



มั่นคง
เข้มแข็ง
ยั่งยืน

รายงานความยั่งยืน 2564

บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ผลิตด้วย
“นวัตกรรมการพิมพ์สีเขียว”



พิมพ์บนกระดาษ Green Ocean Hybrid
รวมถึงใช้หมึกพิมพ์ธรรมชาติจากถั่วเหลือง
ช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก



จากกระบวนการผลิตหนังสือ 300 เล่ม
สามารถช่วยลดการปลดปล่อยก๊าซ CO₂ ได้ 816 kgCO₂e



เทียบเท่าการปลูกต้นราชพฤกษ์เพื่อช่วยดูดซับ CO₂
ในอากาศ จำนวน 54 ต้นต่อปี

สารบัญ

01



- 02 สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- 04 รางวัลแห่งความสำเร็จ
- 05 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
- 07 เกี่ยวกับทิสโก้
- 15 การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน
- 21 การสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย
- 27 การกำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ
- 29 หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ

02

ด้านการกำกับดูแลกิจการ



- 32 การกำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล
- 35 การกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- 36 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- 38 การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการ
การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤต
- 44 การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- 47 ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- 49 การให้สินเชื่อ การลงทุนและการพัฒนาผลิตภัณฑ์
ทางการเงินที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

03

ด้านสังคม



- 60 การเข้าใจความต้องการของลูกค้าและการบริการที่ดี
- 65 การให้ความรู้ทางการเงินกับลูกค้า
- 66 การให้บริการทางการเงินเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน
- 69 การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล
- 72 คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
- 86 การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม และการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม

04

ด้านสิ่งแวดล้อม



- 92 การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทิสโก้
- 99 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ตลอด 53 ปีที่ผ่านมา กลุ่มทีเอสโก้ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม บริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบระมัดระวัง เติบโตอย่างยั่งยืน เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย ไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ สร้างนวัตกรรมเพื่อให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ดูแลและเพิ่มศักยภาพของพนักงาน

ในปี 2564 ทีเอสโก้ยังคงมุ่งบูรณาการความยั่งยืนเข้าสู่การดำเนินงานทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) จึงกำหนดนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน นโยบายการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อสังคม และร่วมกับภาคอุตสาหกรรมยกระดับการดำเนินธุรกิจของทีเอสโก้ ตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน รวมถึงร่วมสนับสนุนโมเดลเศรษฐกิจชีวภาพ (Bio Economy) เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) หรือ BCG Economy โดยสนับสนุนการให้สินเชื่อและเป็นพี่เลี้ยงทางการเงินแก่ธุรกิจและโครงการที่ส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อม

ในด้านธรรมาภิบาล ทีเอสโก้ยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสีย โดยดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีจรรยาบรรณ ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ต่อด้านการให้สินบน บริหารจัดการความเสี่ยงให้ธุรกิจดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง จัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน และยึดแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่เป็นสากล ทำให้เป็นหนึ่งในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการระดับดีเลิศ เป็นปีที่ 15 และเป็นองค์กรที่มีมูลค่าแบรนด์สูงสุด (Thailand's Top Corporate Brands 2021) ในหมวดธุรกิจธนาคาร โดยคณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในด้านสังคม ทีเอสโก้ให้ความสำคัญกับการยกระดับเศรษฐกิจและขยายโอกาสการได้รับบริการทางการเงินของชุมชนในพื้นที่ห่างไกล โดยปรับปรุงบริการในรูปแบบดิจิทัลผ่านช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง รักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และเน้นผสมผสานเทคโนโลยีกับความเชี่ยวชาญด้านการเงินการลงทุนในการให้คำปรึกษา (Top Advisory) เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวมและประกันภัยในรูปแบบไม่จำกัดค่ายหรือ Open Architecture ซึ่งเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ของบริษัทต่างๆ ในรูปแบบ One Stop

ทีเอสโก้ยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสีย โดยดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีจรรยาบรรณ ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ต่อด้านการให้สินบน บริหารจัดการความเสี่ยงให้ธุรกิจดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง จัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน และยึดแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่เป็นสากล

Service ตามนโยบายที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) โดยต้องการเป็นสถาบันการเงินที่ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจไว้วางใจ และใช้บริการต่อเนื่องอย่างยาวนาน (Lifetime Partner)

ในฐานะองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญทางการเงิน ทีเอสโก้ยังคงมุ่งมั่นสานต่อโครงการเผยแพร่ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปต่อเนื่องเป็นปีที่ 10 โดยมีเป้าหมายให้คนในสังคมสามารถวางแผนทางการเงินและบริหารจัดการหนี้ เพื่อสร้างความมั่นคงและยกระดับคุณภาพชีวิตให้ครอบครัวของตน โดยสร้าง Freedom Platform เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของทีเอสโก้ที่มีจำนวน 646,000 ราย จากจำนวนนายจ้างกว่า 4,600 บริษัท สามารถตรวจสอบข้อมูลกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของตัวเองได้ง่ายขึ้น เพื่อวางแผนการเงินไว้ใช้ยามเกษียณ ให้ได้อิสระภาพทางการเงิน (Financial Freedom) ตามโครงการ TISCO Smart Retirement สุขทุกวันยันเกษียณ พร้อมรวบรวมสิทธิพิเศษจากกลุ่มทีเอสโก้และพันธมิตรทางธุรกิจในด้านต่างๆ รวมถึงบทความให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิก และบริการสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้ทุกที่ทุกเวลา

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ทีเอสโก้ได้มอบความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบโดยการปรับโครงสร้างหนี้้อย่างยั่งยืน เพื่อแบ่งเบาภาระหนี้และบรรเทาความเดือดร้อนผ่านมาตรการและโครงการต่างๆ เช่น คืนรถจบหนี้ ขายรถปิดหนี้ และมาตรการช่วยเหลือระยะที่ 3 ซึ่งครอบคลุมลูกค้าทุกประเภท โดยได้มอบความช่วยเหลือตลอดโครงการมากกว่า



150,000 ราย ซึ่งรวมถึงโครงการคืนรถจักรยานที่ทางทิสโก้ได้มอบความช่วยเหลือไปกว่า 3,800 ราย ทำให้ลูกค้าไม่เสียประวัติทางการเงิน ไม่เป็นหนี้ผูกพัน และแก้ไขหนี้แบบเบ็ดเสร็จ โดยทิสโก้พร้อมจะพิจารณาเพิ่มเติมในอนาคตเพื่อให้ลูกค้าสามารถผ่านพ้นวิกฤตครั้งนี้ไปได้

ในด้านบุคลากร ทิสโก้ให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงาน สุขภาพอนามัย และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน ตลอดจนสืบสานวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง โดยในปี 2564 ทิสโก้ได้รับรางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่นจาก Kincentric Thailand ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันถึงความเป็น "องค์กรแห่งความสุข" ที่หล่อลื่นตัว มีความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร และสร้างการเติบโตไปด้วยกันอย่างมั่นคง โดยเน้นดูแลพนักงานและเพิ่มศักยภาพให้พร้อมรับความท้าทายใหม่ๆ รวมถึงพัฒนาทักษะการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและคุณภาพในการทำงานผ่านโครงการ OASIS เปิดรับ ปรับใช้ ให้ต่อ ภายใต้กิจกรรม Micro Project ที่เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนนำเสนอไอเดีย เพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนากระบวนการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยสามารถดำเนินโครงการสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมรวม 132 โครงการจาก 1,087 ไอเดีย

ในด้านสิ่งแวดล้อม ทิสโก้ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคม ตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยผนวกการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมเข้าสู่กระบวนการปฏิบัติการ และสร้างความตระหนักแก่พนักงานให้ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้

ทิสโก้ได้เผยแพร่องค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้ชุมชนที่ทิสโก้ดำเนินธุรกิจอยู่ เพื่อส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมร่วมกัน และสนับสนุนกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการ Care the Bear และโครงการ Care the Whale ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อีกทั้งยังสนับสนุนให้พนักงานร่วมกันคัดแยกพลาสติก เพื่อนำส่งไปรีไซเคิลในโครงการวน ร่วมกับบริษัทชั้นนำด้านการผลิตและรีไซเคิลพลาสติก

ในปี 2565 แม้ว่าวิกฤตการแพร่ระบาดทั่วโลกและประเทศไทยหลังได้รับวัคซีนจะเริ่มมีแนวโน้มที่ดีขึ้น ทิสโก้จะยังคงติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อปรับตัวรับผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่อาจตามมาให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมั่นคง พร้อมเป็นสถาบันการเงินที่ส่งมอบคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสีย และสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์กร สิ่งแวดล้อม และสังคมต่อไป

ในนามของผู้บริหารและพนักงานทุกคน ผมขออำนวยการให้ทุกท่านมีความสุขที่มีสมรรถนะแข็งแรง และขอขอบคุณที่เชื่อมั่นและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมของกลุ่มทิสโก้ด้วยดีเสมอมา

ศักดิ์ชัย พิษะพัฒน์
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้

รางวัลแห่งความสำเร็จ



จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ด้วยการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล การสร้างสรรคสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ อันเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาอย่างยั่งยืน ส่งผลให้ในปี 2564 ทีเอสโก้ได้รับรางวัลแห่งความสำเร็จจากสถาบันต่างๆ ทั้งในระดับประเทศและสากล ดังนี้

ด้านการดำเนินงาน



รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านผลการดำเนินงานดีเด่น Outstanding Company Performance Award

บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านผลการดำเนินงานดีเด่น Outstanding Company Performance Award ของกลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดระหว่าง 30,000 - 100,000 ล้านบาท ในงาน SET Awards 2021 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร่วมกับวารสารการเงินธนาคาร

ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล



รางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่น ประจำปี 2564

บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไฮเวย์ จำกัด บริษัทในเครือของทีเอสโก้ได้รับรางวัล Best Employer Thailand Awards 2021 หรือรางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่น ประจำปี 2564 จาก Kincentric Thailand ที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลชั้นนำของโลก และสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Sasin) ในโครงการค้นหาสุดยอดนายจ้างดีเด่น สำหรับบริษัท ไฮเวย์ จำกัด นับเป็นครั้งที่ 4 ที่ได้รับรางวัลนี้ จากสามครั้งก่อนหน้านี้ได้รับรางวัลในปี 2548 (ระดับประเทศไทยและระดับเอเชีย) 2552 และ 2562

ด้านมูลค่าแบรนด์องค์กร



รางวัลเกียรติยศ Thailand's Top Corporate Brands 2021

กลุ่มทีเอสโก้ได้รับรางวัลเกียรติยศ Thailand's Top Corporate Brands 2021 หรือบริษัทที่มีมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุดในหมวดธุรกิจธนาคาร ประจำปี 2564 ในงาน ASEAN and Thailand's Top Corporate Brands 2021 ซึ่งจัดขึ้นเป็นปีที่ 12 โดยเป็นการนำข้อมูลในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมาคำนวณค่าเฉลี่ยระยะเวลา 3 ปี ด้วยสูตร CBS Valuation จัดโดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ด้านการกำกับดูแลกิจการ



รางวัลหุ้นยั่งยืน (ปีที่ 5)

บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับการคัดเลือกเป็น "หุ้นยั่งยืน" (Thailand Sustainability Investment - THSI) ประจำปี 2564 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ตอกย้ำถึงการให้ความสำคัญด้านการพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) ในกระบวนการดำเนินงานมากขึ้น



การประเมินการกำกับดูแลกิจการระดับดีเลิศ (ปีที่ 15)

บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในระดับ 5 ดาว "ดีเลิศ" (Excellent) จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies: CGR) ของสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: IOD) โดยการสนับสนุนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จากบริษัทจดทะเบียนที่ได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการทั้งหมด 716 บริษัท ซึ่งนับเป็นปีที่ 15 ติดต่อกัน นับตั้งแต่ปี 2550 เป็นต้นมา



ผลการประเมิน 100 คะแนนเต็ม ด้านคุณภาพการประชุมผู้ถือหุ้น สามัญประจำปี 2564

บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับการประเมินคุณภาพการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2564 ด้วยคะแนนเต็ม 100 คะแนน ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย จากจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่เข้าร่วมโครงการประเมินทั้งหมด 736 บริษัท



รางวัลเกียรติยศ Sustainability Disclosure 2021

บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) รับรางวัล Sustainability Disclosure Award ในงานมอบรางวัลการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน ประจำปี 2564 จัดโดยสถาบันไทยพัฒนา ซึ่งพิจารณาจากการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนต่อสาธารณะและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ผ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรได้อย่างครบถ้วน รวมทั้งการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ SDGs

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นหนึ่งในช่องทางการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบถึงผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนครอบคลุมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล โดยมีแนวทางการรายงานที่สอดคล้องกับแนวทางของ Global Reporting Initiative (GRI Standard) มีการระบุเนื้อหาข้อมูลองค์กร แนวทางการจัดการหัวข้อความยั่งยืน และตัวบ่งชี้การดำเนินงานที่มีนัยสำคัญในช่วงปี 2564 เชื่อมโยงการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนปี 2573 (SDG 2030) ซึ่งมีขอบเขตการรายงานดังนี้

● ระดับของข้อมูลที่เปิดเผย

เป็นไปตามเกณฑ์-หลัก ("In accordance" - Core)

● ช่วงเวลาของการรายงาน

วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 - วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2564

● รอบการรายงาน

รายปี

● การรับรองคุณภาพรายงาน

ข้อมูลทางการเงินในรายงานฉบับนี้ นำข้อมูลจากระบบบัญชีเดียวกันกับที่ใช้จัดทำงบการเงินและข้อมูลทางการเงินที่แสดงในรายงานประจำปี 2564 ของบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ซึ่งได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต สำหรับเนื้อหาและข้อมูลอื่นๆ นอกเหนือจากข้อมูลทางการเงินที่แสดงในรายงาน ยังไม่ได้มีการรับรองจากหน่วยงานภายนอก (Third Party)

● รายชื่อบริษัทและบริษัทในเครือ

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

- ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)
- บริษัทหลักทรัพย์ ทีสโก้ จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด
- บริษัท ไฮเวย์ จำกัด
- บริษัท ทีสโก้ อินชัวร์รันส์ โซลูชั่น จำกัด
- บริษัท ทีสโก้ อินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี จำกัด
- บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทีสโก้ จำกัด
- บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด
- บริษัท ทีสโก้ โตเกียว ลีสซิ่ง จำกัด*
- บริษัท เอชทีซี ลีสซิ่ง จำกัด*

หมายเหตุ* ไม่รวมอยู่ในงบการเงินรวมตามมาตรฐานการบัญชีไทย

● รายงานฉบับก่อนหน้า

รายงานความยั่งยืน ปี 2563

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ช่องทางติดต่อกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับเนื้อหาของรายงาน

หน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

48/49 อาคารทีสโก้ทาวเวอร์ ชั้น 7 ถนนสาทรเหนือ

แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์: 0 2633 6592

โทรสาร: 0 2633 6855



รายงานความยั่งยืนฉบับนี้สามารถอ่านในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยสแกน QR Code และดาวน์โหลดที่เว็บไซต์ www.tisco.co.th



กลุ่มทิสโก้ดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ภายใต้การกำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล การบริหารจัดการความเสี่ยงและการบริหารต้นทุนอย่างเหมาะสม ครอบคลุมกระบวนการทำงานโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ในทุกมิติ ทั้งนี้ ในปี 2564 กลุ่มทิสโก้ได้มีการปรับค่านิยมขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร รวมถึงการสร้างทัศนคติของการทำงานอย่างมืออาชีพเพื่อสร้างวัฒนธรรมขององค์กรให้เข้มแข็ง โดยการนำตัวอักษรภาษาอังกฤษมาร้อยเรียงเป็นคำว่า MIRACLE เพื่อให้ง่ายต่อการจดจำ พนักงานกำลังร่วมกันสร้างโอกาสและเติมเต็มความฝันให้กับทุกคนสอดคล้องกับความหมายของคำว่า MIRACLE “ปาฏิหาริย์”

วิสัยทัศน์ “สร้างโอกาสให้ชีวิต”

พันธกิจ

“ทิสโก้เป็นองค์กรแห่งการเติบโตอย่างมีคุณภาพ ที่มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์การเงินอันมีคุณค่าให้กับลูกค้าด้วยความเชี่ยวชาญอย่างเป็นผู้แนะนำและมืออาชีพ ทิสโก้มุ่งมั่นที่จะขยายบริการให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าในทุกพื้นที่ โดยให้ความสำคัญกับการเริ่มสร้างสรรคผลิตภัณฑ์การเงินใหม่ๆ และการให้คำแนะนำที่สรรคสร้างโอกาสทางการเงินของลูกค้าในทุกช่วงของชีวิต การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และการลงทุนในเทคโนโลยีขั้นนำคือหัวใจของบริการที่มีประสิทธิภาพ และเชื่อถือได้ของเรา ทิสโก้ยังยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กรที่ซื่อสัตย์ ยุติธรรม และโปร่งใส เพื่อสร้างสรรคคุณค่าอย่างยั่งยืนเพื่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม”

ค่านิยม



1. Mastery เชี่ยวชาญอย่างผู้แนะนำ

บุคลากรของทิสโก้จะต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้มีขีดความสามารถและทักษะที่โดดเด่น สะท้อนความเป็นผู้นำในด้านคุณภาพบริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

5. Creativity ความคิดสร้างสรรค์

ความเชี่ยวชาญ ความรู้จริง ประสบการณ์ และความชำนาญที่ผสมผสานความคิดสร้างสรรค์เข้าไปอย่างกลมกลืน เพราะเราเชื่อว่าคำแนะนำต่างๆ ที่มอบให้แก่ลูกค้า ต้องมีทั้งความถูกต้อง ความหลากหลาย และความสร้างสรรค์ ซึ่งจะช่วยเปิดมุมมองสร้างทางเลือกในการบริหารจัดการต่างๆ เกี่ยวกับการเงินได้

2. Integrity ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม

บุคลากรของทิสโก้ประพฤติปฏิบัติตนอย่างซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดของจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ลูกค้า

6. Learning เรียนรู้สิ่งใหม่เสมอ

บุคลากรของทิสโก้กระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะแห่งอนาคต ให้สามารถรับมือและปรับตัวก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลก และสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างบรรทัดฐานใหม่ในการให้บริการที่เหนือความคาดหมายแก่ลูกค้า

3. Reliability สร้างผลงานที่น่าเชื่อถือ

ทิสโก้เพิ่มคุณค่าในการบริการด้วยความรู้ ความชำนาญในวิชาชีพและการปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจ

7. Empathy ใส่ใจบริการ

ความใส่ใจเป็นหนึ่งในหัวใจสำคัญของการให้บริการของทิสโก้ ทำให้สามารถนำเสนอแนวคิดและวิธีการที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

4. Advice การให้คำแนะนำ

บุคลากรของทิสโก้มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน ดังนั้น จึงปรารถนาที่จะแนะนำ วางแผนจัดการด้านการเงินให้กับผู้อื่นด้วยบุคลิกที่เป็นกันเองและเปิดกว้าง ทำให้สามารถรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ซึ่งเปรียบเสมือนเพื่อนสนิทที่ต้องดูแล ดังนั้นคำแนะนำต่างๆ ที่ลูกค้าได้รับจึงบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ

เกี่ยวกับทิสโก้

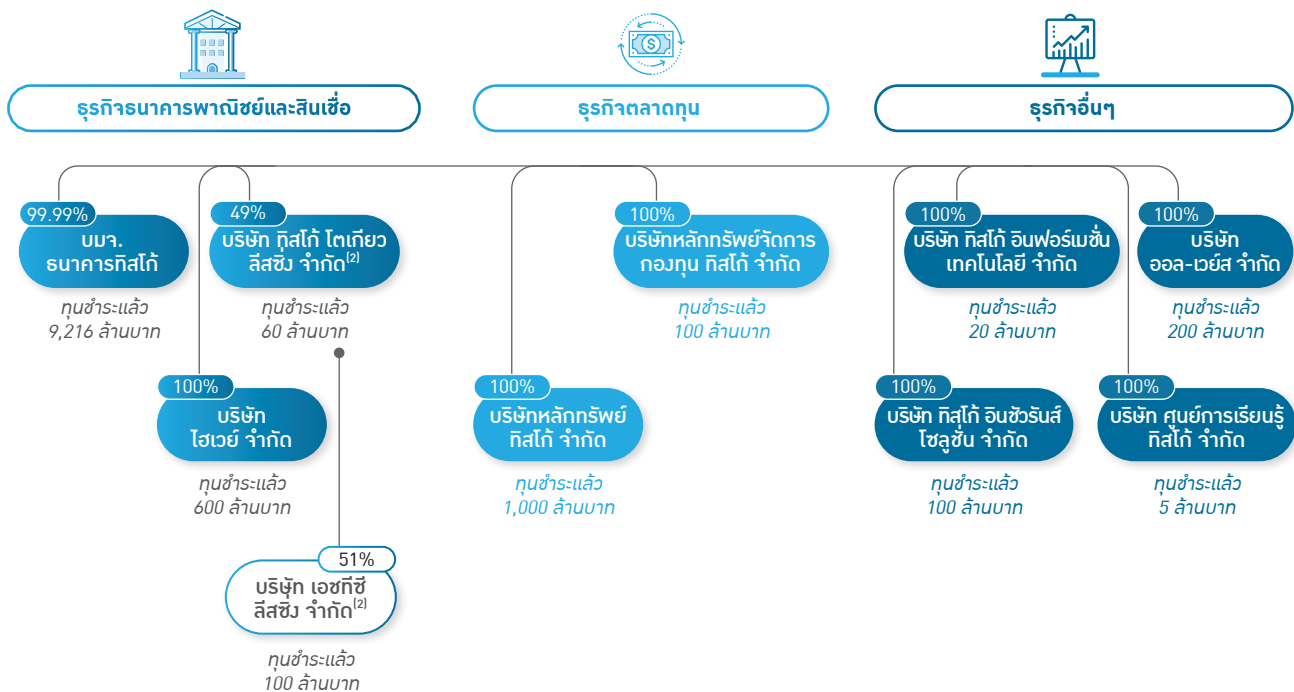


ทิสโก้ ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2512 เป็นบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์แห่งแรกของประเทศไทยที่ให้บริการทางการเงิน และการลงทุนหลากหลายประเภท ได้แก่ บริการวาณิชธนกิจ การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สินเชื่อเช่าซื้อ และการลงทุนในหลักทรัพย์ ทิสโก้เป็นหนึ่งในผู้ร่วมก่อตั้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในปี 2526 ต่อมาในปี 2548 ทิสโก้ได้ยกสถานะเป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ ในชื่อ ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และในปี 2552 ได้ปรับโครงสร้างการถือหุ้นเป็นรูปแบบบริษัทโฮลดิ้ง โดยจัดตั้ง

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

โครงสร้างกลุ่มทิสโก้

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)⁽¹⁾



หมายเหตุ: ⁽¹⁾บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
⁽²⁾ไม่รวมอยู่ในงบการเงินรวมตามมาตรฐานการบัญชีไทย

ตลอดระยะเวลามากกว่า 50 ปี กลุ่มทีเอสโก้มุ่งเน้นสร้างมูลค่าแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ที่หลากหลาย คำนึงถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพิ่มโอกาสและขยายช่องทางเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ลูกค้า สร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงชีวิตที่แตกต่างกัน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องในระยะยาว โดยกลุ่มทีเอสโก้แบ่งธุรกิจที่ให้บริการลูกค้าเป็น 3 กลุ่มหลักตามรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบการรวมศูนย์ที่ลูกค้า (Customer Centric) ดังนี้

กลุ่มลูกค้ารายย่อย

- บริการสินเชื่อรายย่อย
 - สินเชื่อเช่าซื้อ
 - สินเชื่อบ้าน
 - สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค
- บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก
(อาทิ สินเชื่อเพื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ เงินกู้ระยะยาว สินเชื่อเช่าซื้อทรัพย์สินเพื่อการพาณิชย์ ฯลฯ)
- บริการประกันชีวิตและประกันภัย

กลุ่มลูกค้าบริษัท

- บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่
 - สินเชื่อเงินทุนหมุนเวียน
 - สินเชื่อโครงการและสินเชื่อระยะยาว
 - สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์อื่นๆ
 - บริการออกหนังสือค้ำประกันและอาวัลตัวเงิน
 - บริการให้คำปรึกษาและบริการอื่นๆ ด้านเงินทุน
 - บริการค้ำประกัน
- บริการวานิชธนกิจ
- บริการประกันภัย

กลุ่มลูกค้าระดับและจัดการกองทุน

- บริการลูกค้าระดับคิง
- บริการเงินฝากรายย่อย
- บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทลูกค้าทั่วไปและประเภทสถาบัน
- บริการจัดการกองทุน
 - กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
 - กองทุนส่วนบุคคล
 - กองทุนรวม
- บริการธุรกิจจัดการการเงิน
- บริการประกันชีวิตและประกันภัย
- บริการตัวแทนซื้อขายผลิตภัณฑ์กองทุนประกันชีวิตและสุขภาพในรูปแบบการขายโดยไม่จำกัดค่าย (Open Architecture)

กลุ่มลูกค้ารายย่อย ให้บริการสินเชื่อรายย่อย บริการประกันชีวิตและประกันภัย โดยบริการสินเชื่อรายย่อยมุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อบ้าน และสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคเป็นหลัก รวมถึงสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการในระดับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งนี้ สินเชื่อประเภทต่างๆ มีการดำเนินการผ่านบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้ ดังนี้

ประเภทสินเชื่อ



สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ดำเนินการโดย
 ธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน)
 และบริษัท ทีเอสโก้ ไลฟ์สไตล์
 ลีสซิ่ง จำกัด



สินเชื่อเช่าซื้อ
 รถจักรยานยนต์

ดำเนินการโดย
 บริษัท ไอวีย์ จำกัด



สินเชื่อบ้าน

ดำเนินการโดย
 ธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน)



สินเชื่อเพื่อ
 การอุปโภคบริโภค

ดำเนินการโดย
 ธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน)
 และบริษัท ไอวีย์ จำกัด



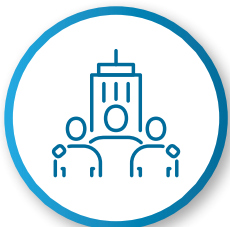
สินเชื่อสำหรับ
 ผู้ประกอบการ
 ในระดับวิสาหกิจขนาดกลาง
 และขนาดย่อม

ดำเนินการโดย
 ธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน)

นอกจากการให้บริการด้านสินเชื่อรายย่อยแล้ว ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัท ทิสโก้ อินซัวร์نس โซลูชั่น จำกัด และบริษัท ไฮเวย์ จำกัด ยังให้บริการนายหน้าประกันภัยทั้งประกันชีวิต (Life Insurance) และประกันวินาศภัย (Non-life Insurance) โดยมีความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีความหลากหลายเพียงพอสำหรับการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าตามเงื่อนไขและสภาวะส่วนบุคคล ด้วยความมุ่งมั่นดังกล่าว กลุ่มทิสโก้จึงเปิดโอกาสให้บริษัทประกันชั้นนำที่มีชื่อเสียงฐานะการเงินมั่นคง และมีความเชี่ยวชาญในประกันแต่ละประเภทเข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ทำให้สามารถสรรหาและคัดสรรผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดกับลูกค้า ด้วยบริการซื้อขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันชีวิตและสุขภาพแบบไม่จำกัดค่าย หรือที่เรียกว่า Open Architecture ผลิตภัณฑ์ในหมวดประกันชีวิต ได้แก่ ประกันสินเชื่อ ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ แบบตลอดชีพและแบบประกันบำนาญ ประกันชีวิตควบการลงทุน รวมถึงประกันสุขภาพและโรคร้ายแรง สำหรับผลิตภัณฑ์หมวดประกันวินาศภัยที่ให้บริการ ได้แก่ ประกันภัยรถยนต์ ประกันอัคคีภัยและภัยธรรมชาติ ประกันภัยเพื่อธุรกิจ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเข้าถึงบริการด้านประกันภัยได้มากขึ้น ในปี 2564 ทิสโก้ได้ขยายช่องทางให้บริการนายหน้าประกันภัยผ่านสาขาของบริษัท ไฮเวย์ จำกัด เพิ่มเติมอีก 10 สาขา รวมเป็นจำนวนสาขาทั้งหมด 356 สาขา ภายใต้แบรนด์ “สมหวัง กันภัย” มีจุดเด่นคือ “คุ้มครองครบ จบทุกภัย” ในที่เดียว

ด้วยการเสนอแผนความคุ้มครองครอบคลุมทั้งในกลุ่มประกันภัยรถ (Motor) รวมถึงประกันภัยประเภทต่างๆ ได้แก่ ประกันภัยรถยนต์ ประกันภัยรถมอเตอร์ไซค์ ประกันภัยภาคบังคับ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (เพื่อ) ประกันภัยคุ้มครองโรคมะเร็ง ประกันภัยชดเชยรายได้

จากการแพร่ระบาดของโควิด 19 ทิสโก้ยังคงออกมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าเช่าซื้อและลูกค้าจำหน่ายทะเบียนรถยนต์ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 ตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2564 ธนาคารทิสโก้ได้ออกมาตรการช่วยเหลือเพิ่มเติมแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบรุนแรงและไม่สามารถผ่อนชำระหนี้ต่อได้ โดยลูกค้าสามารถนำรถที่เป็นหลักประกันมาคืนผ่านโครงการ “คืนรถจบหนี้” อีกทั้งธนาคารทิสโก้ได้ร่วมมือกับบริษัท ตลาดรถดอทคอม จำกัด ผู้ให้บริการซื้อ-ขายรถยนต์มือสองออนไลน์ระดับแถวหน้าของประเทศไทย เสนอบริการพิเศษให้กับลูกค้าเช่าซื้อและจำหน่ายทะเบียนรถยนต์ของทิสโก้ สามารถนำรถมาขาย หรือส่งต่อให้กับเจ้าของใหม่ผ่านโครงการคุ้มครอง “ขายรถปิดหนี้” โดยทางธนาคารจะเข้าไปอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มีความจำเป็นในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การประกาศขายแบบเบ็ดเสร็จ รวมถึงจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย เช่น การลดค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อสูงสุดร้อยละ 60 ให้แก่ผู้ซื้อที่ยื่นขอสินเชื่อกับธนาคาร เพื่อช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถระบายรถออกเพื่อลดภาระหนี้ได้เร็วขึ้น รวมถึงเป็นตัวเลือกที่ดีให้กับผู้ที่ต้องการซื้อรถโดยตรงจากผู้ให้เช่า



กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ให้บริการสินเชื่อและบริการที่เกี่ยวข้องแก่กลุ่มลูกค้าที่เป็นบริษัทหรือกลุ่มองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ โดยบริการหลักเป็นการให้สินเชื่อเพื่อนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ด้านการพาณิชย์ต่างๆ และการให้บริการที่เกี่ยวข้อง เช่น การค้าประกัน ออวัล การให้คำปรึกษาด้านการกู้เงินและการปรับโครงสร้างหนี้ การให้บริการด้านคลัสโตเดียน เป็นต้น นอกจากนี้ยังให้บริการให้คำปรึกษาทางการเงินและบริการวางแผนทางการเงินอย่างครบวงจรแก่บริษัทหรือองค์กรตั้งแต่ขนาดกลางจนถึงขนาดใหญ่ โดยบริการดังกล่าวประกอบด้วย การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและผู้จัดการจำหน่ายหลักทรัพย์ทุกประเภททั้งตราสารทุนตราสารหนี้ 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

กลุ่มลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ตามมูลค่ารวมฐานเงินฝาก กองทุน หรือพอร์ตหุ้น ได้แก่ กลุ่มทิสโก้พรีเมียม (1-5 ล้านบาท) กลุ่มทิสโก้แพลทินัม (5-20 ล้านบาท) และกลุ่มทิสโก้ไพรวท (20 ล้านบาทขึ้นไป) ทั้งนี้ ทิสโก้ได้ให้บริการต่างๆ อาทิ บริการลูกค้าธนบดีธนกิจ บริการเงินฝากรายย่อย บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ บริการจัดการกองทุน เป็นต้น เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้เข้าถึงผลิตภัณฑ์กองทุนรวมและผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพที่มีคุณภาพในจุดเดียว และมีความหลากหลาย ทั้งยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการสร้างผลตอบแทนที่ดีกว่าและให้ผลประโยชน์สูงสุดให้กับลูกค้า ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมมือกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) จำนวน 12 แห่ง และบริษัทประกันขนาดใหญ่ 10 แห่ง ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบการให้บริการขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวม ประกันชีวิตและสุขภาพจากหลากหลายบริษัทในจุดเดียว (Open Architecture)

นอกจากนี้ ยังให้บริการทั้งวิเคราะห์และกลยุทธ์การลงทุนในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อเสนอทางเลือกการลงทุนที่เหมาะสม พร้อมทั้งเสนอบริการจัดทำแผนการลงทุนให้กับลูกค้า ด้วยความชำนาญในการให้คำปรึกษาทางการเงินที่โดดเด่นอันเป็นจุดแข็งของทิสโก้ จะสามารถมอบบริการระดับดีเยี่ยม และรักษาสถิตภาพที่ตีในระยะเวลาให้กับลูกค้า ผ่านบุคลากรมืออาชีพที่มีประสบการณ์ ด้วยความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องที่จะเป็น "ผู้ให้บริการที่ให้คำแนะนำทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้าแบบองค์รวม" อย่างครบวงจร (One Stop Service) โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ในปี 2564 ทิสโก้ยังคงดำเนินงานด้วยความชำนาญในการเป็นที่ปรึกษาด้านการลงทุน (Investment Advisory) อย่างต่อเนื่อง โดยให้คำแนะนำและวางแผนทางการเงินให้กับลูกค้า แม้ในภาวะที่เศรษฐกิจมีความไม่แน่นอน ทิสโก้ยังคงมองเห็นโอกาสด้านการลงทุนในกลุ่มธุรกิจที่อยู่ในเมกะเทรนด์ของโลก เช่น ธุรกิจด้านสุขภาพ ธุรกิจด้านเทคโนโลยี เป็นต้น ดังนั้น ทิสโก้จึงได้ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลกองทุนรวม เพื่อคัดสรรผลิตภัณฑ์กองทุนที่มียุทธศาสตร์ในการลงทุนในธุรกิจกลุ่มเมกะเทรนด์ให้แก่ลูกค้า เพื่อเพิ่มโอกาสในการสร้างผลตอบแทนในการลงทุนให้แก่ลูกค้า อีกทั้งทิสโก้ได้มุ่งเน้นการให้บริการให้คำแนะนำที่ครอบคลุมการวางแผนทางการเงินที่มีการคุ้มครองความเสี่ยง (Protection Advisory) โดยเฉพาะความเสี่ยงในด้านสุขภาพ ภายใต้แนวคิดการเป็น Health Protection Advisory หรือที่ปรึกษาด้านประกันสุขภาพ อีกทั้งยังคงให้ความสำคัญกับการวางแผนทางการเงินเพื่อการเกษียณอายุ เพื่อปกป้องและเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับลูกค้า โดยทิสโก้ได้ศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์ทั้งเชิงลึกและเชิงกว้าง เพื่อใช้เป็นฐานในการวิเคราะห์กัลลั่นกรองผลิตภัณฑ์ด้านประกันสุขภาพจากบริษัทประกันชั้นนำ และคัดสรรผลิตภัณฑ์ รวมถึงพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความโดดเด่นในแต่ละประเภท (Best in Class) นำเสนอแก่ลูกค้า โดยมุ่งเน้นถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ อาทิ

ผลิตภัณฑ์ที่มีความโดดเด่นในแต่ละประเภท (Best in Class)



My Care Smart ประกันสุขภาพที่คุ้มครองค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลกับการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุฉุกเฉินแบบเหมาจ่ายตามจริง โดยไม่จำกัดวงเงินต่อการรักษาแต่ละครั้ง มีวงเงินความคุ้มครองให้เลือกตั้งแต่ 300,000 - 700,000 บาทต่อปี โดยไม่ต้องสำรองจ่าย ทั้งนี้ พนักงานบริษัทที่มีสวัสดิการการรักษาพยาบาลอยู่แล้ว หากเลือกแผนที่มีความรับผิดชอบส่วนแรกสามารถลดค่าเบี้ยประกันได้สูงสุดเกือบร้อยละ 50 นอกจากนี้ ผู้ทำประกันสามารถต่ออายุกรมธรรม์ได้จนถึงอายุ 70 ปี



My Care Prestige Health แผนความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพที่ให้ความคุ้มครองถึงแนวทางการรักษาแบบใหม่ และสามารถเลือกพื้นที่ความคุ้มครองได้ทั่วโลก เป็นแผนที่เหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการได้ทุนประกันสูง รับประกันตั้งแต่อายุ 11 - 80 ปี ต่ออายุได้สูงสุดถึงอายุ 98 ปี โดยลูกค้าทิสโก้จะได้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติม รับผลประโยชน์กรณีตรวจพบโรคมะเร็งทุกชนิดและทุกระยะถึง 2 แสนบาท สำหรับทุกแผน



My Wish Retirement ประกันบำนาญที่ลูกค้าสามารถเลือกรับเงินบำนาญรายปีสูงถึงร้อยละ 24 ของจำนวนเงินเอาประกันภัย หรือรายเดือน ในอัตรา ร้อยละ 2.025 ต่อเดือน ของจำนวนเงินเอาประกันภัย และให้ความคุ้มครองยาวนานถึง 99 ปี โดยไม่ต้องตรวจหรือตอบคำถามสุขภาพ



My Wish Pension ประกันบำนาญที่ลูกค้าสามารถรับเงินบำนาญสูงสุดตั้งแต่ ร้อยละ 20 - 36 ของจำนวนเงินเอาประกันภัย ให้ความคุ้มครองยาวนานถึงอายุ 99 ปี สามารถสมัครได้ตั้งแต่อายุ 20 - 59 ปี โดยไม่ต้องตรวจและแถลงสุขภาพ

กลุ่มทิสโก้ได้พัฒนาช่องทาง Mobile Application ในชื่อ **TISCO My Wealth** ซึ่งพัฒนาจาก TISCO Mobile Banking เดิม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการลูกค้า

นอกจากการพัฒนาคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์แล้ว กลุ่มทิสโก้ยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2564 กลุ่มทิสโก้ได้พัฒนาช่องทาง Mobile Application ในชื่อ TISCO My Wealth ซึ่งพัฒนาจาก TISCO Mobile Banking เดิม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการลูกค้า โดยเพิ่มการให้บริการในการซื้อขายหน่วยลงทุนของกองทุนรวมจากหลากหลาย บลจ. ผ่านแอปพลิเคชัน Streaming Fund+ สำหรับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด (บลจ.ทิสโก้) ได้เปิด LINE Official “Freedom by TISCO PVD” สำหรับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นช่องทางในการตรวจสอบข้อมูลการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายของกลุ่มทิสโก้ได้ง่ายขึ้น ในส่วนของธุรกิจประกันโดยบริษัท ทิสโก้ อินซัวร์ໄໝ์ชั้น จำกัด ได้ให้บริการผ่านเว็บแอปพลิเคชัน ลูกค้าสามารถเลือกดูรายละเอียดผลิตภัณฑ์ประกัน ความคุ้มครอง เงื่อนไขเลือกเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ และสามารถซื้อผลิตภัณฑ์ประกัน ชำระเงิน และได้รับกรมธรรม์ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ด้านธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด (บล.ทิสโก้) ได้พัฒนาการให้บริการด้านการลงทุนอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2564 บล.ทิสโก้ ได้เพิ่มการให้บริการเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ออนไลน์บนแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า อีกทั้งยังคงดำเนินงานให้บริการธุรกิจนายหน้าค้าและจัดจำหน่ายกองทุนรวมในรูปแบบ Open Architecture อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นทางเลือกในการลงทุนและเพิ่มโอกาสการเข้าถึงกองทุนคุณภาพ ลูกค้าสามารถทำรายการซื้อ-ขาย-สับเปลี่ยน กองทุนรวมกับ บลจ. ที่เป็นพันธมิตรของ บล.ทิสโก้ ผ่านแอปพลิเคชัน Streaming Fund+ รวมถึงการให้บริการด้านบทวิเคราะห์ที่มีคุณภาพ พร้อมคำแนะนำกลยุทธ์เพื่อการลงทุน

ข้อมูลสรุปผลประกอบการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564

สินทรัพย์รวม 243,622 ล้านบาท



หนี้สินรวม
202,422
ล้านบาท



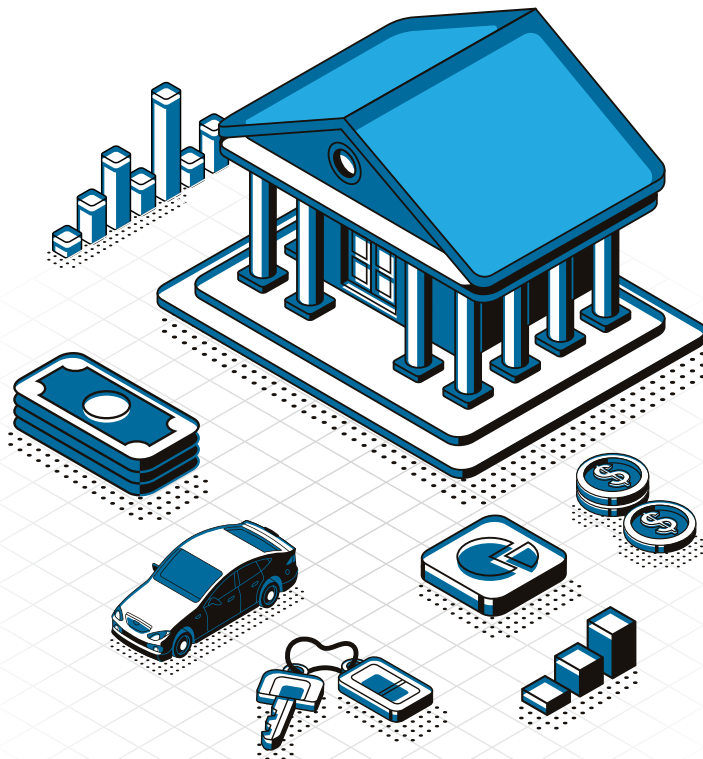
รายได้สุทธิ
18,836
ล้านบาท



ส่วนของ
ผู้ถือหุ้นรวม
41,200
ล้านบาท



กำไรสุทธิ
6,785
ล้านบาท



อัตราผลตอบแทน
ผู้ถือหุ้นเฉลี่ย
16.8%



อัตราส่วนค่าใช้จ่าย
ต่อรายได้
49.4%



อัตราส่วนเงินกองทุน
ต่อสินทรัพย์เสี่ยง
25.2%



จำนวนหุ้น
800.7
ล้านหุ้น



มูลค่าหลักทรัพย์
ตามราคาตลาด
76,862
ล้านบาท




จำนวนพนักงาน
4,879 คน⁽¹⁾



จำนวนสาขา
ธนาคาร **55** สาขา
จำนวนสาขา
“สมหวัง เงินสั่งได้”
356 สาขา



หมายเหตุ: ⁽¹⁾ ไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการบริษัท และพนักงานชั่วคราว

จำนวนพนักงานจำแนกตามประเภทการจ้าง

	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	รวม	
	ปี 2562	1,611 คน	182 คน	1,793 คน
	ปี 2563	1,605 คน	174 คน	1,779 คน
	ปี 2564	1,588 คน	136 คน	1,724 คน
	ปี 2562	2,903 คน	335 คน	3,238 คน
	ปี 2563	2,943 คน	291 คน	3,234 คน
	ปี 2564	2,945 คน	210 คน	3,155 คน

หมายเหตุ: 1) พนักงานประจำ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ตั้งแต่พนักงานระดับบริหาร ระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการที่ทำหน้าที่ต่างๆ เช่น กรรมการอำนวยการ กรรมการผู้จัดการ หัวหน้าหน่วยงาน พนักงานทั่วไป ที่เป็นพนักงานประจำ
 2) พนักงานสัญญาจ้าง หมายถึง พนักงานที่ถือใบจ้างทำงานในลักษณะที่มีใช้งานปกติของธุรกิจหรือการค้าของนายจ้าง ซึ่งต้องมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของงานที่แน่นอน หรือในงานอันมีลักษณะเป็นครั้งคราวที่มีกำหนดการสิ้นสุด หรือความสำเร็จของงานหรือในงานที่เป็นไปตามฤดูกาลและได้จ้างในช่วงเวลาของฤดูกาลนั้น ซึ่งงานนั้นจะต้องแล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกินสองปีโดยนายจ้างและลูกจ้างได้ทำสัญญาเป็นหนังสือไว้ตั้งแต่เมื่อเริ่มจ้าง

จำนวนพนักงานจำแนกตามพื้นที่

	สำนักงานใหญ่	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	สาขาต่างจังหวัด	
	ปี 2562	1,260 คน	121 คน	412 คน
	ปี 2563	1,251 คน	117 คน	411 คน
	ปี 2564	1,229 คน	111 คน	384 คน
	ปี 2562	1,989 คน	426 คน	823 คน
	ปี 2563	1,932 คน	427 คน	875 คน
	ปี 2564	1,893 คน	400 คน	862 คน

หมายเหตุ: จำนวนพนักงาน หมายถึง พนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง โดยไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการบริษัทและพนักงานชั่วคราว

จำนวนแรงงานฝึกงาน



หมายเหตุ: ข้อมูลจำนวนแรงงานฝึกงานที่เกิดขึ้นในระหว่างปีที่แสดง ไม่รวมตำแหน่งพนักงานชั่วคราว

การเป็นสมาชิกภาพขององค์กรและภาคีเครือข่าย

กลุ่มทิสโก้ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรและภาคีเครือข่ายพันธมิตรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อร่วมรับนโยบายและแนวปฏิบัติ ตลอดจนมาตรฐานการดำเนินงานต่างๆ มาพัฒนาและปรับใช้เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจในกลุ่มทิสโก้ อันได้แก่

องค์กรหรือภาคีเครือข่ายพันธมิตร

1. สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
2. ชมรมนักลงทุนสัมพันธ์แห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
3. ESG Network สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
4. ชมรมเลขานุการบริษัทไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
5. แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย
Thai Private Sector Collective Action Against Corruption (CAC)
6. เครือข่ายหุ้นส่วนด้านทุจริตเพื่อประเทศไทย
Partnership Against Corruption for Thailand (PACT)
7. สมาคมธนาคารไทย
8. ชมรมกิจกรรมเพื่อสังคม สมาคมธนาคารไทย
9. ชมรมการกำกับปฏิบัติตามกฎหมาย สมาคมธนาคารไทย
10. ชมรมผู้ตรวจสอบภายในธนาคารและสถาบันการเงิน
สมาคมธนาคารไทย
11. ชมรมเทคโนโลยีสารสนเทศธนาคาร สมาคมธนาคารไทย
12. ชมรมพัฒนาบุคลากร สมาคมธนาคารไทย
13. สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย
14. ชมรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย
15. ชมรมบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
16. ชมรม Human Capital Management Club
สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

ข้อมูลทั่วไปขององค์กร



ชื่อบริษัท
บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



กลุ่มอุตสาหกรรม
การเงินและธนาคาร



ลักษณะกิจการ
**บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
 แห่งประเทศไทย**



พื้นที่ดำเนินธุรกิจ
ประเทศไทย



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่
**48/49 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ
 แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500**



เลขทะเบียนบริษัท
0107551000223



โทรศัพท์
0 2633 6000 หรือ 0 2080 6000



โทรสาร
0 2633 6800



เว็บไซต์
www.tisco.co.th

การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน



1. นโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

กลุ่มทิสโก้ผลักดันและบูรณาการการพัฒนาความยั่งยืนเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานในองค์กร ครอบคลุมหัวข้อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการดำเนินการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมโดยมีการนำปัจจัยสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เข้าเป็นปัจจัยหนึ่งในกระบวนการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนและนโยบายการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อการเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่ทุกบริษัทภายในกลุ่มทิสโก้ต้องนำไปปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่ม ดังนี้

ด้านสิ่งแวดล้อม:

ดำเนินธุรกิจด้วยความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม โดยส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ด้านสังคม:

ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสู่สังคม โดยสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ทางการเงินและสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่จำเป็น เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต
















ด้านการกำกับดูแลกิจการ:

เสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการกำกับดูแลและการบริหารความเสี่ยงที่เข้มแข็ง โดยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในหลักการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกระดับ สนับสนุนแนวทางการปฏิบัติเพื่อต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นได้ภายในองค์กร รวมถึงการป้องกันไม่ให้องค์กรถูกใช้เป็นช่องทางในการฟอกเงินหรือเป็นแหล่งเงินทุนให้กับการก่อการร้าย และสนับสนุนการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม และลดปัญหาหนี้ภาคครัวเรือน ทำให้กลุ่มทิสโก้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน พร้อมทั้งได้รับผลตอบแทนและการเจริญเติบโตที่ดี

เป้าหมายและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

Wealth of Possibility

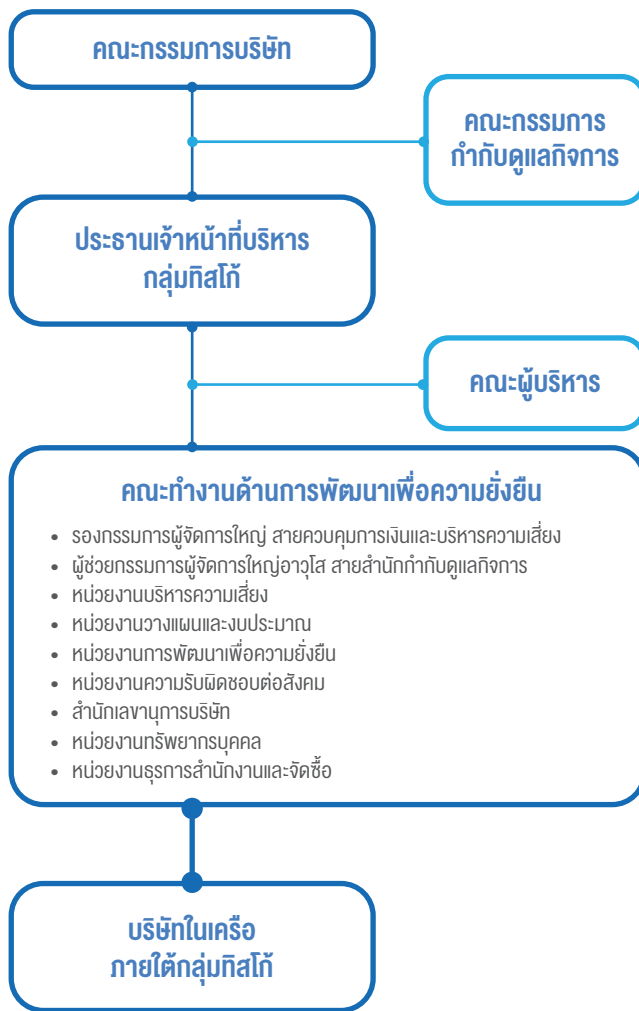
Sustainable Development Framework

	Goal	Commitment	SD Policy and Stakeholder Engagement	Sustainability Strategic Focus	Sustainability Contribution to the Nation
Environment 	Being a responsible corporate citizen to support low carbon economy 	We are committed to reducing GHG emission and preserve the environment 	<ul style="list-style-type: none"> Managing environmental impact of our business operation Supporting the environmentally friendly business and circular economy 	Support EV / Solar Loans Support for Clean Energy 	
Society 	Being a responsible corporate citizen to promote social well-being 	We are committed to collaboration with employees, business partners and society to increase prosperity 	<ul style="list-style-type: none"> Ensuring financial products are responsible to ESG in corresponding to every customer's life stage and digital lifestyle Financial inclusion and financial literacy Promoting recognition of responsibilities to employees 	Customer Centricity, Digital Banking, Responsible Lending and CSR in process 	
Governance 	Being a responsible corporate citizen to create sustainable growth for all 	We are committed to strong risk management culture and integrated ESG in business process 	<ul style="list-style-type: none"> Enhancing Risk Management Ensuring Data Governance and Data Protection Promoting good governance and supplier management with responsibility and fairness 	Governance, Risk and Control 	

ทั้งนี้ กรอบความยั่งยืนได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และนำมากำหนดเป็นแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน 3 ปี (Sustainable Development Roadmap) ซึ่งจะมีการทบทวนแผนเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ แผนการดำเนินงานดังกล่าวนำมาบังคับใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับบริษัทในกลุ่มทีเอสซี ซึ่งกรอบความยั่งยืนและแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่ได้นี้ถือเป็นแนวทางสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม

เพื่อสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าว กลุ่มทีเอสโก้ได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่มทีเอสโก้ และมีการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านความยั่งยืนดังนี้

โครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของกลุ่มทีเอสโก้



คณะกรรมการบริษัท

- กำหนดนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- กำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

- กำกับดูแลแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้สอดคล้องกับหลักการและเกณฑ์มาตรฐาน

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทีเอสโก้

- ผนวกกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนกับกลยุทธ์องค์กร
- ดูแลการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมาย

คณะผู้บริหาร

- ดูแลการบริหารจัดการแผนงานและกิจกรรมภายใต้กรอบความยั่งยืน ให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ขององค์กร

คณะทำงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

- กำหนดแผนงานและกิจกรรมภายใต้กรอบความยั่งยืน
- ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานกับผู้มีส่วนได้เสียทุกหน่วยงาน




บริษัทในเครือภายใต้กลุ่มทีเอสโก้

- รับผิดชอบการบริหารจัดการตามแผนงาน
- ติดตามผลการปฏิบัติงาน

คณะทำงานดังกล่าวมีหน้าที่นำนโยบายและกลยุทธ์ที่กำหนดกรอบการดำเนินการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Framework) ที่ครอบคลุมถึงประเด็นที่เป็นสาระสำคัญในการดำเนินธุรกิจ หรือมีสารัตถภาพหลัก (Materiality Topics) อันนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร กระบวนการดังกล่าวเน้นการสร้างการสานสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรให้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติที่ดีของอุตสาหกรรม โดยกรอบการดำเนินการดังกล่าวจะนำมากำหนดแผนการดำเนินการ (Sustainable Development Roadmap) ที่มีรายละเอียดของแผนกิจกรรมและตัวชี้วัดความสำเร็จ เพื่อใช้ติดตามผลสำเร็จของการดำเนินการ ตลอดจนรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานและเปิดเผยสู่สาธารณะต่อไป

2. การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลการจัดการและการสร้างคุณค่าจากทุนทั้ง 6 ด้าน อันได้แก่ ทุนด้านการเงิน ทุนด้านการผลิต ทุนด้านทรัพย์สินทางปัญญา ทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ ทุนด้านสังคมและความสัมพันธ์ และทุนด้านทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อสร้างการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยมีการบูรณาการหัวข้อสำคัญทางการเงิน (Financially Material Topics) โดยการบริหารจัดการทรัพยากรและทุนทั้ง 6 ด้านผ่านกรอบและนโยบายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และยังคงสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างครอบคลุมและสร้างสมดุลของการดำเนินธุรกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

 Input	 Business Activities	 Output
Financial Capital <ul style="list-style-type: none"> Total Equity (attributable to TISCO): Baht 41,200 million Deposits: Baht 166,542 million 	TISCO Financial Group has structured our businesses into three groups, as follows: <ol style="list-style-type: none"> Retail Banking <ul style="list-style-type: none"> Retail loans <ul style="list-style-type: none"> Hire purchase loans Housing loans Consumer loans SMEs loans Life and Non-Life Bancassurance 	Products and Services <ul style="list-style-type: none"> Loans outstanding: Baht 202,950 million Fee based income: Baht 6,199.2 million Asset under management: Baht 360,877 million Digital banking products
Manufactured Capital <ul style="list-style-type: none"> Premises and Equipment - net: Baht 2,781 million 	<ol style="list-style-type: none"> Corporate Banking <ul style="list-style-type: none"> Corporate loans <ul style="list-style-type: none"> Working capital loans Project financing and Long-term loans Other commercial loans Guarantee and AVAL Service Financial advisory and other lending services Custodian services Investment banking Corporate insurance 	Channels <ul style="list-style-type: none"> Branch: 411 branches (Bank 55 branches, Somwang 356 branches) TISCO mobile application TISCO e-Invest TISCO e-Trade LINE official accounts
Intellectual Capital <ul style="list-style-type: none"> Goodwill and Other Intangible Assets - net: Baht 131 million including financial innovation development and financial literacy 	<ol style="list-style-type: none"> Wealth and Asset Management <ul style="list-style-type: none"> Private banking Retail deposits Securities brokerage for individual and institutional clients Asset management <ul style="list-style-type: none"> Provident funds Private funds Mutual funds Financial management services Bancassurance Mutual Fund and Insurance selling agent via Open Architecture platform 	Intellectual Capital <ul style="list-style-type: none"> ESG Investment Products New platforms: Bantao Digital Platform, MEP, My Wealth, Freedom Other financial products and services as part of relief measures to ease the impact of COVID-19 Financial literacy program
Human Capital <ul style="list-style-type: none"> Total Employee: 4,879 Employee Expenses: Baht 5,727 million Training about communication skills, education, technical skills, creativity, experience, problem-solving skills, mental health, and personal resilience 		Human Capital <ul style="list-style-type: none"> Increased working skills and being able to work more efficiently
Social and Relationship Capital <ul style="list-style-type: none"> Contribution to Social: Baht 47.18 million 		Social and Relationship Capital <ul style="list-style-type: none"> CSR Projects Timely provide assistance or participate in charity program as deemed appropriate or in the event of crisis/ natural disasters incurrence Share financial advice and knowledge to public Provide social-responsible products and services conforming to market conduct and fair treatment
Natural Capital <ul style="list-style-type: none"> Green Loan (Outstanding): Baht 9,156 million Energy Consumption: 5,440,844 kWh Water Consumption: 29,422 m³ Paper Consumption: 111 tons 	Sustainable Development Framework (Please see details in SR 2021 page 16)	Natural Capital <ul style="list-style-type: none"> GHG Emissions (Scope 1 and Scope 2): 3,433.4 tCO₂e

Fundamental Resources: Human Capital, IT Infrastructure, Risk Management & Compliance

ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้แบ่งผู้มีส่วนได้เสียหลักออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน องค์กรที่กำกับดูแล คู่ค้ารวมถึงเจ้าหนี้ ลูกค้า ชุมชนและสังคม เพื่อเป็นกรอบและแนวทางการวางแผนกระบวนการสื่อสาร ความถี่ในการสื่อสาร ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย การดำเนินการ และการรายงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างครบถ้วน

Outcome

TISCO



Stakeholders

Financial Capital

- Total Operating Income - net: Baht **18,836** million
- Cost to Income Ratio: **49.4%**
- Return on Average Equity (ROAE): **16.8%**

Financial Capital

- Earnings Per Share (EPS): Baht **8.47**
- Use products responsive to customer need, expectation and suitable to their profiles
- Minimize customers' pain points with optimal product and service offering
- Gain convenient access to financial products and services
- Access to user-friendly and secured servicing channels

Manufactured Capital

- Market share (Loans): **1.4%**
- Market share (Brokerage): **1.3%**
- Market share (Asset Management): **4.1%**

Manufactured Capital

- Customers: **979,048** people
- 100% Projects Approved by ESG Assessment
- Ethical business operations with social & environmental responsibility
- Products, services and financial service channels that match communities' requirements and ways of life

Intellectual Capital

- AUM of all ESG Funds amounting Baht **232** million
- Provide products/services that not only respond to consumers' needs but also facilitate the comprehensive delivery of financial services
- Help customers affected by COVID-19, e.g., "Car Debt Haircut" for > **3,800** customers

Intellectual Capital

- Community and customers improve financial literacy with the program "Smart Saving & Smart Use" under the theme "Awareness of Risks in the New-Normal Age", Student Camp and TISCO Financial Network's Clubs

Human Capital

- Employee Satisfaction: **86%**
- Retention Rate: **93.6%**

Human Capital

- Employees have higher competency and skill developments
- Be remunerated with a fair and attractive scheme
- Work-life balance
- Career path advancement
- Continued competency development
- Be part of Happy Organization

Social and Relationship Capital

- Overall evaluation of TISCO: NPS at 21
- PR Value: Baht **202.2** million including Press Release, Photo Release, Article and Gossip from TISCO Group, TISCOBank, TISCOASSET, TISCOSEC and Somwang

Social and Relationship Capital

- Number of People Benefited from Social Service Activities: **120,324**
- Implementation of Sustainable Banking helps alleviating impacts to environment and society
- Continue philanthropy and charitable activities to help society

Natural Capital

- New revenue stream of green finance
- New business opportunities of green finance
- Contribute to climate risk mitigation
- Reduction of GHG emissions: **22.50%** compared with base year 2017

Natural Capital

- Increase use of renewable energy
- Reduce GHG emission

การเปิดเผยข้อมูลการจัดการและการสร้างคุณค่านี้สอดคล้องตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มุ่งเน้นให้บริษัทจดทะเบียนยกระดับการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับแนวทางและหลักปฏิบัติสากล โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันกลุ่มทิสโก้ยังคงให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรมการเงิน ในการยกระดับการดำเนินธุรกิจขององค์กรตามแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างการเติบโตขององค์กรอย่างมั่นคงและยั่งยืน และร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนโมเดลเศรษฐกิจชีวภาพ (Bio Economy) เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) หรือ BCG Economy

3. การจัดการด้านความยั่งยืนด้านการกำกับดูแลกิจการ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม

สรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืนในปี 2564

 ด้านการกำกับดูแลกิจการ	 ด้านสังคม	 ด้านสิ่งแวดล้อม
<ul style="list-style-type: none"> ได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” โดยหน่วยงานภายนอก ได้รับรางวัลบริษัทที่มีมูลค่าแบรนด์ต้องคัดกรสูงสุด ในหมวดธุรกิจธนาคาร จากงาน ASEAN and Thailand's Top Corporate Brands 2021 จัดขึ้นโดยหลักสูตรปริญญาโท สาขาการจัดการ แบรินด์และการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับสมาคมหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กำกับดูแลการดำเนินการตามนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าในการได้รับการบริการที่คำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงออกถึงเจตนาธรมในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันผ่านการร่วมกิจกรรมกับองค์กร สมาคม หรือกลุ่มความร่วมมืออื่นที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงจรรยาบรรณลูกค้า และสื่อสารไปยังลูกค้าให้ร่วมกันสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีลูกค้ารับทราบเป็นจำนวนร้อยละ 100 ปรับปรุงนโยบายและแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในระบบสารสนเทศ ตลอดจนสร้างความรู้ ความเข้าใจและความตระหนักต่อง่ายคุณคาทางไซเบอร์ทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง กำกับดูแลให้มีการดำเนินธุรกิจสอดคล้องตามนโยบายในการบริหารความเสี่ยงองค์กรอย่างเหมาะสม และรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินการตามแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโควิด 19 และติดตามสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (Emerging Risk) 	<ul style="list-style-type: none"> สร้างการเข้าถึงแหล่งเงินทุนโดยขยายสาขา “สมหวังเงินสั่งได้” รวม 356 สาขา ให้ความรู้ทางการเงินลูกค้า 120,245 คน คะแนนความพึงพอใจและผูกพันของลูกค้าต่อองค์กร Net Promoter Score (NPS) ที่ 21 ให้ความรู้ประชาชนผ่านโครงการค่ายการเงินทิสโก้และชมรมเครือข่ายค่ายการเงินทิสโก้และ-โปรแกรมร่วมกับสมาคมธนาคารไทยจัดกิจกรรมอบรมเสมือนจริงรวมทั้งสิ้น 930 คน สนับสนุนให้เกิดการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ มีมาตรการช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินโดยคำนึงถึง ESG รวมถึงสามารถตอบโต้ความต้องการและสอดคล้องกับ Digital Lifestyle ของลูกค้าในทุกช่วงวัย เช่น การพัฒนา Digital RM Platform โครงการ Motorcycle Ecosystem Platform และ Freedom Platform ในการวางแผนทางการเงินและแก้ไ้ทันที ด้านการดูแลพนักงาน <ul style="list-style-type: none"> พนักงานมีอัตราความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 86 และอัตราการคงอยู่ของพนักงาน ร้อยละ 93.6 พัฒนาศักยภาพพนักงานทางดิจิทัล ควบคู่กับให้ความรู้เกี่ยวกับ Data Classification, Phishing Awareness, การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น สนับสนุนงานวิจัยนวัตกรรมรักษาโรคมะเร็งรวมทั้งสิ้น 8,465,150 บาท จัดกิจกรรมบริจาคโลหิต รวมทั้งสิ้น 1,213,800 ซีซี ส่งมอบน้ำดื่มและเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นให้แก่โรงพยาบาล หน่วยอัตรวิวัฒน์ และชุมชนต่างๆ รวม 181 แห่งใน 50 จังหวัดทั่วประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าลดลง 588,469 กิโลวัตต์ - ชั่วโมงต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 2,519,791.49 บาท โดยการใช้พลังงานไฟฟ้าลดลงร้อยละ 9.76 เมื่อเทียบกับปี 2563 ลดการใช้กระดาษและให้ความสำคัญต่อทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ เปลี่ยนเครื่อง PC เป็นอุปกรณ์ Zero Client โดยตั้งแต่ปี 2558 - 2564 สามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าสะสม 1,090,461.50 กิโลวัตต์-ชั่วโมงหรือประหยัดค่าไฟฟ้าสะสม 3,271,384.51 บาท ด้านการจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ <ul style="list-style-type: none"> ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานในอาคารกิสโก้ลดลงจากปี 2563 จำนวน 379,461 Kg.CO₂e และลดลงจากปีฐาน 2560 ร้อยละ 22.50 (ขอบเขต 1 และ 2 เท่านั้น) ได้รับการรับรองจากโครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme: LESS) จากการเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้า (LED) และโครงการเราใช้เราแยก ซึ่งสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 351.469 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่ 36,996 ต้น รณรงค์สร้างความตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมให้พนักงาน คู่ค้า และชุมชนโดยรอบสถานประกอบการ <ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการงดใช้กล่องโฟมบรรจุอาหารในสถานประกอบการทุกแห่งของกลุ่มทิสโก้ ลดการใช้ถุงพลาสติกครั้งเดียวทิ้ง หรือนำกลับเข้าสู่กระบวนการ Recycle ร่วมกับนิติบุคคลอาคารชุดมราช จัดกิจกรรม “ปฏิทินปีเก่า เราจoo” โดยรับบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะของปีเก่า เพื่อรวบรวมและส่งมอบให้มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ นำไปผลิตเป็นสื่อการเรียนการสอนอักษรเบรลล์ให้แก่ผู้พิการทางสายตา

การสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย



กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนให้เกิดขึ้นต่อธุรกิจและสังคม ตลอดจนการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและสร้างมูลค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยในปี 2564 กลุ่มทิสโก้ได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มทิสโก้ปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ยังนำข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ ซึ่งแนวทางดำเนินการมี 4 ขั้นตอน คือ (1) ศึกษารูปแบบธุรกิจ กลยุทธ์ และแผนธุรกิจขององค์กร (2) ระบุผู้มีส่วนได้เสียหลัก (Key Stakeholders) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร (3) ประเมินความสัมพันธ์และจัดลำดับระดับความมีนัยสำคัญ และ (4) กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ พิจารณาเลือกวิธีการสื่อสาร กระบวนการสานสัมพันธ์และช่องทางการรายงานที่เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้เสียหลักในแต่ละกลุ่ม




ศึกษารูปแบบธุรกิจ กลยุทธ์ และแผนธุรกิจขององค์กร

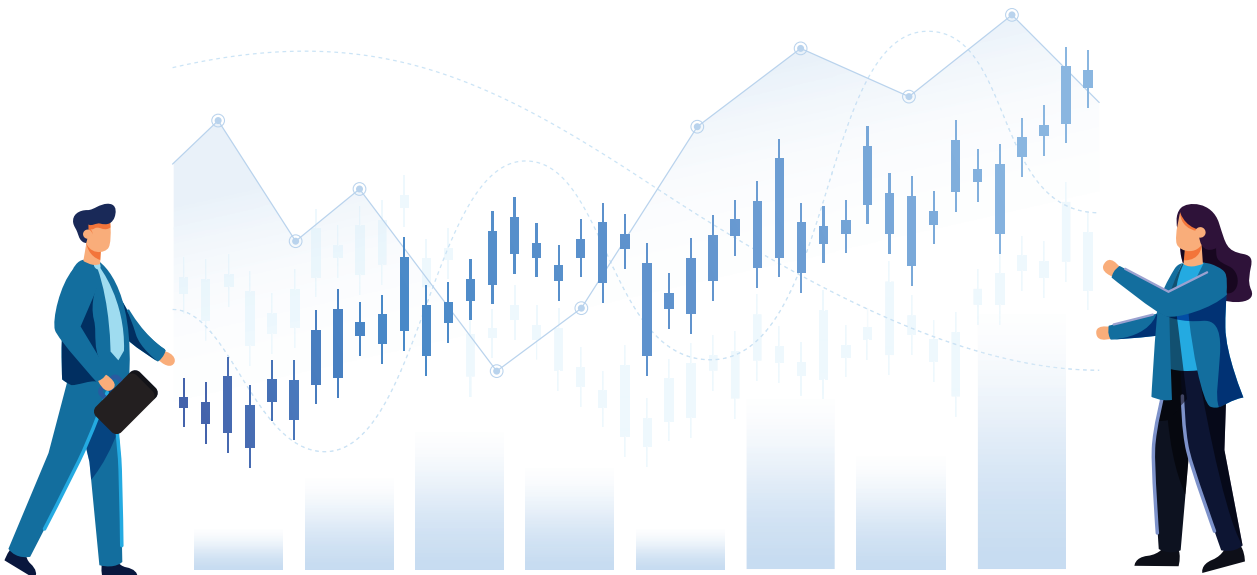
ระบุผู้มีส่วนได้เสียหลักจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร


ประเมินความสัมพันธ์และจัดลำดับระดับความมีนัยสำคัญ

กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ เลือกวิธีการสื่อสาร กระบวนการสานสัมพันธ์และช่องทางการรายงาน



ทั้งนี้ กลุ่มทีเอสซีแบ่งผู้มีส่วนได้เสียหลักออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน องค์กรที่กำกับดูแล คู่ค้า รวมถึงเจ้าหนี้ ลูกค้า ชุมชนและสังคม โดยได้ระบุรายละเอียดของกระบวนการการสื่อสาร ความถี่ในการสื่อสาร ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย การดำเนินการ และการรายงาน สำหรับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มไว้ดังนี้


ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
 <p>ผู้ถือหุ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • นักลงทุนสถาบัน • นักลงทุนรายย่อย 	<p>ช่องทางและกิจกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> • การเดินทางเพื่อพบนักลงทุน และการเข้าพบผู้บริหารของ นักลงทุนสถาบัน และนักวิเคราะห์ • การประชุมทางโทรศัพท์กับ นักลงทุนสถาบันและนักวิเคราะห์ • การเปิดเผยข้อมูล ผ่านระบบ SET Portal ของ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย • การสอบถามข้อมูลผ่านทาง หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ • การประชมนักวิเคราะห์ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ • การประชุมสามัญและวิสามัญ ผู้ถือหุ้น 	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายไตรมาส</p> <p>รายปี</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผลการดำเนินงานที่มั่นคง และการเติบโตขององค์กร อย่างยั่งยืน • ผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น และการจ่ายปันผลในระดับที่เหมาะสม • การดำเนินงานที่โปร่งใส และเป็นธรรม • การบริหารความเสี่ยง ที่มีประสิทธิภาพ • ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มได้รับ ข้อมูลข่าวสารของบริษัท ที่ถูกต้องทันเวลาด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินธุรกิจตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและนโยบายการบริหารความเสี่ยงขององค์กร • ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลตอบแทนเปรียบเทียบกับ ความเสี่ยงเพื่อรักษาผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ • เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมให้กับผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • เชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีและเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในที่ประชุม
	รายงาน	ความถี่		
	<ul style="list-style-type: none"> • การแจ้งข่าวสารกับ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย • จดหมายข่าวนักลงทุน • คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน • รายงานประจำปี • รายงานความยั่งยืน 	<p>เป็นประจำ</p> <p>รายไตรมาส</p> <p>รายไตรมาส</p> <p>รายปี</p> <p>รายปี</p>		



ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
 <p>องค์กรที่กำกับดูแล</p> <ul style="list-style-type: none"> ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย 	<p>ช่องทางและกิจกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับองค์กรที่กำกับดูแลและผ่านหน่วยงานกำกับ (Compliance) และหน่วยงานข้อมูลองค์กร (Regulatory Reporting) กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสอบโดยองค์กรที่กำกับดูแล การประชุมหารือระหว่างผู้บริหารและหน่วยงานทางการในเรื่องที่สำคัญ เป็นต้น 	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ความเที่ยงธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การดำเนินธุรกิจซึ่งปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ จัดตั้งหน่วยงานกำกับ (Compliance) เพื่อประสานงานกับองค์กรที่กำกับดูแล และหน่วยงานภายใน กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างต่อเนื่อง จัดตั้งหน่วยงานข้อมูลองค์กร (Regulatory Reporting) เพื่อรับผิดชอบการจัดทำรายงานตามที่กฎหมายกำหนด จัดเตรียมทรัพยากรและข้อมูลเพื่อรองรับการเข้าตรวจสอบขององค์กรที่กำกับดูแล
รายงาน		ความถี่		
	<ul style="list-style-type: none"> การแจ้งข่าวสารต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รายงานประจำปี รายงานความยั่งยืน แบบรายงานตามที่กฎหมายกำหนด 	<p>เป็นประจำ</p> <p>รายปี</p> <p>รายปี</p> <p>รายวัน/รายเดือน/รายปี</p>		



ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
 <p>ลูกค้าทางธุรกิจ รวมถึงเจ้าหน้าที่</p>	<p>ช่องทางและกิจกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> การประชุมร่วมกับลูกค้า การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า 	<p>เป็นประจำ เป็นประจำ</p>	<ul style="list-style-type: none"> คัดเลือกลูกค้าอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม การปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม การปฏิบัติตามข้อกำหนดในสัญญา มีความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างลูกค้ากับบริษัท ราคามีความยุติธรรมและไม่มีการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง ได้รับการจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนเงินกู้ตามกำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> ให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องชัดเจน เท่าเทียม สื่อสารจรรยาบรรณลูกค้าให้ลูกค้าได้รับทราบ และดำเนินธุรกิจกับลูกค้าตามนโยบายที่กำหนดไว้ จัดประชุมร่วมกับลูกค้าเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้า ประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกค้าย ปฏิบัติตามสัญญา ผู้ฝากเงิน ผู้ถือหุ้นกู้ ตามข้อสัญญาและเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้มีการกำหนดไว้
 <p>ลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ลูกค้ารายย่อย ลูกค้าบริษัท ลูกค้าระดับและจัดการกองทุน 	<p>ช่องทางและกิจกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> การพบปะลูกค้ารายบุคคล ศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center) การเยี่ยมชมกิจการของลูกค้ายบริษัท การจัดงานอบรม งานสัมมนา เพื่อให้ความรู้แก่ลูกค้าทางด้านเศรษฐกิจ การเงินและการลงทุน ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ การจัดช่องทางสำหรับลูกค้า เพื่อให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ จดหมายข่าว เว็บไซต์ต้องค์กร โฆษณาแอปพลิเคชัน 	<p>เป็นประจำ เป็นประจำ เป็นประจำ เป็นประจำ เป็นประจำ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ผลิตภัณฑ์ที่มีราคาที่เหมาะสมและได้รับการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วนและถูกต้อง ผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า คุณภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศ ความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ได้รับความรู้ทางด้านการเงิน รวมทั้งได้รับคำแนะนำในด้านการลงทุนที่เหมาะสมและทันเวลา การรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า การรับฟังปัญหา และช่วยแก้ไข บรรเทาเยียวยากรณีที่ลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้น การให้บริการที่เท่าเทียมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> ขยายขอบเขตผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วนและถูกต้อง พัฒนาความสามารถของพนักงานขายอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านความรู้ทางด้านการเงินและการให้บริการแก่ลูกค้า เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย จัดการฝึกอบรมและงานสัมมนา เพื่อให้ความรู้ทางด้านการเงินการลงทุนแก่ลูกค้า รับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า การกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่เหมาะสมเพียงพอ
รายงาน		ความถี่		
	<ul style="list-style-type: none"> บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจ/ บทวิเคราะห์หุ้นรายตัว คำแนะนำด้านการลงทุน รายงานประจำปี รายงานความยั่งยืน เอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ 	<p>เป็นประจำ เป็นประจำ รายปี รายปี เป็นประจำ/รายไตรมาส</p>		

ผู้มีส่วนได้เสีย	การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
 <p>ชุมชนและสังคม</p>	<p>ช่องทางและกิจกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> สำรวจความต้องการของชุมชนและสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การประชุมสัมมนาสื่อสารโครงการและเชิญชวนผู้ที่สนใจเข้าร่วมโครงการ <ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมส่งกำลังใจ กิจกรรมสู่ไปด้วยกัน ร่วมพัฒนาด้านสาธารณสุข โดยจัดทำโครงการทีเอสโก้ร่วมใจ 10 และ 11 สนับสนุนงานวิจัยนวัตกรรมรักษาโรคเรื้อรัง การบริจาคโลหิต การให้ความรู้ทางการเงิน <ul style="list-style-type: none"> ตลาดเก็บตลาดใช้ออนไลน์ รู้ไว้เข้าใจหนี้ ปี 2 ร่วมกับสมาคมธนาคารไทย จัดกิจกรรมโครงการ "คนไทยยุคใหม่ใส่ใจเรื่องเงิน ปี 3" 	<p>เป็นประจำ</p> <p>ม.ย. - พ.ย.</p> <p>ก.ย. - พ.ย.</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <ul style="list-style-type: none"> เผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และยูทูป ลูกค้าสินเชื่อรายย่อยทุกราย ร่วมกับธนาคารสมาชิก จัดกิจกรรมอบรมเสมือนจริงจำนวน 4 ครั้ง และกิจกรรม 12 มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 930 คน 	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ให้การสนับสนุนและแบ่งปันเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของคนในสังคม ให้ความรู้ทางการเงินให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปสามารถเลือกใช้บริการทางการเงินในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการบรรเทาภัยพิบัติ <ul style="list-style-type: none"> โครงการเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน การเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้า แสงสว่าง ได้แก่ สำนักงานใหญ่ทีเอสโก้ ทาวเวอร์ สำนักงานอาคารคินท์ และสาขา 37 แห่ง โครงการจัดการของเสีย สนับสนุนโครงการ Care the Whale และ Care the Bear จัดกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน อาทิ <ul style="list-style-type: none"> ส่งมอบน้ำดื่มและเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นให้แก่โรงพยาบาล โรงพยาบาลสนาม หน่วยกู้ชีพกู้ภัย และชุมชนต่างๆ ทั่วประเทศ ในพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด รวม 181 แห่ง ใน 50 จังหวัดทั่วประเทศ นำถุงยังชีพไปส่งมอบในพื้นที่ที่เข้าถึงยาก โดยลงพื้นที่ 14 ครั้ง ใน 9 จังหวัด ส่งมอบถุงยังชีพ รวม 1,795 ชุด จัดสร้างและซ่อมมอบโรงอาหาร ให้แก่โรงเรียนบ้านปางเคียน ต.ดงมหาวัน อ.เวียงเชียงรุ้ง จ.เชียงราย จัดสร้างอาคารเรียนตำบลแผ่นดินไหว 5 ห้องเรียน ให้แก่โรงเรียนบ้านคลองท่า ต.คลองประสงค์ อ.เมืองกระบี่ จ.กระบี่ สนับสนุนนวัตกรรมการรักษาโรคเรื้อรัง ผ่านกองทุนโรคเรื้อรังในเด็ก ในพระอุปถัมภ์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี กรมหมื่นสุทธนารีนาถ และกองทุนวิจัยภูมิคุ้มกันบำบัดมะเร็ง คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมบริจาคโลหิต 1,213,800 ซีซี นำไปช่วยเหลือผู้ที่ต้องการโลหิตได้ถึง 8,949 ราย พัฒนารูปแบบการเรียนรู้ไปสู่ช่องทางออนไลน์ ลูกค้าและผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมรวม 8,342 ครั้ง กระจายตัวอยู่ใน 75 จังหวัดทั่วประเทศ ให้คำแนะนำโดยเจ้าหน้าที่ รวม 92,162 ราย เรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ รวม 2,369 ครั้ง พนักงานจิตอาสาสมัครเป็น The Trainer จัดกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์เสมือนจริง
	<p>รายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> รายงานประจำปี รายงานความยั่งยืน 	<p>ความถี่</p> <p>รายปี รายปี</p>		

การกำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ



กลุ่มทิสโก้มีกระบวนการในการกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญ โดยรวบรวมและนำมาจัดลำดับความสำคัญ ซึ่งเป็นหัวข้อที่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก บริษัทชั้นนำในธุรกิจการเงินให้ความสำคัญ โดยเทียบเคียงกับหัวข้อที่นานาชาติให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทางการเงิน รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก (Mega Trend) และสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้การบริหารจัดการหัวข้อความยั่งยืนสามารถตอบสนองต่อการให้ความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสร้างคุณค่าต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน

ขอบเขตการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตภายในองค์กร	ขอบเขตภายนอกองค์กร
บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) <ul style="list-style-type: none"> ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด บริษัท ไฮเวย์ จำกัด บริษัท ทิสโก้ อิมพอร์ตส์ โซลูชัน จำกัด บริษัท ทิสโก้ อิมพอร์ตเมนท์เทคโนโลยี จำกัด บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทิสโก้ จำกัด บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด บริษัท ทิสโก้ ไทเทคยิว สีสซิ่ง จำกัด* บริษัท เอชทีซี สีสซิ่ง จำกัด* 	ผู้ถือหุ้น ลูกค้า องค์กรที่กำกับดูแล คู่ค้ารวมถึงเจ้าหน้าที่ ชุมชนและสังคม

ทั้งนี้ กระบวนการกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญ มีขั้นตอนการดำเนินการตามลำดับดังนี้

- 1 กระบวนการระบุหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญ
- 2 การจัดลำดับความสำคัญ
- 3 การตรวจสอบ
- 4 การทบทวน

หมายเหตุ: *ไม่รวมอยู่ในงบการเงินตามมาตรฐานการบัญชีไทย



1. กระบวนการระบุหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญ

เป็นการดำเนินการเพื่อพิจารณาหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ ตลอดจนประเมินทิศทางกลยุทธ์การดำเนินงานด้านความยั่งยืนและขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลในรายงานความยั่งยืนได้อย่างเหมาะสม โดยมีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. รวบรวมหัวข้อความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญ โดย
 - 1.1 นำหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียในปี 2563 มาพิจารณาทบทวนความต่อเนื่องของการเป็นหัวข้อความยั่งยืนที่มีความสำคัญในปี 2564
 - 1.2 ศึกษาแนวโน้มความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ โดยเทียบเคียงกับหัวข้อที่กลุ่มธุรกิจการเงินเดียวกันให้ความสำคัญ ประกอบกับหัวข้อที่นานาชาติให้ความสำคัญในบริบทของความยั่งยืน รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกและสถานการณ์ปัจจุบัน
 - 1.3 รวบรวมหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญจากผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เช่น จากการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าเป้าหมายผ่านกระบวนการพัฒนานวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร สืบค้นข้อมูล ข่าวสารจากสื่อต่างๆ ของหน่วยงานทางการเพื่อดูหัวข้อที่ให้ความสำคัญ เป็นต้น
2. นำหัวข้อเรื่องความยั่งยืนทั้งหมดที่ได้มากลับกรองและนำเสนอที่ประชุมคณะผู้บริหารให้ความเห็นชอบ และจัดทำแบบสอบถามขอความคิดเห็น

3. นำส่งแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นและจัดลำดับความสำคัญหัวข้อความยั่งยืนในแต่ละหัวข้อตามมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียนั้น กำหนดโดยให้กลุ่มผู้บริหารเป็นตัวแทนของกลุ่มทิสโก้ ตัวแทนของหน่วยงานต่างๆ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อเป็นตัวแทนของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนั้นๆ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น องค์กรที่กำกับดูแล คู่ค้ารวมถึงเจ้าหน้าที่ ชุมชนและสังคม โดยในปี 2564 มีการพัฒนารูปแบบการสำรวจเป็นรูปแบบออนไลน์ทั้งหมด และมีตัวแทนลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาธนาคารร่วมตอบแบบสอบถาม



2. การจัดลำดับความสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อความยั่งยืนทำให้สามารถกำหนดแผนการดำเนินการได้ตามลำดับที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญได้อย่างเหมาะสม โดยในปี 2564 กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญทั้งหมดจำนวน 13 หัวข้อ โดยมีการปรับหัวข้อให้มีจำนวนลดลงและมีความกระชับมากขึ้น และจัดลำดับความสำคัญโดย

- 2.1 จัดลำดับความสำคัญของหัวข้อเรื่องความยั่งยืนตามผลสำรวจที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่มที่กำหนด โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ คือ น้อยมาก น้อย ปานกลาง มาก และสูงมาก ทั้งนี้ได้แบ่งมุมมองการพิจารณาให้ความสำคัญออกเป็น 2 แกน กล่าวคือ
 - แกนนอน (แกน X): หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญต่อกลุ่มทิสโก้
 - แกนตั้ง (แกน Y): หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย โดยการวิเคราะห์ความสำคัญในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า

องค์กรที่กำกับดูแล คู่ค้ารวมถึงเจ้าหน้าที่ ชุมชนและสังคม โดยใช้กระบวนการคิดค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Arithmetic Mean) โดยกำหนดน้ำหนักของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการดำเนินการธุรกิจ เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและให้ข้อมูลสะท้อนความเป็นจริงมากที่สุด

2.2 วิเคราะห์ผลจากแบบสำรวจที่ได้รับการตอบกลับ



3. การตรวจสอบ

เป็นการดำเนินการเพื่อยืนยันว่าหัวข้อความยั่งยืนที่ได้มีการจัดลำดับความสำคัญไว้ในขั้นตอนก่อนเป็นหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มและมีลำดับความสำคัญที่เหมาะสม โดยการดำเนินการมีการนำเสนอผลการจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อความยั่งยืนให้คณะกรรมการด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน พิจารณาตามปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ มุมมองที่ตัวแทนของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มให้ความสำคัญ ความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความครอบคลุมในการเปิดเผยข้อมูล และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานที่ต้องการ โดยตรวจสอบ

ความครบถ้วนของหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญ ซึ่งองค์กรคัดเลือกเพื่อดำเนินการบนหลักการความสมบูรณ์ (Completeness) ก่อนนำเสนอคณะผู้บริหารให้ความเห็นชอบ และนำเสนอให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลการดำเนินการด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน พิจารณารับทราบ ผลของการกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญ ที่ผ่านการสอบทานและเห็นชอบโดยคณะผู้บริหารจะนำมาพิจารณา ทบทวนแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน (Sustainable Development Roadmap) ตามความเหมาะสมต่อไป



4. การทบทวน

หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญรวมถึงเนื้อหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับ หลังจากเผยแพร่รายงานฉบับก่อนหน้าจะนำมาทบทวนการให้ความสำคัญและลำดับความสำคัญที่ผู้มีส่วนได้เสียคาดหวัง โดยนำมาปรับปรุงในกระบวนการระบุหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญในขั้นตอนแรก รวมถึงการนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงเนื้อหาของรายงานในปีถัดไป

หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ

ตามกระบวนการกำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2564 สามารถกำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญได้ทั้งสิ้น 13 หัวข้อ โดยหัวข้อดังกล่าวไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปีก่อน อย่างไรก็ตาม ลำดับความสำคัญของแต่ละหัวข้ออาจแตกต่างกันไปบ้างจากปีก่อนแต่ไม่มีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ผลการจัดลำดับหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญแบ่งระดับความสำคัญตามหัวข้อที่มีความสำคัญต่อกลุ่มทิสโก้และหัวข้อที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย เป็นไปตามแผนภาพด้านล่างนี้

การจัดลำดับหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญ



Governance

- 1 การกำกับดูแลกิจการอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้
- 2 ผลประกอบการและการเติบโตทางธุรกิจ
- 3 การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤต
- 4 การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลลูกค้า
- 10 การให้สินเชื่อ การลงทุน และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



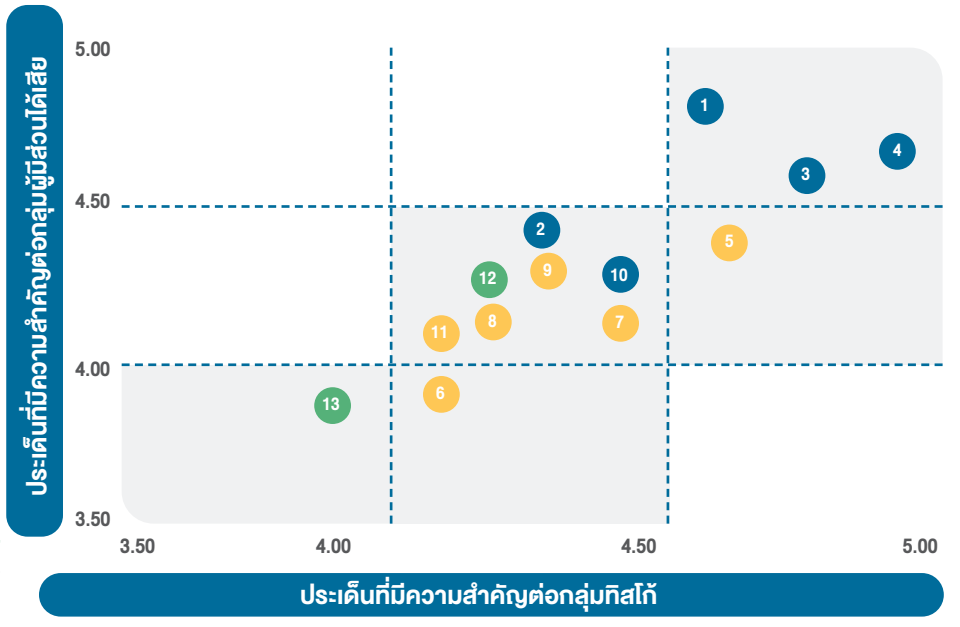
Social

- 5 การเข้าใจความต้องการของลูกค้าและการให้บริการที่ดี
- 6 การบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล
- 7 การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงิน
- 8 การให้ความรู้ทางการเงิน
- 9 การดูแลพนักงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียมและเคารพสิทธิมนุษยชน
- 11 โครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



Environment

- 12 การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 13 การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานธุรกิจ





















โดยในปี 2564 หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญยังคงเป็นหัวข้อเดิมเช่นเดียวกับรายงานฉบับปี 2563 โดยมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืนควบคู่กับการพัฒนาและปรับปรุงแผนการดำเนินการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการจัดลำดับความสำคัญที่มีต่อกลุ่มทิสโก้และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ การกำหนดหัวข้อความยั่งยืนสอดคล้องตามแนวทาง GRI ทั้งหมด จำนวน 13 หัวข้อ รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ

หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ	หัวข้อความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบเขตผลกระทบ		หน้า	เป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ (Sustainable Development Goals: SDGs)
		ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร		
1. การกำกับดูแลกิจการอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้	การต่อต้านทุจริต	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกทั้งหมด	32 - 37	
2. ผลประกอบการและการเติบโตทางธุรกิจ	มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่ถูกสร้างขึ้นและกระจายออกไป	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกทั้งหมด	ดูรายงานประจำปี	
3. การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤต	กรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกทั้งหมด	38 - 44	
4. การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า	ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า องค์กรที่กำกับดูแล ผู้ถือหุ้น	45 - 46	
	การป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์*		ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงเจ้าหน้าที่ องค์กรที่กำกับดูแล	47 - 48	
5. การเข้าใจความต้องการของลูกค้าและการให้บริการที่ดี	การตลาดและการแสดงฉลาก	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า	60 - 63	
	ความพึงพอใจของลูกค้า			63 - 64	
6. การบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล	ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล*	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	69 - 71	
7. การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงิน	ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัท ไฮเวย์ จำกัด	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	66 - 68	
8. การให้ความรู้ทางการเงิน	ชุมชนท้องถิ่น	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	65, 86 - 87	

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

หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ	หัวข้อความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบเขตผลกระทบ		หน้า	เป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ (Sustainable Development Goals: SDGs)
		ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร		
9. การดูแลพนักงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเคารพต่อสิทธิมนุษยชน	การจ้างงาน	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสที	-	72 - 77	  
	อาชีวอนามัยและความปลอดภัย		80 - 81		
	การฝึกอบรมและการให้ความรู้		77 - 79		
	ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสที	ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงเจ้าหน้าที่	76, 82 - 85	  
	การไม่เลือกปฏิบัติ			76	
	สิทธิมนุษยชน	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสที	ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงเจ้าหน้าที่	76	 
10. การให้สินเชื่อ การลงทุน และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	ผลเชิงเศรษฐกิจ	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสที	ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชนและสังคม	49 - 56	   
	พอร์ตผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ธนาคารทีเอสที จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีเอสที จำกัด	ผู้ถือหุ้น ลูกค้า องค์กรที่กำกับดูแล ชุมชนและสังคม	52, 62	  
11. โครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่ถูกสร้างขึ้นและกระจายออกไป	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสที	ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	86 - 90	     
12. การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	ก๊าซเรือนกระจก	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสที	ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงเจ้าหน้าที่ ชุมชนและสังคม	96 - 97	 
	พลังงาน			93 - 94	
	วัสดุ			92	
	ขยะ			94 - 95	
13. การลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานจริง	ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสที	คู่ค้า รวมถึงเจ้าหน้าที่ ชุมชนและสังคม ผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกทั้งหมด	57 - 58, 98	  
	กรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี			96	

การกำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล



กลุ่มทีเอสซียึดมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานที่เอื้ออำนวยให้บรรลุดูประสงคืด้านความยั่งยืนทั้งทางธุรกิจและทางสังคม ตลอดจนการสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น และเป็นประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน หน่วยงานกำกับดูแล คู่ค้า เจ้าหนี้ ชุมชน รวมถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับกลุ่มทีเอสซี ภายใต้การกำกับดูแลกิจการอย่างมีมาตรฐานและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ด้วยการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจใช้บริการและการดูแลรักษาข้อมูลของลูกค้า

เพื่อให้การกำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาลสามารถดำเนินการภายใต้กรอบและมาตรฐานเดียวกัน คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการ เพื่อดูแลและติดตามการบริหารงานของกลุ่มทีเอสซี ซึ่งจัดทำขึ้นบนพื้นฐานของหลักการกำกับดูแลกิจการในระดับสากล จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนกฎเกณฑ์และกฎระเบียบที่กำกับสถาบันการเงินและบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยนโยบายการกำกับดูแลกิจการของกลุ่มทีเอสซีได้กำหนดหลักการไว้ 5 ด้าน ได้แก่ สิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน บทบาทต่อผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อสังคมของคณะกรรมการบริษัท ความซื่อสัตย์และจริยธรรม ตลอดจนให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่ประกาศโดยหน่วยงานกำกับดูแล เช่น การกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งกลุ่ม ครอบคลุมถึงกรรมการและผู้บริหาร อีกทั้งกลุ่มทีเอสซียังแสดงเจตนารมณ์อย่างเข้มแข็งในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันตามแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption - CAC)

คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาคำตอบแทนจัดทำข้อมูลทักษะกรรมการที่พึงประสงค์ (Board Skill Matrix) เพื่อให้มั่นใจว่าคณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณสมบัติ ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์ของกลุ่มในการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงจำนวนและสัดส่วนของกรรมการแต่ละประเภท รวมถึงมีความสมดุลและความหลากหลายทั้งด้านเพศและอายุ คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาคำตอบแทนมีหน้าที่สรรหา คัดเลือก และกลั่นกรองบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม บนพื้นฐานความเสมอภาคและเท่าเทียม ปราศจากการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุ

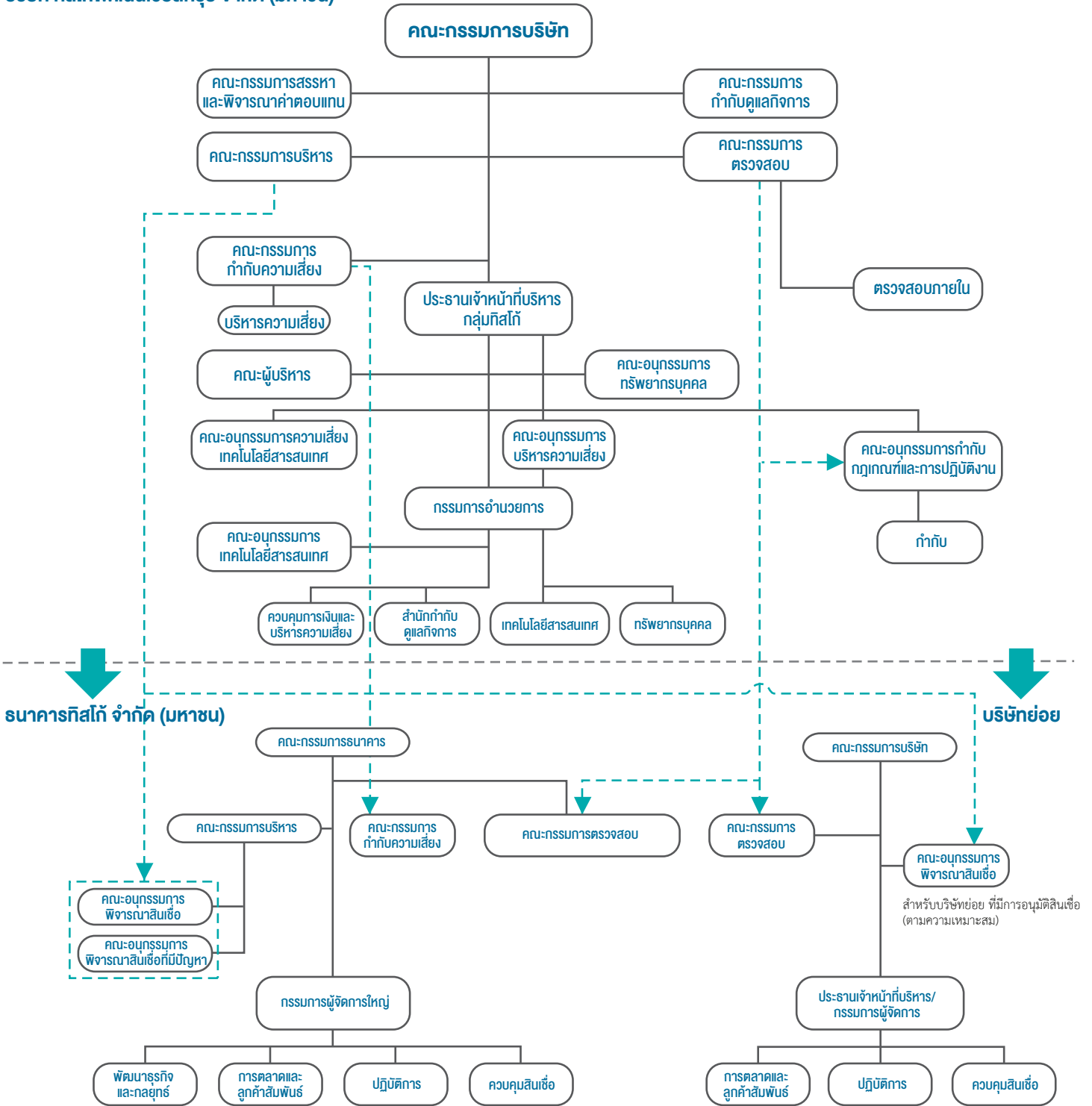
ด้านเพศ อายุ สัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา สถานภาพสมรส และความเป็นอิสระให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ กลุ่มทีเอสซียังกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่มีการถ่วงดุลอำนาจและความรับผิดชอบระหว่างองค์ประกอบต่างๆ เพื่อป้องกันมิให้ผู้หนึ่งผู้ใดมีอำนาจการตัดสินใจแบบเบ็ดเสร็จ และเพื่อเป็นกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลภายในกลุ่มทีเอสซี

ในปี 2564 กลุ่มทีเอสซีได้กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทจำนวน 13 ท่าน ประกอบด้วยกรรมการที่ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการอิสระ 7 ท่าน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 2 ท่าน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 4 ท่าน คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้ดูแลการดำเนินงานของกลุ่มทีเอสซีให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน พิจารณานโยบายการปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการ กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ และการบริหารความเสี่ยง รวมถึงจรรยาบรรณสำหรับกรรมการและพนักงาน ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสนับสนุนในการปฏิบัติหน้าที่เฉพาะด้านของคณะกรรมการบริษัท ตลอดจนถึงการตรวจสอบ กำกับดูแล และติดตามการดำเนินงานในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย คณะกรรมการบริษัทจึงแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาคำตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ โดยคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะมีโครงสร้างและกฎบัตรที่ระบุขอบเขตอำนาจ หน้าที่ และแนวทางการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม โครงสร้างการดูแลกิจการของกลุ่มทีเอสซีสามารถแสดงเป็นแผนภาพดังนี้



โครงสร้างการจัดการ

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



หมายเหตุ: ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.tisco.co.th



คณะกรรมการบริหาร

ทำหน้าที่พิจารณาและนำเสนอแผนกลยุทธ์ ตลอดจนทบทวนและกำกับดูแลแผนธุรกิจและงบประมาณของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้กลุ่มทิสโก้มีผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์ และการปฏิบัติตามนโยบาย กฎหมาย กฎเกณฑ์ ตลอดจนหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงกลิ่นกรองหรืออนุมัติสินเชื่อ ปรับโครงสร้างหนี้ และการลงทุนในแผนธุรกิจ



คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

ทำหน้าที่ดูแลให้คำแนะนำคณะกรรมการบริษัทในการทบทวนและกำหนดกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี ตลอดจนติดตามผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยงให้ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทถึงฐานะความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ภายใต้ความไม่แน่นอนทั้งปัจจัยภายในและภายนอก เสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทิสโก้ ซึ่งมีการทบทวนให้มีความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ



คณะกรรมการตรวจสอบ

ทำหน้าที่อย่างเป็นอิสระในการกำกับดูแลและสอบทานรายงานทางการเงิน การควบคุมภายใน และการตรวจสอบรายการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกลุ่มทิสโก้



คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน

ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าตอบแทนของกรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้ และผู้บริหารระดับสูง เพื่อสร้างมูลค่าระยะยาวให้กับบริษัท รวมทั้งกำกับดูแลนโยบายและหลักเกณฑ์ในการสรรหากรรมการและผู้บริหารระดับสูง และการพิจารณาความเป็นอิสระของกรรมการ ตลอดจนกระบวนการคัดเลือกให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับบริษัท หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ดูแลการสืบทอดตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้และผู้บริหารระดับสูง การทบทวนแผนการสืบทอดตำแหน่งงาน การติดตามดูแลการดำเนินการตามวิสัยทัศน์ทางด้านทรัพยากรบุคคล รวมทั้งแผนพัฒนากรรมการและผู้บริหารของกลุ่มทิสโก้

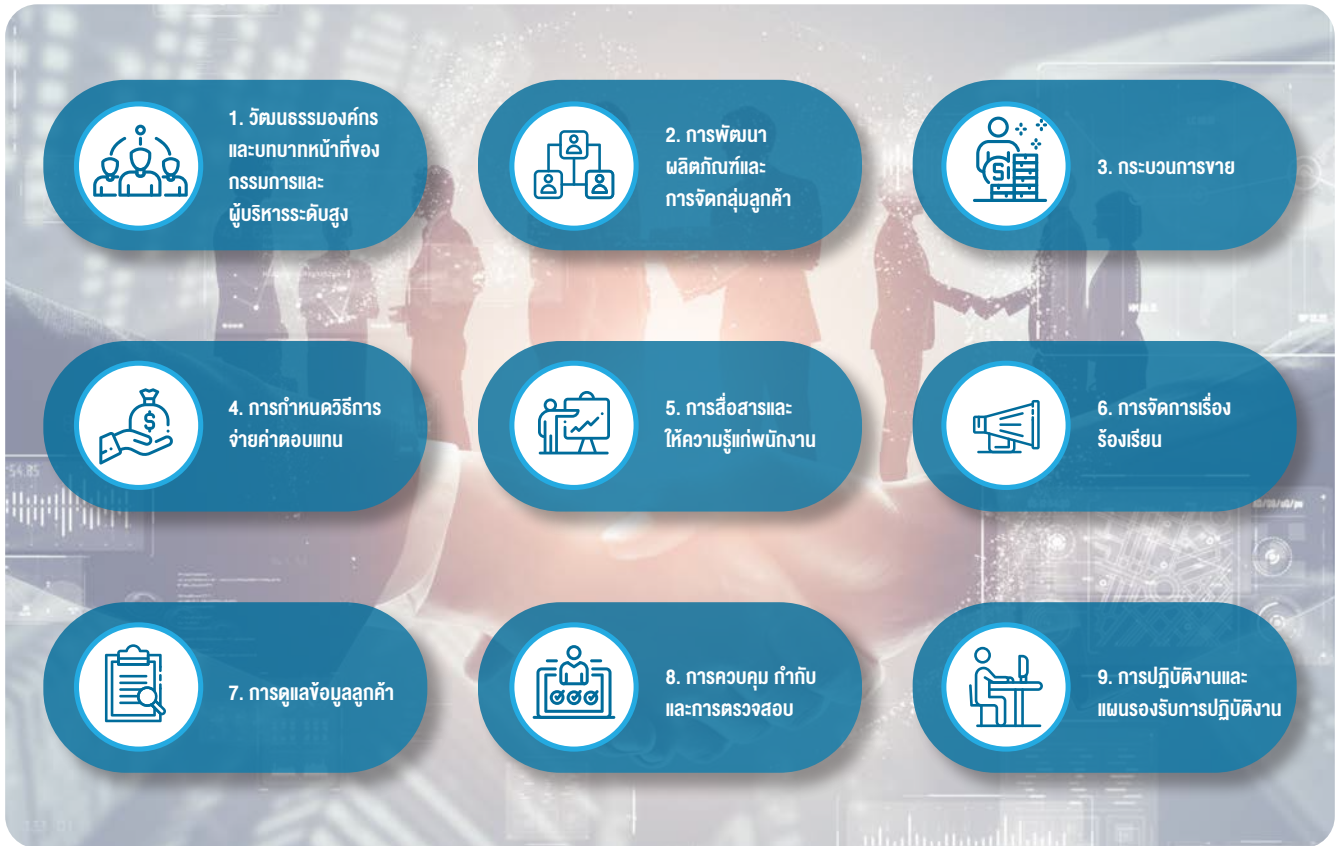


คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ทำหน้าที่กำกับดูแล ปรับปรุง และพัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติในด้านการกำกับดูแลกิจการ และการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้ให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับประเทศและสากล รวมถึงการดำเนินการต่างๆ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น ทั้งนี้สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์ได้จากเว็บไซต์บริษัทที่ www.tisco.co.th

การกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

9 แนวทางปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม



ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่โปร่งใสและเป็นธรรม กลุ่มทิสโก้ได้รับแนวปฏิบัติที่ดีของอุตสาหกรรมเกี่ยวกับแนวนโยบายการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ซึ่งประกาศโดยธนาคารแห่งประเทศไทย มาประยุกต์และกำหนดเป็นนโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมที่คำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนให้ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ทั้ง 9 ด้านสอดคล้องตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ได้แก่ 1) วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของ กรรมการและผู้บริหารระดับสูง 2) การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า 3) กระบวนการขาย 4) การกำหนดวิธีการจ่ายค่าตอบแทน 5) การสื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงาน 6) การจัดการเรื่องร้องเรียน 7) การดูแลข้อมูลลูกค้า 8) การควบคุม กำกับ และการตรวจสอบ และ 9) การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับพนักงานทั้งองค์กรและสร้างการตระหนักรู้ถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่กำหนด มีการกำหนดให้สร้างเสริมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการกำกับการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดและเข้มงวด โดยเริ่มตั้งแต่การปฐมนิเทศพนักงานที่เข้าใหม่ การจัดประชุมชี้แจงเพื่อซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตรงกัน การจัดอบรมพนักงานบริการให้เข้าใจกระบวนการและขั้นตอนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการก่อนการขาย ระหว่างการขาย และบริการหลังการขาย การกำหนดแนวปฏิบัติและข้อกำหนดต่างๆ เพื่อให้พนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานศึกษาและปฏิบัติตาม รวมถึงการจัดให้พนักงานทุกคนเข้ารับการทดสอบความเข้าใจผ่านแบบทดสอบในระบบอีเลิร์นนิ่งของบริษัทเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน และจัดให้มีกระบวนการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three Lines of Defense) เพื่อติดตาม ควบคุม และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน



กลุ่มทิสโก้ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสมาตลอดระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ โดยยึดหลักปฏิบัติตามแนวนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยได้รับการรับรองเป็นสมาชิกต่อเนื่องเป็นครั้งที่สามจากคณะกรรมการแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย หรือ Thai Private Sector Collective Action Against Corruption (CAC)

การดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ในนั้น มุ่งมั่นและผลักดันให้เกิดแนวปฏิบัติที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกส่วนงานภายในองค์กร มีการปลูกฝังให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยกำหนดเป็นหนึ่งในค่านิยมขององค์กรและระบุเป็นแนวปฏิบัติในคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงาน กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านคอร์รัปชัน รวมถึงนโยบายงดรับของขวัญในทุกเทศกาล (No Gift Policy) โดยสาระสำคัญของนโยบายและแนวปฏิบัติต่างๆ มีการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การประกาศบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และสื่อการเรียนรู้ภายในองค์กร เป็นต้น รวมถึงการบรรจุการทดสอบความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลประจำปีของพนักงาน (Compulsory KPI) โดยในปี 2564 มีจำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมรูปแบบออนไลน์ทั้งหมด 4,807 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด และจัดอบรมในรูปแบบ Virtual Event ให้กับกรรมการ ผู้บริหาร และหัวหน้างานจำนวน 137 คน ในหัวข้อ “บทบาทผู้บริหารและพนักงานในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน” เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 เพื่อตอกย้ำเจตนารมณ์และสร้างความเข้าใจในความสำคัญของการต่อต้านคอร์รัปชันมากยิ่งขึ้น รวมถึงรับทราบแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันมีการเปิดเผยไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทในส่วนการกำกับดูแลกิจการเพื่อเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ www.tisco.co.th



กลุ่มทิสโก้ผลักดันให้เกิดการต่อยอดการดำเนินธุรกิจที่ต่อต้านคอร์รัปชันไปยังบริษัทคู่ค้า โดยได้จัดส่งจรรยาบรรณคู่ค้าที่ได้ผนวกการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันไปยังบริษัทคู่ค้าแต่ละราย เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ และขอความร่วมมือจากบริษัทคู่ค้าให้ลงนามรับทราบและร่วมปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณคู่ค้า ทั้งนี้ ในกระบวนการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทคู่ค้าที่เป็นผู้ให้บริการภายนอก กำหนดให้บริษัทคู่ค้าต้องประเมินตนเองในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านคอร์รัปชัน นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังแสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันผ่านการร่วมกิจกรรมกับองค์กร สมาคม หรือกลุ่มความร่วมมืออื่นที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง โดยปี 2564 เป็นปีที่ 11 ที่กลุ่มทิสโก้ได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเอกชนในการแสดงออกถึงการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนของสังคมเกิดความตื่นตัว พร้อมปรับเปลี่ยนค่านิยมที่ไม่ยอมรับการโกงทุกรูปแบบ โดยในปีนี้นี้กลุ่มทิสโก้ได้เข้าร่วมกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชัน 2564 ภายใต้แนวคิด “คับเด็กสร้างชาติ” เมื่อวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2564 ในรูปแบบ Online Event ผ่าน Facebook Live ทางเฟสบุ๊กองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (<https://www.facebook.com/act.anticorruptionThailand>)



นโยบายการแจ้งเบาะแส

กลุ่มทิสโก้กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแส (Whistleblowing Policy) ที่ระบุนครอบคลุมถึงกระบวนการและช่องทางการแจ้งเบาะแส รวมทั้งมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส เพื่อส่งเสริมให้มีการรายงานและการแก้ไขปัญหากรณีพบเห็นรายการผิดปกติของการปฏิบัติงานที่เข้าข่ายเป็นการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ โดยนโยบายดังกล่าวมีการสื่อสารให้บุคคลภายนอกและพนักงานรับทราบ ดังนี้

บุคคลภายนอก

สื่อสารผ่านเว็บไซต์ขององค์กร โดยกลุ่มทิสโก้มีการสื่อสารช่องทางการติดต่อธนาคาร กรณีพบเห็นการปฏิบัติงานที่อาจเป็นการกระทำผิดกฎหมาย กฎเกณฑ์ รวมถึงการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกระทำผิดจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงช่องทางการรับแจ้งเบาะแส ดังนี้



กรณีที่พบเห็นรายการผิดปกติของการปฏิบัติงานที่เข้าข่ายเป็นการกระทำทุจริต การกระทำผิดกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ขององค์กร รวมถึงแต่ไม่จำกัดการประพฤติมิชอบใดๆ ซึ่งสามารถดำเนินการโดยส่งหนังสือมายัง

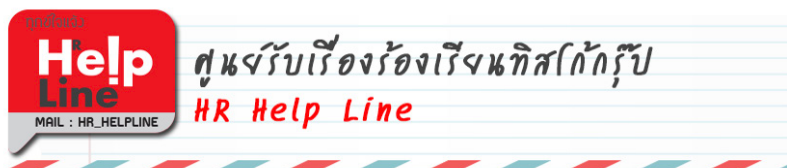
ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือส่งมาที่ หน่วยงานกำกับ บมจ.ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป
เลขที่ 48/49 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500



พนักงาน

สื่อสารผ่านอินทราเน็ตขององค์กรและการอบรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

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



กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับเบาะแสที่ได้รับผ่านช่องทางต่างๆ โดยดำเนินการตรวจสอบอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ภายหลังจากตรวจสอบ หากพบว่าเป็นการปฏิบัติงานที่พนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริต จะพิจารณาดำเนินการลงโทษทางวินัยตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร ซึ่งในปี 2564 ไม่พบการร้องเรียนการปฏิบัติงานที่มีชอบของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางการรับแจ้งเบาะแสดังกล่าว

การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการ การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤต



ความเสี่ยงอุบัติใหม่

กลุ่มทีเอสซีตระหนักและเตรียมการเพื่อรับมือกับความเสี่ยงอุบัติใหม่ (Emerging Risk) รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของโลก (Mega Trend) โดยติดตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและทวีความผันผวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงต่างๆ อันอาจสร้างความเสียหายหรือส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานธุรกิจ และนำมาพิจารณาในการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือหรือลดโอกาสหรือผลกระทบจากความเสียดังกล่าวทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยในปี 2564 กลุ่มทีเอสซีได้ระบุความเสี่ยงอุบัติใหม่ และแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้

1. โรคอุบัติใหม่หรืออุบัติซ้ำ

โรคอุบัติใหม่คือความเสี่ยงจากโรคติดต่อที่พบการเกิดขึ้นใหม่ หรือเกิดขึ้นซ้ำ และมีอัตราการแพร่ระบาดที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงโรคติดต่อที่เกิดจากการดื้อยาหรือมีแนวโน้มพบมากขึ้นในอนาคตอันใกล้ ตัวอย่างเช่น ไข้หวัดนก โรคไวรัสซาร์ส และการแพร่ระบาดของโควิด 19 เป็นต้น

ในปี 2564 จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ที่ส่งผลกระทบในวงกว้างต่อเศรษฐกิจและภาคธุรกิจต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รวมถึงภาคอุตสาหกรรมทางการเงิน ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำยังส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงปัญหาทางสังคมและความเป็นอยู่ของประชาชนจากการลดลงของรายได้ ที่เป็นผลจากการเพิ่มขึ้นของอัตราการว่างงาน และซ้ำเติมภาวะวิกฤตของหนี้ภาคครัวเรือนซึ่งอยู่ในระดับสูงอยู่เดิมให้เพิ่มสูงขึ้นอีก เพื่อบรรเทาผลกระทบดังกล่าว ภาครัฐได้ออกมาตรการช่วยเหลือเฉพาะกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยหรือธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 มาตรการสนับสนุนการจ้างงานผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ เป็นต้น เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบ ให้มีกระแสเงินสดเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการดำรงชีพ และสามารถประกอบอาชีพหรือประกอบธุรกิจของตนได้อย่างต่อเนื่อง จนกว่าภาคเศรษฐกิจและสังคมจะเริ่มฟื้นตัว ซึ่งยังคงต้องใช้ระยะเวลาหนึ่ง แม้ว่าภาวะการแพร่ระบาดจะเริ่มคลี่คลายลง

กลุ่มทีเอสซีมีความตื่นตัวและให้ความสำคัญ ตลอดจนเฝ้าติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางเศรษฐกิจ ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างระมัดระวัง โดยกำหนดมาตรการและทบทวนแผนการ



ดำเนินการ วางแผนเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สภาวะวิกฤต รวมถึงเตรียมความพร้อมในการตอบสนองต่อเครื่องมืองกระตุ่นเศรษฐกิจจากภาครัฐและธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งการลดภาระหรือเลื่อนการชำระหนี้ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เสริมสภาพคล่องผู้ประกอบการ SMEs และมาตรการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ รวมถึงมาตรการจัดตั้งกองทุนเสริมสภาพคล่องตราสารหนี้ภาคเอกชน (Corporate Bond Stabilization Fund: BSF) เพื่อลดผลกระทบต่อเสถียรภาพของตลาดตราสารหนี้ภาคเอกชนจากสถานการณ์ที่คาดไม่ถึง

2. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

การปฏิรูปหรือเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและโมเดลธุรกิจแบบใหม่ เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในปัจจุบันซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อรองรับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการใช้ชีวิตในวิถีใหม่จากภาวะการแพร่ระบาดของโควิด 19 ที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตและมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการด้านดิจิทัลและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น กลุ่มทีเอสซีได้ศึกษาและเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงโดยการพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงิน รวมถึงช่องทางการให้บริการด้านดิจิทัลด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น Cloud Computing เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังเพิ่มโอกาสความเสี่ยงจากภัยคุกคาม



ทางไซเบอร์ที่อาจสร้างความเสียหายต่อโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ และระบบปฏิบัติงาน เช่น Ransomware และการละเมิดความปลอดภัย หรือการโจรกรรมข้อมูลส่วนตัว เป็นต้น ทั้งนี้ ทิสโก้ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act) โดยเตรียมความพร้อมในการศึกษาและติดตามประเมินความเสี่ยง เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งของมาตรการรักษาความปลอดภัย ตลอดจนทบทวนปรับปรุงการบริหารจัดการและระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ

3. การเปลี่ยนแปลงหรือความเข้มงวดของกฎเกณฑ์ของทางการ

การดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานทางการได้รับผลกระทบโดยตรงจากการที่ต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือกำหนดมาตรการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ มาตรฐานหรือแนวปฏิบัติที่ประกาศโดยหน่วยงานทางการ ยกตัวอย่างเช่น การประกาศบังคับใช้กฎหมายใหม่หรือปรับปรุงกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับที่มีอยู่ รวมถึงการออกมาตรการเฉพาะกิจภายใต้สถานการณ์พิเศษ เช่น มาตรการช่วยเหลือด้านสินเชื่อสำหรับลูกหนี้รายย่อยและธุรกิจ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 และการสนับสนุนให้เกิดการตกลงร่วมกันของภาคการเงินในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking - Responsible Lending) เป็นต้น กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของทางการ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อตกลง มาตรฐาน และแนวปฏิบัติที่ดีของอุตสาหกรรม ตลอดจนกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ

4. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ภัยพิบัติทางธรรมชาติที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน มีแนวโน้มการเกิดถี่ขึ้นและทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น โดยที่ภัยพิบัติดังกล่าวส่งผลต่อความเสี่ยงที่เพิ่มสูงขึ้น กล่าวคือความเสี่ยงอันอาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งที่เป็นภัยคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อธนาคารทั้งทางตรงต่อสินทรัพย์ที่จับต้องได้ (Physical Risk) อันส่งผลกระทบต่อให้เกิดความเสียหายโดยตรงต่อภาคธุรกิจผ่านห่วงโซ่อุปทาน อาทิ น้ำท่วม ที่ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจลูกค้าธนาคาร และความเสี่ยงทางอ้อมอันเนื่องมาจากการส่งผ่านของความเสี่ยงทางกายภาพจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Transition Risk) อันส่งผลกระทบต่อฐานะเปรียบเทียบของทางการในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมในระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-Carbon Economy) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนประกอบธุรกิจในรูปแบบต่างๆ หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจ

กลุ่มทิสโก้ตระหนักถึงความสำคัญของความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งจะกระทบต่อภาพลักษณ์และความเสียหายด้านการเงิน ต่อธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยกลุ่มทิสโก้เริ่มต้นบูรณาการจากแผนกการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมเข้าสู่ระบบปฏิบัติการ โดยการใช้กระบวนการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่ครอบคลุมกิจกรรมที่ส่งผลโดยตรงต่อการประหยัดพลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อีกทั้งยังเข้าไปมีส่วนร่วมในการส่งเสริมชุมชนที่กลุ่มทิสโก้ดำเนินธุรกิจอยู่ ให้มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ตลอดจนสร้างความตระหนักให้กับพนักงานให้รู้จักการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้กลุ่มทิสโก้จะดำเนินการพิจารณาศึกษาแนวทางในการยกระดับการจัดการความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในลำดับต่อไป

5. ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

ในยุคสมัยที่วิถีชีวิตของคนในสังคมพึ่งพาดิจิทัลเพิ่มขึ้น อีกทั้งสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 จึงส่งผลต่อการดำเนินชีวิตในวิถีใหม่นั้น มีแนวโน้มที่อาจเกิดความเสี่ยงและความเสียหายจากภัยคุกคามทางไซเบอร์มากขึ้น อาชญากรรมทางไซเบอร์ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการโจมตีให้มีความรวดเร็วและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เช่น การโจมตีไปยังกลุ่มคนโดยใช้การหลอกลวงข้อมูลจากลูกค้านาคาด้วยวิธีฟิชซิง (Phishing)

การโจมตีเรียกค่าไถ่ (Ransomware) และอื่นๆ ที่ทยอยความรุนแรงมากขึ้นในโลกดิจิทัล ซึ่งส่งผลกระทบต่อลูกค้าและองค์กร อีกทั้งอาจสร้างความเสียหายต่อธนาคารได้ในหลายระดับ เช่น การหยุดชะงักของบริการธนาคาร หรือความสูญเสียทั้งด้านการเงิน และความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร



กลุ่มทีเอสซีได้กำหนดมาตรการเพื่อบริหารความเสี่ยงและจัดการภัยคุกคามด้านไซเบอร์ โดยได้จัดให้มีแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และมีความต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถระบุ และประเมินความเสี่ยง พร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการรับมือกับความเสี่ยงด้านไซเบอร์ที่พบ เพื่อควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ทีเอสซียอมรับได้ (Risk Appetite) ผ่านหลักการสำคัญอันประกอบไปด้วย การกำหนดขอบเขตในการบริหารจัดการความเสี่ยง (Scoping of Risk Management) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) การจัดการความเสี่ยง (Risk Treatment) การติดตามและทบทวนความเสี่ยง (Risk Monitoring and Review) และการรายงานความเสี่ยง (Risk Reporting) โดยดำเนินการภายใต้หลักการด้านความมั่นคงปลอดภัยด้วยการรักษา

ความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) ของข้อมูลและระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งยังมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ตระหนักรู้เท่าทันภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่องในทุกระดับ ตั้งแต่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน



การบริหารความเสี่ยง

กลุ่มทีเอสซีให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารความเสี่ยงองค์กรโดยรวมในภาวะความหลากหลายทางธุรกิจและการเงิน และคำนึงถึงความสมดุลระหว่างความต้องการที่จะขยายธุรกิจกับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความเสี่ยง โดยมีการพัฒนาเครื่องมือที่เป็นมาตรฐานในการบริหารความเสี่ยงด้วยการใช้แบบจำลองภายในซึ่งเป็นไปตามหลักปฏิบัติทางธุรกิจและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังได้วางโครงสร้างและนโยบายในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรอย่างเหมาะสมและชัดเจน พร้อมรองรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปีที่ผ่านมา จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ซึ่งกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจอย่างรุนแรงนั้น กลุ่มทีเอสซีได้เร่งดำเนินการบรรเทาความเดือดร้อนของลูกค้าที่ได้รับผลกระทบผ่านมาตรการช่วยเหลือต่างๆ เช่น การปรับโครงสร้างหนี้ ลดภาระการผ่อนชำระ ยกเว้นค่าธรรมเนียม เป็นต้น ในขณะที่เดียวกัน กลุ่มทีเอสซียังคงรักษาระดับเงินกองทุนและเงินสำรองในระดับสูงเพื่อรองรับความเสี่ยงที่เพิ่มสูงขึ้นในภาวะวิกฤตนี้อีกด้วย ทั้งนี้ การบริหารความเสี่ยงองค์กรได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องภายใต้หลักความระมัดระวัง และเป็นไปตามกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี รวมถึงได้ดำเนินการทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ครอบคลุมความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมและสังคม และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมและสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน

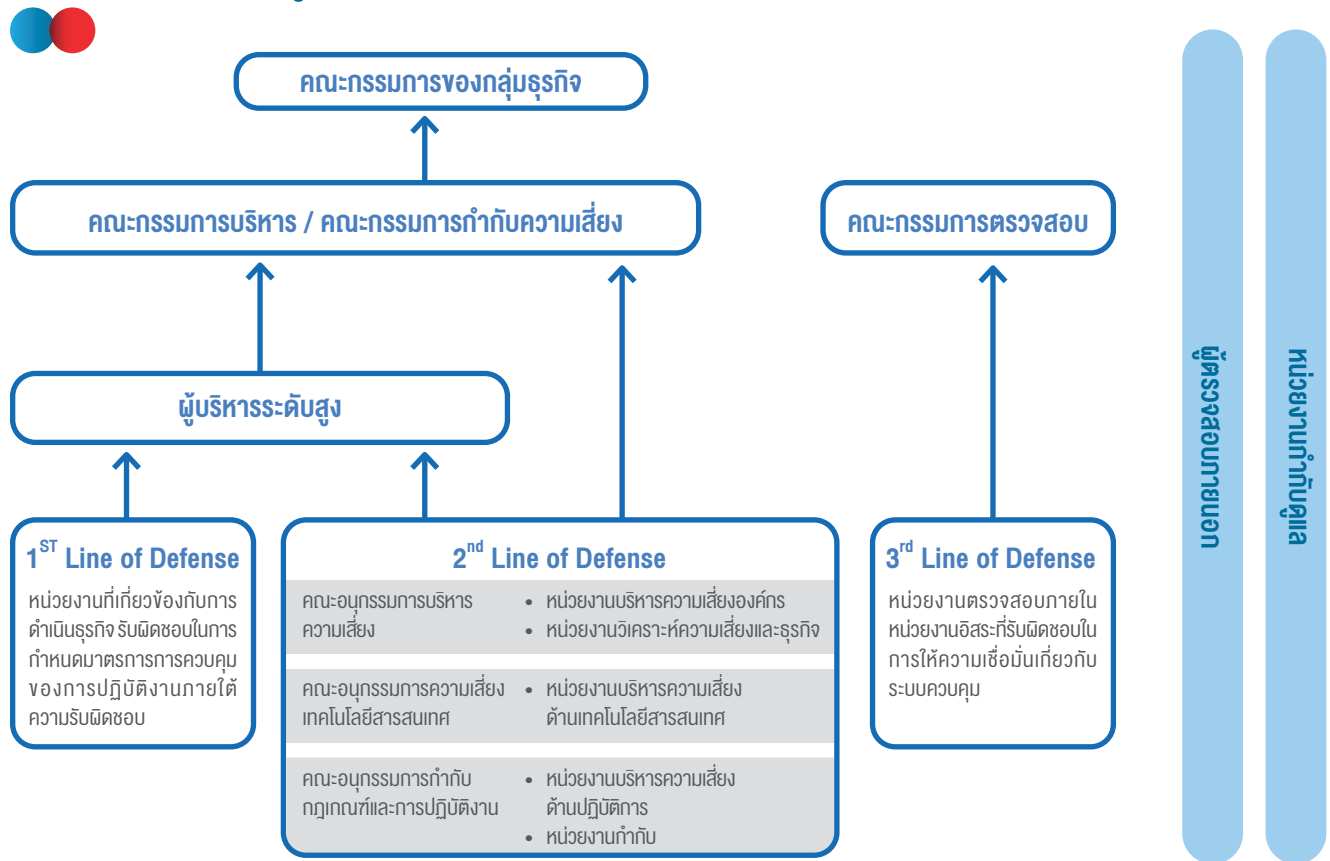


โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง

กลุ่มทีสโก้กำหนดโครงสร้างของการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง รวมถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของ คณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแนวทางป้องกันและควบคุมความเสี่ยง 3 ชั้น (Three Lines of Defense) โดยมี คณะกรรมการบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) รวมถึงคณะกรรมการธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ทำหน้าที่ในการดูแลความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในในภาพรวมของกลุ่มทีสโก้ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลทั้งความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงโดยรวมขององค์กร และความเสี่ยงระดับรายการของแต่ละ ประเภทความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและคณะอนุกรรมการที่ปรึกษาสำหรับธุรกิจต่างๆ ทำหน้าที่ดูแลการบริหาร ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ของทั้งองค์กรและของแต่ละสายงาน

ในส่วนของการกำกับดูแลความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (Risk Oversight Committee) อันประกอบไปด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความชำนาญในด้านความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสถาบันการเงิน ทำหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ กรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงของสถาบันการเงินและดูแลให้ผู้บริหารปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง ซึ่งจะมีคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย สอดคล้อง กับกลยุทธ์ การดำเนินธุรกิจ รวมถึงการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง สำหรับการกำกับดูแลความเสี่ยงในระดับรายการนั้น มีการมอบหมายให้คณะอนุกรรมการและผู้รับมอบอำนาจเฉพาะกิจเป็นผู้ดูแล เช่น คณะอนุกรรมการพิจารณาสินเชื่อ คณะอนุกรรมการพิจารณาสินเชื่อที่มีปัญหา และคณะอนุกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน เป็นต้น ทั้งนี้ ระบบ บริหารความเสี่ยงทั้งหมดได้รับการสอบทานโดยคณะกรรมการตรวจสอบผ่านการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบ ภายใน และรายงานตรงต่อคณะกรรมการของบริษัทเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงโดยรวม

โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง





กระบวนการบริหารความเสี่ยง

กลุ่มทีเอสโก้มีการกำหนดแนวทางและกระบวนการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย

การระบุความเสี่ยง



สำหรับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ กับลูกค้าและผู้ค้าที่อาจเกิดขึ้น ความเสี่ยงที่สำคัญของกลุ่มทีเอสโก้ อาทิ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การประเมินและวิเคราะห์ผลกระทบของความเสี่ยง



โดยประเมินความเป็นไปได้ของโอกาสที่จะเกิด (Likelihood Score) และระดับความรุนแรงของผลกระทบ

การจัดการความเสี่ยง



กลุ่มทีเอสโก้มีการกำหนดแนวทางการจัดการความเสี่ยงโดยแบ่งระดับความสำคัญของการจัดการตามผลการประเมินความเสี่ยง โดยกำหนดให้ต้องมีการกำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยงให้มีระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

การติดตาม/รายงาน/ควบคุมความเสี่ยงประเภทต่างๆ



โดยมีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator) และเพดานความเสี่ยง (Risk Limit) มีกระบวนการติดตามความเสี่ยงให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และมีการกำหนดกระบวนการรายงานไปยังผู้เกี่ยวข้องและผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างทันการณ์



การเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงในองค์กร

กลุ่มทีเอสโก้ให้ความสำคัญในการเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในระดับต่างๆ ผ่านการสื่อสาร การจัดอบรมให้ความรู้ และผนวกเรื่องการบริหารความเสี่ยงเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงาน

การสื่อสาร

กลุ่มทีเอสโก้มีการกำหนดช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงหลายช่องทาง เช่น อินทราเน็ตขององค์กร ป้ายประกาศ เพื่อเผยแพร่นโยบายและหลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งมีช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้บริหาร พนักงาน และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงในรูปแบบของการจัดประชุมหรืออื่นๆ แล้วแต่กรณี เพื่อให้รับทราบถึงสถานการณ์และแนวทางการดำเนินการบริหารความเสี่ยงของสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงสถานการณ์ฉุกเฉิน

การจัดอบรมให้ความรู้

คณะกรรมการ ได้รับการอบรมหลักสูตรภายนอกและการจัดสัมมนา โดยเน้นในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ การพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร และ Security Awareness เป็นต้น

ผู้บริหารระดับสูง ได้รับความรู้ในเรื่องกฎเกณฑ์ใหม่หรือที่มีการเปลี่ยนแปลงและแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ได้มีการพัฒนาปรับปรุงใหม่ผ่านการเข้าร่วมประชุมในคณะกรรมการชุดย่อย เช่น คณะอนุกรรมการ

บริหารความเสี่ยง คณะอนุกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน และคณะอนุกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology & Infrastructure Committee) เป็นต้น

พนักงาน ได้รับการอบรมหลักสูตรต่างๆ ผ่านระบบการจัดการเรียนรู้ (Learning Management System: LMS) และการจัดสัมมนา เช่น กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันโดยในปี 2564 มีพนักงานที่ได้รับการอบรมทั้งสิ้น 4,807 คน

การปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยงภายในองค์กร

แนวทางการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทีเอสโก้กำหนดให้ทุกหน่วยงานรับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงานตนเอง และต้องดำเนินธุรกิจภายใต้เพดานความเสี่ยงสูงสุดที่ถูกกำหนดโดยคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง ทั้งนี้ เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการร่วมรับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร หน่วยงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยง

ในแต่ละด้าน และมีการรายงานภาพรวมของการบริหารจัดการความเสี่ยง ให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อสร้าง การตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงในระดับ พนักงาน กลุ่มที่สก็๊ได้ผนวกระบวนการในการบริหารและจัดการ ความเสี่ยงเข้ากับหลักเกณฑ์ในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน (KPI) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ บริการลูกค้า



แนวทางการออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่

แนวทางการออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มที่สก็๊นั้น ต้องผ่านการพิจารณาความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่นั้นๆ รวมถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล และได้รับการเห็นชอบจากผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ก่อนได้รับความเห็นชอบแนวทางในการดำเนินการจากรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายควบคุมการเงินและบริหาร ความเสี่ยง (Chief Financial Officer) และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส สายสำนักกำกับดูแลกิจการ (Chief Governance Officer) อย่างไรก็ตาม ก่อนการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือนำกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ไป ดำเนินการ หน่วยงานธุรกิจต้องดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและนำเสนอข้อมูล ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ พร้อมแนวทางการบริหารความเสี่ยงนั้นต่อคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง หรือ คณะอนุกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงานเพื่ออนุมัติ ทั้งนี้ ในกรณีที่ธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานใหม่นั้นมีประเด็นทางด้านเครดิต สายงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการขออนุมัติ ตามแนวทางการอนุมัติสินเชื่อที่กำหนด

กระบวนการเสนอธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่

 <p>ขั้นตอนที่ 1 การเสนอธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ หรือ กระบวนการ ปฏิบัติงานใหม่</p>	 <p>ขั้นตอนที่ 2 การเห็นชอบโดย ผู้บริหารสายธุรกิจ</p>	 <p>ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงโดย คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล</p>	 <p>ขั้นตอนที่ 4 การให้ความเห็นชอบ โดยรองกรรมการ ผู้จัดการใหญ่ สายควบคุมการเงิน และบริหารความเสี่ยง และผู้ช่วยกรรมการ ผู้จัดการใหญ่อาวุโส สายสำนักกำกับ ดูแลกิจการ</p>	 <p>ขั้นตอนที่ 5 การอนุมัติโดย คณะกรรมการ ที่เกี่ยวข้อง</p>	 <p>ขั้นตอนที่ 6 หน่วยธุรกิจนำไป ดำเนินการ</p>
--	---	--	--	---	--

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ



ทีเอสซีเป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงิน จึงให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินการหรือการให้บริการลูกค้า กลุ่มทีเอสซีกำหนดกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจแบบรวมศูนย์ โดยมีการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและสอบทานอย่างสม่ำเสมอ มีการกำหนดกระบวนการในการรับมือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและแผนการกู้คืนให้สามารถดำเนินธุรกิจ สถานการณ์ฉุกเฉิน และการกลับเข้าสู่ภาวะปกติ โดยจัดให้มีการทดสอบแผนเป็นประจำทุกปี มีการกำหนดกระบวนการในการประเมินความเสี่ยงของเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและจัดเตรียมแผนการจัดการเพื่อลดความเสี่ยง มีการกำหนด Crisis Management Team ทำหน้าที่ในการพิจารณาและอนุมัติการดำเนินการตามแผนงานต่างๆ ในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉินภายใต้การนำเสนอและประเมินสถานการณ์โดย Business Continuity Management Team (BCM Team)

นอกเหนือจากการจัดให้มีแผนงานรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องแล้ว กลุ่มทีเอสซียังตระหนักถึงผลกระทบที่อาจมีต่อความปลอดภัยของพนักงานลูกค้า รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ จึงได้มีการกำหนดแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของแผนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการกรณีเกิดภาวะการฉุกเฉินในรูปแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ทั้งภายในและภายนอก เช่น โรคระบาด ภัยพิบัติทางธรรมชาติ เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการรักษาความปลอดภัยและลดความเสี่ยงจากการความสูญเสียใดๆ ที่อาจเกิดขึ้น และได้จัดทำประกันภัยที่ครอบคลุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภัยพิบัติทางธรรมชาติเพื่อรองรับผลกระทบหรือความเสียหายต่อองค์กร โดยมีมูลค่าทุนประกันรวมประมาณ 450 ล้านบาท

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก ตั้งแต่ปลายปี 2562 กลุ่มทีเอสซีโดย BCM Team ได้ติดตามสถานการณ์และประเมินความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และได้ประกาศใช้แผน BCP ในลักษณะบูรณาการ โดยมีการดำเนินการตามมาตรการต่างๆ เข้มขันตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การแพร่ระบาด เช่น การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของพนักงาน การอนุโลมให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home) การแบ่งแยกพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงานให้ปฏิบัติตามละพื้นที่เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ ตลอดจนกำหนดจุดคัดกรองในการเข้าพื้นที่สำนักงาน และสาขา นอกจากนี้ มาตรการเกี่ยวกับพนักงานและสถานประกอบการแล้ว กลุ่มทีเอสซียังกำหนดมาตรการการดูแลลูกค้าอย่างเข้มงวด โดยกำหนดให้มีการวัดใช้ ลงทะเบียน



เข้ารับบริการผ่านแอปพลิเคชันไทยชนะ การเว้นระยะห่างเมื่อเข้าใช้บริการ และการจัดให้มีอุปกรณ์ฆ่าเชื้อไว้ให้บริการ ถึงแม้ปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดมีแนวโน้มผ่อนคลายลง กลุ่มทีเอสซียังคงดำเนินการตามมาตรการสำคัญ และมีการติดตามประเมินสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อความปลอดภัยทั้งของพนักงานและผู้เข้าใช้บริการต่างๆ ของกลุ่มทีเอสซี อีกทั้งกลุ่มทีเอสซียังเข้าใจถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจที่มีต่อสังคม จึงได้ออกแคมเปญเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการสินเชื่อของลูกค้า ทั้งลูกค้าองค์กร SMEs และรายย่อย เช่น โครงการพักชำระหนี้ ปรับโครงสร้างหนี้ และคืนรถขบหนี้ เป็นต้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ช่วยให้ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียสามารถผ่านพ้นวิกฤตสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ไปด้วยกัน

การกำกับดูแล และการบริหารจัดการข้อมูลแบบบูรณาการ



การดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินในปัจจุบันต้องใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน เนื่องจากมีการขยายตัวของบริการให้บริกาในช่องทางดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป การใช้ข้อมูลจึงมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านข้อมูลทั้งในเรื่องของปริมาณของข้อมูล (Volume) ความหลากหลายของรูปแบบข้อมูล (Variety) ความเร็วของการเปลี่ยนแปลงในวงจรชีวิตข้อมูล (Velocity) และคุณภาพของข้อมูล (Data Quality) รวมถึงความถูกต้องของข้อมูลวิเคราะห์ที่ใช้สำหรับการตัดสินใจ และทำความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าผ่าน AI และ Machine Learning จึงได้กำหนดนโยบายและกรอบแนวทางการปฏิบัติ

เกี่ยวกับการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance and Data Management Framework) ในรูปแบบบูรณาการ

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเป็นเอกภาพของข้อมูลทั้งองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพ และเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม ช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ กลุ่มทิสโก้มีหน่วยงานดูแลรับผิดชอบการกำกับดูแลและบริหารจัดการด้านข้อมูล เพื่อผลักดันให้เกิดธรรมาภิบาลข้อมูลในองค์กรตามแนวทางการกำกับดูแลข้อมูลเพื่อการนำข้อมูลต่างๆ ขององค์กรไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัยและเกิดประโยชน์สูงสุด

การกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูล (Data Governance and Data Management Framework) ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ดังนี้

1. การกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance)

มีคณะกรรมการที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลข้อมูลและคณะทำงานการกำกับดูแลข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance Office) และผู้บริการข้อมูล (Data Stewards) เพื่อทำหน้าที่ปฏิบัติงานด้านข้อมูล รวมถึงการกำกับดูแลข้อมูลให้เป็นตามนโยบาย และแนวปฏิบัติการกำกับดูแลข้อมูล โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพข้อมูล (Data Quality) และความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) และมีการปรับปรุงหรือพัฒนาให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อการกำกับดูแลข้อมูลขององค์กรอย่างเป็นระบบ ระเบียบ สร้างความมั่นใจกับเจ้าของข้อมูล หรือลูกค้าในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่การวางแผนงาน การปฏิบัติงานการกำกับดูแลข้อมูล การตรวจสอบการกำกับดูแลข้อมูลอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับขนาด ลักษณะ การดำเนินธุรกิจ ความซับซ้อนของธุรกิจ

2. การบริหารจัดการข้อมูลตามวงจรชีวิตของข้อมูล (Data Management)

เพื่อใช้ข้อมูลวิเคราะห์ในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของธุรกิจ กลุ่มทิสโก้จึงกำหนดแนวทางการบริหารจัดการข้อมูลตลอดวงจรชีวิตของข้อมูล (Data Life Cycle) ตั้งแต่การสร้าง การจัดเก็บ การประมวลผลการใช้งาน การเผยแพร่ การจัดเก็บถาวร และการทำลายข้อมูล ให้เป็นมาตรฐาน และมั่นคงปลอดภัยเหมาะสมกับระดับชั้นข้อมูล (Data Classification) และปฏิบัติตามที่กำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงนโยบาย หรือกฎระเบียบของทางการ

การกำกับดูแลข้อมูลและประสิทธิผล (Data Governance)



การบริหารจัดการข้อมูลตามวงจรชีวิตของข้อมูล (Data Management)

1. กำหนดความต้องการข้อมูลของธุรกิจ (Data Identification)
2. จัดลำดับชั้นความลับของข้อมูล (Data Classification)
3. กำหนดความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Data Security and Privacy)
4. กำหนดการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล (Data Quality)



แม้ว่าเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ในประเทศไทย ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการปฏิบัติงาน ทีเอสทีก็ยังคงมุ่งมั่นในการดำเนินการจัดการกำกับดูแลข้อมูล โดยในปี 2564 การกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูล (Data Governance and Data Management) ได้มีการดำเนินการดังนี้



ทบทวนแนวปฏิบัติการกำกับดูแลข้อมูลและกำหนดมาตรฐานองค์ประกอบของการบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในทางปฏิบัติตามเป้าหมาย ที่มุ่งเน้นให้ครอบคลุมกระบวนการทางธุรกิจ และระบบงานสำคัญ



สร้างความตระหนักรู้และยกระดับความเข้าใจในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลแก่ผู้เกี่ยวข้องที่มีความเสี่ยงสูงและผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านการสัมมนา อบรม และการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) อันจะช่วยส่งเสริมธรรมาภิบาลข้อมูลที่ดีของทีเอสที



แนวปฏิบัติการกำกับดูแลข้อมูลและกำหนดมาตรฐานมีการนำไปใช้ (Enforcement) กับระบบงานต่างๆ ที่พัฒนาขึ้น และจะทยอยมีผลบังคับใช้กับระบบบัญชีสำคัญที่อยู่ตามแผนงานที่เสนออนุมัติ



รายงานผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลและบริหารจัดการข้อมูล รวมถึงการนำเสนอความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และผลจากการจัดการความเสี่ยงที่เชื่อมโยงกับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อคณะอนุกรรมการที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลข้อมูลสำหรับระบบงานที่มีการดำเนินการพัฒนาและใช้งานในปี 2564



การรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลลูกค้า (Customer Data Protection)



กลุ่มทีเอสทีตระหนักและให้ความสำคัญต่อการนำข้อมูลของลูกค้ามาใช้ในการดำเนินงานธุรกิจ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงิน กลุ่มทีเอสทีจึงกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า และพัฒนาเพื่อยกระดับมาตรการรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งจัดตั้งคณะทำงานโครงการ Personal Data Protection ตั้งแต่ปี 2562 เพื่อกทบทวนแนวทางการปฏิบัติงาน และปรับปรุงให้สอดคล้องกับ พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และรายงานต่อคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ แม้ พรบ. จะมีการทยอยระงับระยะเวลาการใช้นับตั้งแต่วันที่ 2565





ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน โดยนำมาใช้เป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทั้งในเรื่องของการดำเนินงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น สร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้ามั่นใจในการใช้บริการของธนาคาร และส่งผลให้เกิดการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ หากขาดการบริหารจัดการที่ดีอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk) และภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threats) ในรูปแบบต่างๆ ดังนั้นทิสโก้จึงได้กำหนดให้ความปลอดภัยทางไซเบอร์เป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักในการดำเนินงานของกลุ่มทิสโก้ โดยให้ความสำคัญต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ การบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ การควบคุมและปกป้องข้อมูลของลูกค้าทั้งที่อยู่ในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยมุ่งเน้นการควบคุมความเสี่ยงทั้งในเชิงการป้องกัน (Prevent) การตรวจจับ (Detect) และการตอบสนอง (Respond) และมีมาตรการรองรับในกรณีที่มีข้อร้องเรียนหรือเหตุการณ์ความเสียหายเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงมีการกำหนดแผนนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่บังคับใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งกลุ่มทิสโก้

โครงสร้างการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูล

กลุ่มทิสโก้มีการจัดโครงสร้างองค์กรภายในให้มีธรรมาภิบาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) โดยมีการจัดโครงสร้างและกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม ตั้งแต่คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงที่ให้ความสำคัญในการผลักดันและยกระดับการบริหารความเสี่ยง รวมถึงมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ 3 ระดับ (Three Lines of Defense) เพื่อให้การปฏิบัติงานและการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างมีระบบและมีความต่อเนื่อง

โดยมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ดังนี้

- การป้องกันความเสี่ยงระดับที่ 1 (1st Line of Defense) ได้แก่ หน่วยงานผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศภายในองค์กร
- การป้องกันความเสี่ยงระดับที่ 2 (2nd Line of Defense) ได้แก่ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยง กำกับดูแล และติดตามการบริหารจัดการความเสี่ยงในภาพรวมขององค์กรโดยครอบคลุมทั้งการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk) และการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk)
- การป้องกันความเสี่ยงระดับที่ 3 (3rd Line of Defense) ได้แก่ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ เพื่อสอบทานการปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระ ครอบคลุมถึงการปฏิบัติงานและการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูล

กลุ่มทิสโก้ยังให้ความสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการและควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความปลอดภัยตามหลักการ “C-I-A Triad” ได้แก่ การรักษาความลับข้อมูล (Confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ (Integrity) และความพร้อมใช้ของข้อมูล (Availability) นอกจากนี้ทิสโก้ยังได้นำกรอบการทำงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security Framework) ตามมาตรฐานสากลมาประยุกต์ใช้ได้แก่ NIST (National Institute of Standards and Technology) และ ISO/IEC 27001 (Information Security Management System) มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงานและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของกลุ่มทิสโก้

IDENTIFY

การระบุ ให้ความสำคัญและวิเคราะห์ว่ามีระบบงานทรัพย์สินหรือข้อมูลใดที่มีความเสี่ยงและอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานหากเกิดการโจมตีทางไซเบอร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการความเสี่ยง และจัดลำดับความสำคัญในการดูแลรักษา

RECOVERY

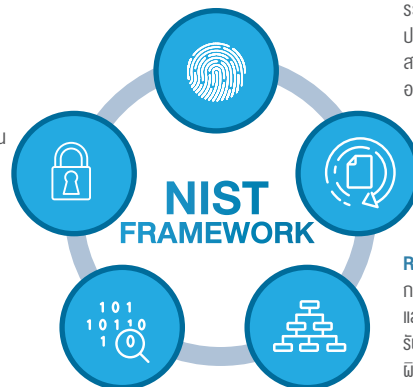
การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการฟื้นฟูระบบให้กลับสู่ภาวะปกติ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

PROTECT

การวางมาตรฐานควบคุม ป้องกัน และรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

DETECT

การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการตรวจจับเหตุการณ์ผิดปกติ เพื่อสามารถตรวจจับเหตุการณ์การโจมตีทางไซเบอร์ได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา



RESPOND

การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการรับมือกับเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น เพื่อควบคุมสถานการณ์ จำกัดความเสียหาย วิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีป้องกัน

นอกจากนี้ ทีเอสทีได้มีการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ มาตรฐาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Information System) ข้อมูล (Data) และระบบงาน (Application) มีผลบังคับใช้ครอบคลุมทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมทั้งการบริหารคู่ค้า (Business Partner) ซึ่งทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสทีต้องปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติดังกล่าว เพื่อลดความเสี่ยงของเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ อาทิ เหตุการณ์ความเสียหายทางไซเบอร์ และเหตุการณ์ความเสียหายข้อมูลรั่วไหล เป็นต้น



การดำเนินงานด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ด้านความเสี่ยงไซเบอร์

กลุ่มทีเอสทียังเน้นย้ำในการสร้างความรู้ ความเข้าใจและความตระหนักรู้ต่อยุคคามทางไซเบอร์ (IT Security Awareness) ให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้รู้เท่าทัน เข้าใจ และช่วยเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีต่อตนเองและองค์กร โดยมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- คณะกรรมการให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยได้เข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตรการสร้างความปลอดภัยด้านความปลอดภัยไซเบอร์สำหรับคณะกรรมการและผู้บริหารเป็นประจำทุกปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการและรับมือภัยไซเบอร์ของอุตสาหกรรมการเงิน การธนาคาร
- กลุ่มทีเอสทีได้จัดให้มีการจำลองสถานการณ์การโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Drill) ให้กับผู้บริหารระดับสูงของธนาคารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการซักซ้อมการปฏิบัติตามกระบวนการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นประจำทุกปี
- จัดทำสื่อการสอนหลักสูตรด้านความปลอดภัยไซเบอร์ในรูปแบบ e-Learning เพื่อให้พนักงานเรียนรู้หลักสูตรขั้นพื้นฐานในการดูแลความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงมีการจัดทำ Security Tips และ Security Alert ในรูปแบบ IT Newsletter & Poster เป็นประจำเพื่อให้พนักงานเข้าใจ เข้าถึงได้ง่าย และรู้เท่าทันภัยไซเบอร์



- มีการทดสอบการรับมือ Phishing ให้กับพนักงานของกลุ่มทีเอสที เพื่อทดสอบ และสร้างความตระหนัก ตลอดจนเป็นการฝึกวิธีการรับมือ เมื่อพนักงานได้รับอีเมลปลอมในสถานการณ์จริงอย่างสม่ำเสมอ โดยจากผลการทดสอบพบว่าพนักงานตระหนัก และระมัดระวังในการสังเกต Phishing Mail มากขึ้น



จากการประเมินและตรวจสอบในปี 2564 ไม่พบเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า การสูญหาย แทรกแซง แก้ไขปลอมแปลงข้อมูล รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง



การให้สินเชื่อ การลงทุนและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

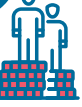


การธนาคารเพื่อความยั่งยืน

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการสร้างความสมดุลในการดำเนินธุรกิจทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม จากสถานการณ์ความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) ที่เกิดขึ้นกำลังกลายเป็นความเสี่ยงที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและการใช้ชีวิตประจำวัน จึงจำเป็นที่ทุกภาคส่วนต้องนำแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาปรับใช้ และร่วมมือกันเพื่อให้เกิดการพัฒนาทางธุรกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อ
กระบวนการพิจารณาสินเชื่ออย่างรอบคอบ
ระมัดระวัง
เพื่อลดความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ในฐานะตัวกลางทางการเงินที่ทำหน้าที่จัดสรรเงินให้แก่ภาคธุรกิจและภาคประชาชน กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่ออย่างรอบคอบ ระมัดระวัง เพื่อลดความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และได้กำหนดนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Lending Policy) ไว้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารและพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล อันเนื่องมาจากการให้สินเชื่อ ซึ่งมีสาระสำคัญครอบคลุมใน 4 ประเด็น 1) บทบาทของผู้นำองค์กรต่อการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ 2) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย 3) กลไกการนำไปปฏิบัติใช้ภายในองค์กร และ 4) ความโปร่งใส เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจทั้งในสินเชื่อรายย่อย (Retail Loan) สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs Loan) และสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ (Corporate Loan) โดยในปี 2564 กลุ่มทิสโก้ได้พิจารณาทบทวนและปรับปรุงแผนนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Responsible Lending Policy) โดยผนวกรวมประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เข้าเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการพิจารณาสินเชื่อ ตลอดจนมีการกำหนดประเภทของสินเชื่อที่กลุ่มทิสโก้ไม่ให้การสนับสนุน (Exclusion List / Prohibited List) แก่ลูกค้าทั้งบุคคลและองค์กรที่มีกิจกรรมทางธุรกิจผิดกฎหมาย ดังนี้

- 1  ความผิดเกี่ยวกับ การพนัน
- 2  ความผิดเกี่ยวกับ การยักยอก
- 3  ความผิดเกี่ยวกับ การค้ามนุษย์
- 4  ความผิดเกี่ยวกับ ยาเสพติด
- 5  ความผิดที่ข้องกับ การก่อการร้าย

ทั้งนี้ ภายหลังจากการอนุมัติสินเชื่อมีกระบวนการติดตามการใช้จ่ายเงินสินเชื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการขอวงเงินสินเชื่อ มีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่กำหนด และมีการพิจารณาทบทวนสินเชื่อและการติดตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีกลไกควบคุมและติดตามการดำเนินงานที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง โดยให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับภาคธุรกิจที่มีความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสูง หรือมีประเด็นอ่อนไหวเป็นพิเศษ (Highly Sensitive Sector)



การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ

สินเชื่อย่อย

กลุ่มทิสโก้ดำเนินธุรกิจด้วยความตระหนักถึงการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ (Responsible Financial Service) อย่างต่อเนื่อง และให้การสนับสนุนนโยบายจากภาครัฐในการร่วมแก้ปัญหาหนี้เกินตัวของภาคครัวเรือน (Responsible Lending Directive: RLD) โดยให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชน การให้สินเชื่อที่คำนึงถึงประโยชน์และให้เป็นธรรมต่อลูกค้า เพื่อผลักดันให้มีการนำหนี้ในระบบกลับสู่ในระบบ นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้มีแนวปฏิบัติในการลดปัญหาหนี้ภาคครัวเรือน (Household Debt) โดยให้ความสำคัญต่อการพิจารณาสินเชื่อควบคู่กับการพิจารณารายได้คงเหลือหลังการชำระหนี้ของลูกค้าแล้วยังมีเงินเหลือพอที่จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่ลำบาก (Affordability) อย่างไรก็ตาม กลุ่มทิสโก้กำหนดแผนในการดำเนินการ ดังนี้

1. พิจารณาทบทวนและปรับปรุงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ
 - 1.1. การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาวงเงินสินเชื่อที่สอดคล้องกับศักยภาพในการชำระหนี้ของลูกค้ารายย่อยอย่างเหมาะสม
 - 1.2. การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งต่อลูกค้าและกลุ่มทิสโก้ โดยไม่กระตุ้นการก่อหนี้เกินความจำเป็น
 - 1.3. การให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ภายใต้ข้อกำหนดเงื่อนไขและกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ การนำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
2. ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยกลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงข้อกำหนดและข้อปฏิบัติที่ถูกต้อง
3. จัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินอย่างต่อเนื่องกับลูกค้า และประชาชนทั่วไปที่สนใจ

มาตรการช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด 19



สินเชื่อเงินทุน ประเภทจำนำทะเบียนรถ และสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

- ปรับลดค่างวด ขยายระยะเวลาผ่อนชำระให้สอดคล้องกับความสามารถของลูกค้าเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาสภาพคล่องได้ในระยะยาว หรือ
- หากลูกค้าได้รับผลกระทบจนไม่สามารถชำระหนี้ได้ สามารถรับความช่วยเหลือโดยคืนรถ หากราคาขายรถต่ำกว่าค่าภาระหนี้ ธนาคารจะพิจารณาปรับลดภาระหนี้ส่วนที่เหลือตามความเหมาะสม



สินเชื่อที่อยู่อาศัย

- ปรับลดค่างวด โดยขยายเวลาชำระหนี้

สิ้นสุดระยะเวลาลงทะเบียน เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2564

เงื่อนไขการเข้าร่วมมาตรการช่วยเหลือ

- เป็นลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยลูกค้าต้องให้ข้อมูลที่เป็นจริงทุกประการ พร้อมแสดงหลักฐาน/ข้อมูลว่าได้รับผลกระทบและหลักฐาน/ข้อมูลพิสูจน์ศักยภาพทางการเงินธนาคาร
- ต้องมีสถานะบัญชีไม่ค้างชำระ/ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยไม่เกินกว่า 90 วัน ณ วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2563 (กรณีมีสินเชื่อกับธนาคารก่อนวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2563)

การพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกค้าแต่ละรายเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด โดยธนาคารจะพิจารณาจากผลกระทบที่ลูกค้าได้รับ รวมทั้งข้อมูล เอกสารประกอบที่ลูกค้านำเสนอ และธนาคารจะเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้และความเสี่ยงของลูกค้าต่อไป หากลูกค้าได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวควรเร่งดำเนินการลงทะเบียนแจ้งความประสงค์ พร้อมให้หลักฐานข้อมูลที่ครบถ้วน รวมถึงเอกสารประกอบที่จำเป็นแก่ธนาคาร เพื่อปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยเร็ว

สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.tisco.co.th/ff-support-3.html>



เป้าหมายสำคัญของการ
ดำเนินธุรกิจเพื่อมุ่งสู่การ
บรรลุเป้าหมาย
**การพัฒนา
ที่ยั่งยืน**

สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ และสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กลุ่มทิสโก้ยังคงให้การสนับสนุนสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีเป้าหมายสำคัญของการดำเนินธุรกิจเพื่อมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN Sustainable Development Goals) และการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-Carbon Economy) ดังนี้

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

- ความเสี่ยงด้านการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน/พลังงานทางเลือก ด้านระยะเวลาการก่อสร้าง เงินลงทุนและเทคโนโลยีของเครื่องจักรที่ใช้ผลิตไฟฟ้า
- ความเสี่ยงด้านวัตถุดิบของโรงไฟฟ้าเชื้อเพลิงชีวมวล
- ความผันผวนของสถานะอากาศ/ธรรมชาติ ที่ส่งผลต่อโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังน้ำ โรงไฟฟ้าพลังงานลม
- ผลกระทบต่อชุมชนที่โครงการตั้งอยู่ ทั้งในช่วงก่อสร้างและภายหลังโครงการก่อสร้างแล้วเสร็จ
- การประท้วงจากชาวบ้าน/มวลชนที่อยู่ในทำเลที่ตั้งโครงการ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อดำเนินงานของโครงการ

โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องมีรายงานการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ ทั้งด้านเทคนิคของโครงการและประมาณการทางการเงิน ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบแล้วจากผู้ชำนาญการอิสระด้านธุรกิจพลังงานที่ธนาคารเห็นชอบ และสามารถทำให้ธนาคารเห็นว่ามีการจัดการด้านวัตถุดิบเพียงพอในการดำเนินงานโรงไฟฟ้าเชื้อเพลิงชีวมวล รวมถึงความผันผวนของสถานะอากาศ/การเปลี่ยนแปลงของธรรมชาติ ส่งผลต่อโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังน้ำ โรงไฟฟ้าพลังงานลม อยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของโรงไฟฟ้า มีการดำเนินงานตามขั้นตอนของกฎหมายครบถ้วนในการขออนุญาตประกอบธุรกิจพลังงาน และติดตามใบอนุญาตประกอบธุรกิจพลังงานหลังโครงการก่อสร้างเสร็จ มีการติดตามความคืบหน้าและต้นทุนการก่อสร้างให้เป็นไปตามแผน (Project Milestone) และงบประมาณของโครงการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ประกอบการที่ได้รับสินเชื่อได้รับการอนุญาตให้ประกอบธุรกิจพลังงาน มีการปฏิบัติตามขั้นตอนกฎหมายในการขออนุญาตก่อสร้างโรงไฟฟ้าและการประกอบธุรกิจพลังงานอย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และมีความสามารถชำระคืนเงินกู้โครงการตามตารางการชำระคืนเงินกู้ กรณีที่มีการร้องเรียนจากผู้ได้รับผลกระทบอันเกี่ยวเนื่องกับสินเชื่อที่อนุมัติให้ผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการจะต้องมีการชี้แจงรายละเอียดหรือแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้นมายังธนาคาร เพื่อพิจารณาเห็นชอบหรือจนเป็นที่พอใจในมาตรการการจัดการปัญหาดังกล่าว

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ทิสโก้มีการสนับสนุนสินเชื่อโครงการสำหรับบริษัทขนาดใหญ่ที่ประกอบธุรกิจเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2564 กลุ่มทิสโก้ให้การสนับสนุนด้านสินเชื่อแก่กลุ่มธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง และยังรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมถึงมีการศึกษาโอกาสเพื่อตอบสนองความต้องการด้านบริการทางการเงินต่างๆ ในกลุ่มผู้เกี่ยวข้องของลูกค้าบริษัทขนาดใหญ่ โดยมีมูลค่าการสนับสนุนสินเชื่อโครงการพลังงานที่มีส่วนช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้ 1) สินเชื่อเพื่อผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ และ 2) สินเชื่อเพื่อผลิตไฟฟ้าจากพลังงานน้ำ รวมทั้งสิ้น 9,156 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 25.57 ของสินเชื่อบริษัทขนาดใหญ่ทั้งหมด โดยมีอัตราการให้การสนับสนุนเพิ่มขึ้นจากปี 2563 ร้อยละ 12.66

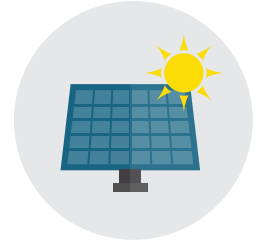
จากวิกฤตการแพร่ระบาดของโควิด 19 ได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจไทย และระบบเศรษฐกิจโลก ส่งผลให้ภาคธุรกิจและการบริการขาดสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ หลายธุรกิจต้องปิดกิจการ ลดการจ้างงาน ปรับลดชั่วโมงการทำงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ กลุ่มทิสโก้พร้อมที่จะเดินเคียงข้างลูกค้าให้ผ่านช่วงเวลาดังกล่าวโดยการให้ความช่วยเหลือในรูปแบบการบรรเทาหนี้ต่างๆ ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อช่วยเหลือลูกค้าในการลดผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของโควิด 19

มูลค่าการสนับสนุนสินเชื่อโครงการพลังงานที่มีส่วนช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้

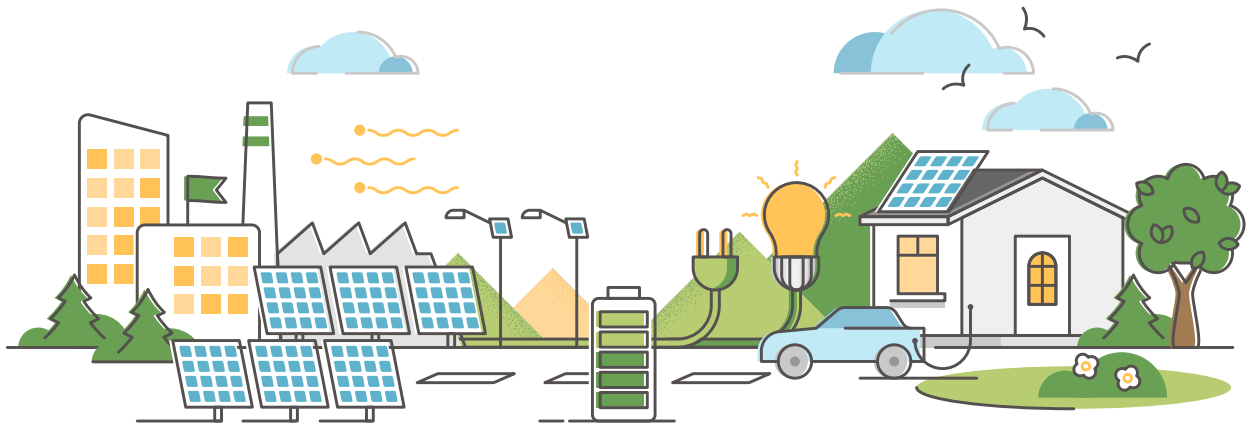


สินเชื่อเพื่อผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์และ
สินเชื่อเพื่อผลิตไฟฟ้าจากพลังงานน้ำรวมทั้งสิ้น

9,156 ล้านบาท



คิดเป็นร้อยละ **25.57** ของสินเชื่อบรรษัทขนาดใหญ่ทั้งหมด
โดยมีอัตราการให้การสนับสนุนเพิ่มขึ้นจากปี 2563 ร้อยละ **12.66**



บลจ.ทิสโก้-การลงทุนอย่างยั่งยืน

บลจ.ทิสโก้ ยังคงมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการลงทุนอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Environment, Social and Governance: ESG) เข้าเป็นส่วนหนึ่งในการให้คำปรึกษาด้านการลงทุนและการตัดสินใจ เพื่อร่วมป้องกันและบรรเทาผลกระทบเชิงลบ ตลอดจนเสริมสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม จากความต้องการและความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นจากผู้มีส่วนได้เสียต่อแนวทางการดำเนินธุรกิจรวมถึงการลงทุนอย่างยั่งยืน บลจ.ทิสโก้ จึงมุ่งเน้นที่จะบริหารจัดการการลงทุนภายใต้แนวคิด “Universal Investor” ด้วยความเชื่อที่ว่า ภาพรวมของระบบเศรษฐกิจที่ดีย่อมนำไปสู่มูลค่าอนาคตที่สูงขึ้นของพอร์ตการลงทุนที่มีการกระจายความเสี่ยงที่เหมาะสม ไม่เพียงแต่มุ่งเน้นเพียงกำไรรายบริษัทหรือรายอุตสาหกรรม แต่ยังคงให้ความสำคัญต่อการลงทุนที่สร้างผลตอบแทนและส่งผลกระทบต่อโลกและสังคม (Impact Investing)

นอกเหนือการนำปัจจัยด้าน ESG เข้ามาใช้ประกอบการพิจารณาการลงทุน (ESG Integration) บลจ.ทิสโก้ ยังได้ริเริ่มที่จะพิจารณาและส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียน นำ “ผลกระทบภายนอกเชิงลบ” (Externalities) เข้ามาประกอบเป็นปัจจัยหนึ่งในการบริหารความเสี่ยงเพื่อลดผลกระทบดังกล่าว ขณะเดียวกันก็มุ่งหวังให้บริษัทจดทะเบียน ดำเนินธุรกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งกำหนดโดยองค์การสหประชาชาติควบคู่กันไปด้วย จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น บลจ.ทิสโก้ จึงได้มีแนวทางการพิจารณาการลงทุนโดยสังเขปดังนี้

- แสวงหาโอกาสการลงทุนผ่านบริษัทจดทะเบียนที่มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ หรือปรับปรุงกระบวนการผลิตลดห่วงโซ่อุปทานซึ่งเป็นผลมาจากการปรับตัวเชิงโครงสร้างเพื่อสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



- เตรียมตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงจากนโยบายภาครัฐหรือกฎระเบียบต่างๆ ในอนาคต
- พิจารณา “สาระสำคัญ” (Materiality) หรือปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าของสินทรัพย์ในพอร์ตการลงทุนระยะยาวที่ครอบคลุมความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risks) ความเสี่ยงปลายแถว (Tail Risks) และความเสี่ยงต่อระบบการเงินโดยรวม (Financial-system Risks)

บลจ.ทิสโก้ ให้ความสำคัญต่อการออกแบบกรอบการลงทุนที่มุ่งเน้นการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนควบคู่กับการจัดลำดับความสำคัญในการวางกลยุทธ์การลงทุนที่เหมาะสมให้กับลูกค้าเพื่อสร้างผลตอบแทนที่ยั่งยืน โดยพิจารณาหาจุดเชื่อมโยงระหว่างการนำสาระสำคัญด้าน ESG มาประกอบการวิเคราะห์การลงทุนในระดับบริษัท โดยผนวกการสร้างผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในระดับชุมชน จังหวัดหรือระดับประเทศผ่านการดำเนินธุรกิจของบริษัทเหล่านั้น ซึ่งเป็นที่ทราบดีว่าผลกระทบในแต่ละ ESG Matrix มีความแตกต่างกันไปตามอุตสาหกรรมที่บริษัท นั้นประกอบกิจการอยู่ การจัดลำดับสาระสำคัญ จำแนกตามหัวข้อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล จึงมีความจำเป็นเป็นอย่างมาก ซึ่งผู้จัดการกองทุนจะนำปัจจัยเหล่านี้ไปแปลงให้อยู่ในรูปแบบของผลกระทบทางการเงินที่สามารถจับต้องได้ในที่สุด

นอกจากนี้ บลจ.ทิสโก้ ยังให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของบริษัทจดทะเบียน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนมุมมองทางความคิดในการดำเนินธุรกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายพัฒนาอย่างยั่งยืน การมีส่วนร่วมดังกล่าวยังสามารถขยายไปสู่ภาคส่วนอื่นๆ เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้มีส่วนได้เสียของ บลจ.ทิสโก้เอง รวมไปถึงความร่วมมือที่มีต่อหน่วยงาน

กำกับดูแลเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาเชิงบวกต่ออุตสาหกรรมจัดการลงทุนในอนาคต ทั้งนี้ ในปี 2564 ธนาकरทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และ บลจ. ทิสโก้ ยังได้ร่วมลงนามประกาศเจตนารมณ์ Statement of Commitment for Sustainable Thailand 2021 ในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบบนหลักการลงทุนและธนาकरแห่งความยั่งยืน (Sustainable Investment and Banking) เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) และข้อตกลงปารีส (Paris Agreement) พร้อมทั้งเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมสร้างประเทศไทยให้เป็นประเทศยั่งยืน และสนับสนุนให้ภาคการเงินและภาคการลงทุนไทยเดินหน้าสู่มาตรฐานการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อมาตรฐานสากลในอนาคต





กองทุนเปิดทิสโก้ ESG หุ้นไทยยั่งยืน – TISESG

ผู้จัดการกองทุนยังคงดำเนินกลยุทธ์การลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบ (Socially Responsible Investment: SRI) และปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นผ่านกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ESG แบบบูรณาการ (ESG Integration) ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างผลตอบแทนที่ยั่งยืน ลดความเสี่ยงด้าน ESG ที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัทจดทะเบียน ในพอร์ตการลงทุน

โดยในปี 2564 นี้เป็นปีแรกที่ผู้จัดการกองทุนนำเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน 17 ประการมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจการลงทุน โดยให้ความสำคัญของการบรรลุเป้าหมายดังกล่าวมาก่อนกระบวนการคัดสรรหลักทรัพย์ โดยใช้ปัจจัยพื้นฐานตามแนวทางของนักลงทุนประเภท Universal Investor ภายใต้แนวคิดการลงทุนในบริษัทที่มีการบริหารจัดการด้าน ESG ได้ดีในระยะเวลาที่ยาวนานเพียงพอ สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีควบคู่ไปกับการสร้างผลตอบแทนเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

กองทุนเปิดทิสโก้ หุ้นไทย Well-being – TISCOWB

บลจ.ทิสโก้ ยังคงเน้นการรักษามาตรฐานในการสร้างโอกาสการลงทุนอย่างยั่งยืนทั้งในและต่างประเทศให้กับนักลงทุนผ่านช่องทางกองทุนรวมกองทุนหุ้นประเภทธีมการลงทุน (Thematic Funds) ยังคงได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่อง โดยจะเป็นการลงทุนในกลุ่มบริษัทที่อิงต่อเทรนด์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ESG Factors เช่น พลังงานทดแทน - เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การลงทุนในระบบสาธารณสุขโลก - เพื่อความเป็นอยู่ของประชาชนที่ดีขึ้น โรงพยาบาลหรือบริษัทยา - เพื่อสุขภาพและสวัสดิการด้านการเจ็บป่วย หรือการสร้างรายได้ให้กับชุมชนจากการดำเนินธุรกิจที่ใช้วัตถุดิบจากท้องถิ่นนั้นๆ เป็นต้น ขณะเดียวกันยังเป็นการสร้างความตระหนักรู้ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างเม็ดเงินลงทุนกับการนำไปใช้เพื่อก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อกิจการที่บริษัทเหล่านั้นดำเนินอยู่

โดยกองทุนเปิดทิสโก้ หุ้นไทย Well-being จัดตั้งเมื่อปี 2562 เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ลงทุนที่สนใจลงทุนในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับคนไทยและมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยในอนาคต กองทุนมีวัตถุประสงค์หลักที่จะสร้างผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้แนวคิด “Well-being” ควบคู่ไปกับการสร้างผลตอบแทนที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk-adjusted Return) ที่ดีในระยะยาว

สำหรับขั้นตอนการลงทุนของกองทุน TISCOWB สามารถสรุปได้เป็น 3 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1: ระบุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ (Identify Material Issues)

ผู้จัดการกองทุนจะเริ่มต้นจากการประเมินปัจจัยที่สำคัญและจัดลำดับความสำคัญเพื่อระบุเป้าหมายดังกล่าวในช่วงกรอบระยะเวลาการลงทุนที่กำหนด เช่น 3 ปี 5 ปี หรือ 10 ปี โดยพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทจดทะเบียน ที่อยู่ใน Investment Universe อย่างไรก็ดี ผู้จัดการกองทุนยังคงมีหน้าที่ในกระบวนการมีส่วนร่วมกับบริษัทจดทะเบียน (Engagement) เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนในอนาคต

ภายหลังจากจบขั้นตอนที่ 1 จะทำให้ผู้จัดการกองทุนมี Investment Universe ที่เล็กลง และสามารถโฟกัสการลงทุนได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 2: คัดกรองหลักทรัพย์เพื่อการลงทุน (Stock Screening)

หลังจากที่ผู้จัดการกองทุนได้พิจารณาการดำเนินธุรกิจของบริษัทว่าสอดคล้องกับปัจจัยที่มีนัยสำคัญเหล่านั้นอย่างไร ผู้จัดการกองทุนจึงเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานตามปกติ

ขั้นตอนที่ 3: จัดพอร์ตการลงทุนและวิเคราะห์ความเสี่ยง (Portfolio Construction and Risk Analysis)

การจัดพอร์ตการลงทุนยังคงยึดหลักการกระจายความเสี่ยงที่เหมาะสม มองภาพระยะยาวเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนตามกรอบระยะเวลาการลงทุนที่กำหนด

กองทุนเปิดทิสโก้ New Energy – TNEWENGY

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ได้กลายเป็นประเด็นที่คนทั่วโลกให้ความสนใจมากขึ้นในยุคปัจจุบัน เพิ่มเติมจากแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มทิสโก้ได้ให้ความสำคัญในการนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมเข้ามาประกอบการพิจารณาในการวางกลยุทธ์ขององค์กร แม้ว่าลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัทในปัจจุบันจะไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงต่อภาวะโลกร้อนก็ตาม บลจ.ทิสโก้ ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงและโอกาสที่มาพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยสามารถแบ่งแนวทางปฏิบัติได้เป็น 2 ประเภทดังต่อไปนี้

1. การมีส่วนร่วมกับบริษัทจดทะเบียน

การพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสที่มาพร้อมกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมถือเป็นส่วนหนึ่งภายใต้หลักความไว้วางใจ (Fiduciary Duties) ที่ผู้จัดการกองทุนพึงมีต่อลูกค้าในฐานะผู้บริหารจัดการทรัพย์สิน โดยทั่วไป ผู้จัดการกองทุนมีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้บริษัทจดทะเบียน มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้นผ่านการลงทุนทั้งในตลาดแรกและตลาดรอง รวมไปถึงการพูดคุยแลกเปลี่ยนมุมมองด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ได้แก่

- การหยิบเอาประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมาพูดคุยกับผู้บริหาร โดยมุ่งหวังให้เกิดการตื่นตัวและเตรียมตัวต่อโอกาสและความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกับบริษัท
- ชักจูงและสนับสนุนให้บริษัท มีแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมที่ระบบ
- สนับสนุนให้บริษัท จัดเตรียมและเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมแก่นักลงทุนโดยทั่วไป

ที่ลงทุนในกลุ่มบริษัทในดัชนี WilderHill Clean Energy Index ซึ่งเน้นลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับพลังงานสะอาดหรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



กองทุนเปิด ทิสโก้ New Energy

เสนอขาย	ระดับความเสี่ยง	ประเภท
ชื่อ-ชยได้ทุกวันทำการ	6 (เสี่ยงสูง)	กองทุนรวมตราสารทุน
เป็นเกณฑ์การลงทุน		
<ul style="list-style-type: none"> • กองทุนรวมตราสารทุน ลงทุนในกองทุน Invesco WilderHill Clean Energy ETF (กองทุนหลัก) ที่จดทะเบียนซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์นิวยอร์ก (NYSE Arca, Inc.) • เป็นกองทุนในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวข้องกับการพัฒนาพลังงานสะอาด (Cleaner Energy) การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและสิ่งแวดล้อม 		
<ul style="list-style-type: none"> • กองทุนอาจวางเงินสดตามอัตราแลกเปลี่ยนจากการลงทุนในต่างประเทศ ซึ่งกองทุนมีนโยบายป้องกันความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนตามจุดประสงค์ของผู้จัดการกองทุน • ผู้ลงทุนควรทำความเข้าใจลักษณะสินค้า เงื่อนไขผลตอบแทนและความเสี่ยงก่อนตัดสินใจลงทุน 		

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือขอหนังสือแจ้ง
 • 0-2633-6000 นท. 4, 0-2080-6000 นท. 4
 • www.TISCOWBSET.COM

สมัครเปิดบัญชีกับเรา
 TISCO My Funds ไร้พรมแดน

2. การเสนอขายกองทุนที่เกี่ยวข้องกับรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ในปี 2564 บลจ.ทิสโก้ ได้มีการเสนอขายกองทุนที่เกี่ยวข้องกับรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นกองทุนแรก คือ กองทุนเปิดทิสโก้ New Energy (TISCO New Energy Fund) โดยเป็นการลงทุนในต่างประเทศผ่าน ETF ชื่อว่า Invesco WilderHill Clean Energy ETF



ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ทิสโก้มีแนวทางในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) แก่สังคมในวงกว้าง

สินเชื่อบ้านแลกเงิน (Mortgage Saver)

“สินเชื่อบ้าน Mortgage Saver” เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยการเป็นบัญชีสินเชื่อบ้านที่ผสมผสานระหว่างสินเชื่อบ้านกับส่วนของเงินพร้อมใช้ไว้ด้วยกัน เพื่อให้อิสระในการชำระค่างวดได้อย่างไม่จำกัดเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการเงินที่ได้ประโยชน์สูงสุดกับลูกค้า



- **ลดภาระ จบในบัญชีเดียว** บริหารเงินอย่างชาญฉลาด มีเพียงบัญชีเดียวช่วยประหยัดดอกเบี้ย และเป็นเจ้าของบ้านได้เร็วขึ้น
- **ใช้จ่ายไร้กังวล** ย้ายเงินในบัญชีเงินฝากมาไว้ในบัญชีสินเชื่อบ้าน ยังใช้จ่ายสบายและลดดอกเบี้ยไปพร้อมกัน
- **ถอนเงินไปะมาใช้ได้สบายจัง** สามารถนำเงินมาบริหารไว้ในบัญชีสินเชื่อบ้าน Mortgage Saver ในบัญชีเดียว สร้างโอกาสลดดอกเบี้ยจ่ายสูงสุดร้อยละ 50 โดยสามารถชำระเงินเกินกว่าค่างวดและเบิกถอนเงินส่วนที่ชำระเกินออกมาใช้ได้สูงสุดถึงร้อยละ 50 ของเงินต้นคงเหลือ ทำให้สามารถนำเงินมาชำระหนี้เพื่อลดยอดเงินกู้ได้มากขึ้น
- **สะดวกตลอด 24 ชั่วโมง** เบิกถอนเงินสดส่วนที่ชำระเกินค่างวดมาใช้จ่ายได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านเครื่องเบิกถอนเงิน อัตโนมัติ (ATM)

สิทธิประโยชน์เฉพาะของสินเชื่อบ้าน Mortgage Saver ที่ลูกค้าพึงได้รับ มีดังนี้

- (1) การลดภาระดอกเบี้ย ทำให้ลูกค้าสามารถเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยได้เร็วขึ้นด้วยอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก และการจ่ายเงินล่วงหน้าทำให้ดอกเบี้ยลดลงและระยะเวลาที่จะลดลงเร็วกว่าเดิม
- (2) ความยืดหยุ่นในการบริหารเงิน ซึ่งลูกค้าสามารถวางแผนชำระเงินค่างวดในช่วงที่ไม่อยู่ เช่น เดินทางไปต่างประเทศ หรือติดธุระสำคัญ เงินที่ชำระเกินไว้จะถูกดึงมาชำระค่างวดในวันที่ครบกำหนดชำระเพื่อช่วยรักษาเครดิตของลูกค้า
- (3) การบริหารเงินอย่างฉลาดและหากมองในมุมการชำระค่างวดล่วงหน้าเพื่อการสำรองเงินไว้ใช้จ่ายฉุกเฉินของครอบครัวหรือเงินหมุนเวียนของกิจการที่ให้ประโยชน์ทั้งเป็นเงินไปะบ้านและยังสามารถคงสภาพคล่องของเงินพร้อมใช้ไว้

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

การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน



ด้วยความมุ่งมั่นของกลุ่มทิสโก้ในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนและยกระดับการดำเนินการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไปยังผู้ค้าและผู้ให้บริการภายนอก (รวมเรียกว่าผู้ค้า) กลุ่มทิสโก้มีการกำหนดบรรณารับรองผู้ค้า (Supplier Code of Conduct) เพื่อเป็นกรอบและแนวปฏิบัติให้กับผู้ค้าในการดำเนินธุรกิจร่วมกับกลุ่มทิสโก้และสนับสนุนให้ผู้ค้าดำเนินธุรกิจร่วมกับกลุ่มทิสโก้ได้อย่างยั่งยืนและช่วยลดผลกระทบต่อทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยแบ่งแนวปฏิบัติออกเป็น 3 หมวดดังนี้

หมวดที่ 1 การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และโปร่งใส

หมวดที่ 2 การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ

หมวดที่ 3 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.tisco.co.th




กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญในด้านการพิจารณาคัดเลือกผู้ค้า นอกจากการกลั่นกรองคุณสมบัติของผู้ค้า คุณภาพและราคาแล้ว ยังพิจารณาถึงความสามารถของผู้ค้าในการดำเนินการตามจรรยาบรรณผู้ค้าที่กำหนด โดยให้ผู้ค้าทุกรายต้องลงนามรับทราบข้อกำหนดที่ระบุในจรรยาบรรณผู้ค้าก่อนให้บริการ สำหรับผู้ค้าที่เป็นผู้ให้บริการภายนอกกำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2564 กำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกด้านปฏิบัติการทำการประเมินตนเอง (Operational Outsource Self-Assessment) เกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

ผู้ค้าเพิ่มเติมจากการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอก เพื่อพิจารณาระดับความเสี่ยงของการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกและบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีการให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำ เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการให้ดีขึ้น ผลการประเมินผู้ค้าในแต่ละปีมีการนำมาพิจารณาความต่อเนื่องของการใช้บริการโดยพิจารณาตามลำดับความสำคัญของผู้ให้บริการ

การจัดประเภทของผู้ค้า

กลุ่มทิสโก้มีการจัดกลุ่มประเภทของผู้ค้าโดยแบ่งตามระดับความสำคัญในแต่ละประเภทของการให้บริการ ผู้ค้าที่เป็นผู้จำหน่ายสินค้าหรือบริการมีการแบ่งระดับความสำคัญตามปริมาณของการจัดซื้อจัดจ้างในแต่ละปีดังนี้

ตารางแสดงรายละเอียดจำนวนผู้ขายสินค้าและบริการ

	จำนวนผู้ขายสินค้าและบริการ (ราย)			จำนวนผู้ขายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ราย)		
	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
ผู้ค้า 	127	127	120	128	127	109
ผู้ให้บริการภายนอก 	161	175	182	16	16	11
รวม 	288	302	302	144	143	120

ทั้งนี้ ในส่วนของผู้ค้าที่มีนัยสำคัญมีจำนวนทั้งสิ้น 13 ราย โดยพิจารณาจากประเภทของการให้บริการ ทั้งหมดผ่านการประเมินการดำเนินงานเกี่ยวกับ ESG และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล โดยผลการประเมินผู้ค้าทั้งหมดจะถูกรวบรวมและนำเสนอต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเป็นประจำในช่วงครึ่งปีแรกของทุกปี

การค้าเป็นงาน

ตามแผนการดำเนินการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Roadmap) กำหนดเป้าหมายในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานไว้ดังนี้

เป้าหมายระยะยาวปี 2565-2567



- จำนวนลูกค้าที่ให้บริการร้อยละ 100 รับทราบแนวปฏิบัติตามจรรยาบรรณลูกค้า
- ผลักดันให้ผนวกข้อกำหนดตามจรรยาบรรณลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขในสัญญาการให้บริการของลูกค้ารายสำคัญ
- สนับสนุนและสร้างความร่วมมือกับลูกค้าในการดำเนินธุรกิจตามแนวทาง ESG

เป้าหมายปี 2564



- ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของลูกค้าครอบคลุมแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ ESG และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมด
- ส่งแนวปฏิบัติตามจรรยาบรรณลูกค้าให้ลูกค้ารายใหม่ลงนามรับทราบ ตลอดจนลูกค้าที่ให้บริการปัจจุบันลงนามทั้งหมด
- Site Visit เพื่อสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณลูกค้าสำหรับลูกค้ารายสำคัญ

ผลการดำเนินงานปี 2564



- นำส่งแบบประเมินตนเองด้านแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ ESG และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลให้ลูกค้าจำนวน 422 ราย (ร้อยละ 100) ผลการประเมินจะถูกรวบรวมและนำเสนอต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2565
- ลูกค้าที่ให้บริการปัจจุบันได้รับแนวปฏิบัติจรรยาบรรณลูกค้าจำนวนสะสม 422 ราย (ร้อยละ 100) และลงนามรับทราบจำนวนสะสม 419 ราย (ร้อยละ 99.28)
- ระบุแผนการ Site Visit เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยในปี 2565 จะพิจารณาแนวทางอื่นเพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณลูกค้าสำหรับลูกค้ารายสำคัญ

ตามข้อมูลสิ้นสุดปี 2564 กลุ่มทีเอสโก้ได้นำส่งจรรยาบรรณลูกค้าให้กับลูกค้าเป็นจำนวนทั้งสิ้น 422 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนลูกค้าที่ยังมีการติดต่อหรือให้บริการอยู่ โดยมีจำนวนลูกค้าที่ลงนามรับทราบแล้ว 419 ราย คาดว่าจะติดตามให้ตอบรับกลับมาครบตามจำนวนที่จัดส่งภายในปี 2565 นอกเหนือจากการดำเนินการร่วมกับลูกค้าแล้ว เพื่อบูรณาการการบริหารจัดการผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกับลูกค้า ในปี 2564

กลุ่มทีเอสโก้ได้กำหนดกลยุทธ์และนโยบายการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ โดยกำหนดให้มีการนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social, and Governance: ESG) มาร่วมพิจารณาในการให้สินเชื่อ ตลอดจนมีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เกิดจากการให้สินเชื่อของกลุ่มทีเอสโก้ร่วมกับลูกค้า

ด้าน สังคม Social



- 60 การเข้าใจความต้องการของลูกค้าและการบริการที่ดี
- 65 การให้ความรู้ทางการเงินกับลูกค้า
- 66 การให้บริการทางการเงินเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน
- 69 การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล
- 72 คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
- 86 การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม และการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม

การเข้าใจความต้องการของลูกค้าและการบริการที่ดี



กลุ่มทิสโก้กำหนดให้คำนิยามขององค์กรทั้ง 7 หรือที่เรียกรวมกันว่า “MIRACLE” เป็นสิ่งที่พนักงานยึดมั่น เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและให้บริการที่ดี ด้วยความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ และเพิ่มทักษะให้พนักงานทุกคนสามารถรับมือและปรับตัวก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างบรรทัดฐานใหม่ในการบริการให้ดียิ่งขึ้น

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ของประชาชน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน โดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มรายย่อย กลุ่มลูกค้าสินเชื่อรายใหญ่ และกลุ่มลูกค้าธุรกิจ SMEs กลุ่มทิสโก้ได้มีมาตรการช่วยเหลือลูกค้าผ่านมาตรการต่างๆ ใน “โครงการบรรเทา” เช่น การยืดระยะเวลาการชำระหนี้ การปรับโครงสร้างหนี้ รวมถึงโครงการคืนรถจักรยานยนต์ เป็นต้น

แม้ว่าประเทศไทยยังคงต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์ดังกล่าว กลุ่มทิสโก้ยังคงสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจอย่างแท้จริง รวมถึงการทำให้เกิดระบบนิเวศทางธุรกิจที่ดีร่วมกันที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กลุ่มทิสโก้

เดินหน้าผสานความร่วมมือกับองค์กรพันธมิตรชั้นนำของประเทศ ในการคิดค้น และนำเสนอผลิตภัณฑ์ รวมถึงบริการทางการเงินที่เหมาะสม คู่คุณค่า และเพิ่มโอกาสหรือทางเลือกที่ดีให้ลูกค้า เน้นการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ และบริการที่ชัดเจน รวมถึงเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจของลูกค้า ตามข้อกำหนดของกฎหมาย เป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลการให้บริการลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ควบคู่กับการเคารพสิทธิในการปกป้องรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และการดูแลความถูกต้องของข้อมูล เพื่อป้องกันการนำข้อมูลลูกค้าไปใช้โดยมิชอบ ทำให้ลูกค้าไว้วางใจ และมั่นใจในการใช้บริการมาอย่างยาวนาน



นโยบายการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

ด้วยวัตถุประสงค์ของการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างไปในแต่ละกลุ่มธุรกิจ กลุ่มทิสโก้จัดโครงสร้างธุรกิจและบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะแยกตามกลุ่มลูกค้า ได้แก่ ลูกค้าธนบดี ลูกค้าบริษัท ลูกค้ารายย่อย ลูกค้าธุรกิจจัดการกองทุน และลูกค้าธุรกิจหลักทรัพย์

ลูกค้าธนบดี

ทิสโก้เป็นผู้นำในธุรกิจให้คำปรึกษาทางการเงินอย่างต่อเนื่องมาตลอดครึ่งศตวรรษ จากความสำเร็จที่ผ่านมาในการเป็น Top Advisory House ที่ช่วยตอบโจทย์ทุกความต้องการด้านการออมและการลงทุนทั้งบริการธนาคาร หลักทรัพย์ และจัดการกองทุน ภายใต้แบรนด์ “ทิสโก้ เวิลด์” (TISCO Wealth) นำไปสู่เป้าหมายในการยกระดับการให้บริการให้คำแนะนำทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้าแบบองค์รวม และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า หรือ Holistic Advisory โดยยกระดับการให้บริการที่ปรึกษาด้านลงทุน ให้ครอบคลุมทั้งการลงทุน การวางแผนประกันชีวิตและสุขภาพ การวางแผนเกษียณ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างคุ้มค่า เพื่อช่วยให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมายความมั่นคงทางการเงิน และสามารถใช้ชีวิตอย่างมีความสุขกับไลฟ์สไตล์ที่เลือก ถือเป็นการบริหารความมั่งคั่งอย่างครบวงจร โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

นอกจากนี้กลุ่มทิสโก้ยังมีศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจและกลยุทธ์ทิสโก้ (TISCO Economic Strategy Unit: TISCO ESU) ซึ่งจัดทำบทวิเคราะห์และกลยุทธ์การลงทุนในมุมมองของทิสโก้เอง (House View) ที่มีความน่าเชื่อถือ เพื่อแนะนำกลยุทธ์ให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าครอบคลุมสินทรัพย์ทุกประเภท และเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศในการให้คำปรึกษาด้านการเงินและการลงทุนของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Relationship Manager: RM) ที่ผ่านมาทิสโก้จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของทีมนักวิเคราะห์และสร้างมาตรฐานที่สูงกว่าอุตสาหกรรม ซึ่งนอกจาก RM ทุกคนจะต้องมีใบอนุญาตผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์ (Single License) แล้วยังตั้งเป้าหมายให้ทุกสาขาของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) มีเจ้าหน้าที่ที่สอบได้คุณวุฒิวิชาชีพที่ปรึกษาการเงิน (Associate Financial Planner Thailand - AFPT) ทำหน้าที่ประจำในแต่ละสาขาอย่างน้อย 1 คน

ทิสโก้ได้ตอบสนองเชิงรุกต่อการให้บริการทางการเงินให้กับกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่โดยการสร้าง ความแตกต่างด้วยกลยุทธ์ การทำงานแบบ **“Total Solution”**

ลูกค้ายรรยัก

จากสถานการณ์เศรษฐกิจในภาวะการณ์ปัจจุบันทั้งภายในประเทศและต่างประเทศมีความไม่แน่นอนสูง ประกอบกับธุรกิจขนาดใหญ่ยังคงมีความต้องการบริการทางการเงินเพื่อลงทุนขยายกิจการในรูปแบบต่างๆ กัน ทำให้สถาบันทางการเงินแทบทุกแห่งต่างให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ (Corporate Banking) ส่งผลให้แนวโน้มของการแข่งขันสูงมากขึ้น ทิสโก้ได้ตอบสนองเชิงรุกต่อการให้บริการทางการเงินกับกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่โดยการสร้างความแตกต่างด้วยกลยุทธ์การทำงานแบบ “Total Solution” ที่มีความพร้อมด้วยประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ธนาคารที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน มีโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น ทำให้ส่วนงานดูแลกลุ่มลูกค้าบริษัทของทิสโก้ สามารถส่งเสริมการทำงานซึ่งกันและกันได้อย่างดีเยี่ยม ทั้งที่วางกลยุทธ์ ทีมวิเคราะห์ ทีมสินเชื่อ และทีมพาณิชย์ธุรกิจ ภายใต้การบริหารงานที่มีการให้ความร่วมมือกันจากทีมงานต่างๆ รวมถึงการทำงานร่วมกับลูกค้าอย่างทุ่มเท จริงใจ เพื่อให้มีความเข้าใจในความ ต้องการของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง สามารถตอบโจทย์ลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัวอย่างครบวงจร ทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นและไว้วางใจทิสโก้ในระยะยาวแบบ “Lifetime Partner” และด้วยการบริหารงานในแบบ Total Solution ช่วยให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์และเหตุการณ์ในแต่ละช่วง ทำให้สิ่งที่น่าสนใจให้กับลูกค้าที่นักวิเคราะห์และออกแบบมาให้กับลูกค้ารายนั้นโดยเฉพาะจริงๆ ในรูปแบบที่เรียกว่า “Customize” ที่มีการนำเสนอให้กับลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น ซึ่งไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีอยู่

ลูกค้าย่อย

กลุ่มทิสโก้ให้บริการลูกค้ารายย่อยทั้งผลิตภัณฑ์ด้านการเงิน การลงทุนและการประกันภัยอย่างครบวงจร มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับแนวโน้มประชากรที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและกลุ่มลูกค้าที่เข้าสู่วัยเกษียณอายุ และขยายฐานลูกค้าเงินฝาก และพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์เงินฝาก

กลุ่มทิสโก้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากหลากหลายผลิตภัณฑ์ที่มีความสะดวกคล่องตัวในทุกธุรกรรมทางการเงิน เพื่อนำเสนอให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ นอกจากนี้กลุ่มทิสโก้ได้มีการพัฒนา Application My Wealth เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ รวมถึงการพัฒนาฟังก์ชันงานให้รองรับการชำระเงินผ่าน Thai QR Code การชำระ-บิลผ่านระบบพร้อมเพย์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินให้กับลูกค้า



2. ผลิตภัณฑ์การลงทุนและประกันภัย

กลุ่มทิสโก้ยังมุ่งเน้นการให้บริการที่ปรึกษาการลงทุน และวางแผนทางการเงิน ซึ่งครอบคลุมผลิตภัณฑ์กองทุนรวม ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และประกันสุขภาพจากหลากหลายบริษัท (Open Architecture) ตลอดจนมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ RM เพื่อให้บริการวางแผนการเงิน การลงทุน การจัดการสินทรัพย์แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กลุ่มทิสโก้ได้ออกผลิตภัณฑ์กองทุนที่หลากหลายที่สอดคล้องไปกับระดับความเสี่ยงของลูกค้าในกลุ่มต่างๆ อาทิ การนำเสนอบริการที่ปรึกษาด้านประกันสุขภาพ (Health Protection Advisory) โดยคิดสรรประกันสุขภาพจากบริษัทประกันชั้นนำที่มีความเชี่ยวชาญด้านประกันสุขภาพ ให้คำแนะนำ และเปรียบเทียบความคุ้มค่าของแผนประกันสุขภาพที่เหมาะสมกับลูกค้า ตลอดจนบริการหลังการขายให้กับลูกค้าอย่างครบวงจรรักษา นอกจากนี้กลุ่มทิสโก้ยังได้ทำหน้าที่เป็นนายหน้าประกันภัยให้กับพันธมิตรผู้ผลิตรถยนต์ชั้นนำอีกด้วย



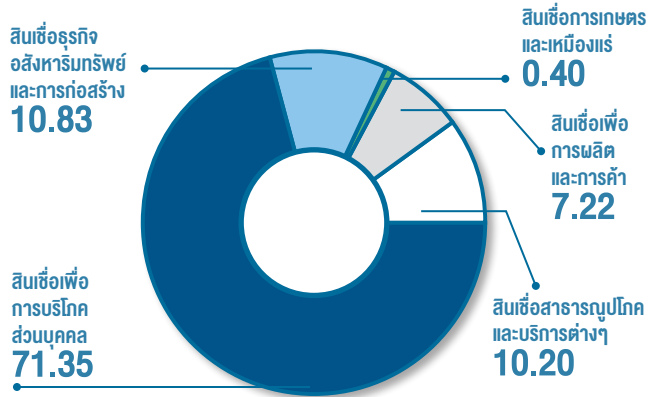
3. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

กลุ่มทิสโก้มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลากหลายประเภทที่พร้อมรองรับความต้องการของลูกค้า โดยมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อเข้าซื้อเป็นธุรกิจส่วนใหญ่ในกลุ่มสินเชื่อรายย่อย กลุ่มทิสโก้มาตรฐานการให้สินเชื่อเข้าซื้อและสินเชื่อรายย่อยอื่นอย่างเป็นระบบโดยการให้คะแนนสินเชื่อ (Credit Scoring) ซึ่งพัฒนาขึ้นจากฐานข้อมูลภายใน ซึ่งสามารถควบคุมมาตรฐานการอนุมัติสินเชื่อ ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อให้สามารถอนุมัติได้เร็วขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้านอกจากสินเชื่อเข้าซื้อ กลุ่มทิสโก้มีการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคอื่น และสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกันอื่นๆ นอกจากนี้สินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์แล้ว กลุ่มทิสโก้ยังมีการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับสินเชื่อเข้าซื้อรถจักรยานยนต์ สินเชื่อทะเบียนรถและการให้บริการอื่นที่หลากหลายอย่างครบวงจรเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าภายใต้ชื่อ “สมหวัง เงินสั่งได้” ของบริษัท ไทยไว จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มทิสโก้ ปัจจุบันเปิดให้บริการอยู่ทั่วประเทศ



ทั้งนี้การให้บริการสินเชื่อของทิสโก้ยังกระจายไปยังกลุ่มลูกค้าอื่นๆ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์เป็นวงกว้าง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายไปยังกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ โดยในสิ้นปี 2564 มีมูลค่าการให้บริการสินเชื่อกับลูกค้าทั้งหมด คิดเป็นมูลค่ารวม 202,950 ล้านบาท จำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม และตามขนาดของกิจการได้ดังนี้

ร้อยละของสินเชื่อจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม



สินเชื่อจำแนกตามขนาดกิจการ (ล้านบาท)

	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
สินเชื่อรายย่อยและไมโครไฟแนนซ์	192,932	177,343	158,674
สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)	13,200	10,035	8,474
สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่	36,694	37,434	35,802

ลูกค้าธุรกิจจัดการกองทุน

กลุ่มทิสโก้มีความเชี่ยวชาญในการจัดการการลงทุนให้แก่ลูกค้ามานานกว่า 30 ปี มีทีมการลงทุนที่ประกอบด้วยผู้จัดการกองทุนที่มีประสบการณ์สูงและจัดการกองทุนในประเทศไทยมานานกว่า 10 ปี และมีเจ้าหน้าที่วางแผนการลงทุนที่พร้อมให้คำแนะนำแก่นักลงทุน



เพื่อตอบสนองความต้องการที่ต่างกันของนักลงทุนได้ในทุกระดับความเสี่ยงที่ต้องการ จึงได้พัฒนากองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนที่หลากหลาย อาทิ กองทุนหุ้น กองทุนผสมยืดหยุ่น กองทุนผสม กองทุนตราสารหนี้ กองทุนเฉพาะเจาะจง และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ทั้งยังมีการให้บริการกองทุนส่วนบุคคลแก่นักลงทุนที่ต้องการมีพอร์ตการลงทุนที่สามารถปรับให้เหมาะสมกับความต้องการและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่พร้อมจะช่วยเหลือลูกค้าในการสร้างความมั่งคั่งและยกระดับคุณภาพชีวิตหลังเกษียณอย่างมีประสิทธิภาพทางการเงิน นอกจากนี้ มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน "TISCO My Funds" และช่องทาง LINE@TISCO My Funds เพื่อเป็นช่องทางออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า รวมถึงผู้ที่มีสนใจสามารถใช้บริการทั้งทางด้านการลงทุน การเรียกดูข้อมูลการลงทุนได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกสถานการณ์

ลูกค้าธุรกิจหลักทรัพย์

ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นพรีเมียมโบรกเกอร์ที่ให้ความสำคัญกับบริการและนำเสนอบทวิเคราะห์เชิงลึกที่มีคุณภาพ ทันต่อสถานการณ์ เชื่อถือได้ เพื่อเป็นข้อมูลให้นักลงทุนทุกกลุ่มสามารถ



เข้าถึงฐานข้อมูลและบทวิเคราะห์ต่างๆ ได้ครบถ้วนและทันต่อสถานการณ์การลงทุนที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยปัจจุบัน บล.ทิสโก้ได้พัฒนาช่องทางการบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักลงทุนที่เปลี่ยนมาซื้อขายผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น โดยได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน "TISCO Guru Plus" แอปพลิเคชันสแกนหุ้นที่เหมาะสมกับนักลงทุนทุกกลุ่ม ทั้งนักลงทุนมือใหม่ที่เพิ่งเริ่มต้นและนักลงทุนที่มีความชำนาญ ลักษณะเด่นของฟังก์ชันการใช้งานคือการให้คำแนะนำเพื่อช่วยให้นักลงทุนสามารถคัดสรรหุ้นตามสไตล์การลงทุนของตนเอง จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการลงทุนของลูกค้าบนฐานข้อมูลในอดีตและการวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคตตามมุมมองของนักวิเคราะห์ของ บล.ทิสโก้ เพื่อช่วยสแกนหุ้นและแจ้งเตือนเสมือนมีนักวิเคราะห์และเจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุนส่วนตัวตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมระบบการแจ้งเตือนเมื่อหุ้นที่ชื่นชอบมีความเคลื่อนไหวหรือราคาถึงเป้าหมาย นอกจากนี้ยังสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับหุ้นที่ลูกค้ากำลังสนใจหรือมีอยู่ในพอร์ต

ความโดดเด่นที่ยืนยงถึงความเป็นผู้นำด้าน

Advisory

House คือ

การนำความรู้จาก

คลังข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมด

เกี่ยวกับการวางแผน

การเงินการลงทุน ผลิตภัณฑ์

การบริหารจัดการหนี้

การบริการที่หลากหลาย

สื่อสารไปยังกลุ่มลูกค้า

และกลุ่มคนทั่วไปได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารการตลาด

อีกหนึ่งความโดดเด่นที่ยืนยงถึงความเป็นผู้นำด้าน Advisory House คือ การนำความรู้จากคลังข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมดเกี่ยวกับการวางแผนการเงินการลงทุน ผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการหนี้ การบริการที่หลากหลาย สื่อสารไปยังกลุ่มลูกค้าและกลุ่มคนทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ อาทิ เจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่ประจำสาขา ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Contact Center) เว็บไซต์ธนาคาร และเว็บไซต์แต่ละหน่วยงาน ธุรกิจในกลุ่มทิสโก้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญที่ต้องการได้ นอกจากนี้กลุ่มทิสโก้อยังให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ อาทิ LINE Official Account เฟซบุ๊กแฟนเพจ TISCO รวมถึง YouTube: TISCO Fun(d) Station เพื่อเป็นสื่อกลางสำหรับสื่อสารข้อมูลความรู้ การวางแผนทางการเงิน อัปเดตข่าวสารสถานการณ์ และข้อมูลในเชิงไลฟ์สไตล์ตอบโจทย์การใช้ชีวิตของลูกค้าในแต่ละกลุ่มพร้อมแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ของทิสโก้ รวมถึงการตอบคำถาม และแจ้งข้อมูลให้ลูกค้า โดยสื่อสารในลักษณะที่สามารถโต้ตอบกันได้ทั้งสองทางเดียวกัน (Two Way Communication) ควบคู่กับการจัดให้มีช่องทางการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามได้โดยตรงผ่านเจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่ประจำสาขา ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Contact Center) สื่อสังคม เว็บไซต์ธนาคาร และเว็บไซต์ธุรกิจในกลุ่มทิสโก้



โดยในปี 2564 ไม่พบการร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาด

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

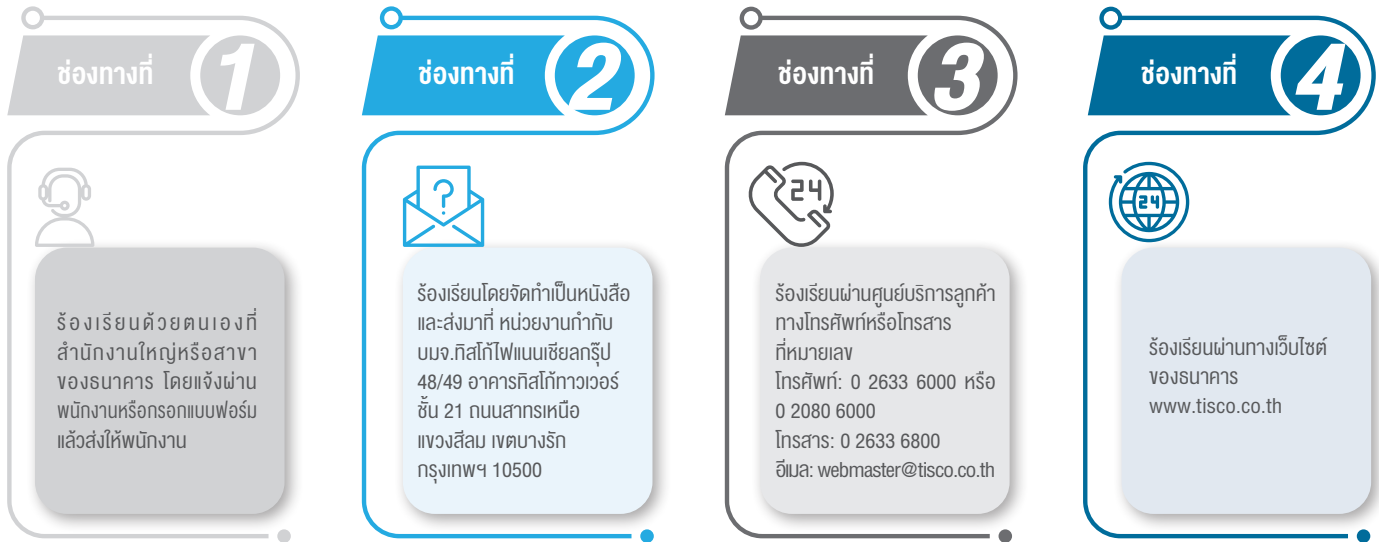
จากหนึ่งในค่านิยมขององค์กรในการมุ่งมั่นใส่ใจในการให้บริการลูกค้า (Customer Priority) กลุ่มทิสโก้มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมและตรงความต้องการของลูกค้า โดยนำข้อมูลการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า รวมถึงพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ามาวิเคราะห์ สุ่มสำรวจความต้องการผลิตภัณฑ์ของลูกค้า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





นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้อยังมีการบริหารจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้าในเชิงรับผ่านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center) ตั้งแต่การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือการใช้บริการแก่ลูกค้าการช่วยแก้ไขปัญหาในการใช้บริการของลูกค้า การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าและนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการตลอดจนถึงการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาและยุติข้อร้องเรียน รวมถึงกระบวนการติดตามข้อร้องเรียน เพื่อให้สามารถยุติและชี้แจงให้ลูกค้ารับทราบผลการพิจารณาภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) โดยข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางต่างๆ ได้ถูกนำมาวิเคราะห์สาเหตุและพิจารณาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผลการดำเนินการดังกล่าวมีการสรุปและรายงานไปยังผู้บริหารตามสายงานและคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณาความเหมาะสมของการดำเนินการ



ช่องทางในการรับฟังข้อเสนอและข้อร้องเรียน



ทิสโก้ได้กำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ซึ่งมีมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงินสำหรับลูกค้าในด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียนต่างๆ ดังนี้

 ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน	 ระยะเวลาดำเนินการ
การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ	
<ul style="list-style-type: none"> การร้องเรียนผ่านช่องทาง Contact Center การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขานาการ การร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์: www.tisco.co.th การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมล: webmaster@tisco.co.th การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรและจัดส่งทางไปรษณีย์ 	<p>ทันที</p> <p>ทันที</p> <p>1 วันทำการ</p> <p>1 วันทำการ</p> <p>7 วันทำการ</p>
การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน	
<ul style="list-style-type: none"> ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ ในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ 	15 วันทำการ

ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้า เช่น การสุ่มสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติและตรวจสอบสายสนทนา การตรวจสอบอัตราของสายที่ไม่ได้รับการบริการ (Abandon Rate) อัตราการถูกร้องเรียน (Complaint Rate) จากการทำงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น มีการดำเนินการเป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังมีการพิจารณาการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดระยะเวลาและปริมาณของสายที่รอรับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้า รวมถึงลดอัตราสายที่ไม่ได้รับการบริการ (Abandon Rate) เช่น ระบบ Corporate Chatbot ที่มีการจำลองบทสนทนาของลูกค้ากับเจ้าหน้าที่และให้ระบบตอบกลับบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือการให้คำตอบตามข้อซักถามได้โดยอัตโนมัติ เป็นต้น โดยผลการประเมินคุณภาพการให้บริการผ่านทาง Call Center ประจำปี 2564 ได้รับความคะแนนร้อยละ 97.28 และอัตราข้อผิดพลาดจากการทำงานร้อยละ 0.0052

การให้ความรู้ทางการเงินกับลูกค้า “ความยั่งยืนที่มากกว่าการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ”



จากประสบการณ์การดำเนินธุรกิจด้านการเงินมาเป็นระยะเวลากว่า 50 ปี ด้วยความรู้ความชำนาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า กลุ่มทิสโก้จึงนำองค์ความรู้ด้านการเงินดังกล่าวไปถ่ายทอดต่อให้ลูกค้าตามความต้องการของแต่ละกลุ่ม ผ่านการนำไปประยุกต์ใช้กับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ รวมถึงการจัดสัมมนาและกิจกรรมเกี่ยวกับการให้ความรู้ทางการเงินต่างๆ กลุ่มทิสโก้มีความเชื่อมั่นว่า เมื่อลูกค้าเข้าใจและสามารถบริหารจัดการทางการเงินที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตนเองแล้ว จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจของทิสโก้เติบโตได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยกิจกรรมให้ความรู้แก่ลูกค้านั้นมีหลากหลายรูปแบบ อาทิ การเผยแพร่รายงานบทวิเคราะห์ทางการเงินการลงทุน ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนผ่านสื่อสังคม (Social Media) ได้แก่ เฟซบุ๊ก LINE Official Account และเว็บไซต์ เพื่อให้ลูกค้าและบุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงความรู้ทางการเงิน และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันและกระทำการดำเนินธุรกิจได้ โดยในปี 2564 เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 กลุ่มทิสโก้จึงเน้นการจัดสัมมนาผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเว้นระยะห่างทางสังคม ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ยังคงให้ความสนใจในการเข้าร่วมอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

การให้ความรู้ทางการเงินผ่าน การจัดอบรมและช่องทางออนไลน์

จำนวน (ครั้ง)

จำนวนผู้เข้าร่วม (คน)

1. บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด: กลุ่มบริการลูกค้าบุคคล	23	3,250
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด: ธุรกิจกองทุนรวม และกองทุนส่วนบุคคล	18	11,119
3. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด: ธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	95	5,372

ตัวอย่างการให้ความรู้ทางการเงิน



- บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด:**
กลุ่มบริการลูกค้าบุคคล
 - สัมมนา TISCO Investment Day
 - สัมมนาประจำเดือน TISCO Monthly Guru Updates 2021 ในหัวข้อ แนวโน้มกลยุทธ์การลงทุน และหุ้นเด่น
 - งานสัมมนาจัดร่วมกับทาง ASPEN ในหัวข้อ เตรียมพร้อมกลยุทธ์การลงทุนกับ ASPEN ด้วยการวิเคราะห์กราฟเทคนิค
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด:**
ธุรกิจกองทุนรวม และกองทุนส่วนบุคคล
 - ลงทุนตามสไตล์...ลงทุนแบบไหนที่ใช่ "สไตล์ที่ทอม" ลงทุนอย่างไร สร้างกำไรในยุค New Normal
 - ถอดรหัสพันธุกรรม นวัตกรรมทางการแพทย์แห่งอนาคตกับกอง TGENOME
 - Investment Talk ให้โลกการลงทุนทุกอุตสาหกรรมสุดล้ำของคุณไม่หยุดหมุนอีกต่อไป
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด**
 - สัมมนา "รู้ซึ้งถึงทุกสินทรัพย์เพื่อไม่ติดกับดักการลงทุน" TISCO Investment Day กองทุนเด่นรับกระแส New Normal
 - สัมมนา "การเลือกนโยบายการลงทุนผ่านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อตอบโจทย์สังคมสูงวัย"
 - สัมมนา "ชีวิตดีดี แสบปี Cha-Cha-Cha (แสบปี 55+ ซีซั่น 6) ตอน เรื่องเงินๆ ของคนเก๋ๆ"

การให้บริการทางการเงินเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน

การดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการเป็นส่วนหนึ่งของการยกระดับเศรษฐกิจชุมชนในพื้นที่ห่างไกลเขตเมืองควบคู่กับการขยายโอกาสการบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ผ่านช่องทางสาขา เว็บไซต์ รวมถึงโมบายแอปพลิเคชันหรือสื่อออนไลน์ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินและช่องทางให้บริการเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีรายได้น้อยได้รับอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ สามารถนำเงินไปใช้หมุนเวียนและขยายธุรกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสามารถนำไปใช้ในยามฉุกเฉิน ผ่านการดำเนินธุรกิจภายใต้แบรนด์ “สมหวัง เงินสั่งได้” ของบริษัทไฮเวย์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มทิสโก้

“สมหวัง เงินสั่งได้” พร้อมเคียงข้างคนไทย “ฝ่าวิกฤตไปด้วยกัน”

การขยายสาขาของสมหวังไม่เพียงแต่จะสร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ผู้มีรายได้น้อยแล้ว ยังส่งเสริมให้เกิดการจ้างงาน การจัดซื้อจัดจ้าง การใช้ทรัพยากรในพื้นที่ และช่วยเสริมสร้างการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในชุมชนอย่างทั่วถึง

“สมหวัง เงินสั่งได้” ให้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถทุกประเภท เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์ รถกระบะ และรถบรรทุก รวมถึงสินเชื่อไฟแนนซ์ธุรกิจขนาดเล็กและสินเชื่อรีไฟแนนซ์ โดยเน้นการให้บริการลูกค้ารายย่อยในต่างจังหวัดที่เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ยาก สามารถขอสินเชื่อเพื่อนำไปประกอบอาชีพ หรือเป็นเงินสำรองไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน โดยไม่ต้องพึ่งพาการกู้ยืมเงินนอกระบบและเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบมีอาชีพ รวมถึงชำระอัตราดอกเบี้ยตามที่กฎหมายกำหนด ขณะเดียวกันยังมีการให้ความรู้ด้านประกันภัยแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้จักการบริหารความเสี่ยง

จากการแพร่ระบาดของโควิด 19 ได้ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของคนไทยทั่วประเทศ กลุ่มทิสโก้ได้ติดตามสถานการณ์ต่างๆ อย่างใกล้ชิดเพื่อทบทวนแผนการดำเนินธุรกิจท่ามกลางความไม่แน่นอน กลุ่มทิสโก้พร้อมดูแลลูกค้าตามมาตรการช่วยเหลือลูกค้ารายย่อยของธนาคาร



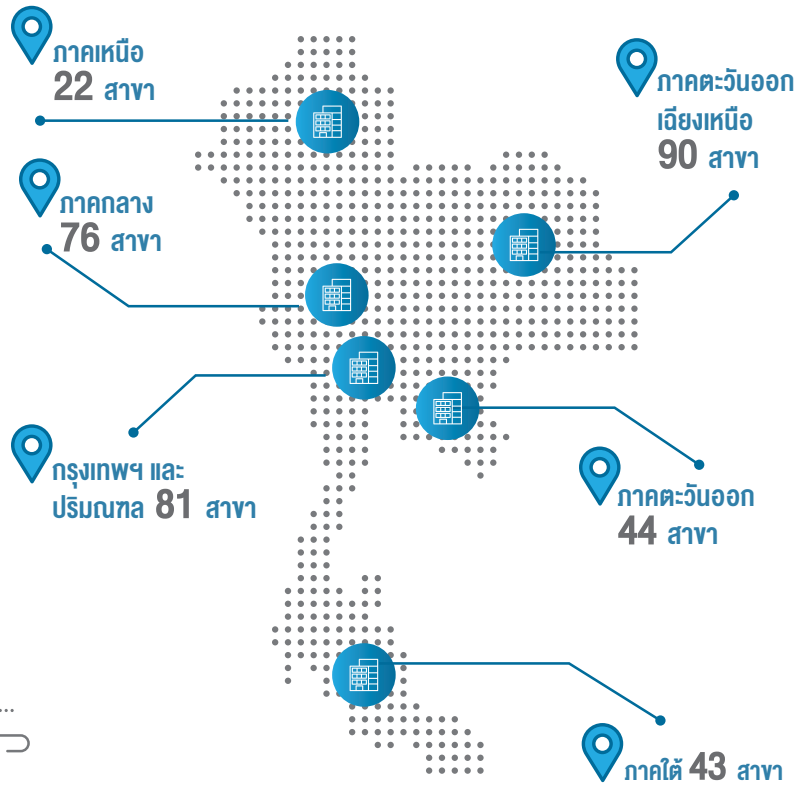
แห่งประเทศไทย โดยพิจารณาตามความเหมาะสม เพื่อช่วยลดภาระการชำระหนี้ให้แก่ลูกค้าได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีรายได้น้อย หรือผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระ เช่น กลุ่มพ่อค้าแม่ค้ารายย่อย กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพรับจ้างทั่วไป หรือกระทั่งผู้มีรายได้น้อยประจำ ก็อาจประสบปัญหาเงินสดขาดมือ หรือขาดสภาพคล่องทางการเงินได้ สมหวัง เงินสั่งได้ พร้อมเคียงข้างลูกค้าสู้วิกฤตโควิด 19 ด้วยการเปิดตัวแคมเปญ “ฝ่าวิกฤต ชีวิตตั้งหลักได้” อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสินเชื่อจำนำทะเบียนรถเข้าถึงสภาพคล่องทางการเงินได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ไม่ว่าจะอาชีพไหนก็กู้ได้ อนุมัติไวทันใจอย่างมืออาชีพ ไม่ต้องมีคนค้ำ ไม่ต้องตรวจสอบประวัติเครดิตบูโร เพียงแค่มีรถมีเล่มทะเบียนในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ที่อายุการใช้งานรวมระยะเวลาการผ่อนไม่เกิน 25 ปี สามารถเข้ามาขอสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ ที่สมหวัง เงินสั่งได้ ได้ทุกสาขา โดยเงื่อนไขและการพิจารณาอนุมัติเป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด โดยแคมเปญนี้ถือเป็นอีกหนึ่งแนวทางของบริษัทในการเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 ที่ยืดเยื้อและรุนแรงช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับลูกค้าให้สามารถ “ตั้งหลัก” ชีวิตขึ้นใหม่ได้ในภาวะที่ยากลำบาก เช่นนี้ ไม่เพียงแต่การนำเสนอแคมเปญเพื่อช่วยเหลือลูกค้าและผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 สมหวัง เงินสั่งได้ยังช่วยเหลือสังคม บุคลากรทางการแพทย์ และช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากภัยทางธรรมชาติ เช่น การมอบน้ำดื่มและเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นให้แก่โรงพยาบาล โรงพยาบาลสนาม พื้นที่ให้บริการฉีดวัคซีน และชุมชนต่างๆ กว่า 117 แห่ง 32 จังหวัดทั่วประเทศ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการบรรเทาความเดือดร้อนและเป็นกำลังใจให้คนไทยผ่านวิกฤตครั้งนี้ไปด้วยกัน ผู้สนใจแคมเปญ “ฝ่าวิกฤต...ชีวิตตั้งหลักได้” สามารถขัรบรถูใจมาสมัครสินเชื่อด้วยตัวเอง ที่สาขาสมหวัง เงินสั่งได้ ทั่วประเทศ หรือนัดหมายผ่าน LINE @Somwang หรือเว็บไซต์ www.somwang.co.th สามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม โทร. 0 2123 4000

✪ ไม่เช็กเครดิตบูโร
 ✪ ไม่ต้องมีคนค้ำ
 ✪ ไม่ต้องเดินบัญชี

*ธนาคารทิสโก้มีสินเชื่อ เนื่องและพิจารณาสินเชื่อเป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด

02-123-4000 | www.somwang.co.th | YouTube สมหวัง เงินสั่งได้ | @somwang

แม้ว่าประเทศไทยจะอยู่ในช่วงของการแพร่ระบาดของโควิด 19 กลุ่มทิสโก้ยังคงเดินหน้าเปิดสาขาเต็มรูปแบบ (Full Branch) ของธุรกิจสมหวังเงินสั่งได้ให้ทั่วถึงทุกภูมิภาค โดยเฉพาะตามหัวเมือง หรือเมืองรองต่างๆ เพื่อเป็นช่องทางในการบริการลูกค้าและขยายโอกาสให้ประชาชนโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น เพิ่มความสะดวกต่อการเข้าถึงของคนในชุมชน ไม่จำเป็นต้องเดินทางไกล โดย ณ สิ้นปี 2564 มีสาขาจำนวนทั้งหมด 356 สาขา ครอบคลุมทั่วประเทศ แบ่งตามภูมิภาคดังนี้



นอกจากนี้ “สมหวัง เงินสั่งได้” ยังมีการพัฒนาช่องทางให้บริการในรูปแบบออนไลน์ต่างๆ เช่น Facebook, LINE Official - สมหวัง เงินสั่งได้ และ <https://www.somwang.co.th/th/index.html> เพื่อเป็นช่องทางให้ลูกค้าติดต่อและเข้าถึงการบริการได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

ธุรกิจ “สมหวัง เงินสั่งได้” ดำเนินธุรกิจในรูปแบบของการให้สินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกันโดยหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อจะพิจารณาจากพฤติกรรมการใช้จ่ายของลูกค้า ความสามารถในการชำระหนี้ และวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อของลูกค้าที่สนับสนุนหรือสอดคล้องไปกับการพัฒนาชุมชนให้เกิดความยั่งยืน อาทิ การกู้เพื่อประกอบกิจการ

การต่อยอดธุรกิจ และบรรเทาภาระหรือรายได้ที่ลดลงจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด 19 นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังคำนึงถึงคุณภาพชีวิตลูกค้า โดยจะพิจารณาถึงภาระหนี้และรายจ่ายโดยรวมของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีเงินเหลือเพียงพอต่อการดำรงชีพ นอกจากนี้ ยังมีนโยบายการให้สินเชื่อสำหรับลูกค้าเก่าที่มีประวัติการผ่อนชำระที่ดี โดยให้วงเงินกู้ที่สูงขึ้นหรืออัตราดอกเบี้ยที่ถูกลง โดยบริษัทตั้งเป้าหมายในการปล่อยสินเชื่อให้ลูกค้าในประเทศได้เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้และรักษฐานลูกค้าให้คงอยู่ ซึ่งในปี 2564 บริษัทมียอดสินเชื่อคงค้างลดลงร้อยละ 0.7 จากปีก่อน ในขณะที่ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่เพิ่มขึ้นร้อยละ 24

หน่วย: ล้านบาท

**สินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกัน
ภายใต้แบรนด์ “สมหวัง เงินสั่งได้”**

ปี 2562

ปี 2563

ปี 2564

ร้อยละการเติบโต

ยอดคงค้างสินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกัน



18,413

18,039

17,923

-0.7

ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่



12,904

8,309

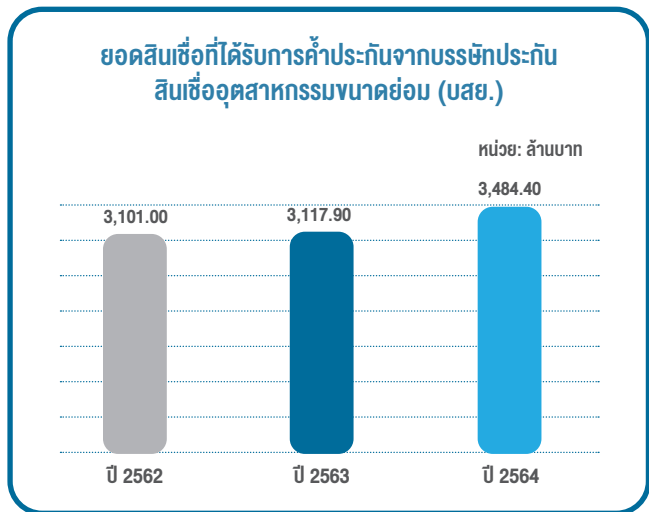
10,301

24.0



ไม่เพียงเท่านั้น ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ยังได้สร้างโอกาสในการเข้าถึงทางการเงินให้กับกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยร่วมมือกับบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) นำเสนอโครงการค้ำประกันสินเชื่อเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการในระดับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีศักยภาพ แต่ขาดหลักประกันหรือหลักประกันไม่เพียงพอ โดย บสย. ให้การสนับสนุนผ่านกลไกการค้ำประกันสินเชื่อ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการเงินทุนหมุนเวียนสำหรับใช้ในเชิงธุรกิจด้วยอัตราดอกเบี้ยที่ยุติธรรมในการเข้าถึงทางการเงินให้กับกลุ่มอาชีพอิสระ "มอเตอร์ไซค์รับจ้าง" ภายใต้โครงการ "บสย. รักพื้ดิน" "เติมทุน เติมความรู้ เติมคุณภาพชีวิต" สามารถเข้าถึงเงินกู้ในระบบกู้ซื้อรถใหม่ ซ่อมแซมรถ กู้ฉุกเฉิน แก่หนี้ในระบบ ซึ่งนอกจากจะสร้างโอกาสในการเพิ่มรายได้และเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจแล้ว ยังช่วยสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือกับอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ซึ่ง ณ สิ้นปี 2564 ยอดสินเชื่อมีมูลค่า 3,484.40 ล้านบาท

กลุ่มทิสโก้ยังให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน โดยการสร้างอาชีพและกระจายรายได้สู่ชุมชนผ่านธุรกิจสหกรณ์ ด้วยการกำหนดนโยบายให้มีการจัดหา จ้างงานหรือใช้ทรัพยากรในพื้นที่ให้มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 95 พนักงานที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงานภายใต้บริษัท ไฮเวย์ จำกัด จะได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ เท่าเทียมกันในทุกพื้นที่ นอกจากนี้ บริษัทยังว่าจ้างผู้รับจ้างผลิตสื่อหรืออุปกรณ์ต่างๆ จากคนในชุมชนและบริเวณใกล้เคียง โดยคัดเลือกจากข้อกำหนดเบื้องต้น เช่น เลือกผู้รับจ้างที่จดทะเบียนธุรกิจถูกต้องตามกฎหมาย และดำเนินธุรกิจค้ำจนถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น รวมถึงใช้ทรัพยากรของชุมชนนั้นๆ ในการทำธุรกิจอีกด้วย ก่อให้เกิดการเพิ่มอัตราการจ้างงานในชุมชน และกระจายรายได้แก่ผู้คนในชุมชนมากขึ้น



การสร้างสรรคผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล



ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิต ผู้บริโภคในยุคดิจิทัลต้องการความสะดวกและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว กลุ่มทิสโก้จึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการและส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง กลุ่มทิสโก้มีการกำหนดกระบวนการในการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมทางด้านดิจิทัลของลูกค้าในแต่ละภาคธุรกิจ ให้สามารถพัฒนาเทคโนโลยีในรูปแบบที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวกับลูกค้าปัจจุบัน และขยายฐานลูกค้ารายใหม่ ตลอดจนสนับสนุนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อการตลาดที่สามารถเข้าถึงลูกค้าอย่างแพร่หลาย และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อาทิ



การพัฒนา BANTAO Web Platform เทคโนโลยีเพื่อสังคมในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 19

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ได้สร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยอย่างมหาศาล ซึ่งส่งผลกระทบเป็นวงกว้างทั้งต่อภาคเศรษฐกิจและสังคม กลุ่มทิสโก้ตระหนักถึงความเดือดร้อนของลูกค้าโดยเฉพาะลูกค้ารายย่อยที่ได้รับผลกระทบอย่างมากจากสถานการณ์ดังกล่าว จึงได้พัฒนาการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลผ่านช่องทางออนไลน์ สำหรับลูกค้าทางธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ที่สนใจเข้าร่วมมาตรการให้สามารถยื่นคำขอพักชำระหนี้ผ่านช่องทางดิจิทัล โดยไม่ต้องเดินทางมาสาขา ลดการสัมผัสและความเสี่ยงต่อการติดต่อ ซึ่งตั้งแต่วันที่เริ่มโครงการ จนถึงวันนี้มีรายการลูกค้าทำรายการขอบรรเทาการชำระหนี้แล้วมากกว่า

150,000 สัญญา โดยปัจจุบัน BANTAO Web Platform นั้น ยังได้มีการพัฒนาต่อยอดเป็น Digital Form Platform เพื่อเป็นช่องทางให้หน่วยงานธุรกิจต่างๆ ของกลุ่มทิสโก้ สามารถพัฒนาช่องทางบริการทางออนไลน์ให้กับลูกค้าได้ด้วยตนเอง โดยที่ไม่ต้องพึ่งพาหน่วยงาน IT ในการพัฒนาให้ ซึ่งปัจจุบันมีการให้บริการมากกว่า 200 บริการผ่าน Digital Form Platform ทั้งบริการในรูปแบบที่เป็น Campaign Event หรือการให้บริการพื้นฐานทั่วไป เช่น การตรวจสอบข้อมูลสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ ซึ่งสามารถเชื่อมต่อกับ Payment Platform เพื่อชำระเงินค่างวดได้ทันที



การพัฒนาช่องทางให้บริการผ่านสื่อออนไลน์



เพื่ออำนวยความสะดวกและสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าหรือผู้บริโภคในปัจจุบัน กลุ่มทิสโก้ได้เปิดให้บริการสนทนาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น LINE Official Account, Facebook โปรแกรมสนทนาอัตโนมัติ และการขายประกันผ่านช่องทางออนไลน์ www.tiscoinsure.com เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายในทุกสถานที่และทุกเวลา

โดยในปี 2564 ที่ผ่านมามี บมจ.ทิสโก้ ให้ความสำคัญกับการวางแผนทางการเงินเพื่อการเกษียณของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (PVD) จึงมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่จะช่วยให้สมาชิกมีอิสรภาพทางการเงิน และบรรลุเป้าหมายทางการเงินตามที่คาดหวังในยามเกษียณล่าสุดได้ขยายบริการให้ความรู้แก่สมาชิกครอบคลุมทุกช่วงชีวิต ทั้งการออม การบริหารจัดการหนี้ การบริหารความเสี่ยง และการวางแผนภาษีผ่านช่องทาง LINE Official Account ภายใต้ชื่อ Freedom by TISCO PVD เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของทิสโก้ที่มีจำนวน 646,000 ราย จากจำนวนนายจ้างกว่า 4,600 บริษัท สามารถตรวจสอบข้อมูลกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของตัวเองได้ง่ายขึ้น พร้อมรวบรวมสิทธิพิเศษจากกลุ่มทิสโก้ในด้านต่างๆ รวมถึงบทความให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิก และบริการสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้ทุกที่ทุกเวลา

นอกจากนี้กลุ่มทิสโก้ยังได้พัฒนาโครงการ Motorcycle Ecosystem Platform หรือ MEP ผ่านช่องทาง “MEP LINE Official Account” เพื่อให้บริการข้อมูลบัญชีสำหรับลูกค้าสินเชื่อรถจักรยานยนต์ สามารถเข้าถึงข้อมูลบัญชีสินเชื่อและชำระค่าธรรมเนียมได้อย่างสะดวก ทุกที่ทุกเวลา พร้อมทั้งยังอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่ต้องการออกรถจักรยานยนต์ใหม่ สามารถเลือกรุ่นและจองวันใช้บริการเข้าซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ แล้วไปรับบริการได้ที่สาขาสมหวังใกล้บ้าน



การพัฒนาแอปพลิเคชัน

กลุ่มทิสโก้มีการพัฒนาระบบหรือแอปพลิเคชันในการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) หรือแท็บเล็ต (Tablet) อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการและการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อาทิ



แอปพลิเคชัน TISCO My Wealth

จากพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะธุรกรรมทางการเงินที่ลูกค้าหันมาใช้ช่องทางดิจิทัลเป็นช่องทางหลักช่องทางหนึ่ง โดยในปี 2564 ที่ผ่านมามีการเปิดตัวแอปพลิเคชัน TISCO My Wealth แอปพลิเคชันที่พัฒนาจากข้อมูลและความต้องการของลูกค้าที่เคยใช้งาน TISCO Mobile Banking ให้สามารถตอบสนอง ความสะดวกและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้ามากขึ้น ทั้งจากรูปแบบการใช้งานที่พัฒนาขึ้นมาเพิ่มเติมและนวัตกรรมใหม่ที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมด้วยตนเองได้มากขึ้น ซึ่งนอกจากจะช่วยลดความเสี่ยงจากโควิด 19 แล้วยังช่วยเรื่องสิ่งแวดล้อมจากการลดธุรกรรมที่ใช้กระดาษเปลี่ยนมาทำธุรกรรมดิจิทัล และยังช่วยลดการใช้พลังงานในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขานาคารอีกด้วย โดยในปัจจุบันลูกค้าธนาคารมีการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลมากกว่า 1,000,000 ครั้งต่อปี

แอปพลิเคชันธุรกรรมด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ TISCO My Car



TISCO My Car เป็นหนึ่งในความใส่ใจในการบริการที่ทิสโก้มอบให้ลูกค้า เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการลูกค้าสินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อเพิ่มวงเงินประเภทวงเงินหมุนเวียน (Secured Loan) และลูกค้าสินเชื่อจำนำทะเบียนโดยในปี 2564 ที่ผ่านมา มีลูกค้าเข้าใช้งาน TISCO

My Car โดยเฉลี่ยมากกว่า 200,000 รายต่อเดือน โดยทีมผู้พัฒนา มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการและประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง ลูกค้าจะได้รับความสะดวกสบายในการเข้าถึงข้อมูลและจัดการบัญชีสินเชื่อของตนเอง ได้ทุกที่ ทุกเวลา รวมทั้งรับทราบข่าวสาร โปรโมชั่น และสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าของธนาคาร อีกทั้งลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลสินเชื่อ ค่างวดคงค้าง ประวัติการชำระย้อนหลัง ข้อมูลประกันภัยรถยนต์ รับการแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงกำหนดชำระ แจ้งเปลี่ยนแปลงที่อยู่จัดส่งเอกสาร และสามารถชำระค่างวดผ่าน QR Code หรือ Barcode ได้อย่างง่ายดาย รวมถึงให้บริการด้านการรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบเสร็จ/ใบแจ้งยอดและหนังสือข้อมูลเครดิต

แอปพลิเคชันธุรกรรมด้านการลงทุน (TISCO My Funds)

กลุ่มทิสโก้ได้พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน TISCO My Funds เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าที่ใช้บริการ e-Invest โดยลูกค้าสามารถซื้อ ขาย สับเปลี่ยนกองทุนของ บลจ.ทิสโก้ ที่มีนโยบายการลงทุนทั้งในและต่างประเทศ ผ่านแอปพลิเคชัน “TISCO My Funds” พร้อมนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ตรวจสอบพอร์ตและสถานะการทำรายการได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกสถานการณ์



การพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม Payment Platform

การให้บริการทางการเงินในอดีตมีการจัดส่งเอกสารในรูปแบบกระดาษจำนวนมาก ทำให้สิ้นเปลืองทั้งกระดาษ กระบวนการพิมพ์ รวมไปถึงต้องมีกระบวนการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ให้กับลูกค้าอีกด้วย กลุ่มทิสโก้ได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม จึงได้ออกแบบและพัฒนาการให้บริการ Payment Platform เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเกี่ยวกับการชำระเงินของลูกค้า ส่งข้อมูลการชำระเงินผ่าน QR/Barcode ให้กับลูกค้าและลูกค้าสามารถนำไปชำระได้ทันที “ทุกช่องทาง” ไม่ว่าจะเป็น Mobile Banking ของธนาคารต่างๆ หรือ Counter Service ซึ่งจากการใช้ระบบมาแล้วประมาณ 6 เดือน มีการส่งข้อมูลการชำระเงินให้กับลูกค้า มากกว่า 25,000 ครั้งทดแทนการใช้กระดาษและการจัดส่งเอกสาร นอกจากนี้ Payment Platform ยังสามารถเชื่อมต่อกับช่องทางในการให้บริการลูกค้าต่างๆ ของกลุ่ม TISCO และสามารถสร้าง QR/Barcode Online เพื่อรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการให้กับช่องทางบริการลูกค้าเหล่านั้นได้อีกด้วย



นอกเหนือจากการให้บริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมมือกับคู่ค้าทางธุรกิจเพื่อนำเอาบริการ TeleMedicine มาให้บริการกับพนักงานในกลุ่มทิสโก้ เพื่อให้พนักงานสามารถปรึกษาแพทย์ผ่านรูปแบบการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางออนไลน์ โดยไม่ต้องเดินทางและลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายและการติดโควิด 19 ทั้งนี้จากผลการตอบรับที่ดีจากกลุ่มพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้นำเสนอบริการ TeleMedicine นี้ให้กับลูกค้าในกลุ่มธนาคารอีกด้วย

คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน



กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ “สร้างโอกาสให้ชีวิต” และเป็นองค์กรแห่งการเติบโตอย่างมีคุณภาพ

โดยได้กำหนดนโยบายทั่วไปด้านทรัพยากรบุคคลครอบคลุมทุกบริษัท เพื่อให้มีมาตรฐานในระดับเดียวกัน ซึ่งทิสโก้ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานในด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถให้มีความเชี่ยวชาญ การให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม การดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการยึดหลักปฏิบัติต่อบุคลากรตามค่านิยมองค์กรของกลุ่มทิสโก้

ปี 2564 ยังคงมีการแพร่ระบาดของโควิด 19 อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะตั้งแต่ไตรมาสที่ 2 เป็นต้นมา กลุ่มทิสโก้จึงยกระดับมาตรการสุขอนามัยในการทำงาน เพื่อดูแลความปลอดภัยของพนักงาน โดยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานแบบ Work From Home ในทุกหน่วยงานในองค์กร และสำหรับพนักงานที่จำเป็นต้องเข้าปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานต่างๆ เพื่อให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง กลุ่มทิสโก้ได้ดำเนินการเพิ่มมาตรการความปลอดภัยให้สูงขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อในสถานที่ทำงาน ในกรณีนี้ กลุ่มทิสโก้ได้เพิ่มเติมสมรรถนะของโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีที่จำเป็นในการทำงานและประสานงานภายในองค์กรให้ และเพิ่มความถนัดในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานร่วมกัน

ผ่านช่องทางออนไลน์ และพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน กลุ่มทิสโก้ได้ส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับพนักงานผ่านช่องทางออนไลน์ ทั้งในรูปแบบของ self-learning, knowledge sharing และ classroom training โดยกระตุ้นให้พนักงานใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำความรู้ไปต่อยอดและปรับใช้ในงานตามวัฒนธรรม OASIS เปิดรับปรับใช้ ให้ต่อ และลงมือทำ

กลุ่มทิสโก้ทำการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานโดยหน่วยงานภายในอย่างต่อเนื่องทุกปี และเสริมด้วยการดำเนินการจากที่ปรึกษาภายนอกองค์กรเป็นระยะ เพื่อพิจารณามาตรฐานการดูแลพนักงานของกลุ่มทิสโก้เทียบกับอุตสาหกรรม เพื่อพัฒนาการดูแลพนักงานให้ดีขึ้น ซึ่งในปี 2564 นี้ กลุ่มทิสโก้ได้เข้าร่วมการสำรวจความผูกพันของพนักงานซึ่งดำเนินการโดยบริษัทที่ปรึกษา Kincentric Thailand ซึ่งกลุ่มทิสโก้และบริษัท ไฮเวย์ จำกัด ได้รับรางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่นประเทศไทย ประจำปี 2564

เป้าหมายการดำเนินงานปี 2564 - 2566		ผลการดำเนินงานปี 2564
ความพึงพอใจโดยรวม	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80	ร้อยละ 86
อัตราการคงอยู่	มากกว่าหรือสูงกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 90	ร้อยละ 93.6
อัตราการอوسบ	มากกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ 71
อัตราการออสบ e-Learning	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน

กลุ่มทิสโก้เล็งเห็นว่า การส่งเสริมให้พนักงานได้มีการเรียนรู้และพัฒนาการทำงานของตนเอง รวมถึงการช่วยพนักงานในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ และสุขอนามัยของพนักงานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จะช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน โดยในปี 2564 ทิสโก้มีค่าเฉลี่ยชั่วโมงการฝึกอบรม

เท่ากับ 21.77 ชั่วโมงต่อคนต่อปี ลดลงร้อยละ 11.32 จากปีก่อน และมีอัตราการเข้าอบรมของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 71 (ไม่นับรวมการอบรมผ่านสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ ซึ่งมีอัตราการเข้าอบรมร้อยละ 100) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตัวแปรที่สะท้อนถึงความพึงพอใจของพนักงาน พบว่าอัตราการคงอยู่ของพนักงานยังอยู่ในระดับที่ดีอย่างต่อเนื่องเทียบเท่ากับปีก่อน และมีผลสำรวจความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86

การจ้างงาน

กลุ่มทิสโก้ส่งเสริมความหลากหลายและการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การจัดสรรสวัสดิการ การสร้างความก้าวหน้าในงาน การรักษาพนักงานให้อยู่ในองค์กร และการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกคนอยู่บนพื้นฐานความเท่าเทียม และการเคารพความหลากหลายด้านเพศ อายุ การศึกษา สัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา วิถีทางเพศ และความพิการ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์ในเนื้องานได้อย่างเต็มที่ กลุ่มทิสโก้ จึงให้ความสำคัญกับการสรรหาและคัดเลือกพนักงานจากกลุ่มที่จบการศึกษา หรืออยู่ในช่วงเริ่มต้นของการทำงาน เพื่อเข้าทำงานในระดับเริ่มต้นของ องค์กร และส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานภายในองค์กรตาม นโยบายของกลุ่มทิสโก้ที่เน้นการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายตำแหน่ง จากภายในเมื่อมีตำแหน่งว่าง ก่อนพิจารณาสรรหาบุคคลากรจากภายนอก องค์กรที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรที่ มีการปรับเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

ในปี 2564 กลุ่มทิสโก้ยังคงให้ความสำคัญกับวิธีปฏิบัติในการจ้างงาน อย่างปลอดภัย ทั้งกับผู้สมัครและพนักงาน โดยเน้นการคัดกรองและ การสัมภาษณ์เบื้องต้นทางโทรศัพท์หรือผ่านวิดีโอคอลก่อน และเมื่อ

ผู้สมัครได้เข้ามาติดต่อที่สำนักงานของบริษัท ก็จัดให้มีการดำเนินการ ตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด 19

ในด้านการคัดเลือกพนักงาน เพื่อรักษามาตรฐานในการดำเนินธุรกิจ ตามค่านิยมองค์กร นอกเหนือจากการประเมินสมรรถนะตามลักษณะงานแล้ว กลุ่มทิสโก้ได้ใช้แบบประเมินคุณลักษณะความสอดคล้องกับค่านิยมและ วัฒนธรรมองค์กร มาใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อลดความแตกต่างของ ความคิดเห็นจากความคิดเห็นส่วนบุคคลในการประเมิน

ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้ยังให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยดำเนินการจ้างงานผ่านสภาขาขาดไทยทั่วประเทศ จำนวน 49 คน คิดเป็นงบประมาณ 5.5 ล้านบาท และในส่วนของการทำงานโดยตรง มีพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 4 คน

สำหรับสถิติข้อมูลอัตราการเปลี่ยนแปลงของพนักงานและจำนวนพนักงาน ทั้งหมดของกลุ่มทิสโก้แยกตามช่วงอายุ เพศ และเกณฑ์ความหลากหลาย อื่นๆ มีรายละเอียดดังนี้

อัตราการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน

เกณฑ์องค์ประกอบพนักงาน		พนักงานเข้าใหม่ขององค์กร						พนักงานออกจากองค์กร					
		ปี 2562		ปี 2563		ปี 2564		ปี 2562		ปี 2563		ปี 2564	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนพนักงาน		5,031		5,013		4,879		5,031		5,013		4,879	
จำนวนการเปลี่ยนแปลง		868	17.25	436	8.70	387	7.93	291	5.78	211	4.21	267	5.47
เพศ	ชาย	314	6.24	163	3.25	152	3.12	110	2.18	97	1.93	104	2.13
	หญิง	554	11.01	273	5.45	235	4.82	181	3.60	114	2.27	163	3.34
ช่วงอายุ	อายุ < 30 ปี	596	11.84	313	6.24	253	5.19	137	2.72	110	2.19	120	2.46
	อายุ 30 - 50 ปี	255	5.07	113	2.25	129	2.64	148	2.94	101	2.01	142	2.91
	อายุ > 50 ปี	17	0.34	10	0.20	5	0.10	6	0.12	0	0.00	5	0.10
พื้นที่ปฏิบัติงาน	สำนักงานใหญ่	530	10.53	186	3.71	185	3.79	198	3.93	115	2.29	111	2.28
	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	92	1.83	57	1.14	44	0.90	30	0.60	23	0.46	30	0.61
	สาขาต่างจังหวัด	246	4.89	193	3.85	158	3.24	63	1.25	73	1.46	126	2.58

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

จำนวนพนักงานทั้งหมดตามองค์ประกอบของฝ่ายบริหารและสายธุรกิจ

เกณฑ์องค์ประกอบพนักงาน	ปี 2563										ปี 2564									
	คณะกรรมการ		ตำแหน่งงาน		สายธุรกิจ				ร้อยละ	คณะกรรมการ		ตำแหน่งงาน		สายธุรกิจ				ร้อยละ		
	ผู้บริหาร	ไม่ใช่ผู้บริหาร	ลูกจ้าง	ลูกจ้าง	ลูกค้าบริษัท	ลูกค้าบริษัท	ลูกค้าบริษัท	ลูกค้าบริษัท		ผู้บริหาร	ไม่ใช่ผู้บริหาร	ลูกจ้าง	ลูกจ้าง	ลูกค้าบริษัท	ลูกค้าบริษัท	ลูกค้าบริษัท	ลูกค้าบริษัท			
จำนวนทั้งหมด ⁽¹⁾	12	119	4,894	3,237	46	1,014	716	5,013	100	13	115	4,764	3,150	44	996	689	4,879	100		
IWF	9	69	1,710	1,193	13	201	372	1,779	35.49	10	67	1,657	1,154	11	204	355	1,724	35.34		
ช่วงอายุ	3	50	3,184	2,044	33	813	344	3,234	64.51	3	48	3,107	1,996	33	792	334	3,155	64.66		
	-	-	1,385	1,058	14	209	104	1,385	27.63	-	-	1,128	873	10	162	83	1,128	23.12		
	3	59	3,201	2,014	27	703	516	3,260	65.03	3	53	3,295	2,107	28	710	503	3,348	68.62		
	9	60	308	165	5	102	96	368	7.34	10	62	341	170	6	124	103	403	8.26		
สัญชาติ	9	119	4,891	3,237	46	1,012	715	5,010	99.94	10	115	4,762	3,150	44	994	689	4,877	99.96		
	-	-	1	-	-	1	-	1	0.02	1	-	1	-	-	1	-	1	0.02		
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-		
	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-		
	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	-	-	1	-	-	1	-	1	0.02	-	-	1	-	-	1	-	1	0.02		
	-	-	1	-	-	-	1	1	0.02	-	-	-	-	-	-	-	-	-		

หมายเหตุ: (1) จำนวนพนักงาน หมายถึง พนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง

(2) ไม่ับรวมจำนวนคณะกรรมการบริษัท

คำตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน

กลุ่มทิสโก้มีนโยบายในการให้คำตอบแทนที่ดี มีโครงสร้างที่เป็นธรรมและมีผลในการจูงใจให้กับพนักงาน ทิสโก้จึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการออมในระยะยาวเพื่อเสริมสร้างสุขภาพทางการเงินเมื่อพนักงานทำงานหรือเกษียณอายุให้แก่พนักงาน ดังนี้

ผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงาน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส เงินจูงใจกึ่งแบบคงที่และเงินแปรรางวัลตอบแทน (แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ 1) คำตอบแทนตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และ 2) คำตอบแทนตามผลงาน) และเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

ผลประโยชน์หลังออกจากงานและผลประโยชน์ระยะยาวอื่นของพนักงาน ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งสมาชิกจะจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนในอัตราเดียวกันกับอัตราเงินสมทบของนายจ้าง หรือในอัตราร้อยละ 5, 10 หรือสูงสุด 15 ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของสมาชิก

กลุ่มทิสโก้ใช้ระบบการบริหารค่าจ้างโดยเทียบเคียงตลาด มีโครงสร้างซึ่งผนวกการแบ่งระดับขั้นและลักษณะของประเภทงานเพื่อให้ระบบมีความเหมาะสมและสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพตลาดได้ ในการกำหนดคำตอบแทนจะใช้ระดับคำตอบแทนภายนอกและข้อกำหนดด้านความเป็นธรรมภายในของกลุ่มทิสโก้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

นอกจากนี้ทิสโก้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีต่างๆ สู่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยได้พัฒนาปรับปรุงแอปพลิเคชัน MY HR เพื่อเพิ่มเมนูให้พนักงานสามารถแจ้งข้อมูลค่าลดหย่อนใช้ในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ลด.01) ประจำปีได้อีกช่องทางหนึ่ง รวมถึงได้พัฒนา HR Chatbot “น้องเต็มใจ” ผ่านทาง LINE APPLICATION เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ทั้งข้อมูลในส่วนระเบียบของบริษัท สวัสดิการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ HR รวมถึงพนักงานสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเอง ข้อมูลการลาและเวลาการทำงาน และข้อมูลเป้าหมายประจำปี ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข้อมูลเฉพาะบุคคล ผ่านทางช่องทางนี้ได้อีกด้วย

สำหรับการดูแลสวัสดิการพนักงาน ทิสโก้จัดให้มีสวัสดิการให้กับพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง ดังนี้



สวัสดิการที่ได้รับตามประเภทพนักงาน



พนักงานประจำ





พนักงานสัญญาจ้าง

สวัสดิการกลุ่มทิสโก้

ค่ารักษาพยาบาล	✓	-
เครื่องแบบพนักงาน การตรวจร่างกายประจำปี และห้องพยาบาล	✓	✓
กองทุนเงินทดแทน	✓	✓
การประกันชีวิตและค่ารักษาพยาบาลอื่นเนื่องจากอุบัติเหตุ	✓	(สำหรับตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่บ่อยครั้ง)
การช่วยเหลืองานศพ	✓	✓
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	-
การสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับวิชาเฉพาะด้าน (License)	✓	✓
สวัสดิการเงินกู้หรือจัดหาแหล่งเงินกู้สำหรับพนักงาน อาทิ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ สวัสดิการเงินกู้และ/หรือ จัดหาแหล่งเงินกู้เพื่อนำมาอยู่อาศัย ต่อคิมนบ้าน และซ่อมแซมบ้าน สวัสดิการเงินกู้เพื่อกรณีฉุกเฉิน และเงินกู้บรรเทาการการครองชีพ เป็นต้น	✓	-
ทุนช่วยเหลือการศึกษา	✓	-
กองทุนระลอกตามอายุงาน	✓	-

นอกจากนี้กลุ่มทีเอสโก้กำหนดให้พนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์มีสิทธิลาเพื่อคลอดบุตรไม่เกิน 98 วันโดยนับรวมวันหยุดที่มีระหว่างวันลาด้วย และได้รับค่าจ้างไม่เกิน 45 วันในกรณีที่มีการคลอดปกติ และในกรณีที่เป็นการคลอดโดยวิธีผ่าตัด ให้สิทธิค่าจ้างปกติเป็นเวลาไม่เกิน 60 วันติดต่อกัน และพนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์มีสิทธิขอให้กลุ่มทีเอสโก้เปลี่ยนงานในหน้าที่เดิมเป็นการชั่วคราวก่อนหรือหลังคลอดได้ ซึ่งสอดคล้องกับสิทธิเด็กและหลักปฏิบัติทางธุรกิจ (Children's Rights and Business Principles) ที่พัฒนาขึ้นโดยองค์การยูนิเซฟ (UNICEF) ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (The UN Global Compact) และองค์การช่วยเหลือเด็ก (Save the Children) ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของมารดาที่ตั้งครรภ์และให้เด็กได้รับสิทธิในการเลี้ยงดูจากมารดาอย่างเหมาะสม

สถิติการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของพนักงานหลังการใช้สิทธิลาคลอด

 กรณีของการลา	 จำนวนพนักงาน (คน)		
	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
• จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาคลอดได้ในระหว่างปี	3,051	3,059	3,155
• จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิลาคลอดในระหว่างปี	132	131	131
• จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	131	125	129
• จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน	103	128	113
• อัตราการกลับมำทำงาน (Return to Work Rate) ⁽¹⁾ ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาคลอดสิ้นสุดลงแล้ว (ร้อยละ)	99	95	98
• อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) ⁽²⁾ ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาคลอดสิ้นสุดลงและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน (ร้อยละ)	99	98	90

หมายเหตุ: ปี 2557 ซึ่งเป็นปีที่เริ่มเก็บข้อมูลจนถึงปี 2562 ปรับปรุงข้อมูลย้อนหลังโดยใช้ข้อมูลจำนวนพนักงานหญิงที่มีสิทธิลาคลอดอายุไม่เกิน 50 ปีในการคำนวณ

(1) อัตราการกลับมำทำงาน (Return to Work Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด / จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิลาคลอด) x 100

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

การไม่เลือกปฏิบัติ

กลุ่มทีเอสโก้ให้โอกาสในการเติบโตของพนักงานภายในองค์กร โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงาน ความสามารถและคุณลักษณะที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร โดยมีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร นอกจากนี้ยังมีการคำนึงถึงความเท่าเทียมกันในการดำเนินธุรกิจ โดยมีการกำหนดแนวทางเพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติต่อลูกค้าและคู่ค้า เช่น การมีให้พนักงานที่มีอำนาจตัดสินใจดูแลลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับตน เพื่อป้องกันการเอื้อประโยชน์แก่พวกพ้อง การคัดเลือกคู่ค้าธุรกิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ซึ่งกลุ่มทีเอสโก้มีนโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดหายอย่างชัดเจน และมีการตั้งคณะกรรมการจัดซื้อ เพื่อดูแลการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปอย่างเหมาะสม จากการดำเนินงานในปี 2564 ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการเลือกปฏิบัติ

การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

กลุ่มทีเอสโก้ดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม โดยให้ความสำคัญกับการไม่ใช้แรงงานเด็กที่อายุไม่ถึงเกณฑ์ตามกฎหมายกำหนด โดยมีข้อจำกัดในการจ้างงานเฉพาะผู้ที่บรรลุนิติภาวะแล้ว ยกเว้นพนักงานสถานพิเศษ เช่น โครงการที่มีข้อตกลงร่วมกับสถาบันการศึกษา หรือการฝึกงาน รวมถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตามหลักธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณของกลุ่มทีเอสโก้ ในด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนนั้น กลุ่มทีเอสโก้มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อส่งเสริมการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกกิจกรรมทางธุรกิจของกลุ่มทีเอสโก้ ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสากลอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนและปฏิบัติตามข้อตกลงแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: UNGC) และหากพนักงานได้รับผลกระทบหรือพบการปฏิบัติที่ละเมิดสิทธิมนุษยชนจะสามารถแจ้งเหตุผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทีเอสโก้กรุป หรือ HR Help Line โดยมีการดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มทีเอสโก้ ทั้งนี้ ในปี 2564 ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องสิทธิมนุษยชน

การจูงใจและรักษาพนักงาน

กลุ่มทิสโก้มีการประเมินผลการทำงานและสมรรถนะของพนักงานเป็นประจำ ซึ่งผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลให้องค์กรสามารถวิเคราะห์และกำหนดแผนการปรับปรุงผลงานและพัฒนาศักยภาพของพนักงานของแต่ละคนได้อย่างเหมาะสม ตามตำแหน่งงานและระดับสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน

การวางแผนสืบทอดตำแหน่งงาน

การดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องและการสืบทอดการบริหารงานอย่างราบรื่นเป็นผลมาจากการวางแผนการสืบทอดในตำแหน่งงานที่สำคัญ โดยผู้บริหารและหัวหน้างานจะร่วมกันวิเคราะห์ตำแหน่งงานที่ต้องมีผู้สืบทอดและกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะถูกพัฒนาเพื่อสืบทอดตำแหน่งงาน รวมไปถึงการคัดเลือกและประเมินความพร้อมของพนักงานที่มีศักยภาพให้อยู่ในแผนการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งงานของบริษัท ซึ่งจะมีการทบทวนเป็นประจำทุกปีและทุกครั้งที่มีการปรับโครงสร้างองค์กร



การพัฒนาทรัพยากรบุคคล



กลุ่มทิสโก้ตระหนักดีว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่งและเป็นการสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่กำหนดไว้ ด้วยเหตุนี้จึงมุ่งมั่นพัฒนาความเป็นเลิศด้านบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับองค์กร ด้วยการยกระดับและเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การขับเคลื่อนองค์กรและเตรียมความพร้อมบุคลากร เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงในยุคแห่งวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) อีกทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องในวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ในรูปแบบ

การเรียนรู้ที่ช่วยลดความเสี่ยงตามมาตรการการรักษาระยะห่าง ควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานได้อย่างปลอดภัยและทั่วถึงในรูปแบบต่างๆ กันไม่ว่าจะเป็น e-Learning ผ่าน Skill's More, TISCO Space, Virtual Classroom หรือ Hybrid Training จากภายในองค์กร การสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มของสถาบันภายนอก และทบทวนและปรับปรุงโปรแกรมหลักสูตรต่างๆ ในช่องทางและรูปแบบที่เหมาะสม ทั้งภาคบังคับขององค์กร ให้สอดคล้องและครอบคลุมให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และตอบสนองนโยบายและกลยุทธ์ของหน่วยงานและองค์กร เช่น

ภาคบังคับ แบ่งเป็น 3 หมวดความรู้ ได้แก่



1. ความรู้เกี่ยวกับค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร กฎระเบียบข้อบังคับ จรรยาบรรณ และสวัสดิการ เป็นต้น ประกอบด้วยหลักสูตร Onboarding and Pre-orientation หลักสูตรพัฒนาศักยภาพพนักงานใหม่ โดยปรับเป็น Virtual Classroom ทั้งหมด ทำให้สามารถจัดอบรมได้ครอบคลุมจำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด



2. หลักสูตรความปลอดภัยอาชีวอนามัยสุขภาพทั่วไปและลูกจ้างใหม่ ในปีนี้สามารถจัดและดำเนินการให้ความรู้ระดับพนักงานและหัวหน้างานในรูปแบบ Virtual Classroom ส่งผลให้ตลอดทั้งปีสามารถให้ความรู้พนักงานด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยในระดับพนักงานได้กว่า 950 คน จัดอบรมแล้วทั้งสิ้นคิดเป็นร้อยละ 88 ของระดับพนักงานทั้งหมด และหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับหัวหน้างานได้ 55 คน จัดอบรมแล้วทั้งสิ้นคิดเป็นร้อยละ 95 ของหัวหน้างานทั้งหมด



3. จัดให้ความรู้และทดสอบ Compulsory Test เกี่ยวกับ Data Classification, Phishing Awareness, การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การบริหารความเสี่ยง การธนาคารเพื่อความยั่งยืน และ Marketing Conduct เป็นต้น ภาคบังคับในรูปแบบ e-Learning ให้กับพนักงานทุกคน

รวมถึงการพัฒนาและดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรเพื่อช่วยตอบโจทย์ปัญหาและกลยุทธ์ของหน่วยงานและองค์กรเพื่อพัฒนาความรู้ในปัจจุบันตามลักษณะงานแต่ละตำแหน่ง และเตรียมพร้อมสู่ธุรกิจแห่งอนาคต ได้แก่ Market Conduct การสร้าง Growth Mindset การลดข้อผิดพลาดในการทำงาน อบรมต่ออายุนายหน้า การวางแผนทางการเงิน และหลักสูตรใบอนุญาตต่างๆ โดยการให้ความรู้พนักงานในส่วนที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกอบรมตามมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งจำเป็นต่อการขอรับและขึ้นทะเบียนปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบของทางการ

ทำให้พนักงานของบริษัทสามารถให้บริการและคำแนะนำทางการเงินกับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีอุปสรรคและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการขาดช่วงของใบอนุญาตพนักงานในการประกอบธุรกิจ นอกจากนี้กลุ่มทีเอสซียังมีการพัฒนาทักษะในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้รวดเร็วและมีคุณภาพมากขึ้น มีผลให้อัตราประสิทธิภาพของพนักงานเพิ่มขึ้น และสามารถประหยัดชั่วโมงการทำงานได้กว่า 14,000 ชั่วโมง



โครงการพัฒนาผู้บริหารในทุกกลุ่ม (Leadership Development Program)

เพื่อยกระดับให้ผู้บริหารทุกกลุ่มได้เรียนรู้ และเข้าใจบทบาทของการเป็นผู้นำ เรียนรู้เข้าใจหลักการและแนวคิดพื้นฐานของการทำงานแบบ Agile และสามารถปรับตัว ปรับวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งเข้าใจแนวคิดในการออกแบบและสร้างสรรค์

งานยุคใหม่โดยยึดผู้ใช้งานหรือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Human Center Design) เพื่อการปรับประยุกต์ใช้ให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพในรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Training)



สนับสนุนให้เกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง

โดยมีรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย สอดคล้องกับความสนใจและความแตกต่างระหว่างบุคคล รวมทั้งดึงดูดคนรุ่นใหม่ด้วยรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ เช่น การผลักดันให้เกิดการเรียนรู้แบบ “Micro Content” หรือ “Community of Practice”

จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	26.37	24.55	21.77
 จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามเพศ (ชม./คน/ปี)			
ชาย	24.95	23.30	20.97
หญิง	27.16	25.24	22.02
 จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (ชม./คน/ปี)			
ระดับผู้บริหาร (1)	41.76	27.51	25.59
ไม่ใช่ระดับผู้บริหาร (2)	26.00	24.48	21.56
 จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามสายธุรกิจ (ชม./คน/ปี)			
ลูกค้ารายย่อย	24.20	25.79	22.91
ลูกค้าบริษัท	16.67	14.63	21.79
ลูกค้าระดับดีและจัดการกองทุน	31.97	26.46	18.81
สนับสนุนองค์กร	28.47	16.87	16.35

หมายเหตุ: (1) ระดับผู้บริหาร หมายถึง ระดับหัวหน้างานจนถึงระดับผู้บริหาร
 (2) ไม่ใช่ระดับผู้บริหาร หมายถึง พนักงานต่ำกว่าระดับหัวหน้างาน

กลุ่มทิสโก้ได้เตรียมพร้อมบุคลากรเพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการ **พัฒนาความรู้ และทักษะทางด้านดิจิทัล** ให้แก่พนักงานทุกๆ กลุ่ม

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญ กลุ่มทิสโก้ได้เตรียมพร้อมบุคลากรเพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการพัฒนาความรู้และทักษะทางด้านดิจิทัลให้แก่พนักงานทุกๆ กลุ่ม ซึ่งนอกจากมีโครงการพัฒนาทักษะให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีโดยตรงแล้ว ยังมีโครงการพัฒนาพนักงานตามกลุ่มการทำงานโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มพนักงานทั่วไป (General User) ซึ่งกลุ่มทิสโก้ได้จัดโครงการ De-PI (Decentralized Process Improvement) โดยสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้และทักษะในการใช้เครื่องมือจาก Power Platform (Power Automate, Power BI และ Power App) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น โดยจัดอบรมทั้งในรูปแบบ Virtual Classroom และการเรียนรู้แบบ e-Learning โดยสามารถเลือกเรียนเนื้อหา และรูปแบบการเรียนรู้ได้ตามความสนใจ และช่วงเวลาที่เหมาะสม

กลุ่มที่ 2 กลุ่มพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี (Super User) กลุ่มทิสโก้ได้คัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถเฉพาะทางเทคโนโลยีประจำแผนก หลังจากนั้นได้จัดอบรม Virtual Classroom จากวิทยากรภายนอก โดยมีพนักงานที่รับการอบรมทั้งหมด 222 คน นอกจากนี้หลังจากการเรียนการสอนในห้องเรียนแล้ว ยังเน้นฝึกให้พนักงานกลุ่มนี้สามารถนำความรู้จากห้องเรียนไปใช้ในการทำงานได้จริง และยังสามารถให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานได้ด้วย

กลุ่มที่ 3 กลุ่มพนักงานที่อยู่หน้างาน (Touch Point) กลุ่มทิสโก้ได้จัดการอบรมให้แก่พนักงานที่อยู่หน้างานในรูปแบบ Virtual Classroom จากวิทยากรภายนอกโดยมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานกลุ่มนี้มีความรู้ และมีทักษะในการเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถส่งต่อข้อมูลที่สำคัญไปยังพนักงานที่เกี่ยวข้องต่อไป มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยมีจำนวนพนักงานที่ได้รับการอบรมทั้งหมด 90 คน



ตัวช่วย! ใช้งานเสร็จไวขึ้น
 ไม่ได้มาจากฟ้า... แต่มาจาก... De-PI

หยุดปัญหาการทำงานซ้ำ ๆ กัน ๆ ด้วยตัวคุณเอง ด้วยการทำ De-PI หรือ เพียงแค่ใช้ Power Platform 3 โปรแกรมอัจฉริยะจาก Microsoft!

เริ่มเรียนรู้ และใช้งานได้อย่างไร??

- เรียนรู้เพิ่มเติมไม่มีขีดจำกัด Power Automate & Skill & More
- เข้าร่วม Yammer Group เพื่อปรึกษา ถามข้อสงสัยกันได้ทุกเวลา
- ผ่าน Live Workshop ปีละครั้ง ที่งาน Yammer
- ปรึกษา Super User roomman หรือ TISCO LC

Did you Know?
 Power Platform: เริ่มต้นด้วย... 365 365 365
 1 Power Automate ช่วยทำ flow ไม่หยุดนิ่งได้
 2 Power BI แสดง Data ได้ชัดเจนทุกที่ทุกเวลา
 3 Power App สร้างแอปฯ ง่ายๆ ได้ด้วยตัวเอง

เข้าร่วมกลุ่ม Yammer Click!

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย



กลุ่มทีเอสซีกำหนดนโยบาย และแนวปฏิบัติในการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม เพื่อให้พนักงาน ผู้ให้บริการภายนอกที่ปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานของกลุ่มทีเอสซี ตลอดจนผู้มาติดต่อ มีความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 และตามกฎหมายกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหาร การจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549

โดยกำหนดให้คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีหน้าที่พิจารณานโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ การประสบอันตราย การเจ็บป่วย หรือการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากการทำงาน หรือความปลอดภัยในการทำงาน รายงานและเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน พิจารณาโครงการหรือแผนการฝึกอบรม ตลอดจนสำรวจการปฏิบัติการด้านความปลอดภัยในการทำงาน และตรวจสอบสถิติการประสบอันตรายที่เกิดขึ้น อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเมื่อปฏิบัติหน้าที่ครบหนึ่งปี โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ ซึ่งเป็นนายจ้าง หรือผู้แทนนายจ้างระดับบริหาร ผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชา ผู้แทนลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพหรือผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชาเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง สามารถมีส่วนร่วมเป็นผู้แทนในคณะกรรมการ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 95 ของจำนวนแรงงานทั้งหมด

กลุ่มทีเอสซีตระหนักถึงความจำเป็นที่พนักงานทุกคนต้องเข้าใจและร่วมมือ ร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอนการทำงานที่ปลอดภัย จึงกำหนดให้พนักงานใหม่ต้องเรียนรู้เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุ และความปลอดภัยภายในสำนักงานในรูปแบบ e-Learning ผ่านระบบ Skill More และกำหนดให้เป็นเงื่อนไขในการผ่านทดลองงาน รวมทั้งมีการระบุแนวทางการป้องกันอุบัติเหตุและให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HR News, Safety Together, Health Tips, Health Alert และ Knowledge Management (KM) และโครงการที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสถานที่ทำงานด้วยเครื่องมือตามหลักการยศาสตร์ การประเมินความเสี่ยง และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

ทั้งนี้ ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด 19 ทีเอสซีตระหนักถึงการปลอดภัยของพนักงานเป็นหลักสำคัญ จึงได้กำหนดมาตรการการดูแลพนักงานต่างๆ ดังนี้

- ปรับรูปแบบการทำงานเป็นแบบ Work From Home สำหรับพนักงานบางกลุ่ม รวมถึงติดตั้งฉากกั้นระหว่างโต๊ะในพื้นที่สำนักงาน
- จัดหาวัคซีนโควิด 19 ให้กับพนักงานทุกคน
- เหลือเวลาเข้า-ออกงาน เพื่อลดความเสี่ยงในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะในช่วงเวลาเร่งด่วน
- ติดตั้งจุด Thermoscan ตรวจอุณหภูมิร่างกายก่อนขึ้นอาคาร กำหนดจำนวนผู้โดยสารลิฟต์ จัดให้มีจุดบริการแอลกอฮอล์ และเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดประตูและจุดที่ใช้ร่วมกัน
- จัดให้พนักงานมีการตรวจหาเชื้อโควิด 19 โดย Antigen Test Kit เป็นประจำ
- มีการกำหนดให้รายงานความเสี่ยงกับหัวหน้างาน และติดตามสุขภาพของพนักงานที่อยู่ในกลุ่มเฝ้าระวังหรือมีความเสี่ยงเป็นประจำทุกวัน
- จัดให้มีการปรึกษาแพทย์ผ่าน TeleMedicine
- การจัดอบรมให้ความรู้พนักงาน ปรับรูปแบบเป็นการอบรมผ่านสื่อออนไลน์
- จัดการจัดกิจกรรมที่มีผู้เข้าร่วมเป็นจำนวนมาก เช่น งานปีใหม่ งานเดินวิ่งเพื่อสุขภาพ

เป้าหมายการดำเนินงานปี 2564 - 2566

ผลการดำเนินงานปี 2564



จำนวนวันลาป่วยไม่เกิน
3 วันต่อปีต่อคน

จำนวนวันลาป่วยไม่เกิน
2.4 วันต่อปีต่อคน



อัตราผู้ป่วยในไม่เกิน
ร้อยละ 8 ต่อปี

อัตราผู้ป่วยในไม่เกิน
ร้อยละ 4.5 ต่อปี



ผลการดำเนินงาน

จากรายงานข้อมูลสถิติการบาดเจ็บ โรคจากการทำงาน และจำนวนผู้ที่เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ในปี 2564 พบว่า ไม่มีพนักงานที่เสียชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ช่วงเวลา ม.ค. - ธ.ค. 2564

ข้อมูล/ หน่วย	จำแนกตามเพศ		จำแนกตามพื้นที่			รวม
	ชาย	หญิง	สำนักงานใหญ่	สาขารุงเทพฯ และปริมณฑล	สาขาต่างจังหวัด	
อัตราการบาดเจ็บ / จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน / จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ / จำนวนวันที่สูญเสียไปต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการเจ็บป่วย, โรคจากการทำงาน / จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.66	0.38	0.47	1.31	0.06	0.48
อัตราการขาดงาน / ร้อยละ	0.84	0.90	0.96	0.89	0.68	0.90
จำนวนวันลาป่วย / วัน	3,995.00	7,829.00	8,056.00	1,507.00	2,261.00	11,824.00
จำนวนชั่วโมงที่หยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน / วัน X 7.30 ชั่วโมง	29,163.50	57,151.70	58,808.80	11,001.10	16,505.30	86,315.20

หมายเหตุ: 1) ค่าตัวเลขที่ได้จากการคำนวณอ้างอิงตามมาตรฐานองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization: ILO): ILO-OSH 2001
 2) การบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน คือการบาดเจ็บที่ทำให้หยุดงานตั้งแต่ 1 วันขึ้นไป (เริ่มนับวันหยุดจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ)
 3) อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ เดิมใช้คำว่า "อัตราวันสูญเสีย"
 4) การคำนวณชั่วโมงการทำงาน เป็นข้อมูลที่มาจากระบบการบันทึกเวลางาน (Employee Self Service) ของพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง ตั้งแต่เดือนมกราคม - ธันวาคม 2564 ข้อมูลเวลาการทำงาน รวมถึงข้อมูลการทำงานล่วงเวลา (Overtime Working) ข้อมูลรวมพนักงานลาออกระหว่างปี โดยจะนำเฉพาะเวลาการทำงานจริงในช่วงระยะเวลาที่ยังคงเป็นพนักงานอยู่มาคำนวณ

กลุ่มทิสโก้ห่วงใยพนักงานและให้ความสำคัญต่อกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการบุกรุกและความรุนแรงโดยผู้ไม่หวังดี รวมถึงสถานการณ์การโจรกรรม การประท้วง และการก่อการร้ายอื่นๆ จึงกำหนดให้มีมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัย ทั้งในด้านการควบคุมการเข้าถึงพื้นที่ (Space Access Control) ประกอบด้วยกำหนดชั้นความปลอดภัยหรือประเภทของพื้นที่ (Space Classification) การกำหนดให้มีการลงทะเบียนผู้มา

ติดต่อพื้นที่ควบคุม การกำหนดสิทธิ์และควบคุมการเข้า-ออกด้วยระบบ Access Control เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และติดตั้งอุปกรณ์ระบบสัญญาณเตือนการบุกรุกและกล้องวงจรปิด ตลอดจนมีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ BCM Team พนักงานและผู้มาติดต่อภายในพื้นที่สำนักงานทิสโก้ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อปกป้องชีวิต ทรัพย์สิน และลดความสูญเสียต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

การสร้างองค์กรแห่งความสุข



กลุ่มทีเอสโก้มีเป้าหมายในการสร้าง “องค์กรแห่งความสุข” โดยให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ของพนักงาน การพัฒนาความรู้ให้กับพนักงาน การสร้างโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ และการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร กลุ่มทีเอสโก้มองว่า ทรัพยากรมนุษย์คือ ทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานย่อมจะสามารถส่งผ่านความสุขนั้นไปสู่สังคมภายนอกได้ และยิ่งกว่านั้น สิ่งสำคัญที่สุดคือ การสร้างคนเก่งและคนดีให้เคียงคู่ในธุรกิจการเงินและการธนาคารของทีเอสโก้ โดยแนวทางการดำเนินไปสู่องค์กรแห่งความสุขของกลุ่มทีเอสโก้ประกอบไปด้วย



ในปีที่ผ่านมา กลุ่มทิสโก้ได้รับรางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่น ประจำปี 2564 หรือ Kincentric Best Employer Thailand 2021 ถึง 2 รางวัล โดยรางวัลแรกเป็นรางวัลที่ได้รับในนาม บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นการรวมผลการสำรวจและการประเมินจากทั้ง 10 บริษัทในกลุ่มทิสโก้

1. การมีความสุขจากสภาวะอนามัยที่ดี

โดยให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพของพนักงาน การบริหารจัดการ สมดุลชีวิตและการทำงาน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 กลุ่มทิสโก้ให้การดูแลพนักงานทั้งสุขภาพกายและสุขภาพใจ ตามหลัก New Normal ด้านสุขภาพกายได้มีการดูแลพนักงานเพื่อให้ลดจากภาวะความเสี่ยงจากการระบาด โดยการประสานงานกับหลายภาคส่วน เพื่อจัดหาวัคซีนให้พนักงานทั่วประเทศได้รับการฉีดวัคซีนโดยเร็ว การจัดส่งตรวจ Antigen Test Kit ให้พนักงานตรวจเป็นประจำ การดำเนินมาตรการ Social Distancing ลดความแออัดในสำนักงาน ทั้งการเหลื่อมเวลาการทำงาน สลับวันทำงาน Split Site และ Work from Home รวมถึงมาตรการการดูแลอาคารสำนักงานทุกแห่ง ให้เป็นที่ปลอดภัย โดยจัดเตรียมอุปกรณ์วัดอุณหภูมิ จุดแอลกอฮอล์ล้างมือ การเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดทุกจุดสัมผัส และการปรับพื้นที่ทำงานแบบเว้นระยะ เพิ่มฉากกั้น และมีการสื่อสารพนักงาน

ถึงการปรับตัวในการทำงาน และการใช้ชีวิตแบบ New Normal โดยมุ่งหวังให้พนักงานทุกคนปลอดภัยจากโควิด 19

สำหรับการดูแลสุขภาพใจในสถานการณ์ที่ไม่สามารถจัดกิจกรรมต่างๆ ได้ กลุ่มทิสโก้ปรับรูปแบบการทำกิจกรรมมาใช้ช่องทางออนไลน์ แต่ละหน่วยงาน มีการจัด Morning Talk หรือการจัดประชุมประจำสัปดาห์ เพื่อให้หัวหน้าได้มีโอกาสสอบถามความเป็นอยู่พนักงาน การดำเนินกิจกรรม Open Corner การสนับสนุนให้พนักงานมีกิจกรรมพบปะเพื่อนพนักงาน พูดคุยแลกเปลี่ยนเรื่องราวกันอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ นอกจากจะเป็นการสร้างการเรียนรู้จากประสบการณ์ของเพื่อนแล้ว ยังเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน และเป็นการสร้างสัมพันธ์กับเพื่อนภายในหน่วยงานอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมสร้างความสุขผ่านช่องทางออนไลน์อื่นๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น TISCO Variety เป็นต้น

2. การมีความสุขกับบรรยากาศการทำงาน และความสัมพันธ์ที่ดี

โดยสร้างให้เกิดสภาวะแวดล้อมที่ดีในการทำงาน คำนึงถึงความสุข ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การทำงานเป็นทีม และเข้าถึงคุณค่าของตนเองและผู้อื่น

ในปีที่ผ่านมา กลุ่มทิสโก้ได้รับรางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่น ประจำปี 2564 หรือ Kincentric Best Employer Thailand 2021 ถึง 2 รางวัล โดยรางวัลแรก เป็นรางวัลที่ได้รับในนาม บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นการรวมผลการสำรวจและการประเมินจากทั้ง 10 บริษัทในกลุ่มทิสโก้ และอีกรางวัลหนึ่งในนาม บริษัท ไฮเวย์ จำกัด หนึ่งในบริษัทในกลุ่มทิสโก้ที่ได้รับรางวัลต่อเนื่อง โดยรางวัลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ากลุ่มทิสโก้เป็นองค์กรแห่งความสุขและมีความคล่องตัวสูงที่มุ่งเน้นการดูแลพนักงาน ควบคู่กับการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน พร้อมรับมือกับความท้าทายใหม่ๆ ได้เสมอ

รางวัล Kincentric Best Employer Thailand 2021 เป็นรางวัลที่ไม่ได้ตัดสินจากการให้คะแนนของทางคณะกรรมการเท่านั้น แต่ตัดสินโดย

ผลการตอบแบบสอบถามจากพนักงานที่อยู่ในองค์กร โดยจากผลการสำรวจของบริษัท คินเซ็นทริค ประเทศไทย (Kincentric Thailand) ที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลชั้นนำ จนนำมาซึ่งการได้รับรางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่นนั้น มีพนักงานร่วมทำแบบสอบถามจำนวน 4,231 คน พบว่าพนักงานกลุ่มทิสโก้มีคะแนนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Engagement Score) สูงถึงร้อยละ 86 เพิ่มขึ้นจากการสำรวจใน 2 ปีที่แล้ว ถึงร้อยละ 5 และสูงกว่าค่าเฉลี่ยของบริษัทในประเทศไทยในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันถึงร้อยละ 18 และเมื่อดูคะแนนในมิติอื่นๆ กลุ่มทิสโก้มีคะแนนในหัวข้อการทำงานที่พร้อมปรับตัวและเปลี่ยนแปลง (Agility Working Environment) ร้อยละ 77 คะแนนผู้นำที่มีประสิทธิภาพ (Engaging Leadership) ร้อยละ 82 และคะแนนการสร้างศักยภาพของพนักงาน (Strong Talent Focus) ร้อยละ 80 ซึ่งคะแนนดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีคุณภาพ ที่ไม่เพียงมุ่งสร้างการเติบโตในเชิงธุรกิจ แต่ยังให้ความสำคัญกับการดูแลและสร้างโอกาสที่ดีให้กับพนักงาน พร้อมปรับตัวรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ดี

3. การมีความสุขจากการได้อยู่ในองค์กร ที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

โดยส่งเสริมและสืบสานการมีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง ด้วยการบูรณาการค่านิยมขององค์กรเข้าสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในปี 2564 กลุ่มทีเอสโก้มีการปรับค่านิยมองค์กร โดยใช้คำว่า MIRACLE สื่อสารค่านิยมองค์กรทั้ง 7 ตัวของกลุ่มทีเอสโก้ ที่เปรียบเสมือนเป็นบุคลิกของ “คนทีเอสโก้” ซึ่งเป็นคนที่มี Mastery ความเก่งกาจ เชี่ยวชาญในงาน Integrity ความซื่อตรง ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต Reliability ความสม่ำเสมอ สร้างผลงานที่มีความน่าเชื่อถืออย่างต่อเนื่อง Advice แบ่งปันความรู้ความชำนาญของตนเองในการให้คำแนะนำด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง Creativity มุ่งมั่นปรับปรุงพัฒนาวิธีการทำงานอย่างสร้างสรรค์ Learning เรียนรู้ พัฒนานตนเอง พร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ และ Empathy เข้าใจ และสามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ กลุ่มทีเอสโก้ยังสร้างบรรยากาศในการปลูกฝังกรอบความคิดแบบ Growth Mindset กล้าคิด กล้าลงมือทำ เปิดให้ทุกคนได้สร้างสรรค์การทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ที่จะช่วยให้การทำงานสะดวกสบายขึ้น เร็วขึ้น กระบวนการสั้นลง และถูกต้องแม่นยำมากขึ้น รวมถึงนำเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มศักยภาพการทำงานในด้านต่างๆ โดยดำเนินการผ่านโครงการ OASIS ซึ่งมาจากเปิดรับ (Open) ปรับใช้ (Adaptive) ให้ต่อ (Sharing) และลงมือทำ (Implement) โดยภายในกระบวนการนี้ มีกิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมโอกาสในการเรียนรู้และลงมือทำให้กับพนักงาน เช่น Open Corner และ OTOP (One Team One Project) เป็นต้น ซึ่งสิ่งนี้ทำให้พนักงานกล้าที่จะปรับเปลี่ยน สร้างสรรค์กระบวนการการทำงานใหม่ๆ และสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้กลุ่มทีเอสโก้ยังส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สืบทอดมายาวนานในเรื่องการดูแลกันแบบครอบครัว ควบคู่ไปกับการทำงานแบบมืออาชีพ ซึ่งทำให้เราเป็นองค์กรที่มีความแข็งแกร่ง และเติบโตอย่างยั่งยืน

กลุ่มทีเอสโก้มุ่งเน้นการส่งเสริมและสืบสานค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง โดยการถ่ายทอดวัฒนธรรมดังกล่าวจากที่ถึงน้องพนักงานรุ่นใหม่ เพื่อสร้างพันธสัญญาทางใจของพนักงานต่อวัฒนธรรมและคุณค่าองค์กรให้เกิดผลอย่างยั่งยืน พนักงานใหม่จะได้รับการถ่ายทอดวัฒนธรรมโดยตรงจากหัวหน้างานตั้งแต่วันแรกของการทำงาน มีการบูรณาการค่านิยมเข้าไปในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และสื่อสารกับพนักงานผ่านกิจกรรมและหลักสูตรฝึกอบรม นับตั้งแต่การปฐมนิเทศ และการฝึกอบรมทักษะในด้านต่างๆ รวมไปถึงการให้รางวัลกับพนักงานที่ปฏิบัติได้ตรงตามค่านิยมของทีเอสโก้และเป็นพนักงานตัวอย่าง และได้มีการวัดผลการสะท้อนค่านิยมของพนักงานเป็นประจำทุกปี จากผลสำรวจ

จากการปฏิบัติและดูแลพนักงานอย่างต่อเนื่องตามแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้มีพนักงานที่ทรงคุณค่าและมากด้วยประสิทธิภาพ ซึ่งในรอบปี 2564 กลุ่มทีเอสโก้มีพนักงานอายุงานมากกว่า 5 ปี ถึงร้อยละ 65 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงานอย่างมุ่งมั่นในการสร้างให้ทีเอสโก้เป็นองค์กรแห่งความสุขได้เป็นอย่างดี

ความคิดเห็นของพนักงาน พนักงานรู้สึกว่าการมีวัฒนธรรมองค์กรของกลุ่มทีเอสโก้มีความเข้มแข็ง และมองเห็นพฤติกรรมของคนในองค์กรสอดคล้องกับค่านิยม โดยได้คะแนน 8.5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 และการวัดผลการสะท้อนค่านิยมในแบบทดสอบพนักงานเป็นประจำทุกปี ในปี 2564 พบว่าพนักงานร้อยละ 99 เข้าใจพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยม ซึ่งเป็นเครื่องสะท้อนค่านิยมของกลุ่มทีเอสโก้ นอกจากนี้ การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน และการพิจารณาปรับตำแหน่ง ยังได้นำค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรมาเป็นปัจจัยหลักในการพิจารณา พร้อมทั้งดำเนินการสื่อสารให้พนักงานรับรู้ เข้าใจ และเชื่อมโยงค่านิยมองค์กรกับพฤติกรรมต่างๆ รวมถึงผนวกความรู้ในเรื่องดังกล่าวเข้ากับกิจกรรมในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 เราได้ปรับการสื่อสารต่างๆ ให้อยู่ในรูปแบบของการสื่อสารเรื่องค่านิยมองค์กรจากผู้บริหาร MIRACLE Live แบบออนไลน์ และการสื่อสารแนวทางการนำ MIRACLE มาใช้ในการทำงานผ่านการสัมภาษณ์พนักงานที่มีผลงานโดดเด่น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร



กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้งทางตรงกับทางอ้อม โดยกำหนดให้มีช่องทางสำหรับการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน “HR Help Line” ใช้เป็นช่องทางสำหรับให้พนักงานสามารถเข้ามาเสนอแนะ ร้องทุกข์ หรือส่งข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ขัดต่อความโปร่งใสที่พบเห็น แจ้งเบาะแสกรณีพบความผิดปกติหรือการกระทำที่อาจเข้าข่ายเป็นการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการปฏิบัติด้านแรงงานที่ไม่เป็นธรรม โดยรายชื่อผู้ร้องทุกข์หรือมีการแจ้งเบาะแสจะถูกเก็บเป็นความลับ เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติที่รัดกุม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานได้รับการปฏิบัติด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม ทั้งนี้ พนักงานสามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน HR Help Line ได้โดยยื่นหนังสือ อีเมล หรือโทรศัพท์ ตามหมายเลขที่มีการแจ้งประกาศไว้บนอินทราเน็ตขององค์กร โดยในรอบปี 2564 ไม่มีการร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากพนักงานในเรื่องดังกล่าว จากการปฏิบัติและดูแลพนักงานอย่างต่อเนื่องตามแนวทางการดำเนินงาน

ดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้มีพนักงานที่ทรงคุณค่าและมากด้วยประสบการณ์ ซึ่งในรอบปี 2564 กลุ่มทิสโก้มีพนักงานอายุงานมากกว่า 5 ปี ถึงร้อยละ 65 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงานอย่างมุ่งมั่นในการสร้างให้ทิสโก้เป็นองค์กรแห่งความสุขได้เป็นอย่างดี



การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม และการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม



กลุ่มทีเอสทีตระหนักดีว่าความสมดุลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งกลุ่มทีเอสทีให้ความสำคัญมาโดยตลอดนับตั้งแต่ก่อตั้งบริษัท ด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ คำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งมีผลการดำเนินงานในปี 2564 เป็นดังนี้

1. การให้ความรู้ทางการเงิน



• กลุ่มลูกค้าสินเชื่อรายย่อย

1.1 รู้ไว้เข้าใจหนี้ ปี 2: พัฒนามาจากโปรแกรมรู้ทันภัยการเงินที่ริเริ่มขึ้นในปี 2562 และพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม โดยในปี 2564 ได้จัดทำความรู้เกี่ยวกับหนี้ในหัวข้อ “ความแตกต่างระหว่างหนี้ในระบบและนอกระบบ” และพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ไปสู่ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ ไลน์ เฟซบุ๊ก และเว็บไซต์ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าในสถานการณ์ที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคม พร้อมเชิญชวนผู้สนใจทั่วไปร่วมเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือร่วมตอบคำถามรับของที่ระลึก เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ร่วมเรียนรู้มีความเข้าใจที่ถูกต้อง

เป้าหมาย ลูกค้าสินเชื่อรายย่อยและผู้สนใจทั่วประเทศเข้าร่วมกิจกรรม ไม่น้อยกว่า 100,000 ราย

ผลที่ได้ ให้คำแนะนำโดยเจ้าหน้าที่ รวม 92,162 ราย เรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ รวม 2,369 ครั้ง

1.2 ตลาดเก็บตลาดใช้ออนไลน์: จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 กลุ่มทีเอสทีจึงได้พัฒนารูปแบบการเรียนรู้ไปสู่ช่องทางออนไลน์ เพื่อสร้างความต่อเนื่องของการให้ความรู้ทางการเงินสู่สังคม โดยในปี 2564 เป็นปีที่ต้องยอมรับกับการใช้ชีวิตปกติวิถีใหม่ (New Normal) การปรับเปลี่ยนไปสู่โลกออนไลน์อย่างรวดเร็วและเต็มไปด้วยความเสี่ยง จึงเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับความเสี่ยงทางการเงินส่วนบุคคล ใช้ชื่อชุดความรู้ว่า “ชีวิตวิถีใหม่ รู้ไว้ไม่เสี่ยง” โดยจัดทำเป็นคลิปสั้นๆ 9 ตอน ได้แก่ 1.คิดก่อนคลิก 2.คิดก่อนแชร์ 3.คิดก่อนโพสต์ 4.รู้ทันแฮกเกอร์ 5.ช่วงวิกฤตชีวิตต้องรอด 6.นิสัยการเงินใหม่ในยุคนิวนอร์มอล 7.ข้อปอออนไลน์ได้ของซัวร์ 8.จัดการเงินง่ายด้วยโมบายแบงก์กิ้ง และ 9.เกษียณสุข เผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และยูทูป

เป้าหมาย ลูกค้าและผู้สนใจทั่วประเทศเข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่า 9,000 ราย

ผลที่ได้ ลูกค้าและผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมรวม 8,342 ครั้ง กระจายตัวอยู่ใน 75 จังหวัดทั่วประเทศ



ความคิดเห็นของผู้ร่วมกิจกรรม

“คุณคลิปแล้วเอามาใช้ระดับจังหวัดตัวเองให้มากขึ้น เวลาเจอข้อความหรือโทรศัพท์จากมิจฉาชีพ” คุณไพลิน ธุรกิจส่วนตัว กรุงเทพฯ
 “นำข้อมูลที่ได้จากคลิปไปแชร์ ไปอัปเดตต่อกับเพื่อนๆ ด้วยค่ะ” คุณดลภิญญา อาชีพอิสระ จ.สระบุรี
 “ได้นำวิธีลดรายจ่ายหลักไปใช้ค่ะ ไม่อยากมีหนี้ พอเงินเดือนออกก็แบ่งออมเลย” คุณชุลลิตา ผู้ช่วยทันตแพทย์ จ.ชลบุรี
 “รู้จักระวังและเตรียมตัวก่อนสั่งซื้อของออนไลน์ จะได้ไม่โดนหลอก โดนโกง” คุณเสกสรรค์ จ.ราชชากร จ.ขอนแก่น
 “ชอบตอนคิดก่อนโพสต์ ถ้าเราโพสต์สั่มสั่มห่าจะทำให้เราเจอมิจฉาชีพได้” คุณวาสนา แม่บ้าน จ.กาญจนบุรี
 “ก่อนหน้านี้ไม่เคยวางแผนเรื่องเงินเลย พอมาเล่นเกมถึงได้รู้ว่าต้องออมก่อนใช้ 10% ขึ้นไป” คุณพลอยชนก พนักงาน จ.ปทุมธานี

ด้านกิจกรรมลงพื้นที่ "สมหวัง เงินสั่งได้" จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่สมาชิกชมรมผู้สูงอายุเพิ่มสิน เขตสายไหม กรุงเทพฯ จำนวน 50 คน ในช่วงปลายปี 2564 เมื่อภาครัฐผ่อนคลายมาตรการป้องกันควบคุมโรคฯ แล้ว นอกจากนี้ยังได้จัดกิจกรรมให้ความรู้การเงินแก่ลูกค้าอื่นๆ ได้แก่ กลุ่มลูกค้ารายย่อยอื่นๆ กลุ่มลูกค้าบริษัท กลุ่มลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน ตลอดจนกลุ่มพนักงาน รวมถึงประชาชนทั่วไป ผ่านการจัดอบรมสัมมนาของบริษัทในกลุ่มในหัวข้อต่างๆ ที่สำคัญ สอดคล้องกับสถานการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการเงิน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายด้วย (รายละเอียดหน้า 65)

• กลุ่มเยาวชนและประชาชนทั่วไป

1.3 ค่าการเงินทิสโก้และชมรมเครือข่ายค่าการเงินทิสโก้:

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ทำให้ต้องเลื่อนกิจกรรมค่าการเงินออกไปอย่างไม่มีกำหนดนั้น กลุ่มทิสโก้ยังคงมุ่งมั่นที่จะสานต่อเจตนารมณ์ด้วยการสนับสนุนโรงเรียนที่มีผลงานการส่งต่อความรู้สู่ชุมชนในระดับดีเด่นของทุกรุ่น ร่วมกันสร้างความต่อเนื่องโดยจัดตั้งชมรมด้านการเงินขึ้น ทำหน้าที่รณรงค์สร้างวินัยทางการเงินและกระตุ้นให้คนในชุมชนเห็นความสำคัญของการเก็บออม เพื่อเป็นเกราะป้องกันให้ทุกคนทุกครอบครัวรอดพ้นจากวิกฤตต่างๆ

- เป้าหมาย** โรงเรียนอ้อมโอดอล 7 โรงเรียน เข้าร่วมโครงการและดำเนินกิจกรรม
- ผลที่ได้** จัดตั้งชมรม 3 โรงเรียน ได้แก่ ชมรม "เยาวชนนักคิดพิชิตเงินออม" โรงเรียนเทพศิรินทร์ เชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ ชมรม "ออมก่อนใช้ 10% ลับเฉพาะคนจะเก็บกับเก็บ" โรงเรียนเวียงพิภยาคม จ.สกลนคร และชมรม "ออมก่อนใช้สร้างวินัยทางการเงิน" โรงเรียนมัธยมศึกษา จ.ขอนแก่น

นอกจากนี้ยังได้เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนและประชาชนผู้สนใจทั่วไป โดยเปิดช่องยูทูป ชื่อ "Say Hi! ค่าการเงิน" เพื่อเผยแพร่คลิปผลงานของเยาวชนค่าการเงินทิสโก้ คลิปความรู้อื่นๆ รวมถึงคลิปจากกิจกรรมฉลาดเก็บฉลาดใช้ออนไลน์ด้วย



1.4 โปรแกรมร่วมกับสมาคมธนาคารไทย: ปี 2564 กลุ่มทิสโก้สานต่อความร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทยในโครงการคนไทยยุคใหม่ใส่ใจเรื่องเงินเป็นปีที่ 3 ต่อเนื่อง โดยส่งวิทยากรอาสาร่วมเสริมทักษะการเงินส่วนบุคคลให้กับกลุ่มนิสิตนักศึกษา

- ผลการดำเนินงาน** ร่วมกับธนาคารสมาชิกจัดกิจกรรมอบรมเสมือนจริงจำนวน 4 ครั้ง ให้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และกิจกรรม 12 มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 930 คน

2. เครือข่ายธุรกิจที่เป็นมิตรกับชุมชน



กลุ่มทิสโก้ร่วมเป็นเครือข่ายธุรกิจที่เป็นมิตรกับชุมชน (Community-Friendly Business) โดยสถาบันไทยพัฒนาเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามาเป็นผู้ส่งมอบในห่วงโซ่อุปทาน ไม่เพียงเป็นผู้รับมอบความช่วยเหลือ โดยให้การสนับสนุนสินค้าและบริการที่ชุมชนผลิตและจำหน่าย เพื่อส่งเสริมการพึ่งพาตนเอง หรือสั่งซื้อจากกิจการหรือวิสาหกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise) นำกำไรไปหมุนเวียนคืนสู่ชุมชน เช่น กาแฟสดจากกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกาแฟปางขอน จ.เชียงราย กระเป๋าใส่เครื่องเขียนจากมูลนิธิธรรมาธิปไตย และบริษัท ออทิสติกไทย วิสาหกิจเพื่อสังคม จำกัด สายคล้องหน้ากากอนามัยและกระเป๋าผ้า โดยผู้บกพร่องทางสติปัญญา ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพบุคคลปัญญาอ่อนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จ.อุดรธานี เป็นต้น

3. การให้ออกาสทางการศึกษา



กลุ่มทิสโก้สนับสนุนให้เด็กและเยาวชนได้รับโอกาสทางการศึกษา เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของประชากร อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศไปสู่ความยั่งยืน โดยสนับสนุนเงินเพื่อมอบเป็นทุนการศึกษาแก่นักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนผ่านมูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศล และจัดสรรทุนพัฒนาสถานศึกษา เพื่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุงอาคาร และจัดหาอุปกรณ์การเรียนแก่โรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ ในรูปแบบโครงการ “ทิสโก้ร่วมใจ” เพื่อสร้างแรงจูงใจให้คนในชุมชนส่งบุตรหลานเข้าเรียนตามวัย ลดการลาออกกลางคัน โดยกลุ่มทิสโก้เป็นผู้สนับสนุนหลัก ร่วมกับผู้บริหาร พนักงาน ผู้มีจิตศรัทธา และได้รับสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างจากบริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) และบริษัท โลโก้ตั้ง แอนด์ อีควิปเมนท์ จำกัด (มหาชน) ด้วย

เป้าหมาย ดำเนินโครงการประจำปี ปีละ 1 โครงการ
ผลที่ได้ 2 โครงการ ได้แก่ โครงการทิสโก้ร่วมใจ 10 และ 11



โครงการทิสโก้ร่วมใจ 10: จัดสร้างและส่งมอบโรงอาหาร 260 ที่นั่ง แบบมาตรฐานกระทรวงศึกษาธิการ ให้แก่โรงเรียนบ้านปางเคียน ต.ดงมะหวัง อ.เวียงเชียงรุ้ง จ.เชียงราย ทดแทนอาคารโรงอาหารเดิมที่ทรุดโทรม เสียหาย และมีขนาดเล็กไม่เพียงพอต่อจำนวนนักเรียน พร้อมมอบเครื่องเล่นสนาม

เด็กปฐมวัยและเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อส่งเสริมพัฒนาการและศักยภาพของเยาวชนด้วย มูลค่าโครงการ 3,739,500 บาท
โครงการทิสโก้ร่วมใจ 11: จัดสร้างอาคารเรียนแบบมาตรฐาน 105ล/58(ข) ด้านแผ่นดินไหว 5 ห้องเรียน ให้แก่โรงเรียนบ้านคลองก่า ต.คลองประสงค์ อ.เมืองกระบี่ จ.กระบี่ ทดแทนอาคารเรียนเดิมที่ใช้งานมานานกว่า 45 ปี โครงสร้างเสียหาย ไม่มีความปลอดภัย และจำนวนห้องเรียนไม่เพียงพอต่อจำนวนนักเรียนที่เพิ่มขึ้นทุกปี มูลค่าโครงการ 8,958,000 บาท

4. สนับสนุนด้านสาธารณสุข และอื่นๆ

กลุ่มทิสโก้มีเจตนารมณ์ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสังคม พร้อมเชิญชวนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายร่วมสนับสนุนตามกำลัง โดยได้ทบทวนประเด็นทางสังคมด้านการพัฒนาสาธารณสุข เพื่อขยายและให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงกิจกรรมสาธารณสุขประโยชน์ และร่วมสนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการของหน่วยงานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

4.1 สนับสนุนงานวิจัยนวัตกรรมรักษาโรคมะเร็ง

กลุ่มทิสโก้ร่วมส่งต่อโอกาสให้แก่ผู้ป่วยโรคมะเร็งต่อเนื่องเป็นที่ 7 โดยมอบรายได้ส่วนหนึ่งจากค่าธรรมเนียมการขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวม และผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพ ให้แก่กองทุนวิจัยภูมิคุ้มกันบำบัดมะเร็ง คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และกองทุนโรคมะเร็งในเด็ก ในพระอุปถัมภ์ พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี กรมหมื่นสุทธนารีนาถ โรงพยาบาลรามาธิบดี รวมทั้งสิ้น 8,465,150 บาท

4.2 บริจาคโลหิต

กลุ่มทิสโก้ร่วมกับสภาภาคชาดไทยจัดกิจกรรมบริจาคโลหิตอย่างต่อเนื่อง จัดกิจกรรมประจำไตรมาส รวมถึงสาขาในต่างจังหวัดได้ร่วมกับภาคบริการโลหิตแห่งชาติจัดกิจกรรมด้วยในปี 2564 ปริมาณโลหิตขาดแคลนไม่เพียงพอต่อการรักษาพยาบาลและการช่วยชีวิต กลุ่มทิสโก้จึงเดินทางรณรงค์อย่างสูงส่งกำลังกายได้มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด 19 อย่างเคร่งครัด



เป้าหมาย ปริมาณโลหิต 1,000,000 ซีซี
ผลที่ได้ ปริมาณโลหิต 1,213,800 ซีซี นำไปช่วยเหลือผู้ที่ต้องการโลหิตได้ถึง 8,949 ราย จากกิจกรรม 9 ครั้ง ในกรุงเทพฯ และสาขาต่างจังหวัด ได้แก่ กระบี่ ตรัง ภูเก็ต สงขลา และนครปฐม

4.3 กิจกรรมบรรเทาทุกข์ในสถานการณ์โควิด 19 และวิกฤตอุทกภัย กิจกรรมส่งกำลังใจ

กลุ่มทิสโก้ร่วมส่งกำลังใจแก่บุคลากรทางการแพทย์และสังคม โดยส่งมอบน้ำดื่มและเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นให้แก่โรงพยาบาล โรงพยาบาลสนาม หน่วยฉีดวัคซีน และชุมชนต่างๆ ทั่วประเทศ ในพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายนถึงพฤศจิกายน 2564 รวม 181 แห่ง ใน 50 จังหวัดทั่วประเทศ

กิจกรรมร่วมกับพันธมิตร

กลุ่มทิสโก้ยังได้ร่วมกับพันธมิตร กระจายความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ได้รับผลกระทบอย่างทั่วถึง ดังนี้



- **ร่วมกับสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย** ในโครงการ “รวมใจบริษัทจดทะเบียน สุขุมชน” ส่งอาหารกล่องปรุงพิเศษจากลูกค้าอสมิธองรนาคารกิสโก้ มอบแก่ชุมชนในกรุงเทพฯ 13 เขต เพื่อร่วมบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ได้รับผลกระทบ และสนับสนุนลูกค้าในสถานการณ์ที่ต้องปิดหน้าร้านตามมาตรการควบคุมโรคฯ ด้วย
- **ร่วมกับสมาคมบริษัทหลักทรัพย์** ในโครงการ “ASCO ร่วมใจต้านภัย COVID-19” บริจาคเงินรายได้ค่านายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ทั้งหมดของวันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2564 นำไปช่วยเหลือและสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและรักษา
- **ร่วมกับหอการค้าไทย** ในโครงการ “ครัวหอการค้ารวมใจฯ” โดยมูลนิธิพานิชย์สงเคราะห์ หอการค้าไทย มอบน้ำดื่มแก่นักมวยอึดวิคชั่นในกรุงเทพฯ
- **ร่วมกับสำนักงานประกันสังคม** จัดซื้อเครื่องผลิตออกซิเจน (Oxygen Concentrator) ให้แก่โรงพยาบาลสนามของโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี
- **ร่วมกับคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย** สนับสนุนกองทุนวิจัย และพัฒนาวัคซีน ChulaCov19 วัคซีน mRNA เพื่อคนไทย



กิจกรรมสู่ไปด้วยกัน

ในปี 2564 ช่วงเดือนกันยายนถึงพฤศจิกายน เกิดอุทกภัยหนักจากอิทธิพลของพายุโซนร้อนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคกลางตอนบน สาขาทั่วประเทศได้เร่งนำความช่วยเหลือไปยังประชาชนผู้ประสบอุทกภัย ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่และร่วมกับกลุ่มอาชีพชนส่งประจำจังหวัดเพื่อนำถุงยังชีพไปส่งมอบในพื้นที่เข้าถึงยาก โดยลงพื้นที่ 14 ครั้ง ใน 9 จังหวัด ส่งมอบถุงยังชีพรวม 1,795 ชุด



กลุ่มทิสโก้ยังให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกับองค์กรพันธมิตรในด้านอื่นๆ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการค้ากับดูแลกิจการที่ดีของประเทศของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย สนับสนุนการดำเนินงานของมูลนิธิอานันทมหิดล สนับสนุนสมาคมกีฬาสเปเชียลโอลิมปิคแห่งประเทศไทย เป็นต้น

5. มูลนิธิสโกเพื่อการกุศล

จัดตั้งขึ้นในปี 2525 เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ทำหน้าที่ช่วยเหลือและพัฒนาสังคมแบบเต็มเวลาควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ มีวัตถุประสงค์ 3 ด้านคือ สนับสนุนทุนการศึกษา ทุนรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยอนาถาผู้ทุพพลภาพ และทุนประกอบอาชีพแก่ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ โดยเงินบริจาคส่วนใหญ่มาจากกลุ่มทิสโก้ ร่วมกับผู้บริหาร พนักงาน ตลอดจนลูกค้า และประชาชน ไบเสรีจรับเงินของมูลนิธิสโกฯ นำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ตามประกาศของกระทรวงการคลัง ฉบับที่ 135 ในปี 2564 มูลนิธิสโกฯ มอบทุนรวม 9,810 ทุน เป็นเงินทั้งสิ้น 40,197,784.59 บาท

กลุ่มทิสโก้ส่งมอบคุณค่าสู่สังคม รวมไปถึงผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ทั้งผู้ถือหุ้น พนักงาน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนชุมชนและสังคม ผ่านการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมต่างๆ เช่น การปันผลตอบแทนให้ผู้ถือหุ้น สวัสดิการพนักงาน การพัฒนาบุคลากร การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ฯลฯ โดยมีส่วนต่อการกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจและสร้างความมั่งคั่งให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ตลอดปี 2564 สรุปภาพรวมไว้ดังนี้

มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่ถูกสร้างขึ้นและกระจายออกไป	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
(1) มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง	
• รายได้	21,167.8
(2) การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง	
• ต้นทุนการดำเนินงาน	2,261.7
• ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	5,727.0
• เงินที่ชำระแก่เจ้าพนักงาน	6,924.1
• เงินที่ชำระแก่รัฐ	2,403.0
• การลงทุนในชุมชน	47.2
(1) - (2) มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม	3,804.8

4 วันสุดท้าย!!

พร้อมตั้งหลักใหม่ เพื่ออนาคต



คืนรถ จบหนี้ที่ทิสโก้

สำหรับลูกค้าเช่าซื้อและจำนำทะเบียนที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ทั่วประเทศ

- ยกหนี้ให้ ไม่ฟ้องร้อง
- ไม่มีค่าธรรมเนียม
- ไม่เสียประวัติ
- จบหนี้อย่างยั่งยืน

เนื่องจากการพิจารณาความสมัครใจและไม่เป็นลักษณะการขโมยรถจากทางธนาคารพาณิชย์ โดยธนาคารจะพิจารณาผลกระทบที่ลูกค้าได้รับ รวมถึงข้อมูล ผลการประเมินรถของลูกค้าเป็นหลัก

หมดเขต 30 ก.ย. 64



นอกเหนือจากโครงการที่กล่าวมาข้างต้น กลุ่มทิสโก้ยังคงติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด 19 อย่างใกล้ชิดเพื่อประเมินสถานการณ์และสามารถเข้าไปให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 ได้อย่างทันท่วงที ผ่านมาตรการต่างๆ เช่น คืนรถจบหนี้ ขายรถปิดหนี้ มาตรการช่วยเหลือระยะที่ 3 เป็นต้น โดยโครงการคืนรถจบหนี้ที่สิ้นสุดโครงการลงทั้ง 2 เฟสเมื่อสิ้นปีที่ผ่านมา กลุ่มทิสโก้สามารถให้ความช่วยเหลือลูกค้าไปแล้วกว่า 3,800 ราย ทั้งนี้ แม้จะสิ้นสุดโครงการไปแล้ว แต่หากลูกค้าเข้าซื้อและจำนำทะเบียนรถยนต์ของทิสโก้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ระลอกใหม่ ก็สามารถเข้ามาขอความช่วยเหลือจากทิสโก้ได้ โดยที่บริษัทจะพิจารณาให้ความช่วยเหลือตามความเหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าผ่านพ้นวิกฤตครั้งนี้ไปได้

โครงการเพื่อสิ่งแวดล้อม



CARE THE WHALE

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสนใจ จึงทำให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มหันมาให้ความสนใจเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมากขึ้น ไม่เพียงเท่านั้น การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกยังถูกหยิบยกมาเป็นประเด็นที่สำคัญของกระบวนการพัฒนาสถาบันการเงินมุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน ซึ่งกลุ่มทิสโก้ได้ให้ความสำคัญต่อการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง มีการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม โดยมีการกำหนดแผนการพัฒนาและดำเนินการ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

นอกจากโครงการ Care the Bear ที่ทางกลุ่มทิสโก้ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2564 ที่ผ่านมา กลุ่มทิสโก้ยังได้เข้าร่วมโครงการ Care the Whale ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผนึกกำลังปฏิบัติการร่วมลดภาวะโลกร้อน สร้างสิ่งแวดล้อมที่สมดุล ส่งเสริมให้เกิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) จากต้นทาง สร้างความเปลี่ยนแปลงให้เป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง ผนึกกำลัง ลดแล้ว ลดได้อีก

ทั้งนี้กลุ่มทิสโก้ได้ให้ความสำคัญต่อโครงการ “Care the Bear: Change the Climate Change by Eco Event” ที่ทางตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจัดขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ Sustainable Development Goals (SDGs) ข้อที่ 13 “Climate Action” และผลักดันสู่แผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน (SD Roadmap) ขององค์กรอีกด้วย โดยเมื่อ 26 ตุลาคม 2564 ที่ผ่านมา ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ บมจ.ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป ได้จัดอบรมออนไลน์ “ปฏิบัติการลด-โลก-ร้อน กับ Care the Bear” เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานเกี่ยวกับแนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมขององค์กร พร้อมทดลองการใช้ Digital Eco Calculator Kit เครื่องมือช่วยคำนวณค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยการจัดอบรมออนไลน์นี้ครั้งนั้นลดปริมาณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ได้ 470.10 kgCO₂e เทียบเท่าการดูดซับ CO₂ ต่อปี ของต้นไม้ 52 ต้น

การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทีเอสโก้

กลุ่มทีเอสโก้มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ โดยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคมตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ พร้อมทั้งส่งเสริมแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผลักดันให้เกิดการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยบูรณาการการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมเข้าสู่กระบวนการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และยังมีส่วนร่วมในการส่งเสริมชุมชนที่กลุ่มทีเอสโก้ดำเนินธุรกิจอยู่ให้มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ตลอดจนสร้างความตระหนักให้กับพนักงาน ให้อำนาจการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด การเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและให้การสนับสนุนกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2564 กลุ่มทีเอสโก้มีผลการดำเนินงานด้านจัดการสิ่งแวดล้อมตามแผนดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainable Development Roadmap — SD Roadmap) ดังนี้

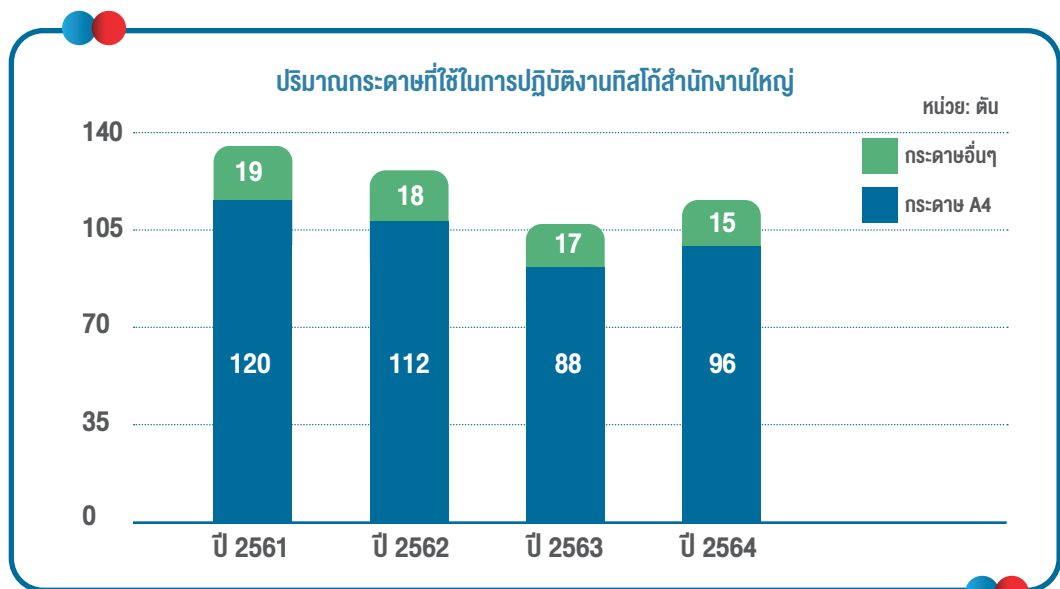


ผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการลดการใช้พลังงานและทรัพยากร

1. การลดปริมาณการใช้กระดาษ

“กระดาษ” เป็นวัสดุสำนักงานสิ้นเปลืองที่จำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจการเงิน และใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร กลุ่มทีเอสโก้ให้ความสำคัญต่อการรณรงค์การใช้กระดาษอย่างรู้คุณค่าโดยมีการนำแนวคิด Paperless มาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์ (Lifestyle) ของลูกค้าในยุคดิจิทัล ด้วยการขยายช่องทางให้บริการในรูปแบบดิจิทัล (Digital Platform) ผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ ให้ลูกค้าสามารถเรียกดูและจัดเก็บภาพหลักฐานในรูปแบบของไฟล์ภาพบนอุปกรณ์มือถือของลูกค้าได้แทนการจัดเก็บในรูปแบบของเอกสาร ควบคู่กับการปรับปรุงระบบงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและช่วยลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนสร้างความตระหนักให้กับพนักงานผ่านการจัดกิจกรรม และพัฒนาสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง

โดยในปี 2564 พบว่าปริมาณกระดาษที่ใช้ในการปฏิบัติงานของกลุ่มทีเอสโก้ ณ อาคารสำนักงานใหญ่ เพิ่มขึ้นจากปี 2563 ร้อยละ 4.51 เนื่องจากมาตรการต่างๆ ที่ทางธนาคารทีเอสโก้ดำเนินการปรับโครงสร้างหนี้เพื่อแบ่งเบาภาระความเดือดร้อนของลูกค้าจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19



VDI

การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เสมือน มาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ และการบริโภคพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

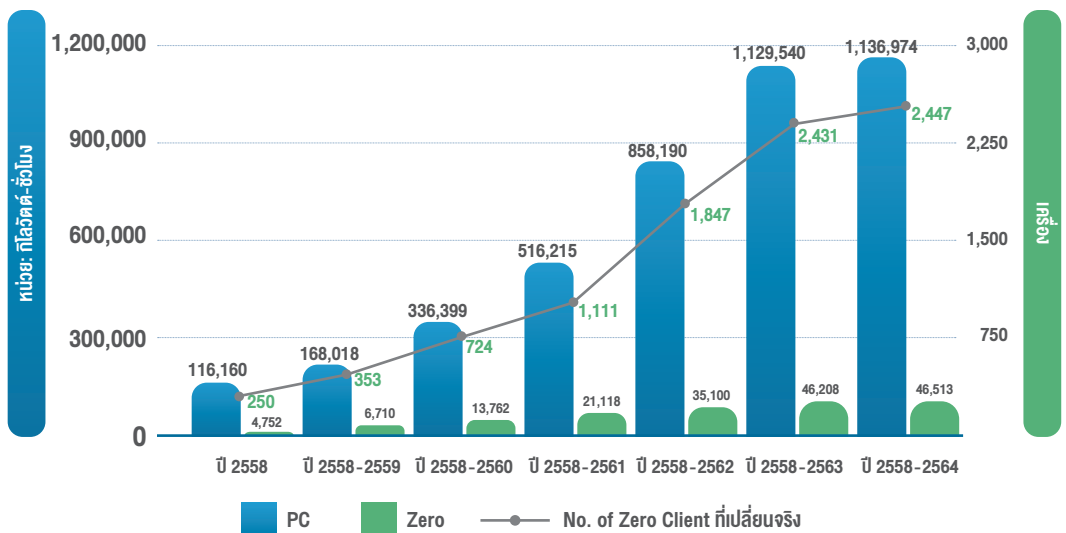
2. การอนุรักษ์พลังงาน

2.1 การบริหารจัดการด้านการลดการบริโภคและการอนุรักษ์พลังงานของกลุ่มทีเอสโก้

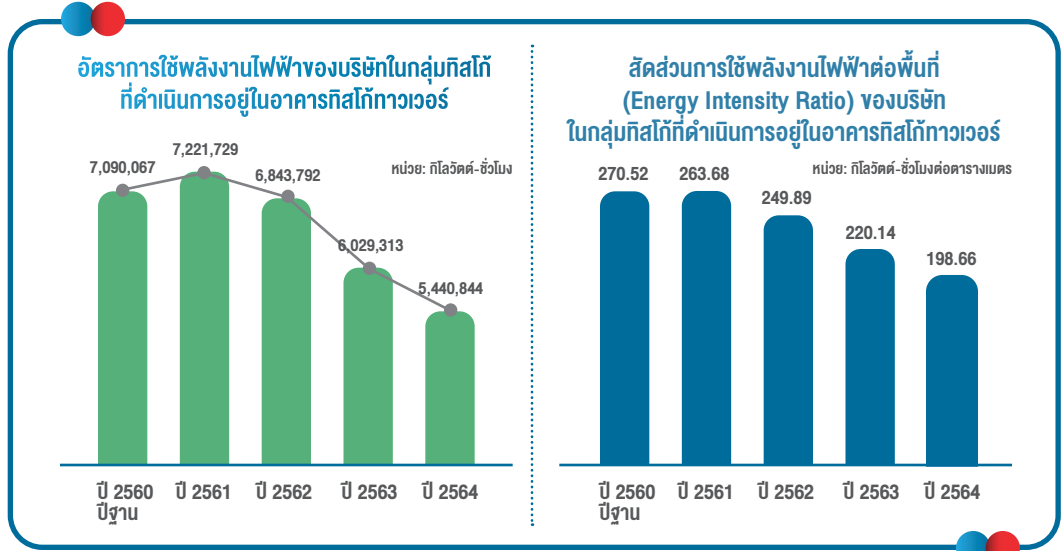
กลุ่มทีเอสโก้ตระหนักดีต่อการให้ความสำคัญต่อการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยได้มีการผลักดันนโยบายและกำหนดแผนงานเกี่ยวกับการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้จะช่วยลดต้นทุนของการบริโภคพลังงานไฟฟ้าแล้ว ยังช่วยลดปัญหาหรือผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันเกิดจากการบริโภคพลังงานขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อีกทางหนึ่ง

กลุ่มทีเอสโก้ได้ดำเนินโครงการ VDI (Virtual Desktop Infrastructure) หรือการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เสมือน มาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และการบริโภคพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงได้อย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเปรียบเทียบการใช้คอมพิวเตอร์แบบส่วนบุคคล (Personal Computer: PC) โดยพบว่าอัตราค่าพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ลดลงจาก 220 วัตต์ต่อหนึ่งเครื่อง PC คงเหลือเพียง 9 วัตต์ต่อเครื่อง Zero Client หนึ่งเครื่อง โดยโครงการนี้เริ่มมีการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ปี 2558 และเปลี่ยนเพิ่มเติมทุกปีอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่เริ่มโครงการจนถึงปี 2564 มีจำนวนเครื่องที่เปลี่ยนรวมทั้งสิ้น 2,447 เครื่อง โดยในปี 2564 จัดซื้อเครื่อง Zero Client เพื่อทดแทน PC มีจำนวนเพียง 16 เครื่อง เนื่องจากพนักงานมีความจำเป็นต้องปรับรูปแบบการทำงานเป็น Work from Home (WFH) ความจำเป็นในการเปลี่ยนเครื่องเพื่อทดแทนจึงลดลง เครื่อง Zero Client 16 เครื่องคิดเป็นต้นทุนค่าเครื่องที่ประหยัดได้ เมื่อเทียบกับการซื้อเครื่องแบบ PC เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 190,400 บาท โดยตั้งแต่ปี 2558-2564 สามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าสะสม 1,090,461.50 กิโลวัตต์-ชั่วโมง หรือประหยัดค่าไฟฟ้าสะสม 3,271,384.51 บาท ทั้งนี้ แผนการดำเนินการเกี่ยวกับการเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่อง Zero Client มีการดำเนินการและทบทวนอย่างต่อเนื่อง

อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าสะสม เปรียบเทียบระหว่าง PC และ Zero Client

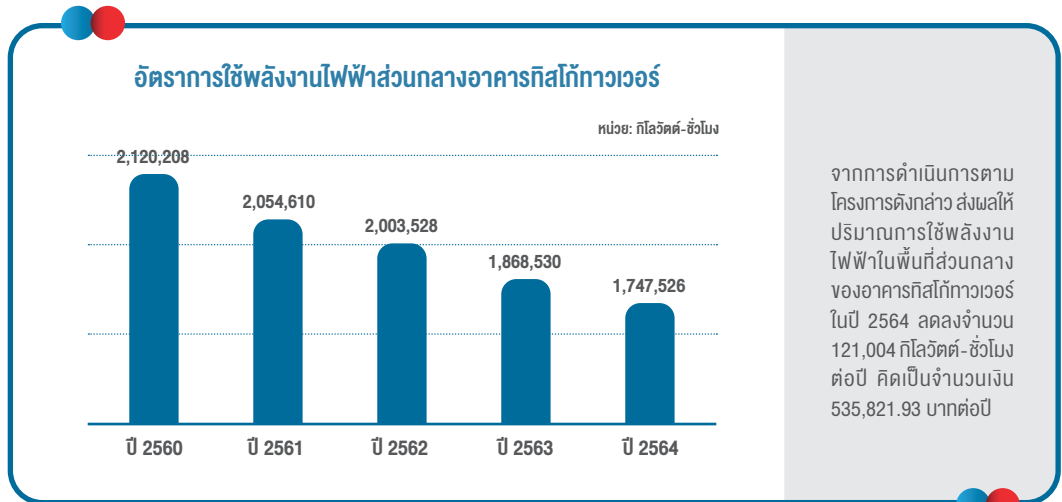


นอกจากนี้กลุ่มทีเอสโก้ได้ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟที่อาคารทีเอสโก้ให้เป็นหลอด LED เพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้าควบคู่กับการสนับสนุนการใช้เครื่อง Zero Client ธรรมชาติให้พนักงานและลูกค้าใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างรู้คุณค่า จากการบริหารจัดการด้านการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ในปี 2564 อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าของบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้ที่ดำเนินการอยู่ในอาคารทีเอสโก้ทาวเวอร์ลดลง 588,469 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 2,519,791.49 บาท โดยการใช้พลังงานไฟฟ้าลดลงร้อยละ 9.76 เมื่อเทียบกับปี 2563



2.2 การบริหารจัดการด้านการลดการบริโภคและการอนุรักษ์พลังงานร่วมกับคู่ค้า

กลุ่มทีเอสซีให้ความสำคัญกับการดำเนินการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งการดำเนินการภายในกลุ่มทีเอสซีเองและการดำเนินการร่วมกับคู่ค้า โดยกลุ่มทีเอสซีดำเนินการอนุรักษ์พลังงานร่วมกับนิติบุคคลอาคารชุดยวมราช ซึ่งการบริหารงานของอาคารทีเอสซีทาวเวอร์นั้น ดำเนินการภายใต้นโยบายคณะกรรมการบริหารควบคุมบริหารจัดการอาคารชุดฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งจากตัวแทนเจ้าของร่วม โดยมีแนวทางบริหารจัดการอาคารให้ความสำคัญต่อการจัดการด้านการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา นิติบุคคลอาคารชุดฯ มีการบริหารจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้จากการได้รับรางวัลอาคารชุดที่มีการบริหารด้านการประหยัดพลังงานที่เป็นเลิศ (Best Practice Award: Energy Management and Sustainability) จากสมาคมวิชาชีพการบริหารทรัพยากรอาคาร (Thailand Facility Management Association) ในปี 2559



3. การจัดการขยะ

กลุ่มทีเอสซีให้ความสำคัญของการจัดการขยะที่เกิดจากการดำเนินการขององค์กร เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐาน ลดปัญหาการเกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการทำให้เกิดการนำกลับมาใช้ซ้ำ ตลอดจนถึงการสร้างจิตสำนึกและการตระหนักรู้ให้กับพนักงาน ให้ร่วมผลักดันให้เกิดกระบวนการรักษาสິงแวดล้อมที่ไม่ใช่การกระทำที่เกิดขึ้นภายในสถานประกอบการเท่านั้น แต่ก่อให้เกิดการต่อยอดนำกลับไปใช้ชีวิตประจำวันของครอบครัว และขยายต่อไปยังชุมชนแวดล้อมต่อไป



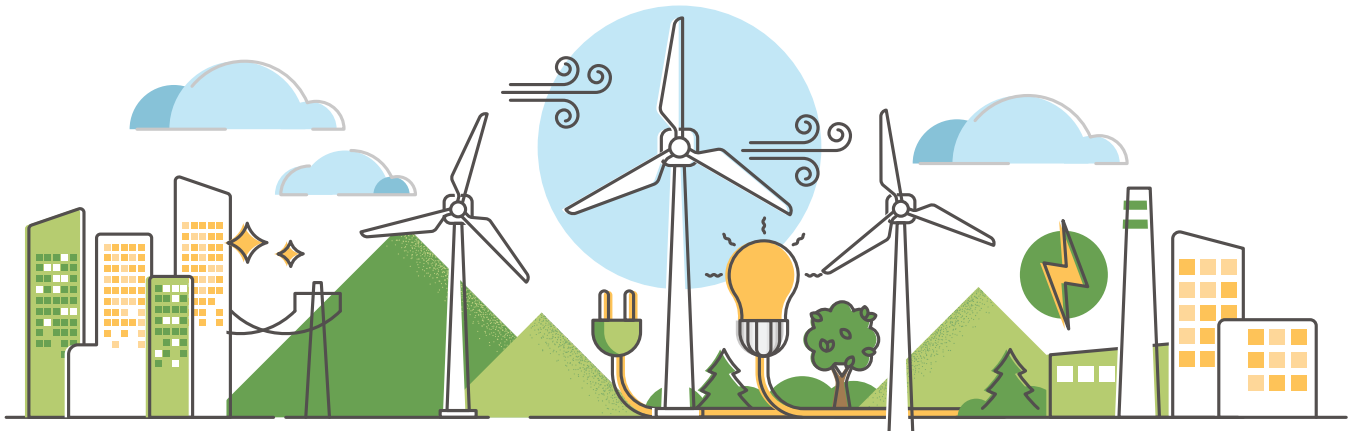
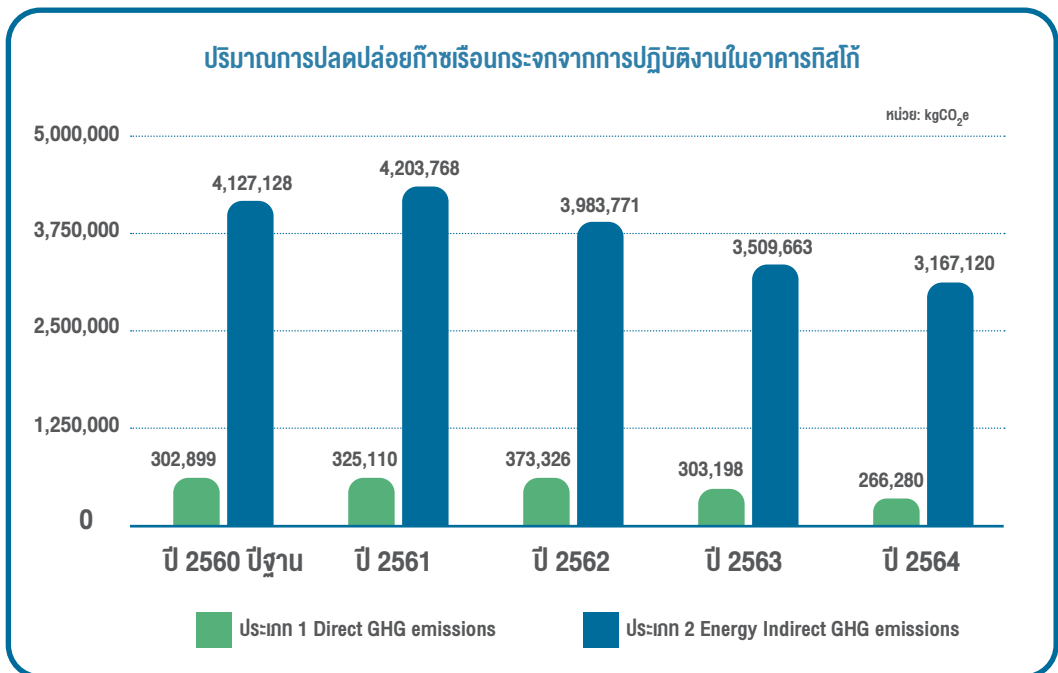
ผลการดำเนินงาน

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

แนวทางการบริหารจัดการ

- บูรณาการการบริหารจัดการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในกิจกรรมการดำเนินธุรกิจขององค์กร
- กำหนดเป้าหมายลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกร้อยละ 14 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 (ปีฐาน) เป็นเป้าหมายของแผนดำเนินงานปี 2565-2567

จากการร่วมมือกันของพนักงานและการปรับเปลี่ยนหลอดไฟอาคารทีเอสโก้เป็นหลอด LED เมื่อปี 2562 จึงทำให้ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานในอาคารทีเอสโก้ลดลงจากปี 2563 จำนวน 379,461 Kg.CO₂e และลดลงจากปีฐานร้อยละ 22.50 (ขอบเขต 1 และ 2 เท่านั้น)



ทิสโก้ได้รับใบประกาศเกียรติคุณจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) อันเนื่องจากการดำเนินการตามโครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme: LESS)

จากการเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้า (LED) และโครงการเราใช้ เราแยก

นอกจากนี้จากการดำเนินการอย่างต่อเนื่องด้านสิ่งแวดล้อมผ่านกิจกรรมและโครงการต่างๆ ของกลุ่มทิสโก้ ในปี 2564 ทิสโก้ได้รับใบประกาศเกียรติคุณจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) อันเนื่องจากการดำเนินการตามโครงการสนับสนุนกิจกรรมลดก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme: LESS) จากการเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้า (LED) และโครงการเราใช้ เราแยก ซึ่งสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 351.469 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่ 36,996 ต้น เพื่อดูดซับประมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปี ซึ่งโครงการดังกล่าวเป็นกิจกรรมรณรงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและบูรณาการกับกระบวนการปฏิบัติงานในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนถึงการนำไปปรับหรือประยุกต์ใช้ในการใช้ชีวิตประจำวันของพนักงานและต่อยอดการดำเนินการต่อไปยังครอบครัวและชุมชนแวดล้อม



ทิสโก้จึงได้จัดทำสื่อการเรียนรู้ออนไลน์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ สร้างวัฒนธรรมองค์กรต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในกระบวนการคิดแยกขยะ การนำกลับมาใช้ใหม่และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี รณรงค์การใช้กระดาษอย่างคุ้มค่าและเท่าที่จำเป็น



5. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

กลุ่มทิสโก้ตระหนักดีว่าทรัพยากรธรรมชาติได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำไปเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรม การใช้ทรัพยากรอย่างเกินขีดความสามารถได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมนำไปสู่ภาวะโลกร้อนและปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่หลายพื้นที่ทั่วโลกกำลังเผชิญปัญหาอยู่ในขณะนี้ แม้ว่าในปี 2564 ที่ผ่านมาประเทศไทยและทั่วโลกได้ประสบปัญหาครั้งใหญ่จากการแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งผลให้กิจกรรมปลูกต้นไม้ประจำปี 2564 ได้งดเว้นการจัดกิจกรรมตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ทิสโก้จึงได้จัดทำสื่อการเรียนรู้ออนไลน์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ สร้างวัฒนธรรมองค์กรต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในกระบวนการคิดแยกขยะ การนำกลับมาใช้ใหม่และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี รณรงค์การใช้กระดาษอย่างคุ้มค่าและเท่าที่จำเป็น ขณะเดียวกันกลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญระมัดระวังในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่อยู่ในการบริหารจัดการของกลุ่มทิสโก้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการทำลายเอกสารหรือกระดาษที่หมดอายุหรือความจำเป็นในการใช้งานแล้ว โดยให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกผู้ให้บริการทำลายเอกสาร เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าไม่มีข้อมูลที่อยู่ในการบริหารจัดการของกลุ่มทิสโก้รั่วไหลได้ รวมถึงการให้สิทธิตัวแทนของกลุ่มทิสโก้เข้าร่วมสังเกตการณ์การทำลายเอกสารได้ และมีการพิจารณาความเหมาะสมของขั้นตอนการนำกระดาษที่ทำลายแล้วกลับมาใช้ใหม่ของผู้ให้บริการด้วย



6. การสร้างสรรค์โครงการเพื่อความยั่งยืนร่วมกับลูกค้า

โครงการ “วน”



กลุ่มทีเอสโก้ได้รณรงค์โครงการ “วน” ร่วมกับลูกค้าเพื่อต่อยอดโครงการสู่สังคมโดยรวมมือกับ บมจ.ทีพีไอ โครงการ “วน” สนับสนุนการคัดแยกขยะ แปรสภาพเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) โดยตั้งกล่องรับบริจาคถุงและฟิล์มพลาสติกสะอาดเพื่อนำกลับไป Recycle ให้พลาสติกหมุนเวียนอยู่ในระบบ ช่วยลดปริมาณขยะพลาสติกที่ออกสู่สิ่งแวดล้อม โดยในปี 2564 ที่ผ่านมากลุ่มทีเอสโก้ นำส่งขยะพลาสติกเข้าร่วมโครงการ “วน” จำนวน 198 กิโลกรัม สามารถผลิตเป็นเม็ดพลาสติกวนกลับมาใช้ได้ 190 กิโลกรัม

ร่วมลดโลกร้อน โดยยูนิฟอร์มพนักงานผลิตจากผ้า Cool Mode



กลุ่มทีเอสโก้ร่วมลดโลกร้อนจัดทำเสื้อยูนิฟอร์มพนักงาน ด้วยนวัตกรรมผ้าคูลโหมดที่มีคุณสมบัติพิเศษด้านการระบายอากาศที่ดี ทำให้สามารถอยู่ในห้องปรับอากาศที่มีอุณหภูมิมากกว่า 25 องศาเซลเซียสได้ ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ โดยได้รับประกาศนียบัตรจากสถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.) เพื่อแสดงว่าเป็นองค์กรที่สนับสนุนการร่วมลดโลกร้อนด้วยการใช้ผลิตภัณฑ์จากผ้าคูลโหมด

ร่วมกับนิตบุคคณาการทีเอสโก้ทาวเวอร์ กับโครงการรับบริจาคปฏิทิน



กลุ่มทีเอสโก้ได้ร่วมกับนิตบุคคณาการชุดยมราชจัดกิจกรรม “ปฏิทินปีเก่า เราขอ” โดยรับบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะของปีเก่า เพื่อรวบรวมและส่งมอบให้มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ นำไปผลิตเป็นสื่อการเรียนการสอนอักษรเบรลล์ให้แก่ผู้พิการทางสายตา โดยตั้งจุดรับปฏิทิน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่สนใจได้ร่วมกันส่งต่อปฏิทิน ส่งเสริมการ Recycle และการแยกขยะภายในอาคารทีเอสโก้ทาวเวอร์อีกทางหนึ่ง

ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
GRI 101: Foundation 2016					
General Disclosures					
GRI 102: General disclosures 2016	Organizational profile				
	102-1 Name of the organization	SR p. 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. 7-11,16			
	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. 57, 98			
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	SR p. 12			
	102-11 Precautionary Principle or approach	SR p. 40-43, 90, 96			
	102-12 External initiatives	SR p. 14			
	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, 33-34 www.tisco.co.th/content/dam/tiscobank/download/about-tisco/corporate-governance-policy-th.pdf			
	102-18 Governance structure	SR p. 17, 32-34, 41, 45-46			
	102-19 Delegating authority	SR p. 15-17, 32, 34, 41			
	102-20 Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	SR p. 2-4, 34			
	102-30 Effectiveness of risk management processes	SR p. 41-43			
	102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting	SR p. 27-28			

SR — รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2564

FS — การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
Stakeholder engagement					
	102-40 List of stakeholder groups	SR p. 22-26			
	102-41 Collective bargaining agreements	SR p. 76			
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	SR p. 21, 22-26, 28			
	102-43 Approach to stakeholder engagement	SR p. 22-26, 63-64			
	102-44 Key topics and concerns raised	SR p. 22-26, 63-64			
Reporting Practices					
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	SR p. 5, 27-28			
	102-46 Defining report content and topic boundaries	SR p. 27-28			
	102-47 List of material topics	SR p. 28-30			
	102-48 Restatements of information	SR p. 5, 76-77			
	102-49 Changes in reporting	SR p. 7, 28-30			
	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. 99-104			
	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. 38-43			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 38-43			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 38-39, 42			
Climate Change Management					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 95-97			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 95-97			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 95-97			
Economic Performance					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 16, 29-30, 32, 35, 44, 49-50, 52-56, 57-58			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 16, 32, 35, 44, 49-51, 52-56, 57-58			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 16, 20, 32, 44, 51, 52-56, 57-58			

SR — รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2564

FS — การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	SR p. 18-19, 89			
	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	SR p. 44			
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	SR p. 75			
Indirect Economic Impacts					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 66-67			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 66-68			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 66-68			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2 Significant indirect economic impacts	SR p. 18, 66, 68			
Anti-corruption					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 36			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 36-37 www.tisco.co.th			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 36-37			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	SR p. 36			
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	SR p. 37			
Materials					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 92			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 92, 98			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 92			
GRI 301: Materials 2016	301-1 Materials used by weight or volume	SR p. 92			
Energy					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 92, 94, 95, 97			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 92-95, 97-98			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 92-94, 97			
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	SR p. 18, 93-94			
	302-3 Energy Intensity	SR p. 93-94			
	302-4 Reduction of energy consumption	SR p. 93-95			
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	SR p. 93-95			

SR — รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2564

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)
Emissions					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 90, 95-97			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 90, 95-97			
	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. 76			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 73, 75-77			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 73, 75-77			
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	SR p. 73			
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	SR p. 75			
	401-3 Parental leave	SR p. 76			
Occupational Health and Safety					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 80, 82-85			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 80-81, 82-85			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 80-81, 82-85			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	SR p. 80			
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	SR p. 80			
	403-3 Occupational health services	SR p. 75, 80			
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	SR p. 80			
	403-5 Worker training on occupational health and safety	SR p. 80			
	403-6 Promotion of worker health	SR p. 86-87			
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts direct linked by business relationships	SR p. 81, 86-87			
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	SR p. 80			
	403-9 Work-related injuries	SR p. 81			
	403-10 Work-related ill health	SR p. 81			

SR — รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสทีไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2564

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)
Training and Education					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 72		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 72, 77-79		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 72, 77-79		
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	SR p. 79		
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	SR p. 77, 79		
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	SR p. 72		
Diversity and Equal Opportunity					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 76		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 76		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 76		
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees	SR p. 74		
Non-discrimination					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 76		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 76		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 76		
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1	Incident of discrimination and corrective actions taken	SR p. 76		
Marketing and Labeling					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 42-43, 60-66, 86		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 42-43, 60-66, 68, 87-88		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 42-43, 60-66, 68, 86-88		
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1	Requirements for product and service information and labeling	SR p. 60		
	417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	SR p. 63-64		
	FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services	SR p. 14, 42-43 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. 65-66, 68, 87-88		

SR — รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2564

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)
Customer Privacy					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 45-48		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 45-48		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 46-48		
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	SR p. 47-48		
Product Portfolio					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 60-62, 67-68		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 51, 60-62, 67-68		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 51, 60-62, 67-68		
	FS6	Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. Micro/SME/Large) and by sector	SR p. 62		
	FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	SR p. 67-68		
	FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	SR p. 18, 51		
Local Communities					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 67, 86		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 67-68, 86-88		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 67-68, 86-88		
	FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	SR p. 67		
Cyber Security					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 47-48		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 47-48		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 47-48		
Innovation Management					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 69-71		
	103-2	The management approach and its components	SR p. 69-71		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 69-71		

SR — รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสทีไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2564

FS — การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานความยั่งยืน บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2564



1. ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

1.1 ความเกี่ยวข้องกับทีสโก้

- | | |
|----------------------------------|--|
| <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"/> อื่นๆ (กรุณาระบุ |

1.2 วัตถุประสงค์ของการอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> เพื่อทำความรู้จักกับกลุ่มทีสโก้ | <input type="radio"/> เพื่อศึกษา/ติดตามการดำเนิน CSR ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม |
| <input type="radio"/> เพื่อการศึกษาและวิจัย | <input type="radio"/> เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการลงทุน |
| <input type="radio"/> อื่นๆ (กรุณาระบุ | |

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับรายงานความยั่งยืนของกลุ่มทีสโก้ฉบับนี้

2.1 เนื้อหารายงาน

- | | | | |
|---|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| เข้าใจถึงการดำเนินงานโดยทั่วไปของกลุ่มทีสโก้ | <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 และสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทีสโก้ | | | |
| 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. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืน

3.1 รายงานฉบับนี้ได้กล่าวถึงเรื่องหรือประเด็นที่อยู่ในความสนใจของท่านครบถ้วนแล้วหรือไม่

- ครบถ้วน
- ไม่ครบถ้วน ต้องการให้เพิ่มเติม
- (โปรดระบุเรื่องหรือประเด็นที่ท่านให้ความสนใจและต้องการให้เพิ่มเติมไว้ในรายงานความยั่งยืนฉบับถัดไป)

.....

.....

.....

3.2 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

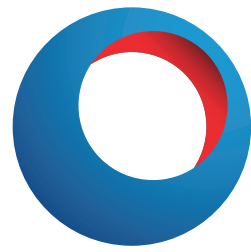
.....

.....

.....



กลุ่มทีสโก้ขอขอบคุณในความร่วมมืองของท่านมา ณ โอกาสนี้
ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นของท่านถือเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มทีสโก้
ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับต่อไป



TISCO