู้ภัยทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ไม่ตกเป็นเหยื่อของ ภัยทางการเงิน

นอกจากนี้ "สมหวัง เงินสั่งได้" ได้เปิดตัวแคมเปญ สมหวังเงินสั่งได้ "THE HERO" เพื่อร่วมเชิดชูและส่งเสริมกำลังใจให้บรรดา HERO ผู้นำครอบครัว เสาคหลักที่ล้มไม่ได้ทั่วประเทศที่ต้องต่อสู้กับสถานการณ์ที่ยากลำบาก ผ่าน บทเพลงพิเศษ ศรีทอธา เวอร์ชัน THE HERO โดยสามารถติดตามรับชม มิวสิกวิดีโอเพลงศรีทอธา (The Hero Version) และเพลง "ต้องมีสักวัน (สมหวัง ไปด้วยกัน)" ได้ที่ช่องทาง YouTube สมหวัง เงินสั่งได้/Facebook สมหวัง



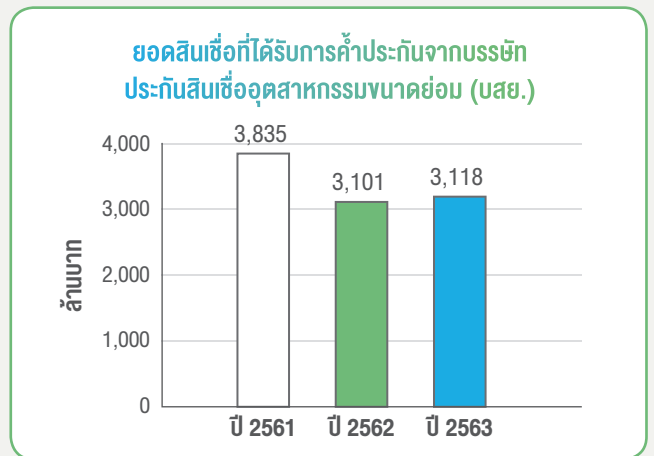
เงินสั่งได้ และเพื่อเป็นการช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจอีกทางหนึ่ง สมหวังเงินสั่งได้ ได้เปิดช่องทาง Online Market "ตลาดนัดสมหวัง" เพื่อให้ประชาชนทั่วไป สามารถเข้ามาประชาสัมพันธ์สินค้า ร้านค้า และฝาก Facebook โดย ไม่คิดค่าใช้จ่าย และสมหวัง เงินสั่งได้จะช่วยโปรโมทสินค้าที่น่าสนใจ มากขึ้น ผ่านการ LIVE ประชาสัมพันธ์สินค้าร่วมกับบุคคลที่มีชื่อเสียงเพื่อให้ ทุกท่านสมหวังในการค้าขายและผ่านพ้นวิกฤตนี้ไปด้วยกัน



ไม่เพียงเท่านั้น ธนาคาร ทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) ยังได้สร้างโอกาสในการ เข้าถึงทางการเงินให้กับกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยร่วมมือกับบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) นำเสนอโครงการค้ำประกันสินเชื่อเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการในระดับ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีศักยภาพ แต่ขาดหลัก ประกันหรือหลักประกันไม่เพียงพอ โดย บสย. ให้การสนับสนุนผ่านกลไก การค้ำประกันสินเชื่อ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการเงินทุนหมุนเวียนสำหรับ ใช้ในเชิงธุรกิจด้วยอัตราดอกเบี้ยที่ยุติธรรมในการเข้าถึงทางการเงินให้กับ กลุ่มอาชีพอิสระ "มอเตอร์ไซค์รับจ้าง" ภายใต้โครงการ "บสย. รักพื้ดิน"



"เงินทุน เติมความรู้ เติมคุณภาพชีวิต" สามารถเข้าถึงเงินกู้ในระบบ กู้ซื้อรถใหม่ ซ่อมแซมรถ กู้ฉุกเฉิน แก้นั้นนอกระบบ ซึ่งนอกจากจะสร้าง โอกาสในการเพิ่มรายได้และเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจแล้ว ยังช่วย สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือกับอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ซึ่ง ณ สิ้นปี 2563 ยอดสินเชื่อ มีมูลค่า 3,118 ล้านบาท



การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม

การให้ความรู้ทางการเงิน


กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นที่จะเผยแพร่ความรู้ทางการเงิน เพื่อช่วยเสริมทักษะทางการเงินของคนในสังคมอย่างทั่วถึง นับตั้งแต่เริ่มโครงการให้ความรู้ทางการเงินมาตั้งแต่ปี 2555 ได้สร้างเยาวชนแกนนำ จากค่ายการเงินและสนับสนุนให้เกิดการนำไปปฏิบัติและแบ่งปันความรู้ ไปยังคนใกล้ตัวต่อ ยอดไปยังชุมชนของตนเอง อีกทั้งการลงพื้นที่ สร้างความตระหนักรู้ในเรื่องการวางแผนการเงินเบื้องต้นผ่านสาขา ทั่วประเทศ ซึ่งมีการพัฒนารูปแบบกิจกรรมและเนื้อหาตามวิถีการใช้ชีวิต ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง โดยมีคณะทำงานซึ่งเป็นพนักงานจิตอาสา ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อน

ในปี 2563 กลุ่มทิสโก้ได้เตรียมแผนการให้ความรู้ทางการเงินขยาย ไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยมากขึ้น เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปวางแผน การเงิน และพิจารณาเลือกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสม ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต เกิดเป็นความมั่นคงแก่ตนเองและครอบครัวได้ อย่างไรก็ดี แม้ในปีนี้การดำเนินโครงการจะได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) กลุ่มทิสโก้ ได้เร่งปรับรูปแบบการให้ความรู้ทางการเงินไปสู่การเรียนรู้ผ่านช่องทาง ดิจิทัล และเมื่อมีการผ่อนปรนมาตรการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุม การแพร่ระบาดในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี จึงได้เริ่มจัดกิจกรรม มาตรการป้องกันอย่างเคร่งครัด ดังนี้

1. โปรแกรมลูกค้าสินเชื่อรายย่อย

1.1 รู้ไว้เข้าใจหนี้

กลุ่มทิสโก้ได้ริเริ่มให้ความรู้เกี่ยวกับภัยทางการเงินแก่ลูกค้าสินเชื่อ ทะเบียนรถจักรยานยนต์ทุกรายในปี 2562 ในรูปแบบตัวต่อตัว โดย เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลลูกค้าเป็นผู้ให้คำแนะนำในระหว่างรอรับบริการที่ สาขา เพื่อให้ลูกค้ารู้เท่าทันไม่ตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ ต่อมาในปี 2563 ได้ขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังลูกค้าสินเชื่อรายย่อยครอบคลุม ทั้งผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์จักรยานยนต์ สินเชื่อจำนำ ทะเบียนรถทุกประเภท และสินเชื่อบ้าน โดยจัดทำสรุปความรู้ผ่านเกม แบบง่าย ๆ แจกให้กับผู้สนใจผลิตภัณฑ์สินเชื่อทุกราย พร้อมให้ คำแนะนำในการทบทวนตนเอง และทำความเข้าใจเกี่ยวกับหนี้ก่อน ตัดสินใจ เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน - ธันวาคม 2563



+ เป้าหมาย **ให้การแนะนำแก่ผู้สนใจผลิตภัณฑ์สินเชื่อทุกราย**
 + ผลการดำเนินงาน **ส่งมอบและให้คำแนะนำแก่ผู้สนใจ รวม 65,993 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2563)**

1.2 สมหวังหมู่ 8

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ดังกล่าวข้างต้น กลุ่มทิสโก้จึงได้ปรับแผนขยายช่องทางเผยแพร่ ความรู้ทางการเงิน โดยนำคิวิตัลแพลตฟอร์มมาใช้ เพื่อให้สอดคล้อง กับสถานการณ์และรูปแบบการใช้ชีวิตของประชาชน จัดทำเป็น ละครสั้นซิทคอม (Situation Comedy) ที่กำลังเป็นที่นิยมและทุกคน เข้าถึงได้ จำนวน 8 ตอน ใช้ชื่อว่า "ซีรีส์ชุมชนสมหวัง หมู่ 8" ดึงดูดด้วย นักแสดงและเรื่องราวที่สนุกสนาน สอดแทรกเนื้อหาของหลักสูตร ฉลาดเก็บฉลาดใช้ เพื่อส่งเสริมให้เรื่องการวางแผนการเงินเป็นเรื่อง ใกล้ตัว รวมถึงการสร้างวินัยทางการเงิน การผ่อนชำระ การรู้จักเก็บออม และการเป็นหนี้อย่างมีเหตุผล เผยแพร่และเชื่อมโยงช่องทางที่ หลากหลายบนสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์สมหวังเงินสั่งได้ ยูทูป เฟซบุ๊ก ติ๊กต็อก ฯลฯ และกระตุ้นให้ผู้สนใจร่วมกิจกรรมเรียนรู้ชมคลิปและ ทดสอบด้วยคำถามสั้น ๆ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ "LINE@สมหวัง เงินสั่งได้" เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-ตุลาคม 2563



+ เป้าหมาย **ร้อยละ 50 ของผู้ติดตาม "LINE@สมหวังเงินสั่งได้" เข้าร่วม โดยกระจายอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ**
 + ผลการดำเนินงาน

ผู้ติดตาม LINE@สมหวังเงินสั่งได้ 129,816 (ไอดี)

ผู้ร่วมกิจกรรมจำนวน 46,403 (36%) (ไอดี) อยู่ในพื้นที่ 77 (จังหวัด)

ตอบคำถามได้ถูกต้อง หลังจกชมคลิป 84%



2. โปรแกรมเยาวชนและชุมชน

2.1 ฉลาดเก็บฉลาดใช้สัญจร

หลังจากการผ่อนปรนมาตรการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุม การแพร่ระบาดของภาครัฐในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี กลุ่มทิสโก้ จึงได้เริ่มจัดกิจกรรมฉลาดเก็บฉลาดใช้สัญจร โดยเป็นการอบรม เชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ตระหนักถึงการเก็บออม การเตรียมรับมือกับ

ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต และการเพิ่มรายได้แบบง่าย ๆ โดยการสำรวจและปรับปรุงกิจกรรมการใช้จ่ายของตนเองและครอบครัวจากการบันทึกบัญชีครัวเรือน



+ เป้าหมาย ผู้ร่วมกิจกรรมตระหนักและเข้าใจเรื่องการใช้จ่ายอย่างมีเหตุผล
+ ผลการดำเนินงานกิจกรรม

- > จัดกิจกรรม 1 ครั้ง ให้กับผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนวงษ์วิเทศ จังหวัดสกลนคร จำนวน 120 คน
- > จากแบบสอบถามพบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้ความเข้าใจเรื่องรายจ่ายที่จำเป็นและไม่จำเป็นดีขึ้น ตระหนักถึงประโยชน์ในการบันทึกบัญชีรายรับรายจ่าย และสามารถนำความรู้จากการอบรมไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ และได้ร่วมพูดคุยกับผู้ร่วมกิจกรรมบางรายให้ข้อมูลดังนี้

"...จากที่ไม่รู้ว่าจะเริ่มต้นยังไง วันนี้ก็คิดว่าควรแบ่งเงินเป็นส่วน ๆ มีความพอเพียง อะไรไม่จำเป็นก็ตัดไป..."

"...ปกติก็ออมอยู่บ้าง แต่ก็จะออมให้มากขึ้นค่ะ และก็ได้รู้ว่าเราสามารถลดรายจ่ายได้จากการจดบันทึก..."

"...ได้รู้จักคิดทบทวนว่ารายจ่ายไหนจำเป็น รายจ่ายส่วนไหนไม่จำเป็น..."

"...เด็ก ๆ เคยไปให้ความรู้ที่หมู่บ้านค่ะ ตอนนั้นบอกว่ามาจากค่ายการเงินให้เรารู้จักออม วันนี้ก็คิดว่าจะลดรายจ่ายอะไรได้บ้าง..."

2.2 โปรแกรมร่วมกับสมาคมธนาคารไทย

กลุ่มทีเอสทีร่วมกับสมาคมธนาคารไทยสานต่อโครงการคนไทยยุคใหม่ใส่ใจเรื่องเงินเป็นปีที่ 3 เพื่อส่งเสริมทักษะการบริหารจัดการเงินส่วนบุคคลให้กับกลุ่มนิสิตนักศึกษา คนรุ่นใหม่ที่เกิดโตมา



พร้อมกับเทคโนโลยี และกำลังจะเติบโตเข้าสู่วัยทำงาน ในขณะที่การจับจ่ายใช้สอยต่าง ๆ สามารถทำได้ง่ายและสะดวกสบายมากขึ้นผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งเป็นหนึ่งในสาเหตุสำคัญที่ส่งผลในด้านพฤติกรรมทางการเงินที่ใช้จ่ายเกินตัว มีหนี้ตั้งแต่อายุน้อย และส่วนใหญ่เป็นหนี้เพื่อการบริโภคมากกว่าหนี้เพื่อการสร้างสินทรัพย์ โดยในปีนี้ได้ปรับรูปแบบการเรียนรู้เป็นการอบรมแบบเสมือนจริง Virtual Education Training กลุ่มทีเอสทีได้ส่งพนักงานผู้เชี่ยวชาญร่วมอาสาจำนวน 46 คน จัดทีมเข้านำเสนอโครงการชี้แจงรูปแบบการเรียนรู้แบบใหม่และจัดกิจกรรมตามแผน



+ ผลการดำเนินงาน จัดกิจกรรม 3 ครั้ง แก่นักศึกษาคณะนิติศาสตร์ สาขาวิชานามมหาวิทยาลัยกรุงเทพ นักศึกษาสาขาการบัญชี และสาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง รวม 660 คน

นอกจากนี้ กลุ่มทีเอสทียังได้จัดกิจกรรมให้ความรู้การเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป ผ่านการจัดอบรมสัมมนาของบริษัทในกลุ่มในหัวข้อต่าง ๆ ที่สำคัญ สอดคล้องกับสถานการณ์และเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการเงิน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (รายละเอียดหน้า 48-49)

การสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม

1. การให้โอกาสทางการศึกษา

กลุ่มทีเอสทีสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนได้รับโอกาสทางการศึกษา อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศไปสู่ความยั่งยืน โดยมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลน โดยเป็นทุนแบบให้เปล่า ไม่มีข้อผูกมัดทั้งทุนใหม่ และทุนแบบต่อเนื่องจนถึงระดับอุดมศึกษา และทุนพัฒนาโรงเรียน ภายใต้โครงการทีเอสทีใจร่วมใจ เพื่อปรับปรุงซ่อมสร้างอาคารเรียนและอุปกรณ์การเรียนแก่โรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ

1.1 ทุนการศึกษา



ปี 2563 มอบ 9,490 ทุน จำนวนเงิน 38,940,000 บาท
ปี 2525-2562 มอบ 131,344 ทุน จำนวนเงิน 436,289,863 บาท



1.2 ทุนพัฒนาโรงเรียน

ส่งมอบอาคารเรียนหลังใหม่ "ทิสโก้ร่วมใจ 8" โครงการประจำปี 2562 ให้แก่โรงเรียนวัดลาดเป้ง ต.นางตะเคียน จ.สมุทรสงคราม เป็นอาคารคอนกรีต 2 ชั้น 12 ห้องเรียน พร้อมครุภัณฑ์มาตรฐาน และห้องสุขา ขนาดชาย 2 ห้อง หญิง 2 ห้อง เพื่อทดแทนอาคารไม้ หลังเก่าขนาด 2 ชั้น 10 ห้องเรียน ที่ใช้ในการเรียนการสอน มากกว่า 50 ปี สภาพผู้พักจากปลวกกัดกินและโครงสร้างเสียหาย ไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ อีกทั้งห้องสุขาของนักเรียนมีความจำเป็น ต้องรื้อถอนตามแผนการพัฒนาพื้นที่ของตำบล เริ่มก่อสร้างเมื่อ เดือนเมษายนแล้วเสร็จในเดือนธันวาคม 2562 ซึ่งกลุ่มทิสโก้เป็นผู้สนับสนุนหลัก และได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างจาก บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) และบริษัท โลโก้คิง แอนด์ อีควิปเมนต์ จำกัด (มหาชน) รวมถึงเงินบริจาคจากผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า และผู้มีจิตศรัทธา มูลค่ารวม 8,305,504.56 บาท

2.สนับสนุนด้านสาธารณสุข และอื่น ๆ

กลุ่มทิสโก้มีเจตนารมณ์ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสังคมอย่างต่อเนื่อง พร้อมเชิญชวนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายร่วมสนับสนุนตามกำลัง โดยได้ ทบทวนประเด็นทางสังคมด้านการพัฒนาสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องความแออัดในการเข้ารับการรักษาพยาบาล จึงได้ขยายแนวทางการ ดำเนินโครงการทิสโก้ร่วมใจเพื่อให้การสนับสนุนปรับปรุงสถานพยาบาล ของรัฐที่ยังไม่ได้รับงบประมาณและมีความจำเป็นเร่งด่วน เพื่อสร้างโอกาส ในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน คนไทยในระยะยาวด้วย

2.1 โครงการ "ทิสโก้ร่วมใจ 9" ประจำปี 2563 :

จัดสร้าง "ศูนย์อุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลบางใหญ่" จ.นนทบุรี ซึ่งเป็นโรงพยาบาลชุมชน ตั้งอยู่ริมถนนกาญจนาภิเษก ขาออก คลิ่งชัน - สุพรรณบุรี เพื่อขยายพื้นที่ให้การรักษาพยาบาล และช่วยชีวิตผู้ป่วยของห้องอุบัติเหตุเคม บริเวณชั้น 1 อาคารเฉลิม พระเกียรติฯ จาก 75 ตร.ม. เป็น 1,012 ตร.ม. ให้เป็นศูนย์อุบัติเหตุ และฉุกเฉินตามมาตรฐาน Emergency Care System (ECS) เพื่อให้บริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ รองรับปริมาณเคส ได้ตามจริงสูงสุดถึง 180 เคสต่อวัน และเตรียมยกระดับเป็นศูนย์ อุบัติเหตุขนาดกลางตามแผนของกระทรวงสาธารณสุข ในปี 2567 โดยกลุ่มทิสโก้เป็นผู้สนับสนุนหลัก ร่วมกับ บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) และบริษัท โลโก้คิง แอนด์ อีควิปเมนต์ จำกัด (มหาชน) สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง และผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ผู้มีจิตศรัทธาร่วมบริจาคผ่านบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารทิสโก้ ชื่อ "เงินบริจาคโรงพยาบาลบางใหญ่ (โครงการทิสโก้ร่วมใจ 9)" เลขที่ 0001-212-007464-0 เปิดรับบริจาคระหว่าง 11 กันยายน ถึง 27 ธันวาคม 2563 มีกำหนดการก่อสร้างปรับปรุงในปี 2564

โครงการทิสโก้ร่วมใจ 9	จำนวนเงิน (บาท)
1. วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างที่ได้รับสนับสนุน	1,134,258.00
2. เงินบริจาคจากผู้มีจิตศรัทธา	4,038,938.97
3. เงินบริจาคส่วนของทิสโก้	12,118,303.03
รวมมูลค่า	17,291,500.00

2.2 สนับสนุนงานวิจัยนวัตกรรมรักษาโรคมะเร็ง :

กลุ่มทิสโก้ยังคงร่วมส่งต่อโอกาสให้แก่ผู้ป่วยโรคมะเร็งให้ได้รับการรักษาที่ดี มีคุณภาพ และเข้าถึงได้ง่าย ด้วยการร่วมสนับสนุนงานวิจัย นวัตกรรมรักษาโรคมะเร็ง โดยมอบรายได้ส่วนหนึ่งจากค่าธรรมเนียม การขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวมและผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพ ให้แก่ กองทุนวิจัยภูมิคุ้มกันบำบัดมะเร็ง คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย และกองทุนโรคมะเร็งในเด็ก ในพระอุปถัมภ์ พระเจ้า วรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี กรมหมื่นสุทธนารีนาถ โรงพยาบาล ราชวิถี รวมทั้งสิ้น 7,451,600 บาท



2.3 บริจาคโลหิต :

กลุ่มทิสโก้จัดกิจกรรมรณรงค์บริจาคโลหิตร่วมกับสภาอากาศไทย มาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกไตรมาส โดยในปี 2563 ได้จัดกิจกรรม รวม 9 ครั้ง ทั้งในกรุงเทพฯ และสาขาต่างจังหวัดในเมืองใหญ่ ได้รับปริมาณโลหิต 2,561 ยูนิท คิดเป็น 1,024,400 ซีซี นำไป ช่วยเหลือผู้ที่ต้องการโลหิตได้ถึง 7,683 ราย





2.4 สนับสนุนการแก้ไขสถานการณ์ COVID-19

สมหวังห่วงใยชุมชน : กลุ่มทีเอสทีร่วมสนับสนุนการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยส่งมอบเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจเย็บคนในชุมชนจำนวน 1,000 ชุด แก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ทั่วประเทศ ผ่านกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อนำไปแจกจ่ายตามวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งนี้ สาขาบริษัทในกลุ่มทีเอสทีทุกจังหวัดยังได้จัดกิจกรรม "สมหวังฯ ยังชีพ สู้ภัย COVID-19" จัดทำถุงยังชีพไปแจกจ่ายแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในพื้นที่ของสาขาทุกจังหวัด รวม 7,400 ชุด ด้วย

พร้อมกันนี้ กลุ่มทีเอสทีได้ร่วมกับสมาคมธนาคารไทย บริจาคเงินสนับสนุนบุคลากรทางการแพทย์ในการแก้ไขปัญหาระบาดของโรค มอบแก่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามธิบดี โรงพยาบาลราชวิถี สถาบันบำราศนราดูร และสภากาชาดไทย อีกทั้งสนับสนุนโรงพยาบาลแม่ลาว อ.แม่ลาว จ.เชียงราย ในการปรับปรุงห้องแยกโรคทางเดินหายใจ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว

นอกจากนี้ ยังให้การสนับสนุนต่อเนื่องแก่โรงพยาบาลแม่ลาว ในการปรับปรุงศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพบ้านดินรีสอร์ท เพื่อเป็นศูนย์สุขภาพแบบองค์รวม สนับสนุนโครงการลูกพระคาบส บางพลีสมุทรปราการ ในการบำรุงดูแลพื้นที่กิจกรรมปลูกป่าที่กลุ่มทีเอสทีได้ปลูกไว้ ภายในสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติฯ 84 พรรษา และสมาคมกีฬาสเปเชียลโอลิมปิกแห่งประเทศไทยสนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิหมอเสม พริ้งพวงแก้ว เพื่อพัฒนาเด็กและเยาวชน ตลอดจนผู้ด้อยโอกาสด้วย

ทีเอสทีส่งมอบคุณค่าสู่สังคม รวมไปถึงผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ทั้งผู้ถือหุ้น พนักงาน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนชุมชน และสังคม ผ่านการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การปันผลตอบแทนให้ผู้ถือหุ้น สวัสดิการพนักงาน การพัฒนาบุคลากร การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ฯลฯ โดยมีผลต่อการกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจและสร้างความมั่งคั่งให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ตลอดปี 2563 สรุปภาพรวมไว้ได้ดังนี้

มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่ถูกสร้างขึ้นและกระจายออกไป	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
(1) มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Generated)	
รายได้ (Revenues)	22,562.9
(2) การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Distributed)	
> ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating Costs)	2,405.1
> ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน (Employee Wages and Benefits)	5,288.4
> เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน (Payments to providers of Capital)	9,340.1
> เงินที่ชำระแก่รัฐ (Payments to Government)	2,298.1
> การลงทุนในชุมชน (Community Investment)	41.9
(1) - (2) มูลค่าซึ่งเศรษฐกิจสะสม (Economic Value Retained)	3,189.4

การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทีเอสโก้

กลุ่มทีเอสโก้ตระหนักดีต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมและความเสื่อมโทรมของสภาพแวดล้อม อันเนื่องมาจากการเติบโตของเศรษฐกิจ และความต้องการในการใช้ทรัพยากรที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งให้เกิดปัญหาทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์และสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ ในระบบนิเวศ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การทำลายแหล่งที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติของสัตว์ป่าและพันธุ์พืช และปัญหาสิ่งแวดล้อม ซึ่งปัญหาต่าง ๆ ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงเป็นหน้าที่ของทุกคนที่ต้องช่วยกันดูแลและประคับประคองให้ปัญหาดังกล่าวบรรเทาเบาบางลง ตลอดจนร่วมมือฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีสภาพสมบูรณ์เพื่อส่งต่อคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับคนรุ่นหลังต่อไป

กลุ่มทีเอสโก้มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ โดยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชนและสังคมตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนา

อย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ พร้อมทั้งส่งเสริมแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผลักดันให้เกิดการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ โดยบูรณาการการบริหารจัดการผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมเข้าสู่กระบวนการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมกิจกรรมที่ส่งผลโดยตรงต่อการลดการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และยังมีส่วนร่วมในการส่งเสริมชุมชนที่กลุ่มทีเอสโก้ดำเนินธุรกิจอยู่ให้มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ตลอดจนสร้างความตระหนักให้กับพนักงาน ให้รู้จักการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด การเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและให้การสนับสนุนกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563 กลุ่มทีเอสโก้มีผลการดำเนินงานด้านจัดการสิ่งแวดล้อมตามแผนดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability Roadmap — SD Roadmap) ดังนี้

ผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการลดการใช้พลังงานและทรัพยากร



1. การลดปริมาณการใช้กระดาษ

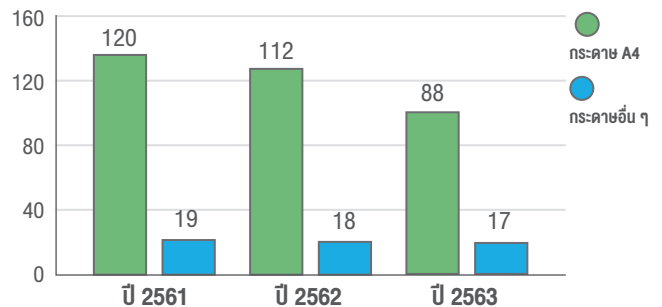
"กระดาษ" เป็นวัสดุสำนักงานสิ้นเปลืองที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการทางการเงิน และใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร กลุ่มทีเอสโก้ให้ความสำคัญต่อการรณรงค์การใช้กระดาษอย่างรู้คุณค่าโดยมีการนำแนวคิด Paperless มาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์ (Lifestyle) ของลูกค้าในยุคดิจิทัล ด้วยการขยายช่องทางบริการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล (Digital Platform) ผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ เช่น My Car My TISCO, TISCO My Fund, My PVD และ My Guru Plus ให้ลูกค้าสามารถเรียกดูและจัดเก็บภาพหลักฐานในรูปแบบของไฟล์ภาพบนอุปกรณ์มือถือของลูกค้าได้แทนการจัดเก็บในรูปของเอกสาร ควบคู่กับการปรับปรุงระบบงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและช่วยลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนสร้างความตระหนักให้กับพนักงานผ่านการจัดกิจกรรม และพัฒนาสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง

(1) ที่มา : โครงการกระดาษเพื่อต้นไม้ โดยมูลนิธิศูนย์สื่อเพื่อการพัฒนา

โดยในปี 2563 พบว่า ปริมาณกระดาษที่ใช้ในการปฏิบัติงานของกลุ่มทีเอสโก้ อาคารสำนักงานใหญ่ ลดลงจากปี 2562 ร้อยละ 19.23 คิดเป็นปริมาณ 25 ตัน ซึ่งเมื่อเทียบเท่าการผลิตกระดาษ 1 ตัน ที่ต้องใช้ต้นไม้จำนวน 17 ตัน ใช้น้ำ 31,500 ลิตร⁽¹⁾ แล้ว ปริมาณการใช้กระดาษที่ลดลงดังกล่าว สามารถลดการตัดต้นไม้และลดการใช้น้ำในกระบวนการผลิตกระดาษได้ประมาณ 425 ตัน และ 787,500 ลิตร ตามลำดับ

ปริมาณกระดาษที่ใช้ในการปฏิบัติงานทีเอสโก้สำนักงานใหญ่

หน่วย : ตัน



2. การอนุรักษ์พลังงาน

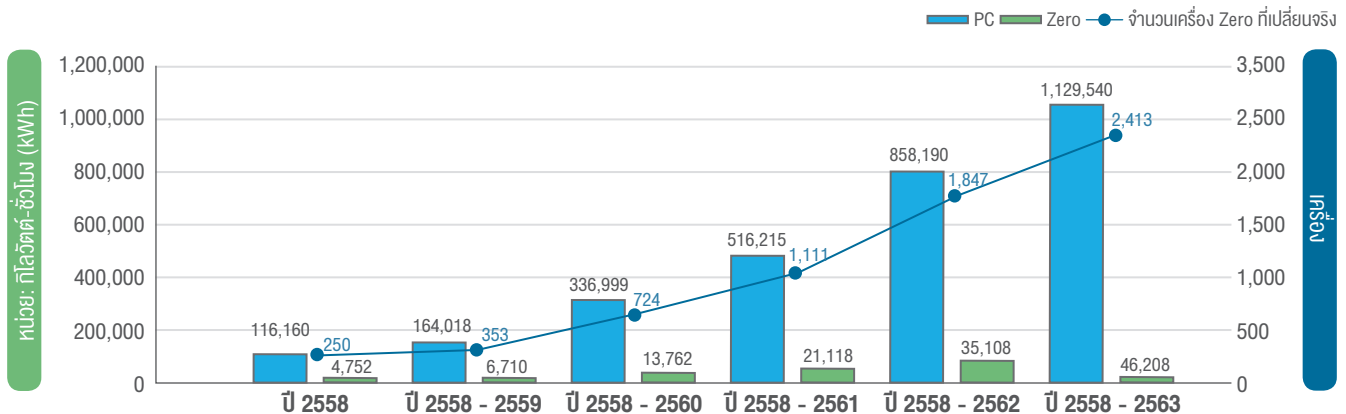
2.1 การบริหารจัดการด้านการลดการบริโภคและการอนุรักษ์พลังงานของกลุ่มทีเอสที

กลุ่มทีเอสทีตระหนักดีว่าการให้ความสำคัญต่อการใชพลังงานอย่างรู้คุณค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยได้มีการผลักดันนโยบายและกำหนดแผนงานเกี่ยวกับการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากจะช่วยลดต้นทุนของการบริโภคพลังงานไฟฟ้าแล้ว ยังช่วยลดปัญหาหรือผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันเกิดจากการบริโภคพลังงานขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อีกทางหนึ่ง

กลุ่มทีเอสทีได้ดำเนินโครงการ VDI (Virtual Desktop Infrastructure) หรือการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เสมือนมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และการบริโภคพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

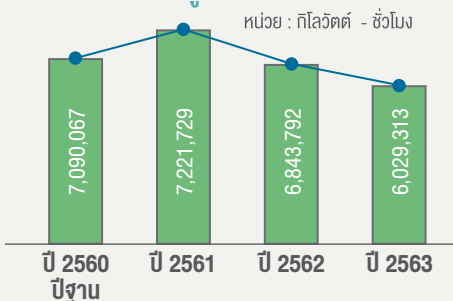
ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงได้อย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเปรียบเทียบการใช้คอมพิวเตอร์แบบส่วนบุคคล (Personal Computer: PC) โดยพบว่า อัตราการใช้ไฟฟ้าที่ลดลงจาก 220 วัตต์ต่อหนึ่งเครื่อง PC คงเหลือ เพียง 9 วัตต์ต่อเครื่อง Zero Client หนึ่งเครื่อง โดยโครงการนี้เริ่มมีการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ปี 2558 และเปลี่ยนเพิ่มเติมทุกปีอย่างต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลาที่เริ่มโครงการจนถึงปี 2563 มีจำนวนเครื่องที่เปลี่ยนรวมทั้งสิ้น 2,431 เครื่อง โดยในปี 2563 จัดซื้อเครื่อง Zero Client เพื่อทดแทน PC จำนวน 584 เครื่อง คิดเป็นต้นทุนค่าเครื่องที่ประหยัดได้ เมื่อเทียบกับการซื้อเครื่องแบบ PC เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 780,747 บาท โดยตั้งแต่ปี 2558 - 2563 สามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าสะสม 1,083,331 กิโลวัตต์-ชั่วโมง หรือประหยัดค่าไฟฟ้าสะสม 3,249,994 บาท ทั้งนี้ แผนการดำเนินการเกี่ยวกับการเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่อง Zero Client มีการดำเนินการและทบทวนอย่างต่อเนื่อง

อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าสะสม เปรียบเทียบระหว่าง PC และ Zero Client

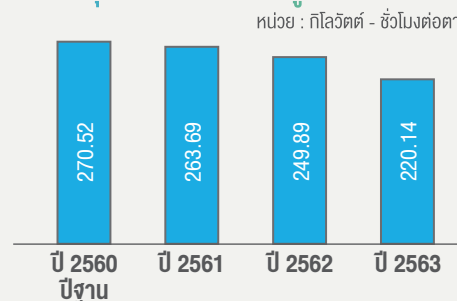


นอกจากนี้กลุ่มทีเอสทีได้ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟอาคารทีเอสทีเป็นหลอด LED เพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้าควบคู่กับการสนับสนุนการใช้เครื่อง Zero รณรงค์ให้พนักงานและคู่ค้าใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างรู้คุณค่า จากการบริหารจัดการด้านการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ในปี 2563 อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าของบริษัทในกลุ่มทีเอสทีที่ดำเนินการอยู่ในอาคารทีเอสทีทาวเวอร์ลดลง 814,479 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 3,386,068 บาท โดยการใช้พลังงานไฟฟ้าลดลงร้อยละ 11.9 เมื่อเทียบกับปี 2562 และสัดส่วนการใช้พลังงานต่อพื้นที่ลดลงร้อยละ 18.62 เมื่อเปรียบเทียบกับปีฐาน

อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าของบริษัทในกลุ่มทีเอสทีที่ดำเนินการอยู่ในอาคารทีเอสทีทาวเวอร์



สัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อพื้นที่ (Energy Intensity Ratio) ของบริษัทในกลุ่มทีเอสทีที่ดำเนินการอยู่ในอาคารทีเอสทีทาวเวอร์

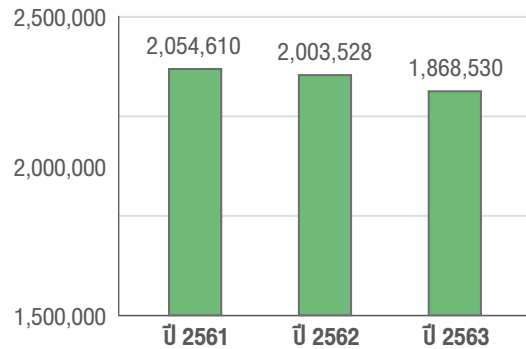


2.2 การบริหารจัดการด้านการลดการบริโภคและการอนุรักษ์พลังงานร่วมกับคู่ค้า

กลุ่มกสิโก้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งการดำเนินการภายในกลุ่มกสิโก้เองและการดำเนินการร่วมกับคู่ค้า โดยกลุ่มกสิโก้ดำเนินการอนุรักษ์พลังงานร่วมกับนิติบุคคลอาคารชุดยมนา ซึ่งการบริหารงานของอาคารกสิโก้ทาวเวอร์นั้น ดำเนินการภายใต้นโยบายคณะกรรมการบริหารควบคุมบริหารจัดการอาคารชุดฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งจากตัวแทนเจ้าของร่วม โดยมีแนวทางบริหารจัดการอาคารให้ความสำคัญต่อการจัดการด้านการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา นิติบุคคลอาคารชุดฯ มีการบริหารจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เห็นได้จากกรที่ได้รับรางวัลอาคารชุดที่มีการบริหารด้านการประหยัดพลังงานที่เป็นเลิศ (Best Practice Award : Energy Management and Sustainability) จากสมาคมวิชาชีพการบริหารทรัพยากรอาคาร (Thailand Facility Management Association) ในปี 2559

อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าส่วนกลางอาคารกสิโก้ทาวเวอร์

หน่วย : กิโลวัตต์ - ชั่วโมง



จากการดำเนินการตามโครงการดังกล่าว ส่งผลให้ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าในพื้นที่ส่วนกลางของอาคารกสิโก้ทาวเวอร์ ในปี 2563 ลดลงจำนวน 134,998 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 594,585.49 บาทต่อปี

3.การจัดการขยะ

กลุ่มกสิโก้ให้ความสำคัญของการจัดการขยะที่เกิดจากการดำเนินการขององค์กร เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐาน ลดปัญหาการเกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการทำให้เกิดการนำกลับมาใช้ซ้ำ ตลอดจนถึงการสร้างจิตสำนึกและการตระหนักรู้ให้กับพนักงาน ให้ร่วมผลัดกันให้เกิดกระบวนการรักษาสีสิ่งแวดล้อมที่ไม่ใช่การกระทำที่เกิดขึ้นภายในสถานประกอบการเท่านั้น แต่ก่อให้เกิดการต่อยอดนำกลับไปใช้ชีวิตประจำวันของครอบครัว และขยายต่อไปยังชุมชนแวดล้อมต่อไป

ในปี 2563 กลุ่มกสิโก้มีการกำหนดเป้าหมายในแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน โดยการต่อยอดการปรับเปลี่ยนและสร้างวัฒนธรรมเพื่อเป็นส่วนหนึ่งการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในองค์กร สานต่อเจตนารมณ์สู่โครงการ "เราใช้เราแยก" ซึ่งเป็นโครงการที่ต่อยอดมาจากโครงการ "ลด พก แยก" โดยการรณรงค์สร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานนิติบุคคลอาคารชุดฯ ผู้ที่ร่วมใช้อาคาร ตลอดจนการผลักดันให้ร้านค้าชุมชนที่อยู่โดยรอบสถานประกอบการให้ตระหนักถึงการอุปโภคบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นอกเหนือจากการยึดมั่นในการเป็นพื้นที่ปลอดโฟมซึ่งเป็นโครงการที่ยังดำเนินการอย่างต่อเนื่องและต่อยอดไปยังสถานประกอบการอื่นของกสิโก้เนื่องจากอาคารกสิโก้ทาวเวอร์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในการลดการใช้โฟมแล้ว โดยในปี 2563 กลุ่มกสิโก้มีการดำเนินการตามโครงการดังกล่าวเพิ่มเติม ดังนี้

1



พกถุงผ้า แทนการใช้ถุงพลาสติก ลดการสร้างขยะ โดยให้จุดยืม-คืน ถุงผ้าบริเวณโถงชั้น 1 เพื่อรณรงค์ให้พนักงานลดการพึ่งพาถุงพลาสติก

2



แยกขยะรีไซเคิล ส่งเสริมการจัดการขยะอย่างถูกวิธี เนื่องจากการแพร่ระบาดของสถานการณ์ COVID-19 ทำให้พนักงานมีความจำเป็นในการใช้แก้วและขวดพลาสติกเพิ่มขึ้น กลุ่มกสิโก้จึงรณรงค์ให้พนักงานแยกขยะและสร้างมูลค่าเพิ่มจากขยะ โดยในปี 2563 สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มจากขยะเพื่อบริจาคให้มูลนิธิกสิโก้เป็นจำนวนเงิน 8,428.00 บาท

3



แยกเศษอาหาร ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างการศึกษาและเก็บข้อมูลเศษอาหาร โดยกลุ่มกสิโก้มีแผนที่จะร่วมกับนิติบุคคลอาคารชุดฯ นำเศษอาหารมาทำเป็นปุ๋ย

นอกจากนี้กลุ่มกสิโก้ยังรณรงค์ร่วมกับคู่ค้าเพื่อต่อยอดโครงการสู่สังคมโดยร่วมมือกับ บมจ. ทีพีบีไอ โครงการ "วน" สนับสนุนการคัดแยกขยะ แปรสภาพเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) โดยตั้งกล่องรับบริจาคถุงและฟิล์มพลาสติกสะอาด เพื่อนำกลับไป Recycle ให้พลาสติกหมุนเวียนอยู่ในระบบ ช่วยลดปริมาณขยะพลาสติกที่ออกสู่สิ่งแวดล้อม



โดยในปี 2563 ที่ผ่าน กลุ่มกสิโก้ นำส่งขยะพลาสติกเข้าร่วมโครงการ "วน" จำนวน 462 กิโลกรัม สามารถผลิตเป็นเม็ดพลาสติกวนกลับมาใช้ได้ 450 กิโลกรัม

4. การลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสนใจจึงทำให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม หันมาให้ความสนใจเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมากขึ้น ไม่เพียงเท่านั้น การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกยังถูกหยิบยกมาเป็นประเด็นที่สำคัญของกระบวนการพัฒนาสถาบันการเงินมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน ซึ่งกลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง มีการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม โดยมีการกำหนดแผนการพัฒนาและดำเนินการ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

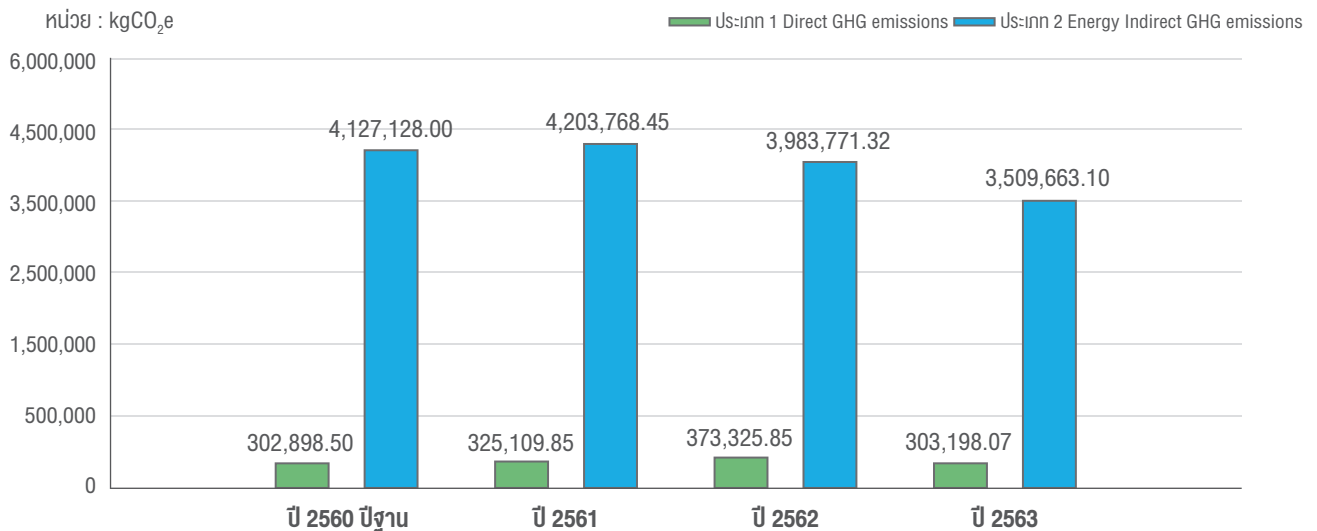
ผลการดำเนินงาน



กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อโครงการ “Care the Bear: Change the Climate Change by Eco Event” ที่ทางตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจัดขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ Sustainable Development Goals (SDGs) ข้อที่ 13 “Climate Action” และผลักดันสู่แผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน (SD Roadmap) ขององค์กรอีกด้วย

กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยในปี 2563 ได้มีการปรับแนวทางการกำหนดเป้าหมายจากอัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อคนเป็นอัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กรในการดำเนินธุรกิจ โดยตั้งเป้าหมายลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกร้อยละ 14 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 (ปีฐาน) เป็นเป้าหมายของแผนดำเนินปี 2564-2566 จากการร่วมมือกันของพนักงานและการปรับเปลี่ยนหลอดไฟอาคารทิสโก้เป็นหลอด LED เมื่อปี 2562 จึงทำให้ปริมาณการปลดปล่อยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มทิสโก้ ณ อาคารทิสโก้ลดลงจากปี 2562 จำนวน 544,236.00 kgCO₂e

ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มทิสโก้ ณ อาคารทิสโก้



กิจกรรมทำบุญทอดกฐินประจำปี 2563

ขณะเดียวกันทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดการประชุม สัมมนา และกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2563 ที่ผ่านมา บริษัท กิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้จัดกิจกรรมทำบุญทอดกฐินประจำปี 2563 ณ วัดอมรวัด จ.สมุทรสงคราม ตามแนวทางการกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

“Eco-Event” สามารถลดปริมาณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ได้ 1,232.38 kgCO₂e เทียบเท่าการดูดซับ CO₂/ปี ของต้นไม้ 137 ต้น (หมายเหตุ การจัดกิจกรรมดังกล่าวได้ดำเนินการจัดกิจกรรมก่อนการแพร่ระบาดของ COVID-19 ระลอกสอง และดำเนินการตามมาตรการของภาครัฐอย่างเคร่งครัด)



จากการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมผ่านกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของกลุ่มทีเอสโก้ ในปี 2563 ทีเอสโก้ได้รับประกาศเกียรติคุณจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) อันเนื่องมาจากการดำเนินการตามโครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme: LESS) จากการเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้าแสงสว่างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ : การเปลี่ยนหลอดไฟเป็น LED และการคัดแยกขยะเพื่อการรีไซเคิล : กระดาษและพลาสติก ซึ่งสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 378,257 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่ 39,816 ต้น เพื่อดูดซับประมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปี ซึ่งโครงการดังกล่าวเป็นกิจกรรมรณรงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและบูรณาการกับกระบวนการปฏิบัติงานในการดำเนินธุรกิจตลอดจนถึงการนำไปปรับหรือประยุกต์ใช้ในการใช้ชีวิตประจำวันของพนักงานและต่อยอดการดำเนินการต่อไปยังครอบครัวและชุมชนแวดล้อม



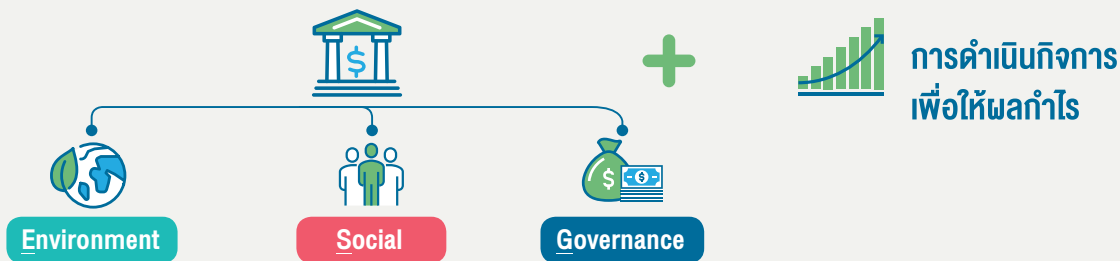
5. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ทีเอสโก้ตระหนักว่าทรัพยากรธรรมชาติได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำไปเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม การใช้ทรัพยากรอย่างเกินขีดความสามารถได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม นำไปสู่ภาวะโลกร้อนและปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่หลายพื้นที่ทั่วโลกกำลังเผชิญปัญหาอยู่ในขณะนี้ แม้ว่าในปี 2563 ที่ผ่านมาประเทศไทยและทั่วโลกได้ประสบปัญหาครั้งใหญ่จากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้กิจกรรมปลูกต้นไม้ประจำปี 2563 ได้งดเว้นการจัดกิจกรรม ตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ทีเอสโก้จึงได้จัดทำสื่อการเรียนรู้ออนไลน์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ สร้างวัฒนธรรมองค์กรต่อการอนุรักษ์

สิ่งแวดล้อม และสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในกระบวนการคัดแยกขยะ การนำกลับมาใช้ใหม่และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี รณรงค์การใช้กระดาษอย่างคุ้มค่าและเท่าที่จำเป็น ขณะเดียวกันกลุ่มทีเอสโก้ให้ความสำคัญระมัดระวังในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่อยู่ในการบริหารจัดการของกลุ่มทีเอสโก้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการทำลายเอกสารหรือกระดาษที่หมกมุ่นหรือความจำเป็นในการใช้งานแล้ว โดยให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกผู้ให้บริการทำลายเอกสาร เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าไม่มีข้อมูลที่อยู่ในการบริหารจัดการของกลุ่มทีเอสโก้รั่วไหลได้ รวมถึงการให้สิทธิตัวแทนของกลุ่มทีเอสโก้เข้าร่วมสังเกตการณ์การทำลายเอกสารได้ และมีการพิจารณาความเหมาะสมของขั้นตอนการนำกระดาษที่ทำลายแล้วกลับมาใช้ใหม่ของผู้ให้บริการด้วย

การธนาคารเพื่อความยั่งยืน

Sustainable Banking E S G



มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจ

- ✓ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ✓ ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า
- ✓ ลดของเสียและมลพิษ

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 : Organizational profile					
General disclosures 2016					
	102-1 Name of the organization	SR p. 14			
	102-2 Activities, brands, products, and services	SR p. 7-11			
	102-3 Location of headquarters	SR p. 14			
	102-4 Location of operations	SR p. 14			
	102-5 Ownership and legal form	SR p. 14			
	102-6 Markets served	SR p. 7-11			
	102-7 Scale of the organization	SR p. 7-12			
	102-8 Information on employees and other workers	SR p. 13, 75			
	102-9 Supply chain	SR p. 62, 64			
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	SR p. 12, 87			
	102-11 Precautionary Principle or approach	SR p. 29, 66-68, 73, 96			
	102-12 External initiatives	SR p. 14, 30			
	102-13 Membership of associations	SR p. 14			
Strategy					
	102-14 Statement from senior decision-maker	SR p. 2-3			
	102-15 Key impact, risk, opportunities	SR p. 2-3			
Ethics and integrity					
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	SR p. 6, 56-58 www.tisco.co.th/content/dam/tisobank/download/about-tisco/corporate-governance-policy-th.pdf			
	102-18 Governance structure	SR p. 16, 49-51, 56-58			
	102-19 Delegating authority	SR p. 15-16, 56, 58			
	102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting	SR p. 24			
Stakeholder engagement					
	102-40 List of stakeholder groups	SR p. 18-22			

SR — รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2563

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)
	102-41 Collective bargaining agreements	SR p. 78			
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	SR p. 17			
	102-43 Approach to stakeholder engagement	SR p. 18-22, 46-47			
	102-44 Key topics and concerns raised	SR p. 18-22, 46-47			
Reporting Practices					
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	SR p. 5, 23			
	102-46 Defining report content and topic boundaries	SR p. 23			
	102-47 List of material topics	SR p. 25-28			
	102-48 Restatements of information	SR p. 5, 78-79			
	102-49 Changes in reporting	SR p. 7, 25-28			
	102-50 Reporting period	SR p. 5			
	102-51 Date of most recent report	SR p. 5			
	102-52 Reporting cycle	SR p. 5			
	102-53 Contact point for questions regarding the report	SR p. 5			
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	SR p. 5			
	102-55 GRI content index	SR p. 98-103			
	102-56 External assurance	SR p. 5			
Material Topics					
Risk Management					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 26-28, 65-68, 70-72			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 65-72			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 65-72			
Climate Change Management					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 73, 97			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 73, 97			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 73, 97			

SR — รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2563

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)
Economic Performance					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 23, 25-28, 34-35, 38-39, 41-43, 46-48, 62		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 34-36, 38-39, 41-43, 46-48, 63-64		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 34-36, 38-39, 41-43, 46-48, 63		
GRI 201 : Economic Performance 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed	SR p. 92		
	201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	SR p. 72		
	201-3	Defined benefit plan obligations and other retirement plans	SR p. 77		
Indirect Economic Impacts					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 86		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 86-88		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 86-88		
GRI 203 : Indirect Economic Impacts 2016	203-2	Significant indirect economic impacts	SR p. 86-88		
Anti-corruption					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 25-28, 60		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 60 www.fisco.co.th		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 60		
GRI 205 : Anti-corruption 2016	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	SR p. 60		
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	SR p. 61		
Materials					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 25-28, 93		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 93		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 93		
GRI 301 : Materials 2016	301-1	Materials used by weight or volume	SR p. 93		

SR — รายงานความยั่งยืน บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2563

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. 25-28, 93-95		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 93-95		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 94-95		
GRI 302 : Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	SR p. 94		
	302-3	Energy Intensity	SR p. 94		
	302-4	Reduction of energy consumption	SR p. 94-95		
	302-5	Reductions in energy requirements of products and services	SR p. 94		
Emissions					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 25-28, 96-97		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 96-97		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 96-97		
GRI 305 : Energy 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	SR p. 96		
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	SR p. 96		
Employment					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 25-28, 74		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 74-75, 78, 84		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 74-75, 78, 84		
GRI 401 : Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	SR p. 75		
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	SR p. 77		
	401-3	Parental leave	SR p. 78		
Occupational Health and Safety					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 25-28, 74		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 81-82		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 81-82		

SR — รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2563

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 403 : Occupational Health and Safety 2018	403-1	Occupational health and safety management system	SR p. 81		
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	SR p. 81-82		
	403-3	Occupational health services	SR p. 77, 81		
	403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	SR p. 81		
	403-6	Promotion of worker health	SR p. 83		
	403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts direct linked by business relationships	SR p. 83		
	403-8	Workers covered by an occupational health and safety management system	SR p. 81		
	403-9	Work-related injuries	SR p. 82		
	403-10	Work-related ill health	SR p. 82		
	Training and Education				
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 25-28, 74		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 79-80		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 79-80		
GRI 404 : Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	SR p. 81		
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	SR p. 80		
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	SR p. 74		
Diversity and Equal Opportunity					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 56, 59		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 56, 59, 81		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 56, 81		
GRI 405 : Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees	SR p. 76		

SR — รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสทีไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2563

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. 78		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 78		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 78		
GRI 406 : Non-discrimination 2016	406-1	Incident of discrimination and corrective actions taken	SR p. 78		
Marketing and Labeling					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 46-47, 78, 89		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 46-47, 69, 78, 89-90		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 46-47, 69, 78, 89-90		
GRI 417 : Marketing and Labeling 2016	417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	SR p. 46-47		
	FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services	SR p. 14, 67-69 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. 48-49, 86, 88, 90		
Customer Privacy					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 25-28, 49-51, 70-71		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 49-51, 70-71		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 49-51, 70-71		
GRI 418 : Customer Privacy 2016	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	SR p. 70-71		
Product Portfolio					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 25-28, 34-35, 38-39, 41, 86		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 34-36, 39-41, 87		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 36, 38-39, 41, 87		

SR — รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2563

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)
	FS6 Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. Micro/SME/Large) and by sector	SR p. 45			
	FS7 Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	SR p. 87-88			
	FS8 Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	SR p. 36			
Local Communities					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 25-28, 86			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 86-88			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 87-88			
	FS13 Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	SR p. 87			
Cyber Security					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 25-28, 70-71			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 70-71			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 70-71			
Innovation Management					
GRI 103 : Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 25-28, 52			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 52-54			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 52-54			

SR — รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสทีไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2563

FS — การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2563



1. ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

1.1 ความเกี่ยวข้องกับทีเอสโก้

- | | |
|----------------------------------|--|
| <input type="radio"/> ลูกค้า | <input type="radio"/> หน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงิน |
| <input type="radio"/> พนักงาน | <input type="radio"/> สถาบันการศึกษา |
| <input type="radio"/> ผู้ถือหุ้น | <input type="radio"/> สื่อมวลชน |
| <input type="radio"/> นักลงทุน | <input type="radio"/> ประชาชนทั่วไป |
| <input type="radio"/> คู่ค้า | <input type="radio"/> อื่น ๆ (กรุณาระบุ |

1.2 วัตถุประสงค์ของการอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> เพื่อทำความรู้จักกับกลุ่มทีเอสโก้ | <input type="radio"/> เพื่อศึกษา/ติดตามการดำเนิน CSR ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม |
| <input type="radio"/> เพื่อการศึกษาและวิจัย | <input type="radio"/> เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการลงทุน |
| <input type="radio"/> อื่น ๆ (กรุณาระบุ | |

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร กับรายงานความยั่งยืนของกลุ่มทีเอสโก้ ฉบับนี้

2.1 เนื้อหารายงาน

- | | | | |
|---|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| เข้าใจถึงการดำเนินงานโดยทั่วไปของกลุ่มทีเอสโก้ | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย |
| ครอบคลุมหัวข้อเรื่องสำคัญตามที่ท่านให้ความสนใจ | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย |
| ครบถ้วนต่อการเข้าใจได้ถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืน | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย |
| ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทีเอสโก้ | | | |
| เพียงพอต่อการรับรู้และการตัดสินใจ | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย |
| มีความชัดเจน | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย |

2.2 การนำเสนอข้อมูลรายงาน

- | | | | |
|---|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| เข้าใจง่าย ไม่สับสน | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย |
| รูปเล่มสวยงาม | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย |
| ความพึงพอใจต่อการนำเสนอข้อมูลรายงานในภาพรวม | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย |

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืน

3.1 รายงานฉบับนี้ได้กล่าวถึงเรื่องหรือประเด็นที่อยู่ในความสนใจของท่านครบถ้วนแล้วหรือไม่

- ครบถ้วน
- ไม่ครบถ้วน ต้องการให้เพิ่มเติม
(โปรดระบุเรื่องหรือประเด็นที่ท่านให้ความสนใจและต้องการให้เพิ่มเติมไว้ในรายงานความยั่งยืนฉบับถัดไป)

.....

.....

.....

3.2 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....



กลุ่มทีเอสโก้ ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้
ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นของท่านถือเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มทีเอสโก้
ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับต่อไป



TISCO