



# รายงานความยั่งยืน 2566

บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



Value-Creation **Business**,  
Towards **Social** Development

ธุรกิจสร้างคุณค่า วัฒนาสู่สังคม

# สารบัญ



1

59

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	2
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	4
การเป็นสมาชิกภาพขององค์กรและภาคีเครือข่าย	5
รางวัลแห่งความสำเร็จ	6
เกี่ยวกับทิสโก้	8
การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน	16
ห่วงโซ่คุณค่าของทิสโก้	20
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	21
การกำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ	24
กลยุทธ์ธุรกิจที่ผนวกการเติบโตอย่างยั่งยืน	28
การพัฒนาความรู้ด้านความยั่งยืน	33



สังคม

การธนาคารเพื่อความยั่งยืน	60
การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน	74
นวัตกรรมในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล	78
การให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสร้างวินัยทางการเงินสู่สังคม	82
คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	87
การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน	107
ทิสโก้เพื่อสังคม	109



การกำกับดูแลกิจการ 35

การกำกับดูแลกิจการที่ดี	36
การกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม	39
การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน	41
การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน	44
การบริหารความเสี่ยงและ:	46
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	
การกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลแบบบูรณาการ	54
ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	56



สิ่งแวดล้อม

113

ทิสโก้เพื่อสิ่งแวดล้อม	114
การกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและ:	115
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	
กลยุทธ์การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	117
การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศ	118
ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	127
การดำเนินงานตามเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	128
ผ่านการบริหารพอร์ตโฟลิโอ	
การดำเนินงานตามเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	133
จากการปฏิบัติการ	
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI	143



## สารจาก ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



เราเดินทางปรับกลยุทธ์ธุรกิจ  
เข้าสู่โหมดของการเติบโต โดยมุ่งเน้นนำเอา  
ความเชี่ยวชาญในทุกแขนงมาพัฒนา  
ต่อยอดเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุด  
ให้แก่ลูกค้า

**ศักดิ์ชัย พิษะพัฒน์**

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทีเอสโก้



ปี 2566 นับเป็นปีแห่งการเปลี่ยนแปลง ทั้งภาคเศรษฐกิจที่เริ่มฟื้นตัวจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 การเข้ามาของนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการปรับตัวเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัล ตลอดจนปัจจัยความขัดแย้งระหว่างประเทศที่ทวีความซับซ้อนและสร้างความผันผวนให้กับตลาดในหลายภูมิภาคทั่วโลก และในส่วนของประเทศไทยเองนั้น ก็มีการเปลี่ยนแปลงในหลายมิติ เช่น นโยบายแก้หนี้โดยภาครัฐ และมาตรการกระตุ้นการลงทุน และส่งเสริมการท่องเที่ยว ตลอดจนการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์

ในส่วนของทีเอสโก้ เราเดินทางปรับกลยุทธ์ธุรกิจเข้าสู่โหมดของการเติบโต โดยมุ่งเน้นนำเอาความเชี่ยวชาญในทุกแขนงมาพัฒนาต่อยอดเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ตามเป้าหมายที่จะเป็น Financial Lifetime Partner หรือพันธมิตรตลอดชีพของลูกค้าในด้านการเงิน ด้วยการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการและช่องทาง ตลอดจนระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร เช่น การเปิดตัว Mastery Model โปรแกรมที่ธนาคารทีเอสโก้พัฒนาสำหรับเป็นเครื่องมือช่วยวางแผนการเงินเพื่อการเกษียณให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมากยิ่งขึ้น การประยุกต์แนวคิด Lean Office ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงาน

ทำงานเท่าเดิมแต่ได้ผลลัพธ์มากขึ้น เป็นต้น เรียกได้ว่าปี 2566 เป็นปีที่เรารตั้งใจให้เป็น Productivity Year ของการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน เพื่อเป็นรากฐานที่แข็งแกร่งพร้อมรองรับธุรกิจที่กำลังเติบโต

ที่ผ่านมา กลุ่มทีเอสโก้เติบโตมาพร้อมกับภาคเศรษฐกิจของประเทศไทย ผ่านวัฏจักรทางเศรษฐกิจทั้งขาขึ้นและขาลง ประสบการณ์เหล่านี้สอนเราว่า ความอยู่รอดในระยะยาวและการเติบโตอย่างมั่นคงต้องอยู่บนพื้นฐานของความยั่งยืน เราต้องดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความต้องการและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสิ่งแวดล้อม ในขณะเดียวกันก็ต้องคำนึงถึงผลกระทบจากการดำเนินงานของเรานี้จะมีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย ในปี 2566 กลุ่มทีเอสโก้ได้รับรางวัล Highly Commended Sustainability Excellence Awards จากเวที SET Awards 2023 นับเป็นผลสำเร็จจากการขับเคลื่อนธุรกิจอย่างยั่งยืนด้วย 3 ปัจจัย “Passion, Professional, Planet” พยายามใช้ความมุ่งมั่นและความเชี่ยวชาญของทีเอสโก้เพื่อตอบสนองสิ่งที่โลกและสังคมต้องการ สะท้อนหลักการ “ธุรกิจสร้างคุณค่า วัฒนาสู่สังคม” ให้ทีเอสโก้เติบโตไปพร้อมกับการตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยบูรณาการปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) เข้าสู่วิถีการดำเนินธุรกิจ ทั้งในระดับ

กลยุทธ์องค์กรและแผนปฏิบัติ ซึ่งทำให้ทิสโก้สร้างผลงานที่โดดเด่น ด้วยรางวัล Best Company Performance Awards ในกลุ่มบริษัทจดทะเบียนที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ 30,000-100,000 ล้านบาท จาก SET กับรางวัลบริษัทยอดเยี่ยมแห่งปี กลุ่มธุรกิจการเงิน ปี 2566 (ปีที่ 3) โดยวารสารการเงินธนาคาร

ในด้านธรรมาภิบาล ทิสโก้ยังคงรักษาการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้อยู่ในระดับดีเยี่ยม ตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) และทบทวนปรับปรุงให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ดีในระดับสากลอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้กลุ่มทิสโก้ได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับดีเลิศ (Excellent CG Scoring) จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 17 นอกจากนี้ เรายังมุ่งเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างระบบนิเวศของการทำธุรกิจที่โปร่งใส ผ่านการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) พร้อมทั้งได้เชิญชวนให้ลูกค้าเข้าร่วมเป็นสมาชิกด้วย

ในด้านสังคม ทิสโก้เดินหน้ารณรงค์เป้าหมายในการยกระดับเศรษฐกิจของประชาชน เพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบให้กับชุมชนในพื้นที่ห่างไกลและกลุ่มลูกค้าที่ยังขาดโอกาส ด้วยการขยายสาขาธุรกิจสินเชื่อรายย่อย “สมหวัง เงินสั่งได้” เพิ่มเป็น 645 สาขาทั่วประเทศ และเพื่อเป็นส่วนช่วยในการแก้หนี้ที่เป็นปัญหาเรื้อรังของคนไทย กลุ่มทิสโก้จึงจัดโครงการให้ลูกค้ารวบรวมภาระหนี้ให้เป็นก้อนเดียวที่มีกำหนดการผ่อนชำระชัดเจน เพื่อช่วยให้ลูกค้าวางแผนปลดหนี้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น โดยในปีที่ผ่านมา มีลูกค้าเข้าร่วมโครงการวางแผนปลดหนี้ผ่านสินเชื่อของทิสโก้และสมหวัง 5,797 ราย รวมเป็นจำนวนเงินกว่า 1,450 ล้านบาท นอกจากนี้ เรายังสานต่อโครงการเผยแพร่ความรู้ทางการเงินให้แก่ลูกค้า คู่ค้า และชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้เข้าร่วมมากกว่า 1 ล้านราย นับเป็นกระแสตอบรับที่ดี จากจำนวนผู้ให้ความสนใจที่มากกว่าปีก่อนหน้าเป็นเท่าตัว

นอกจากโครงการข้างต้น ทิสโก้ยังต้องการเป็นส่วนช่วยในการส่งเสริมให้ลูกค้ามีความพร้อมในการดูแลตนเองหลังเกษียณ จากแนวโน้มที่สังคมไทยกำลังก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) และคนไทยจำเป็นต้องวางแผนดำเนินชีวิตที่ยืนยาวมากขึ้น ทิสโก้จึงได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการ “เกษียณสุข” เพิ่มทางเลือกที่เป็น Living Benefit ตามความ

ต้องการของลูกค้า เช่น ประกันบำนาญและประกันสุขภาพหลากหลายรูปแบบ เพื่อคลายความกังวลเรื่องกระแสเงินสดหลังเกษียณ และร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรจากโรงพยาบาลชั้นนำต่าง ๆ จัดกิจกรรมให้ความรู้เพื่อส่งเสริมการรักษาสุขภาพที่ดี เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาล และทำให้ลูกค้าได้ใช้ชีวิตที่ยืนยาวขึ้นอย่างมีคุณภาพ

ในด้านสิ่งแวดล้อม ทิสโก้สนับสนุนเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Commitment) ของประเทศไทย โดยนำมาตราฐาน TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) มาปรับใช้ในการพัฒนากรอบการดำเนินงานและเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการกำกับดูแล กลยุทธ์การจัดการความเสี่ยงและโอกาส และเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยในปี 2566 กลุ่มทิสโก้ได้ให้สินเชื่อที่สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy Transition) อาทิ สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมคิดเป็นร้อยละ 18.23 ของพอร์ตสินเชื่อธุรกิจ และสินเชื่อยานยนต์ไฟฟ้า (EV) ที่กำลังได้รับความนิยม คิดเป็นจำนวน 4,135 คัน ซึ่งเพิ่มขึ้น 3 เท่าจากปีก่อนหน้า สำหรับการดำเนินงานภายใน เราเน้นการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่พนักงานในด้านสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนสนับสนุนกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น โครงการปลูกป่าประจำปี ที่มุ่งเน้นเพิ่มพื้นที่สีเขียว เพื่อเป็นแหล่งดูดซับคาร์บอนตามธรรมชาติ และรักษาความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity)

ในปี 2567 อันเป็นวาระที่กลุ่มทิสโก้ก้าวเข้าสู่ปีที่ 55 ของการเป็นสถาบันการเงินที่ยั่งยืน (Sustainable Focus) ทิสโก้ยังคงตั้งใจที่จะดำเนินธุรกิจที่สามารถส่งมอบคุณค่า พร้อมเติบโตไปข้างหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน ไปด้วยกันกับลูกค้า ในฐานะ Your Trusted Financial Advisor ที่เป็นที่ไว้วางใจในด้านการให้คำปรึกษาทางการเงิน และมีส่วนช่วยในการสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อมไปด้วยกัน

สุดท้ายนี้ ในนามของผู้บริหารและพนักงานทุกคน ผมขออาราธนาคุณพระศรีรัตนตรัย อำนวยพรให้ทุกท่านมีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง และขอขอบคุณทุกท่านที่เชื่อมั่นและให้การสนับสนุนการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมของกลุ่มทิสโก้ด้วยดีเสมอมา

# เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นหนึ่งในช่องทางสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนครอบคลุมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและธรรมาภิบาล โดยมีแนวทางการรายงานที่สอดคล้องกับแนวทางของ Global Reporting Initiatives (GRI Standard) ฉบับปี 2021 ที่มีการระบุเนื้อหาข้อมูลองค์กร แนวทางการจัดการหัวข้อความยั่งยืน และตัวบ่งชี้การดำเนินงานที่มีนัยสำคัญและเชื่อมโยงการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนปี 2573 (SDG2030) โดยมีขอบเขตการรายงานดังนี้



## ช่วงเวลาของการรายงาน

วันที่ 1 มกราคม 2566 - วันที่ 31 ธันวาคม 2566

## วันที่เผยแพร่

เดือนมีนาคม 2567

## การรับรองคุณภาพรายงาน

ข้อมูลทางการเงินในรายงานฉบับนี้ นำข้อมูลมาจากระบบบัญชีเดียวกันกับที่ใช้จัดทำงบการเงินและข้อมูลทางการเงินที่แสดงในรายงานประจำปี 2566 ของบริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ซึ่งได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต สำหรับเนื้อหาและข้อมูลอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อมูลทางการเงินที่แสดงในรายงาน ยังไม่ได้มีการรับรองจากหน่วยงานภายนอก (Third Party) โดยข้อมูลด้านการพัฒนาความยั่งยืนที่นำเสนอในรายงานฉบับนี้อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท และกลุ่มผู้บริหาร รวมทั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน ซึ่งมีบทบาทในการสอบทานความครบถ้วนถูกต้อง ให้คำแนะนำ และเห็นชอบต่อข้อมูลที่ถูกเปิดเผยในรายงานฉบับนี้

## รายชื่อบริษัทและบริษัทในเครือ

### บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

- ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
- บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
- บริษัท ไฮเวย์ จำกัด
- บริษัท ทิสโก้ อินชัวร์รันส์ โซลูชั่น จำกัด
- บริษัท ทิสโก้ อินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี จำกัด
- บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทิสโก้ จำกัด
- บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด
- บริษัท ทิสโก้ โดเกียว ลีสซิ่ง จำกัด\*
- บริษัท เอชทีซี ลีสซิ่ง จำกัด\*

หมายเหตุ : \*ไม่รวมอยู่ในงบการเงินรวมตามมาตรฐานการบัญชีไทย

## ช่องทางติดต่อ กรณีที่มีคำถาม เกี่ยวกับเนื้อหา ของรายงาน



หน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน  
บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)  
48/49 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ชั้น 7 ถนนสาทรเหนือ  
แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500  
โทรศัพท์ : 0 2633 6829



ท่านสามารถอ่านรายละเอียด  
การพัฒนาอย่างยั่งยืนเพิ่มเติม  
โดยสแกน QR Code หรือที่  
[www.tisco.co.th](http://www.tisco.co.th)

# การเป็นสมาชิกภาพขององค์กรและภาคีเครือข่าย



กลุ่มทิสโก้ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรและภาคีเครือข่ายพันธมิตรทางเศรษฐกิจ สังคม และธรรมาภิบาล รวมไปถึงด้านการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อร่วมผลักดันนโยบายและแนวปฏิบัติ ตลอดจนมาตรฐานการดำเนินงานต่าง ๆ มาพัฒนาและปรับใช้ให้เกิดการขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจในกลุ่มทิสโก้ อันได้แก่

## องค์กรหรือภาคีเครือข่ายพันธมิตร

- สมาคมธนาคารไทย ร่วมทั้งได้ร่วมชมรมต่าง ๆ อาทิ
  - ชมรมกิจกรรมเพื่อสังคม
  - ชมรมพัฒนาบุคลากร
  - ชมรมการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
  - ชมรมตรวจสอบและป้องกันการทุจริต
  - ชมรมเทคโนโลยีสารสนเทศธนาคาร
  - ชมรมผู้ตรวจสอบภายในธนาคารและสถาบันการเงิน
- สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และร่วมชมรมภายใต้สมาคม อาทิ
  - ชมรมเลขาธิการบริษัทไทย
  - ชมรมบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
  - ชมรม Human Capital Management Club
  - ชมรมนักลงทุนสัมพันธ์แห่งประเทศไทย
- SET ESG Experts Pool โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย
- เครือข่ายหุ้นส่วนด้านทุจริตเพื่อประเทศไทย
- ศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร สมาคมธนาคารไทย (TB-CERT)
- สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย
- ชมรมวาณิชธนกิจ สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย
- สมาคมบริษัทจัดการกองทุน
- สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย

## ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

 <p><b>ชื่อบริษัท</b> บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)</p>	 <p><b>เลขทะเบียนบริษัท</b> 0107551000223</p>
 <p><b>กลุ่มอุตสาหกรรม</b> การเงินและธนาคาร</p>	 <p><b>โทรศัพท์</b> 0 2633 6000 หรือ 0 2080 6000</p>
 <p><b>ลักษณะกิจการ</b> บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย</p>	 <p><b>โทรสาร</b> 0 2633 6800</p>
 <p><b>พื้นที่ดำเนินธุรกิจ</b> ประเทศไทย</p>	 <p><b>เว็บไซต์</b> www.tisco.co.th</p>
 <p><b>ที่ตั้งสำนักงานใหญ่</b> 48/49 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500</p>	

## รางวัลแห่งความสำเร็จ



จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ด้วยการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล การสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ อันเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาอย่างยั่งยืน ส่งผลให้ในปี 2566 กลุ่มทีเอสโก้ได้รับรางวัลและการรับรองจากสถาบันต่าง ๆ ทั้งในประเทศและระดับสากล รวมทั้งสิ้น 23 รางวัล สะท้อนถึงความสำเร็จในการตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ดังนี้

### • ผู้ถือหุ้น

#### 1 รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม Best Company Performance Awards

บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม (Best Company Performance Awards) ในกลุ่มบริษัทจดทะเบียนที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ 30,000-100,000 ล้านบาท จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในงาน SET Awards 2023 โดยรางวัลมอบให้บริษัทที่มีผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม ทั้งในด้านผลประกอบการทางธุรกิจ การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการปฏิบัติตามกฎหมายของหน่วยงานกำกับ เพื่อการเติบโตของบริษัทอย่างยั่งยืน



### • ลูกค้า

#### 2 รางวัลองค์กรที่มีมูลค่าแบรนด์สูงสุด Thailand's Top Corporate Brands



กลุ่มทีเอสโก้ ได้รับรางวัล Thailand's Top Corporate Brands 2023 หรือบริษัทที่มีมูลค่าแบรนด์องค์กรสูงสุด ในกลุ่มธุรกิจธนาคารประจำปี 2566 ในงาน ASEAN and Thailand's Top Corporate Brands 2023 โดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งจัดขึ้นเป็นปีที่ 14 โดยเป็นการนำ

ข้อมูลในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มาคำนวณค่าเฉลี่ยระยะเวลา 3 ปี ด้วยสูตร CBS Valuation

#### 3 ใบประกาศเกียรติคุณระดับเหรียญทอง Certificate of Cyber Hygiene: Gold Level

กลุ่มทีเอสโก้ ได้รับประกาศนียบัตรหน่วยงานที่มีการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ขั้นต้นที่จำเป็น ระดับดีเลิศ (Certificate of Cyber Hygiene: Gold Level) จากสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (NCSA) เพื่อดูแลความปลอดภัยของข้อมูลและระบบงาน

นอกจากนี้ กลุ่มทีเอสโก้ยังได้รับรางวัลความสำเร็จในระดับธุรกิจต่าง ๆ เช่น รางวัลบริษัทหลักทรัพย์ดีเด่นด้านการให้บริการแก่นักลงทุนสถาบัน และบริษัทจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพยอดเยี่ยม เป็นต้น



### • คู่ค้าทางธุรกิจ

#### 4 Top Sellside Firm in the Secondary Market, Corporate Bonds 2023 (ปีที่ 15)

ธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) รับรางวัล Top Sellside Firm in the Secondary Market, Corporate Bonds สำหรับประเทศไทย ต่อเนื่องเป็นปีที่ 15 จาก The Asset สื่อการเงินการลงทุนชั้นนำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ในงาน The Asset Benchmark Research Awards

2023 โดยเป็นการจัดอันดับจากส่วนแบ่งตลาดในประเทศ และผลสำรวจจากนักลงทุนในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง



### • พนักงาน

#### 5 รางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่น Best Employer Thailand Awards

บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไฮเวย์ จำกัด บริษัทในกลุ่มธนาคารทีเอสโก้ ได้รับรางวัล รางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่น (Best Employer Thailand Awards) ประจำปี 2566 จาก Kincentric Thailand ที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลชั้นนำของโลกและสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Sasin) ในโครงการค้นหาสุดยอดนายจ้างดีเด่น โดยเป็นครั้งที่ 2 ของบริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และครั้งที่ 6 ของบริษัท ไฮเวย์ จำกัด ที่ได้รับรางวัลนี้



## • สังคม

### 6 รางวัลเกียรติยศบริษัทจดทะเบียนด้านความยั่งยืนดีเด่น Highly Commended Sustainability Awards



บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลเกียรติยศบริษัทจดทะเบียนด้านความยั่งยืนดีเด่น Highly Commended Sustainability Awards ประจำปี 2566 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในงาน SET Awards 2023 ซึ่งมอบให้แก่บริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างโดดเด่น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์การทางการเงินและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการใช้ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เป็นกลไกพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 7 รางวัลเกียรติคุณองค์กรที่ให้การสนับสนุน รับคนพิการทางสติปัญญาเข้าทำงาน

ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ทีสโก้ อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด บริษัทในกลุ่มธนาคาร ทีสโก้ ได้รับ รางวัลเกียรติคุณองค์กรที่ให้การสนับสนุนรับคนพิการทางสติปัญญาเข้าทำงาน ประจำปี 2566 จากมูลนิธิช่วยคนปัญญาอ่อนแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยมอบให้กับองค์กรที่สนับสนุนและส่งเสริมการมีงานทำของคนพิการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานได้



## • หน่วยงานกำกับดูแล

### 8 การประเมินการกำกับดูแลกิจการระดับดีเลิศ (ปีที่ 17)



บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในระดับ 5 ดาว “ดีเลิศ” (Excellent) จากโครงการ

สำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies : CGR) ของสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors : IOD) โดยการสนับสนุนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งนับเป็นปีที่ 17 ติดต่อกัน นับตั้งแต่ปี 2550 เป็นต้นมา

### 9 การรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชัน ของภาคเอกชนไทย (CAC)

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน), ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน), บริษัทหลักทรัพย์ ทีสโก้ จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) ซึ่งเป็นการต่ออายุรอบที่ 3 ประจำปี 2565 ถึง 2568



บริษัทยอดเยี่ยมแห่งปี กลุ่มธุรกิจการเงิน  
ปี 2566 (ปีที่ 3)  
โดยวารสารการเงินธนาคาร



รางวัลผู้บริหารสูงสุดดีเด่น 2566  
(SET Awards)



รางวัลนักลงทุนสัมพันธ์ดีเด่น 2566  
(SET Awards)



กลุ่มหลักทรัพย์ ESG100 ประจำปี 2566 (ปีที่ 9)  
โดยสถาบันไทยพัฒนา



รางวัลเกียรติคุณด้านการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน  
2566 (ปีที่ 9)



ผลการประเมินคุณภาพการประจุมผู้ถือหุ้นสามัญ  
ประจำปีด้วยคะแนนเต็ม 100 คะแนน (ปีที่ 9)  
โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับ  
หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร่วมกับสมาคมบริษัท  
จดทะเบียนไทย



บริษัทจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพยอดเยี่ยม  
2566 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6  
(Global Banking and Finance Review)



บริษัทจัดการกองทุนยอดเยี่ยม  
ประเภทกองทุนหุ้นในประเทศ (ปีที่ 2)  
(Morningstar)



กองทุนรวมยอดเยี่ยมแห่งปี 2566 ประเภทกองทุน  
ตราสารหนี้ต่างประเทศ (Foreign Fix Income Fund) -  
กองทุนเปิดทีสโก้ ยูเอส ตราสารหนี้ระยะสั้น (TUSFIX)  
โดยวารสารการเงินธนาคาร



รางวัล Best of the Best Performance ในกลุ่ม  
ASEAN Equity 10 Years 2 ปีซ้อน  
(Asia Asset Management Awards 2023)



รางวัล Best of the Best Awards - Best  
Pension Fund Manager Thailand  
(Asia Asset Management Awards 2023)



รางวัลบริษัทหลักทรัพย์ดีเด่น ด้านการให้บริการแก่  
นักลงทุนสถาบัน 2566  
(SET Awards)



Best Domestic Brokerages for Sales  
(Rank 2)



## เกี่ยวกับทิสโก้

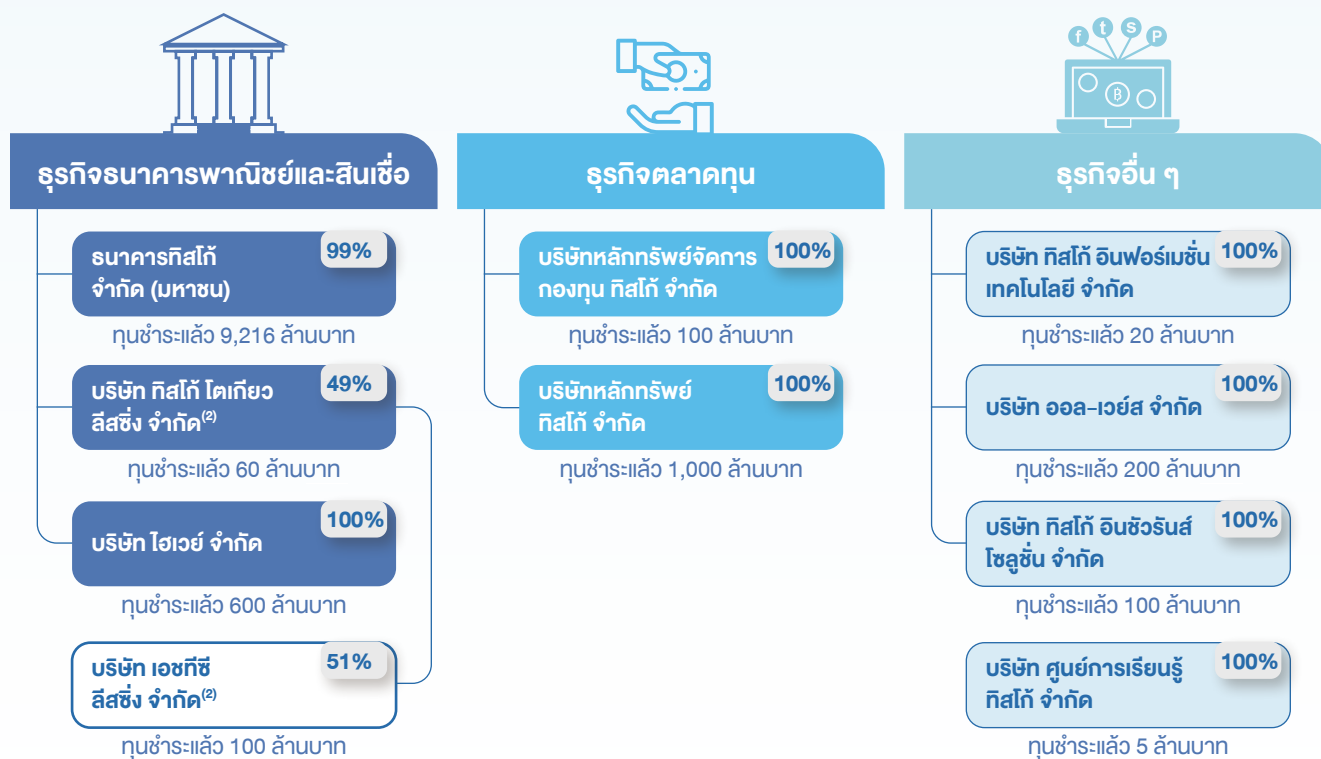


ทิสโก้ก่อตั้งในปี 2512 เป็นบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์แห่งแรกของประเทศไทยที่ให้บริการทางการเงินและการลงทุนหลากหลายประเภท ได้แก่ บริการวาณิชธนกิจ การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สินเชื่อเช่าซื้อ และการลงทุนในหลักทรัพย์ ทิสโก้เป็นหนึ่งในผู้ร่วมก่อตั้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2526 ต่อมาในปี 2548 ทิสโก้ได้ยกสถานะเป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ ในชื่อ ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และในปี 2552 ได้ปรับโครงสร้างการถือหุ้นเป็นรูปแบบบริษัทโฮลดิ้ง โดยจัดตั้ง บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ("TISCO") เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มและเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแทนธนาคารทิสโก้

## โครงสร้างกลุ่มทิสโก้

เพื่อการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มทิสโก้ใช้แนวคิดการบริหารแบบรวมกลุ่มเสมือนกลุ่มทิสโก้เป็นหน่วยธุรกิจเดียว และแบ่งขอบเขตหน้าที่ระหว่างบริษัทแม่และบริษัทย่อย โดยบริษัทแม่ทำหน้าที่บริหาร กำกับดูแล ดำเนินงานสนับสนุน (Supporting Functions) รวมถึงกำหนดนโยบายกลางในการดำเนินธุรกิจ ปฏิบัติงาน และควบคุมสำหรับบริษัทในกลุ่ม ในขณะที่บริษัทย่อยทำหน้าที่การตลาด การดำเนินธุรกรรม ตลอดจนการประมวลผลและการควบคุมเครดิต โครงสร้างดังกล่าวเอื้อให้กลุ่มทิสโก้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการและดำเนินงาน ลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน เอื้อต่อการขยายธุรกิจ ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาและสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างยั่งยืน

### บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)<sup>(1)</sup>



หมายเหตุ : <sup>(1)</sup>บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

<sup>(2)</sup>ไม่รวมอยู่ในงบการเงินรวมตามมาตรฐานการบัญชีไทย

# การบริการโดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า (Customer-Centric Service)

ตลอดระยะเวลากว่า 50 ปี กลุ่มทีเอสโก้มุ่งสร้างมูลค่าแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ที่หลากหลาย คำนึงถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม เพิ่มโอกาสและขยายช่องทางเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ลูกค้า สร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนอง

ความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงชีวิตที่แตกต่างกัน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องในระยะยาว โดยกลุ่มทีเอสโก้แบ่งธุรกิจที่ให้บริการลูกค้าเป็น 3 กลุ่มหลักตามลักษณะความต้องการของลูกค้า ดังนี้



## กลุ่มลูกค้ารายย่อย

- บริการสินเชื่อรายย่อย
  - สินเชื่อเช่าซื้อ
  - สินเชื่อบ้าน
  - สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค
- บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก
 

(อาทิ สินเชื่อเพื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ เงินกู้ระยะยาว สินเชื่อเช่าซื้อทรัพย์สินเพื่อการพาณิชย์ ฯลฯ)
- บริการประกันชีวิตและประกันภัย



## กลุ่มลูกค้าบริษัท

- บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่
  - สินเชื่อเงินทุนหมุนเวียน
  - สินเชื่อโครงการและสินเชื่อระยะยาว
  - สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์อื่น ๆ
  - บริการออกหนังสือค้ำประกันและอาวัลตัวเงิน
  - บริการให้คำปรึกษาและบริการอื่น ๆ ด้านเงินทุน
  - บริการค้ำประกัน
- บริการรวาณิชธนกิจ
- บริการประกันภัย



## กลุ่มลูกค้าธนบดี

- บริการลูกค้าธนบดีธุรกิจ
- บริการเงินฝากรายย่อย
- บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทลูกค้าทั่วไปและประเภทสถาบัน
- บริการจัดการกองทุน
  - กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
  - กองทุนส่วนบุคคล
  - กองทุนรวม
- บริการธุรกิจจัดการการเงิน
- บริการประกันชีวิตและประกันภัย
- บริการตัวแทนซื้อขายผลิตภัณฑ์กองทุน ประกันชีวิตและสุขภาพในรูปแบบการขายโดยไม่จำกัดค่าย (Open Architecture)

## กลุ่มลูกค้ารายย่อย

สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์



ดำเนินการโดย  
ธนาคารกสิกร จำกัด (มหาชน)  
และบริษัท กสิกร ใดเทียว สีสิ่ง จำกัด

สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์



ดำเนินการโดย  
บริษัท ไฮเวย์ จำกัด

สินเชื่อบ้าน



ดำเนินการโดย  
ธนาคารกสิกร จำกัด (มหาชน)

สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค



ดำเนินการโดย  
ธนาคารกสิกร จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไฮเวย์ จำกัด

สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ ในระดับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม



ดำเนินการโดย  
ธนาคารกสิกร จำกัด (มหาชน)

บริการนายหน้าประกันภัย



ดำเนินการโดย  
ธนาคารกสิกร จำกัด (มหาชน) บริษัท ไฮเวย์ จำกัด  
และบริษัท อินชัวร์นส์ โซลูชั่น จำกัด

ให้บริการสินเชื่อรายย่อย บริการประกันชีวิตและประกันภัย โดยมีเป้าหมายให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ ควบคู่กับให้คำแนะนำการรับมือปัญหาทางการเงินและความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ทั้งความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจหรือเหตุการณ์ไม่คาดฝันในชีวิต เป็นพันธมิตรของลูกค้าในเส้นทางสู่ความมั่นคงทางการเงิน

ช่องทางหลักคือ “สมหวัง เงินสั่งได้” ที่ตั้งเป้าขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง กระจายครอบคลุมทุกพื้นที่ในระดับอำเภอและตำบล รวมถึงช่องทาง Mobile Application “TISCO My Car” ที่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถขอสินเชื่อได้ผ่านช่องทางดิจิทัล รับทราบผลการอนุมัติ ตลอดจนเบิกถอนเงินพร้อมใช้ได้ทันที นอกจากนี้ เพื่อให้คำแนะนำด้านการคุ้มครองความเสี่ยง กลุ่มทิสโก้ยังพัฒนาช่องทางอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเข้าถึงบริการด้านประกันภัยได้มากขึ้น โดยมีบริการนำหน้าประกันภัย ภายใต้แบรนด์ “สมหวัง กันภัย” มีจุดเด่นคือ “คุ้มครองครบ จบทุกภัย” ในที่เดียว ด้วยการเสนอแผนความคุ้มครองครอบคลุมทั้งในกลุ่มประกันภัยรถและ

ประกันภัยประเภทอื่น ๆ ได้แก่ ประกันภัยรถยนต์ ประกันภัยรถจักรยานยนต์ ประกันภัยภาคบังคับ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (พีเอ) ประกันภัยคุ้มครองโรคมะเร็ง ประกันภัยซดเซยรายได้ และอื่น ๆ ที่มีความหลากหลายเพียงพอสำหรับการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าตามเงื่อนไขและสภาวะส่วนบุคคล

นอกจากนี้ เพื่อให้การเติบโตของ “สมหวัง เงินสั่งได้” เป็นส่วนผลักดันการเติบโตของชุมชนไปพร้อมกัน กลุ่มทิสโก้จึงมีแนวทางสรรหาคนรุ่นใหม่เข้ามาเป็นกำลังสำคัญ ด้วยการกำหนดนโยบายให้มีการจัดหา จ้างงานหรือใช้ทรัพยากรในพื้นที่ให้มากที่สุดสูงถึงร้อยละ 95 รวมถึงริเริ่มโครงการ “ค่ายสมหวัง สร้างโอกาส” ซึ่งเป็นกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่คนรุ่นใหม่ในชุมชน เพื่อจุดมุ่งหมายในการนำความรู้และทักษะทางการเงินมาประยุกต์ใช้กับตัวเอง ครอบครัว และคนใกล้ชิด รวมถึงขยายผลสู่การช่วยเหลือประชาชนในชุมชน และโอกาสร่วมงานกับสมหวัง เงินสั่งได้ประจำสาขาใกล้บ้านอีกด้วย

## กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ให้บริการสินเชื่อและบริการที่เกี่ยวข้องแก่กลุ่มลูกค้าบริษัทหรือกลุ่มองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ โดยบริการหลักเป็นการให้สินเชื่อเพื่อวัตถุประสงค์ด้านการพาณิชย์ต่าง ๆ และบริการทางการเงินที่เกี่ยวข้อง เช่น การค้าประกัน ออวัล การให้คำปรึกษาด้านการกู้เงิน และการปรับโครงสร้างหนี้ การให้บริการคัสโตเดียน เป็นต้น นอกจากนี้ยังให้บริการให้คำปรึกษาทางการเงินและบริการวางแผนธุรกิจอย่างครบวงจรแก่บริษัทหรือองค์กรตั้งแต่ขนาดกลางจนถึงขนาดใหญ่ โดยบริการดังกล่าวประกอบด้วย การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและผู้จัดการจำหน่ายหลักทรัพย์ทุกประเภททั้งตราสารทุน ตราสารหนี้ ตราสารกึ่งหนี้กึ่งทุน การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการควบรวมกิจการ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การจัดหาเงินกู้ยืม การปรับโครงสร้างทางการเงิน เป็นต้น

ในปี 2566 กลุ่มทิสโก้ขยายธุรกิจการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าบริษัทอย่างแข็งแกร่ง ด้วยปริมาณเงินให้สินเชื่อที่เติบโตกว่าร้อยละ 30 จากสิ้นปี 2565 และยอดสินเชื่อมีจำนวนเกือบ 60,000 ล้านบาท โดยทิสโก้เน้นการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจโรงงานไฟฟ้าพลังงานทางเลือก และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อขยายการลงทุน ภายหลังจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 คลี่คลายลงและเศรษฐกิจไทยเริ่มฟื้นตัว

## กลุ่มลูกค้าระดับดีและจัดการกองทุน

ให้บริการที่ปรึกษาทางการเงินและการลงทุน โดยมีเป้าหมายให้ลูกค้าสามารถต่อยอดทรัพย์สิน สร้างผลตอบแทนที่ดีในระยะยาว เกษียณอย่างมีความสุข ตลอดจนถึงต่อความมั่งคั่งจากรุ่นสู่รุ่น

จากความสำเร็จในการเป็นที่ปรึกษาการลงทุนชั้นนำ “**Top Advisory House**” ที่ตอบโจทย์การบริหารความมั่งคั่งทั้งการออมและการลงทุนอย่างครบวงจรภายใต้แบรนด์ “ทิสโก้ เวิลด์” กลุ่มทิสโก้ยกระดับการให้บริการลูกค้าไปอีกขั้น ด้วยการมุ่งสู่การให้คำแนะนำทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้าแบบองค์รวม “**Top Holistic Financial Advisory**” ครอบคลุมทั้งการลงทุน การวางแผนประกัน เพื่อคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ และการวางแผนเกษียณ รวมทั้งประสานความร่วมมือพันธมิตรจากโรงพยาบาลชั้นนำทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงผู้ประกอบการด้านที่อยู่อาศัยเพื่อการเกษียณ ในการให้ข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถให้ความรู้และคำแนะนำได้อย่างครอบคลุมแบบองค์รวม สามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้อย่างคุ้มค่า ครบวงจร (One Stop Service) โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ให้บริการขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวม ประกันชีวิตและสุขภาพ จากหลากหลายบริษัทในจุดเดียว (**Open Architecture**) โดยพัฒนาความร่วมมือกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) 14 แห่ง และบริษัทประกันขนาดใหญ่ 10 แห่ง พร้อมทั้งเสนอบริการจัดทำแผนการลงทุนให้กับลูกค้า ด้วยความชำนาญในการให้คำปรึกษาทางการเงินที่โดดเด่นอันเป็นจุดแข็งของทิสโก้ จนสามารถมอบบริการระดับดีเยี่ยมและรักษาผลตอบแทนที่ดีในระยะยาวให้กับลูกค้าผ่านบุคลากรมืออาชีพที่มีประสบการณ์ ด้วยบริการในรูปแบบ



“**Hybrid Advisory**” ซึ่งเป็นบริการที่ผสมผสานระหว่างจุดแข็งของ “บุคลากรที่มีคุณภาพ” ควบคู่กับการใช้ “เทคโนโลยี” เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด โดยช่วงต้นปี 2566 ได้เปิดตัว “**Mastery Model**” โปรแกรมที่ธนาคารทิสโก้พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้เจ้าหน้าที่ธนกิจบุคคล (Relationship Manager: RM) นำไปใช้สำหรับวางแผนการเงินเพื่อการเกษียณให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ครอบคลุมทั้งกองทุน ประกัน และเงินฝาก เพื่อช่วยให้ลูกค้าวางแผนการเงินได้ตามเป้าหมายทั้งในปัจจุบันและเพื่ออนาคต และกลุ่มทิสโก้ยังคงมุ่งขยายฐานลูกค้ากลุ่ม **Mass-Affluent** อย่างต่อเนื่อง ผ่านบริการการลงทุน นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และที่ปรึกษาการลงทุน โดยอาศัยช่องทางออนไลน์ที่ครอบคลุมตั้งแต่การเปิดบัญชีเงินฝาก บัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ ตลอดจนถึงบัญชีซื้อขายกองทุนรวม เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า

## บริการทางการเงินที่ตอบสนองต่อทุกช่วงเวลาของชีวิต

### Product Portfolio Highlight & Best in Class

กลุ่มกสิโกต้องการเป็นหุ้นส่วนชีวิตทางการเงิน (Financial Lifetime Partner) พร้อมให้บริการทางการเงินที่ตอบสนองทุกช่วงเวลาของชีวิต ทั้งผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ประกัน ตลอดจนการลงทุน เพื่อวางแผนเกษียณอายุอย่างมีความสุข รองรับสังคมอายุยืน (Aging Society) ที่เกิดขึ้นแล้วในประเทศไทย โดยมุ่งเน้นการปกป้องและเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับลูกค้า กลุ่มกสิโกจึงศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์ ทั้งเชิงลึกและเชิงกว้าง เพื่อวิเคราะห์คัดสรรผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายครอบคลุมความต้องการของลูกค้าทุกระดับ ทั้งในแง่ของรายได้ไลฟ์สไตล์ และช่วงอายุ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความโดดเด่นในแต่ละประเภท (Best in Class) นำเสนอแก่ลูกค้า โดยมุ่งเน้นถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ



## “กลุ่มกสิโกต้องการเป็นหุ้นส่วนชีวิตทางการเงิน พร้อมให้บริการทางการเงินที่ตอบสนองทุกช่วงเวลาของชีวิต”



## ผลิตภัณฑ์ที่มีความโดดเด่นในแต่ละประเภท (Best in Class)



**My Care Series** ประกันสุขภาพที่คิดสรรคุ้มครองค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลทั้งการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุเงินแบบเหมาจ่ายตามจริง โดยไม่จำกัดวงเงินต่อการรักษาแต่ละครั้ง มีวงเงินความคุ้มครองครอบคลุมกับทุกช่วงวัยและความเสี่ยงของลูกค้า ตั้งแต่ 300,000-100,000,000 บาทต่อปี โดยไม่ต้องสำรองจ่าย ทั้งนี้ยังเพิ่มเติมทางเลือกสำหรับความต้องการที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มพนักงานบริษัทที่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลอยู่แล้ว สามารถหากเลือกแผนที่มีความรับผิดชอบส่วนแรกเพื่อลดค่าเบี้ยประกันลงได้ การเลือกพื้นที่ความคุ้มครองการรักษาได้ทั่วโลก การปรับความคุ้มครองเพิ่ม-ลด การรักษาแบบผู้ป่วยนอกตามความจำเป็นของลูกค้า และสามารถต่ออายุกรมธรรม์ได้สูงสุดจนถึงอายุ 100 ปี เพื่อรองรับสังคมอายุยืน (Aging Society) ของประเทศไทย



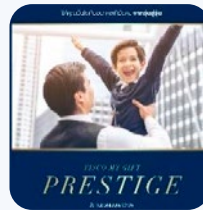
**Zero Cancer Plan** ประกันภัยโรคมะเร็ง ที่ให้ความคุ้มครองเมื่อตรวจพบโรคมะเร็งตั้งแต่ระยะศูนย์ ครอบคลุมความคุ้มครองครบทั้งเงินก้อนสูงสุดถึง 5 แสนบาท ค่ารักษาพยาบาลสูงสุด 1 ล้านบาท ค่าตรวจวินิจฉัยซ้ำ และค่าเดินทางไปรักษาตัว ด้วยค่าเบี้ยคงที่ไม่ปรับเพิ่มขึ้นตามช่วงอายุตลอดการต่ออายุสัญญากรมธรรม์สูงสุดที่ 70 ปี



**CI Extra Care** ประกันโรคร้าย ที่คุ้มครองแบบ Extra ครบ 8 กลุ่มโรคยอดฮิต ครอบคลุมสูงสุดถึง 108 โรค ด้วยวงเงินความคุ้มครองเงินก้อนสูงสุด 5 ล้านบาทต่อกลุ่มโรค หากตรวจพบโรคร้ายมากกว่า 1 กลุ่มโรค รับวงเงินความคุ้มครองเพิ่มแบบไม่มีระยะเวลาอคอยระหว่างกลุ่มโรค รวมสูงสุดถึง 35 ล้านบาท รับประกันอายุสูงสุดถึง 70 ปี ต่ออายุสูงสุดถึง 98 ปี



**My Wish Retirement Series** ประกันบำนาญ ที่ให้ลูกค้าเลือกวางแผนเกษียณอายุอย่างมีความสุข ด้วยการเลือกชำระค่าเบี้ยทั้งแบบ 1 ปี 5 ปี 10 ปี หรือ ชำระสบายๆ ได้จนถึงอายุ 60 ปี และรับเงินบำนาญอย่างมั่นคงได้ทั้งแบบรายปี หรือรายเดือน ตั้งแต่อายุ 60-99 ปี สมควรจ่ายไม่ต้องตรวจสุขภาพ



**TISCO My Gift Prestige** ประกันชีวิตเพื่อวางแผนมรดก ที่นำเสนอการวางแผนส่งต่อความมั่งคั่งจากรุ่นสู่รุ่น มีส่วนลดค่าเบี้ยประกัน หากลูกค้ามีสุขภาพดีกว่ามาตรฐาน สามารถสมัครได้ตั้งแต่อายุ 1 เดือน-75 ปี และให้ความคุ้มครองยาวนานถึงอายุ 99 ปี



**สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน** ภายใต้แบรนด์ “ทิสโก้ ออโต้ แคช” และ “สมหวัง เงินสั่งได้” สินเชื่อเพื่อคนที่มารถสามารถนำเล่มทะเบียนมาของเงินสินเชื่อได้โดยไม่ต้องโอนทะเบียน และยังสามารถใช้รถได้ตามปกติ ซึ่งเหมาะกับผู้ที่ต้องการใช้เงินหมุนเวียน ลงทุนกับกิจการ หรือสำรองเป็นค่าใช้จ่ายในครอบครัว

นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มความครบถ้วนในการวางแผนการเกษียณให้กับลูกค้า ธนาคารทิสโก้จึงร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น บริษัทประกันชั้นนำ โรงพยาบาล และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ผ่านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งงานสัมมนา งานอีเว้นท์ เวิร์คช็อป ซึ่งได้รับความสนใจจากลูกค้าอย่างมาก สำหรับคำแนะนำด้านการลงทุนในช่วงที่เศรษฐกิจชะลอตัวเพราะได้รับผลกระทบจากนโยบายการเงินที่ตึงตัวที่สุดในรอบหลายทศวรรษนั้น ตลอดทั้งปี 2566 ธนาคารทิสโก้แนะนำให้ลูกค้าลงทุนในพันธบัตร รวมถึงหุ้นเมกะเทรนด์เพราะผลประกอบการมักจะไม่ผันผวนไปตามภาวะเศรษฐกิจ รวมทั้งนำเสนอสินทรัพย์การลงทุนใหม่ ๆ ที่ช่วยลูกค้าปกป้องเงินต้นและมีความเสี่ยงต่ำ

และในช่วงปลายปี 2566 ได้พัฒนาให้แอปพลิเคชันให้สามารถซื้อประกันออนไลน์ พร้อมดูพอร์ตและตรวจสอบความคุ้มครองของ

## กลุ่มทิสโก้ยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาช่องทางให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ประกันที่ซื้อผ่านธนาคารทิสโก้ พร้อมกันนี้ยังได้เพิ่มฟังก์ชันให้กับ LINE Official Account “@TISCOAdvisory” ให้สามารถวางแผนภาษีเบื้องต้นผ่านโปรแกรม TISCO Tax Planner เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าและผู้ติดตามในการคำนวณและวางแผนบริหารจัดการภาษี นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถใช้โปรแกรม TISCO Tax Planner ผ่านแอปพลิเคชัน TISCO My Wealth และเว็บไซต์ทิสโก้เวลธ์ได้อีกด้วย

## ข้อมูลสรุปผลประกอบการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566



สินทรัพย์รวม

**290,724** ล้านบาท



หนี้สินรวม

**248,276**

ล้านบาท



ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม

**42,448**

ล้านบาท



รายได้สุทธิ

**19,046**

ล้านบาท



กำไรสุทธิ

**7,301**

ล้านบาท



อัตราผลตอบแทน  
ผู้ถือหุ้นเฉลี่ย

**17.13%**



อัตราส่วนค่าใช้จ่าย  
ต่อรายได้

**49.0%**



อัตราส่วนเงินกองทุน  
ต่อสินทรัพย์เสี่ยง

**22.3%**



จำนวนหุ้น  
**800.7** ล้านหุ้น



มูลค่าหลักทรัพย์  
ตามราคาตลาด **79,864** ล้านบาท



จำนวนพนักงาน  
**5,496** คน\*



จำนวนสาขานาคร **53** สาขา  
จำนวนสาขา “สมหวัง เงินสั่งได้” **645** สาขา

หมายเหตุ : \*จำนวนพนักงาน ณ สิ้นปี โดยไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการบริษัทและพนักงานชั่วคราว

## จำนวนพนักงานจำแนกตามประเภทการจ้าง



พนักงานชาย



พนักงานหญิง

	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	รวม
ปี 2564	1,588 คน	136 คน	1,724 คน
ปี 2565	1,599 คน	158 คน	1,757 คน
ปี 2566	1,680 คน	185 คน	1,865 คน
ปี 2564	2,945 คน	210 คน	3,155 คน
ปี 2565	2,955 คน	378 คน	3,333 คน
ปี 2566	3,173 คน	458 คน	3,631 คน

- หมายเหตุ : 1) พนักงานประจำ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ตั้งแต่พนักงานระดับบริหาร ระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ ที่ทำหน้าที่ต่าง ๆ เช่น กรรมการอำนวยการ กรรมการผู้จัดการ หัวหน้าหน่วยงาน พนักงานทั่วไป ที่เป็นพนักงานประจำ
- 2) พนักงานสัญญาจ้าง หมายถึง พนักงานที่ถือใบจ้างทำงานในลักษณะที่มีเงื่อนไขของธุรกิจหรือการค้าของนายจ้าง ซึ่งต้องมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของงานที่แน่นอน หรือในงานอันมีลักษณะเป็นครั้งคราวที่มีกำหนดการสิ้นสุด หรือความสำเร็จของงานหรือในงานที่เป็นไปตามฤดูกาลและได้จ้างในระยะเวลาของฤดูกาลนั้น ซึ่งงานนั้นจะต้องแล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกินสองปี โดยนายจ้างและลูกจ้างได้ทำสัญญาเป็นหนังสือไว้ตั้งแต่เมื่อเริ่มจ้าง

## จำนวนพนักงานจำแนกตามพื้นที่



พนักงานชาย



พนักงานหญิง

	สำนักงานใหญ่	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	สาขาต่างจังหวัด
ปี 2564	1,229 คน	111 คน	384 คน
ปี 2565	1,253 คน	121 คน	383 คน
ปี 2566	1,292 คน	137 คน	436 คน
ปี 2564	1,893 คน	400 คน	862 คน
ปี 2565	1,953 คน	390 คน	990 คน
ปี 2566	1,916 คน	439 คน	1,276 คน

หมายเหตุ : จำนวนพนักงาน หมายถึง พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง โดยไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการบริษัทและพนักงานชั่วคราว



## จำนวนแรงงานฝึกงาน

ปี 2564	8 คน
ปี 2565	25 คน
ปี 2566	75 คน

หมายเหตุ : ข้อมูลจำนวนแรงงานฝึกงานที่เกิดขึ้นในระหว่างปีที่แสดง ไม่รวมตำแหน่งพนักงานชั่วคราว



## การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน



ในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินที่เติบโตควบคู่กับพัฒนาการทางเศรษฐกิจของสังคมไทยมาโดยตลอด กลุ่มทิสโก้มุ่งหวังที่จะเป็นหุ้นส่วนชีวิตทางการเงิน (Financial Lifetime Partner) เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของคนในสังคม โดยเป็นแหล่งจัดหาเงินทุนและสร้างผลตอบแทนทางการเงินอย่างยั่งยืนด้วยหลักการ "ธุรกิจสร้างคุณค่า วัฒนาสู่สังคม"

จากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ประกอบกับความมุ่งมั่นในการบริหารความพึงพอใจและผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มให้อยู่ในจุดสมดุล (Balancing Interests of Stakeholders) กลุ่มทิสโก้จึงต้องทบทวนกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ โดยได้นำเอาการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านความยั่งยืน การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย การกำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ การพัฒนากลยุทธ์ธุรกิจ รวมถึงการพัฒนาความรู้ด้านความยั่งยืน ผนวกรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ในปัจจุบัน ทั้งนี้ หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย ครอบคลุมหัวข้อทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social, and Governance: ESG)

### วิสัยทัศน์และพันธกิจสู่ความยั่งยืน

กลุ่มทิสโก้ดำเนินธุรกิจตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) มุ่งหวังตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยให้ความสำคัญกับการเติบโตอย่างมีคุณภาพ โดยมีโครงสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและแข็งแกร่ง ทั้งยังนำความเชี่ยวชาญในทุกแขนงของทั้งกลุ่มธุรกิจมาพัฒนาต่อยอดเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและเติมเต็มโอกาสทางการเงิน อันจะนำความมั่งคั่งอย่างมั่นคงให้แก่ลูกค้าและผู้ถือหุ้น ตลอดจนส่งต่อคุณค่าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อมกว้างต่อไป



"กลุ่มสถาบันการเงินที่สร้างโอกาสให้ชีวิต"

"ทิสโก้เป็นองค์กรแห่งการเติบโตอย่างมีคุณภาพ และสร้างสรรค์คุณค่าอย่างยั่งยืนเพื่อลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม"

<b>M</b> Mastery เชี่ยวชาญ อย่างผู้นำ	<b>I</b> Integrity ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม	<b>R</b> Reliability ความ น่าเชื่อถือ	<b>A</b> Advice การให้ คำแนะนำ	<b>C</b> Creativity ความคิด สร้างสรรค์	<b>L</b> Learning เรียนรู้ สิ่งใหม่เสมอ	<b>E</b> Empathy ความ เอาใจใส่
--	---	--	---	---	--	---

การเติบโตของภาคธุรกิจอย่างยั่งยืน ต้องควบคู่ไปกับการเติบโตของสังคม

**ธุรกิจสร้างคุณค่า วัฒนาสู่สังคม**

สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนสำหรับทุกฝ่าย ด้วยระบบธรรมาภิบาลที่ดีในทุกระดับขององค์กร	ยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม โดยพัฒนาความร่วมมือกับทุกภาคส่วน	ส่งเสริมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Economy) และดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจจากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม
--	---	--



 <p>ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน</p>	 <p>ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง นำเสนอบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ตรงจุด</p>	 <p>ให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณในการทำธุรกิจและธรรมาภิบาลที่ดี</p>	 <p>รักษาความแข็งแกร่งในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบ</p>
---	---	---	---

## นโยบายความยั่งยืน

กลุ่มทิสโก้กำหนดนโยบายความยั่งยืนด้วยการดูแลทั้งด้านการบริหารจัดการองค์กรให้รองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และด้านการบริหารจัดการผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยให้เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินธุรกิจ รวมถึงกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ ในการดำเนินงาน โดยนโยบายดังกล่าวกำหนดจากส่วนกลางและให้มีผลบังคับใช้กับบริษัทในเครือ เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกันและสามารถสร้างผลกระทบที่มีนัยยะสำคัญต่อสังคม นโยบายในแต่ละด้านกำหนดไว้ ดังนี้

- 1** ..... **เศรษฐกิจ (Economy)** กลุ่มทิสโก้มุ่งสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยบริหารผลประกอบการและมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แข็งแกร่งและยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ไม่คาดหวัง (Resiliency) รวมทั้งพัฒนาด้านนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ด้วยการสานสัมพันธ์วิเคราะห์สถานการณ์ และปรับการดำเนินธุรกิจให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ขณะเดียวกันกลุ่มทิสโก้ให้สินเชื่อย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม เอื้อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนช่วยบรรเทาภาระหนี้ครัวเรือน


- 2** ..... **การกำกับดูแลกิจการ (Governance)** กลุ่มทิสโก้ดำรงและส่งเสริมวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบระมัดระวังในทุกระดับ รักษาธรรมาภิบาลและมาตรฐานด้านจริยธรรมในระดับสูง มีการดำเนินงานที่โปร่งใส การขยายขอบเขตธุรกิจสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและกฎระเบียบ นอกจากนี้กลุ่มทิสโก้สนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และการป้องกันไม่ให้กลุ่มทิสโก้ถูกใช้เป็นช่องทางฟอกเงินหรือสนับสนุนการก่อการร้าย


- 3** ..... **สังคม (Social)** กลุ่มทิสโก้ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคม โดยการพัฒนาบริการทางการเงินที่เหมาะสม และขับเคลื่อนโครงการให้ความรู้ทางการเงินอย่างต่อเนื่อง ในด้านพนักงาน กลุ่มทิสโก้มุ่งสร้าง "องค์กรแห่งความสุข" โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน มุ่งเน้นการสื่อสารค่านิยมองค์กร พัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อสร้างโอกาสก้าวหน้าในอาชีพสำหรับพนักงานทุกคน รวมถึงรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี


- 4** ..... **สิ่งแวดล้อม (Environment)** กลุ่มทิสโก้ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม คำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และส่งเสริมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-Carbon Economy) โดยการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การลดการปล่อยก๊าซคาร์บอน (Carbon Emissions) การจัดการขยะ และมีส่วนร่วมปรับปรุงปกป้องสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยร่วมกับชุมชนในการฟื้นฟูสมดุลทางธรรมชาติ เพิ่มพื้นที่สีเขียวจากโครงการปลูกป่า





## โครงสร้างการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

เพื่อสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าว กลุ่มทีเอสโก้ได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่มทีเอสโก้ และมีการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านความยั่งยืนดังนี้

### โครงสร้างการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มทีเอสโก้



#### คณะกรรมการบริษัท

- กำหนดนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- กำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

#### คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน

- กำกับดูแลแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้สอดคล้องกับหลักการและเกณฑ์มาตรฐาน

#### ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทีเอสโก้

- ผนวกกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนกับกลยุทธ์องค์กร
- ดูแลการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมาย

#### คณะผู้บริหาร

- ดูแลการบริหารจัดการแผนงานและกิจกรรมภายใต้กรอบความยั่งยืนให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ขององค์กร

#### คณะทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

- กำหนดแผนงานและกิจกรรมภายใต้กรอบความยั่งยืน
- ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน

#### บริษัทในเครือภายใต้กลุ่มทีเอสโก้

- รับผิดชอบการบริหารจัดการตามแผนงาน
- ติดตามผลการปฏิบัติงาน

คณะกรรมการบริษัททำหน้าที่กำหนดนโยบายรวมถึงโครงสร้างองค์กร ซึ่งส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มทีเอสโก้ โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืนทำหน้าที่การกำกับดูแลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักการและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและคณะผู้บริหารทำหน้าที่ผนวกการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์องค์กร และดูแลการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยมีคณะทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนทำหน้าที่ศึกษาการนำหลักการและมาตรฐานด้านความยั่งยืนมาปรับใช้ในบริบทขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมถึงการสำรวจหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม การกำหนดแผนงานด้านความยั่งยืนและตัวชี้วัดความสำเร็จ เพื่อใช้ติดตามผลสำเร็จของการดำเนินงาน ตลอดจนรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานและเปิดเผยสู่สาธารณะ



## ห่วงโซ่คุณค่าของกิสโก้



กลุ่มกิสโก้ขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างยั่งยืนตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยยกระดับบริการและความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ที่มุ่งเน้นการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืนและมีความเป็นอยู่ดีขึ้น



กิจกรรมหลัก (Primary Activities) ในห่วงโซ่คุณค่าของกลุ่มกิสโก้ เริ่มต้นจากการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ เพื่อออกแบบหรือจัดหาผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย พัฒนากิจกรรมทางการตลาด เพื่อดึงดูดลูกค้า และเพิ่มการเข้าถึง พร้อมให้คำแนะนำลูกค้าอย่างตรงจุด ตลอดจนดำเนินงานและให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าการส่งมอบคุณค่าจากการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว และลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เกิดความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้าในระยะยาว

กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) ประกอบด้วย

- การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากพนักงานเป็นกลุ่มคนที่ขับเคลื่อนองค์กรและเป็นกำลังหลักในการดำเนินธุรกิจ
- การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจที่รวมถึงผู้ให้บริการภายนอกเพื่อ งานปฏิบัติการ (Supplier) และผู้ตกลงความร่วมมือทางธุรกิจเพื่อ ประโยชน์ร่วมกัน (Partner) เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการทางการเงิน และช่องทางการเข้าถึง ตลอดจนจัดหาทรัพยากรที่พอเพียงต่อการ ดำเนินธุรกิจ
- การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่จะช่วยให้การทำงานเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ

- การกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงที่เข้มแข็ง ที่เป็นฐานรากให้ กระบวนการและกิจกรรมการดำเนินงานทุกอย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียว และลดความเสี่ยงต่าง ๆ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วน ได้เสีย

กิจกรรมและกระบวนการทางธุรกิจเหล่านี้ อยู่ภายใต้การกำกับดูแล โดยองค์กรกำกับดูแล อาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงาน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และ หน่วยงานอื่น ๆ ตามแต่ละองค์ประกอบของการดำเนินธุรกิจ

คุณค่าที่ได้จากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจเหล่านี้ นำไปสู่การ เติบโตและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น ที่เปรียบเสมือน เป็นเจ้าของบริษัทหรือเจ้าของเงินลงทุนในบริษัท อีกทั้งยังส่งต่อสู่ สังคมวงกว้างในรูปแบบของผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ปัญหาหนี้ครัวเรือนที่ลดลงจากโอกาสเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินในระบบ ความมั่นคงทางการเงินของประชาชนวัยเกษียณ การ จ้างงานเพิ่มขึ้นในชุมชน รวมถึงการได้รับประโยชน์จากกิจกรรม ทางสังคมอื่น ๆ เช่น โครงการให้ความรู้ทางการเงินโดยอาศัยความ เชี่ยวชาญของกลุ่มกิสโก้ โครงการบริจาคเพื่องานวิจัยการรักษา พยาบาลและปรับปรุงสถานศึกษา เป็นต้น

## การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย



กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย ที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินงานของบริษัทไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม การเข้าใจในความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มจะทำให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ตลอดจนการดำเนินงานในทิศทางที่กลุ่มทิสโก้จะเติบโตไปพร้อมกับการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งเป็นแนวทางในการเติบโตอย่างยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้ กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียมี 4 ขั้นตอน คือ 1. ทำความเข้าใจรูปแบบธุรกิจ กลยุทธ์ และแผนธุรกิจขององค์กร 2. ระบุผู้มีส่วนได้เสียหลัก (Key Stakeholders) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร 3. ประเมินความสนใจ ความคาดหวัง และมุมมองต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม 4. กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ และกระบวนการสื่อสารให้เหมาะสมและสม่ำเสมอ เพื่อทบทวนและติดตามผลการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ



# 1

ทำความเข้าใจรูปแบบ  
ธุรกิจ กลยุทธ์  
และแผนธุรกิจของ  
องค์กร

# 2

ระบุผู้มีส่วนได้เสียหลัก  
(Key Stakeholders)  
ทั้งภายในและ  
ภายนอกองค์กร

# 3




ประเมินความสนใจ  
ความคาดหวัง และ  
มุมมองต่อการเติบโต  
อย่างยั่งยืนของ  
ผู้มีส่วนได้เสีย  
แต่ละกลุ่ม

# 4

กำหนดหน่วยงาน  
รับผิดชอบ และ  
กระบวนการสื่อสารให้  
เหมาะสมและสม่ำเสมอ  
เพื่อกบทวนและติดตาม  
ผลการดำเนินการให้  
เป็นไปตามเป้าหมาย  
และมีประสิทธิภาพ

จากกระบวนการดังกล่าว กลุ่มที่สก็แบ่งผู้มีส่วนได้เสียหลักเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงเจ้าหนี้ พนักงาน ชุมชนและสังคม องค์กรกำกับดูแล และกำหนดแนวทางดำเนินการดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความเกี่ยวข้อง	ความสนใจและความคาดหวัง	แนวทางดำเนินการ
 <p>ผู้ถือหุ้น</p>	<p>เปรียบเสมือนเป็นเจ้าของบริษัท หรือเจ้าของเงินลงทุนในบริษัท มีอิทธิพลต่อบริษัทในด้านการตัดสินใจและทิศทางทางการดำเนินงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลการดำเนินงานที่มั่นคงและการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน</li> <li>ผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นและการจ่ายปันผลที่สอดคล้องกับภาวะตลาดเงินและภาวะเศรษฐกิจไทย</li> <li>ความมั่นคง ความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจอยู่ในระดับที่รับได้</li> <li>การดำเนินงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม ผู้ถือหุ้นได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัทที่ถูกต้องทันเวลา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลตอบแทนเปรียบเทียบกับความเสี่ยงเพื่อรักษาผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ</li> </ul>
<p><b>กระบวนการสื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การพบปะ-นักลงทุนและการเข้าพบผู้บริหารของนักลงทุนสถาบันและนักวิเคราะห์</li> <li>การเปิดเผยข้อมูลผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สื่อสิ่งพิมพ์ และเว็บไซต์บริษัท</li> <li>การประชุมนักวิเคราะห์ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์</li> <li>การประชุมสามัญและวิสามัญผู้ถือหุ้น</li> </ul>			
 <p>ลูกค้า</p>	<p>ผู้ที่ก่อให้เกิดรายได้ทางตรงจากการให้บริการตามปกติของธุรกิจ ได้รับประโยชน์หรือผลกระทบโดยตรงจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน</li> <li>ประโยชน์ที่ต้องการจากการใช้บริการทางการเงินที่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้าสินเชื่อรายย่อย: บริหารเงินพอใช้จ่ายพ้นจากการหนี้สิน</li> <li>ลูกค้าบริษัท: ธุรกิจเติบโตบริหารเงินอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>ลูกค้าธนบดีและการจัดการกองทุน: เพิ่มความมั่นคงจากผลตอบแทนที่เหมาะสมเพิ่มความมั่นคงและลดความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนในชีวิต</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างครบถ้วนและถูกต้อง</li> <li>พัฒนาความสามารถของพนักงานขายอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านความรู้ทางด้านการเงินและการให้บริการแก่ลูกค้า</li> <li>เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย</li> </ul>
<p><b>กระบวนการสื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การพบปะ-ลูกค้าสำหรับลูกค้าบุคคล หรือการเยี่ยมชมกิจการของลูกค้าบริษัท</li> <li>การจัดงานอบรม งานสัมมนา ในหัวข้อเศรษฐกิจ การเงินและการลงทุน ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์</li> <li>การจัดช่องทางสำหรับลูกค้า เพื่อให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน</li> <li>การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ จดหมายข่าว เว็บไซต์องค์กร โมบายแอปพลิเคชัน</li> </ul>			
 <p>คู่ค้า รวมถึงเจ้าหนี้</p>	<p>บุคคลหรือกิจการที่เป็นพันธมิตรในการทำธุรกิจ สนับสนุนการดำเนินงานหลักของธุรกิจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเติบโตทางธุรกิจ ได้ผลประโยชน์ร่วมกันจากการดำเนินงาน</li> <li>การปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม</li> <li>ความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวระหว่างคู่ค้าและบริษัท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ข้อมูลรายละเอียดแก่คู่ค้าอย่างถูกต้องชัดเจน และเท่าเทียม</li> <li>สื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้าให้คู่ค้าได้รับทราบ และดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าตามนโยบายที่กำหนดไว้</li> </ul>
<p><b>กระบวนการสื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมร่วมกับคู่ค้า</li> <li>การประเมินความพึงพอใจของคู่ค้า</li> <li>การตรวจเยี่ยมสถานประกอบการของผู้ขาย (Supplier Site Visit)</li> </ul>			

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความเกี่ยวข้อง	ความสนใจและความคาดหวัง	แนวทางดำเนินการ
 <p>พนักงาน</p>	<p>กลุ่มคนที่ขับเคลื่อนองค์กร เป็นกำลังหลักในการดำเนินธุรกิจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความก้าวหน้าในสายอาชีพและโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง</li> <li>• ผลตอบแทนเหมาะสมกับความสามารถ (Competitive Salary) และสามารถใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพ (Quality of Life)</li> <li>• ได้รับการดูแลจากบริษัท มีความมั่นคงในชีวิต สุขภาพกายและใจดี สามารถทำงานได้อย่างมีความสุขจนวันเกษียณ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาบุคลากร ให้โอกาสพนักงานทุกระดับเติบโตในสายอาชีพตามความรู้ความสามารถ</li> <li>• ดูแลในเรื่องค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเหมาะสม</li> <li>• ให้ความสำคัญกับชื่อนานาชาติ และการส่งเสริมสุขภาพพนักงาน</li> </ul>
<p><b>กระบวนการสื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านจดหมายข่าวภายในองค์กร</li> <li>• การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี แลกเปลี่ยน แบ่งปันประสบการณ์ของพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ</li> <li>• การจัดช่องทางรับการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (HR Helpline)</li> <li>• การจัดทำแบบสอบถามความผูกพันของพนักงานกับองค์กร</li> </ul>			
 <p>ชุมชนและสังคม</p>	<p>สังคมวงกว้าง เป็นผู้ได้รับประโยชน์และผลกระทบทางอ้อมจากการดำเนินธุรกิจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความมั่นคงในชีวิตและมีคุณภาพชีวิตที่ดี</li> <li>• ได้รับการสนับสนุนทั้งทางการเงินและความรู้สามารถนำไปต่อยอดได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดกิจกรรมสนับสนุนและตอบสนองความต้องการของชุมชน</li> </ul>
<p><b>กระบวนการสื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ จดหมายข่าว เว็บไซต์องค์กร</li> <li>• การสำรวจความต้องการของชุมชน และสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</li> </ul>			
 <p>องค์กรที่กำกับดูแล</p>	<p>หน่วยงานที่กำกับดูแล ให้การดำเนินกิจการใด ๆ ถูกต้องตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>• การเติบโตของภาคธุรกิจภาพรวม โดยมีการบริหารผลกระทบอย่างเหมาะสม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพใช้</li> <li>• จัดตั้งหน่วยงานกำกับ (Compliance) เพื่อประสานงานระหว่างองค์กรที่กำกับดูแล และหน่วยงานภายใน</li> <li>• กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างต่อเนื่อง</li> </ul>
<p><b>กระบวนการสื่อสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การติดต่อสื่อสารกับองค์กรที่กำกับดูแลและผ่านหน่วยงานกำกับ (Compliance) และหน่วยงานข้อมูลองค์กร (Regulatory Reporting)</li> <li>• กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสอบโดยองค์กรที่กำกับดูแล การประชุมหารือระหว่างผู้บริหารและหน่วยงานทางการในเรื่องที่สำคัญ เป็นต้น</li> </ul>			

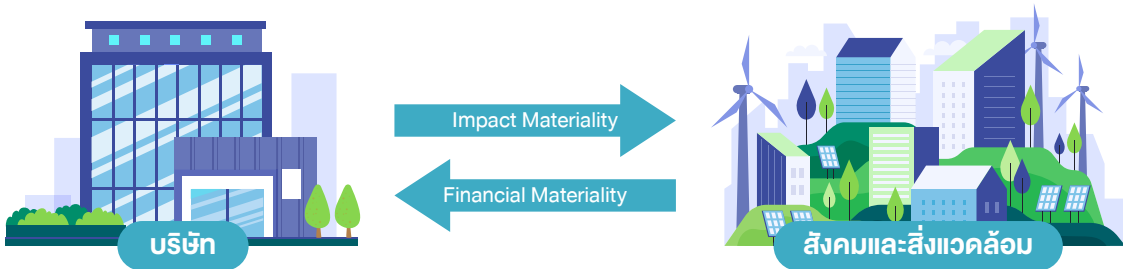


# การกำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ



## การกำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญตามหลักการ Double Materiality

กลุ่มทิสโก้กำหนดให้บทวนหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญเป็นประจำ เพื่อทบทวนความสอดคล้องของกลยุทธ์ธุรกิจกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาหัวข้อที่นานาชาติให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทางการเงิน รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก (Mega Trend) และสถานการณ์ในปัจจุบัน การกำหนดหัวข้อความความยั่งยืนใช้หลักการ Double Materiality



## พิจารณาผลกระทบจากหัวข้อความยั่งยืนตามมุมมองสองด้าน คือ

- **ด้านการเงิน (Financial Materiality):** พิจารณาอิทธิพลของปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท โดยพิจารณาทั้งผลกระทบเชิงลบ เช่น ค่าปรับที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตกรณีที่จะผิดข้อกำหนดที่บังคับใช้ หรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกรณีที่ธุรกิจหยุดชะงักจากเหตุการณ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ผลกระทบเชิงบวก เช่น โอกาสทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้น การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงาน หรือคุณค่าที่เพิ่มขึ้นในห่วงโซ่อุปทานจากการจัดการความยั่งยืน

- **ด้านผลกระทบ (Impact Materiality):** พิจารณาผลกระทบจากการดำเนินงานและการตัดสินใจของบริษัท ที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประเมินจากการวิเคราะห์ผลสำรวจที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงเจ้าหน้าที่ พนักงาน ชุมชน และสังคม องค์กรที่กำกับดูแล

ด้วยแนวคิดดังกล่าว ทำให้กลุ่มทิสโก้เข้าใจหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญในมุมมองที่ครอบคลุมมากขึ้น นำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินงานที่ตอบสนองของความคาดหวังผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืน

## ขอบเขตการดำเนินงาน

### บริษัท กิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

- ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
- บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
- บริษัท ไฮเวย์ จำกัด
- บริษัท ทิสโก้ อินชัวร์นซ์ โซลูชัน จำกัด
- บริษัท ทิสโก้ อินฟอรมะชั่นเทคโนโลยี จำกัด
- บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทิสโก้ จำกัด
- บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด
- บริษัท ทิสโก้ โดเกีย ลิสซิ่ง จำกัด\*
- บริษัท เอชทีซี ลิสซิ่ง จำกัด\*

หมายเหตุ : \*ไม่รวมอยู่ในงบการเงินตามมาตรฐานการบัญชีไทย

### ผู้มีส่วนได้เสีย



ผู้ถือหุ้น



ลูกค้า



คู่ค้ารวมถึงเจ้าหน้าที่



พนักงาน



ชุมชนและสังคม



องค์กรกำกับดูแล

## กระบวนการกำหนดหัวข้อความยั่งยืนตามหลักการ Double Materiality

**1** การระบุหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ พิจารณาจากหัวข้อทางความยั่งยืนที่เชื่อมโยงกับการดำเนินธุรกิจและทิศทางกลยุทธ์ของกลุ่มทีเอสโก้ ตลอดจนผลกระทบของการดำเนินงานดังกล่าวต่อภาคธุรกิจและสังคม โดยรวบรวมจาก

- 1) กลยุทธ์และบริบททางธุรกิจ ความเสี่ยงและผลกระทบจากการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทต่อภาคเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และนำหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียในปี 2565 มาพิจารณาทบทวนความต่อเนื่องของการเป็นหัวข้อความยั่งยืนที่มีความสำคัญในปี 2566
- 2) แนวโน้มความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ โดยเทียบเคียงกับหัวข้อที่กลุ่มธุรกิจการเงินและนานาชาติให้ความสำคัญในบริบทของความยั่งยืน รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกและสถานการณ์ปัจจุบัน และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากแนวโน้มดังกล่าว
- 3) หัวข้อความยั่งยืนจากผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เช่น จากการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าเป้าหมายผ่านกระบวนการพัฒนานวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินขององค์กร การสืบค้นข้อมูล รวมถึงข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ของหน่วยงานทางการ

หัวข้อที่รวบรวมได้ จะได้รับการพิจารณากลับกรองจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

**2** การจัดลำดับความสำคัญ ตรวจสอบความคิดเห็นตามหลักการ Double Materiality โดยแบ่งเป็นความสำคัญด้านการเงิน (Financial Materiality) ตรวจสอบจากผู้บริหารในฐานะตัวแทนกลุ่มทีเอสโก้ และความสำคัญด้านผลกระทบ (Impact Materiality) ตรวจสอบจากผู้มีส่วนได้เสียตามที่กำหนดไว้ 6 กลุ่ม โดยใช้วิธีคิดค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Arithmetic Mean) ซึ่งกำหนดน้ำหนักของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม จากการคาดการณ์ระดับผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท เพื่อให้ข้อมูลสะท้อนเป้าหมายการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มทีเอสโก้มากที่สุด



**3** การตรวจสอบ พิจารณาความเหมาะสมของกระบวนการและผลการจัดลำดับความสำคัญในปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การประเมินผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ความครอบคลุมในการเปิดเผยข้อมูล และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานที่ต้องการ โดยตรวจสอบความครบถ้วนของหัวข้อความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญ ซึ่งองค์กรคัดเลือกเพื่อดำเนินการบนหลักการความสมบูรณ์ (Completeness) ก่อนนำเสนอคณะผู้บริหารให้ความเห็นชอบ และนำเสนอให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการพิจารณารับทราบ ก่อนจะนำมาใช้ในการพิจารณาทบทวนแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนตามความเหมาะสมต่อไป

**4** การทบทวน กลุ่มทีเอสโก้กำหนดให้ทบทวนหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ รวมถึงเนื้อหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าลำดับความสำคัญของแต่ละหัวข้อ ยังคงสะท้อนความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล โดยข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการระบุหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ รวมถึงนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงเนื้อหาของรายงานในปีถัดไป

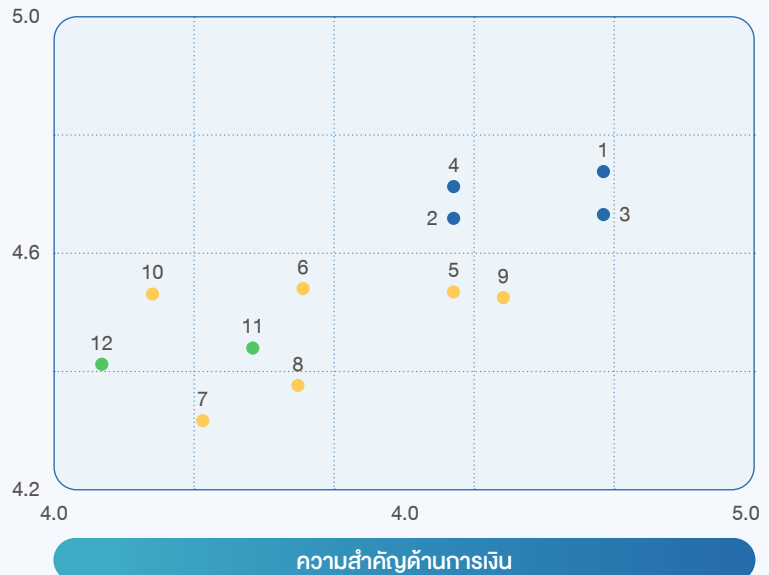
## หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ



ในปี 2566 กลุ่มทีเอสโก้ได้ระบุหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญรวม 12 หัวข้อ โดยครอบคลุมหัวข้อจากปีก่อน และปรับแยกบางหัวข้อให้มีความเฉพาะเจาะจง และสอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน จากการสำรวจความเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 1,950 คน สะท้อนลำดับหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญแบ่งตามความสำคัญด้านการเงิน (Financial Materiality) ความสำคัญด้านผลกระทบ (Impact Materiality) ดังนี้

### ลำดับหัวข้อ เรื่องความยั่งยืน ที่สำคัญ

ความสำคัญด้านผลกระทบ



#### เศรษฐกิจและธรรมาภิบาล

1. การกำกับดูแลกิจการอย่างโปร่งใสและตรงจอบได้
2. การเติบโตทางธุรกิจเพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืน
3. การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤต
4. การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า



#### สังคม





5. การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
6. การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน
7. การพัฒนาบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล
8. การให้ความรู้และเสริมสร้างวินัยทางการเงินสู่สังคม
9. การพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อประสิทธิภาพและบริการที่ดี
10. การให้ความสำคัญกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน



#### สิ่งแวดล้อม

11. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
12. การดำเนินธุรกิจ รวมทั้งการสนับสนุนลูกค้าและผู้เกี่ยวข้อง ให้สามารถปรับตัวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ผลสำรวจในปี 2566 พบว่าผู้บริหารกลุ่มทีเอสโก้และผู้มีส่วนได้เสียยังคงให้ความสำคัญในหัวข้อคล้ายกับปีก่อนหน้า โดยกลุ่มเศรษฐกิจและธรรมาภิบาลจัดอยู่ในลำดับความสำคัญสูงสุด ส่วนหัวข้อด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมจัดอยู่ในลำดับรอง ความเห็นด้านการเงินและด้านผลกระทบค่อนข้างสอดคล้องกัน สะท้อนให้เห็นว่าทิศทางพัฒนาแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของทีเอสโก้เหมาะสม ครอบคลุมความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสียในทุกมิติ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสียหลัก	หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ	รายละเอียดเพิ่มเติมที่หน้า	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
S Cu P E Co R	1. การกำกับดูแลกิจการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนอย่างเหมาะสม ถูกต้องครบถ้วน	36-45	 
S	2. การเติบโตทางธุรกิจเพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืน	8-34	  
S Cu P E Co R	3. การบริหารความเสี่ยงและการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤต	46-53	
Cu R	4. การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า	54-58	
Cu Co R	5. การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า	60-73	   
Cu Co R	6. การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน	74-77	     
Cu Co E R	7. การพัฒนาบริการการเงินในรูปแบบดิจิทัล	78-81	
Cu Co E P	8. การให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสร้างวินัยทางการเงินสู่สังคม	82-86	 
Cu E	9. การพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อประสิทธิภาพและบริการที่ดี	87-106	     
Cu P E Co R	10. การให้ความสำคัญกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	107-112	 
S Cu Co R	11. การสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจสีเขียว	114-132	    
S Co	12. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	133-142	  

 Shareholder
  Customer
  Partner
  Employee
  Community
  Regulators

# กลยุทธ์ธุรกิจที่ผนวกการเติบโตอย่างยั่งยืน



ในปี 2566 เศรษฐกิจโลกยังคงอ่อนตัวจากหลายปัจจัย ทั้งแรงส่งจากผลกระทบที่ต่อเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ไปจนถึงความขัดแย้งในหลายภูมิภาคที่ส่งผลต่อการค้าในตลาดโลก ในขณะที่เดียวกันผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศก็มีแนวโน้มทวีความรุนแรงขึ้น ความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเหล่านี้ ทำให้แนวคิดด้านความยั่งยืน กลายเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จำเป็นต่อความมั่นคงของธุรกิจในระยะยาว จากการทบทวนนโยบายความยั่งยืนและหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ กลุ่มกสิโกได้ผนวกแนวคิดความยั่งยืนเข้าสู่กลยุทธ์ธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

## Corporate Strategy Integrated with Sustainability



### กลุ่มลูกค้ารายย่อย

#### เข้าถึงบริการทางการเงิน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต

- การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)
- การเข้าถึงบริการทางการเงินสำหรับลูกค้าที่ยังขาดโอกาส (Underserved)
- การเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านช่องทางสาขาและทางออนไลน์
- การพัฒนาความรู้ด้านการเงินของลูกค้าผ่านโครงการการให้ความรู้ทางการเงิน
- การรวมหนี้เพื่อลดปัญหาภาวะหนี้เรื้อรัง



### กลุ่มลูกค้าบริษัท

#### ขับเคลื่อนธุรกิจผ่านการเงินสีเขียว (Green Finance)

- ความเชี่ยวชาญและความเข้าใจเชิงลึกในธุรกิจของลูกค้า
- การออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบโจทย์ของลูกค้าบริษัท ด้วยความซื่อสัตย์และบริการที่เป็นมืออาชีพ
- การสนับสนุนพลังงานสะอาดเพื่อมุ่งสู่เศรษฐกิจที่มีเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero)



### กลุ่มลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน

#### สร้างความเป็นอยู่ที่ดีด้วยอัตรา และความมั่นคงทางการเงิน

- บริการที่ปรึกษาทางการเงินแบบองค์รวม (Holistic Financial Advisory) ที่เน้นการวางแผนทางการเงินเพื่อการเกษียณอายุ
- บริการทางการเงินที่เชื่อถือได้ มีความเชี่ยวชาญในการแนะนำการลงทุนและการคุ้มครอง
- ความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อบริการที่ดีแก่ลูกค้า
- ความรู้ทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพและการลงทุน
- การเข้าถึงบริการทางการเงินแบบผสมผสานผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์

จากกลยุทธ์ดังกล่าว กลุ่มทีเอสโก้ได้กำหนดแนวทางดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลดังนี้



### ด้านการกำกับดูแลกิจการ

สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนสำหรับทุกฝ่าย ด้วยระบบธรรมาภิบาลที่ดีในทุกระดับขององค์กร

- ผนวกปัจจัยความยั่งยืนเข้าสู่แนวนโยบาย กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ เป้าหมาย และการประเมินผลการดำเนินงาน
- ขับเคลื่อนการเติบโตด้วยการเปิดรับวิธีการทำงานแบบใหม่ ผสมผสานกับการส่งเสริมวัฒนธรรม ภายใต้การกำกับดูแลที่ดีในทุกระดับรวมถึงการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบด้านที่ครอบคลุมถึงปัจจัยทางด้าน ESG
- สื่อสารและรักษาความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับองค์กรกำกับดูแล เพื่อให้ธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ



### ด้านสังคม

ยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม โดยพัฒนาความร่วมมือกับทุกภาคส่วน

- เพิ่มสาขา พัฒนาช่องทางบริการ เพื่อให้ลูกค้าที่ยังขาดโอกาส (Underserved) เข้าถึงบริการทางการเงิน รวมทั้งให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและชุมชน เพื่อสร้างวินัยทางการเงินสู่สังคม
- พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครอบคลุมรอบด้าน รวมถึงบริการที่ปรึกษาวางแผนการเงินด้วยข้อมูลที่ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของลูกค้า ตามแนวทาง “สูงทุกวันยั่งยืนเกษียณ”
- ให้ความรู้ด้านการออม การลงทุน การบริหารเงิน การวางแผนภาษี รวมถึงการบริหารความสุข โดยการจัดอบรมสัมมนา ผ่านทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์
- สร้างองค์กรแห่งความสุข โดยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม สร้างโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม
- ช่วยเหลือสังคมโดยมุ่งเน้นการสนับสนุนด้านการศึกษาและสาธารณสุข



### ด้านสิ่งแวดล้อม

ส่งเสริมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Economy) และดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจ จากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม






- สนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Finance)
- ใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- ร่วมกับชุมชนในการฟื้นฟูสมดุลงานธรรมชาติ เพิ่มพื้นที่สีเขียวจากโครงการปลูกป่า

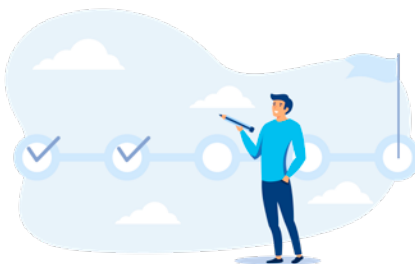


# การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ








กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลการจัดการและการสร้างคุณค่าจากทุนทั้ง 6 ด้าน อันได้แก่ ทุนด้านการเงิน ทุนด้านการผลิต ทุนด้านทรัพยากรมนุษย์และทุนทางปัญญา ทุนด้านสังคมและความสัมพันธ์ และทุนด้านทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อสร้างการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยมีการบูรณาการหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ (Material Topics) โดยการบริหารจัดการทรัพยากรและทุนทั้ง 6 ด้านผ่านกรอบและนโยบายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และยังคงสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างครอบคลุมและสร้างสมดุลของการดำเนินธุรกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล

ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการดำเนินธุรกิจ
 <b>ทุนด้านการเงิน</b> ทรัพย์สินทั้งหมด สินทรัพย์รวม 290,724 ล้านบาท ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม 42,448 ล้านบาท	กลุ่มทิสโก้มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าให้กับลูกค้าทุกกลุ่มด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาว โดยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายด้วยการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ดังนี้
 <b>ทุนด้านการผลิต</b> ทรัพยากรภายนอกที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจหรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างการเติบโตและความสามารถในการดำเนินธุรกิจ	<b>1. สายงานกลุ่มลูกค้ารายย่อย (Retail Banking)</b> พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของตลาดให้แก่ลูกค้ารายย่อย และผู้ประกอบการขนาดเล็ก พัฒนาช่องทางสาขาและออนไลน์เข้าถึงชุมชนพื้นที่ห่างไกล ให้บริการทางการเงินเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและบริหารจัดการภาระหนี้สิน เบนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อและประกันตามความต้องการของลูกค้า นำไปสู่การสร้างความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
 <b>ทุนด้านทรัพยากรมนุษย์และทุนทางปัญญา</b> ทักษะและความรู้ของพนักงาน เทคโนโลยี และนวัตกรรม จำนวนพนักงาน 5,496 คน	<b>2. สายงานกลุ่มลูกค้าบริษัท (Corporate Banking)</b> บริการทางการเงินที่หลากหลาย โดยพิจารณาสินเชื่อประกอบกับปัจจัยผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม รวมทั้งบริการให้คำปรึกษาทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าที่เป็นบริษัทหรือองค์กร เพื่อส่งเสริมศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ
 <b>ทุนด้านสังคมและความสัมพันธ์</b> การสร้างการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย	<b>3. สายงานกลุ่มลูกค้าระดับดีและจัดการกองทุน (Wealth &amp; Asset Management)</b> บริการกลุ่มลูกค้าที่นักลงทุนคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดในแต่ละประเภทและนำผลิตภัณฑ์โดยทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นมาตรฐาน โดยมีเป้าหมายในการเป็นผู้ให้บริการที่ปรึกษาการลงทุนระดับแนวหน้าที่ตอบโจทย์การบริหารความมั่งคั่งอย่างครบวงจร
 <b>ทุนด้านทรัพยากรธรรมชาติ</b> การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ ในสำนักงานใหญ่ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า 5,897,978 กิโลวัตต์-ชั่วโมง</li> <li>• ปริมาณการใช้น้ำ 39,870 ลูกบาศก์เมตร</li> <li>• ปริมาณการใช้กระดาษ 99.79 ตัน</li> </ul>	



การเปิดเผยข้อมูลการจัดการและการสร้างคุณค่านี้สอดคล้องตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มุ่งเน้นให้บริษัทจดทะเบียนยกระดับการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับแนวทางและหลักปฏิบัติสากล โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันกลุ่มทิสโก้ยังคงให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรมการเงินในการยกระดับการดำเนินธุรกิจขององค์กรตามแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างการเติบโตขององค์กรอย่างมั่นคงยั่งยืน และร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนโมเดลเศรษฐกิจ "BCG Economy"

ผลลัพธ์	ประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับ
 <b>ทุนทางการเงิน</b> รายได้สุทธิ 19,046 ล้านบาท กำไรสุทธิ 7,301 ล้านบาท อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้นเฉลี่ย ร้อยละ 17.13	กลุ่มทิสโก้สร้างคุณค่าทางการเงินสำหรับนักลงทุนและพนักงานผ่านการจ่ายเงินปันผล และผลตอบแทนในขณะเดียวกันในฐานะสถาบันการเงิน กลุ่มทิสโก้มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากของประเทศและส่งเสริมคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีให้กับประชาชนผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการ และครอบคลุมในทุกพื้นที่
 <b>ทุนการผลิต</b> ธนาคาร 53 สาขา จำนวนสาขา “สมหวัง เงินสั่งได้” 645 สาขา	กลุ่มทิสโก้ได้ลงทุนในเทคโนโลยีและโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศ เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ พร้อมทั้งนำเสนอประสบการณ์ทางการเงินที่ดีให้กับลูกค้า สามารถเข้าถึงบริการที่ครอบคลุมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
 <b>ทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา</b> พัฒนาต่อยอดโครงการ Lean Office (กระบวนการทำงานโดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพ สามารถส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น) โดยพัฒนาทีมพนักงาน Lean Champion เพิ่มขึ้นเป็น 235 คนจากทุกหน่วยงาน และให้ความรู้เรื่อง Lean Office กับพนักงานทั้งองค์กร โดยพนักงานร้อยละ 62 ได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเอง ส่งผลให้สามารถลดเวลาการทำงานจากเดิมได้กว่า 167,000 ชั่วโมงต่อเดือน และประหยัดค่าใช้จ่ายต่อเดือนได้มูลค่ากว่าเดือนละ 2 ล้านบาท พัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น TISCO My Wealth, TISCO My Car, Freedom เป็นต้น	กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพพนักงาน เพื่อเสริมสร้างโอกาสในการเติบโตทางอาชีพในองค์กร ไม่เพียงแต่จะสร้างประโยชน์ให้กับพนักงาน แต่ยังคงผลดีต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน และสังคมด้วยการสร้างกำลังสำคัญในการพัฒนาองค์กรเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน
 <b>ทุนทางสังคม</b> คะแนน NPS เท่ากับ 50 การลงทุนกับชุมชน 41.6 ล้านบาท	กลุ่มทิสโก้สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมไปถึงการตอบสนองต่อข้อกังวลอย่างเหมาะสมเพื่อให้กลุ่มทิสโก้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีความรับผิดชอบและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการตามความต้องการของลูกค้าและสังคม
 <b>ทุนทางธรรมาชาติ</b> การปล่อยก๊าซเรือนกระจกอาคารสำนักงานใหญ่ (ขอบเขตที่ 1) : 311,144 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า การปล่อยก๊าซเรือนกระจกอาคารสำนักงานใหญ่ (ขอบเขตที่ 2) : 2,948,399 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการบรรเทาผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจและลดปริมาณการบริโภคทรัพยากรธรรมชาติพร้อมปฏิบัติตามกฎหมายทางด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้







## เป้าหมายการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2566-2569	ผลการดำเนินงานปี 2566
 <b>ด้านการกำกับดูแลกิจการ</b>	การกำกับดูแลกิจการและรักษาจรรยาบรรณธุรกิจที่ดีและเป็นที่ยอมรับ	ได้รับผลการประเมินระดับดีเลิศ โดยหน่วยงานภายนอก	ได้ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการระดับดีเลิศ 110 คะแนน (จากคะแนนสูงสุดของบริษัทจดทะเบียน 120) จาก IOD
	การรั่วไหลของข้อมูล ที่ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้า	0 กรณี	0 กรณี
	การส่งเสริมด้านความยั่งยืนร่วมกับคู่ค้า	ดำเนินโครงการประจำปีไม่น้อยกว่า 1 โครงการ	ร่วมจัดงาน TISCO Healthcare Fair 2023 กับคู่ค้า
	การดำเนินการตามแนวทางการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ	โครงการสินเชื่อขนาดใหญ่ทุกโครงการได้รับการประเมินผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 100 ของโครงการสินเชื่อขนาดใหญ่ได้รับการประเมินผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
 <b>ด้านสังคม</b>	คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (NPS)	ปี 2566 : ร้อยละ 45 ปี 2567-2569 : ร้อยละ 50	ร้อยละ 50
	การให้ความรู้ทางการเงินให้กับลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ปี 2566 : ไม่น้อยกว่า 500,000 คนต่อปี ปี 2567-2569 : ไม่น้อยกว่า 1-2 ล้านคนต่อปี	มากกว่า 1,000,000 คน
	การสร้างทักษะทางการเงินให้กับคนรุ่นใหม่ เพื่อรองรับการเติบโตของแบรนด์ "สมหวัง เงินสั่ง" ได้	ดำเนินโครงการประจำปีไม่น้อยกว่า 1 โครงการ	ดำเนินโครงการค่ายการเงินสมหวัง สร้างโอกาสรุ่นที่ 2 และ 3 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมทั้งสิ้น 126 คน
	การสนับสนุนโอกาสทางการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชน	ดำเนินโครงการประจำปีไม่น้อยกว่า 1 โครงการ	โครงการที่สําคัญ 13 จัดสร้างอาคารเรียนให้แก่วรรณวิทย์ โนนสะเดา อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพิจิตร มูลค่ารวม 5,549,000 บาท
	การลงทุนในชุมชน	ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	ลงทุนเป็นจำนวนเงิน 41.6 ล้านบาท
	การสร้างองค์กรแห่งความสุข	ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 อัตราการคงอยู่ของพนักงานมากกว่าร้อยละ 90 0 กรณี การร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานด้านแรงงานและด้านสิทธิมนุษยชน	ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรร้อยละ 87 (ผลการประเมินในปี 2565 ตามที่ทำการประเมินทุก 2 ปี) อัตราการคงอยู่ของพนักงานร้อยละ 92.4 0 กรณี การร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานด้านแรงงานและด้านสิทธิมนุษยชน
 <b>ด้านสิ่งแวดล้อม</b>	การใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ	ไม่เกิน 250 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อตารางเมตรและลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2565	215.35 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อตารางเมตร เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 3.79 จากจำนวนพนักงานที่เข้าทำงานในพื้นที่เพิ่มขึ้นหลังสถานการณ์โควิดคลี่คลาย
	ปริมาณการใช้น้ำ	ไม่เกิน 30,000 ลูกบาศก์เมตรต่อปีและลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2565	39,870 ลูกบาศก์เมตรต่อปี เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 31.50 จากจำนวนพนักงานที่เข้าทำงานในพื้นที่เพิ่มขึ้นหลังสถานการณ์โควิดคลี่คลายประกอบกับการเพิ่มมาตรการรักษาความสะอาด
	ปริมาณการใช้กระดาษ	ไม่เกิน 100 ต้นต่อปีและลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2565	99.79 ต้น เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าร้อยละ 19.87 จากปริมาณงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ
	ปริมาณการใช้กล่องโฟมบรรจุอาหาร	ไม่มีการใช้กล่องโฟมบรรจุอาหารในสถานประกอบการทุกแห่งของกลุ่มกิสโก้ (0 รายการ)	0 รายการ
	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากอาคารสำนักงานใหญ่ (ขอบเขต 1 และ 2) ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 14 จากปีฐาน (ปี 2560)	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากอาคารสำนักงานใหญ่ (ขอบเขต 1 และ 2) ลดลงร้อยละ 26.42 จากปีฐาน
	การให้บริการสินเชื่อยานยนต์ไฟฟ้า	ปี 2566 : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของยานยนต์ไฟฟ้าจดทะเบียนใหม่ในประเทศ ปี 2567-2569 : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 15-25 ของสินเชื่อเช่าซื้อรถใหม่ของกิสโก้	ให้บริการสินเชื่อยานยนต์ไฟฟ้า 4,135 คัน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้ามากกว่า 3 เท่า คิดเป็นร้อยละ 5.42 ของยานยนต์ไฟฟ้าจดทะเบียนใหม่ในประเทศ จากการร่วมส่งเสริมสินเชื่อรถยนต์ไฟฟ้าของภาคอุตสาหกรรมการเงิน
	การสนับสนุนโครงการสินเชื่อขนาดใหญ่ธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	มากกว่าร้อยละ 20 ของโครงการสินเชื่อขนาดใหญ่ทั้งหมดในปี 2568	มูลค่าสินเชื่อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า 1,400 ล้านบาท ทำให้มูลค่ารวมคิดเป็นร้อยละ 18.23 ของโครงการสินเชื่อขนาดใหญ่ทั้งหมด จากการเติบโตของธุรกิจสินเชื่อขนาดใหญ่ในภาพรวม

## การพัฒนาความรู้ด้านความยั่งยืน



การนำแนวคิดด้านความยั่งยืนมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจเป็นสิ่งท้าทาย เนื่องจากความรู้ด้านความยั่งยืนมีความหลากหลายและยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการทำความเข้าใจยังขึ้นกับบริบทองค์กรและความรู้พื้นฐานของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในแต่ละระดับจึงอาจมีความเข้าใจและความคาดหวังไม่ตรงกัน ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นเอกภาพเท่าที่ควร

ในปี 2566 กลุ่มทีสโก้จึงทบทวนการพัฒนาความรู้ใหม่ตั้งแต่ระดับพื้นฐาน โดยการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหาร และหน่วยธุรกิจที่สำคัญเชิงกลยุทธ์ เพื่อกำหนดทิศทางความยั่งยืนของกลุ่มทีสโก้และสร้างแรงบันดาลใจระดับสูง (Tone from the Top) การพัฒนาความรู้เฉพาะทางสำหรับคณะทำงานความยั่งยืนและผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นเรื่องการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD) เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นทิศทางสำคัญของธุรกิจการเงิน ตลอดจนให้ความรู้ความยั่งยืนพื้นฐานสำหรับพนักงานทั่วไปทุกคน (Compulsory KPI) เพื่อสร้างความตระหนักรู้และเข้าใจในความสำคัญของงานว่าสามารถส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก



**การประชุมเชิงปฏิบัติการหัวข้อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Workshop)** โดยสถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (SBDi) จัดสำหรับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และหน่วยธุรกิจที่สำคัญเชิงกลยุทธ์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกันถึงความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจการเงิน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาและบริหารจัดการธุรกิจที่ยั่งยืน ปรับใช้งานในบริบทของทีสโก้ นำไปสู่กลยุทธ์ธุรกิจที่ผนวกการเติบโตอย่างยั่งยืน



**โครงการ Climate Change Role Model 2023** โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยร่วมกับบริษัท อีอาร์เอ็ม-สยาม จำกัด ซึ่งผู้บริหารและคณะทำงานความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมได้เข้าร่วมและได้รับความรู้ความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับความเสี่ยงและผลกระทบจากสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงต่อองค์กร สิ่งแวดล้อม และสังคม ตลอดจนมาตรฐานสากลด้านการจัดการและเปิดเผยข้อมูลสภาพภูมิอากาศ สามารถต่อยอดนำไปสู่การตั้งเป้าหมาย กลยุทธ์ และแนวทางการจัดการก๊าซเรือนกระจกทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ยกเว้นการดำเนินการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ดังรายละเอียดในหัวข้อสิ่งแวดล้อม



การเสริมสร้างความรู้ด้านความยั่งยืนที่ทันสมัยรองรับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง และสถานการณ์ปัจจุบันสำหรับคณะกรรมการ

หลักสูตรอบรม/สัมมนา	จัดโดย
<b>Environment</b>	
• Hot Issue for Director: Climate Governance 2023	สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
• IOD's National Director: Director Conference 2023: Delivering "Net Zero" Together	สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
<b>Sustainability &amp; Economic Trends</b>	
• Director's Briefing Topic on Sustainability Trends in Business Across Industries	สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
• Director Forum "Engaging Board in ESG: The Path to Effective Sustainability"	สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.)
• Director Forum: Economic Recession - What should board watch out for?	สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
<b>Cybersecurity</b>	
• Cyber Resilience Leadership: SMART Goal	ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
• Cyber Armor: Cyber Incident Management: The Board's Essential Role	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
• Cyber Armor: Capital Market Board Awareness 2023: Cyber Incident Management: The Board's Essential Role	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
• Director Briefing 4/2023: Building a Cyber-Resilient Board: Strategies for Effective Cybersecurity Oversight	สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
• Financial Resilience in the Digital Age: The Cybersecurity Imperative	ดีลอยท์ ประเทศไทย



# การกำกับ ดูแลกิจการ

GOOD GOVERNANCE

## การกำกับดูแลกิจการที่ดี



การกำกับดูแลกิจการที่ดีถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผลักดันให้กลุ่มทิสโก้บริหารกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ ภายใต้กรอบการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบและการเติบโตอย่างยั่งยืน ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อาทิ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน หน่วยงานกำกับดูแล คู่ค้า เจ้าหนี้ ชุมชน รวมถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม อีกทั้งเพิ่มมูลค่าของธุรกิจในระยะยาวและเสริมศักยภาพในการแข่งขันที่ทำให้องค์กรก้าวไปสู่การเป็นธนาคารแห่งความยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทในการกำกับดูแลและติดตามการบริหารงานของกลุ่มทิสโก้ให้ดำเนินธุรกิจตามกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับสากล จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ กฎหมาย ตลอดจนกฎเกณฑ์และกฎระเบียบที่กำกับสถาบันการเงินและบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อีกทั้งยังคณะกรรมการบริษัทมีความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของกลุ่มทิสโก้และผู้มีส่วนได้เสีย และยังมีหน้าที่พิจารณาและอนุมัติวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์องค์กร แผนธุรกิจ และงบประมาณซึ่งทบทวนเป็นประจำทุกปี ตลอดจนพิจารณาทิศทางการดำเนินงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้ คณะกรรมการบริษัทยังร่วมมือกับฝ่ายจัดการดูแลให้กลุ่มทิสโก้มีระบบควบคุมภายในและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสถานะความเสี่ยงในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้มีผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างต่อเนื่อง

นโยบายการกำกับดูแลกิจการของกลุ่มทิสโก้<sup>(1)</sup> ถือเป็นปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งกลุ่ม ครอบคลุมทั้งกรรมการผู้บริหารและพนักงาน โดยได้กำหนดหลักการไว้ 5 ด้าน ได้แก่ สิทธิของผู้ถือหุ้น และการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน บทบาทต่อผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัท ความซื่อสัตย์และจริยธรรม ตลอดจนให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่ประกาศโดยหน่วยงานกำกับดูแล

คณะกรรมการบริษัทรับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์และติดตามผลการดำเนินงานของกลุ่มทิสโก้อย่างต่อเนื่อง จัดให้มีนโยบายที่



สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ รวมถึงจรรยาบรรณสำหรับกรรมการและพนักงาน ตลอดจนดูแลให้กลุ่มทิสโก้มีกลไกในการควบคุม กำกับ และตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และสร้างคุณค่าให้แก่กลุ่มทิสโก้ในระยะยาว โดยคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อ เป็นธรรม และโปร่งใส

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน เพื่อช่วยปฏิบัติงานในการศึกษาและกลั่นกรองที่ต้องการการดูแลและติดตามอย่างใกล้ชิดในแต่ละด้าน และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการบริษัท โดยคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะมีโครงสร้างและกฎบัตรที่ระบุขอบเขตอำนาจ หน้าที่ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน<sup>(2)</sup>

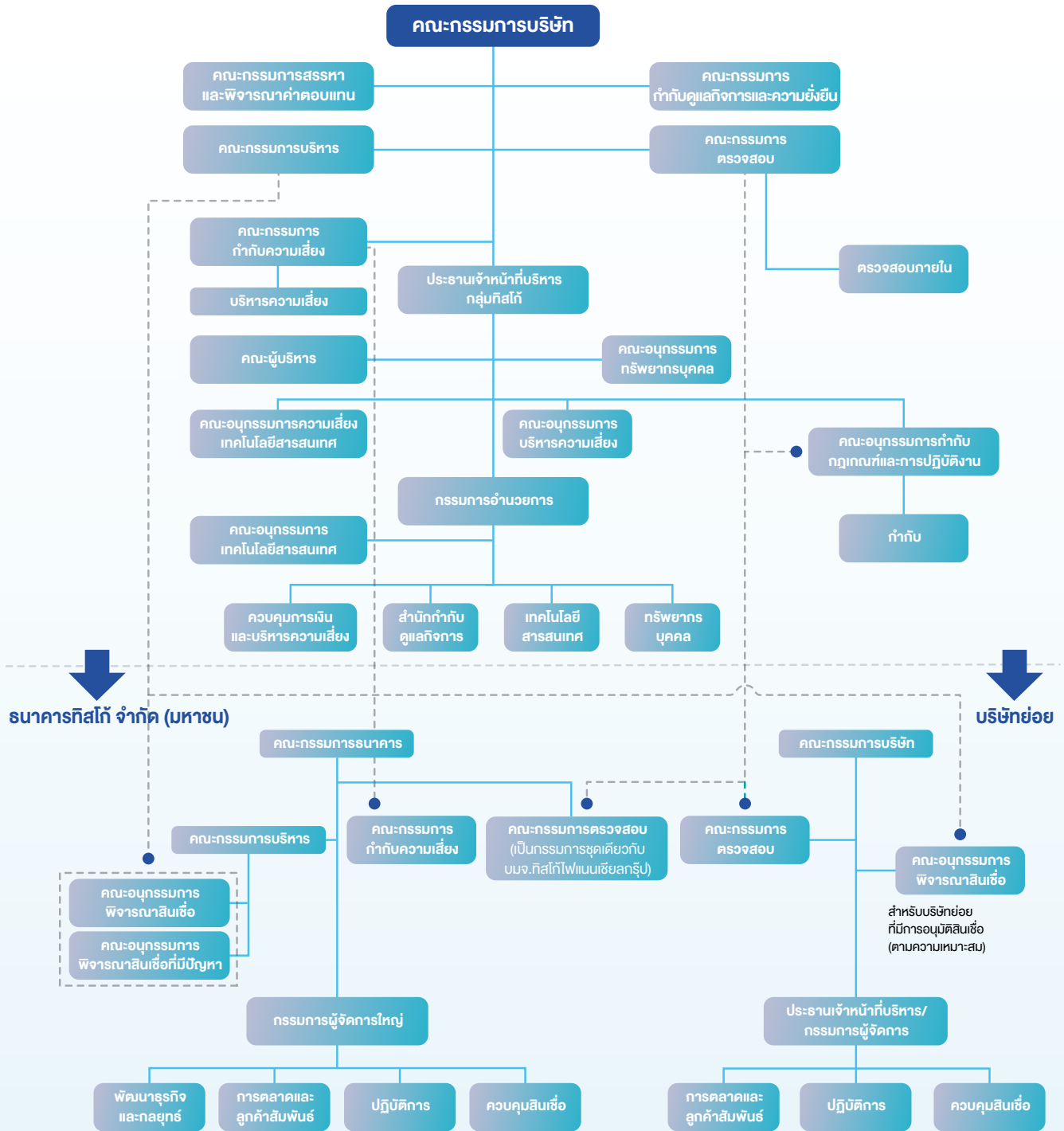
โครงสร้างการจัดการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการของกลุ่มทิสโก้สามารถแสดงเป็นแผนภาพดังนี้

หมายเหตุ : (1) นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์ ได้แสดงข้อมูลบนเว็บไซต์บริษัทที่ [www.tisco.co.th](http://www.tisco.co.th)

(2) รายละเอียดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อย ได้แสดงข้อมูลไว้ที่แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีและรายงานประจำปี 2566 (แบบ 56-1 One Report)

# โครงสร้างการจัดการ

## บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



หมายเหตุ : ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.tisco.co.th](http://www.tisco.co.th)



คณะกรรมการบริษัทตระหนักถึงความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการว่าเป็นส่วนหนึ่งในกลไกที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจ การตรวจสอบ และถ่วงดุลภายใน รวมถึงป้องกันมิให้ผู้หนึ่งผู้ใดมีอำนาจการตัดสินใจแบบเบ็ดเสร็จ จึงให้ความสำคัญต่อกระบวนการและหลักเกณฑ์การสรรหาคัดเลือก และกลั่นกรองผู้ทรงคุณวุฒิเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท บนปัจจัยพื้นฐานความเสมอภาคและเท่าเทียม ปราศจากการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุด้านเพศ อายุ สัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา สถานภาพสมรส ประวัติการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ทักษะ ความรู้ หรือความเป็นอิสระ ตลอดจนความแตกต่างอื่นใดที่สอดคล้องตามกฎหมายและบริบททางสังคม เพื่อให้คณะกรรมการมีความหลากหลาย ก่อให้เกิดการแสดงความคิดเห็นและมุมมองที่แตกต่าง อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ดังนั้น ในการสรรหากรรมการ คณะกรรมการบริษัทจะพิจารณารายชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมจากการเสนอชื่อของผู้ถือหุ้น และกรรมการบริษัท รวมถึงพิจารณาจากฐานข้อมูลกรรมการ (Director Pool) โดยประเมินทักษะความรู้ ความชำนาญตามทักษะกรรมการที่พึงประสงค์ (Board Skill Matrix) เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงนำปัจจัยด้านความหลากหลายมาประกอบการพิจารณาสรรหากรรมการบริษัทตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น โดยในปี 2566 โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทมีจำนวน 13 ท่าน

ประกอบด้วย กรรมการที่ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการอิสระ 5 ท่าน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 4 ท่าน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 4 ท่าน โดยมีสัดส่วนของกรรมการที่เป็นสุภาพสตรีคิดเป็นร้อยละ 23 จากจำนวนกรรมการทั้งหมด

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มทิสโก้จะจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยเป็นประจำทุกปี การประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าวถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินความเหมาะสมของโครงสร้างคณะกรรมการ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคณะกรรมการบริษัทจะวิเคราะห์ผลการประเมิน ข้อเสนอแนะ ข้อควรสังเกตต่าง ๆ เพื่อนำมาพิจารณาใช้ปฏิบัติให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและการดำเนินธุรกิจต่อไป

สำหรับการประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัทประจำปี 2566 คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาคำตอบแทนได้จัดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการ โดยจัดทำเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานตนเองของคณะกรรมการทั้งคณะ (The Board of Director Performance Self-Assessment) และการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล และการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบไขว้ (The Director's Individual Self-Assessment and Cross-Evaluation) ซึ่งพิจารณาและอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท<sup>(3)</sup>



หมายเหตุ : (3) ผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการประจำปี 2566 ได้แสดงข้อมูลไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีและรายงานประจำปี 2566 (แบบ 56-1 One Report)


# การกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม



## การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่โปร่งใสและเป็นธรรม คณะกรรมการบริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จึงได้กำหนดนโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมของกลุ่มทิสโก้ โดยยึดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ที่คำนึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ สอดคล้องตามที่ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนให้ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ทั้ง 9 ด้าน ได้แก่

## 9 แนวทางปฏิบัติต่อลูกค้า อย่างเป็นธรรม

**1**  วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่  
ของกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

**2**  การพัฒนาผลิตภัณฑ์  
และการจัดกลุ่มลูกค้า

**3**  กระบวนการขาย

**4**  การกำหนดวิธีการจ่ายค่าตอบแทน

**5**  การสื่อสารและให้ความรู้  
แก่พนักงาน

**6**  การจัดการเรื่องร้องเรียน

**7**  การดูแลข้อมูลลูกค้า

**8**  การควบคุม กำกับ  
และการตรวจสอบ

**9**  การปฏิบัติงานและ  
แผนรองรับการปฏิบัติงาน

กลุ่มทิสโก้ได้ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีความรับผิดชอบในการทำงาน โดยการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับพนักงานทั้งองค์กร รวมถึงให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการกำกับการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดและเข้มงวด กลุ่มทิสโก้จึงกำหนดให้พนักงานต้องรับการส่งเสริมการเรียนรู้ โดยเริ่มตั้งแต่การปฐมนิเทศพนักงานที่เข้าใหม่ การจัดประชุมชี้แจงเพื่อซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตรงกัน การจัดอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจกระบวนการและขั้นตอนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการออกผลิตภัณฑ์ ก่อนการขาย ระหว่างการขาย และบริการหลังการขาย การกำหนดแนวปฏิบัติและข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานศึกษาและปฏิบัติตาม รวมถึงจัดให้พนักงานทุกคนเข้ารับการทดสอบความเข้าใจผ่านแบบทดสอบในระบบ E-Learning ของบริษัทเป็นประจำทุกปี ซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องทำแบบทดสอบดังกล่าวให้ผ่านคะแนนที่กำหนด

ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้ได้สร้างความตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่กำหนด โดยเน้นย้ำการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักเกณฑ์ Market Conduct อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะการกำชับพนักงานทุกคนให้อธิบายข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องกับลูกค้า ภายใต้หลักการไม่หลอก ไม่บังคับ ไม่รบกวน ไม่เอาเปรียบ เปิดเผย และโปร่งใส เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลประกอบการตัดสินใจได้อย่างอิสระ ซึ่งเป็นมาตรฐานขององค์กรที่เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความไว้วางใจของสาธารณชน (Public Trust) และสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังคงติดตามการปฏิบัติงาน และพัฒนาเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าทุก ๆ ท่านต้องได้รับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม สอดคล้องตามนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมถึงกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน และจัดให้มีกระบวนการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three Lines of Defense) เพื่อติดตาม ควบคุม และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เช่น การจัดทำ Mystery Shopping การตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งไม่พบประเด็นที่มีนัยสำคัญที่เป็นการปฏิบัติไม่สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว



## ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

กลุ่มทีเอสโก้มีการบริหารจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้าในเชิงรับผ่านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center) ตั้งแต่การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือการใช้บริการแก่ลูกค้า การช่วยแก้ไขปัญหาในการใช้บริการของลูกค้า การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าและนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ ตลอดจนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน กำหนดผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาและยุติข้อร้องเรียน รวมถึงกระบวนการติดตามข้อร้องเรียน เพื่อให้สามารถยุติและชี้แจงให้ลูกค้า รับทราบผลการพิจารณาภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ซึ่งกลุ่มทีเอสโก้ได้กำหนดขึ้น เพื่อควบคุมคุณภาพการให้บริการและสอดคล้องกับมาตรฐานธุรกิจ โดยข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ถูกนำมาวิเคราะห์สาเหตุและพิจารณาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผลการดำเนินการดังกล่าวมีการสรุปและรายงานไปยังผู้บริหารตามรายงานและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณาความเหมาะสมของการดำเนินการ

ในปี 2566 ศูนย์บริการลูกค้ายังคงเป็นศูนย์กลางในการให้บริการลูกค้าด้านการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ รวมทั้งประสานงานรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากลูกค้า เพื่อให้กลุ่มทีเอสโก้ นำข้อร้องเรียนมาจัดการและพัฒนาบริการต่าง ๆ ให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น ทั้งนี้ ศูนย์บริการลูกค้าได้เพิ่มช่องทางในการให้บริการทางช่องทาง TISCO Chatbot ผ่านไลน์ไอดี @TISCO ซึ่งนอกจากจะช่วยให้ลูกค้าสามารถแจ้งข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้สะดวกขึ้นแล้ว ช่องทางนี้ยังช่วยให้ลูกค้าสามารถใช้บริการข้อมูล Self Service ต่าง ๆ ของบริการสินเชื่อรถยนต์และสินเชื่อจำนำทะเบียน รวมทั้งบริการประกันภัยรถยนต์ได้อีกด้วย

### ช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

#### ● ช่องทางที่ 1

ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาของธนาคาร โดยแจ้งผ่านพนักงานหรือกรอกแบบฟอร์มแล้วส่งให้พนักงาน

#### ● ช่องทางที่ 2

ร้องเรียนโดยจัดทำเป็นหนังสือ และส่งมาที่หน่วยงานกำกับ บมจ.ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป  
48/49 อาคารทีเอสโก้ทาวเวอร์ ชั้น 21  
ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก  
กรุงเทพฯ 10500

#### ● ช่องทางที่ 3

ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ที่หมายเลขโทรศัพท์ : 0 2080 6000 หรือ 0 2633 6000  
อีเมล : webmaster@tisco.co.th

#### ● ช่องทางที่ 4

ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคาร  
www.tisco.co.th หรือผ่านไลน์ไอดี @TISCO

การให้บริการผ่าน TISCO Chatbot นอกจากจะช่วยให้เพิ่มช่องทางในการให้ข้อมูลบริการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังช่วยลดเวลาในการให้บริการและเวลาในการรอสาย รวมทั้งลดอัตราสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandon Rate) จากร้อยละ 27 เป็นร้อยละ 20.7 และอัตราการงานผิดพลาดลดลงจากร้อยละ 0.0052 เป็น 0.002 ด้วย ในขณะเดียวกันลูกค้าสามารถสนทนาหรือศึกษาข้อมูล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตอบกลับลูกค้าได้ด้วยเช่นกัน ทำให้ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการจากลูกค้าเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97 เป็น 98 ทั้งนี้ ศูนย์บริการลูกค้ามีแผนที่จะเพิ่มอัตราการให้บริการผ่าน TISCO Chatbot ให้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 50 ของปริมาณการติดต่อของลูกค้าทั้งหมดภายใน 3 ปี

ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้า เช่น การสุ่มสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติและตรวจสอบสายสนทนา การตรวจสอบอัตราของสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandon Rate) อัตราการถูกร้องเรียน (Compliant Rate) จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น มีการดำเนินการเป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้กลุ่มทีเอสโก้ยังมีการพิจารณาการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดระยะเวลาและปริมาณของสายที่รอรับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้า รวมถึงลดอัตราสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandon Rate) เช่น ระบบ Corporate Chatbot ที่มีการจำลองบทสนทนาของลูกค้ากับเจ้าหน้าที่และให้ระบบตอบกลับบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือการให้คำตอบตามข้อซักถามได้โดยอัตโนมัติ เป็นต้น

# การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน



พันธมิตรทางธุรกิจ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่เป้าหมายการเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น กลุ่มทิสโก้จึงให้ความสำคัญกับการบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้า และคัดเลือกผู้ขายด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม เพื่อให้สามารถตอบสนองแนวทางดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้ได้อย่างเหมาะสม กลุ่มทิสโก้จึงกำหนดแนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างอย่างชัดเจน ซึ่งรวมถึงคุณสมบัติผู้ขายและหลักเกณฑ์การสรรหาคัดเลือก ที่ครอบคลุมมิติทั้งด้านคุณภาพ ราคา การบริหารความเสี่ยงและความสามารถในการดำเนินการตามจรรยาบรรณคู่ค้าที่กำหนดไว้ โดยให้คู่ค้าลงนามรับทราบข้อกำหนดที่ระบุในจรรยาบรรณคู่ค้าก่อนให้บริการ รวมถึงให้คู่ค้าเปิดเผยแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับ ESG เพื่อประเมินด้านธรรมาภิบาลและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การดูแลผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล การดูแลพนักงานและแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับรายการสินค้าหรือบริการบางประเภทกำหนดให้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากเทคโนโลยีการผลิตที่มีในปัจจุบันประกอบกับปริมาณการใช้งานในกลุ่มทิสโก้ สำหรับการซื้อจัดจ้างรายการใหญ่ จัดให้มีการประกวดราคาอย่างโปร่งใสโดยคณะทำงานซึ่งมีกลุ่มผู้บริหารกำกับดูแล

## กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว

- ผู้ให้บริการภายนอกลงนามรับทราบแนวปฏิบัติจรรยาบรรณคู่ค้าของกลุ่มทิสโก้
- จัดประเภทตามนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ
- คัดเลือกคู่ค้าตามหลักเกณฑ์ด้าน ESG
- ประเมินคุณภาพการให้บริการ
- ตรวจสอบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า ตลอดจนการปฏิบัติตามแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด

## จรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct)

กำหนดกรอบและแนวปฏิบัติให้คู่ค้าในการดำเนินธุรกิจพร้อมสร้างความยั่งยืนร่วมกับกลุ่มทิสโก้แบ่งแนวปฏิบัติออกเป็น 3 หมวด ดังนี้

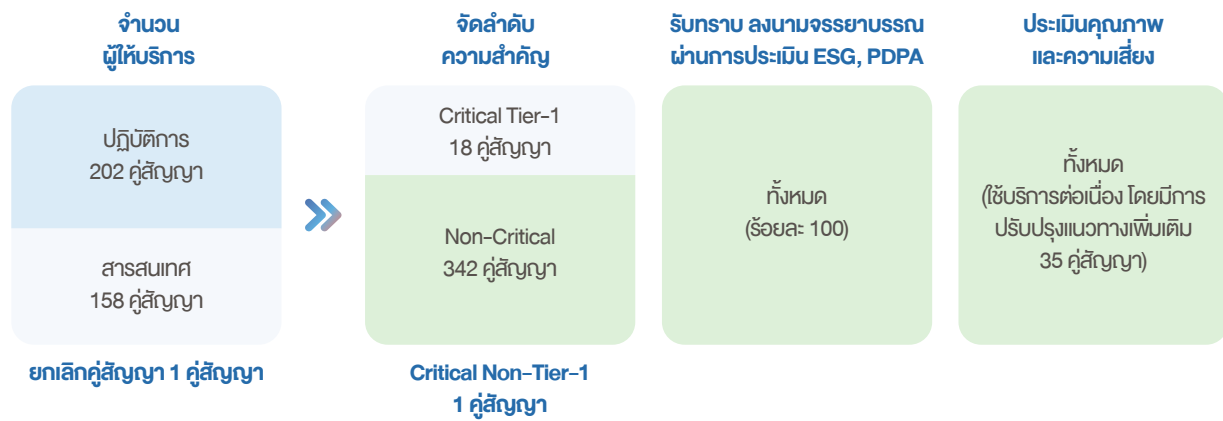
- หมวดที่ 1 การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และโปร่งใส (Business Integrity)
- หมวดที่ 2 การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ (Responsible Business Practice)
- หมวดที่ 3 ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social & Environmental Responsibility)

ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.tisco.co.th](http://www.tisco.co.th)

ในระหว่างการใช้บริการผู้ขายและเมื่อถึงรอบการทบทวนการใช้บริการ กลุ่มทิสโก้กำหนดระบบการติดตามทบทวนความเสี่ยงและคุณภาพการให้บริการ รวมถึงการดำเนินงานเกี่ยวกับ ESG ซึ่งจะมีผลต่อการพิจารณาถอดถอนและต่ออายุการใช้บริการ โดยกลุ่มทิสโก้กำหนดรายละเอียดการดำเนินงานตามระดับนัยสำคัญ (Service Criticality) ซึ่งครอบคลุมมิติด้านผลกระทบหากไม่สามารถดำเนินงานต่อเนื่องหรือเกิดข้อผิดพลาดและมูลค่างาน ซึ่งกรณีผู้ให้บริการภายนอกที่มีนัยสำคัญ (Critical Tier-1) มีการจ้างช่วงบางส่วนของงานไปยังผู้รับจ้างช่วง (Critical Non-Tier-1) กำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกต้องแจ้งข้อมูลต่อกลุ่มทิสโก้ และหน่วยธุรกิจที่ใช้บริการต้องมั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงโดยผู้ให้บริการภายนอกนั้นครอบคลุมผู้รับจ้างช่วงด้วย

การจัดการการใช้บริการภายนอกกำหนดให้สรุปรายงานนำเสนอต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเป็นประจำในช่วงครึ่งปีแรกของทุกปี

โดยรายงานประจำปี 2566 กลุ่มทิสโก้มีผู้ให้บริการงานปฏิบัติการ 202 คู่สัญญา ผู้ให้บริการงานสารสนเทศ 158 คู่สัญญา ในจำนวนนี้เป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่มีนัยสำคัญ (Critical Tier-1) 18 คู่สัญญา โดยมีผู้รับจ้างช่วงที่มีนัยสำคัญ (Critical Non-Tier-1) 1 คู่สัญญา ผู้ให้บริการทั้งหมดลงนามรับทราบจรรยาบรรณคู่ค้า และผ่านการประเมินด้าน ESG และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมด (ร้อยละ 100) ในด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมดอยู่ในเกณฑ์ดี ยกเว้นผู้ให้บริการ 1 คู่สัญญาที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามความคาดหวัง จึงถูกยกเลิกสัญญาบริการ ส่วนด้านความเสี่ยง ไม่พบความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้ปรับปรุงแนวทางการติดตามงานเพื่อลดความเสี่ยงในบางกลุ่มผู้ให้บริการ ครอบคลุม 35 คู่สัญญา นอกจากนี้ยังมีการประชุมเยี่ยมชม (Online Visit) ผู้ให้บริการงานที่มีนัยสำคัญ 3 คู่สัญญา เพื่อตรวจทานการปฏิบัติการและการดำเนินงานด้าน ESG รวมถึงรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาความร่วมมือทางธุรกิจ โดยทั้งหมดนี้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้



## การส่งเสริมความยั่งยืนร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อพันธมิตรทางธุรกิจตามข้อตกลงและสัญญาทางการค้าที่เป็นธรรม โดยมีนโยบายกำหนดระยะเวลา Credit Term สำหรับผู้ขาย 30 วัน หรือขึ้นกับเงื่อนไขข้อตกลงร่วมกันแล้วแต่กรณี ซึ่งระยะเวลาเฉลี่ยจริงในการชำระหนี้ให้แก่ผู้ขายอยู่ภายใต้ระยะเวลา Credit Term ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ในการคัดเลือกพันธมิตรทางธุรกิจ กลุ่มทิสโก้ไม่ทำธุรกิจร่วมกับพันธมิตรที่ทำธุรกิจผิดกฎหมาย หรือเป็นองค์กรที่สร้างมลพิษต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเกินกว่ามาตรฐานที่กฎหมายกำหนด รวมถึงกลุ่มทิสโก้ส่งเสริมให้ผู้ขายเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังส่งเสริมโครงการความร่วมมือเพื่อสร้างประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียและชุมชน อาทิ

### โครงการ Health Day : TISCO Healthcare Fair 2023

จากที่กลุ่มทิสโก้พัฒนาความเชี่ยวชาญด้านการให้คำแนะนำสุขภาพและประกันภัย ประกอบกับโครงการเพื่อชุมชนที่ส่วนหนึ่งให้ความสำคัญกับงานวิจัยสุขภาพ ทำให้กลุ่มทิสโก้มีเครือข่ายพันธมิตรกลุ่มโรงพยาบาลชั้นนำ ในปี 2566 จึงร่วมกับ 9 โรงพยาบาลจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลรัฐชั้นนำ รวมถึงการตรวจสุขภาพ วิเคราะห์แนวโน้มการเกิดโรคต่าง ๆ การรักษาอาการเบื้องต้น เช่น ออฟฟิศซินโดรม ที่อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ สำหรับพนักงานทิสโก้และบุคคลในพื้นที่อาคาร มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้นกว่า 1,000 คน โดยมีโครงการจะจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอย่างต่อเนื่องต่อไป



นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ร่วมกับ บมจ.กรุงเทพประกันชีวิต เข้าร่วมงาน Thailand Healthcare Fair 2023 เกษียณสโมสร ซึ่งจัดร่วมกับมติชน เพื่อให้ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงิน รวมทั้งการปกป้องความเสี่ยงทางการเงินจากการทำประกัน นอกจากนี้ในงานนี้ยังมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพเบื้องต้น การตรวจตา ตรวจความเสี่ยง การเป็นมะเร็งปอด รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ ซึ่งมีผู้เข้าร่วมกว่า 40,000 คน

### โครงการ “ฮอนด้าขับขี่ปลอดภัย คู่ครองอุ่นใจกับสมหวัง”

จากการให้ความสำคัญเรื่องการลดอุบัติเหตุบนท้องถนน เนื่องจากปัจจัยหลักมีส่วนจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ ซึ่งเป็นหนึ่งในธุรกิจสำคัญของกลุ่มทิสโก้ “สมหวัง เงินสั่งได้” โดยบริษัท ไฮเวย์ จำกัด จึงสร้างความร่วมมือกับ บริษัท ไทยฮอนด้า จำกัด และ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ส่งเสริมให้ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์เรียนรู้ทักษะคาดการณ์อุบัติเหตุ ผ่านโปรแกรมจำลองสถานการณ์การขับขี่จริงจาก Honda APT (Accident Prediction Training) ในช่องทางของ Line Official ของ “สมหวัง เงินสั่งได้” (@somwang) เพื่อส่งเสริมการขับขี่ปลอดภัย ช่วยป้องกันและลดอุบัติเหตุบนท้องถนน ช่วยสนับสนุนให้สังคมไทยเป็นเมืองแห่งการขับขี่ที่ปลอดภัย โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการกว่า 4,000 คน



### ร่วมกับนิติบุคคลอาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ในการรับบริจาคปฏิทิน



กลุ่มทิสโก้ได้ร่วมกับนิติบุคคลอาคารชุดยมาราชจัดกิจกรรม “ปฏิทินปีเก่า เราขอ” โดยรับบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะของปีเก่า เพื่อรวบรวมและส่งมอบให้มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ นำไปผลิตเป็นสื่อการเรียนการสอนอักษรเบรลล์ ให้แก่ผู้พิการทางสายตา โดยตั้งจุดรับปฏิทิน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สนใจได้ร่วมกันส่งต่อปฏิทิน ส่งเสริมการ Recycle และการแยกขยะภายในอาคารทิสโก้ทาวเวอร์อีกทางหนึ่ง

### ร่วมลดโลกร้อน โดยยูนิฟอร์มพนักงาน ผลิตจากผ้า Cool Mode

กลุ่มทิสโก้ร่วมลดโลกร้อนจัดทำเสื้อยูนิฟอร์มพนักงานด้วยนวัตกรรมผ้าคูลโหมดที่มีคุณสมบัติพิเศษด้านการระบายอากาศที่ดี ทำให้สามารถอยู่ในห้องปรับอากาศที่มีอุณหภูมิมากกว่า 25 องศาเซลเซียสได้ ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ โดยได้รับประกาศนียบัตรจากสถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอและองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.)



## การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน



ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นหนึ่งในปัญหาหลักของสังคมไทย ที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาประเทศและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมมาอย่างยาวนาน กลุ่มทิสโก้จึงมุ่งมั่นเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไข โดยกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ เพื่อดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ สอดคล้องกับหลักปฏิบัติสากลและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องตลอดมา



โดยนับตั้งแต่ปี 2553 บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ 3 แห่งประกอบด้วย ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์ทิสโก้ จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด ประกาศเจตนารมณ์และเข้าเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) จนถึงปัจจุบัน กลุ่มทิสโก้ผ่านการประเมินการดำเนินงานตามมาตรฐานที่ดี ได้รับการต่ออายุรับรองสมาชิกเป็นครั้งที่ 3 ในปี 2565 ครอบคลุมถึงปี 2568 ทั้งยังเข้าร่วมกิจกรรมประกาศเจตนารมณ์ร่วมกับองค์กรต่าง ๆ เช่น งาน “วันต่อต้านคอร์รัปชัน” ขององค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ในรูปแบบ Virtual ในวันที่ 6 กันยายน 2566 และงาน “วันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย)” ซึ่งจัดขึ้นในวันที่ 8 ธันวาคม 2566 ภายใต้แนวคิด “Zero Tolerance คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต” โดยสหประชาชาติกำหนดให้วันที่ 9 ธันวาคมของทุกปีเป็นวันต่อต้านคอร์รัปชันสากล เพื่อร่วมปลูกกระแสและเป็นรากฐานที่ดีให้สังคมไทยไม่ทนต่อการทุจริตคอร์รัปชัน

ในด้านการกำกับดูแล กลุ่มทิสโก้ใช้วิธีบริหารแบบรวมศูนย์ โดยคณะกรรมการบริษัทแม่อนุมัตินโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและให้มีผลบังคับใช้กับทุกบริษัทในเครือ ผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่กำหนดแนวปฏิบัติในประเด็นสำคัญต่าง ๆ เช่น การงดรับ-งดให้ของขวัญ การป้องกันจ่ายค่าอำนวยความสะดวก

และการรับแจ้งเบาะแส โดยอ้างอิงตามมาตรฐานที่ดีในระดับสากล พร้อมทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวนโยบายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ โดยมอบหมายให้หน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการร่วมประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชันกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี



กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญในการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และปลูกฝังค่านิยมนี้ให้พนักงานผ่านช่องทางสื่อสารภายใน พร้อมทั้งบรรจุเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลปฏิบัติงานประจำปีของพนักงาน (Compulsory KPI) โดยในปี 2566 มีจำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมและผ่านการทดสอบในระบบ E-Learning คิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด นอกจากนี้ ยังมอบหมายให้พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทำหน้าที่สื่อสารให้ลูกค้าและคู่ค้ารับทราบ รวมถึงเผยแพร่แนวทางการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันบนเว็บไซต์ของบริษัทในด้านการกำกับดูแลกิจการให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ สามารถดูเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ [www.tisco.co.th](http://www.tisco.co.th)

กลุ่มทิสโก้ต่อยอดและสนับสนุนให้คู่ค้าร่วมดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน โดยในปี 2566 มีการดำเนินการ ดังนี้

- สื่อสารนโยบายครอบคลุมการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม รวมถึงต่อต้านคอร์รัปชันทุกรูปแบบ สอดคล้องกับหลักปฏิบัติสากลและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเชิญชวนให้คู่ค้าเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย
- สื่อสารนโยบาย จดรับ-งดให้ของขวัญในทุกเทศกาลและโอกาส เพื่อสร้างระบบนิเวศในการทำธุรกิจที่โปร่งใส
- สื่อสารและกำหนดช่องทางการแจ้งเบาะแส
- สื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้าที่ผนวกการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันไปยังบริษัทคู่ค้าแต่ละราย และขอความร่วมมือให้ลงนามรับทราบและร่วมปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด
- ติดตามการปฏิบัติงานของบริษัทคู่ค้าที่เป็นผู้ให้บริการภายนอก โดยกำหนดให้บริษัทคู่ค้าต้องประเมินตนเองในส่วนที่เกี่ยวกับการต่อต้านคอร์รัปชัน และการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



### นโยบายการรับแจ้งเบาะแส

กลุ่มทิสโก้กำหนดนโยบายการรับแจ้งเบาะแส (Whistleblowing Policy) ที่ระบุครอบคลุมถึงกระบวนการและช่องทางการรับแจ้งเบาะแส รวมทั้งมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส เพื่อส่งเสริมให้มีการรายงานและการแก้ไขปัญหากรณีที่พบเห็นรายการผิดปกติของการปฏิบัติงานที่เข้าข่ายเป็นการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ โดยได้มีการสื่อสารนโยบายดังกล่าวให้บุคคลภายนอกและพนักงานรับทราบ รวมถึงให้ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการรับแจ้งเบาะแส ดังต่อไปนี้



- ประเมินคุณภาพการควบคุมเพื่อการบริการความเสี่ยงรวมถึงกำหนดวิธีป้องกันความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทบทวนกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ



**บุคคลภายนอก**  
สื่อสารผ่านเว็บไซต์ขององค์กร

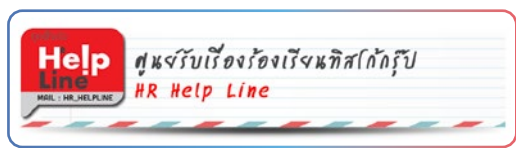
กรณีพบเห็นรายการผิดปกติของการปฏิบัติงานที่อาจเป็นการกระทำผิดกฎหมาย กฎเกณฑ์ ตลอดจนการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกระทำทุจริต ผิดจรรยาบรรณธุรกิจ สามารถส่งหนังสือมายัง

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



**พนักงาน**  
สื่อสารผ่านอินทราเน็ตขององค์กรและการอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สื่อสารผ่านอินทราเน็ตขององค์กรและการอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กลุ่มทิสโก้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (HR Help Line) ขึ้น เพื่อรับฟังประเด็นปัญหาหรือข้อร้องเรียนจากพนักงาน โดยแต่งตั้งผู้บริหารขององค์กรเป็นตัวแทนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในการพิจารณาและดำเนินการด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาค มีมาตรการคุ้มครองสิทธิ ปกป้องและรักษาข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส ตามนโยบายการรับแจ้งเบาะแสของกลุ่มทิสโก้



กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับเบาะแสที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยดำเนินการตรวจสอบอย่างโปร่งใสเป็นธรรมภายหลังการตรวจสอบหากพบว่าเป็นการปฏิบัติงานที่พนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน จะพิจารณาดำเนินการลงโทษทางวินัยตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร ซึ่งในปี 2566 ไม่พบการร้องเรียนการปฏิบัติงานที่มีของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางการรับแจ้งเบาะแสดังกล่าว

# การบริหารความเสี่ยงและ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ



## การบริหารความเสี่ยง

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารความเสี่ยงองค์กรภายใต้หลักความระมัดระวัง โดยดำเนินการตามกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี (Risk Governance Framework) คำนึงถึงความสมดุลระหว่างการขยายธุรกิจ สร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความเสี่ยงในภาวะความหลากหลายทางธุรกิจและการเงิน มีการพัฒนาเครื่องมือที่เป็นมาตรฐานในการบริหารความเสี่ยงด้วยการใช้แบบจำลองภายใน ซึ่งเป็นไปตามหลักปฏิบัติทางธุรกิจและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังจัดวางโครงสร้างและนโยบายการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสมและชัดเจน พร้อมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในระดับต่าง ๆ เพื่อให้ตระหนักและเข้าใจในบทบาทหน้าที่ พร้อมรองรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ



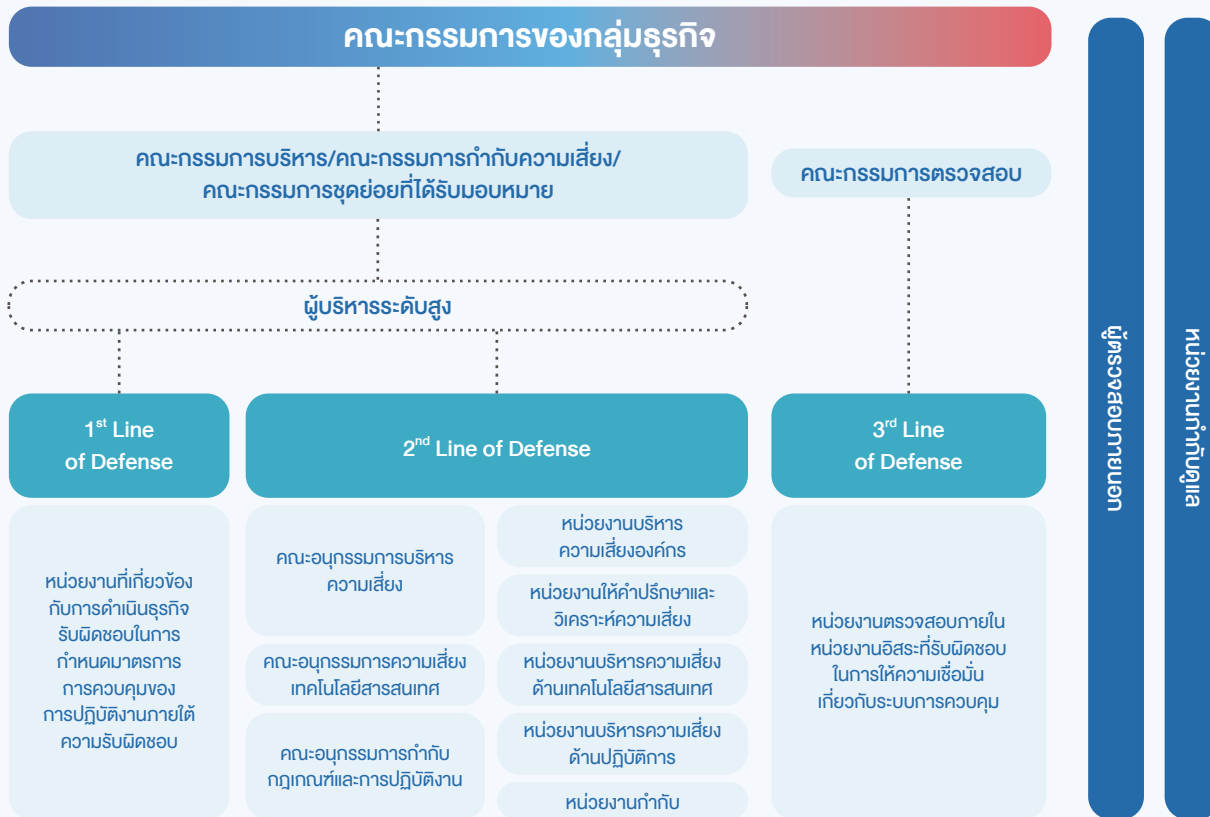
การประเมินความเสี่ยงกำหนดให้คำนึงถึงมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Risks) และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) โดยในปีที่ผ่านมา กลุ่มทิสโก้ปรับปรุงระบบการประเมินและบริหารความเสี่ยงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยอ้างอิงคำแนะนำการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures: TCFD) เพื่อป้องกัน บรรเทา และปรับตัวต่อผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ดังรายละเอียดในหัวข้อสิ่งแวดล้อม ในด้านเศรษฐกิจและการดำเนินธุรกิจ แม้ว่าภาวะวิกฤตจากผลกระทบของการแพร่ระบาดของโควิด-19 จะเริ่มคลี่คลายและมีแนวโน้มที่เศรษฐกิจเริ่มปรับตัวดีขึ้น กลุ่มทิสโก้ยังคงให้ความสำคัญและเฝ้าติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์ผลกระทบหากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดครั้งใหม่ ทั้งนี้กลุ่มทิสโก้ได้จัดเตรียมแผนรองรับความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ อันอาจส่งผลกระทบต่อทางตรงต่อกลุ่มทิสโก้ โดยกำหนดให้มีแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) เพื่อให้กลุ่มทิสโก้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้จัดให้มีแผนฉุกเฉินสภาพคล่อง (Liquidity Contingency Plan) ในกรณีเกิดความจำเป็นในการรองรับความเสี่ยงที่อาจกระทบต่อสภาพคล่องของกลุ่ม และกำหนดแผนล่วงหน้ารองรับการเสริมสร้างความมั่นคงและแก้ไขปัญหา (Recovery Plan) เพื่อรองรับวิกฤตสภาพคล่อง รวมถึงการฟื้นฟูฐานะทางการเงินกรณีประสบปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อฐานะเงินกองทุนอย่างรุนแรง

## โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง

กลุ่มทิสโก้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง รวมถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแนวทางป้องกันสามด้าน (Three Lines of Defenses) โดยคณะกรรมการบริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) รวมถึงคณะกรรมการธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ทำหน้าที่ดูแลความเสี่ยงและระบบควบคุมภาพรวมภายในของกลุ่มทิสโก้ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารทำหน้าที่กำกับดูแลทั้งความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงโดยรวมขององค์กร และความเสี่ยงระดับรายการของแต่ละประเภทความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและคณะอนุกรรมการที่ปรึกษาสำหรับธุรกิจต่าง ๆ ทำหน้าที่ดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ของทั้งองค์กรและของแต่ละสายงาน

ในส่วนของการกำกับดูแลความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (Risk Oversight Committee) อันประกอบไปด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความชำนาญในด้านความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสถาบันการเงิน ทำหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงของสถาบันการเงิน และดูแลให้ผู้บริหารปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงซึ่งจะมีคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย สอดคล้องกับกลยุทธ์ การดำเนินธุรกิจ รวมถึงการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง สำหรับการกำกับดูแลความเสี่ยงในระดับรายการนั้น มีการมอบหมายให้คณะอนุกรรมการและผู้รับมอบอำนาจเฉพาะกิจเป็นผู้ดูแล เช่น คณะอนุกรรมการพิจารณาสินเชื่อ คณะอนุกรรมการพิจารณาสินเชื่อที่มีปัญหา และคณะอนุกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน เป็นต้น ทั้งนี้ระบบบริหารความเสี่ยงทั้งหมดได้รับการสอบทานโดยคณะกรรมการตรวจสอบผ่านการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน และรายงานตรงต่อคณะกรรมการของบริษัทเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงโดยรวม

### โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง





## กระบวนการบริหารความเสี่ยง

กลุ่มกิสโก้มีการกำหนดแนวทางและกระบวนการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย

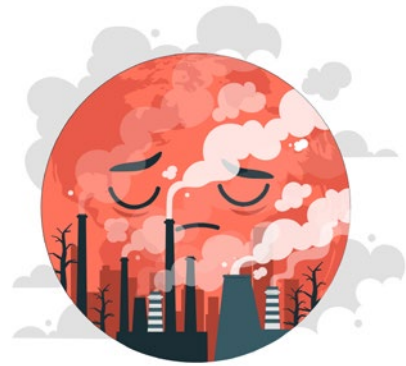


## กรอบการจัดการความเสี่ยงทางสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG Risk Management Framework)

การระบุความเสี่ยงและการประเมินความสำคัญ	การผสานเข้ากับกรอบและกระบวนการตามประเภทความเสี่ยง	การลดความเสี่ยง	การวิเคราะห์สถานการณ์และการทดสอบภาวะวิกฤต	เป้าหมายและการบูรณาการในการบริหารความเสี่ยง
<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบุความเสี่ยงและประเมินความมีนัยสำคัญ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การผสานเข้ากับกรอบการจัดการความเสี่ยงและกระบวนการที่องค์กรที่อยู่ :               <ul style="list-style-type: none"> <li>ความเสี่ยงทางเครดิต</li> <li>ความเสี่ยงทางตลาด</li> <li>ความเสี่ยงทางสภาพคล่อง</li> <li>ความเสี่ยงที่ไม่ใช่ด้านการเงิน</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการลดผลกระทบของความเสี่ยงที่เป็นไปได้ โดยใช้กลยุทธ์ :               <ul style="list-style-type: none"> <li>การยอมรับ</li> <li>การหลีกเลี่ยง</li> <li>การถ่ายโอน</li> <li>การลด</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>แผนการรวมความเสี่ยงทางสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ในรอบการทดสอบภาวะวิกฤต</li> <li>การทดสอบภาวะวิกฤต (ความเสี่ยงทางเครดิตตลาดและสภาพคล่อง)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประเมินความเสี่ยงผ่านทางเป้าหมายต่าง ๆ และการผนวกรวมในแนวทางของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร</li> </ul>

กลุ่มกิสโก้อยู่ระหว่างการพัฒนากรอบการจัดการความเสี่ยงทางสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนากระบวนการสำหรับการบริหารและจัดการความเสี่ยง ESG อย่างเป็นระบบ ซึ่งเบื้องต้นได้กำหนดกรอบการจัดการความเสี่ยง ESG โดยครอบคลุมกระบวนการต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การระบุความเสี่ยงและการประเมินความสำคัญ 2) การผสานเข้ากับกรอบและกระบวนการตามประเภทความเสี่ยง 3) การลดความเสี่ยง 4) การวิเคราะห์สถานการณ์และการทดสอบภาวะวิกฤต 5) เป้าหมายและการบูรณาการในการบริหารความเสี่ยง

การระบุความเสี่ยงและประเมินความมีนัยสำคัญ มุ่งเน้นการพิจารณาเลือกความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ต่อองค์กรเพื่อใช้ในการจัดลำดับ และจัดสรรทรัพยากรในการจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยรวมของกลุ่มทิสโก้ ประสานความเสี่ยงข้างต้นเข้ากับกรอบและกระบวนการตามประเภท ความเสี่ยงที่กลุ่มทิสโก้มีการจำแนกเป็นประเภทไว้อยู่เดิมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการ พิจารณากระบวนการลดผลกระทบของความเสี่ยงที่เป็นไปได้โดยคำนึงถึงผลกระทบและความ น่าจะเป็น รวมถึงทำการวิเคราะห์ผลกระทบอันอาจเกิดขึ้นจากฉากทัศน์ต่าง ๆ และความเสียหาย ภายใต้อาณัติขององค์กรจะส่งผลต่อความเสี่ยงที่สำคัญด้านต่าง ๆ เพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายใต้ ระดับที่กำหนดตามแนวทางของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร






## การบริหารความเสี่ยงอุบัติใหม่ (Emerging Risk)

กลุ่มทิสโก้ตระหนักและเตรียมการเพื่อรับมือกับความเสี่ยงอุบัติใหม่ (Emerging Risk) รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของโลก (Mega Trend) โดยติดตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและทวีความผันผวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจสร้างความเสียหาย หรือส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ และนำมาพิจารณาในการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือหรือลดโอกาส หรือผลกระทบจากความเสี่ยงดังกล่าวทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

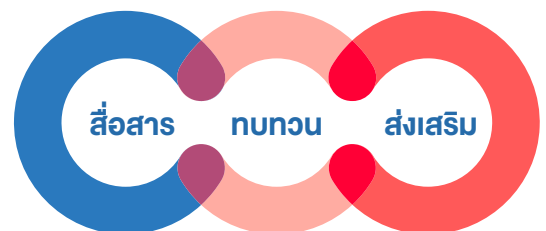
โดยในปี 2566 กลุ่มทิสโก้ได้ระบุความเสี่ยงอุบัติใหม่ และแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้

ความเสี่ยงอุบัติใหม่	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับกลุ่มทิสโก้	แผนบรรเทาผลกระทบ
 <p><b>โรคอุบัติใหม่ หรืออุบัติซ้ำ (Emerging Diseases)</b></p>	<p>โรคอุบัติใหม่ คือ ความเสี่ยงจากโรคติดต่อที่พบการเกิดขึ้นใหม่ หรือเกิดขึ้นซ้ำและมีอัตราการแพร่ระบาดที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงโรคติดต่อที่เกิดจากการดื้อยาหรือมีแนวโน้มพบมากขึ้นในอนาคตอันใกล้ ตัวอย่าง เช่น ไข้หวัดนก โรคไวรัสซาร์ส และการแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นต้น</p>	<p>สถานการณ์ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 จะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมรวมถึงการดำเนินงานของกลุ่มทิสโก้</p> <p>โดยในปี 2566 แม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ผ่านพ้นไปแล้ว เศรษฐกิจเริ่มส่งสัญญาณฟื้นตัวจากการกลับมาดำเนินชีวิตตามปกติ ภายใต้การประกาศให้โควิด-19 กลายเป็นโรคประจำถิ่น ส่งผลให้ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เริ่มกลับมาดำเนินธุรกิจได้อีกครั้ง อย่างไรก็ตามยังคงปรากฏการแพร่ระบาดของโควิด-19 จากการกลายพันธุ์ของเชื้ออยู่อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ</p>	<p>กลุ่มทิสโก้ยังคงให้ความสำคัญและเฝ้าติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์ผลกระทบ โดยยังคงมาตรการป้องกันและกบฏวนแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ภาวะฉุกเฉิน หากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดครั้งใหม่</p>
 <p><b>ภูมิทัศน์ของระบบการเงินในอนาคต (Financial Landscape Risk)</b></p>	<p>การปฏิรูปหรือเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและโมเดลธุรกิจแบบใหม่ เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในปัจจุบันซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อรองรับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการใช้ชีวิตในวิถีใหม่จากภาวะการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตและมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการด้านดิจิทัลและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น อันก่อให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลทางการเงินสู่การทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่มีตัวกลางซึ่งส่งผลต่อบทบาททางธุรกิจของสถาบันการเงิน</p>	<p>การพัฒนาเทคโนโลยีที่เชื่อมโยงทุกภาคในระบบเศรษฐกิจและการเงิน สร้างโอกาสและความเสี่ยงต่อกลุ่มทิสโก้ในการพัฒนาเทคโนโลยีให้เท่ากัน เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดที่มีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการที่ไม่ใช่ธนาคารเข้ามาแข่งขันมากขึ้น ซึ่งอาจมีกรอบการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่แตกต่างกันตามขอบเขตและลักษณะธุรกิจที่แตกต่างกัน</p>	<p>กลุ่มทิสโก้ได้ศึกษาและเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงโดยการพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงิน รวมถึงช่องทางการให้บริการด้านดิจิทัล ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น Cloud Computing เป็นต้น</p> <p>กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญในการทำการศึกษางานเลือกในการใช้ประโยชน์จากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลทางการเงินและการประเมินความเสี่ยง เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการภายใต้สภาวะการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป</p>

ความเสี่ยง อุบัติใหม่	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับกลุ่มกิสโก้	แผนบรรเทาผลกระทบ
 <p><b>ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Risk)</b></p>	<p>ในยุคสมัยที่วิถีชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันที่พึ่งพาระบบงานดิจิทัลมากขึ้น ภัยคุกคามทางไซเบอร์จึงเป็นประเด็นสำคัญ และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น โดยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการโจมตีอย่างต่อเนื่องมีความรวดเร็วและซับซ้อนยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการหลอกลวงข้อมูลจากลูกค้า (Phishing), การหลอกลวงเชิงจิตวิทยาให้หลงเชื่อ (Social Engineering), โปรแกรมไม่ประสงค์ดี (Malicious program) หรือการโจมตีเรียกค่าไถ่ (Ransomware)</p>	<p>ภัยคุกคามทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อลูกค้าและธนาคาร ซึ่งอาจสร้างความเสียหายต่อธนาคารได้ในหลายระดับ เช่น การหยุดชะงักของบริการธนาคาร ความสูญเสียทั้งด้านการเงิน ข้อมูลของลูกค้ารั่วไหล และสูญเสียความเชื่อมั่นจากลูกค้าที่มีต่อธนาคาร รวมถึงภาพลักษณ์ของธนาคารด้วย นอกจากนี้การรั่วไหลของข้อมูลลูกค้ารั่วไหล หรือละเมิดข้อมูลลูกค้าอาจส่งผลให้ธนาคารอาจได้รับบทลงโทษ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</p>	<p>กลุ่มกิสโก้ได้กำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงและการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ ติดตามและทำความเข้าใจการโจมตีทางไซเบอร์รูปแบบใหม่อยู่ตลอดเวลา รวมถึงสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้ตระหนักรู้เท่าทันภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่องในทุกระดับ ตั้งแต่คณะกรรมการผู้บริหารและพนักงาน เพื่อควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่กลุ่มกิสโก้ยอมรับได้ (Risk Appetite) นอกจากนี้ ทางกลุ่มกิสโก้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับการรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลอยู่เสมอ เช่น มาตรฐานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO 27001</p>
 <p><b>เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence)</b></p>	<p>ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เป็นสาขาของวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่เน้นการสร้างเครื่องจักรที่มีความฉลาดเท่าเทียมมนุษย์ เครื่องจักรเหล่านี้สามารถสอนตนเอง จัดระเบียบ และตีความข้อมูลได้เอง ปัญญาประดิษฐ์จึงได้รับการให้ความสำคัญมากขึ้นในการดำเนินธุรกิจ แต่ก็นำมาซึ่งความเสี่ยงอุบัติใหม่ด้วยเช่นเดียวกัน เนื่องจากปัญญาประดิษฐ์สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้หลากหลาย เช่น การสร้างโมเดลธุรกิจและการดำเนินงานใหม่ รวมทั้งยังทำให้พฤติกรรมและความคาดหวังของผู้บริโภคเปลี่ยนไป</p>	<p>การกำเนิดขึ้นของปัญญาประดิษฐ์กำลังสร้างความสับสนให้กับอุตสาหกรรมการเงิน และเพิ่มความท้าทายต่อรูปแบบการดำเนินงานของสถาบันการเงินในแบบดั้งเดิมโดยปัญญาประดิษฐ์เข้ามาเปิดโลกและมุมมองใหม่ ๆ ในการดำเนินธุรกิจรวมถึงการสร้างนวัตกรรมใหม่และรูปแบบการดำเนินงานใหม่ ปัญญาประดิษฐ์กลายเป็นส่วนสำคัญของเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมทางการเงิน บริการทางการเงิน และธุรกิจประกัน โดยกำลังเข้ามาเปลี่ยนวิธีนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการในยุคถัดไป</p>	<p>กลุ่มกิสโก้ยังคงเรียนรู้และปรับตัวให้ทันกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการเข้ามามีบทบาทในอุตสาหกรรมการเงินของปัญญาประดิษฐ์ และยังคงเตรียมพร้อมในการจัดการกับผลกระทบทางจริยธรรมและกฎหมายของปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งรวมถึงคำถามเกี่ยวกับผลกระทบที่จะต่อนโยบายความเป็นส่วนตัว ความมโนคติที่จะมีต่อเทคโนโลยี และความรับผิดชอบที่จำเป็น ต้องมีจากการใช้งานเทคโนโลยี</p>
 <p><b>การเปลี่ยนแปลงประชากรศาสตร์ (Demographic Changes)</b></p>	<p>ความเสี่ยงด้านประชากรศาสตร์ หมายถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างประชากรของสังคม ตัวอย่างหนึ่งเกี่ยวกับความเสี่ยงนี้คือการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเพิ่มขึ้นของกลุ่มผู้สูงอายุในสังคมอาจสร้างผลกระทบต่อระบบสาธารณสุข บริการด้านการเกษียณ รวมถึงสามารถส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจซึ่งมีความจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อหลีกเลี่ยงการสูญเสียโอกาสในการตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป</p>	<p>เมื่อสัดส่วนประชากรสูงวัยเพิ่มสูงขึ้น ผลที่ตามมา คือ การเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของตลาด ซึ่งจะมีความสนใจเพิ่มมากขึ้นในผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับด้านสุขภาพ การวางแผนการเกษียณ และการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งจะส่งผลต่อการปรับกลยุทธ์ รวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกลุ่มลูกค้า</p>	<p>กลุ่มกิสโก้ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อเข้าใจความต้องการ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานสำหรับรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงโดยคำนึงถึงการพัฒนานวัตกรรมและบริการที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงไปของกลุ่มลูกค้า</p>

## การเสริมสร้างวัฒนธรรมการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงในองค์กร

วัฒนธรรมการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพของระบบบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานจำเป็นต้องตระหนัก เข้าใจ และดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย กลุ่มกิสโก้จึงสร้างวัฒนธรรมที่ให้คุณค่าแก่แนวคิดดังกล่าว ตลอดจนค่านิยมเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต และอาศัยกลไกการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง เพื่อทบทวนหลักการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และระบบควบคุมภายในให้เป็นไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน มีการนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยผ่านระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล



การสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับพนักงานทั้งองค์กร เริ่มตั้งแต่การสื่อสารให้พนักงานรับทราบค่านิยมและกฎระเบียบในระดับองค์กร ตั้งแต่เริ่มงานกับกลุ่มทิสโก้ จากนั้นเมื่อเข้าทำงานในตำแหน่งงานจะมีการอบรมถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติและกระบวนการทำงานในสายธุรกิจที่เกี่ยวข้อง โดยหัวหน้างานทำหน้าที่ดูแลอย่างใกล้ชิด และในแต่ละปีจะมีการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรออนไลน์ผ่านระบบอินทราเน็ตของบริษัท ซึ่งมีแบบทดสอบความเข้าใจหลังบทเรียน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน (Compulsory KPI) นอกจากนี้ ยังมีโครงการปลูกฝังค่านิยมในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในลักษณะ Value Camp ระดับสายธุรกิจเพื่อสร้างความใกล้ชิดในหน่วยงาน และลักษณะออนไลน์ซึ่งให้ผู้บริหารระดับสูงได้ถ่ายทอดส่งต่อแนวความคิดและหลักการงานที่ดีให้พนักงานรุ่นหลังอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

ในด้านกรกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง กลุ่มทิสโก้กำหนดโครงสร้าง Three Lines of Defenses อย่างไรก็ตามทั้งสามส่วนงานยังคงทำงานกันอย่างใกล้ชิด มีการหรือประสานความร่วมมือกันอยู่เสมอ เพื่อร่วมผลักดันให้เกิดการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงที่ดี โดยทุกหน่วยงานรับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงานตนเองและต้องดำเนินธุรกิจภายใต้เพดานความเสี่ยงสูงสุดที่ถูกกำหนด หน่วยงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่กำกับ

ดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงในแต่ละด้าน และรายงานภาพรวมการจัดการความเสี่ยงให้คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบ ข้อบกพร่องและความเสี่ยงในการปฏิบัติงานตามหลักการควบคุมและกำกับดูแลกิจการ รวมถึงข่าวสารความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะถูกรวบรวมโดยสายงานกำกับและตรวจสอบ และต่อยอดพัฒนาเป็นองค์ความรู้ในระดับองค์กร ทำให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานและสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานในสายงานธุรกิจได้อย่างเฉพาะเจาะจง รวมถึงมีการกำหนดการทบทวนปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดีที่กำหนดโดยหน่วยงานที่กำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมพฤติกรรมที่ดีและลดโทษพนักงานที่ชัดเจน เพื่อสะท้อนให้พนักงานทุกคนตระหนักในคุณค่าของกรยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของหลักเกณฑ์พิจารณาผลการปฏิบัติงานและปรับตำแหน่งเปิดช่องทางชื่นชมพนักงานดีเด่นให้รับทราบในระดับองค์กรในขณะเดียวกัน กลุ่มทิสโก้ก็มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและการประพฤติมิชอบซึ่งสามารถเข้าถึงได้เป็นการทั่วไป โดยข้อร้องเรียนจะได้รับการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ หากพบว่าเป็นการละเมิดหลักการกำกับดูแลกิจการ กรณีดังกล่าวจะเข้าสู่กระบวนการทางวินัย

**การสื่อสาร**

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



## การจัดอบรมให้ความรู้



**คณะกรรมการ** ได้รับการอบรมหลักสูตรภายนอกและการจัดสัมมนา โดยเน้นในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ การพัฒนาความยั่งยืนองค์กร และ Security Awareness เป็นต้น



**ผู้บริหารระดับสูง** ได้รับความรู้ในเรื่องกฎเกณฑ์ใหม่หรือที่มีการเปลี่ยนแปลง และแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่พัฒนาปรับปรุงใหม่ ผ่านการเข้าร่วมประชุมในคณะกรรมการชุดย่อย เช่น คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะอนุกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน และคณะอนุกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology & Infrastructure Committee) เป็นต้น



**พนักงาน** ได้รับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ผ่านระบบการจัดการเรียนรู้ (Learning Management System: LMS) และการจัดสัมมนา เช่น กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน โดยในปี 2566 พนักงานได้รับการอบรมคิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด

## แนวทางการออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่

นโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มกิสโก้กำหนดให้ หน่วยธุรกิจที่ต้องการการออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่และ/หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ ประกอบกับการวิเคราะห์และแนวทางจัดการความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล เพื่อขอความเห็นชอบจากผู้บริหารในสายงาน และ Chief Financial Officer หรือ Chief Governance Officer จากนั้นจึงนำเสนอต่อคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงและ/หรือคณะอนุกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ในกรณีที่ธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานใหม่นั้นมีประเด็นทางด้านเครดิต สายงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการขออนุมัติตามแนวทางการอนุมัติสินเชื่อที่กำหนด

### กระบวนการเสนอธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่

1

นำเสนอธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ ประกอบกับวิเคราะห์ด้านกลยุทธ์ และความเสี่ยงโดยคำนึงถึง สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

2

การเห็นชอบ โดยผู้บริหารสายธุรกิจ

3

การเห็นชอบ โดย Chief Financial Officer หรือ Chief Governance Officer

4

การอนุมัติ โดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

5

หน่วยธุรกิจสื่อสาร ผู้เกี่ยวข้องและดำเนินการ



## การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ด้วยระบบการเงินมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและดำเนินชีวิตประจำวัน กลุ่มทีเอสโก้ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินจึงให้ความสำคัญต่อความสามารถในการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการสื่อสารกับลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องเมื่อเกิดสถานการณ์ไม่ปกติ เพื่อลดความตระหนกและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขสถานการณ์ โดยกำหนดเป็นหนึ่งในระบบการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญขององค์กร ใช้วิธีการบริหารแบบรวมศูนย์ มี Crisis Management Team ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่พิจารณาและอนุมัติการดำเนินการตามแผนงานในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉิน ภายใต้การนำเสนอและประเมินสถานการณ์ โดย Business Continuity Management Team ซึ่งประกอบด้วย ทีมงานที่รับผิดชอบการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ เช่น ทีมตอบสนองเหตุการณ์ฉุกเฉิน ทีมประเมินความเสียหาย ทีมเรียกคืนการดำเนินธุรกิจ ทีมจัดการการถูกโจมตีทางไซเบอร์ ตลอดจนทีมสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งรวมถึงหน่วยงานทางการ ลูกค้า ชุมชน ตลอดจนสื่อสาธารณะ เพื่อให้การจัดการสถานการณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มทีเอสโก้กำหนดการทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ โดยให้ประเมินความเสี่ยงสถานการณ์ไม่ปกติในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ โรคระบาด การถูกโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น และพิจารณาผลกระทบทั้งด้านการดำเนินธุรกิจ ความปลอดภัยของพนักงาน ลูกค้า และผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนความเสียหายต่อทรัพย์สินจากการประเมินความเสี่ยงนำไปสู่การกำหนดแผนฉุกเฉินรองรับด้านต่าง ๆ ซึ่งกำหนดวัตถุประสงค์ในการให้บริการความปลอดภัย การลดความสูญเสีย ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือผู้เกี่ยวข้องตามแต่ละสถานการณ์

หากเหตุการณ์ไม่ปกติส่งผลกระทบต่อพื้นที่ปฏิบัติการ กลุ่มทีเอสโก้กำหนดให้เรียกใช้ศูนย์ปฏิบัติการสำรอง พร้อมด้วยระบบสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงระบบรองรับการปฏิบัติการจากภายนอก (Work From Home) โดยมีการทดสอบเป็นประจำทุกปี สำหรับกรณีผู้ให้บริการภายนอกไม่สามารถให้บริการได้ กลุ่มทีเอสโก้กำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกของบริการที่มีนัยสำคัญต้องมีแผนฉุกเฉินรองรับการให้บริการแก่กลุ่มทีเอสโก้ หากไม่สามารถดำเนินการได้ กลุ่มทีเอสโก้จะพิจารณาเลือกผู้ให้บริการรายอื่นดำเนินการแทน เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะยังคงได้รับบริการอย่างต่อเนื่องจากกลุ่มทีเอสโก้

ในด้านความปลอดภัยของบุคคลและทรัพย์สิน กลุ่มทีเอสโก้กำหนดสอบทานความพร้อมเชิงป้องกันสำหรับอุปกรณ์และระบบที่สำคัญ (Preventive Maintenance) ประกอบกับแผนตอบสนองเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น ไฟไหม้ ไฟฟ้าดับ น้ำท่วม

โรคระบาด รวมถึงกำหนดให้มีแผนอพยพซึ่งมีการซักซ้อมเป็นประจำ และยังจัดทำประกันภัยที่ครอบคลุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภัยพิบัติทางธรรมชาติเพื่อรองรับผลกระทบหรือความเสียหายต่อองค์กร โดยมีมูลค่าทุนประกันรวมประมาณ 450 ล้านบาท นอกจากนี้ จากภัยทางไซเบอร์ที่ผู้ไม่หวังดีโจมตีช่องทางการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีปริมาณเพิ่มขึ้น กลุ่มทีเอสโก้จึงกำหนดแผนรองรับการถูกโจมตีทางไซเบอร์ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งมีการซักซ้อมเป็นประจำทั้งการซักซ้อมภายในและร่วมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อยกระดับความปลอดภัยภาคอุตสาหกรรมการเงิน

ในปี 2566 กลุ่มทีเอสโก้พบเหตุการณ์ไม่ปกติระดับไม่รุนแรง เช่น ระบบงานหยุดชะงักบางส่วน โดยสามารถดำเนินการตามแผนฉุกเฉิน ทำให้ไม่เกิดผลกระทบด้านความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ



## การกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูล แบบบูรณาการ



เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินในปัจจุบันต้องใช้ข้อมูลในการดำเนินการ รวมถึงใช้ในการวิเคราะห์เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแนวโน้มของภาคธุรกิจในปัจจุบันเริ่มเข้าสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven Organization) ด้วยเหตุนี้กลุ่มทิสโก้จึงตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านข้อมูล ทั้งในเรื่องของปริมาณของข้อมูล (Volume) ความหลากหลายของรูปแบบข้อมูล (Variety) ความเร็วของการเปลี่ยนแปลงในวงจรชีวิตข้อมูล (Velocity) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Veracity) เพื่อให้ความมั่นใจในคุณภาพของข้อมูล (Data Quality) ซึ่งรวมถึงความถูกต้องของข้อมูลวิเคราะห์ที่ใช้สำหรับการตัดสินใจ และทำความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าผ่านปัญญาประดิษฐ์ และนอกจากวิวัฒนาการและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปข้างต้น ในมุมมองของกฎเกณฑ์และกฎหมายก็ส่งผลให้การดำเนินการธุรกิจต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกัน

จากปัจจัยเหล่านี้ กลุ่มทิสโก้เชื่อว่าการสร้างการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance) ที่ดีเป็นงานที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมความแข็งแกร่งให้กับการกำกับดูแลข้อมูลโดยรวม ดังนั้น กลุ่มทิสโก้จึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการข้อมูล ทั้งในส่วนของ การดูแลรักษาความปลอดภัยและความพร้อมใช้งานของข้อมูล คุณภาพข้อมูล และการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลในระดับสูงสุด ให้สอดคล้อง ไม่ขัดต่อนโยบายหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยได้กำหนดให้มีโครงสร้างของคณะกรรมการกำกับดูแลข้อมูล ผู้ควบคุมข้อมูล และผู้ปฏิบัติงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล มีกระบวนการขอบเขตหน้าที่ กระบวนการดำเนินงาน ไปจนถึงกระบวนการวัดผลจากการกำกับดูแลข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการกำกับดูแลข้อมูลจากมาตรการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ เพียงพอกับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน สร้างความมั่นใจกับเจ้าของข้อมูลหรือลูกค้าที่มีต่อบริษัทในการดำเนินธุรกิจ



โดยในปี 2566 การกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารการจัดการข้อมูล (Data Governance and Data Management) ได้มีการดำเนินการดังนี้

## การดำเนินการจัดการข้อมูลเพิ่มเติมในปี 2566



ทบทวนปรับปรุง นโยบาย แนวปฏิบัติ และมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลข้อมูล เพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลองค์กรอย่างเหมาะสมกับแต่ละสายธุรกิจ ตั้งแต่การสร้าง การจัดเก็บ เผยแพร่ และการทำลายข้อมูล ให้เป็นมาตรฐาน และมั่นคงปลอดภัยเหมาะสมกับระดับชั้นข้อมูล ภายใต้หลักความจำเป็นในการรับรู้ข้อมูล (Need-to-Know Basis) และการอนุญาตการเข้าถึงข้อมูลตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (Least Privilege) ซึ่งมีการทบทวนทุก ๆ ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ



สร้างความตระหนักรู้และยกระดับความเข้าใจต่อแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลและการบริหารการจัดการข้อมูลแก่ผู้เกี่ยวข้องที่มีความเสี่ยงสูง และผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านการสัมมนา อบรมการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การสื่อสารผ่าน Social Network ขององค์กร และจัดให้มีการทดสอบความรู้ความเข้าใจต่อแนวปฏิบัติ (Compulsory Test) กับพนักงานทั้งหมด



มีการนำแนวปฏิบัติการกำกับดูแลข้อมูล และกำหนดมาตรฐานไปบังคับใช้ (Adoption) กับระบบงานต่าง ๆ ที่พัฒนาขึ้นใหม่ทั้งหมด รวมถึงตรวจทานการดำเนินการกับระบบที่มีสำคัญที่มีอยู่เดิมอย่างต่อเนื่องตามแผนงานที่เสนออนุมัติไว้ โดยมีการสรุปรายงานผลการกำกับดูแลข้อมูล ความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงานและผลจากการจัดการความเสี่ยงที่เชื่อมโยงกับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งระบบที่พัฒนาขึ้นใหม่และระบบที่มีอยู่ให้เป็นไปตามมาตรฐานควบคุมต่าง ๆ ต่อคณะกรรมการกำกับดูแลข้อมูลในทุกไตรมาส



สร้างและขยายประสิทธิภาพของการจัดการข้อมูลแบบรวมศูนย์ เพื่อง่ายต่อการจัดการ เปิดเสรีง่าย สะดวกต่อการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรการควบคุม โดยครอบคลุมการจัดเก็บคำอธิบายข้อมูล (Metadata) ให้เข้าถึงได้สะดวกภายใต้การควบคุมของผู้ดูแลข้อมูล การลบทำลายข้อมูล (Data Retention) และการตรวจสอบคุณภาพข้อมูล (Data Quality) รวมถึงการควบคุมการใช้งานและแชร์ข้อมูล เป็นต้น

## การดำเนินการรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลลูกค้า

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยดำเนินการเป็นส่วนหนึ่งของระบบการกำกับดูแลข้อมูล รวมถึงกำหนดกระบวนการและระบบงานควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยมีการทบทวนแนวปฏิบัติ ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับวิธีปฏิบัติงานของกลุ่มทิสโก้ ป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการละเมิดการใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการให้ข้อมูลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีแผนรองรับกรณีเกิดเหตุละเมิดข้อมูล (Data Breach Response Plan) เพื่อเป็นกลไกป้องกันและบรรเทาความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดเหตุละเมิดข้อมูล

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังได้มีการจัดทำวิธีปฏิบัติการประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Impact Assessment: DPIA) เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถทำการประเมินผลกระทบและความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น จากการนำข้อมูลส่วนบุคคลมาประมวลผลอย่างไม่เหมาะสม หรืออาจทำให้เกิดผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สามารถกำหนดมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสมและลดโอกาสหรือความรุนแรงที่จะเกิดผลกระทบได้

### ตัวอย่างแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- การเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
- การขอความยินยอม
- การจัดการสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- การกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
- การเก็บ ระยะเวลาในการเก็บ และการทำลายข้อมูล
- การประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- การจัดการกรณีเกิดเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

## การดำเนินการเพิ่มเติมในปี 2566

- ทบทวนปรับปรุง แนวปฏิบัติ ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับวิธีปฏิบัติงานของกลุ่มทิสโก้
- การดูแลและคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ในปี 2566 กลุ่มทิสโก้ไม่มีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างมีนัยยะสำคัญ



# ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์



ในปัจจุบัน ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ที่มีการใช้งานภายในองค์กรได้กลายเป็นสินทรัพย์ที่มีความสำคัญมากต่อการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจด้านการเงินการธนาคาร รวมถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ถือเป็นความเสี่ยงที่ภาคการเงินการธนาคารต้องให้ความสำคัญ จากรูปแบบการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยหลากหลายรูปแบบมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ และเป็นการสร้างโอกาสทางธุรกิจและความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน



ด้วยเหตุนี้ กลุ่มทิสโก้จึงให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจนและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล มุ่งเน้นไปที่การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารและควบคุมความเสี่ยงทั้งในเชิงการป้องกัน (Preventive) การตรวจจับ (Detective) และการตอบสนอง (Response) ต่อภัยคุกคามด้านไซเบอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการนำมาตรการควบคุมที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ ISO/IEC 27001 และ NIST Cybersecurity Framework มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ให้สามารถใช้บริการได้ปลอดภัย

## IDENTIFY

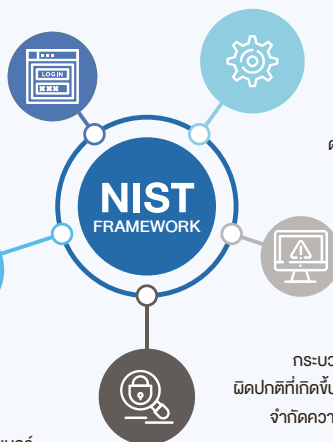
การระบุ ทำความเข้าใจ และวิเคราะห์ว่ามีระบบงาน ทรัพย์สินหรือข้อมูลใดที่มีความเสี่ยง และอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานหากเกิดการโจมตีทางไซเบอร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการความเสี่ยง และจัดลำดับความสำคัญในการดูแลรักษา

## PROTECT

การวางมาตรฐาน ควบคุม ป้องกัน และรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

## DETECT

การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการตรวจจับเหตุการณ์ผิดปกติ เพื่อสามารถตรวจจับเหตุการณ์การโจมตีทางไซเบอร์ได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา



## RECOVERY

การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการฟื้นฟูระบบ ให้กลับสู่ภาวะปกติ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

## RESPOND

การกำหนดขั้นตอนและกระบวนการรับมือกับเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น เพื่อควบคุมสถานการณ์ จำกัดความเสียหาย วิเคราะห์สาเหตุ และหาวิธีป้องกัน

NIST Cybersecurity Framework



ISO/IEC 27001 Framework

กลุ่มทิสโก้ยังได้มีการจัดโครงสร้างองค์กรภายในให้มีธรรมาภิบาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) ที่ดี โดยมีการกำหนดโครงสร้างและกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างชัดเจนและเหมาะสม ตั้งแต่ระดับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงที่ให้ความสำคัญในการผลักดันและยกระดับการบริหาร

ความเสี่ยง รวมถึงมีการนำหลักการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ 3 ระดับ (Three Lines of Defense) มาใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานและการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างมีระบบและมีความต่อเนื่อง โดยมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ดังนี้

#### การป้องกันความเสี่ยงระดับที่ 1 (1<sup>st</sup> Line of Defense)

ได้แก่หน่วยงานผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศภายในองค์กร

#### การป้องกันความเสี่ยงระดับที่ 2 (2<sup>nd</sup> Line of Defense)

ได้แก่ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยง กำกับดูแล และติดตามการบริหารจัดการความเสี่ยงในภาพรวมขององค์กรโดยครอบคลุมทั้งการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk) และการบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operation Risk)

#### การป้องกันความเสี่ยงระดับที่ 3 (3<sup>rd</sup> Line of Defense)

ได้แก่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบเพื่อสอบทานการปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระครอบคลุมถึงการปฏิบัติงานและการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างวัฒนธรรมด้านความเสี่ยงจากภัยทางไซเบอร์ภายในองค์กรด้วยการสร้างความตระหนักรู้ต่อกฎความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security Swareness) โดยเน้นที่กลุ่มเป้าหมาย 4 กลุ่ม ได้แก่



#### คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง :

ให้ความสำคัญในเรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง โดยมีการเข้าร่วมการฝึกอบรมในหลักสูตร IT Security Awareness Training ประจำปีสำหรับผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ผู้บริหารรับทราบและเข้าใจรูปแบบและเทรนด์การโจมตีทางไซเบอร์ใหม่ ๆ ที่ซับซ้อนและหลากหลายเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนนโยบายและมาตรการในการจัดการกับความเสี่ยงและการโจมตีทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



### พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ :

พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงได้มีการเข้าร่วมการจัดซ้อมแผนรับมือการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Drill Exercise) ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยมีการจำลองเหตุการณ์โจมตีทางไซเบอร์แบบเสมือนจริง ทั้งที่จัดขึ้นภายในองค์กร และสถาบันภายนอก เช่น ศูนย์ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคการธนาคาร สมาคมธนาคารไทย (TB-CERT: Thailand Banking Sector Computer Emergency Response Team) เพื่อยกระดับความร่วมมือและความเข้าใจในระดับอุตสาหกรรมการเงิน เพื่อทดสอบและซักซ้อมแนวปฏิบัติที่ใช้ในการตอบสนองต่อเหตุโจมตี (Incident Response Plan) และเพื่อเป็นการยกระดับความพร้อมในการรับมือกับเหตุโจมตีทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นกับกลุ่มทิสโก้



### พนักงานของกลุ่มทิสโก้ :

พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมและการให้ความรู้ในเรื่องการรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ และความรู้ด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ใหม่ ๆ ผ่านสื่อการเรียนรู้ทั้งรูปแบบของ E-Learning โปสเตอร์ Infographic และการอบรมที่เกี่ยวกับมาตรฐานสากลด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้เกิดความปลอดภัยในผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของกลุ่มทิสโก้ นอกจากนี้ พนักงานทุกคนได้เข้าร่วมทดสอบ Phishing Drill โดยการส่ง Phishing Email ปลอมให้กับพนักงานทุกคนเพื่อเป็นการทดสอบวิธีการรับมือในสถานการณ์จริง ซึ่งผลการทดสอบพบว่าพนักงานมีความตระหนักรู้ และสามารถตอบสนองต่อ Phishing Email ในองค์กรได้อย่างถูกต้อง



### ลูกค้า :

กลุ่มทิสโก้ได้มีการให้ความรู้และสร้างการตระหนักรู้ต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงวิธีการทำธุรกรรมทางออนไลน์อย่างปลอดภัยให้แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางการสื่อสารหลักที่หลากหลายของกลุ่มทิสโก้ เช่น หน้าเว็บไซต์ หรือสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ามีความตระหนักรู้และสามารถรับมือกับการหลอกลวงและภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่แพร่หลายอยู่ในปัจจุบันได้



จากการประเมินและตรวจสอบในปี 2566 ไม่พบเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า การสูญหาย การแก้ไขปลอมแปลงข้อมูล รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง



# สังคม

SOCIAL

## การธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)



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

การดำเนินธุรกิจ จะมี 3 ส่วนที่หากเรานำมาบรรจบกันได้ จะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ ประการแรก คือ ความเชี่ยวชาญชำนาญ ในธุรกิจที่เราทำ ประการที่สอง ความมี Passion ของคนในองค์กร ที่ต้องการตอบโจทยลูกค้าและสังคม และประการที่สาม คือ ความต้องการของสังคม ที่ปัจจุบันเราพบว่า มีหลายปัญหาที่เราสามารถใช้ความเชี่ยวชาญของเราเข้ามาช่วยได้ ผ่านการดำเนินการโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการปลดหนี้มีออม โครงการให้ความรู้ทางการเงิน ที่ตอบโจทยปัญหาหนี้สินภาคครัวเรือนสูง หรือโครงการ TISCO Smart Retirement ที่ตอบโจทยการสร้างความพร้อมในการดูแลตนเองในสังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) เป็นต้น



ศักดิ์ชัย พิชะพัฒน์ | CEO



## การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า



กลุ่มทิสโก้มีเป้าหมายหลักในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจอย่างแท้จริง โดยผลานความร่วมมือกับองค์กรพันธมิตรชั้นนำของประเทศในการคิดค้น และนำเสนอผลิตภัณฑ์ รวมถึงบริการทางการเงินที่เหมาะสม คุ่มค่า และเพิ่มโอกาสหรือทางเลือกที่ดีให้ลูกค้า เน้นการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ และบริการที่ชัดเจนรวมถึงเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจของลูกค้า ตามข้อกำหนดของกฎหมาย เป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ทำให้ลูกค้าไว้วางใจ และมั่นใจในการใช้บริการมาอย่างยาวนาน

โดยแนวทางการนำเสนอผลิตภัณฑ์ กลุ่มทิสโก้ส่งเสริมให้พนักงานที่เป็นแนวหน้า (Frontline) รับฟังลูกค้า ทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ด้วยความใส่ใจ (Empathy) ที่เป็นหนึ่งในค่านิยมองค์กร ส่งเสริมให้พนักงานทำความเข้าใจลูกค้าในเชิงลึก เพื่อให้เห็นว่าลูกค้ารู้สึกอย่างไรและต้องการอะไร เห็นถึงต้นตอของปัญหาและสามารถช่วยแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างตรงจุด ทั้งนี้กลุ่มทิสโก้มุ่งมั่นที่จะเป็น Financial Lifetime Partner ของลูกค้า อยู่เคียงข้างลูกค้าตลอดทุกช่วงเวลาของชีวิต นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม



## Financial Lifetime Partner ที่ปรึกษาทางการเงินทุกช่วงเวลาของชีวิต



ลูกค้าบุคคล

กลุ่มทิสโก้ มุ่งเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่ตอบโจทยลูกค้าแบบองค์รวมอย่างครบวงจร (One Stop Service) โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และมีแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับแนวโน้มประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างต่อเนื่อง ผ่านการเพิ่มสาขาของสหกรณ์เงินสิ่งได้ และการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ อาทิ การให้บริการขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวม ประกันชีวิตและสุขภาพจากหลากหลายบริษัทในจุดเดียว (Open Architecture) ผ่านทางแอปพลิเคชัน TISCO My Wealth รวมถึงร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความโดดเด่นในแต่ละประเภท (Best in Class) นำเสนอแก่ลูกค้า โดยมุ่งเน้นถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ



ลูกค้า SME

Financial Solution ที่พร้อมรองรับทุกการเติบโตของลูกค้าผู้ประกอบการ SME ที่ดำเนินงานผ่านแนวคิด “ช่วยเหลือและสนับสนุนด้วยความเข้าใจ” โดยให้บริการสนับสนุนเงินทุนแก่ผู้ประกอบการ SME ในการเตรียมความพร้อม การขยาย การปรับปรุงประสิทธิภาพ และยกระดับมาตรฐานการจัดการของผู้ประกอบการ SME เป็นตัวช่วยในการบริหารสภาพคล่องทางการเงินและจัดการกับกระแสเงินสดให้เป็นเรื่องง่าย สามารถผ่อนชำระให้สอดคล้องกับกระแสรายได้ตามการเติบโตของธุรกิจ ซึ่งปัจจุบัน ธนาคารทิสโก้ ได้ให้บริการสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการ SME 5 ประเภท คือ

- สินเชื่อธุรกิจ SME
- สินเชื่อซัพพลายเชน
- สินเชื่อเช่าซื้อรถบรรทุก
- สินเชื่อจำนำทะเบียนรถบรรทุก
- สินเชื่อเพื่อผู้จำหน่ายรถยนต์



ลูกค้า Corporate

Total Solution ที่มีความพร้อมด้วยประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ธนาคารที่มีความชำนาญในแต่ละด้าน ทั้งทีมวางกลยุทธ์ ทีมวิเคราะห์ ทีมสินเชื่อ และทีมวางนิชชองกิจ ภายใต้การบริหารงานที่มีการให้ความร่วมมือกันจากทีมงานต่าง ๆ รวมถึงการทำงานร่วมกับลูกค้าอย่างทุ่มเท จริงใจ เพื่อให้มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง สามารถตอบโจทยลูกค้าและแก้ปัญหให้กับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็ว และคล่องตัวอย่างครบวงจร ทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นและไว้วางใจทิสโก้ในระยะยาวแบบ Lifetime Partner และด้วยการบริหารงานในแบบ Total Solution ช่วยให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์และเหตุการณ์ในแต่ละช่วง ทำให้สิ่งที่นำเสนอให้กับลูกค้านั้น ถูกวิเคราะห์และออกแบบมาให้กับลูกค้ารายนั้นโดยเฉพาะจริง ๆ ในรูปแบบ ‘Customize’ ที่มีการนำเสนอให้กับลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น ไม่ใช่รูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีอยู่

## การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มทิสโก้มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมและตรงความต้องการของลูกค้า โดยนำข้อมูลการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า รวมถึงพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า มาวิเคราะห์ สุ่มสำรวจความต้องการผลิตภัณฑ์ของลูกค้า อุปสรรคและปัญหาจากการใช้งานผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของกลุ่มทิสโก้ในปัจจุบัน (Customer Pain Point) เพื่อให้สามารถออกแบบผลิตภัณฑ์และพัฒนาคุณภาพของการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

ในปี 2566 กลุ่มทิสโก้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ด้วยความมุ่งมั่นตามเจตนารมณ์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centricity) กลุ่มทิสโก้ยังคงเดินหน้าพัฒนาเทคโนโลยีและรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่หลากหลาย ควบคู่ไปกับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้านั้นได้รับการออกแบบมาเพื่อมุ่งเน้นการบริการของกลุ่มทิสโก้ในด้านส่วนผสมทางการตลาดหรือกลยุทธ์ทางการตลาด (Touch Points) ประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ เวลาในการให้บริการ การส่งเสริมการขาย และช่องทางให้บริการต่าง ๆ เช่น สาขา, Call Center, แอปพลิเคชัน และ Line โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างของลูกค้าทั้งสิ้น 10,118 คนจากกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ได้แก่ 1. สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (Hire Purchase) 2. สินเชื่อจำนำทะเบียน (Loan Against Auto License) 3. กองทุนรวม (Mutual Fund) 4. เงินฝาก (Deposit) และ 5. บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (Securities Brokerage) 6. สินเชื่อเช่าซื้อรถมอเตอร์ไซค์

โดยสรุปคะแนนความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มทิสโก้ประจำปี 2565  
เท่ากับ 8.9 จากเป้าหมาย 8/10 และ Net Promoter Score (NPS) อยู่ที่ 50

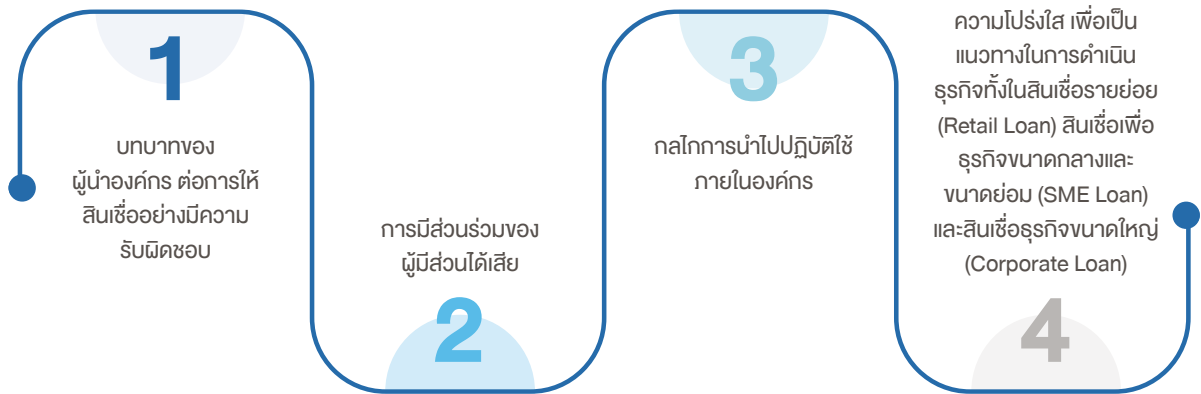


ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ผลการสำรวจ ประจำปี 2566	เป้าหมายปี 2566-2569
เป้าหมาย NPS	50	45
คะแนนความพึงพอใจ	8.9/10	8/10

โดยกลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาจากการสำรวจความพึงพอใจ และส่งต่อข้อเสนอแนะที่ได้รับให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำไปพิจารณา ปรับปรุงและนำมาวัดผลในปีถัดไป เพื่อให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับการบริการที่ดียิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจและความประทับใจต่อลูกค้า ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริม “การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับลูกค้า” ตามแนวทางการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้

## การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ (Responsible Financial Service)

ในฐานะตัวกลางทางการเงินที่ทำหน้าที่จัดสรรเงินทุนให้แก่ภาคธุรกิจและภาคประชาชน กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่ออย่างรอบคอบ ระมัดระวัง เพื่อลดความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และได้กำหนดนโยบายการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Lending Policy) ไว้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารและพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล อันเนื่องมาจากการให้สินเชื่อ โดยมีสาระสำคัญครอบคลุมใน 4 ประเด็น



กลุ่มทิสโก้พิจารณาทบทวนและปรับปรุงแนวนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Responsible Lending Policy) โดยผนวกรวมประเด็นความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเข้าเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการพิจารณาสินเชื่อ ตลอดจนมีการกำหนดประเภทของสินเชื่อที่กลุ่มทิสโก้ไม่ให้การสนับสนุน (Exclusion List/Prohibited List) แก่ลูกค้าทั้งบุคคลและองค์กรที่มีกิจกรรมทางธุรกิจผิดกฎหมาย ดังนี้



ทั้งนี้ ภายหลังจากอนุมัติสินเชื่อมีกระบวนการติดตามการใช้จ่ายเงินสินเชื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการขอวงเงินสินเชื่อ มีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่กำหนด และมีการพิจารณาทบทวนสินเชื่อและการติดตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีกลไกควบคุมและติดตามการดำเนินงานที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยง โดยให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับภาคธุรกิจที่มีความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในระดับสูง หรือมีประเด็นอ่อนไหวเป็นพิเศษ (Highly Sensitive Sector)



## สินเชื่อรายย่อย (Retail Loan)

กลุ่มทิสโก้ดำเนินธุรกิจด้วยความตระหนักถึงการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ (Responsible Financial Service) อย่างต่อเนื่อง และให้การสนับสนุนนโยบายจากภาครัฐในการร่วมแก้ปัญหาหนี้เกินตัวของภาคครัวเรือน (Responsible Lending Directive: RLD) โดยให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชน การให้สินเชื่อที่คำนึงถึงประโยชน์และให้เป็นธรรมต่อลูกค้า เพื่อผลักดันให้มีการนำหนี้ในระบบกลับสู่ระบบ นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้มีแนวปฏิบัติในการลดปัญหาหนี้ภาคครัวเรือน (Household Debt) โดยให้ความสำคัญต่อการพิจารณาสินเชื่อควบคู่กับการพิจารณารายได้คงเหลือหลังการชำระหนี้ของลูกค้าแล้ว ยังมีเงินเหลือพอที่จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่ลำบาก (Affordability) อย่างไรก็ดี กลุ่มทิสโก้กำหนดแผนในการดำเนินการ ดังนี้

### 1

#### พิจารณาทบทวนและปรับปรุงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ

- 1.1 การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาวงเงินสินเชื่อที่สอดคล้องกับศักยภาพในการชำระหนี้ของลูกค้ารายย่อยอย่างเหมาะสม
- 1.2 การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งต่อลูกค้าและกลุ่มทิสโก้ โดยไม่กระตุ้นการก่อหนี้เกินความจำเป็น
- 1.3 การให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ภายใต้ข้อกำหนดเงื่อนไขและกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยกำหนดให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติ เพื่อให้กระบวนการพิจารณาสินเชื่อเป็นไปตามข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย ข้อกำหนดของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) และกฎระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้อง ควบคู่กับการดำเนินการตามหลักการรู้จักตัวตนของลูกค้า (Know Your Customer: KYC) เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากลุ่มทิสโก้ไม่ได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการกระทำผิดกฎหมายหรือสร้างผลกระทบในเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญ

### 2

#### ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

โดยกลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงข้อกำหนดและข้อปฏิบัติที่ถูกต้อง

### 3

#### จัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินอย่างต่อเนื่องกับลูกค้า และประชาชนทั่วไปที่สนใจ



## มาตรการแก้หนี้ที่ยั่งยืน

กลุ่มทิสโก้มุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนช่วยในการแก้ปัญหาหนี้สินเรื้อรังของคนไทย และเข้าใจความยากลำบากในการปลดภาระหนี้และความซับซ้อนของการบริหารจัดการการเงิน มากไปกว่านั้น ด้วยผลกระทบจากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้ลูกค้ารายย่อย ไม่สามารถดำเนินธุรกิจหรือประกอบอาชีพได้ตามปกติ และกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ กลุ่มทิสโก้จึงออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ในการบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว ดังนี้



### สินเชื่อเงินกู้ ประเภทจำนำทะเบียนรถ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

- ปรับลดค่างวด ขยายระยะเวลาผ่อนชำระให้สอดคล้องกับความสามารถของลูกค้า เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนอย่างยั่งยืนในระยะยาว
- หากลูกค้าได้รับผลกระทบจนไม่สามารถชำระหนี้ได้ สามารถรับความช่วยเหลือโดยคืนรถ หากราคาขายรถต่ำกว่าภาระหนี้ ธนาคารจะพิจารณาปรับลดภาระหนี้ส่วนที่เหลือตามความเหมาะสม

### สินเชื่อที่อยู่อาศัย

- ปรับลดค่างวด ขยายระยะเวลาผ่อนชำระให้สอดคล้องกับความสามารถของลูกค้า เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนอย่างยั่งยืนในระยะยาว

## เงื่อนไขการเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้ที่ยั่งยืน

- ลูกค้าต้องให้ข้อมูลที่เป็นจริงทุกประการพร้อมแสดงหลักฐาน/ข้อมูลว่าได้รับผลกระทบ และหลักฐาน/ข้อมูลพิสูจน์ศักยภาพแก่ธนาคาร
- ต้องมีคุณสมบัติตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด
- รถยนต์ยังอยู่ในสภาพเรียบร้อย และสามารถใช้งานได้ตามปกติ (สำหรับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และสินเชื่อเงินกู้ ประเภทจำนำทะเบียนรถ)
- กรณีสินเชื่อประเภทวงเงินหมุนเวียน ธนาคารอาจพิจารณาระงับการใช้จ่ายเงินหรือยกเลิกวงเงินที่มีอยู่ในระหว่างปรับปรุงโครงสร้างหนี้

การพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกค้าแต่ละรายเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด โดยธนาคารจะพิจารณาจากผลกระทบที่ลูกค้าได้รับ รวมทั้งข้อมูล เอกสารประกอบที่ลูกค้านำเสนอ และธนาคารจะเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้และความเสี่ยงของลูกค้าต่อไป สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.tisco.co.th/th/support-3.html>

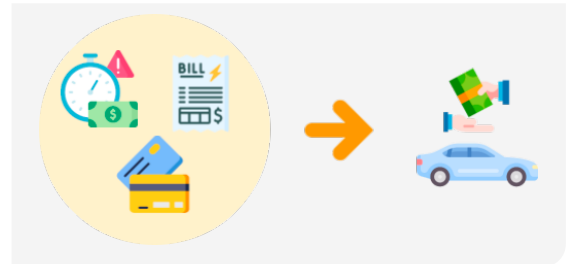
ทั้งนี้ ในปี 2566 กลุ่มทิสโก้ได้ดำเนินการตามมาตรการแก้หนี้ที่ยั่งยืน โดยให้ความช่วยเหลือลูกค้า รวม 4,408 สัญญา

## โครงการรวมหนี้ Debt Consolidation

เพื่อเป็นทางเลือกให้ลูกค้าในการบริหารจัดการภาระหนี้ กลุ่มทิสโก้ได้จัดให้มีโครงการรวมหนี้ โดยลูกค้าสามารถใช้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อของกลุ่มทิสโก้ เพื่อนำเงินไปปิดภาระหนี้ที่อาจมีอยู่จากหลากหลายแหล่งเงินกู้ และมีอัตราดอกเบี้ยที่สูง ผ่านการใช้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ สินเชื่อโฉนดแลกเงิน และสินเชื่อสวัสดิการเพื่อพนักงานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยในปี 2566 ที่ผ่านมามีลูกค้าได้เข้าร่วมโครงการ 5,797 ราย รวมจำนวนเงินกว่า 1,450 ล้านบาท

### รวมหนี้เป็นก้อนเดียว ที่สมหวัง เงินสั่งได้

ธนาคารทิสโก้ร่วมกับ "สมหวัง เงินสั่งได้" ได้นำเสนอบริการรวมหนี้เป็นก้อนเดียวที่สมหวัง โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้ารวมหนี้บัตรเครดิตทั้งหมด หรือภาระหนี้ต่าง ๆ ด้วยสินเชื่อรถ ไม่ว่าลูกค้าจะมีรถมอเตอร์ไซค์ รถเก๋ง กระบะ หรือรถตู้ ต้องการเปลี่ยนรถให้เป็นเงินก้อน ช่วยปลดภาระหนี้ เอาไปปิดยอดหนี้ดอกเบี้ยแพง เลือกระยะเวลาการผ่อนชำระได้ ผ่อนสั้นก็หมดไว ผ่อนยาวก็สบายใจ มีรถไว้ขับเหมือนเดิม โดยเป้าหมายของบริการนี้ คือการช่วยให้ลูกค้าสามารถผ่อนชำระหนี้ไม่หนักเกินไป ทั้งนี้ขอระบบ หนี้บัตรเครดิตจ่ายทีเดียวเพื่อให้ง่ายต่อการจบหนี้ เป็นประโยชน์สำหรับคนที่ต้องการปิดหนี้สินรุงรังให้เหลือหนี้ก้อนเดียว ช่วยให้ลูกค้าวางแผนชีวิตการเงินได้ และวางแผนปลดหนี้ได้ไวขึ้นอีกด้วย



### แผนงานความช่วยเหลือปี 2567

ธนาคารทิสโก้ยังคงมีมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ โดยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อสอดคล้องตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) โดยเสนอขณะ Pre-Emptive DR (ก่อนเป็น NPL) และเสนอในกลุ่มที่ (NPL) ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า (Affordability) และคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (Residual Income) ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกค้าอย่างเต็มที่ รวมทั้งไม่ซ้ำเติมลูกหนี้ที่ประสบปัญหาในการชำระหนี้ ซึ่งการช่วยเหลือเป็นไปตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด

### สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ (Corporate Loan) และสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME Loan)

กลุ่มทิสโก้ให้การสนับสนุนสินเชื่อธุรกิจที่มีเป้าหมายสำคัญของการดำเนินธุรกิจเพื่อมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN Sustainable Development Goals) และการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-Carbon Economy) จึงให้ความสำคัญในการให้การสนับสนุนด้านสินเชื่อแก่กลุ่มธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ตามรายละเอียดในหัวข้อสิ่งแวดล้อม

## เกษียณอย่างมั่นคงและมั่งคั่ง ในสังคมยุค Aging Society

ช่วงต้นปี 2566 ทิสโก้ได้เปิดตัว Mastery Model โปรแกรมที่ธนาคาร ทิสโก้พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้เจ้าหน้าที่ธนกิจบุคคล (Relationship Manager: RM) นำไปใช้สำหรับวางแผนการเงินเพื่อการเกษียณให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ครอบคลุม ทั้งกองทุน ประกัน และเงินฝาก เพื่อช่วยให้ลูกค้าวางแผนการเงิน ได้ตามเป้าหมายทั้งในปัจจุบัน และวางแผนการเงินเพื่อการเกษียณ ตลอดจนสามารถช่วยวางแผนมรดกให้แก่ทายาทได้อีกด้วย นอกจากนี้ ลูกค้าธนกิจบุคคลแล้ว กลุ่มทิสโก้ยังมีช่องทางการให้คำปรึกษาทางการเงิน ผ่านทางเจ้าหน้าที่สาขาสมหวัง เงินสั่งได้ที่สามารถ ให้คำแนะนำด้านการเงินและแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันได้เช่นกัน

ทั้งนี้ การให้บริการที่ปรึกษาทางการเงินของทิสโก้ในปัจจุบัน จะ มุ่งเน้นไปในรูปแบบ Hybrid Advisory ซึ่งเป็นบริการที่ผสมผสาน ระหว่างจุดแข็งของ ‘บุคลากรที่มีคุณภาพ’ ควบคู่ไปกับการใช้ ‘เทคโนโลยี’ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด โดยการแนะนำ ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมนั้น กลุ่มทิสโก้ได้สนับสนุนให้พนักงานทำความเข้าใจอย่างครบถ้วนรอบด้านจากมุมมองของลูกค้า พิจารณาจาก มุมมองด้านการสร้างความมั่นคงและมั่งคั่ง รวมถึงความเสี่ยงที่สำคัญในด้านต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ประกอบไปด้วย

- **ด้านแผนการเงิน :** เพื่อให้แผนการเงินในอนาคตของลูกค้าเป็นไปตามแผน ไม่สะดุดหยุดลงจากเหตุไม่คาดฝัน
- **ด้านทรัพย์สิน :** เพื่อให้ทรัพย์สินที่ลูกค้าสร้างขึ้นได้รับความคุ้มครองให้ยั่งยืนคงอยู่กับลูกค้า
- **ด้านหนี้สิน :** เพื่อให้มั่นใจว่าภาระหนี้จะไม่ตกเป็นภาระให้คนในครอบครัวอันเป็นที่รัก
- **ด้านสุขภาพ :** พื้นฐานสำคัญในการดำรงอยู่ เสมือนทุนทรัพย์ที่ช่วยในการปกป้องความเสี่ยงทั้ง 3 ด้านข้างต้น

ทิสโก้เชื่อว่าการทำงานร่วมกันระหว่างเทคโนโลยีและบุคลากร ทำให้ ทิสโก้มีความสามารถในการเข้าใจลูกค้า และสามารถประเมินความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความคุ้มครองให้ลูกค้าดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพทั้งลูกค้าและครอบครัว สร้างความไว้วางใจ และเชื่อมต่อกับลูกค้าในระดับที่มากขึ้น จะทำให้เกิดประสบการณ์การ ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพและมีความหมายต่อลูกค้าได้มากที่สุด

อีกหนึ่งความโดดเด่นที่ยืนยันถึงความเป็นผู้นำด้าน Advisory House คือ การนำความรู้จากคลังข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมด เกี่ยวกับการวางแผนการเงินการลงทุน ผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการหนี้ การบริการที่หลากหลาย สื่อสารไปยังกลุ่มลูกค้าและกลุ่มคนทั่วไป ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ เจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่ประจำสาขา ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Contact Center) เว็บไซต์ธนาคาร และเว็บไซต์แต่ละหน่วยงาน ธุรกิจในกลุ่มทิสโก้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญที่ต้องการได้ นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ อาทิ LINE Official Account เพจบุ๊กแฟนเพจ TISCO รวมถึง Youtube "TISCO Fun(d) Station" เพื่อเป็นสื่อกลาง สำหรับสื่อสารข้อมูลความรู้ การวางแผนทางการเงิน อัปเดตข่าวสาร สถานการณ์ และข้อมูลในเชิงไลฟ์สไตล์ตอบโจทย์การใช้ชีวิตของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม พร้อมแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ของทิสโก้ รวมถึงการตอบคำถามและแจ้งข้อมูลให้ลูกค้า โดยสื่อสารในลักษณะที่สามารถโต้ตอบกันได้ สื่อกลางเดียวกัน (Two-Way Communication) ควบคู่กับการจัดให้มีช่องทางการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามได้โดยตรงผ่านเจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่ประจำสาขา ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Contact Center) สื่อสังคม เว็บไซต์ ธนาคาร และเว็บไซต์ธุรกิจในกลุ่มทิสโก้ โดยในปี 2566 ไม่พบการร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาด



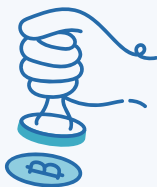
## ผู้นำด้านการบริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ตั้งแต่การก่อตั้งบริษัทในปี 2512 ทิสโก้เล็งเห็นความสำคัญของความมั่นคงทางการเงินหลังการเกษียณอายุ และจะหาอย่างไรให้ประชาชนสามารถเติบโตไปพร้อม ๆ กับภาคธุรกิจและเศรษฐกิจของประเทศไทย จึงเกิดเป็นการริเริ่มและผลักดันการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยทิสโก้ได้มุ่งเน้นการให้บริการบริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในระยะยาวแก่สมาชิกของกองทุน อีกทั้งความเป็นเลิศในคุณภาพการบริการ มีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง และมีความทันสมัย จึงสามารถคงความเป็นผู้นำในธุรกิจการจัดการบริหารเงินภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์ ทำให้ทิสโก้ยังคงครองตำแหน่งบริษัทจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพชั้นนำที่มีบริษัทนายจ้างให้ความไว้วางใจมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งของประเทศจนถึงปัจจุบัน และในปี 2566 บลจ.ทิสโก้ได้รับ 2 รางวัลจาก 2 สถาบันชั้นนำ ได้แก่ รางวัล Best of the Best Award ประเภท Thailand — Best Pension Fund Manager จาก Asia Asset Management และรางวัล Decade of Excellence Provident Fund Management ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 จาก Global Banking and Finance Review จากการบริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้อย่างยอดเยี่ยม การันตีความเป็นผู้นำอันดับ 1 โดยสามารถรักษามาตรฐานการบริหารผลตอบแทนที่ดีที่สุดมาเสมอ



**บริษัทจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพรายแรก**  
**มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ**  
**มากกว่า 54 ปี**

**หนึ่งในบริษัทที่มีสินทรัพย์ภายใต้การบริหารสูงสุด**  
**ขนาดกองทุนสำรองเลี้ยงชีพภายใต้การจัดการ**  
**มากกว่า 262,000 ล้านบาท**

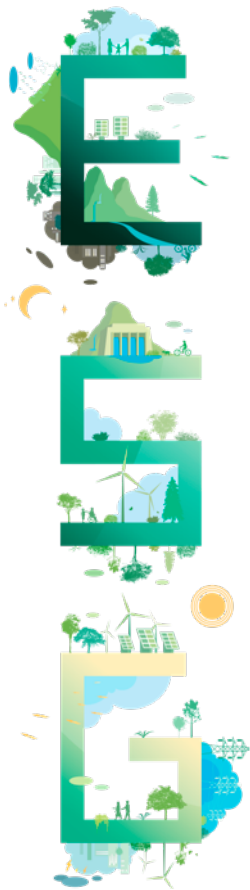


**มีลูกค้าที่ไว้วางใจเลือกให้บริหารกองทุนมากที่สุด**  
**จำนวนบริษัทนายจ้างกว่า 5,200 บริษัท**  
**จำนวนสมาชิกกว่า 573,000 ราย**

ข้อมูลจากสมาคมบริษัทจัดการลงทุน (AIMC) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566

## บลจ.ทิสโก้-การลงทุนอย่างยั่งยืน

บลจ.ทิสโก้ ยังคงมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการลงทุนอย่างรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียด้วยกรอบมุมมองด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social, and Governance: ESG) เข้าเป็นส่วนหนึ่งในการให้คำปรึกษาด้านการลงทุนและการตัดสินใจ เพื่อร่วมป้องกันและบรรเทาผลกระทบเชิงลบ ตลอดจนเสริมสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม



จากความต้องการและความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นจากผู้มีส่วนได้เสียต่อแนวทางการดำเนินธุรกิจรวมไปถึงการลงทุนอย่างยั่งยืน บลจ.ทิสโก้ จึงมุ่งเน้นที่จะบริหารจัดการลงทุนภายใต้แนวคิด “Universal Investor” ด้วยความเชื่อที่ว่า ภาพรวมของระบบเศรษฐกิจที่ดี ย่อมนำไปสู่มูลค่าอนาคตที่สูงขึ้นของพอร์ตการลงทุนที่มีการกระจายความเสี่ยงที่เหมาะสม ไม่เพียงแต่มุ่งเน้นเพียงกำไรรายบริษัทหรือรายอุตสาหกรรม แต่ยังให้ความสำคัญต่อการลงทุนที่สร้างผลตอบแทนและส่งผลกระทบเชิงบวกต่อโลกและสังคม (Impact Investing)

แนวคิดคุณค่าร่วม (Shared Value) เป็นแนวคิดการทำธุรกิจที่รวมเอาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสังคมและระบบเศรษฐกิจที่บริษัทดำเนินธุรกิจอยู่มาเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของผู้มีส่วนได้เสีย เป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน 17 ประการ จึงเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในการกำหนดแนวทางดำเนินธุรกิจของบริษัทจดทะเบียน

ด้วยเหตุนี้ ผู้จัดการกองทุนจึงได้นำเป้าหมายพัฒนาอย่างยั่งยืนเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาการลงทุนโดยการสร้างสมดุลระหว่างผลตอบแทนการลงทุนที่คาดหวัง (Financial Outcomes) และผลตอบแทนการลงทุนที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Non-Financial Outcomes) ซึ่งในที่นี้หมายถึงการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม ที่ปกติมักใช้เวลากว่าจะเริ่มผลิตดอกออกผล การลงทุนที่มีระยะเวลาการลงทุนที่ค่อนข้างยาว มีความเหมาะสมกับนโยบายการลงทุนสำหรับลูกค้ากลุ่มกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งเป็นนโยบายการลงทุนที่ บลจ.ทิสโก้ มีความเชี่ยวชาญ

ตัวอย่างต่อไปนี้เป็นโอกาสในการสร้างแนวคิดคุณค่าร่วมที่ บลจ.ทิสโก้ สะท้อนออกมาผ่านการลงทุนและการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามแต่ละเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน

### SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

- พัฒนาสินค้าและบริการ เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม
- ปรับปรุงและยกระดับห่วงโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพ และใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- พัฒนากักขะ สร้างโอกาส และยกระดับ Productivity ของพนักงานในองค์กร
- ลงทุนในโครงการต่าง ๆ ในอนาคตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



ที่มา : United Nations Global Compact, KPMG International

### SDG 1: ยุติความยากจนทุกรูปแบบในทุกที่

- สนับสนุน/ส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียน สร้างอาชีพให้กับคนในชุมชนท้องถิ่นที่บริษัทจดทะเบียน ไปดำเนินธุรกิจอยู่
- ริเริ่มในการพัฒนาหรือจัดให้มีทางเลือกในการลงทุน/การออม/การป้องกันความเสี่ยงผ่านผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่สามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมและเหมาะสมต่อระดับช่วงอายุและความเสี่ยงที่ยอมรับได้

### SDG 2: ยุติความหิวโหย บรรลุความมั่นคงทางอาหารและยกระดับโภชนาการ และส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย

- เน้นการลงทุน (ทั้งในตลาดแรกและตลาดรอง) และผลิตภัณฑ์/บริการทางการเงินที่ไม่ละเมิดต่อสิทธิมนุษยชนหรือเป็นเหตุให้เกิดการไม่มีเสถียรภาพในด้านราคาของอาหาร ทำให้ผู้คนเข้าถึงการบริโภคที่ยากลำบาก

### SDG 3: สร้างหลักประกันเรื่องสุขภาพ และส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย

- จัดให้มี/สนับสนุนการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับระบบสาธารณสุข ทั้งทางตรงและทางอ้อม
- สนับสนุนและส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียน ให้ความสำคัญต่อระบบสวัสดิการด้านสุขภาพให้กับพนักงาน ครอบครัวของพนักงาน ระดับชุมชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน

### SDG 4: สร้างหลักประกันว่าทุกคนจะมีความรู้ที่ มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต

- กำหนดให้มีความร่วมมือระหว่างกันในระดับสถาบันการเงินและภาครัฐ ในการสนับสนุน/ลงทุนในนวัตกรรมด้านการเรียนรู้ รวมไปถึงโครงการต่าง ๆ เพื่อต่อยอดด้านการศึกษาสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการออม รวมไปถึงการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการวางแผนทางการเงินเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น การวางแผนเพื่อการศึกษาของบุตรหลาน การวางแผนการเงินเพื่อการเกษียณ เป็นต้น

### SDG 5: บรรลุความเสมอภาคระหว่างเพศและส่งเสริมผู้หญิงและเด็กหญิงทุกคน

- สนับสนุนให้บริษัทจดทะเบียน สร้างความเท่าเทียมด้านความก้าวหน้าหรือการเติบโตของพนักงานในการทำงาน (Career Development) โดยไม่จำกัดเพศ

### SDG 6: สร้างหลักประกันเรื่องการเข้าถึงน้ำสะอาดและสุขอนามัย และมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืนสำหรับทุกคน

- พิจารณาความเสี่ยงด้านน้ำเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินการลงทุน รวมไปถึงการกระตุ้นให้บริษัทจดทะเบียน นำปัจจัยภายนอกด้านสิ่งแวดล้อม (Externalities) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ
- สนับสนุนให้บริษัทจดทะเบียน โดยเฉพาะบริษัทจดทะเบียนที่มีการใช้ทรัพยากรน้ำเป็นหลักในห่วงโซ่อุปทาน มีการกำหนดแผนหรือหลักปฏิบัติในการใช้ทรัพยากรน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### SDG 7: สร้างหลักประกันว่าทุกคนสามารถเข้าถึงพลังงานสมัยใหม่ในราคาที่เข้าถึง เชื่อถือได้ และยั่งยืน

- จัดให้มี/สนับสนุนการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับพลังงานทางเลือก เพื่อเร่งให้บริษัทจดทะเบียน มีการเปลี่ยนผ่านไปสู่การดำเนินธุรกิจที่รักษาการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้อยู่ในระดับต่ำอยู่เสมอ
- สนับสนุนให้บริษัทจดทะเบียน มีการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นผลมาจากการดำเนินธุรกิจ ขณะเดียวกันมีการจัดให้มีการกำหนดเป้าหมายการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน

### SDG 8: ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่และดี ประสิทธิภาพ และการมีงานที่สมควรสำหรับทุกคน

- ร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบริษัทจดทะเบียน ในการพัฒนาแผนการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างงานที่มีคุณค่า (Decent Works)

**SDG 9: สร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีความทนทาน ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมและยั่งยืน และส่งเสริมนวัตกรรม**

- จัดให้มี/สนับสนุนการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับระบบคมนาคม ระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและนำไปสู่การพัฒนาชุมชนเมืองที่ยั่งยืน

**SDG 10: ลดความไม่เสมอภาค ทั้งระดับประเทศ และระดับสากล**

- สนับสนุนให้บริษัทจดทะเบียน ตระหนักถึงความสำคัญของความหลากหลายในที่ทำงาน การสร้างทัศนคติด้านความเท่าเทียมในองค์กรซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุปทาน

**SDG 11: ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความครอบคลุม ปลอดภัย มีภูมิต้านทาน และยั่งยืน**

- ร่วมมือกับชุมชนและผู้มีส่วนได้เสียในการพัฒนาชุมชนให้มีความยั่งยืน ผ่านการลงทุนทั้งทางตรงและทางอ้อม

**SDG 12: สร้างหลักประกันให้มีรูปแบบการบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน**

- สนับสนุนให้บริษัทจดทะเบียน กำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจที่นำแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ หรือเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการใช้วัสดุสิ้นเปลืองที่น้อยลง การลดต้นทุนด้านพลังงาน หรือกระบวนการผลิตที่ก่อให้เกิดขยะในปริมาณที่ต่ำ

**SDG 13: ปฏิบัติการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น**

- จัดให้มี/สนับสนุนการลงทุนที่ก่อให้เกิดการลดผลกระทบด้านการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ
- นำปัจจัยความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวิเคราะห์และตัดสินใจด้านการลงทุน
- ประเมินและสนับสนุนให้บริษัทจดทะเบียน มีการประเมินความเสี่ยงของสินทรัพย์ที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ (Stranded Assets) และนำไปสู่การตัดจำหน่ายหรือการระงับการลงทุนเพิ่มเติมในอนาคต

**SDG 14: อนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากมหาสมุทร ทะเล และทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน**

- จัดให้มีแนวทางการลงทุนหรือนโยบายการดำเนินธุรกิจ โดยบริษัทจดทะเบียน เกี่ยวกับเศรษฐกิจสีน้ำเงิน (Blue Economy) รวมไปถึงการนำทรัพยากรทางทะเลไปใช้อย่างยั่งยืน

**SDG 15: ปกป้อง ฟื้นฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน ป้องกันไม่ให้เกิดการกลายสภาพเป็นทะเลทรายหรือสภาวะแห้งแล้ง หยุดยั้งการเสื่อมโทรมของที่ดินและพันธุ์สภาพดิน และหยุดยั้งการเสื่อมโทรมของความหลากหลายทางชีวภาพ**

- สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจแนวทางการบริหารจัดการระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน
- จัดให้มี/สนับสนุนการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน การลดหรือชะลอการเสื่อมโทรมของที่ดินและพันธุ์สภาพดิน การหยุดยั้งการเสื่อมโทรมของความหลากหลายทางชีวภาพ





### SDG 16: ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนสามารถเข้าถึงความยุติธรรม และสร้างสถาบันที่มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ และครอบคลุมในทุกระดับ

- ร่วมมือกับนักลงทุนสถาบันในการเฝ้าระวังและติดตามประเด็นข้อขัดแย้งและกรณีพิพาทที่เกี่ยวข้องกับบริษัทจดทะเบียน และหาแนวทางแก้ไขให้ทันที่วงที่ ในฐานะนักลงทุนที่มีความรับผิดชอบ (Responsible Investors)

### SDG 17: ส่งเสริมความร่วมมือเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

- ระบุความสัมพันธ์ในฐานะผู้ลงทุนกับการสร้างคุณค่าร่วมของบริษัทจดทะเบียนฯ ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายพัฒนาอย่างยั่งยืนที่กำหนดไว้
- ร่วมมือและสนับสนุนผู้มีส่วนได้เสียเพื่อบรรลุเป้าหมายพัฒนาอย่างยั่งยืนร่วมกัน

## 3 ขั้นตอนการผนวกเป้าหมายพัฒนาอย่างยั่งยืนกับการวิเคราะห์การลงทุนโดยใช้ปัจจัยพื้นฐาน

### ขั้นตอนที่ 1

#### ระบุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อธุรกิจ (Identify Material Issues)

ผู้จัดการกองทุนจะเริ่มต้นจากการประเมินปัจจัยที่สำคัญที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย ชุมชน หรือระบบเศรษฐกิจโดยรวม และจัดลำดับความสำคัญเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าวในช่วงกรอบระยะเวลาการลงทุนที่กำหนดโดยพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทจดทะเบียนฯ ที่อยู่ใน Investment Universe อย่างไรก็ดี ผู้จัดการกองทุนยังคงมีหน้าที่ในกระบวนการมีส่วนร่วม กับบริษัทจดทะเบียนฯ (Engagement) เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนในอนาคต

ภายหลังจากจบขั้นตอนที่ 1 จะทำให้ผู้จัดการกองทุนมี Investment Universe ที่เล็กลง และสามารถโฟกัสการลงทุนได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ขั้นตอนที่ 2

#### คัดกรองหลักทรัพย์เพื่อการลงทุน (Stock Screening)

หลังจากที่ผู้จัดการกองทุนได้พิจารณาการดำเนินธุรกิจของบริษัทว่าสอดคล้องกับปัจจัยที่มีนัยสำคัญอย่างไร ผู้จัดการกองทุนจึงเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานตามปกติ

### ขั้นตอนที่ 3

#### จัดพอร์ตการลงทุนและวิเคราะห์ความเสี่ยง (Portfolio Construction and Risk Analysis)

การจัดพอร์ตการลงทุนยังคงยึดหลักการกระจายความเสี่ยงที่เหมาะสมมองภาพระยะยาวเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาการอย่างยั่งยืนตามกรอบระยะเวลาการลงทุนที่กำหนด

จากเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนกับการวิเคราะห์การลงทุนดังกล่าว มีผลให้กองทุนภายใต้จัดการได้รับ Morningstar Sustainability Rating ซึ่งเป็นเครื่องวัดว่าหลักทรัพย์ที่กองทุนถือครองอยู่ มีการดำเนินงานในแง่ของการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance) ที่ดีไม่น้อยเพียงใดโดยแสดงในรูปแบบของรูปลูกโลก (Globe) ตั้งแต่ 1-5 ลูกโลก โดยระดับ 5 Globe จะเป็นระดับสูงสุดของการจัดอันดับทางด้านความยั่งยืน (Sustainability Rating) ซึ่งหมายถึงกองทุนมีการลงทุนในบริษัทที่มีความเสี่ยงด้าน ESG ต่ำสุดเมื่อเทียบกับกองทุนในกลุ่มเดียวกัน ทั้งนี้ กองทุนภายใต้การบริหารของ บลจ. กิสโก้ ได้รับการจัดอันดับในระดับ 5 Globe จำนวน 11 กองทุนรวมทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น กองทุน TISCO ESG, กองทุน TISCO Dividend Select Equity, กองทุนกลุ่ม TISCO Thai Equity Trigger, กองทุน US Technology เป็นต้น และได้รับระดับ 4 Globe ซึ่งถือเป็นกองทุนที่มีความเสี่ยงด้าน ESG ต่ำอีกจำนวน 33 กองทุน

## กองทุนเปิดทิสโก้ ESG หุ้นไทยยั่งยืน - TISESG

ด้วยความเชื่อว่าการบริหารจัดการที่ต้อปัจจัยด้านความยั่งยืน เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญและมีผลต่อความสามารถในการประกอบธุรกิจเพื่อสร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนในระยะยาวของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2558 บลจ.ทิสโก้จึงได้จัดตั้งกองทุนรวม TISESG โดยมีความมุ่งหวังที่จะสร้างผลตอบแทนที่ได้อย่างสม่ำเสมอ ภายใต้กระบวนการวิเคราะห์ที่พิจารณาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมากว่า 8 ปี นโยบายการจัดการกองทุนมีการปรับเปลี่ยนไปตามระยะเวลา โดยเฉพาะแนวคิดด้านความยั่งยืนที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว โดยในปัจจุบันผู้จัดการกองทุนยังคงดำเนินกลยุทธ์การลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อ (Socially Responsible Investment: SRI) และปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นผ่านกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ESG แบบบูรณาการ (ESG Integration) ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างผลตอบแทนที่ยั่งยืน ลดความเสี่ยงด้าน ESG ที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัทจดทะเบียนฯ ในพอร์ตการลงทุน

โดยในปี 2566 นี้ บลจ.ทิสโก้ ได้มอบรายได้ค่าธรรมเนียมการจัดการกองทุนเปิดทิสโก้ ESG หุ้นไทยยั่งยืน (TISESG) รวมจำนวน 694,017.88 บาท ให้กับ 2 หน่วยงานที่ทำประโยชน์ให้กับสังคม ได้แก่ มูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศล และ สถาบันไทยพัฒนา โดยสถาบันไทยพัฒนาจะส่งมอบแก่ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ต่อไป ทั้งนี้ นับตั้งแต่จัดตั้งกองทุนเปิดทิสโก้ ESG หุ้นไทยยั่งยืน บลจ.ทิสโก้ ได้สนับสนุนเงินทุนจากการบริหารกองทุนให้กับหน่วยงานที่ทำความประโยชน์ให้กับสังคมไปแล้ว จำนวน 8 ครั้ง รวมมูลค่ากว่า 8,984,645 ล้านบาท



## กองทุนเปิดทิสโก้หุ้นไทยเพื่อความยั่งยืน - T-THAIESG



จากประสบการณ์ในการบริหารจัดการกองทุนรวมเพื่อความยั่งยืนที่ผ่านมา บลจ.ทิสโก้ มีความชำนาญในการคัดกรองหุ้นที่มีความโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ในปี 2566 บลจ.ทิสโก้ ขานรับนโยบายภาครัฐในการจัดตั้งกองทุนรวมไทยเพื่อความยั่งยืน (ThaiESG) เพื่อสนับสนุนให้คนไทยมีการออมที่ดีควบคู่ไปกับการลงทุนระยะยาวในกิจการที่เน้นความยั่งยืน จึงได้ออกกองทุนเปิดทิสโก้หุ้นไทยเพื่อความยั่งยืน (T-THAIESG) เพื่อลงทุนในหุ้นไทยที่ได้รับการยอมรับว่ามีความโดดเด่นด้านความยั่งยืน ควบคู่กับกระบวนการวิเคราะห์การลงทุนแบบ ESG Integration ซึ่งผู้ลงทุนจะได้รับสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขการลงทุนที่กำหนด โดยผู้จัดการกองทุนยังคงดำเนินกลยุทธ์การลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อ (Socially Responsible Investment: SRI)

และปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นผ่านกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ESG แบบบูรณาการ ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างผลตอบแทนที่ยั่งยืน ลดความเสี่ยงด้าน ESG ที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัทจดทะเบียนฯ ในพอร์ตการลงทุน

## กองทุนเปิดทิสโก้หุ้นไทย Well-Being - TISCOWB

บลจ.ทิสโก้ยังคงเน้นการรักษามาตรฐานในการสร้างโอกาสการลงทุนอย่างยั่งยืนทั้งในและต่างประเทศให้กับนักลงทุนผ่านช่องทางกองทุนรวมหุ้นประเภทธีมการลงทุน (Thematic Funds) ยังคงได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่อง โดยจะเป็นการลงทุนในกลุ่มบริษัท ที่อิงต่อเทรนด์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ ESG Factors เช่น พลังงานทดแทน - เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ระบบสาธารณสุขโลก - เพื่อความเป็นอยู่ของประชาชนที่ดีขึ้น โรงพยาบาลหรือบริษัทยา - เพื่อสุขภาพและสวัสดิการด้านการเจ็บป่วย หรือการสร้างรายได้ให้กับชุมชนจากการดำเนินธุรกิจที่ใช้วัตถุดิบจากท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นต้น ขณะเดียวกันยังเป็นการสร้างความตระหนักรู้ ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างเม็ดเงินลงทุนกับการนำไปใช้เพื่อก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อกิจการที่บริษัทเหล่านั้นดำเนินอยู่

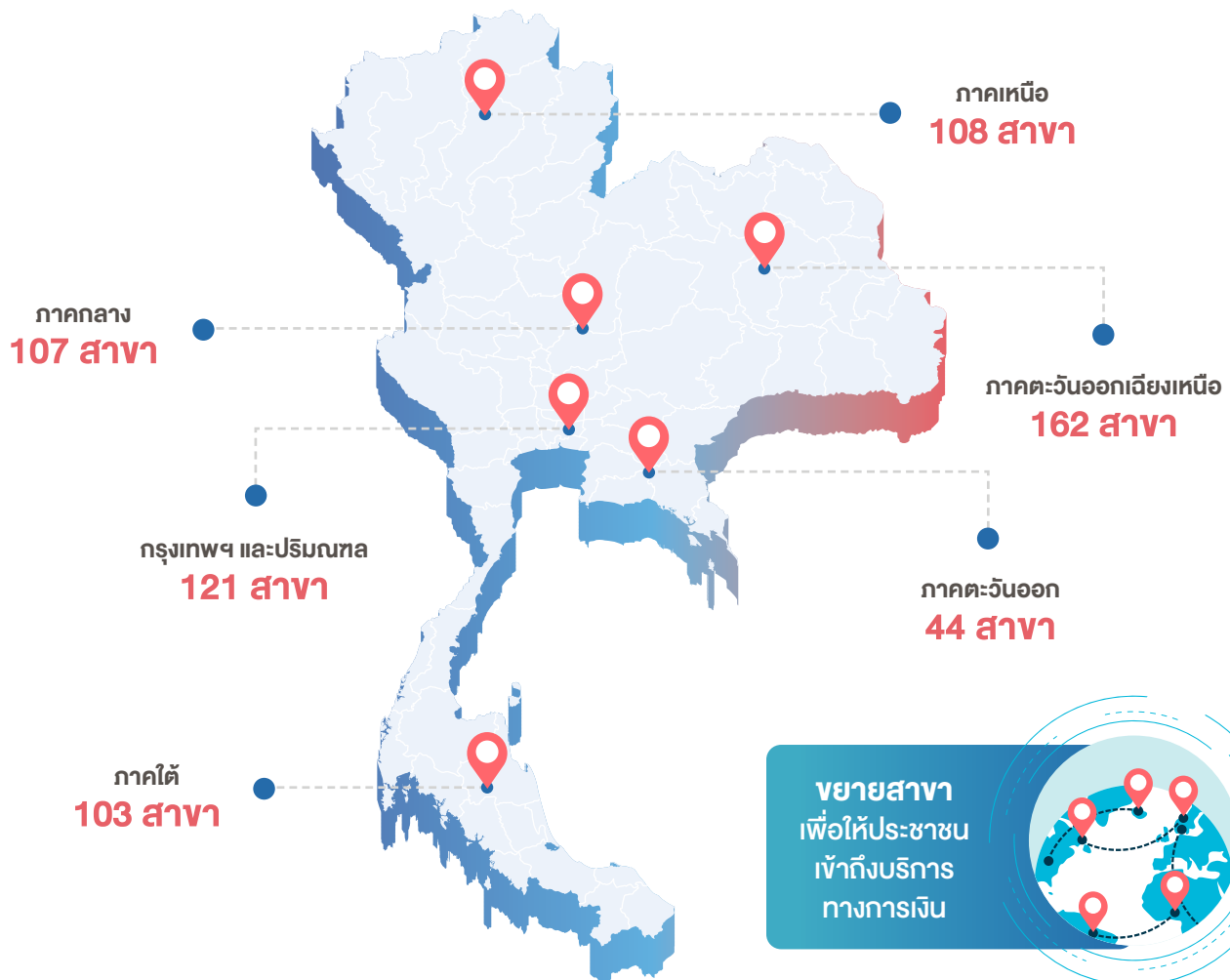
โดยกองทุนเปิดทิสโก้ หุ้นไทย Well-Being จัดตั้งเมื่อปี 2562 เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ลงทุนที่สนใจลงทุนในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับคนไทย และมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยในอนาคต กองทุนมีวัตถุประสงค์หลักที่จะสร้างผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้แนวคิด "Well-Being" ควบคู่ไปกับการสร้างผลตอบแทนที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk-Adjusted Return) ที่ดีในระยะยาว



## การสร้างโอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน



กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการเป็นส่วนหนึ่งของการยกระดับเศรษฐกิจชุมชนในพื้นที่ห่างไกลเขตเมืองควบคู่กับการขยายโอกาสการบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ผ่านช่องทางสาขา เว็บไซต์ รวมถึงโมบายแอปพลิเคชันหรือสื่อออนไลน์ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินและช่องทางให้บริการเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีรายได้น้อยได้รับอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ สามารถนำเงินทุนไปใช้หมุนเวียนและขยายธุรกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสามารถนำไปใช้ในยามฉุกเฉิน ผ่านการดำเนินธุรกิจภายใต้แบรนด์ “สมหวัง เงินสั่งได้” ของบริษัท ไฮเวย์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มทิสโก้ การขยายสาขาของสมหวังไม่เพียงแต่จะสร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ผู้มีรายได้น้อยแล้ว ยังส่งเสริมให้เกิดการจ้างงาน การจัดซื้อจัดจ้าง การใช้ทรัพยากรในพื้นที่ และช่วยเสริมสร้างการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในชุมชนอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ ในปี 2566 กลุ่มทิสโก้ยังคงเดินหน้าขยายสาขาสมหวัง เงินสั่งได้ เพื่อเป็นช่องทางในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับลูกค้ากลุ่ม Underserved ซึ่งเป็นหนึ่งในกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของสายงานกลุ่มลูกค้ารายย่อย โดยมีจุดประสงค์เพื่อเป็นการขยายโอกาสให้ประชาชนโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น เพิ่มความสะดวกต่อการเข้าถึงของคนในชุมชน โดย ณ สิ้นปี 2566 มีสาขาจำนวนทั้งหมด 645 สาขา ครอบคลุมทั่วประเทศ แบ่งตามภูมิภาค ดังนี้



ทั้งนี้ ด้วยประสบการณ์การเป็นสถาบันการเงินที่อยู่คู่สังคมไทย และเห็นทั้งการเติบโตและวิกฤติทางเศรษฐกิจมาตลอด กลุ่มทิสโก้ยังคงมองเห็นถึงปัญหาหนี้ครัวเรือนที่อยู่คู่คนไทยมาช้านาน และยังคงมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงมีแนวทางในการออกผลิตภัณฑ์หรือโครงการใหม่ ๆ ที่จะเป็นส่วนช่วยให้ประชาชนได้เข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้ง่ายขึ้น อาทิ แคมเปญ “เป้าแห่ง แจ้งสมหวัง” ในปี 2566 ที่หวังช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ลูกค้า ท่ามกลางสภาวะเศรษฐกิจที่ยังฟื้นตัวไม่ทั่วถึงจากผลกระทบของการแพร่ระบาดโควิด-19 ส่งผลให้มีผู้ได้รับความเดือดร้อนจากรายได้ที่ลดลง แต่ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ยังคงอยู่หรืออาจสูงขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลเปิดเทอม ที่ผู้ประกอบการมีภาระค่าใช้จ่ายทางการศึกษาเพิ่มมากขึ้น และเพื่อเป็นการโปรโมทแคมเปญดังกล่าว ประกอบกับเป็นกำลังใจให้ลูกค้าฟันฝ่าอุปสรรคในชีวิต “สมหวัง เงินสั่งได้” ได้เปิดตัวมิวสิกวิดีโอใหม่ ชวน “เต๋นคุณ นามเนตร” พิธีกรสุดหล่อที่อยู่กับครอบครัวสมหวังมานานกว่า 5 ปี ร่วมออกสเตปแดนซ์ ในเพลง “เป้าแห่ง แจ้งสมหวัง” ด้วยการหยิบเอาคำพูดติดปากของคนไทยเวลาไม่มีเงินอย่าง “กระเป๋าทิ้ง” มาสร้างสรรค์ผ่านทำนองเพลงดังที่คุ้นหูคนไทยอย่างเพลง “คอแห้ง” ถ่ายทอดเรื่องราวของคนทำอาชีพหาเช้ากินค่ำให้มีความสนุกสนานพร้อมสอดแทรกการเล่าเรื่องสมหวัง เงินสั่งได้ ที่จัดหาบริการทางการเงินแบบฉบับเพื่อนที่รู้ใจ






ตลอดระยะเวลากว่า 11 ปีที่ผ่านมา สมหวัง เงินสั่งได้ มุ่งมั่นทำตามสัญญาที่จะอยู่คู่คนไทยทุกคน และพร้อมเป็นส่วนหนึ่งที่ได้สร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบอย่างมีอาชีพ และทำให้ลูกค้าสมหวัง โดยเฉพาะกลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อย ผู้ประกอบอาชีพอิสระ เช่น พ่อค้าแม่ค้ารายย่อย คนรับจ้างทั่วไป รวมถึงคงไว้ซึ่งมาตรฐานการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้วยแรงสนับสนุนและความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อสมหวังฯ นี้ จึงเป็นแรงผลักดันให้เราสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนให้คนไทยมีชีวิตที่ดีขึ้น

ในปัจจุบัน สมหวัง เงินสั่งได้ ให้บริการเกี่ยวกับสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ 2-18 ล้อ ได้แก่ รถยนต์ รถมอเตอร์ไซค์ รถกระบะ รถบรรทุก และรถบัส โดยได้พัฒนาบริการให้ลูกค้าสินเชื่อจำนำทะเบียนรถยนต์และรถจักรยานยนต์สามารถประเมินผลการอนุมัติเบื้องต้นได้ด้วยตัวเองผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงให้บริการนายหน้าประกันภัยได้แก่ ประกันรถยนต์ ประกันมอเตอร์ไซค์ ประกันอุบัติเหตุ ตลอดจนประกันสุขภาพและโรคร้าย ตลอดไปจนถึงเบิกเงินสดก้อนใหม่จากวงเงินสินเชื่อจำนำทะเบียนแบบวงเงินหมุนเวียน โดยไม่ต้องยื่นขอสินเชื่อใหม่ ผ่านช่องทางให้บริการที่หลากหลายครบวงจรทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ได้แก่ Mobile Application “TISCO My Car” Call Center (ธนาคารทิสโก้เป็นผู้ให้บริการ) รวมถึงสาขาสมหวังเงินสั่งได้ทั่วประเทศ และยังคงมุ่งเน้นพัฒนา Digital Platform ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่หลากหลายได้ด้วยตัวเอง สามารถขอสินเชื่อได้ผ่านช่องทางดิจิทัลและทราบผลการอนุมัติจนถึงการเบิกถอนเงินพร้อมใช้ได้ทันที ทั้งเพื่อนำไปประกอบอาชีพหรือเป็นเงินสำรองไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน โดยไม่ต้องพึ่งพากรงูยืมเงินนอกระบบ และเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบแบบมีอาชีพ รวมถึงชำระอัตราดอกเบี้ยตามที่กฎหมายกำหนด ขณะเดียวกันยังมีการให้ความรู้ด้านประกันภัยแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้จักการป้องกันบริหารความเสี่ยง

ซึ่งในปี 2566 มียอดสินเชื่อเพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 25.6 ในขณะที่ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่เพิ่มขึ้นร้อยละ 16.7

## สินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกัน ภายใต้แบรนด์ “สมหวัง เงินสั่งได้”

หน่วย : ล้านบาท

	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	การเติบโตเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า
 ยอดคงค้างสินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกัน	17,923	22,579	28,345	ร้อยละ 25.6
 ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่	10,301	16,339	19,073	ร้อยละ 16.7
 จำนวนลูกค้า (จำนวนราย)	152,539	171,340	197,691	ร้อยละ 15.4

## ผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบเพื่อตอบสนองความต้องการในการหาซื้อหาที่อยู่อาศัย พร้อมความยืดหยุ่นในการบริหารเงิน

### สินเชื่อบ้าน Mortgage Saver

“สินเชื่อบ้าน Mortgage Saver” เป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยการเป็นบัญชีสินเชื่อบ้านที่ผสมผสานระหว่างสินเชื่อบ้านและส่วนของเงินพร้อมใช้ไว้ด้วยกัน เพื่อให้อิสระในการชำระค่างวดได้อย่างไม่จำกัดเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการเงินที่ได้ประโยชน์สูงสุดกับลูกค้า



- **ลดภาระ จบในบัญชีเดียว**

บริหารเงินอย่างชาญฉลาด มีเพียงบัญชีเดียวช่วยประหยัดดอกเบี้ย และเป็นเจ้าของบ้านได้เร็วขึ้น

- **ใช้จ่ายไร้กังวล**

ย้ายเงินในบัญชีเงินฝากมาไว้ในบัญชีสินเชื่อบ้าน ยังใช้จ่ายสบายและลดดอกเบี้ยไปพร้อมกัน

- **ถอนเงินไปมาใช้ได้สบายใจ**

สามารถนำเงินมาบริหารไว้ในบัญชีสินเชื่อ Mortgage Saver ในบัญชีเดียว สร้างโอกาสลดดอกเบี้ยจ่ายสูงสุดร้อยละ 50 โดยสามารถชำระเงินเกินกว่าค่างวดได้สูงสุดถึงร้อยละ 50 ของเงินต้นคงเหลือ ทำให้สามารถนำเงินมาชำระหนี้เพื่อลดยอดเงินกู้ได้มากขึ้น และเบิกถอนเงินส่วนที่ชำระเกินออกมาใช้ได้

- **สะดวกตลอด 24 ชั่วโมง**

เบิกถอนเงินสดส่วนที่ชำระเกินค่างวดมาใช้จ่ายได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านเครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ (ATM)

## สิทธิประโยชน์เฉพาะของสินเชื่อบ้าน Mortgage Saver ที่ลูกค้าพึงได้รับ มีดังนี้

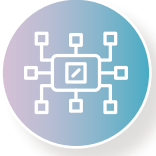
- (1) การลดภาระดอกเบี้ย ทำให้ลูกค้าสามารถเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยได้เร็วขึ้นด้วยอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก และการจ่ายเงินล่วงหน้าทำให้ดอกเบี้ยลดลงและระยะเวลาที่จะลดลงเร็วกว่าเดิม
- (2) ความยืดหยุ่นในการบริหารเงิน ซึ่งลูกค้าสามารถวางแผนชำระเงินค่างวดในช่วงที่ไม่อยู่ เช่น เดินทางไปต่างประเทศหรือติดธุระสำคัญ เงินที่ชำระเกินไว้จะถูกดึงมาชำระค่างวดในวันที่ครบกำหนดชำระเพื่อช่วยรักษาเครดิตของลูกค้า
- (3) การบริหารเงินอย่างฉลาดและหากมองในมุมการชำระเกินค่างวดล่วงหน้าเพื่อการสำรองเงินไว้ใช้จ่ายฉุกเฉินของครอบครัว หรือเงินหมุนเวียนของกิจการ ที่ให้ประโยชน์ทั้งเป็นเงินโปะบ้านและยังสามารถคงสภาพคล่องของเงินพร้อมใช้ไว้

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



สำหรับกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ กับทางบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เพื่อสนับสนุนและสร้างโอกาสในการเข้าถึงทางการเงินให้กับกลุ่มลูกค้า SMEs และผู้ประกอบการรายย่อย สำหรับลูกค้าที่อาจจะขาดหลักประกันหรือหลักประกันไม่เพียงพอ โดย บสย.ให้การสนับสนุนผ่านกลไกการค้ำประกันสินเชื่อ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการเงินทุนหมุนเวียนในช่วงเศรษฐกิจกำลังฟื้นตัวจากวิกฤตเศรษฐกิจช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งธุรกิจต่าง ๆ มีความต้องการเงินทุนหมุนเวียนในการเสริมสภาพคล่องให้แก่ธุรกิจลงทุนสินค้าหรือปรับปรุงร้าน โดยในปี 2566 ธนาคารได้อนุมัติให้วงเงินสินเชื่อกับลูกค้า 161 ราย เป็นมูลค่าสินเชื่อ 3,076.32 ล้านบาท

## นวัตกรรมในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล



ในปัจจุบันสิ่งต่าง ๆ ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยมีเทคโนโลยีเป็นตัวเร่งและเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตของลูกค้าเป็นอย่างมาก กลุ่มทิสโก้ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในหลายด้าน ตั้งแต่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการใหม่ ๆ และนวัตกรรมที่สามารถทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เร็วขึ้น และมีความสามารถในการปรับตัวในสภาวะที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวกับลูกค้า (Lifetime Partnership) และขยายฐานลูกค้ารายใหม่ ตลอดจนสนับสนุนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อการตลาดที่สามารถเข้าถึงลูกค้าอย่างแพร่หลาย และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อาทิ

### พัฒนาช่องทางให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ (Digital Service Channel)

นอกจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เราพัฒนาอยู่อย่างต่อเนื่อง กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าและการสร้างประสบการณ์การบริการที่เหนือระดับ ในยุคที่ความพึงพอใจและการเข้าถึงข้อมูลมีความสำคัญต่อลูกค้า เช่น ใช้ระบบการสนทนาอัตโนมัติ ควบคู่กับพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่รวดเร็วและครบถ้วนผ่านช่องทาง Line Official Account และ Facebook Page ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้โดยง่ายในทุกสถานที่และทุกเวลา

#### การพัฒนาช่องทางออนไลน์

การพัฒนาและต่อยอด ในปี 2566

#### LINE Official Account “TISCO Advisory”

โดยในปี 2566 ที่ผ่านมา ธนาคารทิสโก้ได้เปิดตัวเพิ่มช่องทางการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงการวางแผนความมั่งคั่งแบบองค์รวม (Holistic Financial Advisory) ในรูปแบบ Hybrid Advisory มุ่งเน้นที่ปรึกษาที่ดีให้กับลูกค้า ควบคู่กับการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยยกระดับการให้บริการผ่านช่องทาง LINE Official Account โดยครอบคลุมทั้งเรื่องของการวางแผนภาษี ซึ่งลูกค้าและผู้ติดตามสามารถคำนวณและวางแผนบริหารจัดการภาษีเบื้องต้นผ่านโปรแกรม TISCO Tax Planner รวมทั้งข้อมูลประกอบการลงทุน แสดงข้อมูลกองทุนแนะนำจากธนาคารทิสโก้ รวมทั้งช่องทางการเปิดบัญชีออนไลน์โดยไม่จำเป็นต้องมาที่สาขา ทั้งนี้สำหรับโปรแกรม TISCO Tax Planner ลูกค้ายังสามารถใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน TISCO My Wealth และเว็บไซต์ทิสโก้เวลธ์ได้อีกด้วย



#### LINE Official Account “Freedom by TISCO PVD”

บลจ.ทิสโก้ได้พัฒนาเพิ่มเติมต่อยอด LINE Official Account เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของ บลจ.ทิสโก้ที่มีจำนวนมากกว่า 5 แสนราย เพื่อให้เข้าถึงบริการทางการเงินมากขึ้น ผ่านการวางแผนเกษียณ และประเมินความเสี่ยงเพื่อเลือกสินทรัพย์การลงทุนที่เหมาะสมกับลูกค้ามากที่สุด

#### LINE Official Account “MEP”

บริษัทไฮเวย์ ได้พัฒนาบริการแจ้งเตือนที่เกี่ยวข้องกับบัญชีสินเชื่อเช่าซื้อ รถจักรยานยนต์และสินเชื่อจำนำทะเบียนรถจักรยานยนต์ผ่านช่องทาง LINE Official Account โดยครอบคลุมการแจ้งเตือนด้วยระบบแบบอัตโนมัติ ถึงกิจกรรมที่สำคัญต่าง ๆ เช่น การแจ้งเตือนวันครบกำหนดชำระ การแจ้งเตือนเมื่อเกิดสัญญาสินเชื่อ การแจ้งเตือนเงื่อนไขสินเชื่อพิเศษ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าและเป็นฐานในการต่อยอดการแจ้งเตือนกิจกรรมสำคัญอื่น ๆ ที่มีเพิ่มเติมได้ในอนาคต

นอกจากนั้น สำหรับด้านบริการสินเชื่อย่อย กลุ่มทิสโก้ยังได้พัฒนาเครื่องมือให้ลูกค้าสามารถประเมินวงเงินกู้ เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงความสามารถในการผ่อนชำระและวางแผนทางการเงินให้ดีขึ้น รวมถึงได้รับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ก่อนการกู้เพื่อให้สามารถวางแผนทางการเงินที่เหมาะสม เช่น “ทิสโก้ เช็กให้ ชัวร์” ซึ่งมีช่องทางให้ลูกค้าเข้าใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ และเฟซบุ๊กเพจ

## การพัฒนาแอปพลิเคชัน

เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการของกลุ่มทิสโก้มากยิ่งขึ้น ทางเราจึงมีการพัฒนาระบบหรือแอปพลิเคชันในการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต (Tablet) อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการและการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงการใช้บริการด้วยตนเอง (Self-Service) มากขึ้น อาทิ

### แอปพลิเคชัน TISCO My Wealth

หลังจากเปิดตัวแอปพลิเคชัน “TISCO My Wealth” เมื่อปลายปี 2564 ธนาคารทิสโก้ได้มุ่งพัฒนาฟังก์ชันการทำงานของ TISCO My Wealth เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นตัวช่วยบริการลูกค้าครบจบในที่เดียว ทั้งในเรื่องของบริการด้านเงินฝาก ลงทุน รวมถึงประกันภัย โดยลูกค้าสามารถเปิดบัญชีซื้อขายกองทุนรวมแบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน TISCO My Wealth เพียงครั้งเดียว และสามารถซื้อขายกองทุนรวมจาก 14 บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนชั้นนำได้ทันที พร้อมลิสต์กองทุนรวมตัวท็อปที่มีโอกาสสร้างกำไรได้อย่างโดดเด่น คัดสรรโดยผู้เชี่ยวชาญ และข้อมูลข่าวสารเพื่อให้อุปการะประกอบการตัดสินใจก่อนการลงทุนให้คุณก้าวสู่ความมั่งคั่งได้ก่อนใคร นอกจากนี้ ในช่วงปลายปี 2566 ยังได้พัฒนาให้แอปพลิเคชันให้สามารถซื้อประกันออนไลน์ พร้อมดูพอร์ตและเช็กความคุ้มครองของประกันที่ซื้อผ่านธนาคารทิสโก้ รวมถึงสามารถเปิดบัญชีเงินฝากออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน โดยการพัฒนาต่อยอดดังกล่าวนอกจากจะช่วยให้ลูกค้าเข้าถึงบริการในรูปแบบ Self-Service โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สาขาแล้วยังช่วยเรื่องสิ่งแวดล้อมจากการลดธุรกรรมที่ใช้กระดาษ เปลี่ยนมาทำธุรกรรมดิจิทัล และยังช่วยลดการใช้พลังงานในการเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขานานาชาติด้วย โดยในปัจจุบันลูกค้าธนาคารมีการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัลมากกว่า 2 ล้านครั้งต่อปี

### แอปพลิเคชันธุรกรรมด้านการลงทุน (TISCO My Funds)

กลุ่มทิสโก้ได้พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน TISCO My Funds เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าที่ใช้บริการ E-Invest โดยลูกค้าสามารถเปิดบัญชีแบบ Online เพื่อซื้อ ขาย สับเปลี่ยนกองทุนของบลจ.ทิสโก้ ที่มีนโยบายการลงทุนทั้งในและต่างประเทศผ่านแอปพลิเคชัน “TISCO My Funds” พร้อมนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ตรวจสอบพอร์ต และสถานะการทำรายการ ได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกสถานการณ์ นอกจากนี้ ยังมีช่องทางการให้ความรู้กับลูกค้าเพิ่มเติมผ่านทาง LINE Official Account ภายใต้ชื่อ “TISCO My Funds” และ YouTube ภายใต้ชื่อ “TISCO Fun(d) Station” ซึ่งสามารถให้ความรู้ ซึ่งปัจจุบันมีผู้ติดตามรวมมากกว่า 13,000 คน





## แอปพลิเคชันธุรกรรมด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ TISCO My Car

นอกจากแอปพลิเคชันทางการลงทุนแล้ว ทีเอสโก้ยังมี “TISCO My Car” เพื่อให้บริการลูกค้าสินเชื่อเช่าซื้อและลูกค้าสินเชื่อจำนำทะเบียน โดยในปี 2566 ที่ผ่านมา มีลูกค้าเข้าใช้งาน TISCO My Car โดยเฉลี่ยมากกว่า 4 แสนรายต่อเดือน โดยทีมผู้พัฒนามีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการและประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง ลูกค้าจะได้รับความสะดวกสบายในการเข้าถึงข้อมูลและจัดการบัญชีสินเชื่อของตนเอง ได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งรับทราบข่าวสาร โปรโมชั่น และสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าของธนาคาร อีกทั้งลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลสินเชื่อ ค่างวดคงค้าง ประวัติการชำระย้อนหลัง ข้อมูลประกันภัยรถยนต์ รับการแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงกำหนดชำระ แจ้งเปลี่ยนแปลงที่อยู่จัดส่งเอกสาร และสามารถชำระค่างวดผ่าน QR CODE หรือ BARCODE ได้อย่างง่ายดาย รวมถึงให้บริการด้านการรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบแจ้งยอดบัญชี โดยสามารถลดการใช้กระดาษและค่าใช้จ่ายในกระบวนการจัดทำเอกสารประมาณ 1 ล้านบาทต่อเดือน และมีแผนในการลดค่าใช้จ่ายให้ได้ 2,700,000 บาทต่อเดือนภายในปี 2567 นอกจากนี้ได้เพิ่มฟังก์ชันให้ลูกค้าสินเชื่อเช่าซื้อของธนาคารทีเอสโก้สามารถสมัครสินเชื่อเพิ่มวงเงินประเภทวงเงินหมุนเวียนได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถขอสินเชื่อได้ผ่านช่องทางดิจิทัลและทราบผลการอนุมัติจนถึงการเบิกถอนวงเงินพร้อมใช้ได้ทันที



## พัฒนากระบวนการยกระดับการให้บริการ (Process Innovation)

นอกจากการสร้างช่องทางให้บริการต่าง ๆ แล้ว กลุ่มทีเอสโก้ยังเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนากระบวนการในการทำงาน โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของการให้บริการสินเชื่อ โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา เพื่อให้ธุรกิจสามารถให้บริการได้รวดเร็ว และสามารถต่อยอดและเติบโตได้อย่างยั่งยืน อาทิ



### แอปพลิเคชันสำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อรถยนต์ (Checker Tools)

นอกจากแอปพลิเคชันสำหรับลูกค้าแล้ว “สมหวัง เงินสั่งได้” โดยบริษัทไฮเวย์ ได้จัดทำแอปพลิเคชันสำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อเพื่อให้งานสามารถทำงานได้สะดวกมากขึ้น โดยสามารถใช้งานแอปพลิเคชันผ่านแท็บเล็ต ในการพิจารณาสินเชื่อออนไลน์ทดแทนการใช้กระดาษ เพื่อให้สามารถส่งข้อมูลรายละเอียดได้อย่างรวดเร็ว ลดความผิดพลาดในการทำงาน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อให้สามารถมอบสินเชื่อได้แม่นยำมากขึ้น การใช้ “Checker Tools” นั้นสามารถลดความผิดพลาดได้ถึงร้อยละ 94 และลดกระดาษในการทำงานได้ถึง 420,000 แผ่นต่อปี

### โครงการพัฒนามบัตรดิจิทัล (E-Business Card)

จากที่ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงานแล้ว กลุ่มทีเอสโก้ได้พบว่ากระบวนการใช้นามบัตรเพื่อแจกให้กับลูกค้านั้นเป็นใช้ประมาณกระดาษมาก และต้องมีการจัดทำใหม่ทุก ๆ ปี ทีเอสโก้จึงจัดทำนามบัตรดิจิทัล (E-Business Card) เพื่อให้พนักงานสามารถเรียกใช้นามบัตรได้ผ่านมือถือได้ และสามารถส่งข้อมูลให้กับลูกค้าได้สะดวกมากขึ้น โดยที่ผ่านมามีพนักงานใช้นามบัตรดิจิทัลมากกว่า 1,000 คน และตั้งเป้าว่าจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการผลิตนามบัตรได้มากถึง 100,000 บาทต่อปี หลังจากใช้งานภายในองค์กรทั้งหมด

## เสริมสร้างนวัตกรรมภายในองค์กร (Culture of Innovation)

นอกจากการพัฒนาช่องทางการให้บริการแล้ว กลุ่มทิสโก้ได้เล็งเห็นถึงการสร้างนวัตกรรมผ่านการสร้างแนวคิดและทัศนคติที่ส่งเสริมกระบวนการคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรมภายในองค์กร โดยเปิดให้พนักงานทุกระดับสามารถแสดงความคิดเห็น แนะนำ และแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันได้ ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้จัดขึ้นภายในองค์กร อาทิ

### กิจกรรม TISCO Tech Innovation Experience Day (T2IX Day)

TISCO Tech Innovation Experience เป็นกิจกรรมภายในที่เปิดโอกาสให้คนที่ทำงานสายเทคโนโลยีมีโอกาสจัดแสดงเทคโนโลยีที่กำลังพัฒนาพูดคุย แลกเปลี่ยนไอเดีย เพื่อให้เกิดความรู้มีใหม่ และนำมาปรับใช้กับธุรกิจภายในได้มากขึ้น โดยมีการให้ความรู้ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและบทเรียนที่สำคัญในการดำเนินงานของกลุ่มทิสโก้ และการแบ่งปันประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี การพัฒนาซอฟต์แวร์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Software Development) จากบริษัทภายนอก



### การสร้างความคิดสร้างสรรค์ภายในองค์กร

เพื่อเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในองค์กรให้มากขึ้น กลุ่มทิสโก้ได้จัดกิจกรรม “Creative Confidence” ให้กับพนักงานทั่วประเทศไทย โดยนำเสนอให้พนักงานทุกคนสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ และ สร้างนวัตกรรมได้ด้วยตนเอง โดยการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานเองหรือร่วมมือกันภายในทีมเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้รวดเร็วมากขึ้น โดยสามารถให้ทุกคนนำเสนอไอเดียและผลงานได้มากถึง 3,000 ไอเดียจากพนักงานมากกว่า 1,000 คน เพื่อที่จะนำไอเดียกลับมาต่อยอดบริการภายในกลุ่มทิสโก้



### ถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานผ่านนวัตกรรมทางการเงิน

ในปี 2566 นี้ ทิสโก้ได้รับเกียรติเป็นวิทยากรให้ความรู้ แบ่งปันประสบการณ์ในงาน Dev Ocean ซึ่งจัดขึ้นที่ Connext Sriracha นำเสนอโดย คุณอังกูร อังกูรวัฒน์ชัย (Senior CX Design Officer) นำเสนอในหัวข้อ “Accelerating Product Development with Innovation” เป็นการนำเสนอเพื่อให้เห็นว่าการสร้างนวัตกรรมไม่จำเป็นต้องมาจากผลิตภัณฑ์เสมอไป แต่ยังรวมถึงกระบวนการในการทำงาน หรือ โมเดลทางธุรกิจใหม่ด้วย เพื่อให้ทุกคนได้เห็นอีกมุมมองของการสร้างนวัตกรรม นอกจากนี้ยังมีหัวข้อของคุณสินธุ์ ภัทโรภาส (Head of IT Infrastructure Foundation) “Infrastructure as Code” เพื่อให้เห็นกระบวนการในการสร้างโครงสร้างในการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบอัตโนมัติ เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น



# การให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อสร้างวินัยทางการเงินสู่สังคม



การให้ความรู้ทางการเงินถือเป็นหนึ่งในพันธกิจสำคัญที่กลุ่มทิสโก้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างทักษะทางการเงินที่ดีให้แก่ลูกค้า คู่ค้า และประชาชนในกลุ่มต่าง ๆ ด้วยความเชื่อที่ว่า การจัดการทางการเงินที่ดีจะนำไปสู่การมีชีวิตที่ดี และการมีแผนทางการเงินที่สมดุลจะช่วยลดความเสี่ยงในการดำรงชีวิตและสร้างความมั่นคงให้กับครัวเรือนได้อย่างยั่งยืน

โดยในปี 2566 กลุ่มทิสโก้ได้มีโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้า กลุ่มพนักงาน ตลอดไปจนถึงประชาชนทั่วไป รวมแล้วมากกว่า 1 ล้านราย นับเป็นกระแสตอบรับที่ดี จากจำนวนผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมที่มากขึ้นจากปีที่แล้วเป็นเท่าตัว ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดเป้าหมายการให้ความรู้ทางการเงินให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างน้อย 2 ล้านรายต่อปี ภายในปี 2569

หลักคิดสำคัญ คือ เราต้องการปรับทัศนคติที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในเรื่องการวางแผนการออมและการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของผู้เข้าร่วมอบรม โดยให้รู้จักวางแผนทางการเงินที่ดี อันจะเป็นเกราะป้องกันขั้นพื้นฐานที่จะนำไปสู่ความเย็นและความมั่นคงในชีวิต



**ยุทธพงษ์ ศรีวงศ์จรรยา**

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส กลุ่มธนาคารกิสโก้

## 1 การให้ความรู้ด้านการเงินแก่ลูกค้า

### ● กลุ่มลูกค้าธนบดีและกองทุน

ด้วยความรู้ความชำนาญและความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า กลุ่มทิสโก้จึงนำองค์ความรู้ด้านการเงินถ่ายทอดให้ลูกค้าตามความต้องการของแต่ละกลุ่ม ผ่านการนำไปประยุกต์ใช้กับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ รวมถึงการจัดสัมมนาและกิจกรรมเกี่ยวกับการให้ความรู้ทางการเงินต่าง ๆ กลุ่มทิสโก้เชื่อมั่นว่า เมื่อลูกค้าบริหารจัดการทางการเงินที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตนเองแล้ว จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจของทิสโก้เติบโตได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยกิจกรรมให้ความรู้แก่ลูกค้านั้นมีหลากหลายรูปแบบ อาทิ การเผยแพร่รายงานบทวิเคราะห์ทางการเงินการลงทุน ผ่านอิเล็กทรอนิกส์เมล ตลอดจนผ่านสื่อสังคม (Social Media) ได้แก่

เฟซบุ๊ก LINE Official Account และ YouTube Channel เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

โดยในปี 2566 หลังจากที่ได้สถานการณ์โรคระบาดเริ่มฟื้นตัวดีขึ้นจากปีที่ผ่านมา และเข้าสู่การปรับตัวเข้าสู่ยุค New Normal กลุ่มทิสโก้จึงมีการผสมผสานช่องทางการให้ความรู้ลูกค้า ผ่านทางทั้งช่องทางออนไลน์และการสัมมนาแบบออฟไลน์ โดยออกแบบหัวข้อการให้ความรู้ทางการเงิน ที่แตกต่างกันไปตามคุณลักษณะและความต้องการของกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม ทั้งการลงทุนในธีมที่เป็นเทรนด์ใหม่ ๆ การวิเคราะห์เศรษฐกิจ และการปรับพอร์ตให้สอดคล้องกับสถานการณ์ลงทุนในปัจจุบัน ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ยังคงให้ความสนใจในการเข้าร่วมอย่างต่อเนื่องในทุกช่องทางราว 962,821 คน ดังนี้

การให้ความรู้ทางการเงินผ่านการจัดอบรมและช่องทางออนไลน์	จำนวน (ครั้ง)	จำนวนผู้เข้าร่วม (คน)
1. บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด : กลุ่มบริการลูกค้าบุคคล	211	142,631
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด : ธุรกิจกองทุนรวม และกองทุนส่วนบุคคล	126	813,700
3. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด : ธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	37	6,490

**ตัวอย่างการให้ความรู้ทางการเงิน**

1. บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด : กลุ่มบริการลูกค้าบุคคล

- Live ทุกวันพุธ ทิสโก้ ทอล์ค ทุกเทรนด์
- ทิสโก้ ทอล์ค ทุกเทรนด์ in the morning Live ทุกวันทำการ
- FUND DAY ทุกวันอังคาร เวลา 16.00 น.
- รายการใหม่ในต้นปี 2567 : ทิสโก้ ทอล์ค ทุกเทรนด์ This Week ทุกวันจันทร์ เวลา 13.15 น



2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด : ธุรกิจกองทุนรวม และกองทุนส่วนบุคคล

- Market Outlook 2024
- Recession ลงทุนหุ้นเป็นผลดีไหม?
- แจกโพยกองทุนเด็ด SSF x RMF 2023
- ท้อ 3 ปี จีน vs เวียดนาม หุ้นประเทศไหนน่าลงทุนมากกว่า



3. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กิสโก้ จำกัด : ธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

- สัมมนา ชีวิตดีดี แฮปปี้ 55+ ชี้น 8 : Health “D” Happy Retirement
- สัมมนา พลคนนี้มีออม
- YouTube “PVD Guru อวยากรู้อวดตอบให้” คลายทุกข้อสงสัยเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- บทความต่าง ๆ เช่น Smart Retirement Weely Content, Monthly Fund Manager Update เป็นต้น



● กลุ่มลูกค้ารายย่อย

รู้ไว้เข้าใจหนี้ ปี 4 กิจกรรรมให้ความรู้แก่ลูกค้าสินเชื่อรายย่อยและประชาชนที่สนใจผลิตภัณฑ์เงินกู้ ซึ่งพัฒนามาจากโปรแกรมรู้ทันภัยการเงินตั้งแต่ปี 2562 และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 ได้จัดทำสรุปความรู้ชุดที่ 4 เกี่ยวกับหนี้ในหัวข้อ



**สินเชื่อแต่ละประเภท คำนวณดอกเบี้ย ไม่เหมือนกัน**

**ดอกเบี้ยคงที่ VS ดอกเบี้ยลดต้นลดดอก ...ต่างกันอย่างไร ?**

**1 ดอกเบี้ยคงที่ (Flat Rate)**  
 - ดอกเบี้ยคิดจากเงินต้นคงที่ตลอดเวลา  
 - ดอกเบี้ยรวมดอกเบี้ยต้นและดอกเบี้ยดอก  
 - ค่าใช้จ่าย: 0.1% ต่อเดือน

**2 ดอกเบี้ยลดต้นลดดอก (Effective Rate)**  
 - ดอกเบี้ยคิดจากเงินต้นที่ลดลงเรื่อยๆ  
 - ดอกเบี้ยรวมดอกเบี้ยต้นและดอกเบี้ยดอก  
 - ค่าใช้จ่าย: 0.1% ต่อเดือน

งวด	ต้น	ดอกเบี้ย	ชำระ	คงเหลือ
1	1,000,000	1,000	1,000	999,000
2	999,000	999	1,000	998,000
3	998,000	998	1,000	997,000
4	997,000	997	1,000	996,000
5	996,000	996	1,000	995,000
6	995,000	995	1,000	994,000
7	994,000	994	1,000	993,000
8	993,000	993	1,000	992,000
9	992,000	992	1,000	991,000
10	991,000	991	1,000	990,000
11	990,000	990	1,000	989,000
12	989,000	989	1,000	988,000
13	988,000	988	1,000	987,000
14	987,000	987	1,000	986,000
15	986,000	986	1,000	985,000
16	985,000	985	1,000	984,000
17	984,000	984	1,000	983,000
18	983,000	983	1,000	982,000
19	982,000	982	1,000	981,000
20	981,000	981	1,000	980,000
21	980,000	980	1,000	979,000
22	979,000	979	1,000	978,000
23	978,000	978	1,000	977,000
24	977,000	977	1,000	976,000
25	976,000	976	1,000	975,000
26	975,000	975	1,000	974,000
27	974,000	974	1,000	973,000
28	973,000	973	1,000	972,000
29	972,000	972	1,000	971,000
30	971,000	971	1,000	970,000

“รู้หรือไม่ สินเชื่อแต่ละประเภทคำนวณดอกเบี้ยไม่เหมือนกัน” เพื่อสร้างความเข้าใจถึงวิธีการคำนวณดอกเบี้ยทั้งแบบคงที่ (Flat Rate) และแบบลดต้นลดดอก (Effective Rate) รวมถึงเทคนิคการปลดหนี้แบบถูกวิธี โดยเจ้าหน้าที่การตลาดประจำสาขาเป็นผู้ให้คำแนะนำแบบตัวต่อตัว และยังจัดทำในรูปแบบออนไลน์ เผยแพร่ผ่านทางไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนทั่วไปอีกด้วย โดยในปี 2566 มีผู้ร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 149,922 คน

## ● กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

กลุ่มทิสโก้มีแนวทางในการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่พนักงานในองค์กรของลูกค้าและคู่ค้า เพื่อกระจายความรู้ดังกล่าวให้กับประชาชนในวงกว้าง พร้อม ๆ กับการสานสัมพันธ์กับลูกค้าและคู่ค้า สร้างความสุขทางการเงินให้กับคนในองค์กร โดยเฉพาะในด้านการบริหารจัดการหนี้ เพื่อให้นำไปประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมในชีวิตประจำวันต่อไป



โดยตัวอย่างกิจกรรมในปี 2566 ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ร่วมกับลูกค้า บริษัท ธรรมชาติ ซีฟู้ด รีเทล จำกัด จัดงานสัมมนาหัวข้อ "เป็นหนี้ อย่างเป็นสุข" ที่มีจุดประสงค์ในการเสริมสร้างทักษะทางการเงินที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานของบริษัทธรรมชาติ ซีฟู้ด มีผู้เข้าร่วมจำนวน 200 ท่าน โดยเนื้อหาของการสัมมนาครอบคลุมหัวข้อ การรู้เท่าทันหนี้ดี หนี้ไม่ดี การมีภาระหนี้แค่ไหนถึงเรียกว่าพอดี เป็นหนี้อย่างไรไม่ให้เสียประวัติ รวมถึงเทคนิคการบริหารจัดการหนี้ให้หมดไว้อีกด้วย

## ๒ การให้ความรู้ด้านการเงินแก่พนักงาน

กลุ่มทิสโก้ส่งเสริมให้พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจในด้านการเงินอย่างรอบด้าน โดยจัดให้ความรู้ด้านการเงินส่วนบุคคล ได้แก่ การบริหารหนี้ การวางแผนการออม การลงทุนเบื้องต้น การวางแผนภาษี รวมทั้งมีทักษะในการบริหารจัดการ เพื่อให้คำแนะนำความรู้ไปช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตและทำให้การเงินมั่นคงขึ้น ในรูปแบบ E-Learning ให้กับพนักงานทุกคน นอกจากนี้ ยังมีบทความและรายการให้

ความรู้ทางการเงินต่าง ๆ มากมาย ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้ผ่าน TISCO Space (Social Media ภายในของกลุ่มทิสโก้) โดยมีรูปแบบเป็นการแชร์ประสบการณ์และคำแนะนำทางการเงินจากพี่ ๆ ในสายงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ครอบคลุมทุกหัวข้อทั้งการลงทุนใหม่ ๆ ที่ทันต่อสถานการณ์ในตอนนั้น ๆ หรือการวางแผนการจัดการค่าใช้จ่าย เป็นต้น

## ๓ การให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชนและสังคม

กลุ่มทิสโก้เชื่อว่าโอกาสสร้างได้ และการสร้าง "อนาคตที่ยั่งยืน" เริ่มต้นจากการวางแผนทางการเงินที่ดี จึงเดินทางสนับสนุนและถ่ายทอดความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนในกลุ่มต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายคืออยากเห็นคนไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และอยู่ได้อย่างมั่นคงในสังคม โดยไม่มีปัจจัยปัญหาทางการเงินมาทำให้ชีวิตต้องกระเปียดกระเสียว ซึ่งนั่นย่อมสะท้อนถึงความยั่งยืนของสังคมไทย



ในปี 2566 กลุ่มทิสโก้ได้ลงนามความร่วมมือกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) เพื่อส่งเสริมการออมและให้ความรู้การเงินแก่คนไทย มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ในเชิงรูปธรรมทั้งในด้านการสร้างค่านิยมทางการเงินที่เหมาะสม ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมการเงินในเชิงบวก รวมไปถึงการเพิ่มบัญชีเงินออมระยะยาวในกองทุน กอช. ให้มากขึ้น โดยทิสโก้ถือเป็นสถาบันการเงินจากภาคเอกชนรายแรก ที่จับมือกับ กอช. และมีความเชื่อว่าการร่วมมือกันในครั้งนี้ สร้างแรงกระเพื่อมให้คนไทยหันมาใส่ใจวางแผนการเงินมากขึ้น และสามารถขยายองค์ความรู้สู่ประชาชนในวงกว้างได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะดำเนินกิจกรรมผ่านโครงการของกลุ่มทิสโก้ที่จัดขึ้นเพื่อให้ความรู้แก่เยาวชนและประชาชนในกลุ่มต่าง ๆ

### 3.1 ตลาดเก็บตลาดใช้

กิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่รอบสาขาทั่วประเทศ โดยจัดทำหลักสูตรการวางแผนการเงินส่วนบุคคลเบื้องต้นระยะสั้น มีเนื้อหาหลัก 3 หัวข้อ ได้แก่ ออกก่อนใช้ การจัดการหนี้ ภัยและความเสี่ยงด้านการเงิน มีการกระตุ้นการเรียนรู้ด้วยการร่วมสนุกตอบคำถาม รับของที่ระลึก เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ร่วมกิจกรรมได้เรียนรู้และมีความเข้าใจถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ โดยในปี 2566 กลุ่มทิสโก้ได้ลงนามความร่วมมือกับกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) เพื่อส่งเสริมการออมและให้ความรู้ทางการเงินแก่คนไทย มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ในเชิงรูปธรรมทั้งในด้านการสร้างค่านิยมทางการเงินที่เหมาะสมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมทางการเงินในเชิงบวก จัดกิจกรรมในพื้นที่ 69 ครั้ง ใน 29 จังหวัด มีผู้ร่วมกิจกรรม 5,621 คน



### 3.2 ชมรมเครือข่ายค่ายการเงินทิสโก้

กลุ่มทิสโก้ยังคงมุ่งมั่นสานต่อเจตนารมณ์ด้วยการสนับสนุนโรงเรียนที่เคยผ่านกิจกรรมค่ายการเงินเยาวชนของทิสโก้ ร่วมส่งต่อความรู้สู่ชุมชนเพื่อสร้างความต่อเนื่อง โดยเชิญชวนโรงเรียนร่วมจัดตั้งชมรม/ชุมนุมวางแผนการเงิน ทำหน้าที่รณรงค์สร้างวินัยทางการเงิน กระตุ้นให้คนใน

ชุมชนเห็นความสำคัญของการเก็บออม การบันทึกบัญชีรับจ่าย เพื่อเป็นเกราะป้องกันให้ทุกคนทุกคนรอบครัวรอดพ้นจากวิกฤติต่าง ๆ โดยในปี 2566 มีโรงเรียนสมัครเข้าร่วม 20 แห่ง ใน 15 จังหวัด โดยมีผู้ได้รับประโยชน์จากการเผยแพร่รวม 57,450 ราย โดยตัวอย่างความสำเร็จของชมรมเครือข่ายการเงินทิสโก้ เช่น โรงเรียนเทพศิรินทร์เชียงใหม่ ที่มาเข้าร่วมกิจกรรมเข้าค่ายในรุ่นแรกเมื่อปี 2556-2557 และรุ่นถัดไปเรื่อยมาจนปัจจุบัน ผ่านการปรับตัวและถอดบทเรียนออกมาหลายด้าน จนกระทั่งในปัจจุบัน วิชาการเงินถูกบรรจุเข้าไปอยู่ใน 8 สาระการเรียนรู้ของโรงเรียน และนำมาผสมผสานกับวิชาอื่น ๆ เช่น วิชาบัญชี มนุษยสัมพันธ์ทางธุรกิจ การประกอบธุรกิจขนาดเล็ก งานประชาสัมพันธ์ หรือแม้แต่วิชาภาษาอังกฤษ ออกมาเป็น ร้านกาแฟบ้านดิน เทพศิรินทร์ ล้านนา ร้านกาแฟที่เน้นสอนประสบการณ์ชีวิต เรียนรู้การบริหารต้นทุน กำไร และสามารถนำมาใช้ในการต่อยอดธุรกิจชุมชนต่อไปอีกด้วย



### 3.3 ค่ายสมหวัง สร้างโอกาส

กิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มคนรุ่นใหม่ที่กำลังเริ่มเข้าสู่วัยทำงาน เพื่อสร้างทักษะการวางแผนด้านการเงินที่จะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม

ในการบริหารจัดการการเงินได้อย่างถูกต้องเหมาะสม พร้อมมอบประสบการณ์ฝึกงานในธุรกิจสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ (Micro Finance) ร่วมเรียนรู้ ฝึกฝนค้นหาอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง และเปิดโอกาสให้สมัครเข้าร่วมทำงานกับ “สมหวัง เงินสั่งได้” ของบริษัท ไฮเวย์ จำกัด ประจำสาขาใกล้บ้าน ซึ่งนอกจากเป็นการสร้างผู้ให้บริการสินเชื่อมืออาชีพที่จะเป็นกำลังสำคัญของบริษัทในอนาคตแล้ว ยังเป็นการสร้างผู้ถ่ายทอดความรู้ทางการเงินไปยังคนในชุมชน ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่และพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งควบคู่กันไป สำหรับปี 2566 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมทั้งสิ้น 126 คน โดยตั้งแต่วันที่ 1 ที่เป็นกลุ่มนำร่องรุ่นแรกในปี 2565 จนถึงรุ่นที่ 2-3 ที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมซึ่งจัดขึ้นในปี 2566 นั้น มีสัดส่วนการรับผู้อบรมเข้าทำงานสูงถึงร้อยละ 60



#### ตัวอย่างผลลัพธ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. เป็นการอบรมที่อัดแน่นไปด้วยความรู้เรื่องเงิน ทำให้ได้เปิดโอกาสโลกทางการเงินในหลาย ๆ เรื่อง แม้จะขึ้นชื่อว่าเป็นการอบรม แต่เป็นการอบรมที่สนุก ตอนนี้ได้มีโอกาสเข้าร่วมงานกับสมหวัง เงินสั่งได้ สิ่งที่สัมผัสได้ไม่ว่าจะเป็นตอนอยู่ค่ายฝึกงาน หรือการทำงานจริง ทุกอย่างยังคงคิด ไม่เปลี่ยนแปลง “มีน พงษ์กักขิน” ผู้ร่วมกิจกรรมรุ่นที่ 2
2. มุมมองในด้านการเงินเปลี่ยนไปเยอะมากจากค่ายนี้เลยครับ จากที่หามาแล้วใช้ไปไม่ได้มีการจัดสรร ก็มีการวางแผนมากขึ้น และยังได้รับโอกาสให้เข้ามาร่วมงานเป็นพนักงาน สมหวัง เงินสั่งได้ “เอ็กซ์ สาธิต” ผู้ร่วมกิจกรรมรุ่นที่ 1
3. เป็นค่ายที่ควรมีรุ่นต่อ ๆ ไปอีกเรื่อย ๆ เพราะเป็นการเข้าค่ายที่ให้โอกาสคนที่กำลังหางาน หรือให้โอกาสเด็กจบใหม่ได้มีงานทำ ประทับใจในหลาย ๆ อย่างที่พี่ ๆ มอบให้ ไม่ว่าจะมีความรู้การวางแผนการเงินต่าง ๆ ได้เจอเพื่อนต่างถิ่น ชีวิตของเราเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นมาจากค่ายนี้เลยคะ “เบลาพร พงษ์ภา” ผู้ร่วมกิจกรรมรุ่นที่ 1

# คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน



กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ “สร้างโอกาสให้ชีวิต” และเป็นองค์กรแห่งการเติบโตอย่างมีคุณภาพ โดยได้กำหนดนโยบายทั่วไปด้านทรัพยากรบุคคลครอบคลุมทุกบริษัท เพื่อให้มีมาตรฐานในระดับเดียวกัน ซึ่งกลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงาน ในด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถให้มีความเชี่ยวชาญ การให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม การดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการยึดหลักปฏิบัติต่อบุคลากรตามค่านิยมองค์กรของกลุ่มทิสโก้

ในปี 2566 หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ได้คลี่คลายลง กลุ่มทิสโก้จึงได้ปรับลดมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้สภาพการปฏิบัติงานกลับสู่รูปแบบปกติ ในขณะเดียวกัน มีการศึกษาถึงความเหมาะสมของการปรับรูปแบบการทำงานของพนักงาน ทั้งแบบ Work from Anywhere และ Hybrid รวมถึงคงมาตรการการเหลื่อมเวลาปฏิบัติงาน เพื่อให้ตอบโจทย์แนวทางการใช้ชีวิตในรูปแบบใหม่

นอกจากนี้ เนื่องด้วยสภาวะทางเศรษฐกิจ และอัตราเงินเฟ้อที่ปรับตัวสูงขึ้น พนักงานต้องเผชิญกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันที่เพิ่มสูงขึ้น กลุ่มทิสโก้เล็งเห็นถึงความเดือดร้อนของพนักงาน จึงได้พิจารณาทบทวนปรับเพิ่ม

ค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน โดยมีการปรับเงินค่าครองชีพ และปรับค่าตำแหน่งให้กับพนักงาน เพื่อบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายของพนักงาน ประกอบกับการที่ช่วงอายุของพนักงานบางกลุ่มควรได้รับการเตรียมความพร้อมวางแผนชีวิตหลังเกษียณ กลุ่มทิสโก้จึงพัฒนาโครงการสินเชื่อเพื่อเกษียณสุขและบรรเทาหนี้ของพนักงาน ให้พนักงานมีวงเงินสำหรับปลดหนี้สินเชื่อบุคคลที่มีภาระอยู่ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยสูง เพื่อบรรเทาภาระค่างวดรายเดือนของพนักงาน และสำหรับพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป สามารถยื่นกู้เพื่อวัตถุประสงค์การวางแผนเกษียณอายุ สำหรับเป็นวงเงินประกอบอาชีพเพื่อความมั่นคงระยะยาว





กลุ่มทิสโก้สำรวจความพึงพอใจของพนักงานเป็นการภายในอย่างต่อเนื่องทุกปี และดำเนินงานร่วมกับที่ปรึกษาภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาการดูแลพนักงานให้อยู่ในระดับเทียบเท่ากับอุตสาหกรรม ตลอดจนเข้าร่วมสำรวจความผูกพันของพนักงาน ซึ่งดำเนินการโดยบริษัทที่ปรึกษา Kincentric (Thailand) อย่างสม่ำเสมอ ในปี 2566 กลุ่มทิสโก้ และบริษัท ไฮเวย์ จำกัด ได้รับรางวัลนายจ้างดีเด่น (Kincentric Best Employer Thailand) อีกครั้งหนึ่ง แสดงถึงการรักษามาตรฐานการดูแลพนักงานได้อย่างต่อเนื่อง

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน (ร้อยละ)			เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2566-2569
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	
ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร*	86	87	87	มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 85
อัตราการคงอยู่	93.6	93.4	92.4	มากกว่าหรือสูงกว่าค่าเฉลี่ย ร้อยละ 90
อัตราการอบรม	71	65.2	88.2	มากกว่าร้อยละ 80
อัตราการอบรม E-Learning	100	100	100	ร้อยละ 100

หมายเหตุ : \*กลุ่มทิสโก้จัดให้มีการประเมินทุก ๆ 2 ปี โดยข้อมูลของปี 2566 คือผลจากการประเมินในปี 2565



## ผลการดำเนินงาน

กลุ่มทิสโก้สังเกตเห็นว่า การส่งเสริมให้พนักงานได้มีการเรียนรู้และพัฒนาการทำงานของตนเอง รวมถึงการช่วยพนักงานในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่และสุขอนามัยของพนักงาน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จะช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน โดยในปี 2566 กลุ่มทิสโก้มีค่าเฉลี่ยชั่วโมงการฝึกอบรม เท่ากับ 27.97 ชั่วโมงต่อคน

ต่อปี และมีอัตราการเข้าอบรมของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 88.2 (ไม่นับรวมการอบรมผ่านสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ ซึ่งมีอัตราการเข้าอบรมร้อยละ 100) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตัวแปรที่สะท้อนถึงความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อองค์กร พบว่าอัตราการคงอยู่ของพนักงาน ยังอยู่ในระดับที่ดีร้อยละ 92.4 และมีความพึงพอใจของพนักงานซึ่งกลุ่มทิสโก้ได้จัดให้มีการประเมินผลในทุกปี คิดเป็นร้อยละ 84.8

## การจ้างงาน

กลุ่มทีเอสโก้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความก้าวหน้า เมื่อตำแหน่งงานระดับกลางหรือสูงว่างลง จะเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเลื่อนหรือโยกย้ายตำแหน่งงานจากภายในก่อน พิจารณาสรรหาบุคลากรจากภายนอก การสรรหาและคัดเลือกผู้สมัครจึงมุ่งเน้นที่กลุ่มจบการศึกษาใหม่หรืออยู่ในช่วงเริ่มต้นของการทำงาน เพื่อเข้าทำงานในระดับเริ่มต้น และปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยมความเป็นทีเอสโก้ ให้พร้อมเต็มโตร่วมกับกลุ่มทีเอสโก้ต่อไป

ในปี 2566 กลุ่มทีเอสโก้ส่งเสริมการจ้างงานนักศึกษาที่จบการศึกษาและผู้เริ่มทำงาน ผ่านโครงการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติ ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้สนใจได้เข้าโครงการและมีโอกาสเข้าร่วมงานกับกลุ่มทีเอสโก้ โดยริเริ่มโครงการ TISCO Wealth Academy สำหรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ซึ่งดำเนินการควบคู่ไปกับโครงการ “ค่ายสมหวังสร้างโอกาส” ซึ่งจัดเป็นรุ่นที่ 2 และ 3 นับตั้งแต่ปี 2565

กลุ่มทีเอสโก้ส่งเสริมความหลากหลายและการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน

การจัดสรรสวัสดิการ การสร้างความก้าวหน้าในงาน การรักษาพนักงานให้อยู่ในองค์กร และการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกคนอยู่บนพื้นฐานความเท่าเทียมและการเคารพความหลากหลายด้านเพศ อายุ การศึกษา สัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา วิถีทางเพศ และความพิการ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์ในเนื้อหาได้อย่างเต็มที่

ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในปี 2566 กลุ่มทีเอสโก้สนับสนุนการจ้างงานผ่านสภาการชกไทยทั่วประเทศ และศูนย์สงเคราะห์บุคคลปัญญาอ่อนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 50 คน คิดเป็นงบประมาณ 5,986,000 บาท และในส่วนของการทำงานโดยตรง มีพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 4 คน

สำหรับข้อมูลอัตราการเปลี่ยนแปลงของพนักงานและจำนวนพนักงานทั้งหมดของกลุ่มทีเอสโก้แยกตามช่วงอายุ เพศ และเกณฑ์ความหลากหลายอื่น ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

เกณฑ์องค์ประกอบพนักงาน		พนักงานเข้าใหม่ขององค์กร						พนักงานออกจากองค์กร					
		ปี 2564		ปี 2565		ปี 2566		ปี 2564		ปี 2565		ปี 2566	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนพนักงาน		4,879		5,090		5,496		4,879		5,090		5,496	
จำนวนการเปลี่ยนแปลง		387	7.93	817	16.05	1,138	20.71	267	5.47	337	6.62	354	6.44
เพศ	เพศ - ชาย	152	3.12	285	5.60	301	5.48	104	2.13	132	2.59	91	1.66
	เพศ - หญิง	235	4.82	532	10.45	837	15.23	163	3.34	205	4.03	263	4.79
ช่วงอายุ	อายุ < 30 ปี	253	5.19	561	11.02	820	14.92	120	2.46	125	2.46	158	2.87
	อายุ 30-50 ปี	129	2.64	241	4.73	312	5.68	142	2.91	202	3.97	191	3.48
	อายุ > 50 ปี	5	0.10	15	0.29	6	0.11	5	0.10	10	0.20	5	0.09
พื้นที่ปฏิบัติงาน	สำนักงานใหญ่	185	3.79	431	8.47	346	6.30	111	2.28	199	3.91	174	3.17
	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	44	0.90	65	1.28	130	2.37	30	0.61	40	0.79	46	0.84
	สาขาต่างจังหวัด	158	3.24	321	6.31	662	12.05	126	2.58	98	1.93	134	2.44

- หมายเหตุ : 1) จำนวนพนักงาน หมายถึง จำนวนพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง คงเหลือ ณ วันสิ้นสุดที่รายงาน (31 ธันวาคม)  
 2) จำนวนและอัตราการลาออกของพนักงาน ไม่นับรวมเกษียณอายุ เกษียณก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่บรรจุ สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง และเลิกจ้างทุกกรณี  
 3) สัดส่วนร้อยละที่แสดงในตารางเป็นสัดส่วนที่คำนวณเทียบกับจำนวนของพนักงานทั้งหมดในแต่ละปี

## จำนวนพนักงานทั้งหมดจำแนกตามองค์ประกอบของฝ่ายบริหารและสายธุรกิจ

เกณฑ์องค์ประกอบพนักงาน	ปี 2564							ปี 2565							ปี 2566												
	ตำแหน่งงาน		สายธุรกิจ		(2) ขกนบญกตทค	:ยอดสรุ	สณทสรบรณษ	ตำแหน่งงาน		สายธุรกิจ		(2) ขกนบญกตทค	:ยอดสรุ	สณทสรบรณษ	ตำแหน่งงาน		สายธุรกิจ		(2) ขกนบญกตทค	:ยอดสรุ	สณทสรบรณษ						
	ผู้บริหาร	ไม่ใช่ผู้บริหาร	ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้ารายย่อย				ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้ารายย่อย				ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้ารายย่อย				ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้ารายย่อย	
จำนวนทั้งหมด(1)	13	115	4,764	3,150	44	996	689	4,879	100	13	114	4,976	3,356	45	977	712	5,090	100	13	123	5,373	3,712	52	993	739	5,496	100
เพศ																											
ชาย	10	67	1,657	1,154	11	204	355	1,724	35.34	10	68	1,689	1,179	10	200	368	1,757	34.52	10	76	1,789	1,248	13	213	391	1,865	33.93
หญิง	3	48	3,107	1,996	33	792	334	3,155	64.66	3	46	3,287	2,177	35	777	344	3,333	65.48	3	47	3,584	2,464	39	780	348	3,631	66.07
อายุ < 30 ปี	-	-	1,128	873	10	162	83	1,128	23.12	-	-	1,233	1,001	10	132	90	1,233	24.22	-	-	1,507	1,255	13	145	94	1,507	27.42
อายุ 30-50 ปี	3	53	3,295	2,107	28	710	503	3,348	68.62	1	50	3,362	2,166	27	712	507	3,412	67.03	1	50	3,470	2,262	30	707	521	3,520	64.05
อายุ > 50 ปี	10	62	341	170	6	124	103	403	8.26	12	64	381	189	8	133	115	445	8.75	12	73	396	195	9	141	124	469	8.53
สัญชาติ																											
ไทย	10	115	4,762	3,150	44	994	689	4,877	99.96	10	114	4,974	3,356	45	975	712	5,088	99.96	10	123	5,371	3,712	52	991	739	5,494	99.96
อเมริกัน	1	-	1	-	-	1	-	1	0.02	1	-	1	-	-	1	-	1	0.02	1	-	1	-	-	1	-	1	0.02
ญี่ปุ่น	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
ไต้หวัน	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
อินเดีย	-	-	1	-	-	1	-	1	0.02	-	-	1	-	-	1	-	1	0.02	-	-	1	-	-	1	-	1	0.02

หมายเหตุ : (1) จำนวนพนักงาน หมายถึง จำนวนพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง คงเหลือ ณ วันสิ้นสุดที่รายงาน 31 ธันวาคม

(2) ไม่รวมจำนวนคณะกรรมการบริษัท

(3) ในปี 2566 กลุ่มทิสโก้ มีการจ้างแรงงานภายนอก (Outsourcing) เพื่อให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย จำนวน 61 คน

## คำตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน

กลุ่มทิสโก้มีนโยบายในการให้คำตอบแทนที่ดี มีโครงสร้างที่เป็นธรรมและมีผลในการจูงใจให้กับพนักงาน รวมถึงส่งเสริมการออมในระยะยาวเพื่อเสริมสร้างสุขภาพทางการเงินเมื่อพ้นวัยทำงานหรือเกษียณอายุให้แก่พนักงาน ดังนี้

### ผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงาน

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

### ผลประโยชน์หลังออกจากงานและ

#### ผลประโยชน์ระยะยาวอื่นของพนักงาน

ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งสมาชิกจะจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนในอัตราเดียวกันกับอัตราเงินสมทบของนายจ้าง หรือในอัตราร้อยละ 5, 10 หรือ สูงสุด 15 ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของสมาชิก

กลุ่มทิสโก้ใช้ระบบการบริหารค่าจ้างโดยเทียบเคียงตลาด มีโครงสร้างซึ่งผนวกการแบ่งระดับขั้นและลักษณะของประเภทงานเพื่อให้ระบบมีความเหมาะสมและสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพตลาดได้ ในการกำหนดคำตอบแทนจะใช้ระดับคำตอบแทนภายนอกและข้อกำหนดด้านความเป็นธรรมภายในของกลุ่มทิสโก้เป็นเกณฑ์พิจารณา นอกจากนี้ทิสโก้ปรับใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ สู่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยพัฒนาปรับปรุงแอปพลิเคชัน MY HR เพื่อให้พนักงานสามารถแจ้งข้อมูลค่าลดหย่อนสำหรับคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ลด.01) ประจำปีได้อีกช่องทางหนึ่ง รวมถึงได้พัฒนา HR Chatbot “น้องเต็มใจ” ผ่านทาง LINE Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ทั้งข้อมูลในส่วนระเบียบของบริษัท สวัสดิการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ HR รวมถึงพนักงานสามารถตรวจสอบข้อมูลของ

ตนเอง ข้อมูลการลาและเวลาการทำงาน และข้อมูลเป้าหมายประจำปี ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข้อมูลเฉพาะบุคคล ผ่านทางช่องทางนี้ได้อีกด้วย

นอกจากนี้ ในปี 2566 กลุ่มทิสโก้พัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบการเข้าถึงสลิปเงินเดือน จากการแสดงข้อมูลแบบใบสลิปเงินเดือน เป็นการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบในรูปแบบของ E-Pay Slip เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลให้แก่พนักงาน และลดการใช้กระดาษในการพิมพ์ใบสลิปเงินเดือน

สำหรับการดูแลสวัสดิการพนักงาน กลุ่มทิสโก้จัดให้มีสวัสดิการให้กับพนักงานประจำ และ พนักงานสัญญาจ้าง ดังนี้

สวัสดิการกลุ่มทิสโก้	สวัสดิการที่ได้รับตามประเภทพนักงาน	
	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง
 ค่ารักษาพยาบาล	✓	สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลกรณีรักษาโรคโควิด 30,000 บาท/การติดเชื้อ 1 ครั้ง
 เครื่องแบบพนักงาน การตรวจร่างกายประจำปี และห้องพยาบาล	✓	✓
 กองทุนเงินทดแทน	✓	✓
 การประกันชีวิตและค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องจากอุบัติเหตุ	✓	(สำหรับตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่บ่อยครั้ง)
 การช่วยเหลืองานศพ	✓	✓
 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	-
 การสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับวิชาเฉพาะด้าน (License)	✓	✓
 สวัสดิการเงินกู้หรือจัดหาแหล่งเงินกู้สำหรับพนักงาน อาทิ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ สวัสดิการเงินกู้ และ/หรือจัดหาแหล่งเงินกู้เพื่อบ้านอยู่อาศัย ต่อเติมบ้าน และซ่อมแซมบ้าน สวัสดิการเงินกู้เพื่อกรณีฉุกเฉิน และเงินกู้บรรเทาการการครองชีพ เป็นต้น	✓	-
 ทุนช่วยเหลือการศึกษา	✓	-
 กองที่ระลึกตามอายุงาน	✓	-

ในปี 2566 กลุ่มทีเอสซีได้มีการปรับสวัสดิการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะค่าครองชีพที่ทรงตัวในระดับสูงต่อเนื่อง รวมถึงเป็นการปรับตามข้อเสนอแนะด้านสวัสดิการของพนักงาน โดยมีการปรับเพิ่มวงเงินค่าเช่าคอนโด และปรับเพิ่มวงเงินกู้ของสวัสดิการเงินกู้ และ/หรือจัดหาแหล่งเงินกู้เพื่อบ้านอยู่อาศัย ต่อเติมบ้าน และซ่อมแซมบ้าน

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



## สถิติการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของพนักงานหลังการใช้สิทธิลาคลอด

กรณียุติการลา	จำนวนพนักงาน (คน)		
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาคลอดได้ในระหว่างปี	3,155	3,333	3,631
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอดในระหว่างปี	131	125	111
จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด	129	122	108
จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน	113	115	115
อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate) <sup>(1)</sup> ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาคลอดสิ้นสุดลงแล้ว (ร้อยละ)	98%	98%	97%
อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) <sup>(2)</sup> ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะการลาคลอดสิ้นสุดลงและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน (ร้อยละ)	90%	89%	94%

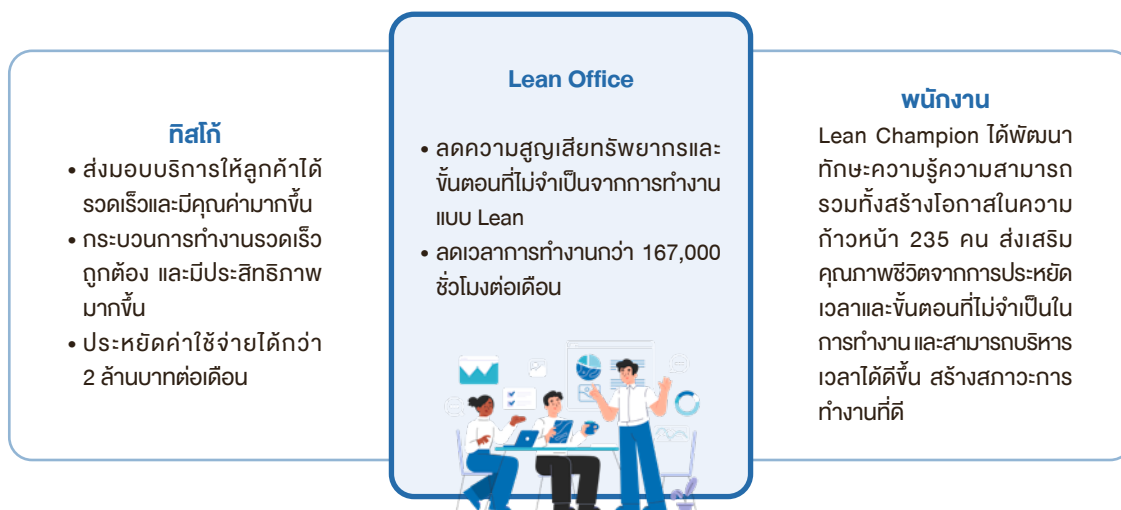
หมายเหตุ : (1) อัตรากลับมาทำงาน (Return to Work Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอด/จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิลาคลอด) x 100

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

## การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

กลุ่มทิสโก้ตระหนักถึงความจำเป็นของการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ทุกระดับ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่เสริมให้องค์กรสามารถรับมือกับความท้าทายในยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดการพัฒนาบุคลากรเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) การพัฒนาทักษะความรู้สำหรับการทำงาน (2) โครงการพัฒนาผู้บริหาร และ (3) การพัฒนาและทบทวนความรู้พื้นฐานและค่านิยม โดยในปี 2566 นอกจากการพัฒนาบุคลากร 3 ด้านดังกล่าว กลุ่มทิสโก้ได้ปรับปรุงกระบวนการวางแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลเพื่อเตรียมความพร้อมในสายอาชีพ (Individual Career Development Program: ICDP) สำหรับพนักงานกลุ่ม Talent ซึ่งได้แก่พนักงานระดับผู้บริหารและผู้บริหารในอนาคต เพื่อช่วยให้ผู้บริหารมีกรอบหรือแนวทางในการพัฒนาความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา และจะขยายไปยังพนักงานกลุ่มอื่น ๆ ในปีถัดไป

### (1) การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่อนาคตอย่างยั่งยืน



กลุ่มทิสโก้มุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานมีทักษะและมีความรู้ที่จำเป็นในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่อนาคต และบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยในปี 2566 นี้จึงมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มประสิทธิภาพ พัฒนา และปรับปรุงกระบวนการทำงาน **ยกระดับเป็น TISCO Productivity Year**

เพื่อให้พนักงานทำงานน้อยลง แต่ยังคงได้ผลลัพธ์ของงานเท่าเดิม หรือทำงานเท่าเดิมแต่ได้ผลลัพธ์มากขึ้น (Lean) และสามารถส่งมอบสินค้าหรือบริการที่มีคุณค่าให้กับลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น โดยมีการขยายความรู้เรื่องสินในงานสำนักงาน (**Lean Office**) ให้กับพนักงานทั้งองค์กร (ร้อยละ 100) และพนักงานร้อยละ 89 ได้พิจารณาหาความสูญเปล่า (Waste) ของกระบวนการทำงานของตนเองและมีพนักงานร้อยละ 62 ที่ได้พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเอง ซึ่งผลลัพธ์ของการดำเนินการเรื่องนี้ส่งผลให้สามารถลดเวลาการทำงานจากเดิมไปได้กว่า 167,000 ชั่วโมงต่อเดือน และประหยัดค่าใช้จ่ายต่อเดือนได้มูลค่ากว่าเดือนละ 2 ล้านบาท โดยขับเคลื่อนทั้งผ่านหัวหน้าและพนักงานโดยตรง และมีการสร้างกลุ่ม **Lean Champion** ซึ่งได้รับการพัฒนาด้าน Lean และ Productivity Tools อย่างเข้มข้น จำนวน 235 คนจากทุกแผนก ซึ่งจะมีส่วนในการให้คำแนะนำ สนับสนุน และนำกระบวนการ Lean ในพื้นที่ของตนเอง เพื่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและครอบคลุม

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังคงให้ความสำคัญด้านการพัฒนาและดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรเพื่อตอบโจทย์ปัญหา และกลยุทธ์ขององค์กร สนับสนุนการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานในสายงานธุรกิจทั้งกระบวนการ และผลิตภัณฑ์ และพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานให้เป็นไปตามความคาดหวังขององค์กรอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ให้สามารถปฏิบัติงานและให้บริการได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน รวมถึงให้คำปรึกษาด้านผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี รวมถึงส่งเสริมการพัฒนา และยกระดับทั้งความรู้ ความสามารถ ทักษะเชิงบริหารจัดการ และมุมมองเชิงรุกพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ในยุคดิจิทัล ด้วยการพัฒนาภาวะผู้นำทั้งตนเองและทีมงาน และเพื่อเป็นการสร้างความเป็นองค์กรให้แข็งแกร่ง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กลุ่มทิสโก้ยังคงมุ่งมั่นปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้กับพนักงานใหม่อย่าง ครบถ้วน และจัดกิจกรรมพิเศษให้พนักงานปัจจุบันกว่า 2,000 คน อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อเป็นกรอบแนวคิด ในการตัดสินใจและการทำงานในแต่ละวัน รวมถึงทำให้พนักงานมีจุดมุ่งหมายและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มากขึ้น และนอกจากหลักสูตรการพัฒนาและอบรมความรู้ที่จัดทำโดยหน่วยงานภายในองค์กรเองแล้ว กลุ่มทิสโก้ ยังเพิ่มช่องทางใหม่ ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาตัวเองนอกจากช่องทางหลัก โดยร่วมมือกับหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย เพื่อจัดหาหลักสูตรเพื่อเป็น แหล่งเรียนรู้ให้กับพนักงานสายงานการลงทุนและการธนาคาร โดยในปี 2566 รวมแล้วมีพนักงานกว่า 1,157 คน ได้เรียนรู้เรื่องใหม่ ๆ จากมากกว่า 200 หลักสูตร และนอกจากการเรียนรู้ในรูปแบบแล้ว กลุ่มทิสโก้ยังมีการเรียนรู้ นอกกรอบแบบต่าง ๆ เช่น Community of Practice, Live and Sharing Session และ Showcase Exhibition เช่น TISCO Technology and Innovation Day ซึ่งจัดแสดงเทคโนโลยี และ Solutions ที่กลุ่มทิสโก้พัฒนาขึ้นและ นำมาใช้งานหรือให้บริการต่อลูกค้าเพื่อการต่อยอดใช้งานให้หลากหลายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น



## (2) โครงการพัฒนาผู้บริหารในทุกกลุ่ม (Leadership Development Program)

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญด้านการพัฒนาเพื่อยกระดับให้ผู้บริหารทุกกลุ่มได้เรียนรู้ และเข้าใจบทบาทของการเป็นผู้นำ เรียนรู้เข้าใจ หลักการ และสามารถปรับตัว ปรับวิธีการทำงาน ในรูปแบบใหม่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และเพื่อการปรับประยุกต์ใช้ให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 2566 กลุ่ม Leadership คือผู้บริหารทุกระดับ ได้รับการพัฒนาและยกระดับความรู้พื้นฐานที่ช่วยให้สามารถพัฒนาตนเองและพัฒนาทีมโดยเน้นในหลักสูตร 3 ด้าน คือ



การพัฒนาทักษะในการบริหารงานและบริหารทีม เช่น Lean Thinking, Career Development, and Coaching



ความรู้ทางธุรกิจสมัยใหม่ เช่น Capital Market Journey in the Era of Global Economic Transformation



ความรู้ด้าน Digital Business & Security เช่น Digital Transformation in Financial & Banking, Workplace Collaboration, และ Cyber Security in Financial Services & Insurance



## (3) การพัฒนาและกบวณความรู้พื้นฐาน




นอกจากความรู้ที่ต้องพัฒนาให้ทันกับยุค รูปแบบการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ กันไม่ว่าจะเป็น E-Learning ผ่าน Skill's More, TISCOSPACE, Virtual Classroom หรือ Hybrid Training จากภายในองค์กร การสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์มของสถาบันภายนอก และทบทวนและปรับปรุงโปรแกรมหลักสูตรต่าง ๆ ในช่องทางและรูปแบบที่เหมาะสม ทั้งภาคบังคับขององค์กรให้สอดคล้องและครอบคลุมให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และตอบสนองนโยบายและกลยุทธ์ของหน่วยงานและองค์กร เช่น



## ภาคบังคับ แบ่งเป็น 4 หมวดความรู้ ได้แก่

- 1 | ความรู้เกี่ยวกับค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร กฎระเบียบข้อบังคับ จรรยาบรรณ และสวัสดิการ เป็นต้น ประกอบด้วยหลักสูตร Onboarding and Pre-Orientation หลักสูตรพัฒนาศักยภาพพนักงานใหม่ โดยเป็นรูปแบบ Virtual Classroom และ Classroom ในช่วงโควิด-19 ผ่านคลาย ทำให้สามารถจัดอบรมได้ครอบคลุมจำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด
- 2 | หลักสูตรความปลอดภัยอาชีวอนามัยสุขภาพจิตทั่วไปและสุขภาพจิตใหม่ ตลอดทั้งปีสามารถจัดให้ความรู้พนักงานด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยในระดับลูกจ้างทั่วไปและลูกจ้างใหม่ได้กว่า 306 คน รวมจัดอบรมแล้วทั้งสิ้นคิดเป็นร้อยละ 84 ของระดับพนักงานทั้งหมด โดยในปีนี้มีเปลี่ยนแปลงทำให้บริษัทผู้จัดฝึกอบรมต้องปรับหลักสูตรการอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานตามกฎหมายเพื่อขออนุมัติเพิ่งแล้วเสร็จ ซึ่งจะจัดอบรมเพิ่มเติมตามแผนต่อไป
- 3 | จัดให้ความรู้และทดสอบ Compulsory Test เกี่ยวกับ Data Classification, Phishing Awareness, การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน, การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน, การบริหารความเสี่ยง, การธนาคารเพื่อความยั่งยืน และ Marketing Conduct เป็นต้น ภาคบังคับในรูปแบบ E-Learning ให้กับพนักงานทุกคน
- 4 | จัดให้ความรู้ด้านการเงินส่วนบุคคล ได้แก่ การบริหารหนี้ การวางแผนการออม การลงทุนเบื้องต้น การวางแผนภาษีเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเงิน รวมทั้งมีทักษะในการบริหารจัดการ เพื่อให้ นำความรู้ไปช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตและทำให้การเงินมั่นคงขึ้น ในรูปแบบ E-Learning ให้กับพนักงานทุกคน

## จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมง/คน/ปี)	21.77	19.47	27.97
 จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามเพศ (ชั่วโมง/คน/ปี)			
ชาย	20.97	18.85	26.41
หญิง	22.02	19.79	28.26
 จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (ชั่วโมง/คน/ปี)			
ระดับผู้บริหาร <sup>(1)</sup>	25.59	25.42	38.12
ไม่ใช่ระดับผู้บริหาร <sup>(2)</sup>	21.56	19.33	27.74
 จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามสายธุรกิจ (ชั่วโมง/คน/ปี)			
ลูกค้ารายย่อย	22.91	16.93	26.34
ลูกค้าบริษัท	21.79	11.56	23.47
ลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน	18.81	27.49	24.34
สนับสนุนองค์กร	16.35	20.93	32.14

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



**TISCO**

# CAPITAL MARKET JOURNEY IN THE ERA OF GLOBAL ECONOMIC TRANSFORMATION

15 MAY 2023  
09:30-12:00 AM  
TISCO TOWER  
AUDITORIUM FLOOR 21

วัตถุประสงค์ เพื่อเสริมสร้างความรู้ทาง  
ด้านธุรกิจ ตลาดทุน ให้สอดคล้องกับการ  
เปลี่ยนแปลงของโลก อีกทั้ง update  
ความรู้ด้าน capital market

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  
บริษัทหลักทรัพย์ก้า จำกัด

REGISTER  
QR CODE  
<https://forms.office.com/r/WkY9WtQtd0>

TISCO LEARNING CENTER CO., LTD.



นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาบุคลากร กลุ่มทิสโก้ได้ริเริ่มสร้างและพัฒนาความสามารถของพนักงานให้เป็น Internal Trainer ในการสอนหลักสูตรฝึกอบรมใหม่ เพื่อให้มี Trainer กระจายในหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้สามารถถ่ายทอดความรู้ได้ ทั้งภายในหน่วยงานของตนเอง และเป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้จากหน่วยงานตนเองไปยังหน่วยงานอื่นได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง โดย Internal Trainer จะได้รับการพัฒนาความรู้ ฝึกทักษะ และสร้าง Mindset ที่จำเป็นต่อการพัฒนาความรู้ ยุคใหม่ ผ่านการอบรม 12 หลักสูตรโดยเริ่มสอนในปี 2566 จำนวน 6 หลักสูตรได้แก่ หลักสูตร โลก Live ดีดีแคมี Streamyard, Growth Mindset, ชนะทุกอุปสรรคด้วยทักษะการบริหารอารมณ์ (EQ), Design Thinking, Professional Presentation และ Train the Trainer และในปี 2567 ซึ่งจะพัฒนาต่อเนื่องอีก 6 หลักสูตรเพื่อช่วยตอบโจทย์ความต้องการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้ครอบคลุมแต่ละระดับมากยิ่งขึ้น

## อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

กลุ่มทิสโก้กำหนดให้มีนโยบาย และแนวปฏิบัติในการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม เพื่อให้พนักงาน ผู้ให้บริการภายนอกที่ปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานของกลุ่มทิสโก้ ตลอดจนผู้มาติดต่อมีความปลอดภัย และสุขภาพอนามัยที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 และตามกฎหมายกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหาร การจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549 โดยกำหนดให้คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีหน้าที่พิจารณานโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อป้องกัน และลดการเกิดอุบัติเหตุ การประสบอันตราย การเจ็บป่วย หรือการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากการทำงาน หรือความไม่ปลอดภัยในการทำงาน รายงานและเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมาย เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน พิจารณาโครงการหรือแผนการฝึกอบรม ตลอดจนสำรวจการปฏิบัติการด้านความปลอดภัยในการทำงาน และตรวจสอบสถิติการประสบอันตรายที่เกิดขึ้นอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเมื่อปฏิบัติหน้าที่ครบหนึ่งปี โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ ซึ่งเป็นนายจ้างหรือผู้แทนนายจ้างระดับบริหาร ผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชา ผู้แทนลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพหรือผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชาเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง สามารถมีส่วนร่วมเป็นผู้แทนในคณะกรรมการ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 97 ของจำนวนแรงงานทั้งหมด



กลุ่มทีสโก้ตระหนักถึงความจำเป็นที่พนักงานทุกคนต้องเข้าใจและร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอนการทำงานที่ปลอดภัย จึงกำหนดให้พนักงานใหม่ ต้องเรียนรู้เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุและความปลอดภัยภายในสำนักงานในรูปแบบ E-Learning ผ่านระบบ Skill's More และกำหนดให้เป็นเงื่อนไขในการผ่านทดลองงาน รวมทั้งมีการระบุแนวทางการป้องกันอุบัติเหตุและให้ความรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น HR News, Safety Together, Health Tips, Health Alert และ Knowledge Management (KM) และโครงการที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสถานที่ทำงานด้วยเครื่องมือตามหลักการวิทยาศาสตร์การประเมินความเสี่ยงและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

ในปี 2566 หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 คลี่คลายลง กลุ่มทีสโก้ได้ปรับลดมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้สภาพการปฏิบัติงานกลับสู่รูปแบบปกติ อย่างไรก็ตาม ยังคงรณรงค์ให้พนักงานสวมใส่หน้ากากอนามัย เมื่ออยู่ในพื้นที่ปิดเช่นในอาคารสำนักงาน และหมั่นรักษาความสะอาดโดยการล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์อย่างสม่ำเสมอ และมีการติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกันยังคงมีการปรับใช้รูปแบบการทำงานเป็นแบบ Work from Anywhere และ Hybrid สำหรับพนักงานบางกลุ่ม รวมถึงคงมาตรการการเหลื่อมเวลาปฏิบัติงาน เพื่อให้ตอบโจทย์แนวทางการใช้ชีวิตในปัจจุบัน และลดความเสี่ยงในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะในช่วงเวลาเร่งด่วนอีกด้วย

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน			เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2566-2569
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	
จำนวนวันลาป่วยต่อคนต่อปี (วัน)	2.4	3.3	3.4	จำนวนวันลาป่วยไม่เกิน 3 วันต่อปีต่อคน
อัตราผู้ป่วยในต่อปี (ร้อยละ)	4.5	5.9	6.7	อัตราผู้ป่วยในไม่เกินร้อยละ 8 ต่อปี
อัตราการเกิดโรคจากการทำงาน เทียบจากปีก่อนหน้า (ร้อยละ) *	-	ลดลง 2.28	ลดลง 16.22	อัตราการเกิดโรคจากการทำงาน ลดลงร้อยละ 5 เทียบจากปีก่อน

หมายเหตุ : \*กลุ่มทีสโก้เริ่มวัดผลการดำเนินงานของปี 2565

## ผลการดำเนินงาน

จากรายงานข้อมูลสถิติการบาดเจ็บ โรคจากการทำงาน และจำนวนผู้ที่เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ในปี 2566 พบว่าไม่มีพนักงานที่เสียชีวิตที่เกี่ยวข้องกับงาน

## ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ข้อมูล   หน่วย	ช่วงเวลา มกราคม-ธันวาคม 2566					รวม
	จำแนกตามเพศ		จำแนกตามพื้นที่			
	 ชาย	 หญิง	 สำนักงานใหญ่	 สาขา กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล	 สาขา ต่างจังหวัด	
<b>อัตราการบาดเจ็บ (Injury Rate: IR)  </b> จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>อัตราการบาดเจ็บถึงขั้น หยุดงาน (Lost Time Injury Rate: LTIR)  </b> จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>อัตราความรุนแรงของการ บาดเจ็บ (Lost Day Injury Rate: LDIR)  </b> จำนวนวันที่สูญเสียไปต่อชั่วโมง การทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>อัตราการเจ็บป่วย/ โรคจากการทำงาน (Occupational Disease Rate: ODR)  </b> จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	3.05	1.30	2.65	1.90	0.48	1.91
<b>อัตราการขาดงาน (Absentee Rate: AR)  </b> ร้อยละ	1.21	1.49	1.62	1.08	1.13	1.40
<b>จำนวนวันลาป่วย  </b> วัน	5,806.00	14,089.00	12,827.00	2,019.00	5,049.00	19,895.00
<b>จำนวนชั่วโมงที่หยุดงาน เนื่องจากการเจ็บป่วย ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน  </b> วัน X 7.30 ชั่วโมง	42,383.00	102,849.70	93,637.10	14,738.70	36,857.70	145,233.50

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 2566 ข้อมูลเวลาการทำงาน รวมถึงข้อมูลการทำงานล่วงเวลา (Overtime Working) ข้อมูลรวมพนักงานลาออกระหว่างปี โดยจะนำเฉพาะเวลาการทำงานจริงในช่วงระยะเวลาที่ยังคงเป็นพนักงานอยู่มาคำนวณ

กลุ่มทิสโก้ห่วงใยพนักงานและให้ความสำคัญต่อกฎัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการบุกรุกและความรุนแรง โดยผู้ไม่หวังดี รวมถึงสถานการณ์การโจรกรรม การประท้วง และการก่อการร้ายอื่น ๆ จึงกำหนดให้มีมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัย ทั้งในด้านการควบคุมการเข้าถึงพื้นที่ (Space Access Control) ประกอบด้วยการกำหนดชั้นความปลอดภัยหรือประเภทของพื้นที่ (Space Classification) การกำหนดให้มีการลงทะเบียนผู้มาติดต่อพื้นที่ควบคุม การกำหนดสิทธิ์และควบคุมการเข้า-ออกด้วยระบบ Access Control เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และติดตั้งอุปกรณ์ระบบสัญญาณเตือน

การบุกรุกและกล้องวงจรปิด ตลอดจนมีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ BCM Team พนักงาน และผู้มาติดต่อภายในพื้นที่สำนักงานทิสโก้ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อปกป้องชีวิตทรัพย์สิน และลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

สำหรับกรณีที่เกิดภัยธรรมชาติรุนแรงจนเกิดผลกระทบต่อการใช้ชีวิตและการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มทิสโก้ได้พิจารณาปรับเปลี่ยนข้อกำหนดการปฏิบัติงานและจัดให้มีมาตรการช่วยเหลือเป็นรายกรณี เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและลดความเสี่ยงของพนักงาน

## การสร้างองค์กรแห่งความสุข

กลุ่มทิสโก้มีเป้าหมายในการสร้าง “องค์กรแห่งความสุข” โดยให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ของพนักงาน การพัฒนาความรู้ให้กับพนักงาน การสร้างโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ และการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร กลุ่มทิสโก้เชื่อมั่นว่าทรัพยากรมนุษย์ คือ ทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานย่อมจะสามารถส่งผ่านความสุขนั้นไปสู่สังคมภายนอกได้ และยิ่งกว่านั้นสิ่งสำคัญที่สุด คือ การสร้างคนดี และคนเก่งให้กับกลุ่มทิสโก้ โดยแนวทางการดำเนินไปสู่องค์กรแห่งความสุขของกลุ่มทิสโก้ประกอบไปด้วย



## 1 การมีความสุขจากสภาวะอนามัยที่ดี โดยให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพของพนักงาน การสร้างสมดุลระหว่างการใช้ชีวิตอย่างมีความสุขและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ



โดยในปี 2566 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้คลี่คลายลง กลุ่มทีเอสโก้จึงมีการผ่อนคลายมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงาน กลับสู่สภาวะการทำงานในรูปแบบปกติ อย่างไรก็ตาม ยังคงให้พนักงานบางกลุ่มสามารถทำงานจากสถานที่ต่าง ๆ ได้ (Work from Anywhere) และพนักงานทุกคนยังคงสามารถเลือกช่วงเวลาปฏิบัติงานตามมาตรการเหลื่อมเวลาเข้า-ออกงานได้ อย่างไรก็ตาม กลุ่มทีเอสโก้ยังมีการเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง และมีการสื่อสารไปยังพนักงาน ให้ระมัดระวังและดูแลสุขภาพกรณีพบแนวโน้มการแพร่ระบาดที่เพิ่มมากขึ้น

สำหรับการดูแลสุขภาพของพนักงาน กลุ่มทีเอสโก้จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อให้พนักงานได้ทราบสุขภาพของตนเอง เพื่อจะได้เตรียมวางแผนดูแลสุขภาพได้ถูกต้องเหมาะสม รวมถึงการจัดแพทย์มาประจำสำนักงานใหญ่และสำนักงาน แห่งที่ 2 อาคารคินท์ เพื่อให้พนักงานได้นัดหมายรับการตรวจวินิจฉัยโรค และได้รับคำแนะนำด้านสุขภาพจากแพทย์ รวมถึงจัดให้มีการบรรยายให้ความรู้กับพนักงานในหัวข้อเกี่ยวกับสุขภาพ โดยให้ความรู้ในเรื่องการทำความเข้าใจผลตรวจสุขภาพของตนเอง เพื่อให้พนักงานมีแนวทางในการดูแลสุขภาพตนเองอย่างถูกต้อง ซึ่งมีการบรรยายพร้อมทั้งการถ่ายทอดให้พนักงานสาขาได้ความรู้ไปพร้อมกันด้วย

นอกจากนี้ กลุ่มทีเอสโก้ ยังได้จัดกิจกรรม TISCO Healthcare Fair 2023 ในวันที่ 13-15 พฤศจิกายน 2566 ณ อาคารทีเอสโก้ทาวเวอร์ โดยมีโรงพยาบาลชั้นนำ มาออกบูธให้คำแนะนำด้านสุขภาพกับพนักงาน

รวมถึงการจัดสัมมนาให้ความรู้ด้านสุขภาพกับพนักงาน เช่น ความรู้เกี่ยวกับโรคมะเร็ง โรคออฟฟิศซินโดรม เป็นต้น

สำหรับการดูแลสุขภาพใจ ในปีนี้ กลุ่มทีเอสโก้ได้เริ่มกลับมาจัดกิจกรรมให้พนักงานได้มีส่วนร่วม แต่ในขณะเดียวกัน ยังคงใช้ช่องทาง Online ให้เป็นประโยชน์ในการทำกิจกรรม หรือการอบรม ซึ่งทำให้พนักงานสาขา ได้รับรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร และยังมีการจัดกิจกรรม Open Corner การสนับสนุนให้พนักงานมีกิจกรรมพบปะเพื่อนพนักงาน พูดคุยแลกเปลี่ยนเรื่องราวกันอย่าง ต่อเนื่อง ทั้งนี้ นอกจากจะเป็นการสร้างการเรียนรู้จากประสบการณ์ ของเพื่อนแล้ว ยังเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน และเป็นการสร้างสัมพันธ์กับเพื่อนภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังมีการจัดรายการแข่งขันประเพณีและความรู้จากเพื่อนพนักงาน ผ่านช่องทางออนไลน์เป็นประจำทุกสัปดาห์ ทั้งในเรื่องเกี่ยวกับ ความรู้ และแนวทางการใช้ชีวิตอีกด้วย

การดูแลสุขภาพด้านการเงิน ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักในการดำเนิน ชีวิตของพนักงานในปัจจุบัน กลุ่มทีเอสโก้มีความมุ่งมั่นที่จะดูแล พนักงานในมีความมั่นคงและอริสระภาพทางการเงินให้ได้มากที่สุด จึง มีการวางแผนนโยบายต่าง ๆ ให้ส่งเสริมการออมและและการลงทุน ระยะยาว ให้สวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และให้สวัสดิการเงินกู้ ในกรณีจำเป็น รวมถึงการจัดให้ความรู้ด้านการวางแผนการเงินส่วนบุคคล การออม การลงทุน การคุ้มครองความเสี่ยง และการบริหารจัดการหนี้ แก่พนักงานเป็นประจำต่อเนื่อง

2

การมีความสุขกับบรรยากาศการทำงาน และความสัมพันธ์ที่ดี โดยสร้างให้เกิดสภาวะแวดล้อมที่ดีในการทำงาน คำนึงถึงความสุข ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การทำงานเป็นทีม และเข้าถึงคุณค่าของตนเองและผู้อื่น



กลุ่มทีสโก้มีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงพัฒนาการดูแลพนักงาน โดยในปี 2566 ทีสโก้ได้สำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร (Satisfaction Survey) จากการสำรวจพนักงานที่ร่วมทำแบบสำรวจจำนวน 4,687 คน คิดเป็นร้อยละ 86.12 ของพนักงานทั้งหมด พบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ยังสามารถรักษาระดับความพึงพอใจไว้ได้ ผลคะแนนความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 84.8 เท่ากับปี 2565 ซึ่งคะแนนดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีคุณภาพ ที่ไม่เพียงมุ่งสร้างการเติบโตในเชิงธุรกิจ แต่ยังให้ความสำคัญกับการดูแล และให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงานของพนักงาน

ในปีที่ผ่านมาทีสโก้ได้รับรางวัล Kincentric Best Employers 2023 โดยกลุ่มทีสโก้ซึ่งหมายถึงรวมถึงบริษัทในกลุ่มทีสโก้ทั้งหมด และจากบริษัท ไฮเวย์ จำกัด อีกรางวัลหนึ่ง รวม 2 รางวัล นับเป็นรางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่นประเทศไทยรางวัลที่ 10 ในช่วงระยะเวลา 6 ปี โดยบริษัทไฮเวย์ ได้รับรางวัลนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย 5 ครั้ง ในปี 2548 ปี 2552 ปี 2562 ปี 2564 ปี 2566 และยังได้รับรางวัล Best Employers in Asia ในปี 2548 รวมทั้งได้รับรางวัลเกียรติยศพิเศษ Hall of Fame ในปี 2565 ในโอกาสเฉลิมฉลองครบรอบ 20 ปีของรางวัล Kincentric Best Employers อีกด้วย นอกจากนี้กลุ่มทีสโก้ยังได้รับรางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่นระดับประเทศไทยมากถึง 3 ครั้ง โดยธนาคารทีสโก้ ได้รับรางวัลในปี 2556 และกลุ่มทีสโก้ได้รับรางวัลในปี 2564 และปี 2566



กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานในปีนี้ กลุ่มทีเอสโก้ได้เริ่มกลับมาจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน หลังจากที่ยังคงการจัดกิจกรรมไปในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยปีนี้มีการจัดกิจกรรมที่พนักงานได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม เช่น ปลูกต้นไม้ การบริจาคโลหิต การทำบุญทอดกฐิน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรม TISCO Season Fun Fest 2023 ในทุกภาคทั่วประเทศ เพื่อให้พนักงานสาขากว่า 2,100 คน ได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกัน รวมถึงพบปะกับผู้บริหารสูงสุดอย่างใกล้ชิด ซึ่งกิจกรรมนี้ได้รับการประเมินความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อกิจกรรมอยู่ที่ร้อยละ 88 โดยมีคะแนนการประเมิน หัวข้อความสัมพันธ์กับผู้บริหารที่ร้อยละ 97 ในขณะที่คะแนนหัวข้อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ที่ร้อยละ 96.4



3

การมีความสุขจากการได้อยู่ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี โดยส่งเสริมและสืบสานการมีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง ด้วยการบูรณาการค่านิยมขององค์กรเข้าสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล



กลุ่มทิสโก้มุ่งเน้นการส่งเสริมและสืบสานค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง โดยการถ่ายทอดวัฒนธรรมดังกล่าวจากที่ถึงน้องพนักงานรุ่นใหม่ ๆ เพื่อสร้างพันธสัญญาทางใจของพนักงานต่อวัฒนธรรมและคุณค่าองค์กรให้เกิดผลอย่างยั่งยืน พนักงานใหม่ จะได้รับการถ่ายทอดวัฒนธรรมโดยตรงจากหัวหน้างานตั้งแต่วันแรกของการทำงาน มีการบูรณาการค่านิยมเข้าไปในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และสื่อสารกับพนักงานผ่านกิจกรรมและหลักสูตรฝึกอบรม นับตั้งแต่การปฐมนิเทศ และการฝึกอบรมทักษะในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการให้รางวัลกับพนักงานที่ปฏิบัติได้ตรงตามค่านิยมของกลุ่มทิสโก้และเป็นพนักงานตัวอย่าง และได้มีการวัดผลการสะท้อนค่านิยมของพนักงานเป็นประจำทุกปี จากผลสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน พนักงานรู้สึกว่าการวัดผลขององค์กรของกลุ่มทิสโก้มีความเข้มแข็ง และมองเห็นพฤติกรรมของคนในองค์กรสอดคล้องกับค่านิยม โดยได้คะแนนร้อยละ 86.2 และการวัดผลการสะท้อนค่านิยมในแบบทดสอบพนักงานเป็นประจำทุกปี ในปี 2566 พนักงานทุกคนได้รับการอบรมทบทวนความเข้าใจพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยม ซึ่งเป็นเครื่องสะท้อนค่านิยมของกลุ่มทิสโก้ นอกจากนี้ การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน และการพิจารณาปรับตำแหน่ง ยังได้นำค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรมาเป็นปัจจัยหลักในการพิจารณา พร้อมทั้งดำเนินการสื่อสารให้พนักงานรับรู้ เข้าใจ และเชื่อมโยงค่านิยมองค์กรกับพฤติกรรมต่าง ๆ รวมถึงผนวกความรู้

ในเรื่องดังกล่าว เข้ากับกิจกรรมในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ทั้งในส่วนพนักงานที่เริ่มทำงานใหม่ จะได้รับการถ่ายทอดค่านิยมผ่านหลักสูตรการปฐมนิเทศน์ การสื่อสารแนวทางการนำ MIRACLE มาใช้ในการทำงาน ผ่านการสัมภาษณ์พนักงานที่มีผลงานโดดเด่น รวมถึงการถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามค่านิยมองค์กรจากพนักงานเกษียณอายุ เพื่อส่งเสริมการถ่ายทอดพฤติกรรมที่ต้องการจากรุ่นสู่รุ่น และเป็นการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร

นอกจากค่านิยมองค์กร TISCO Core Value แล้ว กลุ่มทิสโก้ตระหนักถึงการส่งเสริมวัฒนธรรมในเรื่องการมีความคิดแบบ Growth Mindset พร้อมปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลง กล้าคิด กล้าลงมือทำ เปิดให้ทุกคนได้สร้างสรรค์การทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้การทำงานสะดวกสบายขึ้น เร็วขึ้น กระบวนการสั้นลง และถูกต้องแม่นยำมากขึ้น รวมถึงนำเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มศักยภาพการทำงานในด้านต่าง ๆ โดยดำเนินการผ่านโครงการ OASIS ซึ่งมาจากเปิดรับ (Open) ปรับใช้ (Adaptive) ให้ต่อ (Sharing) และลงมือทำ (Implement) ซึ่งในปีนี้ ยังดำเนินการสานต่อกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมโอกาสในการเรียนรู้และลงมือทำให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรม Open Corner การเปิดช่องทางการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน และการส่งเสริมให้พนักงาน

เข้าร่วมโครงการเพิ่ม Productivity ภายในองค์กร และส่งผลงานเข้าประกวด Micro Project ซึ่งเป็นโครงการประกวดผลงานจากการสร้างสรรค์กระบวนการการทำงานใหม่ หรือผลงานการปรับปรุงกระบวนการการทำงานที่ดำเนินการตลอดปี 2566 ซึ่งสิ่งนี้ทำให้พนักงานกล้าที่จะปรับเปลี่ยน สร้างสรรค์กระบวนการการทำงานใหม่ ๆ และสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาให้ทิสโก้เป็นองค์กรที่มีความแข็งแกร่งและเติบโตอย่างยั่งยืน

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยกำหนดให้มีช่องทางสำหรับการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน “HR Help Line” ใช้เป็นช่องทางสำหรับให้พนักงานสามารถเข้ามาเสนอแนะ ร้องทุกข์ หรือส่งข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ขัดต่อความโปร่งใสที่พบเห็น แจ้งเบาะแสกรณีพบความผิดปกติหรือการกระทำที่อาจเข้าข่ายเป็นการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการปฏิบัติด้านแรงงานที่ไม่เป็นธรรม โดยรายชื่อผู้ร้องทุกข์หรือมีการแจ้งเบาะแสจะถูกเก็บเป็นความลับเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติที่รัดกุม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานได้รับการปฏิบัติด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ทั้งนี้ พนักงานสามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน HR Help Line ได้โดยยื่นหนังสือ อีเมล หรือโทรศัพท์ตามหมายเลขที่มีการแจ้งประกาศไว้บนอินทราเน็ตขององค์กร โดยในรอบปี 2566 พบว่า ไม่มีการร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากพนักงานในเรื่องดังกล่าว

จากการปฏิบัติและดูแลพนักงานอย่างต่อเนื่องตามแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้มีพนักงานที่ตรงคุณค่าและมากด้วยประสบการณ์ ซึ่งในรอบปี 2566 กลุ่มทิสโก้มีพนักงานอายุงานมากกว่า 5 ปี ถึงร้อยละ 63 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงานอย่างมุ่งมั่นในการสร้างให้กลุ่มทิสโก้เป็นองค์กรแห่งความสุขได้เป็นอย่างดี



# การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน



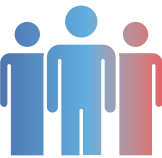
กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการดูแลลูกค้า พนักงาน ชุมชน และคู่ค้าทางธุรกิจ เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน ผ่านกระบวนการตรวจสอบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) รวมถึงผลกระทบที่กลุ่มทิสโก้อาจเข้าไปมีส่วนสนับสนุนให้เกิดขึ้น กลุ่มทิสโก้จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อแสดงถึงการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ โปร่งใส ตลอดจนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนใช้คุณค่าของกลุ่มทิสโก้ รวมถึงปฏิบัติกับทุกคนอย่างเท่าเทียมและไม่แบ่งแยก โดยยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักกฎหมายด้านสิทธิมนุษยชน นำหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) และหลักการว่าด้วยการปกป้องสิทธิ การเคารพสิทธิและการเยียวยาผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้น (Protect, Respect, and Remedy) หรือ Ruggie Framework มาเป็นแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

โดยกระบวนการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่มทิสโก้ครอบคลุม 4 หัวข้อหลัก ได้แก่



## 1 สิทธิของลูกค้า

กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าในการทำธุรกรรมกับกลุ่มทิสโก้ ให้ได้รับความปลอดภัยสูงสุดตามที่กฎหมายกำหนด และปฏิบัติกับลูกค้าอย่างเท่าเทียม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ทั้งยังจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการบริการอย่างเป็นระบบสำหรับลูกค้า โดยมีกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวอย่างเหมาะสม



## 2 สิทธิแรงงานพนักงาน

กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล แนวปฏิบัติและระเบียบว่าด้วยการล่วงละเมิดและการคุกคาม ซึ่งสอดคล้องตามมาตรฐานสากลด้านสิทธิแรงงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติด้านแรงงานที่ดี ดังตัวอย่างต่อไปนี้

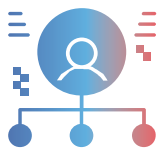
- กลุ่มทิสโก้ดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม โดยให้ความสำคัญกับการไม่ใช้แรงงานเด็กที่อายุไม่ถึงเกณฑ์ตามกฎหมายกำหนด โดยมีข้อกำหนดในการจ้างงานเฉพาะผู้ที่บรรลุนิติภาวะแล้ว ยกเว้นพนักงานสถานะพิเศษ เช่น โครงการที่มีข้อตกลงร่วมกับสถาบันการศึกษา หรือการฝึกงาน รวมถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตามหลักธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณของกลุ่มทิสโก้
- กลุ่มทิสโก้ส่งเสริมความหลากหลายและการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การจัดสรรสวัสดิการ การรักษาพนักงานให้อยู่ในองค์กร และการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกคน โดยอยู่บนพื้นฐานความเท่าเทียม และการเคารพความหลากหลายด้านเพศ อายุ การศึกษา สัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา วิถีทางเพศ และความพิการ และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเนื้องานได้อย่างเต็มที่
- ส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานภายในองค์กร ตามนโยบายของกลุ่มทิสโก้ที่เน้นการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายตำแหน่งจากบุคลากรภายในเมื่อมีตำแหน่งว่าง ก่อนที่จะพิจารณาสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร เว้นแต่ตำแหน่งงานดังกล่าวจำเป็นต้องรับผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับความต้องการขององค์กรที่ปรับเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

- ดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ปลอดภัยเพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต
- กลุ่มทิสโก้ต่อต้านการล่วงละเมิดและการคุกคามในทุกรูปแบบภายในองค์กร (Zero-Tolerance and Harassment) อันเกิดจากการแสดงพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ การคุกคาม กีดกัน ช่มชู้ ไม่เป็นมิตร ที่ก่อให้เกิดการขัดขวางการทำงานและส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในที่ทำงาน รวมถึงการแสดงพฤติกรรมที่มีนัยยะทางเพศที่มีผลต่อผู้ถูกกระทำในด้านร่างกายและจิตใจ โดยถือว่าการล่วงละเมิดและการคุกคามในที่ทำงาน เป็นการละเมิดข้อบังคับด้านการรักษา วินัยของพนักงาน ซึ่งอาจได้รับพิจารณาโทษถึงขั้น “ให้ออก” หรือ “ไล่ออก” โดยกลุ่มทิสโก้จะดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับของพนักงานอย่างเคร่งครัด
- จัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากพนักงานอย่างเป็นระบบ โดยมีกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวอย่างเหมาะสม ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกลุ่มทิสโก้ หรือ HR Help Line โดยมีการดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มทิสโก้



### 3 สิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

กลุ่มทิสโก้ได้ทบทวนและปรับปรุงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ ตามแนวทางการธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) โดยผนวกประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ซึ่งรวมถึงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน เข้ามาเป็นเงื่อนไขสำหรับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และติดตามการปฏิบัติงานของสินเชื่อโครงการขนาดใหญ่ที่อาจมีประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนตามความเหมาะสม



### 4 สิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติต่อคู่ค้าและหุ้นส่วนทางธุรกิจอย่างเป็นธรรม บนเงื่อนไขที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน ในการดำเนินการค้า และกำหนดจรรยาบรรณคู่ค้า ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย จรรยาบรรณของกลุ่มทิสโก้ และมาตรฐานสากล สำหรับสื่อสารให้คู่ค้าและหุ้นส่วนทางธุรกิจใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจกับกลุ่มทิสโก้ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- ดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาลบนพื้นฐานของความถูกต้อง ซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส โดยปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานสากลด้านสิทธิแรงงานและการคุ้มครองแรงงานอย่างเคร่งครัด
- ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและอาชีวอนามัยตามที่กฎหมายกำหนด
- ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการหาแนวทางการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการดำเนินธุรกิจ

ทั้งนี้ ในปี 2566 พบว่า ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องสิทธิมนุษยชน หรือเรื่องการเลือกปฏิบัติจากทั้งพนักงาน ลูกค้า และคู่ค้าทางธุรกิจ

# ทิสโก้เพื่อสังคม



กลุ่มทิสโก้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและพร้อมเป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับคุณภาพชีวิตให้สังคมอย่างยั่งยืน ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม โดยมีส่วนร่วมสนับสนุนและช่วยเหลือสังคม รวมทั้งผู้ด้อยโอกาสให้สามารถพัฒนาและพึ่งพาตนเองได้ พร้อมส่งมอบคุณค่าแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระยะยาวผ่านโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในกระบวนการ (In Process) และนอกเหนือกระบวนการ (After Process) ทางธุรกิจ รวมถึงการสนับสนุนผ่านกิจการเพื่อสังคม (As Process) ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสแบบเต็มเวลา โดยกลุ่มทิสโก้เป็นผู้สนับสนุนหลัก และมีพนักงานจิตอาสาเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรม ดังนี้

## กลุ่มทิสโก้เป็นผู้ขับเคลื่อนกิจกรรม

- การให้ความรู้ทางการเงิน
- เครื่องอำนวยความสะดวกที่เป็นมิตรกับชุมชน
- การให้โอกาสทางการศึกษา
- การสนับสนุนด้านสาธารณสุขและอื่น ๆ
- มูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศล



## 1. การให้ความรู้ทางการเงิน

กลุ่มทิสโก้ ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินที่มีความเชี่ยวชาญ ได้เห็นถึงความสำคัญของการให้ความรู้ทางการเงินแก่สังคมและชุมชน และเชื่อว่าความรู้ความเข้าใจในการบริหารการเงินเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้คนไทยเติบโตอย่างยั่งยืน โดยบริษัทในกลุ่มทิสโก้มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินอยู่เป็นประจำ ครอบคลุมตั้งแต่การให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้า ตลอดจนกลุ่มพนักงาน รวมถึงประชาชนทั่วไป แบบไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ โดยได้คัดเลือกหัวข้อที่สำคัญและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมาให้ความรู้เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ รายละเอียดสามารถดูได้ที่หน้า 84 ในหัวข้อ การให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสร้างวินัยการเงินส่วนบุคคล



## 2. เครื่องอำนวยความสะดวกที่เป็นมิตรกับชุมชน

กลุ่มทิสโก้ให้การสนับสนุนสินค้าและบริการที่ผลิตและจำหน่ายโดยชุมชน หรือสั่งซื้อจากกิจการหรือวิสาหกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise) ที่นำกำไรไปหมุนเวียนคืนสู่ชุมชน ในฐานะเครือข่ายธุรกิจที่เป็นมิตรกับชุมชน (Community-Friendly Business) ซึ่งกลุ่มทิสโก้ร่วมกับสถาบันไทยพัฒนา เพื่อส่งเสริมการพึ่งพาตนเอง และเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามาเป็นผู้ส่งมอบในห่วงโซ่อุปทาน ไม่เพียงเป็นผู้รับมอบความช่วยเหลือ โดยนำมาใช้ในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ เป็นประจำ โดยในปี 2566 ได้แก่ ไข่ไก่อออร์แกนิกจากแทนคุณ ออร์แกนิกฟาร์ม กลุ่มเกษตรกร จ.นครปฐม ตงศิริฟาร์ม ฟาร์มเกษตรแบบผสมผสาน จ.สุพรรณบุรี บจก. ปี่อินดี้ คันทรี กรู๊ป บจก. ออแกนิกส์ แอนด์ คอมมูนิตี้ เป็นต้น



### 3. การให้โอกาสทางการศึกษา

กลุ่มทิสโก้สนับสนุนให้เด็กและเยาวชนได้รับโอกาสทางการศึกษา เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของประชากร อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศไปสู่ความยั่งยืน โดยสนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักเรียนนักศึกษาที่ขาดแคลนผ่านมูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศล และจัดสรรทุนพัฒนาสถานศึกษา

โดยจัดสร้าง ปรับปรุงอาคาร และจัดหาครุภัณฑ์ให้แก่โรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ ในรูปแบบโครงการ “ทิสโก้ร่วมใจ” เป็นโครงการประจำปีละ 1 โครงการ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้คนในชุมชนส่งบุตรหลานเข้าเรียนตามวัย โดยกลุ่มทิสโก้เป็นผู้สนับสนุนหลัก ร่วมกับผู้บริหาร พนักงาน ผู้มีจิตศรัทธา และได้รับสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างจาก บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไลท์ติ้ง แอนด์ อีควิปเมนท์ จำกัด (มหาชน) ด้วย



โดยในปี 2566 ได้ดำเนินโครงการ “ทิสโก้ร่วมใจ 13” จัดสร้างอาคารเรียนให้แก่โรงเรียนวัดโนนสะอาด หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านนา อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดพิจิตร เป็นโรงเรียนที่มีศักยภาพด้านการเรียนการสอน ซึ่งสภาพอาคารเรียนเดิม จำนวน 2 หลัง มีสภาพทรุดโทรมมาก โครงสร้างเสียหาย พื้นผนังผุพัง ไม่ปลอดภัย และน้ำท่วมขัง ประกอบกับข้อมูลการควมรวมนักเรียนจากโรงเรียนขนาดเล็กในพื้นที่ตามนโยบายภาครัฐในปีการศึกษา 2567 จึงจัดสร้างอาคารเรียน 2 ชั้น 8 ห้องเรียน เริ่มก่อสร้างในเดือนสิงหาคม 2566 มีกำหนดแล้วเสร็จในเดือนมีนาคม 2567 มูลค่ารวม 5,549,000 บาท



### 4. การสนับสนุนด้านสาธารณสุขและอื่น ๆ

**4.1 สนับสนุนงานวิจัยนวัตกรรมรักษาโรคมะเร็ง :** กลุ่มทิสโก้ตระหนักดีว่ามะเร็งเป็นเรื่องใกล้ตัว จึงจัดตั้งโครงการ Fighting Cancer ขึ้น เพื่อร่วมส่งต่อโอกาสให้แก่ผู้ป่วยโรคมะเร็ง ด้วยการสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการรักษาโรคมะเร็งให้หายขาด มานับตั้งแต่ปี 2558 ด้วยการมอบรายได้ส่วนหนึ่งจากค่าธรรมเนียมการขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวมและผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพ ให้แก่ กองทุนภูมิคุ้มกันบำบัดมะเร็ง คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และกองทุนโรคมะเร็งในเด็ก ในพระอุปถัมภ์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี กรมหมื่นสุทธนารีนาถ โรงพยาบาลรามธิบดี



โดยในปี 2566 นี้ ได้บริจาคเงินรวมทั้งสิ้น 3,000,000 บาท อีกทั้งยังได้ขยายการมีส่วนร่วมออกไปในวงที่กว้างขึ้น โดยร่วมกับพันธมิตร ลูกค้า และพนักงาน ที่มีเจตนารมณ์เดียวกัน ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือผู้ป่วยมะเร็งหลังรับการรักษาให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและใช้ชีวิตได้อย่างมั่นใจมากขึ้นผ่าน 3 กิจกรรม ได้แก่

**4.1.1 Cut & Care** บริจาคเส้นผมเพื่อผลิตวิกผมแท้ส่งมอบให้สถาบันมะเร็งแห่งชาติ โดยกลุ่มทิสโก้ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายและได้เชิญชวนพันธมิตรทางธุรกิจ ร้าน Kiki Beauty Space ร่วมสนับสนุนให้บริการตัดผมฟรีแก่พนักงานจิตอาสาอีกด้วย

**4.1.2 เย็บเต๋ารวมใจ** สู้ภัยมะเร็งเต้านม กิจกรรมเย็บเต้านมเทียมจำนวน 200 ชิ้น โดยพนักงานจิตอาสาของกลุ่มทิสโก้เพื่อส่งมอบให้สถาบันมะเร็งแห่งชาติ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากบริษัท ซาบีน่า จำกัด (มหาชน) ผู้ริเริ่มโครงการ “Sewing Cup Sewing Heart เย็บเต๋ารวมใจ สู้ภัยมะเร็งเต้านม” ในการส่งมอบอุปกรณ์พร้อมสอนวิธีการเย็บเต้านมเทียมที่ถูกต้อง

**4.1.3 ทอรัก ถักหมวก** กิจกรรมถักหมวกใหม่โดยพนักงานจิตอาสาของกลุ่มทิสโก้ เพื่อสร้างความสุขและรอยยิ้ม พร้อมเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ป่วยมะเร็งหลังจากได้รับการรักษา

**4.2 บริจาคโลหิต:** กลุ่มทิสโก้ร่วมกับสภาอากาศไทยจัดกิจกรรมบริจาคโลหิตอย่างต่อเนื่อง ทั้งกิจกรรมประจำไตรมาส ที่สำนักงานใหญ่ ถนนสาทรเหนือ และสำนักงานอาคารภคินทร์ ถนนรัชดาภิเษก รวมถึงกิจกรรมในสาขาต่างจังหวัดอีกด้วย โดยตั้งเป้าแรงจูงใจให้ได้ปริมาณโลหิตไม่น้อยกว่า 1,000,000 ซีซีต่อปี โดยในปี 2566 ได้ปริมาณโลหิต 1,029,200 ซีซี นำไปช่วยเหลือผู้ที่ต้องการโลหิตได้ถึง 7,719 ราย จากกิจกรรม 16 ครั้ง ในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น ตรัง ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี สุรินทร์ และสงขลา



**4.3 กิจกรรมบรรเทาทุกข์ “สมหวัง ยังชีพ” :** ในช่วงปลายปี 2566 พื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ต้องเผชิญน้ำท่วมหนักที่สุดในรอบหลายสิบปี จากปริมาณฝนตกหนักต่อเนื่องเป็นเวลาหลายวัน ส่งผลให้เกิดน้ำท่วมรุนแรงใน จ.นราธิวาส จ.ยะลา และบางส่วนของ จ.ปัตตานี โดยเจ้าหน้าที่สาขาได้ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อนำน้ำดื่มไปมอบให้แก่ประชาชนผู้ประสบภัย






นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังให้การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมร่วมกับองค์กรพันธมิตรในด้านอื่น ๆ เช่น สนับสนุนการดำเนินงานมูลนิธิช่วยคนปัญญาอ่อนแห่งประเทศไทย มูลนิธิคนพิการไทย มูลนิธิชัยพัฒนา มูลนิธิสวนหลวง ร.9 มูลนิธิหมอเสม พริ้งพวงแก้ว มูลนิธิอานันทมหิดล สมาคมกีฬาสเปเชียลโอลิมปิกแห่งประเทศไทย เป็นต้น





## 5. มูลนิธิกิสโก้เพื่อการศึกษา

กลุ่มกิสโก้จัดตั้ง “มูลนิธิกิสโก้เพื่อการศึกษา” ขึ้นในปี 2525 เป็นองค์กรที่ไม่แสวงกำไร ทำหน้าที่ช่วยเหลือและพัฒนาสังคมแบบเต็มเวลาควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ มีวัตถุประสงค์ 3 ด้าน คือ สนับสนุนทุนการศึกษา ทุนรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยอนาถาผู้ทุพพลภาพ และทุนประกอบอาชีพแก่ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ โดยกลุ่มกิสโก้เป็นผู้สนับสนุนหลัก ร่วมกับผู้บริหาร พนักงาน ตลอดจนลูกค้า และประชาชน ไบเสรีจรับเงินของมูลนิธิกิสโก้ นำไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้ตามประกาศของกระทรวงการคลัง ฉบับที่ 135 โดยมีรายละเอียดซึ่งเป็นตัวเลขอย่างไม่เป็นทางการ ดังนี้

ผลการดำเนินงาน	ปี 2525-2565		ปี 2566	
	จำนวนทุน	จำนวนเงิน	จำนวนทุน	จำนวนเงิน
 1. ทุนการศึกษา	160,611	553,322,877.56	10,665	43,370,000.00
 2. ทุนรักษาพยาบาล	1,133	7,210,839.75	33	605,973.75
 3. ทุนประกอบอาชีพ	421	4,076,740.80	22	423,824.50
รวม	162,165	564,610,458.11	10,720	44,399,798.25

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธ.ค. 66

กลุ่มกิสโก้ส่งมอบคุณค่าสู่สังคม รวมไปถึงผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ทั้งผู้ถือหุ้น พนักงาน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนชุมชนและสังคม ผ่านการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การปันผลตอบแทนให้ผู้ถือหุ้น สวัสดิการพนักงาน การพัฒนาบุคลากร การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ฯลฯ โดยมีผลต่อการกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจและสร้างความมั่งคั่งให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ตลอดปี 2566 สรุปภาพรวมไว้ได้ดังนี้

มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่ถูกสร้างขึ้นและกระจายออกไป (Direct Economic Value Generated and Distributed)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)		
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
<b>(1) มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Generated)</b>			
● รายได้ (Revenues)	21,167.80	20,475.40	23,254.20
<b>(2) การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Distributed)</b>			
● ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating Costs)	2,261.70	2,181.80	2,562.70
● ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน (Employee Wages and Benefits)	5,727.00	6,103.70	6,383.60
● เงินที่ชำระแก่เจ้าวงเงินทุน (Payments to Providers of Capital)	6,924.10	7,467.10	9,459.40
● เงินที่ชำระแก่รัฐ (Payments to Government)	2,403.00	2,455.40	3,095.00
● การลงทุนในชุมชน (Community Investment)	47.20	44.90	41.60
<b>(1) - (2) มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม (Economic Value Retained)</b>	<b>3,804.80</b>	<b>2,222.50</b>	<b>1,711.90</b>



# สิ่งแวดล้อม

ENVIRONMENT

# ทีเอสโก้เพื่อสิ่งแวดล้อม



กลุ่มทีเอสโก้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม จึงให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคตในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลก ซึ่งรวมถึงการใส่ใจต่อการใช้ทรัพยากรและพลังงานผ่านระบบการบริหารความเสี่ยงและการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทในกลุ่ม เพื่อร่วมขับเคลื่อนประเทศไทยให้เปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจสีเขียวได้อย่างยั่งยืน โดยการดำเนินงานจะอ้างอิงตามมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures: TCFD) โดยครอบคลุมมิติพื้นฐาน 4 ด้าน ดังนี้

## Governance

Governance and management of risks and opportunities related to climate conditions

1. Board of Directors
2. Governance and Sustainability Committee
3. Risk Oversight Committee
4. Group CEO
5. Sustainable Development Working Team

## Strategy

Impacts of risks and opportunities related to climate conditions on business strategies and financial planning

1. Own Operations
2. Business Portfolio
3. Improving Climate Disclosure

## Risk Management

Processes for risk assessment and identification, and management of risks related to climate conditions

1. Climate Integrated Risk Management System
2. Scenario Analysis
3. Taking Climate Opportunities

## Metrics and Targets

Metrics and targets for assessment and management of risks and opportunities related to climate conditions

Net Zero Emission Target

1. Carbon Neutral Scope 1 and 2 emissions by 2040.
2. Net Zero operational greenhouse gas (GHG) Scope 1 and 2 emission by 2050.
3. We have also planned to achieve Net Zero GHG Scope 3 by 2065 for financed emissions.



# การกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



กลุ่มทีเอสโก้กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อม เริ่มตั้งแต่ระดับคณะกรรมการบริษัท โดยได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืนและคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักการและเกณฑ์มาตรฐาน ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่ผนวกกลยุทธ์การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเข้าสู่กลยุทธ์องค์กร และดูแลการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมาย คณะผู้บริหารดูแลการบริหารจัดการแผนงานและกิจกรรมของสายธุรกิจ และคณะทำงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ทำหน้าที่กำหนดแผนงานและกิจกรรมภายใต้กรอบความยั่งยืน และดำเนินการตามแผนงานร่วมกับผู้มีส่วนร่วมทุกหน่วยงาน

## โครงสร้างการกำกับดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



- คณะกรรมการบริษัท**
  - กำหนดนโยบายการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
  - กำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย
- คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและความยั่งยืน**
  - กำกับดูแลแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้สอดคล้องกับหลักการและเกณฑ์มาตรฐาน
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทีเอสโก้**
  - ผนวกกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนกับกลยุทธ์องค์กร
  - ดูแลการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมาย
- คณะผู้บริหาร**
  - ดูแลการบริหารจัดการแผนงานและกิจกรรมภายใต้กรอบความยั่งยืนให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ขององค์กร
- คณะทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน**
  - กำหนดแผนงานและกิจกรรมภายใต้กรอบความยั่งยืน
  - ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานกับผู้มีส่วนร่วมทุกหน่วยงาน
- บริษัทในเครือภายใต้กลุ่มทีเอสโก้**
  - รับผิดชอบการบริหารจัดการตามแผนงาน
  - ติดตามผลการปฏิบัติงาน



เพื่อให้เกิดการบริหารและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานอย่างยั่งยืน กลุ่มทิสโก้จึงกำหนดนโยบายเพื่อป้องกัน บรรเทา และปรับตัวต่อผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและภาวะโลกร้อนภายใต้กรอบการดำเนินการ ดังนี้

1

การนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงานที่เป็นไปตามมาตรฐานระดับนานาชาติมาใช้ ซึ่งจะจุดผสมผสานเข้ากับการดำเนินงานอย่างสอดคล้องตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

2

การผสมผสานนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเข้ากับนโยบายการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อนำความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ใช้พิจารณาเครดิต รวมถึงการกำหนดข้อแนะนำการพิจารณาเครดิตสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมสูง เพื่อให้แน่ใจว่าทุกโครงการที่เราสนับสนุนมีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

3

การยึดถือต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน โดยกำหนดเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานทุกคนในการให้ร่วมมือดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น ตลอดจนการดูแล ตรวจสอบ และรายงานให้กับกลุ่มงานพัฒนาความยั่งยืน

4

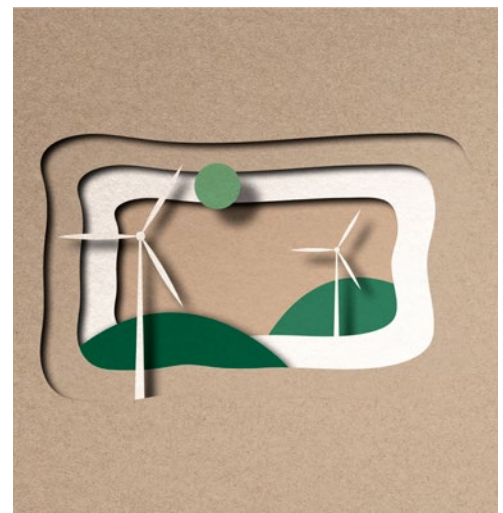
การให้บริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมถึงโครงการอนุรักษ์พลังงานและความหลากหลายทางชีวภาพเพื่อลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

5

การกำหนดเป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจนเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การใช้ทรัพยากรและพลังงาน รวมถึงการจัดการน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดการขยะตั้งแต่ระดับฐานราก

6

การยกระดับความตระหนักรู้และเพิ่มการมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานที่คำนึงถึงความยั่งยืนและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงการเน้นเป็นความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร



# กลยุทธ์การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม



ในช่วงเปลี่ยนผ่านสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ของโลก การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทวีความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างมาก การให้การสนับสนุนทางการเงินต่อภาคธุรกิจที่สร้างหรือได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนผ่านดังกล่าวจึงเป็นหนึ่งในกลยุทธ์หลักที่กลุ่มทีเอสโก้ให้ความสำคัญ ประกอบกับการปรับปรุงเครื่องมือและการปฏิบัติการภายในให้มีประสิทธิภาพ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมถึงจัดการของเสียของเสียอย่างเหมาะสม กลุ่มทีเอสโก้จึงกำหนดเส้นทางเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์โดยแบ่งเป้าหมายออกเป็น 3 ช่วง คือ



## เป้าหมายในช่วงที่ 1

การเข้าสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน  
สำหรับขอบเขตที่ 1 และ 2  
ภายในปี 2583

## เป้าหมายในช่วงที่ 2

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิ  
จากการดำเนินงานของกลุ่มทีเอสโก้  
ภายใต้ขอบเขตที่ 1 และ 2 เป็นศูนย์  
ภายในปี 2593

## เป้าหมายในช่วงที่ 3

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์  
สำหรับขอบเขตที่ 3 ในพอร์ตโฟลิโอ  
ของกลุ่มทีเอสโก้ (Financed Emissions)  
ภายในปี 2608

เป้าหมายดังกล่าวถูกผนวกเข้าสู่กลยุทธ์องค์กรตามนโยบายการพัฒนาความยั่งยืน โดยในด้านการดำเนินธุรกิจกลุ่มทีเอสโก้มีโครงการสินเชื่อสำหรับพลังงานหมุนเวียน อาทิ ธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ รวมถึงสินเชื่อรถยนต์ไฟฟ้า และอยู่ระหว่างการพัฒนาการวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยง โอกาส และผลกระทบที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศตามข้อเสนอแนะในการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) รวมถึงการเข้าร่วมการอบรมจากหน่วยงานต่าง ๆ ของคณะกรรมการทำงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อติดตามแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องอยู่เป็นประจำ ในด้านการปฏิบัติการ กลุ่มทีเอสโก้มีโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานไฟฟ้า ตลอดจนสร้างความตระหนักให้กับพนักงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และทบทวนแผนนโยบายการให้สินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีโครงการร่วมมือกับคู่ค้าในการร่วมกันพัฒนาห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน ดังรายละเอียดในหัวข้อถัดไป

พร้อมกันนี้ กลุ่มทีเอสโก้ตั้งเป้าหมายด้านการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2566 กลุ่มทีเอสโก้ขยายขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายใต้ขอบเขตที่ 1 และ 2 จากเดิมเฉพาะอาคารสำนักงานใหญ่ให้ครอบคลุมอาคารปฏิบัติการหลัก สาขาร้านอาหาร และสาขาบริษัทหลักทรัพย์ทั้งหมด และจะเปิดเผยครอบคลุมทุกพื้นที่การดำเนินงานของทุกบริษัทภายในปี 2568 และเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายใต้ขอบเขตที่ 3 ของพอร์ตสินเชื่อที่มีนัยสำคัญ

## การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศ



กลุ่มทีเอสโก้มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อจุดประสงค์ในการลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อลูกค้าและองค์กร รวมถึงแนวทางการบริหารความเสี่ยงภายใต้กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรตามหลักการการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three Lines of Defense) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมของคณะกรรมการ คณะผู้บริหาร และหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การดูแล ควบคุม และตรวจสอบกระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



กลุ่มทีเอสโก้เริ่มพัฒนากรอบการบริหารความเสี่ยงสำหรับความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศ (Climate Risk) เพื่อรองรับซึ่งเกิดขึ้นจากแนวโน้มภัยพิบัติทางธรรมชาติที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่เกิดบ่อยและทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาทั้ง

- ความเสี่ยงทางตรงต่อสินทรัพย์กายภาพ (Physical Risk) อันส่งผลกระทบต่อให้เกิดความเสียหายโดยตรงต่ออาคารดำเนินงานของทีเอสโก้ ต่อภาคธุรกิจผ่านห่วงโซ่อุปทาน อาทิ น้ำท่วมที่ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจลูกค้ากลุ่มทีเอสโก้

- ความเสี่ยงทางอ้อมอันเนื่องมาจากการผลักดันการเปลี่ยนผ่านสู่เป้าหมาย Net Zero (Transition Risk) อันส่งผลกระทบต่อกฎระเบียบทางการในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมในระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-Carbon Economy) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนประกอบธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจ อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนผ่านนี้อาจนำไปสู่เทคโนโลยีใหม่ซึ่งสามารถเพิ่มผลผลิตภาพการดำเนินงานธุรกิจ รวมถึงทัศนคติผู้บริโภคซึ่งอาจผลักดันให้เกิดธุรกิจใหม่ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นโอกาสทางธุรกิจสำหรับกลุ่มทีเอสโก้เช่นเดียวกัน

## กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศ

การระบุความเสี่ยงและการประเมินความสำคัญ	การผสมผสานเข้ากับกรอบและกระบวนการตามประเภทความเสี่ยง	การลดความเสี่ยง	การวิเคราะห์สถานการณ์และการทดสอบภาวะวิกฤต	เป้าหมายและการบูรณาการในการบริหารความเสี่ยง
<ul style="list-style-type: none"> <li>กระบวนการประเมินความสำคัญ</li> <li>กระบวนการระบุความเสี่ยงกลุ่มธุรกิจ</li> <li>การจัดประเภทพอร์ตโฟลิโอและลูกค้า (ครอบคลุมความเสี่ยงจากมาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจ)</li> <li>ความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เบื้องต้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การผสมผสานเข้ากับกรอบการจัดการความเสี่ยงและกระบวนการที่องค์กรมีอยู่:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>ความเสี่ยงทางเครดิต</li> <li>ความเสี่ยงทางตลาด</li> <li>ความเสี่ยงทางสภาพคล่อง</li> <li>ความเสี่ยงที่ไม่ใช่ด้านการเงิน</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การลดผลกระทบของความเสี่ยงที่เป็นไปได้ โดยใช้กลยุทธ์:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>การยอมรับ</li> <li>การหลีกเลี่ยง</li> <li>การถ่ายโอน</li> <li>การลด</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระเบียบแนวทางการทดสอบภาวะวิกฤตสำหรับความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงผ่าน (Transition Risk) และความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk)</li> <li>แผนการรวมความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศเข้ากับกรอบการทดสอบภาวะวิกฤต</li> <li>การทดสอบภาวะวิกฤต (ความเสี่ยงทางเครดิตตลาดและสภาพคล่อง)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงิน (Financed Emissions) และความเกี่ยวข้องของธุรกิจต่อสินทรัพย์ที่เกี่ยวข้องกับคาร์บอน</li> <li>เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์</li> </ul>

ในการประเมินความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศ จะพิจารณากลุ่มธุรกิจที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญตามความเร่งด่วนและนัยสำคัญของผลกระทบอันจะมีต่อผู้มีส่วนได้เสีย และจะผสมผสานเข้าสู่กรอบและกระบวนการตามความเสี่ยงแต่ละประเภทตามรูปแบบผลกระทบ

ประกอบด้วยความเสี่ยงด้านเครดิต ด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง รวมถึงความเสี่ยงที่ไม่ใช่ด้านการเงิน เช่น ด้านปฏิบัติการ ด้านชื่อเสียง เป็นต้น จากนั้นจึงกำหนดเป็นแผนปรับตัวหรือบรรเทาผลกระทบให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด

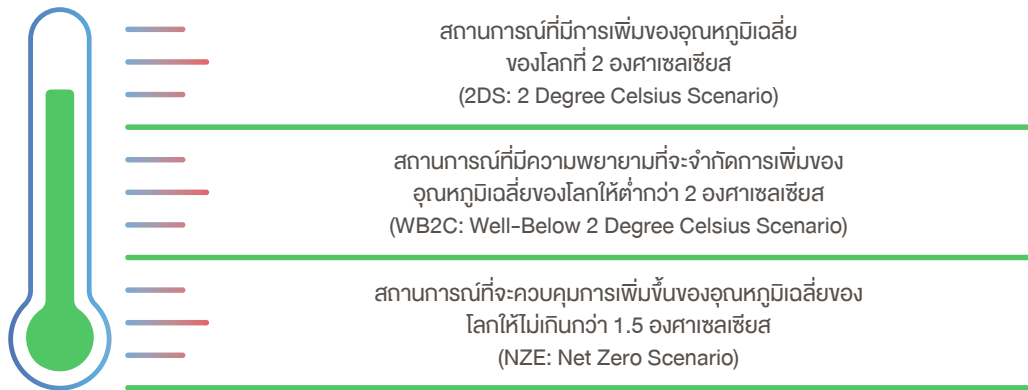


## การระบุความเสี่ยงและการประเมินความมีนัยสำคัญ (Risk Identification and Materiality Assessment)

กลุ่มทิสโก้มีการระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลกระทบทางการเงินต่อธุรกิจของกลุ่มทิสโก้โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ผ่านการหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในกลุ่มที่เกี่ยวข้องถึงฉากทัศน์ที่อาจเกิดขึ้น (Possible Scenarios) ปัจจัยขับเคลื่อน สมมติฐานที่เกี่ยวข้องความเป็นไปได้ รวมถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจของกลุ่มและผลลัพธ์ของแต่ละฉากทัศน์ต่อกลุ่มลูกค้าและภาคธุรกิจ ข้อมูลที่ได้รับจะถูกกลั่นกรองเฉพาะประเด็นความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับภาวะโลกรวน เพื่อทำการจัดลำดับประเด็นความเสี่ยงและโอกาสที่มีสาระสำคัญ (Materiality Assessment)



## สถานการณ์จำลอง ความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ



เริ่มต้นด้วยการระบุประเด็นที่สำคัญสำหรับกลุ่มทีเอสซี โดยมุ่งเน้นผลกระทบที่เป็นไปได้ และหากเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อกิจการของกลุ่มทีเอสซี ทั้งที่เป็นผลกระทบในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงผลกระทบทางสิทธิมนุษยชน การพิจารณาผลกระทบไม่ควรดูลดความสำคัญเพียงเพราะไม่ใช่สาระสำคัญที่ส่งผลกระทบทางการเงินต่อองค์กร แต่ควรพิจารณาผลกระทบตาม

- ความรุนแรงของผลกระทบที่เป็นลบ : ตามขนาดขอบเขต และลักษณะที่ไม่สามารถแก้ไขได้ของผลกระทบ ซึ่งมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียเข้าร่วมไว้ในการพิจารณาผลกระทบร่วมด้วย
- ความน่าจะเป็นของผลกระทบ : ขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะเกิดผลกระทบ



ผลลัพธ์จากการทำกระบวนการประเมินความสำคัญ ทำให้กลุ่มทิสโก้ได้รับทราบถึงประเด็นและหน่วยธุรกิจสำคัญที่จำเป็นต้องได้รับการประเมินความเสี่ยง ผลกระทบ และแนวทางในการควบคุมความเสี่ยงอันอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นลำดับต้น ๆ

การประเมินได้ทำให้เห็นว่าความเสี่ยงจากผลกระทบทางกายภาพแบบฉับพลัน (Physical Risk: Acute) มีผลต่อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk) เนื่องจากผลกระทบอันอาจเกิดขึ้นต่อระบบ ข้อมูล และบริการจากบุคคลที่สาม อย่างไรก็ตาม กลุ่มทิสโก้มีการกำหนดและทดสอบแผนฉุกเฉินเป็นประจำ ครอบคลุมทั้งกรณีเกิดเหตุที่อาคารสำนักงานหลักและสาขา เพื่อเป็นกลไกรับมือความเสี่ยงดังกล่าวในเบื้องต้น นอกจากนี้ ในส่วนของความเสี่ยงด้านเครดิตก็อาจได้รับผลกระทบสูงด้วยเช่นกัน เนื่องจากผลกระทบอันอาจเกิดขึ้นต่อสินทรัพย์และหลักทรัพย์ของลูกค้า โดยเฉพาะจากภัยธรรมชาติ เช่น พายุ น้ำท่วม และแผ่นดินไหว สำหรับความเสี่ยงทางกายภาพแบบเรื้อรัง (Physical risk: Chronic) มีผลกระทบต่อด้านกลยุทธ์เป็นหลัก อาทิเช่น ผลกระทบจากต้นทุนค่าใช้จ่ายในการย้ายโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญเพื่อหลบเลี่ยงความเสียหายจากผลกระทบข้างต้น

สำหรับในด้านกลยุทธ์และเครดิต ต่างมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนผ่านของระบบเศรษฐกิจ (Transition Risk) ซึ่งเกิดจากแนวนโยบายใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของความเสี่ยงด้านภูมิอากาศซึ่งจะเข้ามากระทบการดำเนินธุรกิจและอาจนำไปสู่การสูญเสียรายได้ และเพิ่มโอกาสการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าอันเป็นผลจากความท้าทายในการปรับตัวให้เข้ากับโครงสร้างหรือแผนการดำเนินธุรกิจที่จะต้องเปลี่ยนแปลงไป

โดยสรุป การเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศสามารถส่งผลกระทบต่อกลุ่มทิสโก้ตั้งแต่ระยะสั้นไปจนถึงระยะยาว โดยในกรอบเวลาระยะสั้น กลุ่มทิสโก้ก็อาจได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงด้านกฎหมายและนโยบายที่หลายประเทศมีการกำหนดแนวปฏิบัติและกฎเกณฑ์เพิ่มมากขึ้น เช่นการเก็บภาษีคาร์บอนสินค้านำเข้าของกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป รวมถึงนานาชาติที่กำลังมีการพิจารณาออกมาตรการอื่น ๆ เพิ่มเติม เป็นต้น นอกจากนี้ความเสี่ยงทางกายภาพในกรอบเวลาระยะยาว อาทิ น้ำท่วมจากการเพิ่มขึ้นของระดับน้ำทะเล ก็อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของกลุ่มทิสโก้ได้อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้กลุ่มทิสโก้จึงมีความจำเป็นต้องได้รับการประเมินในเชิงปริมาณเพื่อระบุปริมาณความเสียหาย อันอาจเกิดขึ้นและเตรียมแผนรองรับและบรรเทาผลกระทบดังกล่าว ซึ่งในปัจจุบันกลุ่มทิสโก้อยู่ระหว่างการพัฒนาวิธีการประเมินความเสี่ยงในเชิงปริมาณเพื่อสนับสนุนกรอบการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศให้ครบถ้วนยิ่งขึ้น



หมายเหตุ : กรอบเวลาในการวิเคราะห์ผลกระทบของความเสี่ยง

- 1 ระยะสั้น ภายใน 5 ปี
- 2 ระยะกลาง ระหว่าง 5-10 ปี
- 3 ระยะยาว มากกว่า 10 ปี

## การประเมินผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศภายใต้สมมติฐานต่าง ๆ (Climate Change Risks and Scenario Analysis)

เมื่อพิจารณาหัวข้อที่มีสาระสำคัญจากกระบวนการประเมินความสำคัญ ในปี 2566 กลุ่มทิสโก้ได้ระบุหัวข้อที่มีความเสี่ยงและส่งผลกระทบต่อการทำงานมากที่สุดและมีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นในระยะเวลายันใกล้ และทำการประเมินผลกระทบต่อพอร์ตโฟลิโอของบริษัทและการทำงานในภาพรวมของธุรกิจจากการเปลี่ยนแปลงในหัวข้อดังกล่าว โดยกำหนดสมมติฐาน (Assumption) และสถานการณ์การจำลอง (Scenario)

การประเมินผลกระทบทางการเงินจากความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risks) ในระยะเริ่มต้นกลุ่มทิสโก้เริ่มจากการประเมินผลกระทบประมาณการการเพิ่มขึ้นของปริมาณหนี้เสียอันอาจเพิ่มขึ้นจากการเกิดของอุทกภัย ซึ่งสถานการณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีดังนี้

- Base Case Scenario: สถานการณ์ที่แสดงถึงการพยายามควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิโลกโดยเฉลี่ยให้ต่ำกว่า 2 องศาเซลเซียส เมื่อเทียบกับอุณหภูมิยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม
- Worst Case Scenario: สถานการณ์ที่แสดงถึงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกรณีปกติ (ไม่มีนโยบายและกฎเกณฑ์ในการควบคุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจก)



เนื่องจากเมื่อพิจารณาภาพรวมพอร์ตโฟลิโอสินเชื่อของกลุ่มทิสโก้ ส่วนใหญ่จะเป็นการให้สินเชื่อในประเทศจึงทำให้ความเสี่ยงจากน้ำท่วมถือเป็นความเสี่ยงทางกายภาพหลักที่จะส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญ กลุ่มทิสโก้จึงเน้นการประเมินโดยอ้างอิงผลการศึกษาด้านความเสี่ยงที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติต่ออุตสาหกรรมการเงิน (Nie และคณะ, 2023)<sup>1</sup> ซึ่งแสดงประมาณการผลกระทบทางลบต่อธุรกิจของธนาคารในแง่ต่าง ๆ เช่น ความเสียหายต่อทรัพย์สินทั้งในส่วนของลูกค้าและธนาคาร ธุรกิจหยุดชะงัก ต้นทุนและค่าใช้จ่าย ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และเร่งให้เกิดการผิดนัดชำระหนี้ อันจะส่งผลกระทบต่อธนาคาร ซึ่งความรุนแรงจะยิ่งสูงขึ้นตามความรุนแรงของอุทกภัยอันจะแปรผันตามความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และทำการประเมินความรุนแรงด้วยผลกาประมาณการจากสมมติฐานปริมาณน้ำฝนคาดการณ์ตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Knowledge Portal)<sup>2</sup> ผนวกกับค่าเฉลี่ยปริมาณน้ำฝนที่ก่อให้เกิดอุทกภัย (ธีระพงษ์ เสาวภาคย์, 1996)<sup>3</sup> โดยกำหนดช่วงเวลาการประเมินให้ครอบคลุมทั้งระยะสั้น (ปี 2566-2573) ระยะกลาง (ปี 2574-2583) และระยะยาว (ปี 2584-2593) จากการพิจารณาองค์ประกอบข้างต้น กลุ่มทิสโก้จะมีผลกระทบทางการเงินจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในระยะยาวอยู่ในระดับปานกลาง

ในส่วน of ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risks) กลุ่มที่เสี่ยงต่อการเงินภายใต้สถานการณ์ที่ภาครัฐกำหนดมาตรการเก็บภาษีคาร์บอนอย่างเร่งด่วน (Worst Case Scenario) เพื่อลดปริมาณการปล่อยคาร์บอนด้วยการเพิ่มต้นทุนการปล่อยก๊าซคาร์บอนเพื่อกระตุ้นให้เกิดการลดกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศ เนื่องจากเป็นสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อดำเนินงานมากที่สุดและมีความเป็นไปได้ (Likelihood) ที่จะเกิดขึ้นในระยะสั้นเนื่องจากแนวโน้มการบังคับใช้และร่างกฎหมายในหลายประเทศทั่วโลก ซึ่งสถานการณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ

- Base Case Scenario (Stated Policies Scenario: STEPS) สมมติฐานที่จะไม่มีการบังคับใช้มาตรการใด ๆ ในระยะสั้น โดยภาครัฐจะเริ่มกำหนดแนวทางการจัดเก็บภาษีคาร์บอนในระยะกลางเป็นต้นไปภายในปี 2583
- Worst Case Scenario (Net Zero Emission by 2050 Scenario: NZE) สมมติฐานที่จะส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจเนื่องจากมาตรการที่รัฐบาลบังคับใช้อย่างเร่งด่วนเพื่อควบคุมผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมโดยภาครัฐกำหนดแนวทางการจัดเก็บภาษีคาร์บอนภายในปี 2573

จากสมมติฐานดังกล่าวกลุ่มที่เสี่ยงต่อการเงินจากการที่กลุ่มที่เสี่ยงต่อการเงินที่ต้องเสียภาษีคาร์บอนโดยอ้างอิงราคาจากตลาดสิงคโปร์<sup>4</sup> โดยที่กลุ่มที่เสี่ยงปริมาณคาร์บอนเบื้องต้นเฉพาะภายใต้ขอบเขตที่ 1 และ 2 ซึ่งเมื่อคำนวณเป็นประมาณการค่าใช้จ่ายจะมีมูลค่าราว 0.4 ล้านบาทในระยะสั้น และอาจเพิ่มถึง 6 ล้านบาทในระยะยาว

ผลการประเมินผลกระทบทางการเงินจากการเปลี่ยนแปลงทางภูมิอากาศตามสมมติฐานที่กำหนดข้างต้น แสดงให้เห็นว่าผลกระทบทางการเงินจากความเสี่ยงทางกายภาพซึ่งส่งผลกระทบต่อมูลค่าหนี้เสีย (NPL) และความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่านซึ่งกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงาน (Operation Cost) ทั้งระยะสั้นและระยะกลาง ส่งผลกระทบต่อพอร์ตโฟลิโอของบริษัทในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม ผลกระทบการเงินอาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความหลากหลายทางภูมิศาสตร์ของหลักประกัน ผลกระทบที่เกิดต่อกลุ่มอุตสาหกรรมต่าง ๆ กิจกรรมทางเศรษฐกิจ และความเสี่ยงด้านภัยพิบัติอื่น ๆ ที่ยังไม่ถูกนับรวมในการประเมินความเสี่ยงข้างต้น ทั้งนี้ กลุ่มที่เสี่ยงจะขยายขอบเขตการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง โอกาสและผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศภายใต้สมมติฐานต่าง ๆ ให้ครอบคลุมมากขึ้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการประเมินผลกระทบต่อไป



หมายเหตุ : 1 Nie, O., Regelink, M., & Wang, D., (2023). *Banking Sector Risk in the Aftermath of Climate Change and Environmental-Related Natural Disasters*. World Bank Group, February 2023.

2 Climate Change Knowledge Portal For Development Practitioners and Policy Makers. <https://climateknowledgeportal.worldbank.org/country/thailand/climate-data-projections>

3 วีระพงษ์ เสาวภาคย์. (1996). *Flood induced rainfall assessment from meteorological satellite data*. [https://kukr.lib.ku.ac.th/kukr\\_es/index.php?BKN/search\\_detail/result/214423](https://kukr.lib.ku.ac.th/kukr_es/index.php?BKN/search_detail/result/214423)



4 Carbon tax. (2023). *National Climate Change Secretariat*. <https://www.nccs.gov.sg/singapores-climate-action/mitigation-efforts/carbontax>

## การบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบที่มีผลต่อการดำเนินงานธุรกิจของกลุ่มกิสโก้


นอกจากหัวข้อที่มีความสำคัญและต้องได้รับความสนใจในระยะสั้นแล้ว กระบวนการประเมินความสำคัญทำให้เห็นแนวโน้มความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาว รวมถึงผลกระทบเบื้องต้นที่อาจเกิดขึ้น กลุ่มกิสโก้ได้ทำการสรุปผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่มีผลกระทบทางการเงินต่อกลุ่มกิสโก้ และวางแผนบรรเทาผลกระทบ ดังนี้



### ความเสี่ยงจากผลกระทบทางกายภาพ (Physical Risks)

ประเด็น	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับกลุ่มกิสโก้	แผนบรรเทาผลกระทบ
 ภัยธรรมชาติ อย่างฉับพลัน	ปัญหาภัยแล้ง และ/หรือ อุทกภัย ที่ทวีความรุนแรงและเพิ่มความถี่ มากขึ้น <b>ระยะเวลาของความเสี่ยง :</b> ระยะสั้น-ระยะยาว	ความเสียหายต่อทรัพย์สินของ ลูกค้าและกลุ่มกิสโก้ ธุรกิจหยุด ชะงัก ต้นทุนการดำเนินงานที่ เพิ่มสูงขึ้น ทั้งในด้านการป้องกัน และบรรเทาภัยพิบัติ รวมไปถึงเงิน ลงทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนา	ทบทวนแผนรองรับกรณีฉุกเฉิน เพื่อลดผลกระทบเป็นประจำ
 ภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้น เป็นระยะเวลานาน	อุณหภูมิโลกเพิ่มสูงขึ้นสภาพอากาศ แปรปรวนการเพิ่มขึ้นของระดับ น้ำทะเล <b>ระยะเวลาของความเสี่ยง :</b> ระยะยาว		วางแนวทางการประเมินความเสี่ยง ด้านอุทกภัยโดยคำนึงถึงสถานที่ ตั้ง และจัดเตรียมมาตรการ เตือนภัย

## ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่าน (Transition Risks)

ประเด็น	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับกลุ่มกิสโก้	แผนบรรเทาผลกระทบ
 <p>ความเสี่ยงด้านกฎหมายและนโยบาย</p>	การไม่ปฏิบัติตาม หรือ ผิดเงื่อนไข จากที่กำหนดตามกฎหมาย รวมไปถึงความเสี่ยงจากความเข้มงวดที่เพิ่มมากขึ้นของกฎหมายและกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความเข้มงวดมากขึ้น เช่น การเก็บภาษีคาร์บอน หรือการกีดกันทางการค้า เป็นต้น	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มสูงขึ้น รวมถึงการด้อยค่าของสินทรัพย์หรือหลักประกันของลูกค้านั้นเนื่องจากการไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบต่างๆ	ติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบพร้อมทั้งให้ความรู้ รวมถึงติดตามการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
 <p>ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี</p>	การเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยี อันอาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการหรือแนวทางในการดำเนินธุรกิจรวมถึงการสูญเสียงบประมาณเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันต่อการเปลี่ยนผ่าน	การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อการลงทุนที่เพิ่มขึ้น หรือ การลดลงของอุปสงค์ในสินค้าที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง อันจะส่งผลกระทบต่อรายได้ของลูกค้านั้นและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้านั้นที่ลดลง	ติดตามข่าวสารความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อเข้าใจและประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงวางแผนรับมือกับการเปลี่ยนแปลง
 <p>ความเสี่ยงด้านการตลาด</p>	การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคที่นำเอาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมาเป็นปัจจัยการพิจารณาเลือกซื้อสินค้า ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์และอุปทาน	การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าที่ส่งผลกระทบต่อยอดขายของผู้ผลิตที่ปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งยอดขายที่ปรับลดลงจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้กลุ่มดังกล่าว	ติดตามกระแสการปรับเปลี่ยนของตลาดพร้อมทั้งดำเนินการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้มีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม หรือส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อม
 <p>ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์</p>	สืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของตลาดที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมส่งผลให้เกิดทัศนคติทางลบต่อการดำเนินธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และสิ่งแวดล้อม	ผู้มีส่วนได้เสียสร้างแรงกดดันต่อกลุ่มกิสโก้จากการที่กลุ่มกิสโก้มีส่วนสนับสนุนสินเชื่อให้กับธุรกิจที่มีการส่งผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม อันจะทำให้เกิดการลดลงของความเชื่อมั่นจากลูกค้า และนักลงทุน ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อความมั่นคงและรายได้จากการดำเนินธุรกิจของกลุ่มกิสโก้	ทบทวนประเภทสินเชื่อที่จะไม่ให้การสนับสนุน (Exclusion List) รวมถึงกำหนดกลยุทธ์รายอุตสาหกรรม (Sector Strategy) เป็นประจำ โดยคำนึงถึงเป้าหมายการควบคุมปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

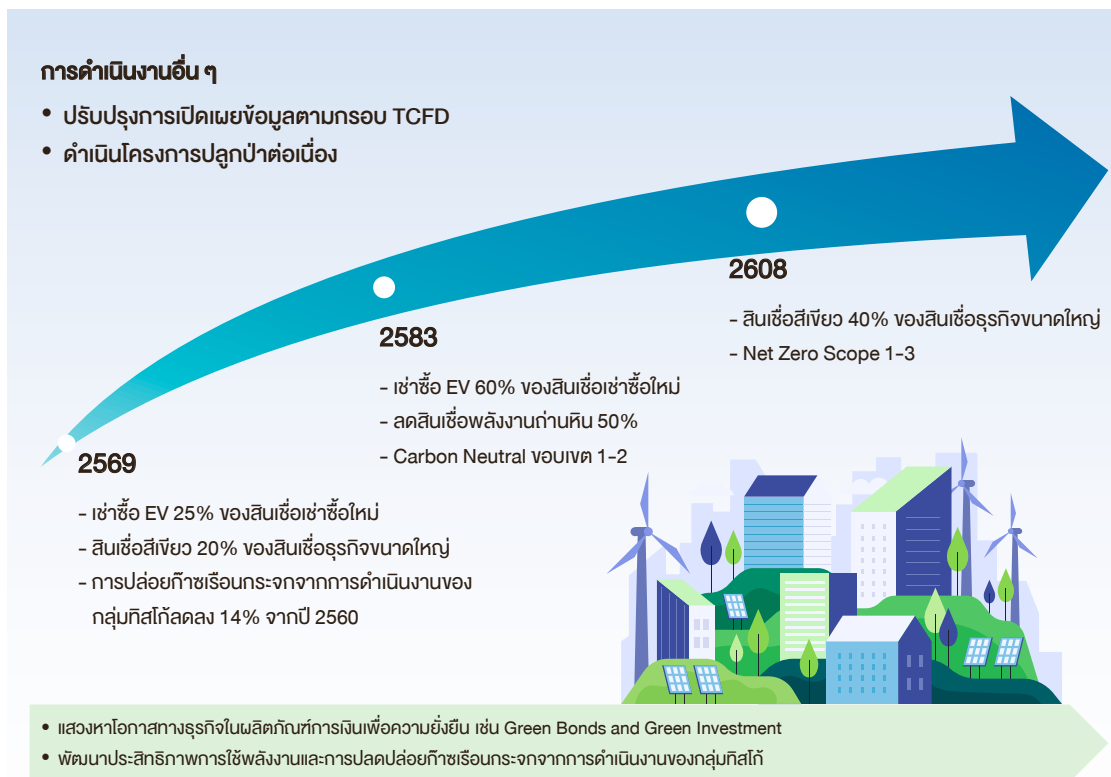


อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศจะนำมาซึ่งความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ กระแสความเปลี่ยนแปลงของภาคธุรกิจและความตระหนักรู้ถึงปัญหาดังกล่าวในปัจจุบัน ทำให้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนำมาซึ่งโอกาสทางธุรกิจเช่นกัน เช่น การส่งเสริมให้มีเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า หรือโอกาสในการลดค่าใช้จ่ายทางด้านสาธารณสุข เป็นต้น โดยกลุ่มทิสโก้ได้ทำการระบุประเด็นโอกาส และแนวทางการตอบสนองต่อโอกาสของกลุ่มทิสโก้ ดังนี้

ประเด็นโอกาส	คำอธิบายประเด็นโอกาส	โอกาสหรือประโยชน์ทางธุรกิจของกลุ่มทิสโก้	แนวทางการตอบสนองโอกาส
 การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	การใช้ทรัพยากรในวิธีที่ทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด โดยลดการสูญเสียและเพิ่มผลผลิต เช่น การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ช่วยประหยัดพลังงาน รวมถึงช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	การลดต้นทุนในการดำเนินงาน และช่วยเพิ่มมูลค่าของสินทรัพย์จากการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	จัดทำโครงการสนับสนุนในองค์กรเพื่อสร้างการตระหนักรู้ และระบุแผนงานการปรับปรุงการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
 แหล่งพลังงาน	การใช้เทคโนโลยีพลังงานสะอาดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และความร่วมมือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านสภาพภูมิอากาศ	สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่ช่วยผลิตพลังงานสะอาดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การปล่อยสินเชื่อสำหรับการเปลี่ยนผ่านมาใช้พลังงานสะอาด	กำหนดเป้าหมายการใช้พลังงานสะอาดและเป้าหมายการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อเปลี่ยนผ่านมาใช้พลังงานสะอาดให้มากขึ้น
 ผลิตภัณฑ์/บริการ	การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ขยายบริการทางการเงินที่ช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ขยายฐานลูกค้าและสร้างรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงลูกค้าที่ต้องการแหล่งเงินทุนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	คิดค้นและออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มโอกาสและทางเลือกให้กับลูกค้า
 ตลาด	การขยายตลาดด้วยการสนับสนุนทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น รถยนต์ไฟฟ้า		ปรับทิศทางสัดส่วนพอร์ตโฟลิโอเพื่อมุ่งเน้นธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและธุรกิจสีเขียวเนื่องต่าง ๆ ในห่วงโซ่อุปทานทั้งระบบ
 ความยืดหยุ่นในการปรับตัว	การปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	การสร้างชื่อเสียงและเพิ่มมูลค่าตลาดของกลุ่มทิสโก้	วิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางธุรกิจให้สอดคล้องกับการจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

## ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

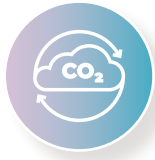
กลุ่มทิสโก้กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายโดยแบ่งเป็นเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นลำดับขั้นและถ่ายทอดเป้าหมายเพื่อการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตั้งแต่ระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยในส่วนของ การดำเนินธุรกิจ กลุ่มทิสโก้กำหนดแนวทางการสนับสนุนและส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ผ่านการสนับสนุนทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิภายใต้ขอบเขตที่ 3 และในส่วนของ การปฏิบัติการ กลุ่มทิสโก้บูรณาการการบริหารจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเข้าสู่กระบวนการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมกิจกรรมที่ส่งผลโดยตรงต่อการลดการใช้พลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมไปถึงการจัดให้มีกิจกรรมชดเชยคาร์บอนผ่านการปลูกป่าประจำปีอย่างต่อเนื่องอีกด้วย



\* แผนการดำเนินงานขึ้นกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและการร่วมผลักดันการดำเนินงานในระดับประเทศ







## การดำเนินงานตามเป้าหมายการปล่อย ก๊าซเรือนกระจกผ่านการบริหารพอร์ตโฟลิโอ



### 1 การสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy Transition)

กลุ่มทีสโก้มีแนวทางการสนับสนุนและส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ผ่านการดำเนินธุรกิจหลักคือ การสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ธุรกิจที่มีเป้าหมายเพื่อมุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (UN Sustainable Development Goals) และการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-Carbon Economy) โดยสินเชื่อประเภทที่สำคัญ ได้แก่

#### สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ (Corporate Loan)

กลุ่มทีสโก้ให้ความสำคัญในการสนับสนุนธุรกิจพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้เกิดการผลิตและสำรองพลังงานให้เพียงพอต่อการบริโภคของประเทศ ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และลดผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมจากการใช้แหล่งเชื้อเพลิงที่ก่อให้เกิดมลพิษต่อระบบนิเวศทางธรรมชาติและลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยมีเป้าหมายเป็นธนาคารที่มีความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษากับผู้ประกอบการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือก (Alternative Energy)

ทั้งนี้ การพิจารณาสนับสนุนสินเชื่อจะเป็นไปอย่างรัดกุม โดยคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ เช่น

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



การพิจารณาให้ผู้ประกอบการต้องมีรายงานการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ ทั้งด้านเทคนิคของโครงการ และประมาณการทางการเงิน ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบแล้วจากผู้ชำนาญการอิสระด้านธุรกิจพลังงานที่ธนาคารเห็นชอบ และสามารถทำให้ธนาคารเห็นว่ามีการจัดการด้านวัตถุดิบเพียงพอในการดำเนินงานโรงไฟฟ้าเชื้อเพลิงชีวมวล รวมถึงความผันผวนของสภาวะอากาศ/การเปลี่ยนแปลงของธรรมชาติ ส่งผลต่อโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังน้ำ โรงไฟฟ้าพลังงานลม อยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของโรงไฟฟ้า มีการดำเนินตามขั้นตอนของกฎหมายครบถ้วนในการขออนุญาตประกอบธุรกิจพลังงาน และติดตามใบอนุญาตประกอบธุรกิจพลังงานหลังโครงการก่อสร้างเสร็จ มีการติดตามความคืบหน้าและต้นทุนการก่อสร้างให้เป็นไปตามแผน (Project Milestone) และงบประมาณของโครงการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ประกอบการที่ได้รับสินเชื่อได้รับการอนุญาตให้ประกอบธุรกิจพลังงาน มีการปฏิบัติตามขั้นตอนกฎหมายในการขออนุญาตก่อสร้างโรงไฟฟ้าและการประกอบธุรกิจพลังงานอย่างถูกต้อง ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และมีความสามารถชำระคืนเงินกู้โครงการตามตารางการชำระคืนเงินกู้ กรณีที่

มีการร้องเรียนจากผู้ได้รับผลกระทบอันเกี่ยวเนื่องกับสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ผู้ประกอบการจะต้องมีการชี้แจงรายละเอียดและ/หรือแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมายังธนาคาร เพื่อพิจารณาเห็นชอบหรือจนเป็นที่พอใจในมาตรการการจัดการปัญหาดังกล่าว

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ทิสโก้มีการสนับสนุนสินเชื่อโครงการสำหรับบริษัทขนาดใหญ่ที่ประกอบธุรกิจเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2566 กลุ่มทิสโก้ยังคงให้การสนับสนุนด้านสินเชื่อแก่กลุ่มธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง และยังรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมถึงมีการศึกษาโอกาสเพื่อตอบสนองความต้องการด้านบริการทางการเงินต่าง ๆ ในกลุ่มผู้เกี่ยวข้องของลูกค้าบริษัทขนาดใหญ่ โดยมีมูลค่าการสนับสนุนสินเชื่อโครงการพลังงานที่มีส่วนช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้ 1. สินเชื่อเพื่อผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ และ 2. สินเชื่อเพื่อผลิตไฟฟ้าจากพลังงานน้ำ รวมทั้งสิ้น 10,759 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 18.23 ของสินเชื่อบริษัทขนาดใหญ่ทั้งหมดซึ่งเป็นมูลค่าที่เพิ่มขึ้นกว่า 1,400 ล้านบาทจากปี 2565



### สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME Loan)

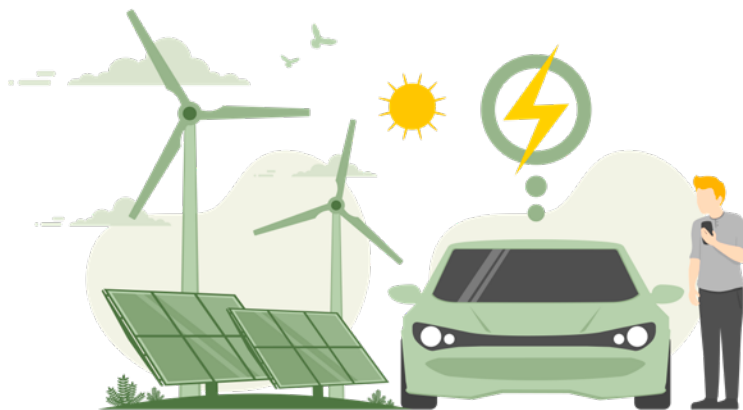
นอกจากสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่แล้ว ทางกลุ่มทิสโก้ยังมีเป้าหมายในการสนับสนุนเงินทุนแก่ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ที่ประกอบธุรกิจเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งผู้ประกอบการธุรกิจที่อยู่ระหว่างเตรียมความพร้อมสำหรับทิศทางภาคธุรกิจของประเทศไทย ในการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ที่นับว่าเป็นความท้าทายอย่างหนึ่งในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย ทางกลุ่มทิสโก้มีเป้าหมายในการเสริมสร้างให้ SME เติบโตอย่างยั่งยืน ผ่านสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) ที่มุ่งเน้นการสนับสนุนโครงการที่มีเป้าหมายในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ประกอบไปด้วย 1. สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ EV สำหรับผู้ประกอบการ 2. สินเชื่อเพื่อผู้ผลิตและผู้จำหน่ายรถยนต์ EV 3. สินเชื่อเพื่อการปรับตัวเพื่อการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 4. สินเชื่อสำหรับการติดตั้ง Solar Rooftop และอื่น ๆ โดยในปี 2566 มียอดสินเชื่อเพิ่มขึ้นกว่า 1,700 ล้านบาทจากปี 2565 แต่ละกลุ่มประเภทสินเชื่อดังนี้

	มูลค่าสินเชื่อ (ล้านบาท)
สินเชื่อเช่าซื้อรถ EV สำหรับผู้ประกอบการ	39.77
สินเชื่อเพื่อธุรกิจรถยนต์ EV	1,324.56
สินเชื่อเพื่อการปรับตัวเพื่อการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	427.35
สินเชื่อ Solar Rooftop และอื่น ๆ	2.78

### สินเชื่อรายย่อย (Retail Loan)

จากปัญหาภาวะที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกวัน ทั้งเรื่องสภาพภูมิอากาศและฝุ่นละออง PM 2.5 ที่บั่นทอนสุขภาพ หนึ่งในปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดมลภาวะทางอากาศเหล่านั้น คือ ควันจากท่อไอเสียรถยนต์ที่ใช้ น้ำมันเป็นเชื้อเพลิง ทำให้ปัจจุบันรถยนต์พลังงานทางเลือกใหม่ อาทิ รถยนต์เทคโนโลยีไฮบริด (Hybrid) และรถยนต์เทคโนโลยีไฟฟ้าแบตเตอรี่ (Electric Vehicle) ได้รับการยอมรับและเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย ส่งผลให้มีจำนวนผู้ผลิตและนำเข้า รวมถึงผู้ให้บริการรถยนต์และรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น กลุ่มทิสโก้เห็นความสำคัญของการดูแลผลกระทบดังกล่าว ประกอบกับเล็งเห็นโอกาสทางธุรกิจจากการแสวงหาการเปลี่ยนผ่านนี้ และด้วยความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจเช่าซื้อจากประสบการณ์ที่ให้บริการลูกค้าอย่างยาวนาน กลุ่มทิสโก้จึงพัฒนาความร่วมมือกับคู่ค้า โดยเฉพาะพันธมิตรใหม่ เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสม สนับสนุนให้ลูกค้าหันมาเลือกใช้รถยนต์พลังงานทางเลือกใหม่มากขึ้น โดยเป็นส่วนช่วยในการขับเคลื่อนแนวทางการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทยในอีกทางหนึ่ง

ทั้งนี้ ในปี 2566 กลุ่มทิสโก้สนับสนุนสินเชื่อรถยนต์พลังงานทางเลือกใหม่ผ่านพันธมิตรคู่ค้ากว่าร้อยละ 22 ของจำนวนสินเชื่อรถยนต์ใหม่ โดยเป็นรถยนต์ EV 4,135 คัน เพิ่มขึ้นเป็น 3 เท่าจากปี 2565 และคิดเป็นร้อยละ 5.42 ของภาพรวมยานยนต์ไฟฟ้าที่จดทะเบียนใหม่ในประเทศไทย



## 2

## ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในพอร์ตโฟลิโอของบริษัท (ขอบเขตที่ 3)

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกในพอร์ตโฟลิโอของบริษัท ขอบเขตที่ 3 ประเภท 15 การลงทุน (Scope 3 Category 15 “Investment”) ถือเป็นขอบเขตที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ใหญ่ที่สุดของธุรกิจสถาบันการเงิน กลุ่มทิสโก้จึงเริ่มพัฒนาระบบการเก็บและเปิดเผยข้อมูลเพื่อเตรียมตัวกำหนดเป้าหมายในอนาคต โดยในปี 2566 มีการเก็บข้อมูลและรายงานเบื้องต้นในส่วนตราสารทุน หุ้นกู้ และสินเชื่อรถยนต์ โดยอ้างอิงวิธีการคำนวณและการรายงานข้อมูลจาก Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)

สำหรับตราสารทุนและหุ้นกู้ที่กลุ่มทิสโก้ลงทุน สามารถแบ่งได้เป็นหุ้นในกลุ่ม SETTHSI ซึ่งกลุ่มทิสโก้จะคำนวณการปล่อยก๊าซคาร์บอนด้วยวิธีตรง ผ่านการใช้ข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ที่เปิดเผยใน

Bloomberg Terminal ส่วนตราสารทุนที่อยู่นอกกลุ่ม SETTHSI รวมถึงหุ้นนอกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จะใช้วิธีการทางอ้อม โดยใช้ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในแต่ละประเภทอุตสาหกรรมจาก Global Change Data Lab สำหรับสินเชื่อรถยนต์ จะคำนวณโดยใช้ข้อมูลค่าเฉลี่ยการใช้รถต่อปี และค่าเฉลี่ยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของรถยนต์และรถจักรยานยนต์

การคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงิน (Financed Emissions) แต่ละประเภทสินทรัพย์ ต้องใช้ข้อมูลพื้นฐานทั้งขอบเขตความมีส่วนร่วม (Attribution) ของบริษัท และคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดของผู้กู้หรือผู้ได้รับเงินทุน

**Financed Emissions**

=

$$\sum_i$$

**Attribution Factor<sub>i</sub>**

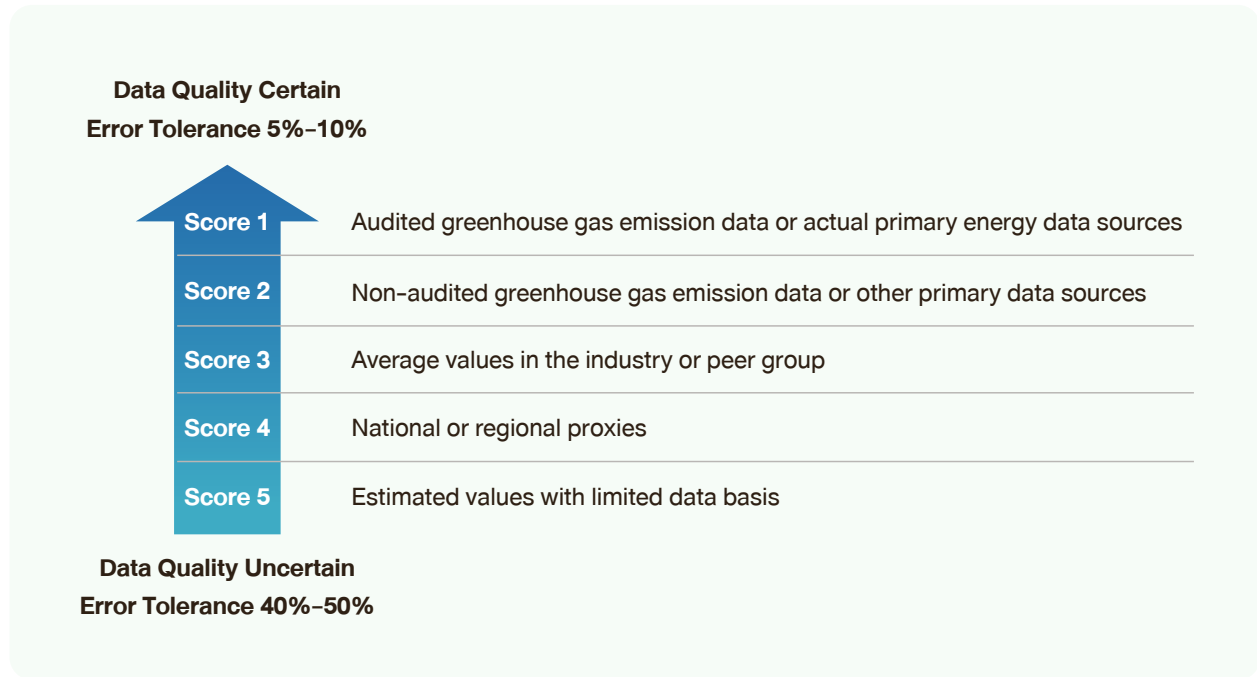
X

**Emissions<sub>i</sub>**

(with i = borrower or investee)

ซึ่งข้อมูลปริมาณก๊าซเรือนกระจกของผู้กู้หรือผู้ได้รับเงินทุนที่ใช้ในการคำนวณอาจมีคุณภาพแตกต่างกัน เนื่องจากสมมติฐานและวิธีที่ใช้คำนวณแตกต่างกัน ทั้งนี้ บริษัทอาจไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีคะแนนคุณภาพสูงได้เสมอไป ดังนั้น ทาง PCAF จึงได้มีการกำหนดระดับคะแนนของคุณภาพข้อมูล (Data Quality Score) เพื่อใช้ระบุคุณภาพของข้อมูลที่น่ามาคำนวณ Financed Emissions โดยคุณภาพของข้อมูลขึ้นอยู่กับสมมติฐาน ความน่าเชื่อถือและความเฉพาะเจาะจงของข้อมูล ตลอดจนตัวแปรอื่นที่อาจส่งผล ซึ่งคุณภาพของข้อมูลมีคะแนนตั้งแต่ระดับ 1 จนถึงระดับ 5 โดยระดับ 5 แสดงถึงข้อมูลที่น่ามาใช้มีความไม่แน่นอนสูง





หุ้นสามัญและหุ้นกู้ในกลุ่มหุ้นที่มีรายชื่อใน SETTHSI ซึ่งเปิดเผยข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทั้งขอบเขตที่ 1 และ 2 ใน Bloomberg Terminal จะได้รับคะแนนคุณภาพข้อมูลอยู่ที่ระดับ Score 1 ในขณะที่หุ้นนอกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งใช้วิธีประมาณการด้วยค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในแต่ละประเภทอุตสาหกรรม จาก Global Change Data Lab จะได้รับคะแนนคุณภาพข้อมูลในระดับ Score 5 รวมถึงสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ซึ่งใช้ข้อมูลค่าเฉลี่ยการใช้รถต่อปี และค่าเฉลี่ยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของรถยนต์และรถจักรยานยนต์ จะได้รับคะแนนคุณภาพข้อมูลในระดับ Score 5

ประเภทสินทรัพย์	สัดส่วนการเปิดเผยข้อมูล ในพอร์ตโฟลิโอ	ปริมาณการปล่อย ก๊าซเรือนกระจกสัมบูรณ์ (ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	คะแนนคุณภาพ ข้อมูล**
หุ้นสามัญ (Equity)	ร้อยละ 100 ของหุ้นสามัญ	403	4.8
หุ้นกู้ภาคเอกชน (Corporate Bond)	ร้อยละ 100 ของหุ้นกู้ภาคเอกชน	79	5.0
สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และ จักรยานยนต์ (Hire Purchase)	ร้อยละ 44 ของสินเชื่อรวม*	383,155	5.0
	รวม	383,637	5.0

หมายเหตุ : \*สินเชื่อบริษัทและอื่น ๆ ยังอยู่ระหว่างการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการเปิดเผย

\*\*คะแนนคุณภาพข้อมูลคำนวณตามมาตรฐานการคำนวณและการรายงาน Financed Emission ของ PCAF (คุณภาพสูงสุด = 1 และคุณภาพต่ำสุด = 5)

# การดำเนินงานตามเป้าหมาย การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติการ



กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขอบเขตที่ 1 และ 2 ซึ่งเป็นส่วนที่เกิดขึ้นโดยตรงจากการปฏิบัติการและอยู่ภายใต้การควบคุมของกลุ่มทิสโก้ โดยกำหนดแผนการพัฒนาเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

## 1. การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

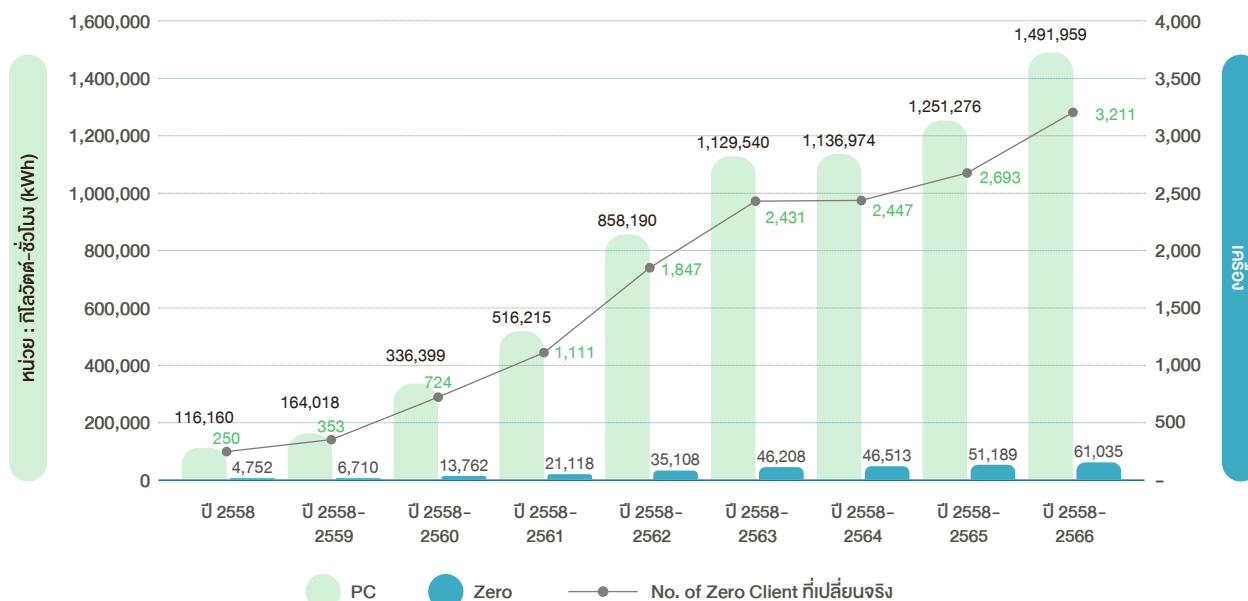
### 1.1 การบริหารจัดการการใช้พลังงานภายในกลุ่มทิสโก้

กลุ่มทิสโก้ตระหนักถึงการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยได้มีการผลักดันนโยบายและกำหนดแผนงานเกี่ยวกับการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้จะช่วยลดต้นทุนของการบริโภคพลังงานไฟฟ้าแล้ว ยังช่วยลดปัญหาหรือผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันเกิดจากการบริโภคพลังงานขององค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อีกทางหนึ่ง

กลุ่มทิสโก้ได้ดำเนินโครงการ VDI (Virtual Desktop Infrastructure) หรือการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เสมือนมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และการบริโภคพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงได้อย่างมี

นัยสำคัญ เมื่อเปรียบเทียบการใช้คอมพิวเตอร์แบบส่วนบุคคล (Personal Computer: PC) โดยพบว่าอัตราค่าพลังงานไฟฟ้าที่ลดลงจาก 220 วัตต์ต่อหนึ่งเครื่อง PC คงเหลือ เพียง 9 วัตต์ต่อเครื่อง Zero Client หนึ่งเครื่อง โดยโครงการนี้เริ่มมีการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ปี 2558 และเปลี่ยนเพิ่มเติมทุกปีอย่างต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลาที่เริ่มโครงการจนถึงปี 2566 มีจำนวนเครื่องที่เปลี่ยนรวมทั้งสิ้น 3,211 เครื่อง โดยในปี 2566 จัดซื้อเครื่อง Zero Client เพื่อทดแทน PC จำนวน 518 เครื่อง โดยเครื่อง Zero Client ทั้ง 518 เครื่อง คิดเป็นต้นทุนค่าเครื่องที่ประหยัดได้ เมื่อเทียบกับการซื้อเครื่องแบบ PC เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 6,449,100 บาท โดยตั้งแต่ปี 2558-2566 สามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าสะสม 1,430,924.35 กิโลวัตต์-ชั่วโมง หรือประหยัดค่าไฟฟ้าสะสม 4,292,773.06 บาท ทั้งนี้ แผนการดำเนินการเกี่ยวกับการเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่อง Zero Client มีการดำเนินการและทบทวนอย่างต่อเนื่อง

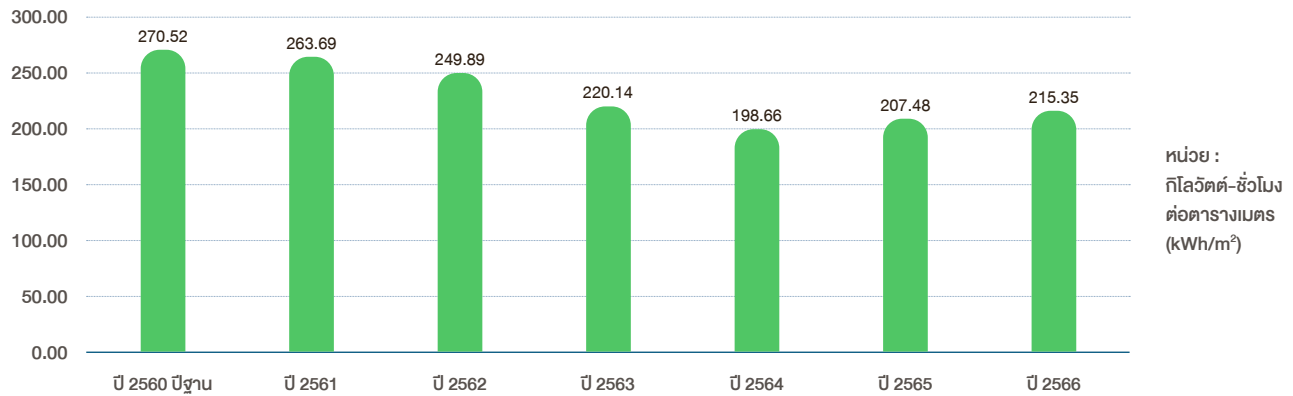
## อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าสะสม เปรียบเทียบระหว่าง PC และ Zero Client





นอกจากนี้กลุ่มทิสโก้ได้ดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟอาคารทิสโก้เป็นหลอด LED ควบคู่กับการสนับสนุนการใช้เครื่อง Zero พร้อมทั้งรณรงค์ให้พนักงานและคู่ค้าใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างรู้คุณค่า กลุ่มทิสโก้มีการตั้งเป้าหมายอัตราการใช้ไฟฟ้าในปี 2566-2568 ไม่เกิน 250 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อตารางเมตร โดยในปี 2566 พบว่า อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าของบริษัทในกลุ่มทิสโก้ที่ดำเนินการอยู่ในอาคารทิสโก้ทาวเวอร์ 215.35 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อตารางเมตร มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น 215,451 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี โดยคิดเป็นปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.79 เมื่อเทียบกับปี 2565 ทั้งนี้ปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นเป็นผลจากการที่พนักงานกลับเข้ามาปฏิบัติงานภายในอาคารสำนักงาน หลังจากมาตรการการคลายตัวของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

## อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าของบริษัทในกลุ่มทิสโก้ที่ดำเนินการอยู่ในอาคารทิสโก้ทาวเวอร์

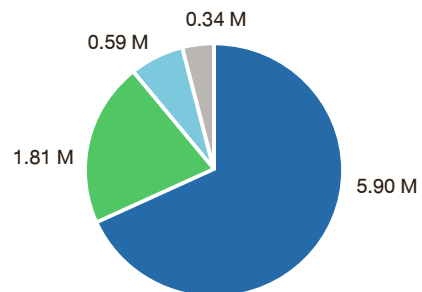


## การขยายขอบเขตเป้าหมายการดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

ในปี 2566 กลุ่มทิสโก้เริ่มขยายขอบเขตการจัดการและติดตามผลการดำเนินงาน โดยในส่วนอาคารสำนักงานใหญ่ทิสโก้ทาวเวอร์ ได้มีการเก็บข้อมูลปริมาณไฟฟ้าที่ใช้จากระบบน้ำระเหยความร้อน (Cooling Tower) ของระบบปรับอากาศของอาคารเพิ่มเติม และในส่วนของการใช้ไฟฟ้าในการดำเนินงาน ได้มีการขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมพื้นที่อาคารปฏิบัติการหลักทั้งหมด ได้แก่ อาคารภคินท์ และอาคารสำนักงานใหญ่ไฮ-เวย์ รวมถึงครอบคลุมพื้นที่สาขาธนาคารทิสโก้ และบล.ทิสโก้ทั้งหมด ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้มีเป้าหมายในการขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมสาขาสมหวังทั้งหมดภายในปี 2568

การบริหารจัดการการใช้พลังงานจะเป็นไปในทิศทางเดียวกับพื้นที่อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ กล่าวคือ จะทบทวนอุปกรณ์ให้ใช้ VDI (Virtual Desktop Infrastructure) และหลอดไฟอาคารแบบ LED รวมถึงดูแลการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น ๆ นอกจากนี้ สำหรับสาขาธนาคารจะกำหนดให้ติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์โดยทดลองสาขานำร่องในปี 2567 จำนวน 9 สาขา

### ปริมาณการใช้ไฟฟ้า ปี 2566 (kWh)



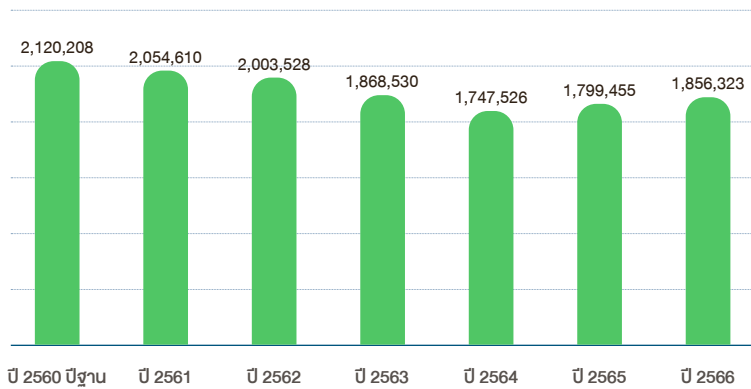
- สำนักงานใหญ่ อาคารทิสโก้\*
- อาคารภคินท์
- สาขานาการ และสาขาหลักกริพย์
- สำนักงานใหญ่ HI-Way

หมายเหตุ : \*ยังไม่รวมปริมาณการใช้ไฟฟ้าของระบบน้ำระเหยความร้อน จำนวน 236,130.9 kWh

## 1.2 การบริหารจัดการการใช้พลังงานร่วมกับคู่ค้า

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งการดำเนินการภายในกลุ่มทิสโก้เองและการดำเนินการร่วมกับคู่ค้า โดยกลุ่มทิสโก้ดำเนินการอนุรักษ์พลังงานร่วมกับนิติบุคคลอาคารชุดยวมราช ซึ่งการบริหารงานของอาคารทิสโก้ทาวเวอร์นั้น ดำเนินการภายใต้นโยบายคณะกรรมการบริหารควบคุมบริหารจัดการอาคารชุดฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งจากตัวแทนเจ้าของร่วม โดยมีแนวทางบริหารจัดการอาคารโดยให้ความสำคัญต่อการจัดการด้านการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา นิติบุคคลอาคารชุดฯ มีการบริหารจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าส่วนกลางอาคารทิสโก้ทาวเวอร์



หน่วย :  
กิโลวัตต์-ชั่วโมง  
(kWh)



## 2. การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงาน

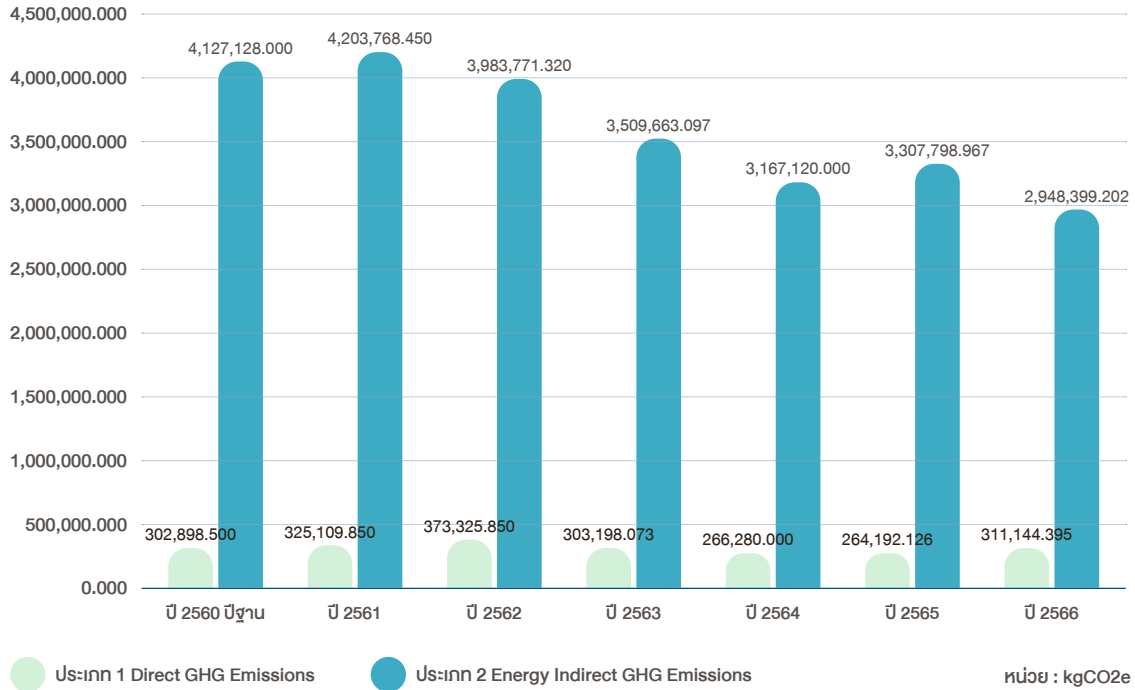
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสนใจ จึงทำให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มหันมาให้ความสนใจเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมากขึ้น ทั้งนี้ ในด้านข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายใต้ขอบเขตที่ 1 และ 2 ในปัจจุบันของกลุ่มทิสโก้มีการเปิดเผยข้อมูลในส่วนของการดำเนินงานในสำนักงานใหญ่เท่านั้น อย่างไรก็ตาม กลุ่มทิสโก้เริ่มเก็บข้อมูลทางสิ่งแวดล้อมจากการปฏิบัติงานในพื้นที่อื่น ๆ ตามแผนการเปิดเผยข้อมูลครอบคลุมทุกพื้นที่การดำเนินงานภายในปี 2568

### 2.1 การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานในอาคารทิสโก้

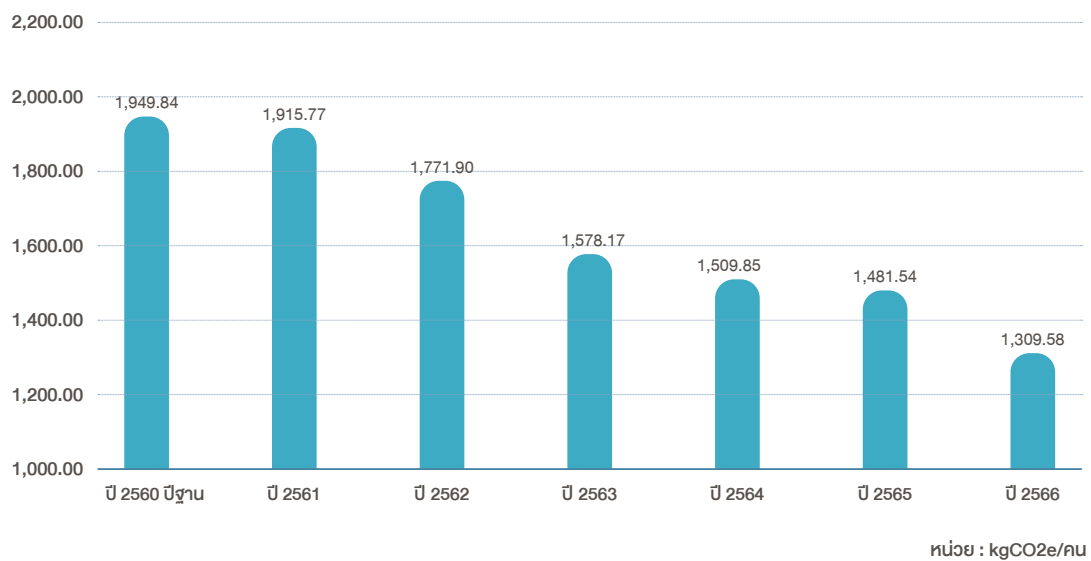
ปี 2566 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานในอาคารทิสโก้ลดลงจำนวน 312,447.495 kgCO<sub>2</sub>e (ขอบเขต 1 และ 2 เท่านั้น) เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2565 คิดเป็นร้อยละ 8.7 และลดลงร้อยละ 26.4 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 (ปีฐาน)



## ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงาน ในอาคารทีเอสโก้ทาวเวอร์




## ค่าเฉลี่ยปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อคน





## 2.2 โครงการร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย Care the Bear: Change the Climate Change by Eco Event”

การจัดกิจกรรมแบบลดปัญหาโลกร้อน ด้วยการรณรงค์ปรับพฤติกรรมนำไปสู่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทั้งกิจกรรมแบบออนไซต์และออนไลน์ เช่น การจัดประชุม อบรม สัมมนาต่าง ๆ เป็นต้น โดยใช้หลักการ 6 Cares ได้แก่ 1. รณรงค์ให้เดินทางโดยรถสาธารณะหรือเดินทางมาร่วมกัน 2. ลดการใช้กระดาษ และพลาสติกจากเอกสารต่าง ๆ และบรรจุภัณฑ์ 3. งดการใช้โฟมจากบรรจุภัณฑ์หรือโฟมเพื่อการตกแต่ง 4. ลดการใช้พลังงานจากอุปกรณ์ไฟฟ้าหรือเปลี่ยนไปใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงาน 5. ออกแบบโดยใช้วัสดุตกแต่งที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ และ 6. ลดขยะจากอาหารเหลือทิ้งในงานอีเวนต์ โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้จัดทำแบบประเมินผลเพื่อให้สมาชิกโครงการได้นำไปวัดผล เกิดเป็นพฤติกรรมใหม่ให้กับองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบการ ลดค่าใช้จ่าย สร้างสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดีอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน โดยในปี 2566 กลุ่มทิสโก้ร่วมจัดกิจกรรมแบบ Eco Event ทั้งสิ้น 54 ครั้ง สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 724,858.93 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่ 80,540 ต้น

ผลการจัดกิจกรรมในโครงการ Care the Bear	ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้ (tCO <sub>2</sub> e)					
	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
 การจัดกิจกรรมแบบลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	7.603	4.320	1.232	0.950	25.719	724.859

## ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

กลุ่มทิสโก้มีการวางแผนและดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสร้างความตระหนักให้กับพนักงาน ให้รู้จักการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด และให้การสนับสนุนกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยในปี 2566 กลุ่มทิสโก้มีผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ตามแผนดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability Roadmap-SD Roadmap) ดังนี้

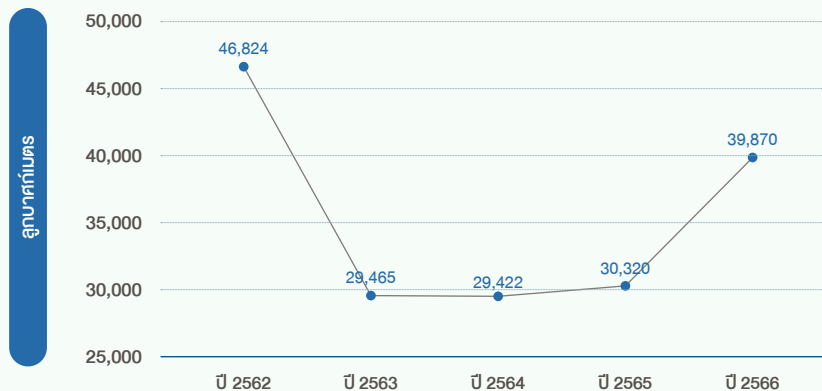


## 1. การใช้น้ำ

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด แต่เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การใช้น้ำเพื่อทำความสะอาดมีบ่อย ๆ จึงยังคงจำเป็นเพื่อสุขอนามัยที่ดีของพนักงาน โดยกลุ่มทิสโก้มีการตั้งเป้าหมายในการลดปริมาณการใช้น้ำในปี 2566-2568 ไม่เกิน 30,000 ลูกบาศก์เมตรต่อปี ในปี 2566 พบว่า ปริมาณการใช้น้ำภายในอาคารทิสโก้ตลอดทั้งปีคิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 39,870 ลูกบาศก์เมตร มากกว่าเป้าหมายที่กำหนด เพิ่มขึ้นร้อยละ 31 เมื่อเทียบกับปี 2565 จากการกลับเข้ามาปฏิบัติงานตามปกติภายในอาคารสำนักงาน ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้อยู่ในระหว่างการพิจารณาแนวทางการลดปริมาณการใช้น้ำ โดยส่วนหนึ่งคือการกำหนดแผนการติดตั้งก๊อกน้ำอัตโนมัติในห้องน้ำภายในอาคารปฏิบัติงาน ลดการเปิดน้ำทิ้งโดยไม่จำเป็น โดยมีแผนดำเนินการติดตั้งครอบคลุมพื้นที่อาคารปฏิบัติการหลักทั้งหมด ได้แก่ อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ อาคารภคินท์ และอาคารสำนักงานใหญ่ไฮ-เวย์ ให้ครบภายในปี 2568

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้มีการศึกษาแนวทางการใช้น้ำหมุนเวียนภายในอาคารสำนักงานในปีที่ผ่านมา แต่จากการทดลองดำเนินการแล้วพบปัญหาของแบคทีเรียที่ก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาของระบบน้ำหล่อเย็น จึงจำเป็นต้องยกเลิกมาตรการการใช้น้ำหมุนเวียน อย่างไรก็ตาม ยังคงศึกษาความเป็นไปได้อื่น ๆ ที่จะเป็นส่วนช่วยในการลดการใช้น้ำภายในอาคารปฏิบัติงานต่อไป

### ปริมาณการใช้น้ำ



## 2. การจัดการขยะ

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญของการจัดการขยะที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐาน ลดปัญหาการเกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการทำให้เกิดการนำกลับมาใช้ซ้ำ ตลอดจนการสร้างจิตสำนึกและการตระหนักรู้ให้กับพนักงานให้ร่วมผลักดันให้เกิดกระบวนการรักษาสິงแวดล้อมที่ไม่ใช่การกระทำที่เกิดขึ้นภายในสถานประกอบการเท่านั้นแต่ก่อให้เกิดการต่อยอดนำกลับไปใช้ในชีวิตประจำวันของครอบครัวและขยายต่อไปยังชุมชนแวดล้อมต่อไป



โดยในปี 2566 กลุ่มทิสโก้มีการดำเนินการตามโครงการ ดังนี้

### ทิสโก้ อีโค โซไซตี้ : เราใช้ เราแยก

กลุ่มทิสโก้ยังคงสานต่อโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมตามเป้าหมายด้านความยั่งยืน เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานและสร้างวัฒนธรรมในการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในองค์กร โดยเดินหน้าโครงการ “เราใช้ เราแยก” ขยายการมีส่วนร่วมไปยังนิติบุคคลอาคารชุดฯ ตลอดจนการผลักดันให้ร้านค้า ชุมชนที่อยู่โดยรอบสถานประกอบการให้ตระหนักถึงการอุปโภคบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นอกเหนือจากการเป็นพื้นที่ปลอดโฟมแล้ว ยังต่อยอดไปยังสถานประกอบการอื่นของทิสโก้ด้วย มุ่งเน้นณรงค์ปรับ 3 พฤติกรรมหลัก ได้แก่ 1. พกถุงผ้า 2. การแยกขยะรีไซเคิล และ 3. การแยกเศษอาหาร

โดยในปี 2566 โครงการเราใช้เราแยกได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากพนักงานและผู้ร่วมใช้อาคาร ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 16,207 tCO2e เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่ 1,706 ต้น และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มจากขยะรีไซเคิลที่แยกไว้ส่งต่อไปยังผู้รับซื้อเพื่อนำเข้ากระบวนการกำจัดและนำกลับมาใช้อย่างถูกวิธี คิดเป็นเงินบริจาคจำนวน 14,309 บาท มอบให้แก่มูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศล นำไปใช้ช่วยเหลือผู้ขาดแคลนตามวัตถุประสงค์ อีกทั้งยังได้รับการประกาศเกียรติคุณรับรองปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme: LESS) ด้วย

ผลการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก	ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้ (tCO2e)				
	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
1. การเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้าแสงสว่างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ *	204.074	374.681	331.359	0	0
2. การคัดแยกขยะเพื่อการรีไซเคิล	19.761	3.576	20.110	7.667	16.207
SOJ	223.835	378.257	351.469	7.667	16.207

หมายเหตุ : \*กลุ่มทิสโก้ได้เปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้าแสงสว่างครบทุกสำนักงานตั้งแต่ปี 2562 และขอรับรองตามเกณฑ์ 3 ปีต่อเนื่อง



นอกจากนี้ เพื่อเป็นการติดตามวัดผลและเปิดเผยเป้าหมายเชิงปริมาณในการลดขยะ ทางกลุ่มทิสโก้ได้กำหนดแผนงานดำเนินการวัดปริมาณขยะทั่วไปภายในพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยคาดว่าจะสามารถเริ่มดำเนินการได้ภายในปี 2567 ตั้งต้นที่อาคารสำนักงานใหญ่ และขยายผลครอบคลุมอาคารสำนักงานและสาขาอื่น ๆ ต่อไป

#### Care the Whale: ขยะล่องหน

กลุ่มทิสโก้ได้เข้าร่วมโครงการ Care the Whale มาต่อเนื่อง เพื่อแสดงความพร้อมในการผนึกกำลังร่วมลดโลกร้อน ส่งเสริมและรณรงค์ให้ขยะที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจนำกลับเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล เป็นการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมด้วย เกิดเป็นความสมดุลและส่งเสริมให้เกิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) จากต้นทาง ที่เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น สอดรับกับโครงการทิสโก้ อีโค โซไซตี้ ที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 มีปริมาณขยะสามารถเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล 750.30 กิโลกรัม นอกจากนี้กลุ่มทิสโก้ยังให้ความร่วมมือกับบริษัท โอเอสสกา จำกัด (มหาชน) หนึ่งในสมาชิกของโครงการจัดการแยกขยะขวดแก้วด้วย



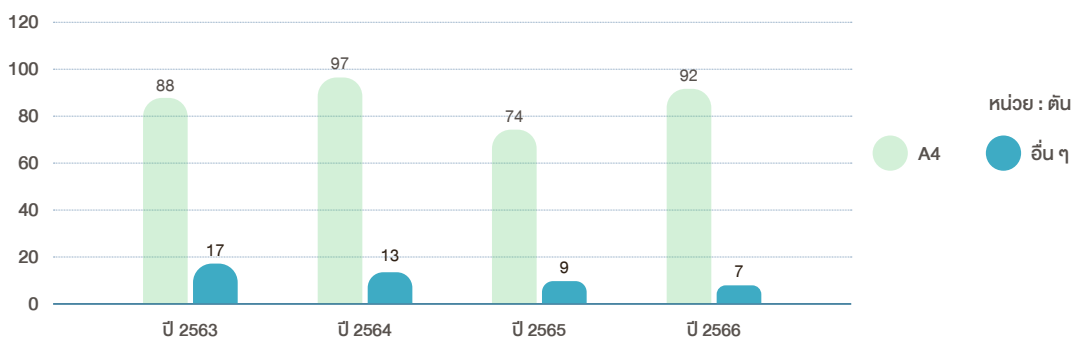
### 3. การลดปริมาณการใช้กระดาษ

กลุ่มทิสโก้ได้ให้ความสำคัญต่อการรณรงค์การใช้กระดาษอย่างรู้คุณค่าโดยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์ (Lifestyle) ของลูกค้าในยุคดิจิทัล ด้วยการขยายช่องทางการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล (Digital Platform) ผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ ให้ลูกค้าสามารถเรียกดูและจัดเก็บภาพหลักฐานในรูปแบบของไฟล์ภาพบนอุปกรณ์มือถือของลูกค้าได้แทนการจัดเก็บในรูปแบบของเอกสาร ควบคู่กับการปรับปรุงระบบงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

และช่วยลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานผ่านการจัดกิจกรรม และพัฒนาสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้มีการตั้งเป้าหมายในการลดปริมาณการใช้กระดาษในปี 2566-2568 ไม่เกิน 100 ตันต่อปี โดยในปี 2566 พบว่าปริมาณกระดาษที่ใช้ในการปฏิบัติงานของกลุ่มทิสโก้ ณ อาคารสำนักงานใหญ่เพิ่มขึ้นจาก ปี 2565 ร้อยละ 19.9

### ปริมาณกระดาษที่ใช้ในการปฏิบัติงานกิสโก้สำนักงานใหญ่



#### 4. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

กลุ่มทิสโก้ตระหนักดีว่าทรัพยากรธรรมชาติได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำไปเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรม การใช้ทรัพยากรอย่างเกินขีดความสามารถ ได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม นำไปสู่ภาวะโลกร้อนและปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่หลายพื้นที่ทั่วโลกกำลังเผชิญ ปัญหาอยู่ในขณะนี้ จึงจัดให้มีโครงการปลูกต้นไม้มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2534 เพื่อสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และเป็นการช่วยบรรเทาผลกระทบอันเนื่องมาจากภาวะโลกร้อนที่เป็นปัญหาสำคัญในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาประเทศไทยและทั่วโลกได้ประสบปัญหาครั้งใหญ่จากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้กิจกรรมปลูกต้นไม้ประจำปีได้งดเว้นการจัดกิจกรรมไปในระยะเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ ในปี 2566 ทางกลุ่มทิสโก้ ได้กลับมาสานต่อโครงการปลูกป่าประจำปีอีกครั้ง โดยมีรายละเอียดโครงการดังนี้

##### โครงการปลูกป่าถาวรทิสโก้

โครงการปลูกป่าถาวรทิสโก้ บริเวณพื้นที่รอบวัดวังแก้วเวการาม อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี โดยกลุ่มทิสโก้และประชาชนในชุมชนร่วมแรงร่วมใจช่วยกันดูแลมาตลอดระยะเวลา 33 ปี (นับตั้งแต่ปี 2534) มีจำนวนทั้งสิ้น 10 แปลง โดยในปี 2566 กลุ่มทิสโก้ ได้ยื่นขอการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ภายใต้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในโครงการสนับสนุนก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme: LESS) จำนวน 3 แปลง พื้นที่ 166 ไร่ และมีต้นไม้จำนวน 70,000 ต้น ซึ่งได้รับการประเมินว่ามีศักยภาพในการดูดซับก๊าซเรือนกระจกรวม 32,472.588 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (ข้อมูลผลประเมิน ณ วันที่ 7 มิ.ย. 2566)



### กิจกรรมปลูกป่าจิตอาสาชาวทิสโก้

ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2566 ทางกลุ่มทิสโก้ยังได้ร่วมจัดกิจกรรมปลูกป่าประจำปี ในสองพื้นที่ คือพื้นที่วัดวังแก้วเวการาม อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีพนักงานจิตอาสาทิสโก้ หน่วยงานราชการ และประชาชนในพื้นที่ ร่วมกันปลูกต้นไม้แดง 4,000 ต้น และบริเวณพัฒนาพื้นที่สีเขียวข้างกระเจ้า จังหวัดสมุทรปราการ ที่ผู้บริหาร พนักงานจิตอาสาทิสโก้ ร่วมกันปลูกต้นไม้ 150 ต้น

### กิจกรรมปลูกป่าในงาน TISCO Funfest ภาคตะวันตก

ในเดือนกันยายน 2566 ผู้บริหารและพนักงานกลุ่มทิสโก้ ร่วมปลูกต้นไม้ 200 ต้น ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ผ่านกิจกรรม CSR ในงาน TISCO Funfest ภาคตะวันตก โดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูสมดุลทางธรรมชาติ และเพิ่มพื้นที่สีเขียวในพื้นที่



## 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)
<b>Statement of Use</b>	TISCO Financial Group PCL has reported in accordance with the GRI Standards for the period from 1 January to 31 December 2023				
<b>GRI 1 Used</b>	GRI 1: Foundation 2021				
<b>Applicable GRI Sector Standard(s)</b>	As of reporting date, the financial services sector standards are currently under development. The company is committed to ensuring compliance once these standards are finalized and published by GRI.				
<b>General Disclosures</b>					
<b>GRI 2: General Disclosures 2021</b>	<b>The Organization and Its Reporting Practices</b>				
	2-1 Organizational details	P. 5			
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	P. 4, 24			
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	P. 4			
	2-4 Restatements of information	N/A	2-5-a	There's no restatements of information made from previous reporting periods	
	2-5 External assurance	P. 4			
<b>Activities and Workers</b>					
	2-6 Activities, value chain, and other business relationships	P. 5, 8-14, 20, 41-43, 74			
	2-7 Employees	P. 14-15, 89-90			
	2-8 Workers who are not employees	P. 90			
<b>Governance</b>					
	2-9 Governance structure and composition	P. 19, 36-37, 47, 115			
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	P. 38			
	2-11 Chair of the highest governance body	Please see in 56-1 One Report (Topic 7.2 Details of the Board of Directors)			
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	P. 28-29, 47-48, 115			
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	P. 18, 33-34, 36, 47, 115			
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	P. 19, 25			
	2-15 Conflicts of interest	Please see in 56-1 One Report (Topic 8.1.4 Ensuring Compliance with Corporate Governance Policies and Guidelines)			
	2-16 Communication of critical concerns	P. 40			
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	P. 33-34			
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	P. 38			
	2-19 Remuneration policies	Please see in 56-1 One Report (Topic 7.4.2 Director and Management Remuneration Policy)			
	2-20 Process to determine remuneration	Please see in 56-1 One Report (Topic 7.3.2 Details of Members and Authority of the subcommittees)			
	2-21 Annual total compensation ratio	N/A	2-21-a, 2-21-b and 2-21-c	Confidentiality constraints	
<b>Strategy, Policies and Practices</b>					
	2-22 Statement on sustainable development strategy	P. 2-3			
	2-23 Policy commitments	P. 16-17, 36, 49-52, 107-108, 115			
	2-24 Embedding policy commitments	P. 16-17, 28-29, 48, 50-52, 60-61, 107-108, 116-117, 127			
	2-25 Processes to remediate negative impacts	P. 49, 107-108			
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	P. 40, 45, 106-108			
	2-27 Compliance with laws and regulations	P. 39			
	2-28 Membership associations	P. 5			
<b>Stakeholder Engagement</b>					
	2-29 Approach to stakeholder engagement	P. 6-7, 21-23			
	2-30 Collective bargaining agreements	P. 98			



GRI Standard	Disclosure	Page Number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
<b>Material Topics</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	Process to determine material topics	P. 24-25		
	3-2	List of material topics	P. 26-27		
<b>Risk Management</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	P. 18, 36, 46-48, 53		
<b>Climate Change Management</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	P. 18, 24, 114-142		
<b>Economic Performance</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	P. 18, 53		
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed	P. 30-31, 112		
	201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	P. 124-126		
	201-3	Defined benefit plan obligations and other retirement plans	P. 91		
<b>Indirect Economic Impacts</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	P. 10, 32		
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2	Significant indirect economic impacts	P. 10, 30-32, 75, 86		
<b>Anti-Corruption</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	P. 44-45		
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	P. 44		
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	P. 45		
<b>Materials</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	P. 32, 140		
GRI 301: Materials 2016	301-1	Materials used by weight or volume	P. 32, 140		
<b>Energy</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	P. 18, 32, 133-135		
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	P. 30, 134		
	302-3	Energy Intensity	P. 32, 134		
	302-4	Reduction of energy consumption	P. 133, 135		
	302-5	Reductions in energy requirements of products and services	P. 133		
<b>Water</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	P. 18, 32, 138		
GRI 303: Water and effluents 2018	303-2	Management of water discharge-related impacts	P. 138		
	303-5	Water consumption	P. 30, 32, 138		

GRI Standard	Disclosure	Page Number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
<b>Emissions</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	P. 18, 32, 131-137			
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	P. 31, 135-136			
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	P. 31, 135-136			
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	P. 131-132			
	305-4 GHG emissions intensity	P. 134, 136			
	305-5 Reduction of GHG emissions	P. 133, 137			
<b>Waste</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 3-3 Management of material topics	P. 18, 32, 139-141			
GRI 306: Waste 2020	306-2 Management of significant waste-related impacts	P. 139			
	306-4 Waste diverted from disposal	P. 139			
<b>Supply Chain Management</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 3-3 Management of material topics	P. 20, 41-43			
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	P. 41-42			
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	P. 41-42			
<b>Employment</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	P. 87-92, 103-105			
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	P. 89			
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	P. 91			
	401-3 Parental leave	P. 92			
<b>Occupational Health and Safety</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	P. 98-101			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	P. 98-99			
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	P. 98			
	403-3 Occupational health services	P. 91, 98			
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	P. 98			
	403-5 Worker training on occupational health and safety	P. 99			
	403-6 Promotion of worker health	P. 102			
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts direct linked by business relationships	P. 101			
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	P. 98			
	403-9 Work-related injuries	P. 100			
	403-10 Work-related ill health	P. 100			

GRI Standard	Disclosure	Page Number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
<b>Training and Education</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	P. 93-97			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	P. 88, 96			
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	P. 93-97			
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	P. 88, 96			
<b>Diversity and Equal Opportunities</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	P. 88			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	P. 38, 90			
<b>Human Rights Assessment</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	P. 107-108			
<b>Non-Discrimination</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	P. 107-108			
GRI 406: Non-Discrimination 2016	406-1 Incident of discrimination and corrective actions taken	P. 108			
<b>Marketing and Labeling</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	P. 39			
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	P. 67			
FS 15	Policies for the fair design and sale of financial products and services	P. 52			
<b>Financial Literacy</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	P. 32, 82-86			
FS 16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	P. 82-86			
<b>Customer Privacy</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	P. 54-55			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	P. 55, 58			
<b>Product Portfolio</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	P. 60-77, 128-132			
FS 7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	P. 66-68, 75-77			
FS 8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	P. 32, 128-130			

GRI Standard	Disclosure	Page Number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
<b>Local Communities</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	P. 24, 74, 109-112			
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	P. 32, 110-111			
FS 13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	P. 74			
<b>Cyber Security</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	P. 56-58			
<b>Innovation Management</b>					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	P. 78-81			

**แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่าน  
รายงานความยั่งยืนของกลุ่มทีเอสโก้ปี 2566**



**กลุ่มทีเอสโก้ขอขอบคุณในความร่วมมือนิของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ข้อมูลความคิดเห็นของท่านถือเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนา  
อย่างยั่งยืนของกลุ่มทีเอสโก้ ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนา  
การจัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับต่อไป**



รายงานความยั่งยืน