



รายงานความยั่งยืน 2560



บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ผลิตด้วย “นวัตกรรมการพิมพ์สีเขียว”

พิมพ์บนกระดาษ Green Ocean Hybrid รวมถึงใช้หมึกพิมพ์ธรรมชาติจากถั่วเหลือง ช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการผลิต เทียบเท่ากับการปิดหลอดไฟจำนวน 296 ดวงใน 1 วัน ต่อหนังสือ 400 เล่ม ด้วยมุ่งหวังที่จะให้หนังสือฉบับนี้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจที่กลุ่มทีเอสไอยึดมั่นมาโดยตลอด

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	2
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม	5
เกี่ยวกับทีเอสโก้	6
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	13
การบริหารความเสี่ยง	18
การสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย	23
การกำหนดหัวข้อเรื่องที่มีสาระสำคัญ	28
กรอบความยั่งยืนทีเอสโก้	31

การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์ ทางการเงินอย่างรับผิดชอบต่อ

การดำเนินธุรกิจ ด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า	37
การส่งเสริมการสร้างตลาดทุนที่ยั่งยืน	54
การให้สินเชื่อ แก่ธุรกิจพลังงานเพื่อสิ่งแวดล้อม	59
การเสริมสร้างเศรษฐกิจในชนบท และการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง	61
การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมทางการเงิน	64

การเป็นสถาบันการเงินที่รับผิดชอบต่อ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

ความรับผิดชอบต่อพนักงาน	67
การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	82
ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	86

การสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างรับผิดชอบต่อ

การบริหารจัดการผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อม	89
การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม	96

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	109
รางวัลแห่งความสำเร็จ	110
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI	112
ดัชนีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ระดับองค์กร	117



สแกน QR Code
เพื่ออ่านรายงานความยั่งยืน
ในรูปแบบ E-book

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



ที่ทิสโก้ เราเชื่อมั่นว่า การเติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว ธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาล และคำนึงถึงผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ต่อผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกองค์กร ตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน กลุ่มทิสโก้จึงยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อ ชื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารความเสี่ยง ที่รวมถึงการจัดการภาวะวิกฤตและความเสี่ยงใหม่ (Emerging Risk) และสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงในองค์กร ให้ความสำคัญกับการควบคุมภายในและการตรวจสอบ ปฏิบัติตามกฎหมาย และจรรยาบรรณ ปรับปรุงแนวปฏิบัติภายในให้ทันสมัยเป็นปัจจุบัน และสื่อสารให้พนักงานเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

ผลของความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ทิสโก้ได้รับการประเมินตามผลสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ในระดับ “ดีเลิศ” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 10 นับเป็นความภาคภูมิใจของกลุ่มทิสโก้อย่างยิ่ง

ทิสโก้มุ่งพัฒนาธุรกิจตามวิสัยทัศน์ “สร้างโอกาสให้ชีวิต” และพันธกิจหลักที่จะส่งมอบคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสีย โดยวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจระยะ 3 ปี ซึ่งได้รับการทบทวนทุกปี โดยแผนกลยุทธ์ที่สำคัญคือ

- 1) ขยายสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ และสินเชื่อที่มีหลักประกัน ภายใต้แบรนด์ “สมหวัง เงินสั่งได้” ทั่วประเทศ ผ่านสาขาของบริษัทย่อย
- 2) ขยายฐานลูกค้าเงินฝากกลุ่มระดับรายได้ปานกลางขึ้นไปและกลุ่มเข้าสู่วัยเกษียณ ตามแนวโน้มสังคมผู้สูงอายุ
- 3) รักษาฐานลูกค้าและขยายธุรกิจ ด้วยการเสนอบริการการเงินที่ตอบโจทย์และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้า
- 4) หาพันธมิตรธุรกิจเพื่อขยายฐานลูกค้าและเพิ่มช่องทางให้บริการ และ
- 5) สร้างความร่วมมือและแนะนำลูกค้าระหว่างสายธุรกิจเพื่อเสนอบริการที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์และความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า

เพื่อบูรณาการการพัฒนาที่ยั่งยืนให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ในทุกธุรกิจ กลุ่มทิสโก้กำหนดกรอบความยั่งยืน (Sustainability Framework) ใน 3 แนวทาง คือ การเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ (Marketplace) การเป็นสถาบันการเงินที่มีธรรมาภิบาล (Workplace) และการสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อม (Community & Environment) โดยผนวกการร่วมขับเคลื่อนเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มทิสโก้ขับเคลื่อนธุรกิจในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) ได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในปี 2560 ทิสโก้กำหนดมาตรการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ และการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเน้นการคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า และป้องกันอาชญากรรม เพื่อสามารถให้บริการและจัดการข้อมูลได้อย่างปลอดภัย ในภาวะที่ภาคการเงินเริ่มประยุกต์ใช้ FinTech และปรับปรุงระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังได้ปรับปรุงนโยบาย และขั้นตอนกระบวนการต่างๆ โดยคำนึงถึงผลกระทบด้าน ESG เพื่อร่วมสร้างตลาดทุนที่ยั่งยืน เช่น การรับหลักธรรมาภิบาลการลงทุน การร่วมจัดตั้งกองทุนรวมธรรมาภิบาลไทย และเพิ่มสัดส่วนผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สนับสนุน ESG ได้แก่ สินเชื่อพลังงานเพื่อสิ่งแวดล้อม และสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่เข้าถึงได้ง่ายโดยชุมชนท้องถิ่นและผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น

ในปี 2561 กลุ่มทิสโก้มีแผนขยายฐานลูกค้าต่อเนื่องด้วยแนวคิด Top Advisory House ผู้ให้คำปรึกษาทางการเงินโดยเสนอบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าในทุกมิติ ทั้งกับกลุ่มลูกค้าเดิม (Cross-Selling) และขยายฐานไปยังกลุ่มลูกค้าใหม่ที่มีการเติบโต จึงจำเป็นต้องเตรียมบุคลากรที่มีคุณภาพรองรับ ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้มีเป้าหมายยกระดับเจ้าหน้าที่การตลาดสู่คุณวุฒิวิชาชีพนักวางแผนการเงิน (Certified Financial Planning: CFP) และที่ปรึกษา

การเงิน (Associate Financial Planner Thailand: AFPT) ให้ครบทุกสาขาภายในปี 2561 และขยายให้บริการ Digital Banking สำหรับกองทุนรวมและประกันภัยผ่านโทรศัพท์มือถืออีกด้วย

ทิสโก้ให้ความสำคัญต่อบุคลากรซึ่งเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน โดยเน้นสร้างและสืบทอดวัฒนธรรมองค์กรด้วยการบูรณาการค่านิยมขององค์กรเข้าสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มุ่งพัฒนาให้พนักงานมีความรู้และโอกาสเติบโตในสายอาชีพโดยคำนึงถึงผลงาน ความสามารถ และคุณลักษณะที่สอดคล้องกับค่านิยม ได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม มีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายการสร้าง “องค์กรแห่งความสุข”

ในด้านการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีและลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการถ่ายทอดความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันและยกระดับความเป็นอยู่ของคนในสังคมด้วยหลักสูตรความรู้ทางการเงินที่ออกแบบให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายทั้งระดับเยาวชนและประชาชนทั่วไป โดยมีเนื้อหาตั้งแต่การทำบัญชีและวางแผนการเงินครัวเรือน รู้ทันหนี้ในระบบ แนะนำการออมและการใช้จ่ายอย่างถูกวิธีและเหมาะสมในชีวิตประจำวันเพื่อลดปัญหาทางการเงิน รวมถึงให้ผู้เรียนสามารถวางแผนบริหารจัดการการเงินและหนี้สินของตน จนถึงการเตรียมตัวสู่วัยเกษียณได้ โดยในปี 2560 กิจกรรมการให้ความรู้ทางการเงินได้ขยายไปสู่เยาวชนทั่วประเทศครบทั้ง 77 จังหวัดตามเป้าหมาย อีกทั้งกลุ่มทิสโก้ยังสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมอื่นๆ ด้วยการสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น การบริจาคเพื่อสนับสนุนโอกาสทางการศึกษา สร้างอาคารเรียน และสนับสนุนโรงพยาบาล เป็นต้น

ในด้านสิ่งแวดล้อม ทิสโก้ให้ความสำคัญกับการปลูกจิตสำนึกให้กับพนักงานผ่านโครงการปลูกป่าที่มีมาอย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เป็นมิตร

ต่อสิ่งแวดลอม เช่น การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน โดยนำผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยร่วมพิจารณา ในการคัดเลือก การจัดการการใช้พลังงานของอาคาร สำนักงานใหญ่ ตลอดจนการบำรุงรักษาหรือการเปลี่ยน อุปกรณ์เพื่อลดการบริโภคพลังงานและใช้ทรัพยากร ธรรมชาติอย่างประหยัด เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เสมือน (Virtual Desktop Infrastructure) แทนเครื่อง คอมพิวเตอร์ PC การปรับปรุงระบบไฟฟ้าของศูนย์ข้อมูล การปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อลดการใช้กระดาษโดย การส่งและจัดเก็บเอกสารลูกค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และปรับปรุงแบบฟอร์มรายงานเพื่อลดจำนวนหน้ากระดาษ เป็นต้น

ข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญทั้งหมดได้ถูกรวบรวม และเปิดเผยตามหัวข้อความยั่งยืน ในรายงานความยั่งยืน ปี 2560 ฉบับนี้ ซึ่งจัดทำตามมาตรฐานการรายงาน GRI Standards ขององค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงาน สากล (Global Reporting Initiative: GRI) ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้ ยังคงยึดในปณิธาน “สร้างโอกาสให้ชีวิต” โดยมีเป้าหมาย สำคัญที่จะปรับปรุงการดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ของลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย กับพัฒนาและสร้างคุณค่าต่อองค์กร อย่างยั่งยืน และส่งมอบคุณค่าให้แก่สังคมส่วนรวมต่อไป



สุกัญ เรืองมานะมงคล
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

วิสัยทัศน์ “สร้างโอกาสให้ชีวิต”

พันธกิจ

“ทิสโก้เป็นองค์กรแห่งการเติบโตอย่างมีคุณภาพ ที่มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์การเงินอันมีคุณค่าให้กับลูกค้า ด้วยความเชี่ยวชาญอย่างเป็นผู้นำและมีอาชีพ ทิสโก้มุ่งมั่นที่จะขยายบริการให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าในทุกพื้นที่ โดยให้ความสำคัญกับการริเริ่มสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์การเงินใหม่ๆ และการให้คำแนะนำที่สรรค์สร้าง

โอกาสทางการเงินของลูกค้าในทุกช่วงของชีวิต การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และการลงทุนในเทคโนโลยีชั้นนำคือหัวใจของบริการที่มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ของเรา ทิสโก้ยังยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กรที่ซื่อสัตย์ ยุติธรรม และโปร่งใส เพื่อสร้างสรรค์คุณค่าอย่างยั่งยืนเพื่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม”

ค่านิยม



ลูกค้าเป็นหลัก

ใส่ใจมุ่งบริการลูกค้าเป็นหลัก สามารถเสนอแนวคิดและพัฒนาวิธีการที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า



เชี่ยวชาญอย่างผู้นำ

บุคลากรของทิสโก้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้มีขีดความสามารถและทักษะที่โดดเด่น สะท้อนความเป็นผู้นำในด้านคุณภาพบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด



ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม

บุคลากรของทิสโก้ประพฤติปฏิบัติตนอย่างซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดของจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ลูกค้า



ความคิดสร้างสรรค์

ความเชี่ยวชาญของทิสโก้ไม่ได้มาจากความรู้จริง ประสบการณ์และความชำนาญเท่านั้น แต่ยังผสมผสานความคิดสร้างสรรค์ เพราะเราเชื่อว่าคำแนะนำต่างๆ ที่มอบให้แก่ลูกค้า ต้องมีทั้งความถูกต้อง ความหลากหลาย และความสร้างสรรค์ ซึ่งจะช่วยเปิดมุมมองและสร้างทางเลือกในการบริหารจัดการต่างๆ เกี่ยวกับการเงินได้



สร้างผลงานที่น่าเชื่อถือ

สานความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยการมอบบริการที่ดีที่สุด เพิ่มคุณค่าในการบริการด้วยความรู้ ความชำนาญในวิชาชีพและการปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจ เน้นความพึงพอใจและความสำเร็จของลูกค้าเป็นมาตรฐานในการประเมินผลงาน



การให้คำแนะนำ

บุคลากรของทิสโก้มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน มีความปรารถนาที่จะแนะนำ วางแผน จัดการด้านการเงิน ให้กับผู้อื่นอย่างดีที่สุดด้วยบุคลิกที่เป็นกันเองและเปิดกว้าง ทำให้สามารถรับรู้ และเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อช่วยให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมายทางการเงินอย่างแท้จริง

เกี่ยวกับทิสโก้

ทิสโก้ ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2512 โดยแบงก์เกอร์ทรัสต์นิวยอร์ก จากประเทศสหรัฐอเมริกา มีสถานะเป็นบริษัทเงินทุนแห่งแรกในประเทศไทย ใช้ตราสัญลักษณ์ “TISCO” ซึ่งพัฒนามาจากคำย่อของชื่อเต็มในภาษาอังกฤษว่า “Thai Investment and Securities Company Limited” เพื่อตอบสนองความต้องการของเศรษฐกิจไทยที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็วในขณะนั้น

ทิสโก้เติบโตอย่างมั่นคงเป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่ให้บริการทางการเงินและการลงทุน ตลอดจนมีบทบาทโดดเด่นในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาตลาดเงินและตลาดทุนของประเทศไทย และได้รับอนุมัติให้ยกสถานะเป็นธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบและเปิดให้บริการธนาคารในปี พ.ศ. 2548 ภายใต้ชื่อ ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างและการดำเนินงานที่แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป โดยทิสโก้มุ่งเน้นการบริการทางการเงินอย่างผู้เชี่ยวชาญ มีการพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างคล่องตัวเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ด้านการให้บริการ มีธุรกิจการให้กู้ยืมเงิน อาทิ สินเชื่อโครงการ สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค สินเชื่อเช่าซื้อ บริการรับฝากเงิน ธนบัตรธุรกิจ ตลอดจนบริการการวิจัยเพื่อการค้าและโครงการอุตสาหกรรมต่างๆ

ทิสโก้ได้ดำเนินการปรับโครงสร้างการถือหุ้นเป็นรูปแบบบริษัทโฮลดิ้งในปี พ.ศ. 2552 โดยได้จัดตั้ง บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีสถานะเป็นบริษัทมหาชนที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เป็นบริษัทแม่ แทนธนาคารทิสโก้ ตามเกณฑ์กำกับดูแลกิจการแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยโครงสร้างการถือหุ้นในรูปแบบบริษัทโฮลดิ้งนี้ ส่งผลให้ความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจมีการกระจายตัวแยกจากกัน ความเสี่ยงซ้ำซ้อนระหว่างธุรกิจหายไป ตลอดจนความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจลดลง นอกจากนี้ยังเอื้อต่อการขยายธุรกิจในอนาคต อันเป็นการเพิ่มมูลค่ากิจการให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว อีกทั้งยังทำให้บริษัทย่อยต่างๆ มีความยืดหยุ่นในการสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจใหม่ เช่น การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจและการร่วมธุรกิจ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันมากยิ่งขึ้น

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ทิสโก้มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์



สูงสุดของลูกค้าทุกกลุ่ม รวมถึงการพัฒนาภาพลักษณ์ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับยุคสมัย “สร้างโอกาสให้ชีวิต” ที่มุ่งสร้างโอกาสให้แก่ลูกค้าและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเพิ่มสัญลักษณ์รูป “วงแหวนแห่งโอกาส” ที่สื่อถึงคำว่า โอกาส (Opportunity) บนตัวอักษร TISCO ซึ่งให้ความหมายเชิงบวกและเข้าใจง่าย โดยในปัจจุบัน ทิสโก้เป็นที่รู้จักกันดี ในฐานะผู้นำธุรกิจสินเชื่อรายย่อย สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจวาณิชธนกิจ ธุรกิจจัดการกองทุน ธุรกิจธนบดี และธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ตลอดจนมีบทบาทโดดเด่นในการเข้าไปมีส่วนร่วมพัฒนาอุตสาหกรรมการเงิน โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาอย่างต่อเนื่อง

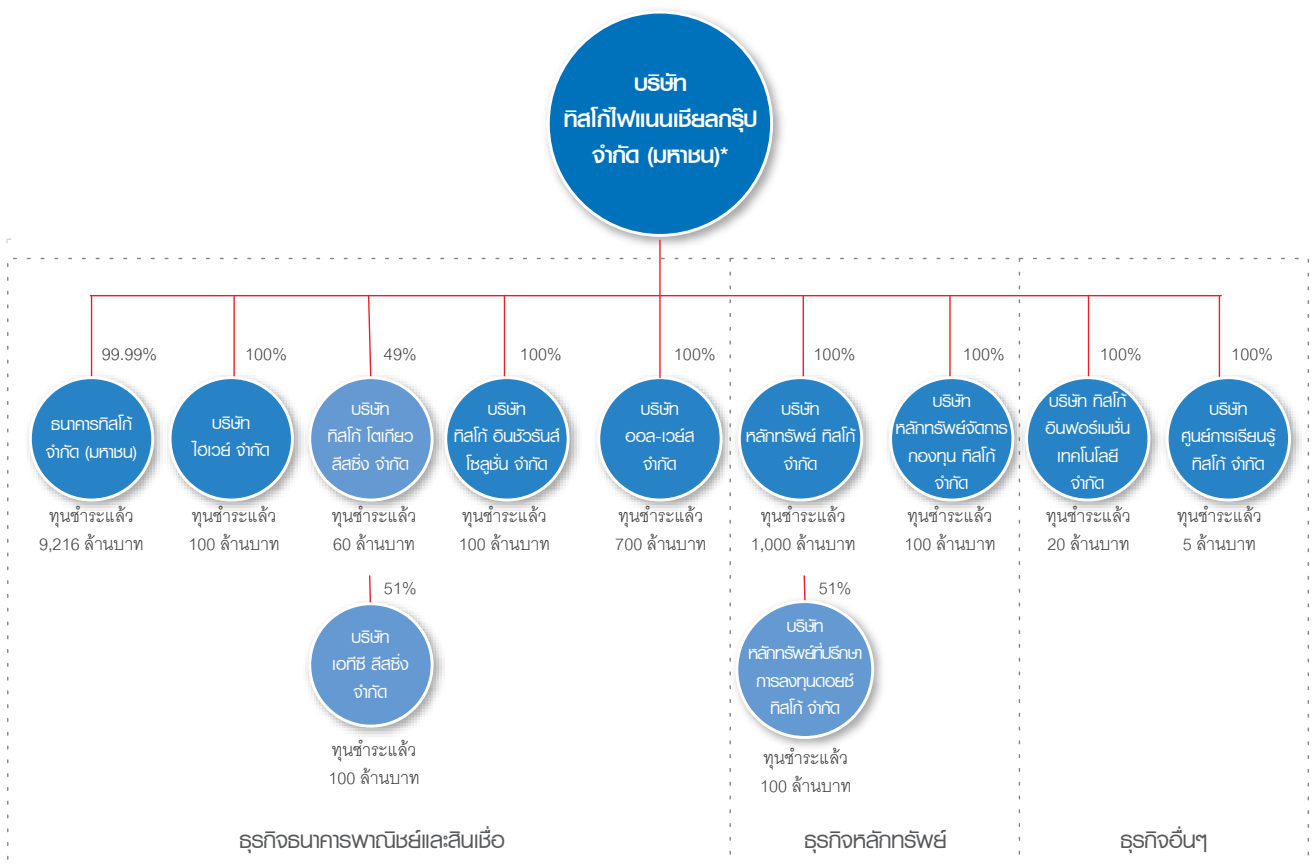
พัฒนาการที่สำคัญอีกก้าวหนึ่งของทิสโก้ในปี 2560 ที่ผ่านมา ได้แก่ การรับโอนธุรกิจลูกค้ารายย่อยจากธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) โดยในเดือนตุลาคม 2560 ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ออล-เวย์ส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทภายใต้กลุ่มทิสโก้ ประสบความสำเร็จในการรับโอนธุรกิจลูกค้ารายย่อยจากธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) โดยธุรกิจที่รับโอนมา ประกอบด้วย ธุรกิจสินเชื่อเพื่อการเคหะ ธุรกิจสินเชื่อบุคคล ธุรกิจสินเชื่อธุรกิจรายย่อย ธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิต และธุรกิจเงินฝาก นอกจากนี้ ยังได้ขยายช่องทางให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า ด้วยการรับโอนสาขาธนาคารเพิ่มอีกจำนวน 5 สาขา ทั้งนี้ การรับโอนธุรกิจลูกค้ารายย่อยดังกล่าว ส่งผลให้กลุ่มทิสโก้ พร้อมนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินแก่ลูกค้า ทั้งเก่าและใหม่อย่างครบวงจร พร้อมทั้งต่อยอดการเติบโตในการทำธุรกิจด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบัน โดยธนาคารทิสโก้พร้อมให้บริการสินเชื่อทุกรูปแบบ พร้อมทั้งบริการธนบดีธนกิจ และบริการนายหน้าประกันภัย ในขณะที่ธุรกิจบัตรเครดิตจะดำเนินงานโดยบริษัท ออล-เวย์ส จำกัด

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการถือหุ้นในรูปแบบบริษัทโฮลดิ้งมีสถานะเป็นบริษัทแม่ ทำหน้าที่กำหนดนโยบายธุรกิจและกำกับดูแลกิจการของบริษัทในเครือ ภายใต้ “กลุ่มทีสโก้” ซึ่งประกอบด้วย

- ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)
- บริษัทหลักทรัพย์ ทีสโก้ จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด
- บริษัท ไฮเวย์ จำกัด
- บริษัท ทีสโก้ อินชัวร์นซ์ โซลูชั่น จำกัด⁽¹⁾
- บริษัท ทีสโก้ อินฟอर्मชันเทคโนโลยี จำกัด
- บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทีสโก้ จำกัด
- บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุนดอยซ์ ทีสโก้ จำกัด
- บริษัท ทีสโก้ ไทเกียว ลีสซิ่ง จำกัด⁽²⁾
- บริษัท เอชทีซี ลีสซิ่ง จำกัด⁽²⁾

หมายเหตุ ⁽¹⁾ มีการเปลี่ยนแปลงชื่อจากเดิม คือ บริษัท ทีสโก้ ลีสซิ่ง จำกัด

⁽²⁾ ไม่รวมอยู่ในงบการเงินรวมตามมาตรฐานการบัญชีไทย



* บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ทิสโก้มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าให้กับกลุ่มลูกค้าทุกกลุ่ม ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุด ขยายช่องทางในการเข้าถึงบริการ รวมทั้งการสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาว โดยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ที่หลากหลาย ตอบสนองต่อรูปแบบการใช้ชีวิตที่แตกต่างกัน และความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงชีวิต อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจแบบการรวมศูนย์ที่ลูกค้า ทิสโก้ได้ปรับโครงสร้างทางธุรกิจและจัดแบ่งธุรกิจเพื่อให้บริการลูกค้าแบ่งเป็น 3 กลุ่มหลัก ดังนี้



กลุ่มลูกค้ารายย่อย

- บริการสินเชื่อรายย่อย
 - สินเชื่อเช่าซื้อ
 - สินเชื่อเพื่อผู้บริโภค (สินเชื่อเพื่อการเคหะและสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค สินเชื่อบุคคล)
- บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (อาทิ สินเชื่อเพื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ สินเชื่อโครงการ สินเชื่อธุรกิจเช่าซื้อและลีสซิ่ง ฯลฯ)
- บริการประกันชีวิตและประกันภัย
- บริการบัตรเครดิต

กลุ่มลูกค้ารายย่อย จะให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อย มุ่งเน้นบริการสินเชื่อเช่าซื้อและสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคเป็นหลัก ดำเนินการโดย ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัท ไฮเวย์ จำกัด และบริษัท ทิสโก้ ไทเกียวลีสซิ่ง จำกัด บริการสินเชื่อหลักในพอร์ตสินเชื่อของทิสโก้ ประกอบด้วย สินเชื่อเช่าซื้อทั้งรถยนต์ใหม่ รถยนต์มือสอง และรถจักรยานยนต์ รวมถึงสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคที่ได้รับการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดมีผลิตภัณฑ์เด่น คือ สินเชื่อจำหน่ายทะเบียนรถยนต์ในชื่อ “ทิสโก้ ออโต้ แคช” ซึ่งมีจุดเด่น คือ สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องโอนเล่มทะเบียนโดยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันผ่านสาขาทั่วประเทศ ภายใต้แบรนด์ “สมหวังเงินสั่งได้” สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กนั้น ทิสโก้ได้ให้บริการสินเชื่อในรูปแบบต่างๆ อาทิ สินเชื่อธุรกิจเช่าซื้อและลีสซิ่ง สินเชื่อโครงการ และสินเชื่อเพื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ เป็นต้น นอกจากนี้ จากการรับโอนธุรกิจลูกค้ารายย่อยจากธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) ทิสโก้ได้ให้บริการทางการเงินเพิ่มเติม ได้แก่ บริการสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจรายย่อยซึ่งดำเนินการโดยธนาคารทิสโก้ และบริการบัตรเครดิตซึ่งดำเนินการโดย บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด





กลุ่มลูกค้าบริษัท

- บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่
 - สินเชื่อเงินทุนหมุนเวียน
 - สินเชื่อโครงการและสินเชื่อระยะยาว
 - สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์อื่นๆ
 - บริการออกหนังสือค้ำประกันและอวัลต์ัวเงิน
 - บริการให้คำปรึกษาและบริการอื่นๆ ด้านเงินกู้
 - บริการคัสโตเดียน
- บริการพาณิชย์ธนกิจ

กลุ่มลูกค้าบริษัท ให้บริการสินเชื่อที่หลากหลายรวมทั้งบริการให้คำปรึกษาทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าที่เป็นบริษัทหรือองค์กรตั้งแต่ขนาดกลางจนถึงขนาดใหญ่ อาทิ สินเชื่อโครงการ สินเชื่อแบบมีกำหนดระยะเวลาสำหรับบริษัทขนาดใหญ่ และบริการที่ปรึกษาทางการเงินการลงทุน

กลุ่มลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน

- บริการลูกค้าธนบดีธนกิจ
- บริการเงินฝากรายย่อย
- บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทลูกค้าทั่วไป
- บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทสถาบัน
- บริการจัดการกองทุน
 - กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
 - กองทุนส่วนบุคคล
 - กองทุนรวม
- บริการธุรกิจจัดการการเงิน

กลุ่มลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน ให้บริการที่ปรึกษาทางการเงินและการลงทุน โดยมีเป้าหมายในการเป็น ผู้ให้บริการที่ปรึกษาการลงทุนระดับแนวหน้า ที่ตอบโจทย์การบริหารความมั่งคั่งทั้งในแง่การออมและการลงทุนอย่างครบวงจร ภายใต้บริการ “ทิสโก้ เวิลด์” ซึ่งทิสโก้ได้นำเสนอบริการดังกล่าว ในรูปแบบการให้บริการที่เรียกว่า “Open Architecture” ที่ให้บริการซื้อขายผลิตภัณฑ์กองทุน-ประกันจากหลากหลายค่ายให้แก่ลูกค้าในจุดเดียวอย่างเต็มรูปแบบทั้งผลิตภัณฑ์กองทุนรวมและผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันสุขภาพ นอกจากนี้ยังมี ผลิตภัณฑ์เงินฝากและหลักทรัพย์ ด้วยคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ และความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทางการเงินที่โดดเด่นอันเป็นจุดแข็งของทิสโก้ จะสามารถมอบบริการระดับดีเยี่ยมและรักษาผลตอบแทนที่ดีในระยะยาวให้กับลูกค้า ผ่านบุคลากรมืออาชีพที่มีประสบการณ์ด้วยความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องที่จะเป็น “ผู้ให้บริการที่ปรึกษาการลงทุนระดับแนวหน้า” อย่างครบวงจร

ข้อมูลสรุป ประจำวันที่ 31 ธันวาคม 2560



จำนวนหุ้น

800.7
ล้านหุ้น



มูลค่าหลักทรัพย์
ตามราคาตลาด

70,857
ล้านบาท

อัตราผลตอบแทน
ผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROAE)

18.5%

อัตราส่วนค่าใช้จ่าย
ต่อรายได้

41.9%

อัตราส่วนเงินกองทุน
ต่อสินทรัพย์เสี่ยง

20.7%



จำนวนสาขา

ธนาคาร **60** สาขา

สำนักอำนวยการ **193** สาขา

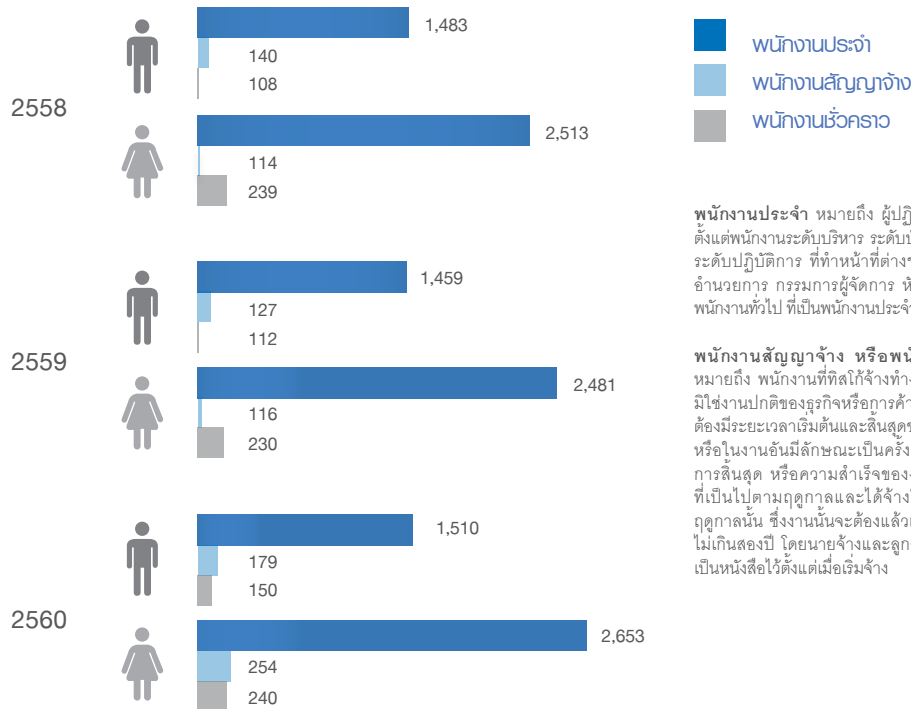


จำนวนพนักงาน

4,986 คน

ไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการบริษัท

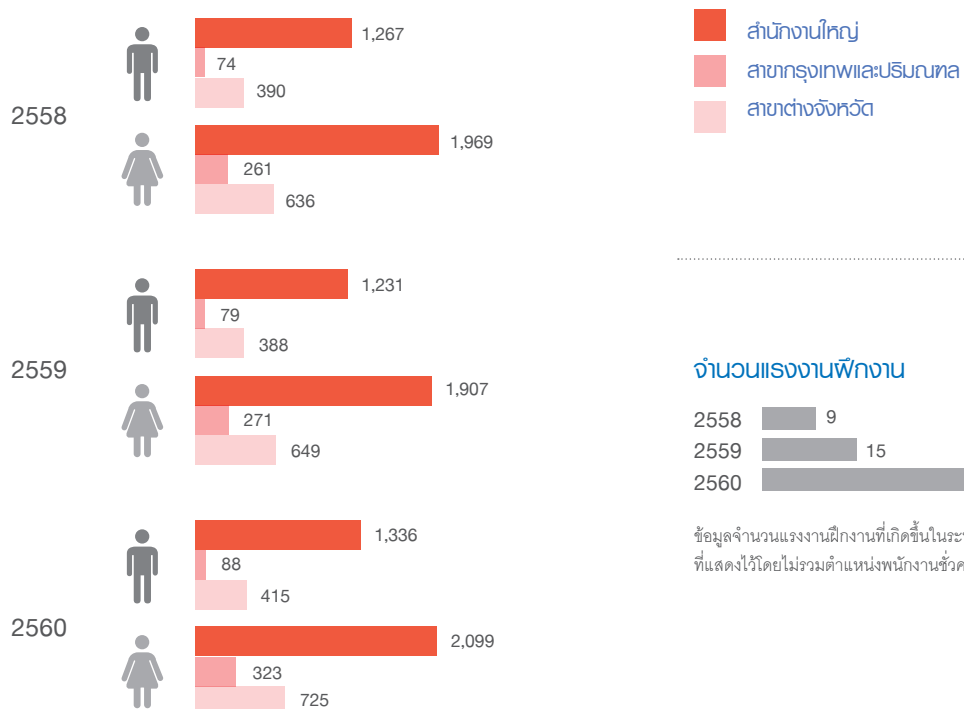
จำนวนพนักงานจำแนกตามประเภทการจ้าง



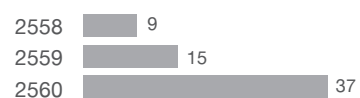
พนักงานประจำ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ตั้งแต่พนักงานระดับบริหาร ระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ ที่ทำหน้าที่ต่างๆ เช่น กรรมการ อำนวยการ กรรมการผู้จัดการ หัวหน้าหน่วยงาน พนักงานทั่วไป ที่เป็นพนักงานประจำ

พนักงานสัญญาจ้าง หรือพนักงานชั่วคราว หมายถึง พนักงานที่ทิสโก้จ้างทำงานในลักษณะที่ไม่มีใช้งานปกติของธุรกิจหรือการค้าของนายจ้าง ซึ่งต้องมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของงานที่แน่นอนหรือในงานอันมีลักษณะเป็นครั้งคราวที่มีกำหนดการสิ้นสุด หรือความสำเร็จของงาน หรือในงานที่เป็นไปตามฤดูกาลและได้จ้างในช่วงเวลาของฤดูกาลนั้น ซึ่งงานนั้นจะตั้งแล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกินสองปี โดยนายจ้างและลูกจ้างได้ทำสัญญาเป็นหนังสือไว้ตั้งแต่เมื่อเริ่มจ้าง

จำนวนพนักงานจำแนกตามพื้นที่



จำนวนแรงงานฝึกงาน



ข้อมูลจำนวนแรงงานฝึกงานที่เกิดขึ้นในระหว่างปี ที่แสดงไว้โดยไม่รวมตำแหน่งพนักงานชั่วคราว

กฎบัตร หลักการ ความริเริ่มและการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจการตามข้อกำหนดพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันทางการเงิน พ.ศ. 2551 หลักเกณฑ์และข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) รวมถึงกฎเกณฑ์และข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ยังได้นำกฎบัตร หลักการ ความริเริ่ม รวมถึงการเป็นสมาชิกภาพกับสมาคมทั้งในระดับประเทศและระดับสากล เพื่อยกระดับและพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการสร้างคุณค่าให้กับสังคม เช่น การร่วมบรรลุเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (The Sustainable Development Goals: SDGs) การจัดทำรายงานความยั่งยืนตามแนวทางขององค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative: GRI) การร่วมเป็นสมาชิก United Nations Environment Program Finance Initiative (UNEPFI) การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักเกณฑ์ ASEAN CG Scorecard หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 และการประกาศรับการปฏิบัติตาม

หลักธรรมาภิบาลการลงทุน (Investment Governance Code: I Code) ที่ออกโดย ก.ล.ต. การกำหนดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการซึ่งจัดทำขึ้นโดยอ้างอิงตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (The Organisation for Economic Co-operation and Development: OECD) ระบบควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) การลงนามความร่วมมือกำหนดและปฏิบัติตามจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ ปี 2559 สมาคมธนาคารไทย การได้รับประกาศนียบัตรผู้ผ่านกระบวนการรับรองและเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition against Corruption: CAC) ของบริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด การเข้าร่วมเป็นสมาชิกชมรม CSR ของสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของธนาคารทิสโก้ในสมาคมธนาคารไทย และชมรม CSR ภายใต้การดูแลของสมาคมธนาคารไทย ฯลฯ

ข้อมูลทั่วไปขององค์กร



ชื่อบริษัท

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



กลุ่มอุตสาหกรรม

การเงินและธนาคาร



ลักษณะกิจการ

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



พื้นที่ดำเนินธุรกิจ

ประเทศไทย



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่

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



เลขทะเบียนบริษัท

0107551000223



โทรศัพท์ 0 2633 6000

โทรสาร 0 2633 6800

เว็บไซต์ www.tisco.co.th

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ตลอดระยะเวลาการดำเนินธุรกิจการเงินและการลงทุน กลุ่มทิสโก้ยึดมั่นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติตามกฎหมาย และจรรยาบรรณธุรกิจ ตลอดจนนโยบายและแนวทางในการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน พร้อมกันนี้ การดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อ โปร่งใส และเป็นธรรม จะช่วยให้กลุ่มทิสโก้เติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัทจึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการเพื่อดูแลและติดตามการบริหารงานของกลุ่มทิสโก้ ซึ่งจัดทำขึ้นบนพื้นฐานของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี การยอมรับจากสากล หนังสือบริคณห์สนธิ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนกฎเกณฑ์และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง กลุ่มทิสโก้ได้สื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ทั้งในระดับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อให้ทุกคนเข้าใจและยึดมั่นการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการทั้ง 5 หมวด ได้แก่ สิทธิผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน บทบาทต่อผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ และความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณ

จากพัฒนาการของหลักการกำกับดูแลกิจการและความมุ่งหวังของผู้มีส่วนได้เสีย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ จึงได้ออก “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560” เพื่อให้กิจการสามารถเติบโตอย่างมีคุณค่าและยั่งยืน ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อม (ข้อมูลเพิ่มเติม www.cgthailand.org) ซึ่งกลุ่มทิสโก้ ได้นำมาทบทวนปรับปรุงแนวปฏิบัติทางธุรกิจ นโยบาย กฎระเบียบต่างๆ ให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติในปัจจุบัน

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ได้เห็นชอบให้นำจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์ ปี 2559 ซึ่งเป็นฉบับปรับปรุงใหม่มาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยธนาคารทิสโก้ได้ลงนามบันทึกข้อตกลงและประกาศความร่วมมือในการกำหนด “จรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์” ร่วมกับธนาคารสมาชิกสมาคมธนาคารไทยอีก 14 แห่ง เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2560 ภายใต้แนวคิด จรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์ พัฒนาเศรษฐกิจ



สู่ความยั่งยืน โดยมุ่งเน้นหลักการสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) การประกอบธุรกิจอย่างมีความซื่อสัตย์สุจริต 2) การให้ความสำคัญต่อทุกฝ่าย และ 3) การมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนหลักการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนอีกด้วย



ทั้งนี้ ในปี 2560 โดยความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการบริษัท ได้มีมติรับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 และจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทธุรกิจของกลุ่มทิสโก้

กลุ่มทิสโก้ยังสามารถกำหนดจรรยาบรรณสำหรับพนักงานและกรรมการ เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการเป็นพลเมืองดีของสังคม โดยพัฒนาจากค่านิยมที่กลุ่มทิสโก้ยึดถือ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและนำค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ หากพนักงานละเมิดนโยบาย จรรยาบรรณ และวิธีปฏิบัติงาน อาจถูกพิจารณาความผิดทางวินัยจากกลุ่มทิสโก้และหน่วยงานกำกับดูแลภายนอก ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้ยังได้รวบรวมแนวปฏิบัติทางธุรกิจ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณ ตลอดจนนโยบายป้องกันและจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับสามารถปฏิบัติตามแผนงานของกลุ่มทิสโก้ได้อย่างเคร่งครัด ซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นธรรม ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

เพื่อสะท้อนถึงความตั้งใจและคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือรายย่อย บุคคลธรรมดาหรือสถาบัน สัญชาติไทยหรือต่างชาติ ทั้งที่เป็นผู้บริหารหรือไม่เป็นผู้บริหาร ทิสโก้จึงกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งกรรมการไว้คราวละ 1 ปี และใช้วิธีการลงคะแนนเสียงแบบสะสม (Cumulative Voting) สำหรับวาระการเลือกตั้งกรรมการในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยให้เลือกตั้งคณะกรรมการทั้งชุดพร้อมกันในคราวเดียว และกรรมการผู้ออกจากตำแหน่งนั้นสามารถกลับมารับตำแหน่งอีกวาระหนึ่งได้ ซึ่งวิธีการลงคะแนนเสียงแบบนี้ช่วยให้ผู้ถือหุ้นรายย่อยมีโอกาสได้เลือกตั้งกรรมการที่เป็นตัวแทนของตนเข้ามารับตำแหน่งกรรมการได้โดยมีวิธีการออกเสียงลงคะแนนดังนี้

- 1) ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับจำนวนหุ้นที่ตนถือคูณด้วยจำนวนกรรมการที่จะเลือกตั้ง
- 2) ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดตาม (1) เลือกตั้งบุคคลเดียว หรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ ในกรณีแต่งตั้งบุคคลหลายคนเป็นกรรมการจะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดก็ได้
- 3) บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมา เป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมี ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากับเกินจำนวนกรรมการที่จะพึงมี ให้เลือกโดยวิธีจับสลากเพื่อให้ได้จำนวนกรรมการที่จะพึงมี

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์ สามารถอ่านเพิ่มเติมได้จากเว็บไซต์บริษัทที่ www.tisco.co.th

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

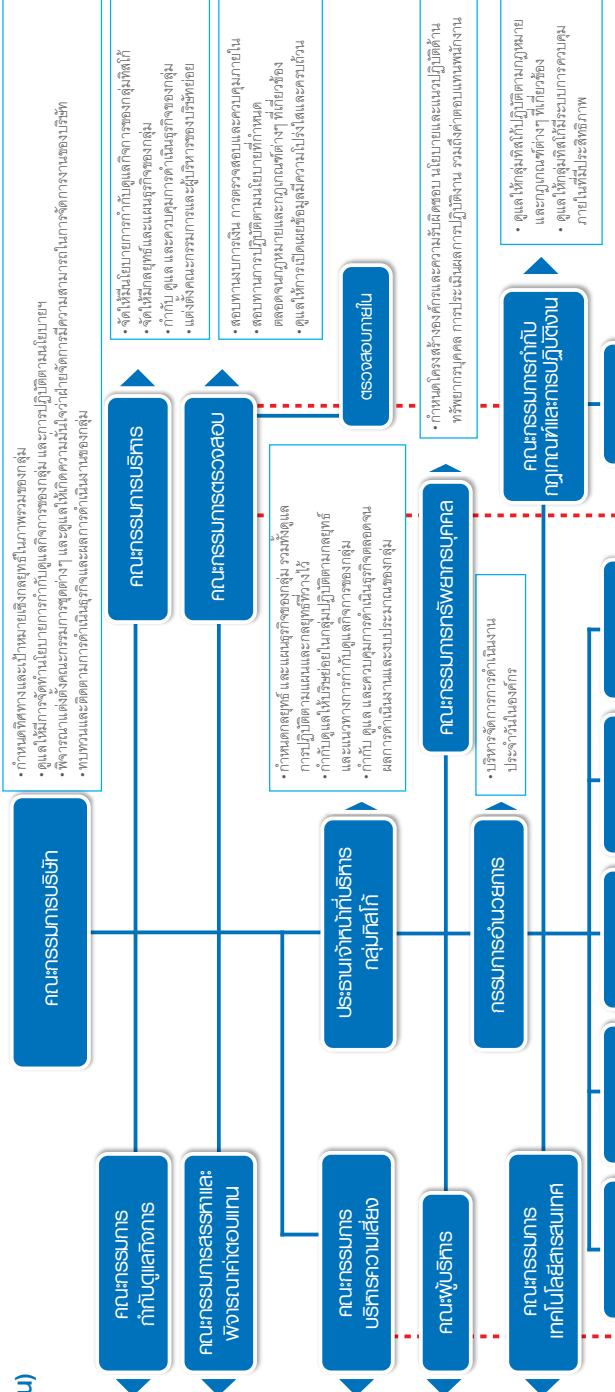
นโยบายการกำกับดูแลกิจการกล่าวถึงองค์ประกอบและหน้าที่ความรับผิดชอบในโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการของกลุ่มทิสโก้ ซึ่งวางแนวคิดการบริหารกลุ่มทิสโก้เสมือนเป็นหน่วยธุรกิจเดียวและแบ่งขอบเขตหน้าที่ระหว่างทิสโก้และบริษัทย่อยอย่างชัดเจน โดยบริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ทำหน้าที่การบริหาร การกำกับดูแล หน่วยสนับสนุน และกำหนดนโยบายกลางในการทำธุรกิจ การปฏิบัติงาน และการควบคุม ในขณะที่บริษัทย่อยจะทำหน้าที่การตลาด การดำเนินธุรกรรม ตลอดจนการประมวลผลและการควบคุมเครดิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อถ่วงดุลความรับผิดชอบและขอบเขตอำนาจ มิให้ผู้ใดผู้หนึ่งมีอำนาจการตัดสินใจแบบเบ็ดเสร็จ ทำให้มั่นใจว่ากลุ่มทิสโก้จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ ภายใต้การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยจำนวน 4 คณะ ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและพิจารณา คำตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เพื่อช่วยปฏิบัติงานในการศึกษาและถ่วงดุลเรื่องสำคัญที่ต้องการการติดตามอย่างใกล้ชิด และเสนอรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทตามรอบระยะเวลาที่กำหนด ตลอดจนทำหน้าที่ในการถ่วงดุลอำนาจและคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้น โดยคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะมีโครงสร้างและหลักเกณฑ์ด้านองค์ประกอบและการสรรหา ตลอดจนกฎบัตรซึ่งกำหนดขอบเขต อำนาจ หน้าที่ และแนวทางการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ทำหน้าที่ดูแล ปรับปรุง ตลอดจนพัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติ ในด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้ ให้สอดคล้องกับหลักการที่เป็นมาตรฐานสากล แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

บริษัท กสิวิสาหกิจ จำกัด (มหาชน)

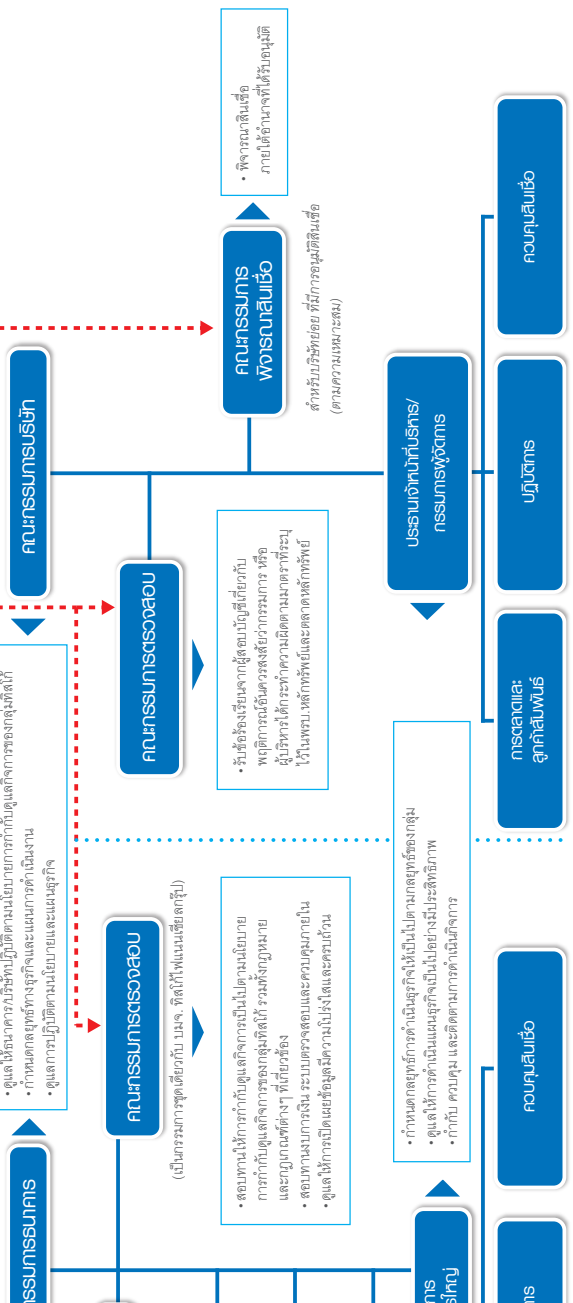
- กำหนดและควบคุมนโยบายกำกับดูแลกิจการ
- กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับหลักการและนโยบายกำกับดูแลกิจการ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ในการสรรหากรรมการและผู้บริหารระดับสูง
- เสนอข้อเสนอสู่คณะกรรมการ คณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย โดยคณะกรรมการระดับสูง (บริษัทใหญ่และธนาคาร)
- จัดให้มีนโยบายการจ้างตอบแทนผู้บริหารระดับสูง
- ดูแลให้การสรรหาและพิจารณาผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารกำกับดูแลกิจการ
- กำหนดนโยบาย และดูแลผู้ถือหุ้นบริหารความเสี่ยงและดูแล
- กำกับ ดูแล และควบคุมการบริหารความเสี่ยงขององค์กร
- ดูแลให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความโปร่งใสและมีความ
- กำหนดแผนกลยุทธ์ ทิศทางและนโยบายธุรกิจของกลุ่ม
- ดูแลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจและนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และกับปัญหาความขัดแย้ง
- กำหนดนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มและดูแลการปฏิบัติงานนโยบาย ที่กำหนด
- กำกับ ดูแล และควบคุมการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่ม



บมจ.ธนาคารกสิวิสาหกิจ

- กำกับ ดูแล และควบคุมการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่ม
- ดูแลให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความโปร่งใสและมีความ
- กำหนดนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มและดูแลการปฏิบัติงานนโยบาย ที่กำหนด
- กำกับ ดูแล และควบคุมการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่ม

บริษัทย่อย



โครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

กลุ่มทิสโก้ได้มีการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน เพื่อสนับสนุนให้เกิดการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมและมีการดำเนินธุรกิจที่เป็นไปตามนโยบายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทของ บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยแนวนโยบายดังกล่าวได้มอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้ทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ และเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนการดำเนินการโครงการหรือแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนให้บรรลุผลสำเร็จ และมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการและมาตรฐานการพัฒนาความยั่งยืนที่เป็นปัจจุบัน ตามหลักปฏิบัติที่ดีของอุตสาหกรรม โดยมีหน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สายกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการรับทราบ ทั้งนี้กลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนยังถือเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่ทุกบริษัทภายในกลุ่มทิสโก้ต้องนำไปปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่ม

เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของประธานเจ้าหน้าที่บริหารของกลุ่มทิสโก้ในการผลักดันให้เกิดการดำเนินการด้านการพัฒนาความยั่งยืนในทุกกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร คณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้ได้รับการแต่งตั้งจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2560 โดยมีผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สายกำกับดูแลกิจการ และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโสสายควบคุมการเงินและบริหารความเสี่ยง เป็นประธานของคณะทำงานร่วมกัน โดยสมาชิกของคณะทำงานประกอบด้วยหัวหน้าและ/หรือตัวแทนจาก 7 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานวางแผน

และงบประมาณ หน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน สำนักเลขานุการบริษัท หน่วยงานนิเทศสัมพันธ์ หน่วยงานทรัพยากรบุคคล หน่วยงานธุรการสำนักงาน และอาจมีหน่วยงานอื่นๆ ที่ได้รับการกำหนดเพิ่มเติมขึ้นในภายหลัง โดยมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนทำหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะทำงาน

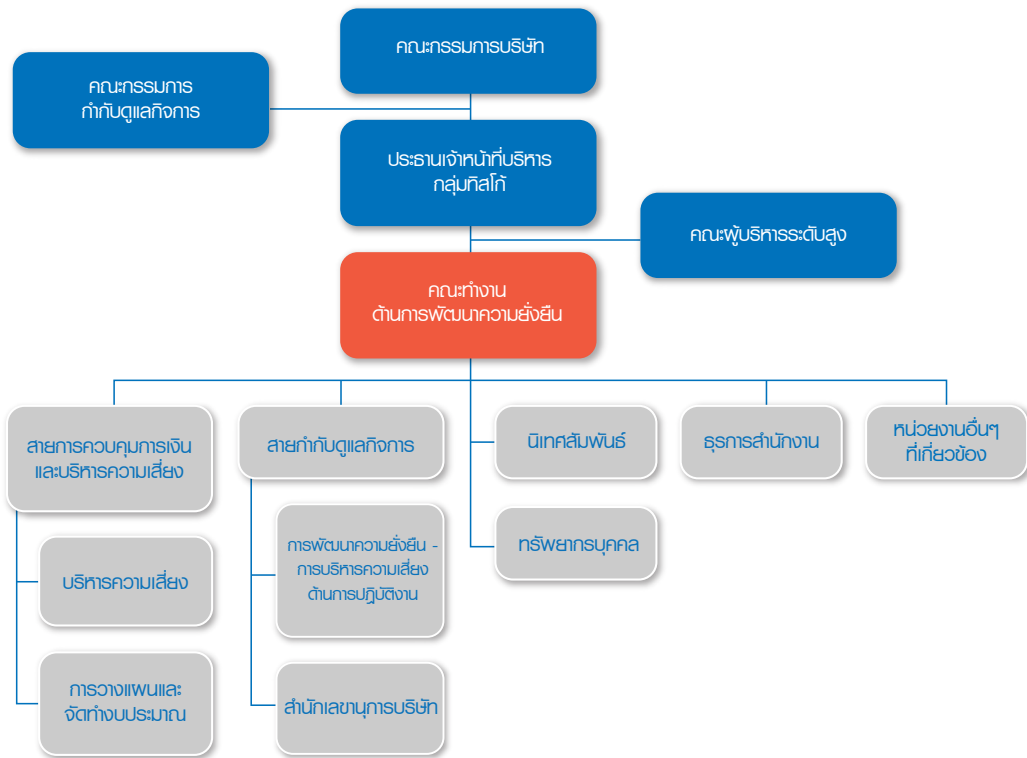
คณะทำงานมีหน้าที่รับผิดชอบในการนำนโยบายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และกลยุทธ์ของการดำเนินการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่กำหนดโดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารของกลุ่มทิสโก้มา กำหนดกรอบการดำเนินการเพื่อการพัฒนาการอย่างยั่งยืน และนำเสนอให้คณะผู้บริหารระดับสูงขององค์กรพิจารณา และให้ความเห็นชอบ เพื่อให้มั่นใจว่ากรอบการดำเนินการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนดังกล่าวประกอบด้วยสภารัตภาพหลักขององค์กร ที่สามารถนำมาซึ่งการพัฒนาที่มีนัยสำคัญต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร โดยกระบวนการในการกำหนดกรอบการดำเนินการ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นการดำเนินการโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการสานสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน และรักษาไว้ซึ่งการปฏิบัติตามหลักปฏิบัติที่ดีของอุตสาหกรรม เพื่อให้มีการพัฒนาตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรมด้านความยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้ จากกรอบการดำเนินการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะผู้บริหารระดับสูง นำมาซึ่งการกำหนดแผนการดำเนินการที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ความยั่งยืนและการกำหนดรายละเอียดแผนงานกิจกรรม เพื่อใช้ในการติดตามผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงาน ซึ่งจะมีการรวบรวมข้อมูลเพื่อให้เพียงพอต่อการรายงานและเปิดเผยสู่สาธารณะ

วัตถุประสงค์ของการกำหนดนโยบายการพัฒนาที่ยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้นั้น นอกเหนือจากเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการบริหารจัดการภายในกลุ่มทิสโก้เพื่อให้เกิดการพัฒนา

อย่างยั่งยืนในระยะยาวแล้ว ยังหมายรวมถึงการดำเนินการที่ก่อให้เกิดอรรถประโยชน์อย่างยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกขององค์กรด้วย นโยบายนี้สะท้อนถึงค่านิยม วิสัยทัศน์ และพันธกิจ รวมถึงกลยุทธ์องค์กรในระยะยาว โดยแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนมียุทธศาสตร์อยู่ 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม และจะนำมาพิจารณาและปฏิบัติตามในการดำเนินธุรกิจทั้งหมดของทีเอสโก้ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ

- 1) สร้างความตระหนักและความรับผิดชอบในการพัฒนาที่ยั่งยืน
- 2) ให้มั่นใจว่าการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจของทีเอสโก้ได้คำนึงถึงประโยชน์ของสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และ
- 3) เป้าหมายทางธุรกิจและการเงินของทีเอสโก้สอดคล้องกับเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ

บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)



บริษัทในเครือภายใต้กลุ่มทีเอสโก้



การบริหารความเสี่ยง

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวมในภาวะความหลากหลายทางธุรกิจและการเงิน และคำนึงถึงความสมดุลระหว่างความต้องการที่จะขยายธุรกิจและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความเสี่ยง โดยมีการพัฒนาเครื่องมือที่เป็นมาตรฐานในการบริหารความเสี่ยงด้วยการใช้แบบจำลองภายในซึ่งเป็นไปตามหลักปฏิบัติทางธุรกิจและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง กลุ่มทิสโก้มีการจัดสรรเงินกองทุนที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการขยายธุรกิจตามวัตถุประสงค์ในการเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยง นอกจากนี้ธนาคารทิสโก้ยังปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยงเพื่อรองรับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลด้านเงินกองทุนตามเกณฑ์ Basel II – Internal Ratings Based Approach (IRB) ตั้งแต่ปี 2552 และได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Basel III ตั้งแต่เดือนมกราคม 2556 เป็นต้นมา

ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ โครงสร้าง และนโยบายในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรอย่างเหมาะสมและชัดเจน โดยกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งหมดมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างความตระหนักถึงความเสี่ยง ความรับผิดชอบต่อความเสี่ยง ความสามารถในการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร และการรักษามาตรฐานของหลักธรรมาภิบาลที่ดี รวมถึงความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดยุทธศาสตร์

และการดำเนินธุรกิจขององค์กร อีกทั้งยังตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้เกิดกระบวนการสร้างค่านิยมอันมีคุณค่าต่อสังคมดังเช่นในปีที่ผ่านมา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด (บลจ.ทิสโก้) ได้เข้าร่วมในการประกาศรับหลักการธรรมาภิบาลการลงทุนสำหรับผู้ลงทุนสถาบัน หรือ I Code ที่ประกาศโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เพื่อเป็นมาตรฐานของผู้ลงทุนสถาบันในการลงทุนด้วยความรับผิดชอบที่คำนึงถึงความสำคัญในเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลของกิจการ โดยได้ส่งตัวแทนเข้าร่วมเป็นคณะทำงานของสมาคมบริษัทจัดการลงทุน เพื่อพิจารณาวางนโยบายในการขับเคลื่อนการปฏิบัติตาม I Code นอกจากนี้ บลจ.ทิสโก้ ยังได้นำประเด็นเรื่องการต่อต้านการทุจริตเข้ามาใช้ในการดำเนินงานโดยใช้การรับรองการเป็นสมาชิก และ/หรือการประกาศเจตนารมณ์การเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต มาร่วมเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาการลงทุนอีกด้วย

ทั้งนี้ การจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของความเสี่ยงที่ยอมรับได้เปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ดีที่สุดได้ส่งผลต่อความสำเร็จและความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มทิสโก้ ในขณะที่เดียวกันกลุ่มทิสโก้ยังมีเป้าหมายในการสร้างผลตอบแทนสูงสุดโดยคำนึงถึงความเสี่ยงต่อผู้ถือหุ้นในระยะยาว



โครงสร้างและกระบวนการบริหารความเสี่ยง

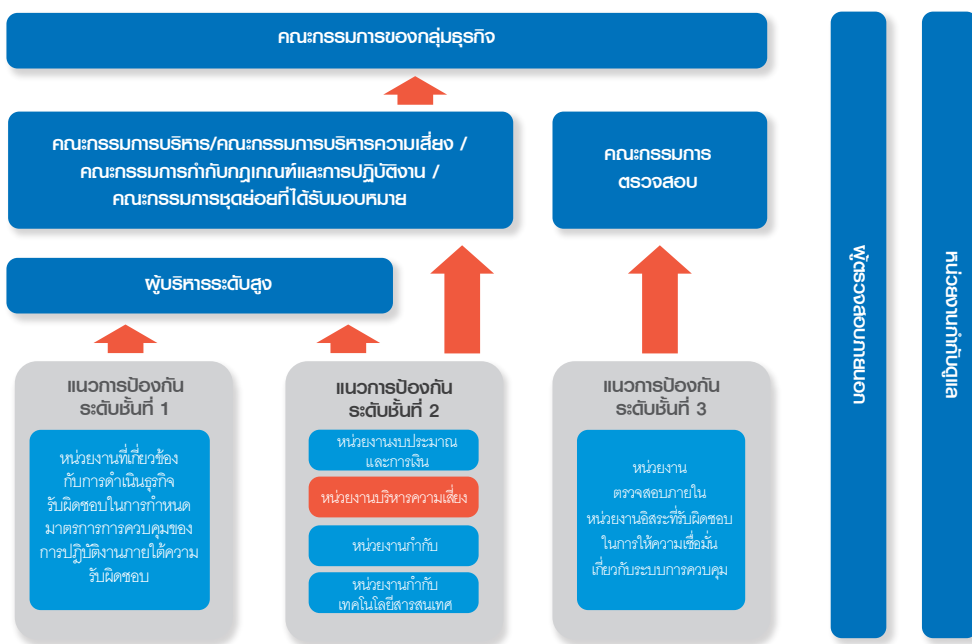
เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมขององค์กร คณะกรรมการของบริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) รวมถึงคณะกรรมการของธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) ทำหน้าที่ในการดูแลความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในในภาพรวมของกลุ่มทีเอสโก้ โดยคณะกรรมการได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารเพื่อทำหน้าที่ดูแลทั้งความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงโดยรวมขององค์กร และความเสี่ยงระดับรายการของแต่ละประเภทความเสี่ยง ทั้งนี้ผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการที่ปรึกษาสำหรับธุรกิจต่างๆ จะทำหน้าที่ดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ของทั้งองค์กรและของแต่ละสายงาน โดยได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายวางแผนและงบประมาณ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่พิจารณากำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทีเอสโก้ให้มีมาตรฐานเดียวกัน โดยมีฝ่ายบริหารความเสี่ยงขององค์กร ฝ่ายวิเคราะห์ความเสี่ยงและธุรกิจ และฝ่ายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เป็นหน่วยงานสนับสนุน สำหรับการกำกับดูแลความเสี่ยงในระดับรายการนั้น มีคณะกรรมการและผู้รับมอบอำนาจเฉพาะกิจเป็นผู้ดูแล เช่น คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อที่มีปัญหา และคณะกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยมีหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ เช่น สำนัก



คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ หน่วยงานกำกับ หน่วยงานบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานกฎหมาย เป็นต้น

การบริหารความเสี่ยงขององค์กรของกลุ่มทีเอสโก้ช่วยให้เกิดการควบคุมดูแลและบริหารความเสี่ยงโดยรวมให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อสร้างมูลค่าที่ยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้า และสังคมตามวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ โดยการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวมมีความเกี่ยวข้องกับการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติโดยคำนึงถึงแนวทางป้องกันและควบคุมความเสี่ยง 3 ระดับ ซึ่งเป็นโครงสร้างหลักของการบริหารความเสี่ยง รวมไปถึงการพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยง อยู่เสมอเพื่อให้เกิดความยั่งยืนทางการเงิน



ในการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทิสโก้ได้ระบุปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องที่สำคัญออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ความเสี่ยงจากการให้สินเชื่
- 2) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
- 3) ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของราคา
- 4) ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงาน และ
- 5) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

ในภาพรวมนั้นความเสี่ยงทุกด้านของกลุ่มทิสโก้อยู่ในระดับที่สามารถบริหารจัดการได้และมีฐานะเงินกองทุนที่แข็งแกร่งสำหรับการขยายธุรกิจต่อไปในอนาคต ซึ่งได้ถูกประเมินความเสี่ยงด้านต่างๆ ตามแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้มีแนวทางการบริหารและจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสมตามประเภทความเสี่ยงที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ สายธุรกิจทุกสายจะเป็นเจ้าของความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงในส่วนของตน ภายใต้นโยบายและแนวทางปฏิบัติที่กำหนดโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการเฉพาะกิจต่างๆ ซึ่งการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้จะอยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงสูงสุดที่กำหนดโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการวิเคราะห์การทำธุรกิจใหม่ในแต่ละสายงาน ภายใต้การอนุมัติของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยรายการที่สำคัญในแต่ละเดือนมีการรายงานตรงไปยังคณะกรรมการบริหารเพื่อรับทราบ ทั้งนี้ระบบบริหารความเสี่ยงทั้งหมดได้รับการตรวจสอบโดยคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งรายงานตรงต่อคณะกรรมการของบริษัท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงโดยรวม

การเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงในองค์กร

นอกจากโครงสร้างและระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพแล้ว กลุ่มทิสโก้ยังให้ความสำคัญในการเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในระดับต่างๆ ผ่านการสื่อสารการฝึกอบรมให้ความรู้ และผนวกเรื่องการบริหารความเสี่ยงเข้าเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมองค์กร

การสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสารมีหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ ป้ายประกาศ เพื่อเผยแพร่นโยบายและหลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยงพร้อมทั้งมีช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้บริหาร พนักงาน และหน่วยงานบริหารความเสี่ยง เพื่อให้รับทราบถึงสถานการณ์และแนวทางการดำเนินการ ในกรณีสถานการณ์ฉุกเฉิน

การจัดอบรมให้ความรู้



คณะกรรมการ ได้รับการอบรมหลักสูตรภายนอก และการจัดสัมมนา โดยเน้นในเรื่องการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยงในภาพรวมการป้องกันการทุจริต เป็นต้น

ผู้บริหารระดับสูง ได้รับความรู้ในเรื่องกฎเกณฑ์ใหม่หรือที่มีการเปลี่ยนแปลงและแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ได้มีการพัฒนาปรับปรุงใหม่ ผ่านการเข้าร่วมประชุมในคณะกรรมการชุดย่อย เช่น คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน เป็นต้น

พนักงาน ได้รับการอบรมหลักสูตรต่างๆ ผ่านระบบการจัดการเรียนรู้ (Learning Management System : LMS) และการจัดสัมมนา เช่น กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ การป้องกันการทุจริตโดยมีพนักงานที่ได้รับการอบรมเป็นจำนวน 4,534 คน ในปี 2560

การสร้างค่านิยมในองค์กรด้านบริหารความเสี่ยง

แนวทางการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทิสโก้ กำหนดให้ทุกหน่วยงานรับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงานตนเอง เพื่อสร้างค่านิยมในการร่วมรับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร โดยมีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ในการกำกับดูแล

การบริหารจัดการความเสี่ยงในแต่ละด้าน เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรในภาพรวมมีการดำเนินการด้านบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมตามแผนนโยบายที่องค์กรกำหนด นอกจากนี้เพื่อสร้างการตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงในระดับพนักงาน กลุ่มทิสโก้ได้ผนวกกระบวนการในการบริหารและจัดการความเสี่ยงเข้ากับหลักเกณฑ์ในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (KPI) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าตัวอย่างเช่น กำหนดให้มีการคำนึงถึงคุณภาพของสินเชื่อและการให้บริการที่เป็นธรรม เป็นปัจจัยสำคัญในการประเมินผลงานสำหรับพนักงานในธุรกิจลูกค้ารายย่อย หรือการคำนึงถึงจำนวนข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาค่าตอบแทนของพนักงานในธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นต้น และเพื่อเป็นการสร้างค่านิยมของการปฏิบัติงานที่ดีและมีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงในหน่วยงาน กลุ่มทิสโก้ได้มีการจัดให้มีการมอบรางวัลพนักงานดีเด่น ประจำเดือนที่พิจารณาถึงความเอาใจใส่ในคุณภาพ ความระมัดระวังไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดเพื่อสร้างการรับรู้ และสนับสนุนให้พนักงานมีความกระตือรือร้น และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงานอื่นๆ ในองค์กร

แนวทางการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่

เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการกำกับดูแลที่ระบุในนโยบายการบริหารความเสี่ยง การทำธุรกิจหรือการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมไปถึงกระบวนการ ช่องทาง และการดำเนินงานทางธุรกิจใหม่ของกลุ่มทิสโก้ ได้กำหนดให้มีการพิจารณาและอนุมัติโดยสายงานที่เกี่ยวข้องตามแผนนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทิสโก้

เมื่อแผนการออกผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ได้รับการเห็นชอบจากผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบและผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้บริหารสูงสุดทางด้านการเงิน (CFO) หรือสายกำกับดูแลกิจการ ธุรกิจ และผลิตภัณฑ์นั้น จึงถือว่าได้รับการอนุมัติเพื่อการดำเนินการต่อไป อย่างไรก็ตาม ก่อนที่จะดำเนินการออกผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อใช้จริง ธุรกิจนั้นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและขออนุมัติหากมีประเด็นทางด้านเครดิต เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการอนุมัติสินเชื่อ

หน่วยงานบริหารความเสี่ยงองค์กรและหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะทำหน้าที่พิจารณาแนวทางการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ครอบคลุมถึงธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์ใหม่รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ตามแนวทางการดำเนินธุรกิจ และเสนอแนวทางการบริหารความเสี่ยงนั้นต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง หรือคณะกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงานเพื่อให้สัตยาบันต่อไป

ในกรณีที่ธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์ใหม่มีประเด็นทางด้านเครดิต สายงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องจะเสนอแนวทางไปยังสำนักคณะกรรมการสินเชื่อ ซึ่งดำเนินการจัดประชุมเพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อพิจารณาอนุมัติแนวทางการปล่อยสินเชื่อหรือวงเงินสินเชื่อ โดยธุรกิจใหม่ที่ได้รับการลงนามอนุมัติแล้ว จะได้รับการยืนยันการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งการแก้ไขหรือการอนุมัติแนวทางการบริหารความเสี่ยงหรือประเด็นทางด้านเครดิตต่างๆ จะถูกรายงานไปยังคณะกรรมการบริหารเพื่อรับทราบตามความเหมาะสม



การบริหารจัดการการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ด้วยทิสโก้เป็นกลุ่มธุรกิจที่มีการให้บริการทางการเงินกับลูกค้า การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการให้บริการลูกค้าจึงเป็นเรื่องที่ทิสโก้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทิสโก้ได้พัฒนาแผนงานและเตรียมความพร้อมในการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ในทุกระบบงานโดยเฉพาะระบบงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมหลักหรือธุรกรรมที่มีความสำคัญ โดยเริ่มมีการพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องไม่ก่อให้เกิดการหยุดชะงัก โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการความเสี่ยงแบบการบริหารจัดการในสภาวะการณ์ฉุกเฉินเป็นการบริหารจัดการให้สามารถดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ทิสโก้จัดให้มีการทดสอบการปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเป็นประจำสม่ำเสมอเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบและการดำเนินการในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน นอกจากนี้ทิสโก้ยังตระหนักถึงผลกระทบที่อาจมีต่อความปลอดภัยของพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ จึงได้มีการกำหนดแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของแผนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการกรณีเกิดภาวะการณ์ฉุกเฉินในรูปแบบต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ทั้งภายในและภายนอก เช่น การเจ็บป่วย โรคระบาด รวมถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม และแผ่นดินไหว เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการรักษาความปลอดภัยและลดความเสี่ยงจากการความสูญเสียใดๆ ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งในการส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินการตามแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องนั้น ทิสโก้มีการแต่งตั้งคณะทำงานที่เรียกว่า Business Continuity Management (BCM) Team และมอบหมายให้รับผิดชอบในการประเมินสถานการณ์ กำกับดูแล และบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการกำหนดแผนและพัฒนาช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงานในช่วงที่เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน ตลอดจนช่องทางการสื่อสารกับบุคคลภายนอก เพื่อให้สามารถรับทราบถึงสถานการณ์และแนวทางการดำเนินการขององค์กรได้อย่างทันทั่วทั้งที่

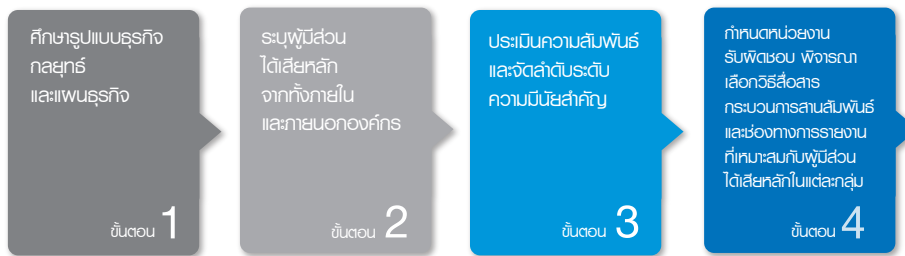
นอกจากการเตรียมความพร้อมในการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องแล้ว ทิสโก้ยังคำนึงถึงผลเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมอันเนื่องมาจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ ซึ่งมีสาเหตุเกิดจากสภาพภูมิอากาศที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยได้จัดทำประกันภัยที่ครอบคลุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภัยพิบัติเพื่อรองรับผลกระทบหรือความเสียหายต่อองค์กร โดยมีทุนประกันซึ่งครอบคลุมความเสียหายต่างๆ มูลค่าทุนประกันรวมประมาณ 450 ล้านบาท

อีกทั้งในปัจจุบันเนื่องจากแนวโน้มการเกิดอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้น ทิสโก้จึงได้ดำเนินการศึกษาและพิจารณาความเสี่ยงเกี่ยวกับภัยคุกคามจากการเกิดอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ ในรูปแบบต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินธุรกิจด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบต่อเงิน ผลกระทบทางด้านชื่อเสียงขององค์กร หรือผลกระทบอื่นๆ และมีการสร้างการตระหนักรู้ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านการจัดอบรมสัมมนา การปิดประกาศในที่ต่างๆ รวมถึงการประกาศข้อมูลข่าวสารบนหน้าเว็บไซต์ขององค์กร นอกจากนี้ ทิสโก้ยังจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงความเป็นไปได้ของการได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ ในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงคุณภาพของการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพต่อไป รวมถึงการจัดเตรียมแผนรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์ โดยเฉพาะแผนการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เหมาะสม โดยทิสโก้มีการจัดให้มีการทดสอบความพร้อมขององค์กรในการรับมือภัยจากอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ ในรูปแบบการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยจำลองโจทย์เหตุการณ์สถานการณ์ขึ้นมา ซึ่งผู้เข้าร่วมทดสอบเป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดต่อ ดูแล หรือให้ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า บุคคลภายนอก รวมถึงการให้ข้อมูลผ่านสื่อสาธารณะต่างๆ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเตรียมพร้อมและรับทราบถึงแนวทางในการรับมือกับภัยอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ได้อย่างเหมาะสม

การสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย


การสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย ถือได้ว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวัง ความสนใจ หรือข้อกังวล ตลอดจนคำแนะนำต่างๆ ที่มาจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเหล่านั้นเป็นข้อมูลสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนากระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ การปฏิบัติดำเนินงานต่างๆ ให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงจุด รวมถึงพัฒนาแนวทางการดำเนินธุรกิจไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนให้เกิดขึ้นต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม ภายใต้การบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล



ทิสโก้จึงให้ความสำคัญในการพัฒนาวิธีการสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้สามารถสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนสำคัญดังนี้





ทั้งนี้ ทิสโก้แบ่งผู้มีส่วนได้เสียหลักออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน องค์กรที่กำกับดูแล คู่ค้าทางธุรกิจ ลูกค้า ชุมชนและสังคม โดยระบุรายละเอียดของขบวนการและความถี่ในการสื่อสาร ความคาดหวังและการดำเนินการสำหรับผู้มีส่วนได้เสียไว้ดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	ขบวนการการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การดำเนินการ
102-40	102-43		102-44	
ผู้ถือหุ้น  <ul style="list-style-type: none"> • นักลงทุนสถาบัน • นักลงทุนรายย่อย 	ช่องทางและกิจกรรม <ul style="list-style-type: none"> • การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี • การประชุมนักวิเคราะห์ • การเดินทางเพื่อพบนักลงทุน และการเข้าพบผู้บริหารของนักลงทุนสถาบัน • การประชุมทางโทรศัพท์กับนักลงทุนสถาบัน • ข่าวสารเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์บริษัท • การสอบถามข้อมูลผ่านทางหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ รายงาน <ul style="list-style-type: none"> • รายงานประจำปี • แบบรายงาน 56-1 • คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน • การแจ้งข่าวสารกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 	รายปี รายไตรมาส เป็นประจำ เป็นประจำ เป็นประจำ เป็นประจำ	<ul style="list-style-type: none"> • ผลการดำเนินงานที่มั่นคงและการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน • ผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นและการจ่ายปันผลในระดับที่เหมาะสม • การดำเนินงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม • การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ • ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัทที่ถูกต้องทันเวลาด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน • เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในการเสนอเรื่องความเห็นที่สำคัญและควรบรรจุเป็นระเบียบวาระในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น รวมถึงการเสนอชื่อบุคคลเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการ 	<ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินธุรกิจตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและนโยบายการบริหารความเสี่ยงขององค์กร • ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลตอบแทนเปรียบเทียบกับความเสี่ยงเพื่อรักษาผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ • เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมให้กับผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • ดูแลการจัดประชุมผู้ถือหุ้น ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ และเอื้อให้ผู้ถือหุ้นสามารถใช้สิทธิของตน • เปิดเผยหลักเกณฑ์การให้สิทธิผู้ถือหุ้นเสนอระเบียบวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และบุคคลเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการผ่านทางเว็บไซต์บริษัท

ผู้มีส่วนได้เสีย	ขบวนการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การดำเนินการ
102-40	102-43		102-44	
<p>พนักงาน</p>  <ul style="list-style-type: none"> พนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้าง พนักงานชั่วคราว 	<p>ช่องทางและกิจกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> การประชุมประจำเดือนของคณะผู้บริหารทุกระดับ การจัดอบรมพนักงานในทุกระดับชั้น การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านจดหมายข่าวให้กับพนักงาน การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์พนักงานในรูปแบบต่างๆ การจัดทำแบบสอบถามความผูกพันของพนักงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทิสโก้กรุ๊ป (HR Help-line) โปรแกรมสื่อสารความรู้ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรสำหรับพนักงานใหม่ การสื่อสารระดับผู้บริหารระดับกลาง การสื่อสารทางตรงจากผู้บริหารสู่ผู้บริหารระดับกลาง 	<p>รายเดือน</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายปี</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายสัปดาห์</p> <p>รายเดือน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และสวัสดิการ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การยอมรับหรือเห็นคุณค่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย พนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ให้เกียรติและไม่เลือกปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้โอกาสพนักงานทุกระดับเติบโตในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ดูแลในเรื่องค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเหมาะสม และมีการปรับปรุงโครงสร้างสวัสดิการเพื่อให้ทันกับความต้องการของพนักงาน โดยเฉพาะด้านสวัสดิภาพและชิวอนามัย ออกแบบการเรียนรู้ทั้งด้านการพัฒนาทักษะผู้นำ และทักษะทางวิชาชีพ โดยเพิ่มช่องทางการเรียนรู้อย่างทั่วถึงผ่านระบบสารสนเทศ ให้ความสำคัญกับชิวอนามัยและการส่งเสริมสุขภาพพนักงานผ่านการจัดโครงการกีฬา และสนับสนุนการให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน มีช่องทางในการเข้าถึงความคิดเห็นของพนักงานที่หลากหลาย อาทิ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจพนักงานประจำปี ช่องทางการเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์ และช่องทางการร้องทุกข์ เป็นต้น จัดโครงการเพื่อตอบสนองพันธกิจ องค์กรแห่งความสุข ด้วยการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน มุ่งเน้นการชื่นชมและเห็นคุณค่าของเพื่อนร่วมงานผ่านช่องทางการชื่นชมที่หลากหลาย
	รายงาน			
	<ul style="list-style-type: none"> รายงานผลด้านทรัพยากรบุคคลประจำเดือน 	รายเดือน		

ผู้มีส่วนได้เสีย	ขบวนการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การดำเนินการ
<p>102-40</p> <p>องค์กรที่กำกับดูแล</p>  <ul style="list-style-type: none"> • ธนาคารแห่งประเทศไทย • สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ • ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย • สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน • สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย 	<p>102-43</p> <p>ช่องทางและกิจกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> • ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับองค์กรที่กำกับดูแล จะผ่านหน่วยงาน Compliance และส่วนงาน Regulatory Reporting • กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสอบโดยองค์กรที่กำกับดูแล การประชุมหารือระหว่างผู้บริหารและหน่วยงานทางการในเรื่องที่สำคัญๆ เป็นต้น <p>รายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • แบบรายงาน 56-1 • การแจ้งข่าวสารต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย • แบบรายงานตามที่กำหนด 	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายปี</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายวัน/รายเดือน/รายปี</p>	<p>102-44</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความเที่ยงธรรม ความโปร่งใส และ ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม • การดำเนินธุรกิจซึ่ง เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> • จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจให้ เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่มีประกาศใช้ • จัดตั้งหน่วยงาน Compliance เพื่อประสานงานกับองค์กรที่กำกับดูแล และหน่วยงานภายใน • จัดตั้งส่วนงาน Regulatory Reporting เพื่อรับผิดชอบการจัดทำรายงานตามที่กฎหมายกำหนด • จัดเตรียมทรัพยากรและข้อมูลเพื่อรองรับการเข้าตรวจสอบขององค์กรที่กำกับดูแล
<p>คู่ค้าทางธุรกิจ</p> 	<p>ช่องทางและกิจกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> • การประชุมร่วมกับคู่ค้า • การประเมินความพึงพอใจของคู่ค้า 	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • คัดเลือกคู่ค้าอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม • การปฏิบัติตามข้อกำหนดในสัญญา • มีความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างคู่ค้าและบริษัท • ราคามีความยุติธรรม และไม่มีการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> • สื่อสารนโยบายต่อต้านการทุจริตให้คู่ค้าได้รับทราบ และดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าตามทีนโยบายบริษัทได้กำหนดไว้ • จัดประชุมร่วมกับคู่ค้าเพื่อรับฟังข้อเสนอและข้อร้องเรียนจากคู่ค้า • ทำการประเมินความพึงพอใจของคู่ค้า

ผู้มีส่วนได้เสีย	ขอบเขตการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การดำเนินการ
102-40	102-43		102-44	
<p>ลูกค้า</p>  <ul style="list-style-type: none"> ลูกค้าสินเชื่อรายย่อย ลูกค้าสินเชื่อบริษัท ลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน 	<p>ช่องทางและกิจกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> การพบปะลูกค้ารายบุคคล ศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center) การเยี่ยมชมกิจการของลูกค้าบริษัท การจัดงานสัมมนาเพื่อให้ความรู้แก่ลูกค้า หลักสูตรการบริหารความมั่งคั่งสำหรับผู้นำยุคใหม่ (Wealth Enhancement Program, WEP) การประชุมสัมพัทธ์ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ จดหมายข่าว เว็บไซต์ องค์กร <p>รายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> รายงานประจำปี เอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ บทวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจ / บทวิเคราะห์หุ้นรายตัว คำแนะนำด้านการลงทุน 	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายปี</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายปี</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ผลิตภัณฑ์ที่มีราคาที่เหมาะสมและได้รับการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วนและถูกต้อง ผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า คุณภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศ ความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ได้รับความรู้ทางการเงิน รวมทั้งได้รับคำแนะนำในการลงทุนที่เหมาะสมและทันเวลา ได้รับความรู้ในการป้องกันภัยทางการเงิน ได้รับการจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนเงินกู้ตามกำหนด การรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า การรับฟังปัญหา และช่วยแก้ไขบรรเทา เยียวยา กรณีที่ลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้น ได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> ขยายขอบเขตผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วนและถูกต้อง พัฒนาความสามารถของพนักงานขายอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านความรู้ทางการเงินและการให้บริการแก่ลูกค้า เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย จัดการฝึกอบรมและจัดงานสัมมนาเพื่อให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้า รับฟังข้อเสนอและข้อร้องเรียนจากลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เจ้าหน้าที่ขาย ศูนย์บริการลูกค้า อีเมล ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ผู้ฝากเงิน ผู้ถือหุ้นผู้ตามข้อสัญญาและเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้มีการกำหนดไว้ ประกาศนโยบาย โครงสร้างการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ผู้มีส่วนได้เสีย	ขอบเขตการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	การดำเนินการ
102-40	102-43		102-44	
ชุมชนและสังคม 	ช่องทางและกิจกรรม <ul style="list-style-type: none"> สำรวจความต้องการของชุมชนและสังคม ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม มีการจัดการต่อประเด็นทางสังคมที่สำคัญ การให้ความรู้ทางการเงิน <ul style="list-style-type: none"> - “ค่ายการเงินทิสโก้” เพื่อเยาวชนและครู - “ฉลาดเก็บ ฉลาดใช้” เพื่อชุมชนทั่วประเทศ 	เป็นประจำ เป็นประจำ รายปี 4 ครั้งต่อปี อย่างน้อย 1 กิจกรรมต่อ 1 สาขา	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ให้การสนับสนุนและแบ่งปันเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของคนในชุมชน ให้ความรู้ทางการเงินให้สามารถเลือกใช้บริการทางการเงินในชีวิตประจำวันได้ 	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อมาตรฐานสากล มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการรณรงค์ประหยัดพลังงาน จัดกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน ได้แก่ โปรแกรมความรู้ทางการเงิน ทุนการศึกษาและพัฒนาโรงเรียน กระตุ้นให้พนักงานมีจิตอาสา เข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ
	รายงาน <ul style="list-style-type: none"> แบบรายงาน 56-1 รายงานประจำปี 	รายปี รายปี		

การกำหนดหัวข้อเรื่องที่มีสาระสำคัญ

ในการกำหนดเนื้อหารายงานความยั่งยืน ปี 2560 ขณะนี้ กลุ่มทิสโก้ได้จัดทำรายงานความยั่งยืนตามมาตรฐานการรายงานของ GRI (Global Reporting Initiative) หรือ GRI Standards เพื่อให้ได้มาซึ่งหัวข้อเรื่องเกี่ยวกับความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญ (Material Topics) และขอบเขต (Boundary) ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญที่องค์กรควรเข้าไปดำเนินงานโดยกระบวนการกำหนดหัวข้อเรื่องที่มีสาระสำคัญและขอบเขตผลกระทบจะประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การระบุ

เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนขององค์กรและขอบเขตผลกระทบโดยพิจารณาถึงขอบเขตผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อวิเคราะห์เรื่องที่เกี่ยวข้องบนหลักการที่สำคัญ คือ ความครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Inclusiveness) และบริบทความยั่งยืน (Sustainability Context) และยังพิจารณาผ่านหลักเกณฑ์เพิ่มเติมที่สำคัญ เช่น ความเกี่ยวข้องต่อกลยุทธ์ระยะยาวของกิจการ ความเสี่ยงและโอกาส รวมถึงห่วงโซ่อุปทานที่สำคัญของกิจการ กรอบความยั่งยืนทิสโก้ และการขยายผลที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) เป็นต้น

2. การจัดลำดับ

หัวข้อเรื่องที่สำคัญโดยพิจารณาถึงระดับอิทธิพลต่อการประเมินและตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย (Influence on Stakeholder Assessments and Decisions) และระดับนัยสำคัญของ

ผลกระทบต่อทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมขององค์กร (Significance of The Organization's Economic, Environmental and Social Impacts) ผ่านการมีส่วนร่วมในการอภิปรายและพิจารณาจัดลำดับความสำคัญจากผู้บริหารในแต่ละส่วนงาน

3. การตรวจสอบ

ความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความครอบคลุมในการเปิดเผยข้อมูล และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานที่ต้องการ โดยตรวจสอบความครบถ้วนของหัวข้อเรื่องด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญซึ่งองค์กรคัดเลือกเพื่อดำเนินการ บนหลักการความสมบูรณ์ (Completeness) จากผู้บริหารระดับสูง และนำไปขับเคลื่อนตลอดจนรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนงานโครงการ หรือกิจกรรมที่ได้กำหนดไว้

4. การทบทวน

ประเด็นสาระสำคัญรวมถึงเนื้อหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ระบุไว้ในรายงานฉบับก่อนหน้าเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการและเตรียมการในรอบรายงานครั้งถัดไป

จากขั้นตอนที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ทิสโก้ได้กำหนดหัวข้อเรื่องที่มีสาระสำคัญจากการประชุมเชิงปฏิบัติการโดยมีผู้บริหารหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องและคณะจัดทำรายงานความยั่งยืนเข้าร่วม ผลลัพธ์จากการกำหนดเนื้อหารายงานจะครอบคลุมขอบเขตผลกระทบภายในองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับบริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่มทิสโก้ รวมทั้งขอบเขตผลกระทบภายนอกซึ่งครอบคลุมถึง ผู้ถือหุ้น ลูกค้า องค์กรที่กำกับดูแล คู่ค้าทางธุรกิจ ชุมชนและสังคม



ขอบเขตดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตภายในองค์กร

บริษัท ทีเอสทีไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

- ธนาคารทีเอสที จำกัด (มหาชน)
- บริษัทหลักทรัพย์ ทีเอสที จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีเอสที จำกัด
- บริษัท ไฮเวย์ จำกัด
- บริษัท ทีเอสที อินชัวร์รันส์ โซลูชั่น จำกัด ⁽¹⁾
- บริษัท ทีเอสที อินฟrastructure เทคโนโลยี จำกัด
- บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทีเอสที จำกัด
- บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุนโดยซี ทีเอสที จำกัด
- บริษัท ทีเอสที โตะเกี้ยว ลีสซิ่ง จำกัด ⁽²⁾
- บริษัท เอชทีซี ลีสซิ่ง จำกัด ⁽²⁾

ขอบเขตภายนอกองค์กร

- ผู้ถือหุ้น
- ลูกค้า
- องค์กรที่กำกับดูแล
- คู่ค้าทางธุรกิจ
- ชุมชนและสังคม

หมายเหตุ ⁽¹⁾ มีการเปลี่ยนแปลงชื่อจากเดิม คือ บริษัท ทีเอสที ลีสซิ่ง จำกัด

⁽²⁾ ไม่รวมอยู่ในงบการเงินตามมาตรฐานการบัญชีไทย

ทั้งนี้ ในปี 2560 กลุ่มทีเอสทีได้มีการพิจารณาและระบุหัวข้อเรื่องด้านความยั่งยืนที่สำคัญขององค์กรจำนวน 8 หัวข้อ โดยมีหัวข้อเรื่องที่ถูกให้ลำดับความสำคัญแตกต่างจากฉบับก่อนหน้าจำนวน 2 หัวข้อ คือ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) และการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกด้านอาชญากรรมไซเบอร์และกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนตามแนวทาง GRI เอาไว้ทั้งหมด 15 หัวข้อ มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

หัวข้อเรื่องความยั่งยืน ที่สำคัญ	หัวข้อเรื่องความยั่งยืนตาม แนวทาง GRI	ขอบเขตผลกระทบ		หน้า
		ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร	
ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึง ผลกระทบต่อเรื่อง ESG	ผลเชิงเศรษฐกิจ	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้	ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชน และสังคม	13-14, 18-20, 22, 31-35, 37-38, 53-58, 64-65, 70, 108
	พอร์ตผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์ จัดการกองทุนทีเอสโก้ จำกัด	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	18, 31-32, 37-38, 54-65
ความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับ ของลูกค้า	การตลาดและการแสดงฉลาก	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้	ลูกค้า	12-14, 18-21, 31-35, 37-44, 46-50, 53, 61, 96-102
	ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า			31-32, 34, 37, 44-46, 53
การบริหารจัดการความเสี่ยง เชิงรุกด้านอาชญากรรมไซเบอร์	การป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ ⁽¹⁾	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้	ลูกค้า	31-32, 34, 37, 53
การให้บริการสินเชื่อไมโคร ไฟแนนซ์แก่ลูกค้ารายย่อยที่มี รายได้น้อยเพื่อปรับปรุงสินเชื่อ ระบบกลับเข้าสู่ระบบและเป็นธรรม	ผลกระทบต่อทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	ธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัท ไฮเวย์ จำกัด	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	31, 34, 53, 60-62
การป้องกันปัญหาการทุจริต ในทุกรูปแบบ	การต่อต้านทุจริต	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้	ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ทั้งหมด	31, 33-34, 53, 82-85
การสร้างเสริมคุณภาพชีวิต บุคลากร	การทำงาน	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้	-	31, 33-34, 53, 67-68, 71-72
	อาชีพอนามัยและความปลอดภัย			31, 33-34, 53, 67, 73-76
	การฝึกอบรมและการให้ความรู้			31, 33-34, 53, 76-77
	ความหลากหลายและโอกาสแห่ง ความเท่าเทียม			31, 33-34, 53, 67, 69
	การไม่เลือกปฏิบัติ		ลูกค้า คู่ค้า	31, 33-34, 53, 67, 72
การถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน การเงินให้กับชุมชนอย่างทั่วถึง	ชุมชนท้องถิ่น	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้	ชุมชนและสังคม	31, 34, 40, 53, 61, 96-102
การบริโภคทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ	วัสดุ	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้	ชุมชนและสังคม	31, 33-34, 53, 89-90, 94-95
	พลังงาน			31, 33-34, 53, 59-60, 89-93

หมายเหตุ ⁽¹⁾ หัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่เพิ่มเติมขึ้น นอกเหนือจากหัวข้อความยั่งยืนใน GRI Standards และ GRI ฉบับ G4 กลุ่มธุรกิจการให้บริการ
ทางการเงิน

กรอบความยั่งยืนทิสโก้

ด้วยเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการพัฒนาและดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความเติบโตให้กับองค์กรอย่างยั่งยืนตามวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเป้าหมายขององค์กร ทิสโก้มีการผลักดันแนวทางและกระบวนการดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม โดยคำนึงถึงปัจจัยหลักสำคัญในด้านต่างๆ ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร แนวทางการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดผลต่อมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2560 ทิสโก้ได้กำหนดกรอบความยั่งยืนขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ของการดำเนินการเพื่อให้เกิดการนำหัวข้อ เรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญต่อองค์กรที่ครอบคลุมทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ผนวกเข้าสู่งานดำเนินงานหลักตามภารกิจขององค์กร อันนำไปสู่การขับเคลื่อน

การพัฒนาที่ยั่งยืนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น กระบวนการจัดทำเริ่มจากการศึกษา การทบทวนข้อมูล การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับตัวแทนของหน่วยงานต่างๆ ที่มีส่วนได้เสียต่อหัวข้อเรื่องความยั่งยืนในด้านต่างๆ เพื่อร่วมระบุบริบทหัวข้อเรื่องความยั่งยืน จัดลำดับความสำคัญด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ตรวจสอบความครบถ้วนของหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่องค์กร คัดเลือกเพื่อดำเนินการ และนำเสนอให้คณะผู้บริหารระดับสูงขององค์กรพิจารณา และให้ความเห็นชอบและบังคับใช้เป็นกรอบการปฏิบัติงานสำหรับทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้ ซึ่งกรอบความยั่งยืนที่ได้นี้ถือเป็นแนวทางสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นรูปธรรม ซึ่งรายละเอียดสาระสำคัญของกรอบความยั่งยืนขององค์กรมีดังนี้

1. การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ
2. การเป็นสถาบันการเงินที่รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย
3. การสร้างสรรค์สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ

กรอบความยั่งยืนทิสโก้



1. การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ

โดยคำนึงถึงผลกระทบ ESG และการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ที่คำนึงถึงการสร้างผลกระทบ ESG อย่างเหมาะสม ตลอดจนการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและการรักษาข้อมูลความลับของลูกค้ามิให้รั่วไหล รวมถึงการยกระดับความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์อย่างมีประสิทธิภาพ



การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ปัจจุบันผู้ลงทุนไม่ได้ให้ความสำคัญแต่เฉพาะข้อมูลทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับข้อมูลที่มีตัวเลขทางการเงินมากขึ้นทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ดังนั้นเป้าหมายการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ จึงไม่ใช่เพื่อผลประกอบการที่ดีเท่านั้น ยังต้องคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลที่ดีภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ทิสโก้มีการพัฒนาเพื่อให้เกิดนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการปรับปรุงและการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงผลกระทบ ESG อย่างเหมาะสมรวมถึงการตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้มีส่วนได้เสีย โดยเริ่มต้นตั้งแต่การสร้างตระหนักรู้และถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนแก่หน่วยธุรกิจต่างๆ และลูกค้า ตลอดจนการปรับปรุงนโยบาย การประเมินผลกระทบด้าน ESG กระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ที่สามารถสนับสนุนการเพิ่มสัดส่วนผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีการพิจารณาถึงผลกระทบในเรื่อง ESG ได้แก่ สินเชื่อประหยัดพลังงาน สินเชื่อโครงการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่ขยายช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินให้กับชุมชน และการสร้างมูลค่าเพิ่มจากผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ที่คำนึงถึงเรื่อง ESG

การสร้างความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า

ทิสโก้มีเจตนารมณ์และมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมต่อลูกค้า โดยเริ่มตั้งแต่การนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ชัดเจน มีการเปิดเผยข้อมูล

เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบถ้วนและเพียงพอต่อการตัดสินใจของลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถรับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการเป็นอย่างดี เพื่อให้สามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ทิสโก้ยังจัดให้มีช่องทางบริการให้ข้อมูลทางการเงินแก่ลูกค้าผ่านช่องทาง E-Services ต่างๆ รวมถึงการให้ข้อมูลหรือรับแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางศูนย์บริการลูกค้า โดยกลุ่มทิสโก้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าทางการเงินตามแนวปฏิบัติของอุตสาหกรรมธนาคาร เพื่อมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับลูกค้า นอกเหนือจากกระบวนการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์และการดูแลลูกค้าแล้ว ทิสโก้ยังคงตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลลูกค้าเป็นอย่างดี จึงมีการกำหนดมาตรการในการปกป้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ารวมถึงการรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า

ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันที่ภัยคุกคามด้านไซเบอร์เป็นประเด็นความเสี่ยงที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ทิสโก้ตระหนักถึงผลกระทบของภัยคุกคามดังกล่าว โดยมีการติดตามและประเมินความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงคุณภาพของแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและความเสี่ยงทางไซเบอร์ให้เหมาะสมและเตรียมพร้อมสำหรับการรับมือภัยคุกคามด้านไซเบอร์ โดยการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบของภัยคุกคามด้านไซเบอร์ เพื่อสร้างการตระหนักรู้ การหลีกเลี่ยงหรือลดโอกาสจากการได้รับผลกระทบจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ รวมถึงการเพิ่มความแข็งแกร่งของมาตรการการควบคุมหรือป้องกันความเสี่ยง และการเตรียมพร้อมสำหรับการรับมือภัยคุกคามด้านไซเบอร์ในรูปแบบต่างๆ อย่างเหมาะสม

2. การเป็นสถาบันการเงินที่รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ อย่างเป็นธรรม ภายใต้พื้นฐานระบบธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นการยกระดับ และพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรที่ดี

โดยมุ่งมั่นยกระดับความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ อย่างเป็นธรรม ภายใต้พื้นฐานระบบธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นการยกระดับ และพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรที่ดี



การสร้างเสริมระบบธรรมาภิบาล

การสร้างเสริมระบบธรรมาภิบาลขององค์กรให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้สอดคล้องตามบริบทธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เอื้อต่อการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร ตลอดจนการป้องกันหรือลดความเสี่ยงด้านทุจริตคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นในทุกรูปแบบภายในองค์กร โดยเริ่มจากการสื่อสารนโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีการปลูกฝังให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และการสนับสนุนการขยายภาคีเครือข่ายขององค์กรที่เข้าร่วมกับโครงการแนวร่วมต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในรูปแบบต่างๆ เช่น การเปิดเผยเจตนากรณีของการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันขององค์กรให้กับสาธารณชน รวมถึงคู่ค้าหรือบุคคลที่มีส่วนได้เสียกับองค์กรรับทราบผ่านช่องทางต่างๆ การขอความร่วมมืองดเว้นการให้ของขวัญทุกประเภทในทุกโอกาส การสนับสนุนการเข้าเป็นแนวร่วมต่อต้านการทุจริตของภาคเอกชนไทยขององค์กรต่างๆ ทั้งที่เป็นลูกค้าหรือคู่ค้าขององค์กร รวมถึงบริษัทภายนอกอื่นๆ เป็นต้น

การบริหารจัดการคู่ค้าอย่างรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ทิสโก้มีเป้าหมายในการยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่อุปทานและบูรณาการประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีนัยสำคัญ ด้วยการสร้างเสริมองค์ความรู้ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมแก่คู่ค้าที่สำคัญ และการพิจารณาคัดกรองคู่ค้ารายใหม่ที่มีมาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด เพื่อให้คู่ค้าของบริษัทมีความเข้าใจ ตระหนัก และดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสอดคล้องตามนโยบาย

และกรอบแนวทางของบริษัท นอกจากนี้ ทิสโก้มีการปฏิบัติต่อคู่ค้าบนพื้นฐานความเป็นธรรม ตั้งแต่การกำหนดกระบวนการจัดจ้างที่โปร่งใส และการพิจารณากำหนดราคา และเงื่อนไขของสัญญาที่เหมาะสมและเป็นธรรม การติดตามและประเมินผลการให้บริการของคู่ค้า รวมถึงความเหมาะสมของการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อม และการเคารพสิทธิมนุษยชน ตลอดจนการสานสัมพันธ์กับคู่ค้า เพื่อรับรู้ถึงความคาดหวัง/ข้อกังวลที่สำคัญของคู่ค้า และนำมาปรับปรุงกระบวนการต่างๆ อันเป็นส่วนสำคัญต่อการรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดี ระหว่างคู่ค้าและบริษัท ในระยะยาว

การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตบุคลากร

บุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถเติบโตอย่างยั่งยืน ทิสโก้จึงให้ความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์กร ทั้งในเรื่องของการดูแลความปลอดภัยและอาชีวอนามัย การไม่เลือกปฏิบัติ การยกระดับพัฒนาทักษะการทำงาน และองค์ความรู้ที่จำเป็น เพื่อให้บุคลากรทุกระดับ มีความรู้สึกรักผูกพัน และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร และได้รับความคุ้มครองตามสิทธิมนุษยชนพื้นฐาน โดยการให้โอกาสบุคลากรทุกระดับสามารถเข้าถึงการพัฒนาทักษะ การฝึกอบรม ความก้าวหน้าด้านอาชีพบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนการดูแลความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

3. การสร้างสรรคสังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างรับผิดชอบ

ด้วยการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อบรรเทาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม เช่น การบริโภคพลังงาน วัสดุอุปกรณ์ การบริหารจัดการของเสีย และการบรรเทาปัญหาก๊าซเรือนกระจก รวมถึงการส่งเสริมสร้างสรรค์สังคม เช่น การถ่ายทอดองค์ความรู้ทางการเงิน การให้คำแนะนำต่อสร้างความมั่นคงแก่สังคม การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมในลักษณะการสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน เพื่อสร้างประโยชน์แก่คนในสังคม

การปรับปรุงกระบวนการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ทีเอสโก้มีเป้าหมายในการส่งเสริมสนับสนุนการใช้ทรัพยากรธรรมชาติให้มีประสิทธิภาพ และบรรเทาผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการดำเนินงานให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด โดยทีเอสโก้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงรูปแบบการบริโภคทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การใช้วัสดุอุปกรณ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ หรือทรัพยากรทดแทนอื่นๆ ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การให้ความสำคัญต่อเรื่องการอนุรักษ์พลังงาน และการบริโภคพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรในทุกระดับ และการบรรเทาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากการดำเนินงานขององค์กร เช่น ขยะประเภทต่างๆ และก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น

การยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม

ทีเอสโก้ให้ความสำคัญทั้งในด้านการสนับสนุนในเรื่องการถ่ายทอดองค์ความรู้ทางการเงินแก่คนในสังคมอย่างทั่วถึง เพื่อให้คนในสังคมสามารถใช้องค์ความรู้ทางการเงินอย่างถูกต้อง สามารถยกระดับความมั่งคั่งในระดับตนเอง ครอบครัว และสังคม ผ่านการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมในชีวิตประจำวันได้ อีกทั้งยังพิจารณาถึงการให้ความสำคัญต่อกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบการส่งเสริมเศรษฐกิจมหภาคผ่านการลงทุนในชุมชน โดยเฉพาะสาธารณูปโภคพื้นฐาน อาทิ โรงเรียน โรงพยาบาล



เป็นต้น รวมถึงจัดให้มีกลไกสำหรับจัดการข้อร้องเรียนประเภทผลกระทบทางสังคม พร้อมแนวทางการดำเนินงานแก้ไข ทั้งนี้ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม ยกกระดับมูลค่าเศรษฐกิจองค์กรและสังคมไทยอย่างมีส่วนร่วม

จากแนวทางการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ช้างตัน ทีเอสโก้มีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองต่อเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่ได้การรับรองจากสมาชิก 193 ประเทศ โดยองค์กรสหประชาชาติ เมื่อเดือนกันยายน ปี 2558 จำนวน 12 ข้อ ได้แก่

- 1) ขจัดความยากจน
- 3) การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี
- 4) การศึกษาที่เท่าเทียม
- 5) ความเท่าเทียมทางเพศ
- 7) พลังงานสะอาดที่ทุกคนเข้าถึงได้
- 8) การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ
- 10) ลดความเหลื่อมล้ำ
- 11) เมืองและถิ่นฐานมนุษย์อย่างยั่งยืน
- 12) แผนการบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน
- 13) การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- 16) สังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก
- 17) ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ผ่านการดำเนินธุรกิจตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างมีส่วนร่วม นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน



เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน
โดยองค์การสหประชาชาติ

<p>1 ชัดความยากจน</p>	<p>3 การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี</p>	<p>4 การศึกษาที่เท่าเทียม</p>
<p>5 ความเท่าเทียมทางเพศ</p>	<p>7 พลังงานสะอาดที่ทุกคนเข้าถึงได้</p>	<p>8 การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ</p>
<p>10 ลดความเหลื่อมล้ำ</p>	<p>11 เมืองและถิ่นฐานมนุษย์อย่างยั่งยืน</p>	<p>12 แผนการบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน</p>
<p>13 การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</p>	<p>16 สังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก</p>	<p>17 ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน</p>

การเป็นผู้นำตลาด
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
อย่างรับผิดชอบ



การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ทิสโก้มุ่งมั่นในการบริหารจัดการธุรกิจบริการทางการเงิน โดยกำหนดให้มีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจอย่างครบวงจรสำหรับช่วงเวลา 3 ปีข้างหน้า โดยจะมีการทบทวนทุกปีเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งในการจัดทำแผนธุรกิจ กลุ่มทิสโก้ได้พิจารณาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจและการเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งปัจจัยภายในอื่น ๆ เช่น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ความเสี่ยง ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ตลอดจนประเด็นสำคัญต่างๆ ที่ต้องเร่งปฏิบัติ โดยผู้บริหารจะนำปัจจัยต่างๆ มาประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดแนวทางขององค์กร ในแต่ละปี และจัดทำแผนกลยุทธ์องค์กรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยทิสโก้มีแผนกลยุทธ์องค์กรที่มุ่งเน้น คือ

- 1) ขยายสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ภายใต้แบรนด์ “สมหวังเงินสั่งได้” ไปยังภูมิภาคต่างๆ ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ผ่านสาขาของบริษัทในกลุ่มทิสโก้ และนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีหลักประกัน
- 2) ขยายฐานลูกค้าเงินฝากรายย่อยและธนบัตรอิเล็กทรอนิกส์ในภูมิภาคที่มีระดับรายได้ปานกลางขึ้นไป ซึ่งมีแนวโน้มประชากรที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและกลุ่มลูกค้าที่เข้าสู่วัยเกษียณอายุ
- 3) รักษาและขยายธุรกิจจากฐานลูกค้าในปัจจุบันด้วยการนำเสนอบริการด้านการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้า
- 4) เสาะหาพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อช่วยขยายฐานลูกค้าและเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการ และ
- 5) สร้างความร่วมมือระหว่างสายธุรกิจ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงลูกค้า รวมถึงการแนะนำลูกค้าระหว่างสายธุรกิจเพื่อนำเสนอบริการที่ตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิต และความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังได้วางรากฐานที่แข็งแกร่งและมีโครงสร้างบริษัทที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุด



จากค่านิยมขององค์กรที่ใส่ใจมุ่งบริการลูกค้าเป็นหลัก และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่างๆ อย่างเหมาะสม มีคุณภาพ และได้รับความพึงพอใจสูงสุด บริษัทได้มุ่งมั่นพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่างๆ โดยคำนึงถึงจรรยาบรรณ มาตรฐานการบริการ การเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลการลงทุน เพื่อให้ลูกค้าได้รับสิทธิประโยชน์ ตอบโจทย์ความต้องการ ตลอดจน ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจนทันต่อเหตุการณ์ เพียงพอต่อการตัดสินใจ และยังใส่ใจให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการเคารพสิทธิความเป็นส่วนตัวของลูกค้า การรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ การดูแลความถูกต้องของข้อมูล และการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวเพื่อป้องกันการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้โดยมิชอบ รวมถึงยังสนับสนุนการให้ความรู้ และสารสนเทศที่สำคัญแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าในทุกระดับสามารถเข้าใจถึงคุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ และสามารถเลือกใช้บริการทางการเงินได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมโดยกลุ่มทิสโก้มีแนวทางในการบริหารจัดการและการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลการลงทุน

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา องค์กรต่างๆ ทั่วโลกได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเสื่อมโทรมของสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่มีผลกระทบอย่างมากต่อความเป็นอยู่ของคนในสังคมและสิ่งแวดล้อมส่วนรวมทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น บริษัทซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องในฐานะผู้ลงทุนสถาบันก็ถือได้ว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่ควรบริหารการลงทุนอย่างรับผิดชอบ คือ นอกจากการพิจารณาลงทุนจากปัจจัยด้านผลตอบแทนและความเสี่ยงของกิจการที่ลงทุนแล้ว ยังควรพิจารณาในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการกำกับดูแลกิจการที่ดี (“ESG”) ของกิจการที่บริษัทเข้าไปลงทุนด้วย และหากกิจการนั้นมีประเด็นปัญหาในเรื่องดังกล่าว ผู้ลงทุนสถาบันก็ควรผลักดันให้มีการปรับปรุงแก้ไข บริษัทจึงได้นำหลักธรรมาภิบาลการลงทุน (Investment Governance Code: I Code) ที่ประกาศโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) (ข้อมูลเพิ่มเติม www.tiscoasset.com) ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติสำหรับการบริหารจัดการลงทุนของผู้ลงทุนสถาบัน มาใช้ในการบริหารจัดการลงทุนเพื่อผลตอบแทนที่ดีที่สุดของลูกค้าที่เป็นเจ้าของเงินลงทุน รวมถึงองค์กรในระยะยาว และยังเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและกิจการในตลาดทุนไทยด้วย

โดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด (บลจ. ทิสโก้) ในฐานะผู้บริหารจัดการกองทุน ได้ประกาศรับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลการลงทุนที่ออกโดย ก.ล.ต.

ในวันที่ 18 กรกฎาคม 2560 และประกาศความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลการลงทุนฉบับนี้ ตามที่สอดคล้องและเหมาะสมกับความรับผิดชอบ และบทบาทหน้าที่ของบริษัท ดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีนโยบายธรรมาภิบาลการลงทุนที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
- 2) มีการป้องกันและจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างเพียงพอเพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดของลูกค้า
- 3) มีกระบวนการในการตัดสินใจและติดตามบริษัทที่ลงทุนอย่างใกล้ชิดและทันเหตุการณ์ โดยมีประเด็นเรื่องกลยุทธ์ การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทที่ไปลงทุนเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจและติดตามด้วย
- 4) มีการเพิ่มระดับการติดตามบริษัทที่ลงทุน กรณีเห็นว่าการติดตามในหลักปฏิบัติข้อ 3 ไม่เพียงพอ
- 5) จัดให้มีการเปิดเผยนโยบายการใช้สิทธิออกเสียงและผลการใช้สิทธิออกเสียงต่อลูกค้า
- 6) ร่วมมือกับผู้ลงทุนอื่นตามความเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติตาม I Code เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 7) เปิดเผยนโยบายธรรมาภิบาลการลงทุนและการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลการลงทุนในเว็บไซต์และในรายงานประจำปี (ถ้ามี) ตามแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องต่อไป

บลจ. ทิสโก้ เชื่อมั่นว่าการที่กิจการที่เข้าไปลงทุน มีกลยุทธ์การกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจะนำมาซึ่งผลตอบแทนที่ดีและยั่งยืนของเจ้าของเงินลงทุน และกิจการที่เข้าไปลงทุน



นโยบายการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

กลุ่มทิสโก้จัดโครงสร้างธุรกิจและบุคลากรแยกตามกลุ่มลูกค้า ได้แก่ ลูกค้าบริษัท ลูกค้ารายย่อย ลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน โดยมีแนวทางพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และตั้งเป้าหมายเป็นผู้ให้คำปรึกษาทางการเงินที่ดี (Top Advisory House) แก่ลูกค้าทุกกลุ่มผ่านเจ้าหน้าที่ประจำสาขา เจ้าหน้าที่การตลาดที่มีใบอนุญาตในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการให้ความรู้และให้คำปรึกษาทางการเงินผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบการจัดอบรมสัมมนา การจัดกิจกรรมสัมมนาย่อยที่สาขานาการ เผยแพร่รายงานบทวิเคราะห์ทางการเงินการลงทุนผ่านอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ ตลอดจนผ่านสื่อสังคมและ เว็บไซต์ต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลสำคัญและได้รับประโยชน์สูงสุด

โดยในปัจจุบันจากสถานการณ์เศรษฐกิจทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่มีความไม่แน่นอนสูง ประกอบกับความต้องการของธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีความต้องการบริการทางการเงินเพื่อลงทุนขยายกิจการในรูปแบบต่างๆ กัน ทำให้สถาบันทางการเงินแทบทุกแห่งต่างให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่หรือธุรกิจ Corporate Banking ซึ่งมีแนวโน้มทวีการแข่งขันที่สูงมากขึ้น ทิสโก้ได้ตอบสนองเชิงรุกโดยสร้างความแตกต่างด้วยกลยุทธ์การทำงานแบบ “Total Solution” บวกกับประสบการณ์ทำงานที่สั่งสมมานาน อีกทั้งทิสโก้ยังมีวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมที่แข็งแกร่ง มีทีมงานที่เชี่ยวชาญ มีโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น ทำให้ส่วนงานดูแลกลุ่มลูกค้าบริษัทของทิสโก้ สามารถส่งเสริมการทำงานซึ่งกันและกันได้อย่างดีเยี่ยม ทั้งทีมวางกลยุทธ์ ทีมวิเคราะห์ ทีมสินเชื่อ และทีมวานิชธนกิจ ภายใต้การบริหารงานที่มีการให้ความร่วมมือกันจากทีมงานต่างๆ และทำงานร่วมกับลูกค้าอย่างทุ่มเท จริงใจ ไม่ใช่แค่ทำงานตามความต้องการของลูกค้าเท่านั้น แต่จะพิจารณาผ่านกระบวนการกลั่นกรองความคิดร่วมกันว่าสิ่งที่ลูกค้าเลือกนั้นเหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ หรือไม่ หากศึกษาวิเคราะห์

แล้วเห็นว่าไม่สมควร ทีมงานทิสโก้จะเสนอทางเลือกอื่นที่เหมาะสมกว่าให้ลูกค้าพิจารณาใหม่ เพื่อตอบโจทย์ลูกค้าอย่างครบวงจรและตรงจุด สามารถทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นและไว้วางใจทิสโก้ในระยะยาวแบบ “Lifetime Partner” เช่น กลุ่ม ปตท. ไบเทค ทีพีไอ โพลีน วิจิไอ นามยง บีซีพีจี ฯลฯ ที่ได้รับคำปรึกษาและการดูแลจากทิสโก้อย่างต่อเนื่องทุกระยะ

จากการทำงานในลักษณะ Total Solution นี้เองทำให้ทิสโก้สามารถตอบโจทย์และแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัวอย่างครบวงจร สามารถทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ร่วมกัน เกิดการทำงานอย่างลงตัวบนพื้นฐานของความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดีนั้น เป็นเพราะการบริหารงานในแบบ Total Solution จะช่วยให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถปรับเปลี่ยนได้ตาม

Top Investment Advisory
 ที่ปรึกษาการลงทุน หัวใจสำคัญของการบริหารความมั่งคั่ง

TISCO WEALTH บริษัทบริหารความมั่งคั่งด้วยปัญญาเชี่ยวชาญการลงทุนมืออาชีพ
 พร้อมให้คำแนะนำที่ใช้ข้อมูลพื้นฐานที่แข็งแกร่ง ด้วยประสบการณ์กว่า 47 ปี
 ของกรมเป็น Investment Bank ที่เชื่อถือได้โดย ความชำนาญในการวิเคราะห์ข้อมูล
 อย่างลึกซึ้งรอบด้านเพื่อที่ตัดสินใจลงทุนอย่างชาญฉลาด ที่อยู่ทั่วโลก

<p>ทีมวิเคราะห์เศรษฐกิจและกลยุทธ์ ภาชอำนวยการธุรกิจ ทุกภูมิภาคทั่วโลก เพื่อแนะนำการลงทุน สำหรับลูกค้ารายย่อย</p>	<p>ทีมสร้างสรรคผลิตภัณฑ์การลงทุนใหม่ เสนอภาคการลงทุนและพัฒนา ผลิตภัณฑ์ เพื่อพัฒนาการลงทุน พหุคูณและอนุพันธ์การลงทุน ที่หลากหลายของลูกค้า</p>	<p>ทีมเจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน ให้คำปรึกษาในทุก 02:00-05:00 การลงทุน พร้อมแนะนำผลิตภัณฑ์ การลงทุนที่เหมาะสม ครอบคลุมด้วยความรู้ TISCO WEALTH</p>
---	--	--

รวมรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ศูนย์บริการ
 กรุณาโทรที่ TISCO Wealth โทร. 02-633-6000 No 2 Ho 9 / www.tiscoverwealth.com

สถานการณ์และเหตุการณ์ในแต่ละช่วง ทำให้สิ่งที่นำเสนอให้กับลูกค้านั้นถูกวิเคราะห์และออกแบบมาให้กับลูกค้ารายนั้นโดยเฉพาะจริงๆ ในรูปแบบที่เรียกว่า “Customize” ให้กับลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น ซึ่งไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีอยู่ทั่วไป เช่น สินเชื่อของบริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) ซึ่งดำเนินธุรกิจโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ มีความต้องการเงินกู้ระยะยาวมาก และมากกว่า Adder (ส่วนเพิ่มค่าไฟฟ้า) ที่ได้รับ ทำให้การจัดโครงสร้างสินเชื่อจากกลุ่มธนาคารเป็นไปอย่างยากลำบาก แต่ทิสโก้ก็สามารถจัดเงินกู้ให้กับลูกค้าได้ ผลลัพธ์จากการทำงานแบบ “Total Solution” ของกลุ่มลูกค้าบริษัทของทิสโก้ นอกจากจะส่งผลให้บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) สามารถคว้ารางวัล “Best IPO Award” ในงาน “The Asset Triple A Country Awards 2016” ซึ่งจัดโดย The Asset นิตยสารธุรกิจการเงินชั้นนำของเอเชียในการออกและเสนอขายหลักทรัพย์ต่อประชาชนเป็นครั้งแรก มูลค่ารวม 170 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2559 โดยมีธนาคารทิสโก้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินและเป็นผู้ร่วมจัดการจัดจำหน่ายและรับประกันการจำหน่ายหลักทรัพย์แล้ว ยังได้รางวัล “Renewable Energy Deal of the Year, Thailand” จากงาน “The Asset Triple A Asia Infrastructure Awards 2017” ด้วยข้อตกลงการให้สินเชื่อของบริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) มูลค่า 273 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งมีธนาคารทิสโก้ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน โดยข้อตกลงดังกล่าวเป็นการเข้าร่วมให้สินเชื่อกับสถาบันทางการเงินอื่นๆ (Loan Syndication) ที่ใหญ่ที่สุดที่เคยมีในอุตสาหกรรมพลังงานหมุนเวียนของประเทศไทย ซึ่งถือเป็นความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการลูกค้าของทิสโก้



การพัฒนาผลิตภัณฑ์และสื่อสารการตลาด

การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ ของทิสโก้ ดำเนินการโดยมีการศึกษาข้อมูลความต้องการของลูกค้า ข้อมูลตลาด ปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ อย่างรอบด้าน ก่อนพิจารณาและอนุมัติโดยผู้บริหารสายงาน และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ทั้งยังมีหน่วยงานกำกับร่วมให้คำแนะนำ เพื่อให้มั่นใจว่าการส่งมอบบริการ และการสื่อสารถึงลูกค้าเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย โดยทิสโก้ยึดระเบียบปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านเกณฑ์การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์บริการต่างๆ แก่ลูกค้าโดยเคร่งครัด เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ชัดเจนเป็นธรรม และเพียงพอต่อการตัดสินใจ รวมทั้งไม่สร้างความเข้าใจผิดแก่ลูกค้า อีกทั้งหน่วยงานกำกับและหน่วยงานกฎหมาย ยังคอยทำหน้าที่ให้คำปรึกษา กฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติการให้หน่วยธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ต่างๆ กับผู้เกี่ยวข้อง

ทิสโก้ได้พัฒนาการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเล็งเห็นว่าโอกาสของลูกค้าไม่ควรจะมีข้อจำกัดหรือรับความเสี่ยงต่อทางเลือกที่ไม่ตอบสนองเป้าหมายการลงทุนที่แท้จริง เนื่องจากพฤติกรรมของลูกค้าในยุคปัจจุบันแตกต่างไปจากเดิม พร้อมเปิดกว้างมากขึ้น โดยลูกค้ามีแนวโน้มเลือกใช้บริการสถาบันการเงินหลายแห่งมากขึ้น เฉลี่ยรายละ 3 – 4 แห่ง ไม่ยึดติดว่าต้องเป็นธนาคารขนาดใหญ่ แต่ให้ความสนใจกับสถาบันการเงินที่ตอบโจทย์ได้ดีที่สุด เช่น ด้านผลตอบแทน การให้คำปรึกษา ความสะดวก เป็นต้น ทิสโก้จึงเปิดให้บริการ “ทิสโก้ เวลธ์ (TISCO Wealth)” ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้สามารถ



ซื้อขายผลิตภัณฑ์การลงทุนโดยไม่จำกัดค่าย หรือที่เรียกว่า “Open Architecture” โดยทิสโก้เป็นธนาคารแรกและหนึ่งเดียวในตลาดที่เปิดให้บริการ Open Architecture ที่ให้บริการซื้อขายผลิตภัณฑ์กองทุน-ประกัน จากหลากหลายค่ายเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกองทุนคุณภาพ

ประกันสุขภาพแบบครบวงจร

ใช้ชีวิตแบบมั่นใจ ไม่ต้องกังวลค่ารักษาพยาบาล

MyCare Supreme



- ดูแลรักษาพยาบาลทั้งผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก
- คุ้มครองค่าห้อง ค่าอาหาร และค่าบริการพยาบาล สูงสุดวันละ 10,000 บาท
- สนับสนุนเตียง ICU 15 เตียง - 70 เตียง
- ผู้ซื้อควรถามเข้าใจรายละเอียดความคุ้มครองและเงื่อนไขก่อนตัดสินใจทำประกันทุกครั้ง
- ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) เป็นเพียงนายหน้าประกันที่ให้บริการและผู้ซื้อจะรับผิดชอบและจัดการการเคลมให้กับการทำสัญญาประกันกับบริษัทผู้รับประกันเท่านั้น

- คุ้มครองสูงสุดต่อปี 24 ล้านบาท (ตามแบบประกัน)
- คุ้มครองเกี่ยวกับรถส่วนบุคคล (เฉพาะ My Care Supreme 2 และ 3)

รับประกันโดย



A Liberty Mutual Company

ให้แก่ลูกค้าในจุดเดียวอย่างเต็มรูปแบบ ทั้ง “ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม” และ “ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและประกันสุขภาพ” ที่ตอบโจทย์ครบทั้งการสร้างความมั่งคั่ง และการปกป้องความมั่งคั่ง ซึ่งบริการนี้นับเป็นก้าวสำคัญของการยกระดับบริการอย่างครบวงจรเพื่อตอบโจทย์ความต้องการหลัก 3 ด้าน ของลูกค้าที่ต้องการบริหารจัดการความมั่งคั่ง ทั้งในด้านผลตอบแทน การสร้างหลักประกันความคุ้มครอง และดูแลการลงทุนตลอดทุกช่วงชีวิต ซึ่งแผนการดำเนินธุรกิจบริหารจัดการความมั่งคั่งในปี 2561 ทิสโก้ตั้งเป้าหมายการเติบโตสินทรัพย์ภายใต้การบริหารในส่วนของบุคคลเติบโต ร้อยละ 20 จากมูลค่าสินทรัพย์ (Asset Under Management : AUM) ส่วนบุคคลที่ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) มีอยู่ที่ 1.2-1.3 แสนล้านบาท และสินทรัพย์ลูกค้าบริษัทขนาดใหญ่ประมาณ 1 แสนล้านบาท และหลักทรัพย์มูลค่า 7-8 หมื่นล้านบาท โดยหลังจากที่ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ออล-เวย์ส จำกัด บริษัทย่อยในกลุ่มทิสโก้ ประสบความสำเร็จในการรับโอนธุรกิจลูกค้ารายย่อยของธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) หรือ SCBT เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2560 ซึ่งธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้รับโอนธุรกิจสินเชื่อบุคคล ธุรกิจสินเชื่อเพื่อการเคหะ ธุรกิจสินเชื่อธุรกิจรายย่อย ธุรกิจบริหารความมั่งคั่ง และธุรกิจเงินฝากบุคคล ในขณะที่ บริษัทออล-เวย์ส จำกัด ได้รับโอนธุรกิจบัตรเครดิต การรับโอนดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้รับโอนพอร์ตสินทรัพย์ส่วนบุคคลจาก SCBT จำนวน 2.5 หมื่นล้านบาท และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 40 คน ทำให้ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) มีเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 250 คน ส่งผลให้การเติบโตสินทรัพย์เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ข้อตกลงทางธุรกิจในครั้งนี้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของกลุ่มทิสโก้ ในการเสริมความแข็งแกร่งด้านธุรกิจลูกค้ารายย่อย โดยจะช่วยขยายฐานลูกค้า เพิ่มผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการที่ครบวงจรมากยิ่งขึ้น และเพิ่มช่องทางการให้บริการ อีกทั้งลูกค้าของธนาคารฯ จะได้รับประโยชน์จากเครือข่ายที่กว้างขวางขึ้น การบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ผลิตภัณฑ์เงินฝาก ผลิตภัณฑ์ประกัน การให้คำแนะนำด้านการเงิน การลงทุน และบริการด้านหลักทรัพย์

โดยปัจจุบันกลุ่มลูกค้าอันดับที่มีพอร์ตเงินลงทุน 5 ล้านบาทขึ้นไป ถือเป็นกลุ่มลูกค้าที่ถูกจัดลำดับให้มีความสำคัญในระดับต้นของทิสโก้คิดเป็นสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 70 ของมูลค่าสินทรัพย์ภายใต้การบริหารทั้งหมด ที่มีมูลค่ากว่า 3 แสนล้านบาท และเพื่อเพิ่มทางเลือกในการลงทุนพร้อมโอกาสสร้างผลตอบแทนที่ดีขึ้น ทิสโก้ได้รวบรวมกองทุนคุณภาพที่ผ่านการคัดสรรและความร่วมมือจาก 10 บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) ชั้นนำในประเทศไทย ประกอบด้วย บลจ.ทิสโก้ บลจ.ยูโอบี (ประเทศไทย) บลจ.กรุงไทย บลจ.กรุงศรี บลจ.อเบอร์ดีน บลจ.แมนูไลฟ์ (ประเทศไทย) บลจ.ทหารไทย บลจ.ไทยพาณิชย์ บลจ.กสิกรไทย และบลจ.เอ็มเอฟซี มาเสนอลูกค้าไว้ในที่เดียวแบบ “Fund Stop Service” ณ สาขาธนาคารทิสโก้ทั่วประเทศ ถือเป็นบริการต่อยอดให้กับสิ่งที่เป็นจุดแข็งของทิสโก้ ในการเป็นที่ปรึกษาการลงทุนในสินทรัพย์ทั่วโลก ทั้งในและต่างประเทศ ด้วยผลิตภัณฑ์กองทุนที่หลากหลายจาก 10 บลจ. ชั้นนำที่เข้ามาเติมเต็มการให้บริการลูกค้าอย่างครบวงจร ตรงกับความต้องการในทุกระดับความเสี่ยงที่รับได้ มีประสิทธิภาพและไม่ถูกจำกัดกรอบการลงทุนใดๆ

นอกจากนี้ ทิสโกียังมีบริการวิเคราะห์และกลยุทธ์การลงทุนจากมุมมองของทิสโก้เอง ที่มีความแม่นยำ และน่าเชื่อถือ



เป็นที่ยอมรับเป็นอันดับต้นๆ ของอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นจุดเด่นของทิสโก้ จากศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจและกลยุทธ์ทิสโก้ เพื่อให้บริการงานวิจัยและที่ปรึกษาด้านการลงทุนในทุกมิติแก่ลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการในการบริหารผลตอบแทนการลงทุนของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว นอกเหนือจากการมีบริการวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่ดี ทิสโกียังเป็นหนึ่งในสถาบันการเงินเพียงไม่กี่แห่งที่มีการทำวิจัย House View ด้าน Wealth Management แยกออกมาโดยเฉพาะ เพื่อแนะนำกลยุทธ์การลงทุนครอบคลุมสินทรัพย์

โอกาสความคุ้มครองที่เหนือกว่าจาก TISCO Wealth

Tng ประกันชีวิต
TISCO My Wish Saving
 (ประกันชีวิตสะสมทรัพย์)
 • ออมสั้นๆ 2 ปี, 5 ปี, 7 ปี *
 • ความคุ้มครองยาว
 • ประหยัดภาษี สามารถนำเบี้ยประกันภัยที่ชำระไปหักลดหย่อนภาษีได้ไม่เกิน 100,000 บาท
 • ผลตอบแทนเงินคืนระหว่างสัญญาไม่ต้องเสียภาษี
 • บริการช่วยเหลือฉุกเฉินทางการแพทย์ และการเดินทางทุกที่ ทั่วโลก
 *ตามแผนความคุ้มครอง

Tng ประกันชีวิต
TISCO My Wish Retirement
 (ประกันชีวิตแบบบำนาญ)
 • ช่วยวางแผนทางการเงินหลังเกษียณอายุ
 • รับเงินบำนาญแน่นอนทุกปี
 • รับรองการรับเงินบำนาญถึง 15 ปี, 20 ปี *
 • ลดหย่อนภาษีได้สูงสุด 300,000 บาท ตามเกณฑ์ที่สรรพากรกำหนด
 • บริการช่วยเหลือฉุกเฉินทางการแพทย์ และการเดินทางทุกที่ ทั่วโลก
 *ตามแผนความคุ้มครอง

AIA
TISCO My Gift
 (ประกันชีวิต)
 • สร้างกองมรดกง่าย ๆ ด้วยการชำระเบี้ยประกันเพียง 5 ปี
 • คุ้มครองยาวนานตลอดชีพหรือจนถึงอายุ 99 ปี
 • สามารถนำเบี้ยประกันภัยที่ชำระไปหักลดหย่อนภาษีได้ไม่เกิน 100,000 บาท

AIA
TISCO My Care Plus
 (ประกันสุขภาพ)
 • คุ้มครองชีวิต
 • คุ้มครองสุขภาพแบบเหมาจ่าย (ผู้ป่วยใน)
 • คุ้มครอง 44 โรคภัยแรง (จ่ายเงินก้อน 100%) หากตรวจพบโรคตามรายละเอียดที่ระบุในกรมธรรม์

Liberty Mutual
TISCO My Care Supreme
 (ประกันสุขภาพ)
 • ดูแลค่ารักษาพยาบาลทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก (แบบเหมาจ่าย)
 • ความคุ้มครองสูงสุดต่อปี 24 ล้านบาท *
 • คุ้มครองเกี่ยวกับการคลอดบุตร
 • คุ้มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคล (อ.บ.2)
 • รับประกันตั้งแต่อายุ 15 วัน - 70 ปี
 *ตามแผนการคุ้มครอง

กรุงประจักษ์ประกันภัย
Zero Cancer Plan
 (ประกันโรคมะเร็ง)
 • สบายใจด้วยเบี้ยประกันภัยคงที่ตลอดไป ต่ออายุได้ถึง 70 ปี
 • รับเงินทันที 100% ของทุนประกันภัย หลังตรวจพบ
 • ค่ารักษาพยาบาล สูงสุด 100,000 บาท *
 • ชดเชยการตรวจวินิจฉัยซ้ำโรคมะเร็ง 10,000 บาท (จ่ายเต็มจำนวน)
 • ชดเชยค่าเดินทางไปรักษาตัวสำหรับโรคมะเร็ง 500 บาท ต่อครั้ง (ไม่เกิน 10 ครั้ง)
 *ตามแผนการคุ้มครอง

ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นหุ้น ตราสารหนี้ ทองคำ กองทุน ฯลฯ สำหรับการวางแผนกระจายการลงทุนในสินทรัพย์หลายประเภทให้กับลูกค้า”

ในส่วนการให้บริการ Open Architecture ด้านผลิตภัณฑ์ ประกันชีวิตและสุขภาพ ทิสโก้เปิดโอกาสให้บริษัทประกันที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละประเภทประกัน ได้ร่วมพัฒนา และนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีความคุ้มค่าคุ้มราคาที่สุดสำหรับลูกค้า โดยมีหลักเกณฑ์ในการคัดสรรบริษัทประกันเข้าร่วม ออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน

- 1) สถานะความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกัน ซึ่งมีความสำคัญมากสำหรับการให้ความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพแก่ลูกค้าในระยะยาว รวมถึงความน่าเชื่อถือของแบรนด์
- 2) บริษัทประกันที่มีความเชี่ยวชาญในประเภทประกันที่จะพัฒนาได้อย่างเหมาะสมและตรงความต้องการของลูกค้า
- 3) กระบวนการฝึกอบรมความรู้โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์อย่างลึกซึ้งและต่อเนื่อง
- 4) ทีมงานบริการหลังการขายที่พร้อมให้บริการและดูแลความคุ้มครองให้ลูกค้า

ดังนั้น การทำธุรกิจด้านนายหน้าประกันภัยของทิสโก้แบบเปิดกว้างให้พันธมิตรทางธุรกิจ จึงเป็นจุดแข็งที่ทำให้ทิสโก้สามารถคัดสรรและพัฒนาผลิตภัณฑ์จากบริษัทประกันที่มีความชำนาญในด้านนั้นๆ อย่างแท้จริง ตอบโจทย์ทั้งความคุ้มครอง คุ้มค่า และตรงกับความต้องการของลูกค้า อีกทั้งยังมั่นใจได้ว่าความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับดีที่สุดในตลาดอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ทิสโก้ยังมีทีมบริการหลังการขายมืออาชีพ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ลูกค้าได้รับความเป็นธรรมอันเป็นผลประโยชน์สูงสุดที่ลูกค้าพึงได้รับ

นอกเหนือการดำเนินธุรกิจ ทิสโก้ยังส่งต่อสิ่งดีๆ คืนให้สังคมด้วยโครงการ “Pay it Forward” โดยหักรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์คุ้มครองโรคมะเร็ง (Zero Cancer Plan) กรมธรรม์ละ 100 บาท ขึ้นต่อ 1 ล้านบาท มอบแต่มูลนิธิโรคมะเร็ง เพื่อเป็นทุนวิจัยการรักษาโรคมะเร็ง และทุกการส่งต่อกรมธรรม์ผู้รับจะได้รับส่วนลดเพิ่มทันทีอีก 100 บาท โครงการนี้ทิสโก้มีความตั้งใจอย่างยิ่งที่จะให้แผนคุ้มครองโรคมะเร็งที่คุ้มค่านี้นี้กระจายถึงลูกค้าทุกท่านให้มากที่สุด

ทั้งนี้ เพื่อตอบโจทย์ความเป็นที่ปรึกษาการเงินที่ดีตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ทิสโก้จึงไม่หยุดนิ่งที่จะมุ่งมั่นพัฒนาความเป็นเลิศในการให้คำปรึกษาด้านการลงทุนเพื่อสร้างบรรทัดฐานใหม่ๆ ให้เกิดในตลาด ไม่ว่าจะเป็นการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการขายเพื่อสร้างทักษะแก่นักวิชาการของทิสโก้ให้เป็นที่ปรึกษาการลงทุนที่พร้อมให้คำแนะนำกับลูกค้าในทุกช่องทาง ซึ่งปัจจุบันธนาคารทิสโก้มีสัดส่วนเจ้าหน้าที่การตลาดที่ได้รับใบอนุญาตแนะนำการลงทุนครบ 100 เปอร์เซ็นต์ และในปี 2561 ทิสโก้ตั้งเป้าหมายยกระดับสู่คุณวุฒิวิชาชีพนักวางแผนการเงิน (Certified Financial Planning: CFP) และที่ปรึกษาการเงิน (Associate Financial Planner Thailand: AFPT) ให้ครบทุกสาขาทั่วประเทศภายในสิ้นปี 2561 รวมถึงการต่อยอดด้าน Digital Banking ผ่าน Mobile Application ที่จะขยายไปสู่บริการกองทุนรวมและประกันจากปัจจุบันสามารถทำธุรกรรมเงินฝากเฉพาะลูกค้ารายย่อยเท่านั้น คาดการณ์ว่าในครึ่งหลังของปี 2561 จะพัฒนาแล้วเสร็จ ซึ่งจะเอื้อต่อการขยายธุรกิจและขยายสู่ลูกค้ารายย่อยมากขึ้น

ทิสโก้ให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลและช่องทางการสื่อสารการตลาด โดยจัดให้มีช่องทางในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว



ซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามได้โดยตรงผ่านเจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่ประจำสาขา ศูนย์บริการ ข้อมูลลูกค้า สื่อสังคม และเว็บไซต์ธนาคาร และเว็บไซต์ธุรกิจในกลุ่มทิสโก้ โดยในปี 2560 ไม่พบการร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาด

การคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์

การบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้านั้นถือเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อความไว้วางใจและความมั่นใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร ซึ่งทิสโก้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่งไม่เพียงข้อมูลของลูกค้าในปัจจุบัน แต่ยังรวมไปถึงกลุ่มเป้าหมายที่มีโอกาสเป็นลูกค้าของทิสโก้ พนักงานของทิสโก้จัดเก็บและใช้ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเท่าที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจ และเท่าที่ลูกค้าได้ให้ความยินยอมเอาไว้เท่านั้น ทิสโก้กำหนดให้มีการจัดการอย่างรัดกุมเพื่อป้องกันข้อมูลของลูกค้าจากการถูกปลอมแปลง ป้องกันไม่ให้มีข้อมูลผิดพลาดต่างๆ เกิดขึ้น และป้องกันข้อมูลลูกค้าจากการโจรกรรม พนักงานที่เข้าถึงข้อมูลของลูกค้าจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดและต้องผ่านการตรวจสอบอย่างถี่ถ้วน นอกจากนี้ ทิสโก้ได้ใช้มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลลูกค้าโดยควบคุมการเข้าถึงข้อมูลภายในระบบของทิสโก้ มีการถ่ายโอนข้อมูลผ่านช่องทางที่รัดกุม มีแนวทางการตรวจสอบในทุกขั้นตอนการทำงาน และทำลายข้อมูลที่ไม่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานแล้ว เพื่อป้องกันมิให้ข้อมูลสูญหายออกไป มิให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูล และนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ได้

เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามามีบทบาท และถูกใช้เป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร ช่วยสนับสนุนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและช่วยผลักดันให้องค์กรสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ มา

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น แต่ปัจจุบันอาชญากรรมทางไซเบอร์ก็มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน โดยผู้ไม่ประสงค์ดีจะพยายามหาจุดอ่อนหรือช่องโหว่ของระบบสารสนเทศ เพื่อสร้างความเสียหายให้กับข้อมูลหรือการให้บริการ ดังนั้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อป้องกันและรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจสร้างความเสียหายทั้งด้านความรักษาความลับ ความครบถ้วนสมบูรณ์หรือความพร้อมใช้งานของข้อมูลและระบบสารสนเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานขององค์กร และการใช้บริการของลูกค้าได้

ทิสโก้จึงให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเป็นอย่างยิ่ง โดยทิสโก้กำหนดให้มีมาตรการป้องกันและรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ทิสโก้พร้อมให้บริการ มีการบริหารจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศอย่างปลอดภัย และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

ทิสโก้ได้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ขึ้นเพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบาย กำกับดูแลการดำเนินงานด้านสารสนเทศ และการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศภายในองค์กร อีกทั้งยังจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อกำกับดูแล และติดตามการบริหารจัดการความเสี่ยงในภาพรวมขององค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทิสโก้มีการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติมาตรฐาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ได้แก่ นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ นโยบายการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ แนวปฏิบัติการจัดระดับชั้นและควบคุมดูแลข้อมูล แนวปฏิบัติ

ด้านความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อการรับมือการโจมตีทางไซเบอร์ นโยบายและแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งมีการสื่อสารให้ผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงและใช้งานข้อมูลขององค์กรรับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ทิสโก้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศของข้อมูลและระบบงาน เพื่อป้องกันภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร อาทิ

- มาตรการในการรักษาความลับของข้อมูล และความครบถ้วนสมบูรณ์ของระบบสารสนเทศ
- การควบคุมสิทธิการเข้าถึงข้อมูลและระบบสารสนเทศ ให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใช้งาน โดยยึดหลักให้สิทธิขั้นต่ำสุดเท่าที่จำเป็นต้องใช้ และเท่าที่จำเป็นต้องรู้
- การพิสูจน์ตัวตนและสิทธิของผู้ใช้งาน ด้วยวิธีการที่เป็นมาตรฐานสากลก่อนเข้าถึงข้อมูลและระบบสารสนเทศ
- ระบบตรวจจับ ฝ้าระวัง และป้องกันการโจมตีผ่านเครือข่ายภายนอก
- การกำหนดความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยในการจัดหา หรือพัฒนาระบบสารสนเทศใหม่ตั้งแต่ระยะเริ่มต้นของโครงการ รวมไปถึงการให้ความรู้เรื่องความมั่นคงปลอดภัยในการพัฒนาระบบงานกับผู้พัฒนาด้วย
- การประเมินช่องโหว่ และทดสอบความปลอดภัยของระบบงานสำคัญอย่างสม่ำเสมอ โดยผู้เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัย

- การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางกายภาพ เช่น ควบคุมการเข้า-ออกศูนย์คอมพิวเตอร์ และติดตั้งอุปกรณ์เพื่อตรวจจับเหตุผิดปกติภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น
- กระบวนการบริหารจัดการเหตุผิดปกติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังจัดให้มีการซ้อมแผนรับมือการโจมตีทางไซเบอร์เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจมีความพร้อมรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นจากการโจมตีทางไซเบอร์ มีการจัดอบรมพนักงานเพื่อสร้างความตระหนักรู้ภัยคุกคามทางไซเบอร์ และเน้นย้ำความมีส่วนร่วมในการรักษาป้องกันข้อมูลและระบบสารสนเทศ รวมถึงแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย แนวทางปฏิบัติ ขั้นตอนปฏิบัติ และภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอย่างสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การจัดอบรมโดยวิทยากร ระบบ E-Learning อีเมลล์ และโปสเตอร์ เป็นต้น

ทิสโก้ให้ความสำคัญกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่พุ่งเป้าหมายไปที่ผู้ใช้งาน จึงมีการสื่อสารแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีความตระหนักรู้ต่ออันตรายจากภัยคุกคาม และสามารถใช้บริการเทคโนโลยีทางการเงินได้อย่างปลอดภัย ผ่านช่องทาง การติดต่อลูกค้าต่างๆ เช่น เว็บไซต์ไซต์ของธนาคาร หรือสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น



ด้วยเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดด และพฤติกรรมของผู้บริโภคยุคดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทิสโก้จึงมีการทบทวนความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศอยู่เสมอ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ โดยแบ่งหน่วยงานในการบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น 3 หน่วยงาน เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมถึงความเสี่ยงด้านไซเบอร์เป็นไปอย่างมีระบบ และมีความต่อเนื่อง กล่าวคือ:

ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้จัดทำพัฒนา ดูแลระบบสารสนเทศ เครือข่าย และข้อมูลขององค์กรให้มีความมั่นคงปลอดภัย รวมทั้งประเมินความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้ขอบเขตของทรัพย์สินสารสนเทศที่ดูแล พร้อมทั้ง จัดทำแผนจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่ประเมินไว้ด้วย

ผู้กำกับดูแลความเสี่ยง มีหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของการใช้งานข้อมูล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจะกำหนดกรอบและกระบวนการในการบริหารความเสี่ยง ติดตามและทบทวนการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้

ผู้ตรวจสอบ เป็นผู้ที่ตรวจสอบมาตรการควบคุมความมั่นคงปลอดภัยและการปฏิบัติงาน เพื่อให้คงไว้ซึ่งความเหมาะสมและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ด้านความมั่นคงปลอดภัยของบริษัท ข้อกำหนดกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถมั่นใจได้ว่า ข้อมูลของลูกค้าจะได้รับความปลอดภัย ปราศจากการนำไปใช้โดยผิดวัตถุประสงค์ มีการป้องกันการสูญหายของข้อมูล การแทรกแซงข้อมูล แก้ไข ปลอมแปลงข้อมูล รวมไปถึงป้องกันมิให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ จากการประเมินและตรวจสอบพบว่า ในปี 2560 ทิสโก้ไม่มีเรื่องร้องเรียนประเด็นที่เกี่ยวข้อง

การให้ความรู้ทางการเงินกับลูกค้า

ทิสโก้มีแนวทางการสนับสนุนการให้ความรู้ทางการเงินกับลูกค้า โดยให้ความรู้ทางการเงินที่สำคัญ ตลอดจนประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบต่างๆ ให้กับลูกค้าในทุกระดับซึ่งมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน เพื่อให้ลูกค้ารับรู้เข้าใจ สามารถวางแผนทางการเงิน และเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยในปี 2560 ทิสโก้มีการจัดอบรมให้ความรู้ทางการเงินที่สำคัญดังนี้



หัวข้อความรู้ทางการเงิน	จำนวน ครั้ง	รายละเอียด	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน ผู้เข้าร่วม ทั้งปี (คน)
บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด : หน่วยงานกลุ่มบริการลูกค้าบุคคล				
งานเลี้ยงสัมมนาขอบคุณลูกค้าประจำปี 2560	3	ติดตามข้อมูลเศรษฐกิจ ภาพรวมตลาดหุ้น และการลงทุนในปัจจุบัน	ลูกค้ารายย่อย	240
TISCO Monthly Guru Updates 2017	10			1,000
TISCO Wealth Investment Forum #12 ⁽¹⁾	1			100
TISCO Guru Updates @ Central Bangna	1			50
TISCO-SET ซีรีส์ของรายสัปดาห์ระดับภูมิภาคปี 3	5			1,080
จัดพอร์ตครบเครื่องเรื่องการลงทุน โดย TISCO Guru	1			50
SET in the City 2017#1 (เจาะลึกกลยุทธ์ การเทรด SET50 Futures) ⁽¹⁾	1			300
SET in the City 2017#1 (เทคนิคและกลยุทธ์ พิชิตหุ้น) ⁽¹⁾	1			300
TISCO VIP Exclusive Dinner Talk 2017	1			250
งานก้าวสู่ปีที่ 13 Money Channel “เสวนา ทางออกนักลงทุนไทย เทรดอย่างไร หุ้นไทย 1,600 ???” ⁽¹⁾	1			200
สัมมนาพิเศษ ในหัวข้อ "การลงทุนในหุ้น สำหรับมนุษย์เงินเดือน"	1			50
Settrade Digital Investment Day 2017 "หาหุ้นโดนใจ ด้วยฟังก์ชันจากโบรกเกอร์บน Streaming" ⁽¹⁾	1			100
สัมมนาพิเศษ ในหัวข้อ "รู้ทันเศรษฐกิจโลก ลงทุนอย่างไรให้ได้ผลตอบแทนมั่นคง"	1			50
TFEX Trader Day ครั้งที่ 2 ⁽¹⁾	1	ให้ความรู้การลงทุนทางด้านตลาดสัญญา ซื้อขายล่วงหน้า (TFEX)		100
เทรนให้เป็นโปรด้วย SET 50 INDEX FUTURES ⁽¹⁾	1			100

หมายเหตุ ⁽¹⁾ เป็นโครงการความร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

หัวข้อความรู้ทางการเงิน	จำนวน ครั้ง	รายละเอียด	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน ผู้เข้าร่วม ทั้งปี (คน)
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด : ธุรกิจกองทุนรวม				
สัมมนา Manager Talk	4	ติดตามข้อมูลเศรษฐกิจปัจจุบัน ภาพรวมตลาดหุ้นและสินทรัพย์ เพื่อการลงทุนทั่วโลก แนะนำกองทุนที่น่าสนใจ และให้คำแนะนำในกองทุนที่ลูกค้าถืออยู่ เชิญวิทยากรพิเศษจาก ESU มาร่วมให้ความรู้และภาพรวมเศรษฐกิจทั่วโลก	ลูกค้าธนบดี กลุ่มลูกค้าที่สนใจลงทุน	300
สัมมนา Special Event : เปิดตัวกองทุนใหม่	2	เชิญวิทยากรจากกองทุนหลักในต่างประเทศมาร่วมให้มุมมองด้านการลงทุนในภูมิภาค/Sector ที่น่าสนใจ และมีผู้จัดการกองทุนมาร่วมให้กลยุทธ์ในการลงทุน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการลงทุนมากยิ่งขึ้น		200
สัมมนา Manager Talk	7	ติดตามข้อมูลเศรษฐกิจปัจจุบัน ภาพรวมตลาดหุ้นและสินทรัพย์ เพื่อการลงทุนทั่วโลก แนะนำกองทุนที่น่าสนใจ และให้คำแนะนำในกองทุนที่ลูกค้าถืออยู่	ลูกค้าที่ใช้บริการสาขา ธนาคารทิสโก้ในกรุงเทพมหานคร	200
สัมมนา Manager Talk on Tour	1		ลูกค้าในจังหวัดที่ลูกค้ามีศักยภาพ	100
สัมมนา Invest Now ⁽²⁾	4	ร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ให้ความรู้ด้านการลงทุนในกองทุนรวม เพื่อขยายฐานลูกค้าในต่างจังหวัด	กลุ่มลูกค้าใหม่ในต่างจังหวัด หัวเมืองรอง	1,200
สัมมนา Special Event : แนะนำการวางแผนการลงทุน	4	แนะนำการวางแผนการลงทุนเพื่อการออมและการประหยัดภาษีให้กับพนักงานบริษัท	พนักงานบริษัทที่สนใจลงทุนในกองทุนรวมทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด	130

หมายเหตุ ⁽²⁾ เป็นโครงการซึ่งจัดขึ้นโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยร่วมกับบริษัทหลักทรัพย์ 37 แห่ง ที่เข้าร่วมโครงการ (ข้อมูลเพิ่มเติม www.set.or.th)

หัวข้อความรู้ทางการเงิน	จำนวน ครั้ง	รายละเอียด	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน ผู้เข้าร่วม ทั้งปี (คน)
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด : ธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ				
สัมมนา “วางแผนการเงินให้สดใสตามสไตล์คนรุ่นใหม่”	1	การแบ่งปันประสบการณ์ “ชีวิตจริงไม่อิงนิยาย” โดยคุณปราณี มั่นคง เลขานุการ กองทุน GPO และให้ความรู้ “DIY Retirement Plan” โดยคุณศักดา สรรพปัญญาวงศ์ ผู้ก่อตั้ง A-Academy เว็บไซต์ที่เผยแพร่ความรู้การเงินภาคปฏิบัติ ผ่านบทเรียนฟรีบน YouTube เพื่อเปลี่ยนทัศนคติการออมและการวางแผนเพื่อการเกษียณแต่เนิ่นๆ โดยไม่ต้องรอเมื่อใกล้เกษียณ และยังใช้ชีวิตให้สนุกได้ในทุกๆ วัน	คนรุ่นใหม่ ช่วงอายุ ≤ 35	136
สัมมนา “การลงทุนเพิ่มค่าเงินออม”	1	ให้ความรู้เรื่อง “การลงทุนเพิ่มค่าเงินออม” โดยคุณสวภาพ ยนต์ศรี Wealth Manager บลจ.ทิสโก้ และ “ทำไมต้องหุ้น” โดยคุณตราวุทธิ์ เหลืองสมบูรณ์ ผู้ก่อตั้ง Jitta แพลตฟอร์มวิเคราะห์การลงทุนแบบเน้นคุณค่า เพื่อแบ่งเงินออมไปลงทุนให้เงินออมงอกเงย โดยเฉพาะการลงทุนในหุ้น เพื่อเพิ่มโอกาสรับผลตอบแทนมากขึ้น ขณะเงินเฟ้อ และบรรลุเป้าหมายการใช้ชีวิตและการเกษียณตามที่วางแผนไว้		98
สัมมนา “วางแผนภาษีให้คุ้มค่า”	1	ให้ความรู้เรื่อง “วางแผนภาษีให้คุ้มค่า” โดย ดร. ยุทธนา ศรีสวัสดิ์ (CEO และผู้ร่วมก่อตั้ง iTAX แอปลดหย่อนภาษี) เพื่อให้ผู้ที่เริ่มทำงานใหม่ เข้าใจประเภทเงินได้ที่ต้องเสียภาษี และประเภทของสิทธิลดหย่อนภาษี		134

หัวข้อความรู้ทางการเงิน	จำนวน ครั้ง	รายละเอียด	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน ผู้เข้าร่วม ทั้งปี (คน)
เปิดตัวโครงการ “TISCO Smart Retirement”	1	เปิดตัวโครงการ “TISCO Smart Retirement” มีการประกวดหนังสือสั้น “แก้ ก่อน แก่” และแบ่งปันเรื่องราว “คนรุ่นใหม่ต้องรอดเมื่อไหร่ ถึงเริ่มใส่ใจวางแผนเกษียณ” โดย โอม Cocktail และให้ผู้เข้าร่วมงานร่วมกิจกรรมตามบุธ ต่างๆ (Smart Saving, Smart Spending, Smart Living, Smart Insured) เพื่อเปิดตัวโครงการและเครื่องมือที่ช่วยวางแผนเพื่อการเกษียณ ให้แนวคิดและสร้างแรงบันดาลใจให้คนรุ่นใหม่ใส่ใจการวางแผนการเกษียณอายุ	คนรุ่นใหม่ ช่วงอายุ ≤ 35	90
สัมมนา “ชีวิตที่ดี แฮปปี้ 55+”	1	ให้ความรู้เรื่อง “เกษียณแล้วได้อะไรจากประกันสังคม” โดยอาจารย์ปรานี สุขศรี “สิทธิประโยชน์กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ” โดยคุณชาญวิทย์ โจน์วัฒนกุล “ลงทุนผ่านกองทุนรวม” โดยคุณสาห์รัช ชัญสุวรรณ “ประกันชีวิตและสุขภาพ” โดยคุณกฤษณา ประถมศรีเมฆ และ “เคล็ดลับชะลอวัย ใครๆ ก็ทำอายุไม่ถูก” โดย พญ. สร้อยเพชร วีระไวทยะ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ที่ใกล้เกษียณ ให้รับทราบสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากประกันสังคม ทางเลือกการลงทุนของเงินที่ได้รับเมื่อเกษียณ และการดูแลสุขภาพ	ผู้ที่จะเกษียณ อายุภายใน 2 ปี	99

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

ทิสโก้ได้พัฒนาการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และให้ความสำคัญในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทิสโก้ โดยส่วนงานศูนย์บริการลูกค้ามีการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงาน มาตรฐานและกฎระเบียบ โดยวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจัดเก็บสถิติตามเรื่องที่ลูกค้าติดต่อเข้ามาเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าแล้วนำไปออกแบบระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR) และช่องทางเพิ่มเติมให้ลูกค้าสามารถติดต่อศูนย์บริการลูกค้า อาทิ ทางเว็บไซต์ อีเมลล์ Facebook Application (MyCar MyTISCO สำหรับลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์) และกำหนดให้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายและกลยุทธ์ระดับองค์กรโดยจัดประชุมหัวหน้าสายธุรกิจต่างๆ เป็นประจำทุกเดือน อีกทั้งในส่วนงานศูนย์บริการลูกค้า มีการจัดประชุมทุกส่วนงานเพื่อชี้แจงผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ รายงานข้อผิดพลาดต่างๆ และปรับกลยุทธ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่รับสายให้บริการทุกเดือน และมีการประเมินความรู้ความสามารถของบุคลากรแยกตามทักษะการให้บริการโดยมีการจัดสอบวัดผลประจำปี

ทิสโก้กำลังอยู่ระหว่างศึกษาเทคโนโลยี Voice Biometrics หรือระบบการยืนยันตัวตนด้วยเสียงพูด ซึ่งเป็นนวัตกรรมด้านความปลอดภัยที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยธนาคารทิสโก้ได้เริ่มดำเนินการวิจัยระบบเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแล้วตั้งแต่ไตรมาส 4 ของปี 2560 ซึ่งระบบนี้จะช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการให้บริการกับลูกค้า ป้องกันการสูญเสียวินิจฉัยของลูกค้า และช่วยตรวจจับการฉ้อโกง ป้องกันการแอบอ้าง สามารถเปรียบเทียบตัวอย่างเสียงใหม่กับเสียงพูดของลูกค้าในฐานข้อมูล และเสียงพูดในบัญชีผู้ต้องสงสัย (Blacklist) ได้อย่างรวดเร็วโดยใช้เวลาเพียงไม่กี่วินาที ระบบฐานข้อมูลสามารถเก็บข้อมูลได้จำนวนมาก สามารถปรับ (Update) ข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง และจำลองแบบไปยังเซิร์ฟเวอร์ที่มีความปลอดภัยหลายเครื่องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการ



สูญหายหรือเสียหายของข้อมูล ยกเว้นความเชื่อถือในด้านความปลอดภัยของฐานข้อมูลลูกค้า

นอกจากนี้ ยังได้วางแผนดำเนินโครงการ ChatBots หรือผู้ช่วยอัจฉริยะที่สามารถ แปลข้อมูลเสียงและให้บริการตอบกลับข้อความแบบอัตโนมัติ (Interactive Text Response (ITR) : Text Channel Automated Self-Service) ซึ่งมีคุณสมบัติที่ช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น สามารถทำให้ลูกค้าเปลี่ยนเวลานัดหมายได้โดยไม่ต้องติดต่อตัวแทนศูนย์บริการ ชำระค่าใช้จ่ายได้ทันทีเมื่อมีการแจ้งเตือนโดยไม่ต้องใช้งานผ่านทางเว็บไซต์ เป็นต้น จึงเป็นเครื่องมือและช่องทางเสริมเพิ่มประสิทธิภาพให้กับสื่อสังคมออนไลน์และ Application ที่มีรูปแบบการส่งข้อความสนทนาเพื่อให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยทิสโก้ได้วิจัยและศึกษาระบบเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับข้อมูลต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยในช่วงแรกจะนำเสนอช่องทางบริการผ่าน Chatbots กับผลิตภัณฑ์บางรายการ โครงการได้เริ่มต้นในช่วงต้นไตรมาส 1 ของปี 2561 เมื่อพัฒนาระบบแล้วเสร็จในครึ่งไตรมาสที่ 2 ของปี 2561 จะเริ่มทดลองใช้งานเพื่อรับฟังมุมมองและความคิดเห็นต่างๆ จากลูกค้า เพื่อนำไปพัฒนาให้ลำดับถัดไป



Voice Biometrics

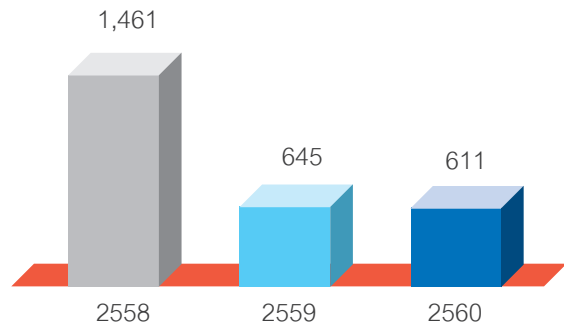


ChatBots

จากสถิติการจัดการข้อร้องเรียนในปี 2560 พบว่า มีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด 611 กรณี ซึ่งมีจำนวนของการร้องเรียนลดลงหากเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา เนื่องจากมีการนำข้อร้องเรียนที่ได้รับมาในช่วงปีก่อนมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้ข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือเพียงพอ หากตรวจสอบพบว่ามีความผิดพลาดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่นอกเหนือจากการให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นรายกรณีแล้ว ยังมีการนำผลที่ได้จากการร้องเรียนมาวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาว่าเกิดจากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดเป็นการเฉพาะหรือไม่ หากพบว่าเกิดจากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดเป็นการเฉพาะหนึ่งเป็นการเฉพาะจะมีการจัดหลักสูตรอบรมเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าว เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเหมาะสมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นอกจากนี้จากผลการวิเคราะห์ที่พบความถี่ของข้อร้องเรียนในลักษณะเดียวกันหรือคล้ายกันในปริมาณที่สมควร อาจนำมาซึ่งการปรับปรุงมาตรการการควบคุม เช่น มาตรการการควบคุมการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการภายนอกโดยการสุ่มตรวจหรือกำกับดูแลการให้บริการอย่างใกล้ชิด ในกรณีของข้อร้องเรียนที่เกิดจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน จะมีการพิจารณาความเหมาะสมของการแก้ไขเป็นรายกรณี ซึ่งอาจนำมาซึ่งการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เหมาะสมและรัดกุมมากยิ่งขึ้น

ข้อร้องเรียนที่ได้จากการโทรศัพท์ติดต่อหรือแจ้งเข้ามา ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจัดได้ 4 ประเภท ดังนี้

สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียน



- 1) **ข้อร้องเรียน** ที่ลูกค้าร้องเรียนไม่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยขอให้ติดต่อกลับเพื่อชี้แจง
- 2) **แนะนำบริการ** ซึ่งลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อหรือขอข้อมูล/รับบริการ และได้มีการแนะนำให้ปรับปรุงวิธีการให้บริการ
- 3) **แจ้งให้ดำเนินการ** โดยลูกค้าแจ้งขอเอกสารตรวจสอบข้อมูลหรือดำเนินการใดๆ และ/หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล
- 4) **คำติชม (Feedback)** ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แต่ไม่ได้ต้องการให้ติดต่อกลับ

โดยทิสโก้ได้กำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ซึ่งมีมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงินสำหรับลูกค้าในด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียนต่างๆ เอาไว้ดังนี้






บริการทางการเงิน	ระยะเวลาดำเนินการ
ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน	
1) การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางทางการร้องเรียนต่างๆ	
<ul style="list-style-type: none"> การร้องเรียนผ่านศูนย์บริการลูกค้า โทรศัพท์ 02 633 6000 หรือโทรสาร 02 633 6800 	ทันที
<ul style="list-style-type: none"> การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ หรือสาขาธนาคาร 	ทันที
<ul style="list-style-type: none"> การร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์ : www.tisco.co.th หรือ www.tiscosec.com 	1 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง อีเมลล์ : webmaster@tisco.co.th 	1 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"> การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรและจัดส่งทางไปรษณีย์ 	7 วันทำการ
2) การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางทางการร้องเรียน	
<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ ในกรณีที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ 	15 วันทำการ

จากการดำเนินงานเพื่อจัดการแก้ไขปัญหาที่ได้รับจากลูกค้าทั้งหมด ทิสโก้ได้ดำเนินการกับข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาตาม SLA จำนวน 590 กรณี และมีข้อร้องเรียนที่ดำเนินการเลยระยะเวลาตาม SLA จำนวน 21 กรณี อย่างไรก็ตาม จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดได้ถูกดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วภายในปี 2560

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังจัดให้ลูกค้ามีการประเมินการให้บริการของพนักงานเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ “5” พึงพอใจมากที่สุด และ “1” พึงพอใจน้อยสุด โดยสายที่ลูกค้าให้คะแนนการให้บริการ “1” จะมีทีมประเมินคุณภาพ (Quality Assurance) เข้าไปตรวจสอบสายดังกล่าว เพื่อพิจารณาข้อผิดพลาดต่างๆ และ Feedback แก่พนักงาน เพื่อปรับปรุงการให้บริการในครั้งต่อไป โดยในปี 2560 ระบบที่ลูกค้าประเมินความพึงพอใจมีการปรับปรุงในไตรมาส 4 จึงเก็บข้อมูลได้เดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนกันยายน 2560 พบว่าลูกค้าให้คะแนนการให้บริการเฉลี่ยอยู่ที่ “4.73” คิดเป็นระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 94.59 ซึ่งสอดคล้องกับคะแนนการให้บริการเชิงคุณภาพของพนักงานรับสายของศูนย์บริการลูกค้าซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่

ร้อยละ 92.1 และจากการตรวจสอบสายสนทนาที่ลูกค้าให้คะแนนความพึงพอใจ “1” พึงพอใจน้อยสุด ยังพบว่ามีส่วนที่ลูกค้าอาจคิดให้ระดับคะแนนผิด โดยเข้าใจว่า “1” พึงพอใจสูงสุด เนื่องจากไม่พบข้อผิดพลาดหรือข้อควรปรับปรุงในสายสนทนา

ทั้งนี้ จากความมุ่งมั่นและพัฒนาการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ทิสโก้ได้รับรางวัลศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค (Call Center ดีเด่น) “ระดับดีเด่น” ในโครงการพัฒนาศักยภาพ ศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (MASCI) เป็นปีที่ 3 (ในปี 2557, 2558 และ 2560 สำหรับปี 2559 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ไม่มีการจัดโครงการคัดเลือกศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค เป็นการยืนยันถึงความมุ่งมั่นในการให้บริการและใส่ใจในการรักษามาตรฐานการบริการของศูนย์บริการลูกค้า อย่างไรก็ตาม ทิสโก้จะมุ่งมั่นพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

ช่องทางในการรับฟังข้อเสนอนะและข้อร้องเรียน	
	ช่องทางที่ 1 แจ้งด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาของธนาคาร โดยแจ้งผ่านพนักงานหรือกรอกแบบฟอร์มแล้วส่งให้พนักงาน
	ช่องทางที่ 2 แจ้งโดยจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและส่งไปรษณีย์มาที่หน่วยงานกำกับ บมจ.ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป 48/49 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ชั้น 21 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
	ช่องทางที่ 3 แจ้งผ่านศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์หรือโทรสารที่ โทรศัพท์ 0 2633 6000 กด 5 กด 6 โทรสาร 0 2633 6800
	ช่องทางที่ 4 แจ้งผ่านทางเว็บไซต์ ธนาคารทิสโก้ www.tisco.co.th/ComplaintAction.do?language=th บล.ทิสโก้ www.tiscosec.com/th/contact/postfeedback.jsp
	ช่องทางที่ 5 แจ้งผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทาง อีเมล : webmaster@tisco.co.th

การส่งเสริมการสร้างตลาดทุนที่ยั่งยืน

หากพิจารณาพฤติกรรมการลงทุนในหลักทรัพย์ของนักลงทุนในปัจจุบัน พบว่ามีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งโดยปกติแล้วการที่นักลงทุนจะเลือกลงทุนในหลักทรัพย์แต่ละตัวมักจะให้ความสำคัญต่อลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ รวมไปถึงแนวโน้มของผลประกอบการในอนาคต ซึ่งวิเคราะห์โดยใช้ตัวเลขทางการเงินจากงบการเงินเป็นหลัก หากวิเคราะห์แล้วน่าสนใจ จึงตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์นั้นๆ แต่ในปัจจุบันการเลือกลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัทซึ่งนอกจากการมีผลประกอบการที่ดีแล้ว นักลงทุนยังพิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนของบริษัทที่จะตัดสินใจลงทุนอีกด้วย เช่น จริยธรรมและจรรยาบรรณของกรรมการของผู้บริหาร ระบบควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติต่อแรงงานและลูกค้าอย่างเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความปลอดภัยในผลิตภัณฑ์ การต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน การป้องกันมลพิษ การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน อาทิ พลังงาน น้ำ การปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการจัดการกับของเสีย เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ให้นักลงทุนสามารถคาดการณ์ถึงการดำเนินการและการบริหารจัดการต่อเรื่องดังกล่าวของบริษัทนั้นๆ ทั้งในแง่ของความเสี่ยงและโอกาสเพื่อพิจารณาประกอบการตัดสินใจลงทุน

ด้วยเหตุนี้แนวคิดการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Investment: SRI) ที่ไม่เพียงแต่คำนึงถึงการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ แต่ยังครอบคลุมถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล จึงเกิดขึ้นและได้รับความนิยมโดยเฉพาะจากกลุ่มผู้ลงทุนสถาบันทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จาก นโยบายการลงทุนของผู้ลงทุนสถาบันที่นำเรื่อง ESG ประกอบการตัดสินใจในการลงทุน และการจัดทำดัชนี ESG โดยหน่วยงานต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการลงทุน หรือแม้กระทั่งตลาดหลักทรัพย์ รวมทั้งหน่วยงานกำกับหลักทรัพย์ในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยได้ออกมาตรการในการส่งเสริมให้บริษัทดำเนินการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนให้ได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีมาตรการสนับสนุนให้ผู้ลงทุนใช้ข้อมูล ESG ประกอบการตัดสินใจลงทุน เพื่อลดความเสี่ยงจากการลงทุนในบริษัทที่ขาดธรรมาภิบาล ขาดความรับผิดชอบต่อสังคม และสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีส่วนต่อความยั่งยืนและผลประกอบการในระยะยาวของกิจการ

ปัจจุบัน บลจ. ทิสโก้ ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจการลงทุน ภายใต้กรอบนโยบายการลงทุนด้าน ESG ที่กำหนดไว้ และปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลการลงทุนที่ออกโดย ก.ล.ต. โดยมีขั้นตอนรายละเอียดพอสังเขปดังต่อไปนี้



กระบวนการวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจการลงทุน ภายใต้กรอบนโยบายการลงทุนด้าน ESG



- 1) จัดกลุ่มหุ้นในกลุ่ม ESG โดยระบุความเสี่ยงและโอกาสจากปัจจัย ESG โดยจำแนกตามอุตสาหกรรมของหลักทรัพย์นั้นๆ ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม (อาทิ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และการจัดการของเสีย) ด้านสังคม (อาทิ การบริหารทรัพยากรบุคคล และความปลอดภัยของสินค้า) และด้านธรรมาภิบาล (อาทิ ธรรมาภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ) นอกจากนี้ผู้จัดการกองทุนอาจพิจารณาที่จะเลือกไม่ลงทุนในบริษัทที่ประกอบธุรกิจเฉพาะ เช่น เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ยาสูบ หรืออาวุธสงคราม ฯลฯ
- 2) ประเมินและจัดทำรายงานผลการนำปัจจัย ESG มาใช้ในกระบวนการตัดสินใจลงทุน เช่น หากบริษัทที่พิจารณา มีได้มีปัจจัยใดๆ ที่กระทบต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญที่ผู้จัดการลงทุนจะจัดกลุ่มให้บริษัทดังกล่าว อยู่ในกลุ่มหลักทรัพย์ที่สามารถลงทุนได้ (Investment Universe) ต่อไป
- 3) เข้าสู่กระบวนการคัดกรองหุ้นในเชิงลึก จากหุ้นใน Universe โดยทำการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน ความสามารถในการทำกำไร สถานะทางการเงิน มูลค่าตลาด และสภาพคล่องของหุ้นนั้นๆ รวมถึงการหาข้อมูลโดยตรงจากการเข้าไปเยี่ยมชมกิจการ และการพบปะผู้บริหาร

4) แนวทางการบริหารพอร์ตการลงทุนประเภท ESG ซึ่งจะมีกลยุทธ์เพิ่มเติม ได้แก่

- การเลือกบริษัทที่ดีที่สุดในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน (Best-in-Class Selection) โดยเลือกลงทุนในบริษัทที่มีการพัฒนาในการบริหารจัดการด้าน ESG ที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ ในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน เช่น บริษัทที่มีการบริหารต้นทุนด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น อันเนื่องมาจากการลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำ หรือปรับเปลี่ยนไปใช้พลังงานทดแทนอื่นๆ พนักงานมีผลผลิตที่ดีขึ้นในแง่ของยอดขายบริษัทต่อพนักงาน 1 คน ซึ่งเป็นสาเหตุมาจาก บริษัทให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพมากขึ้น บริษัทมีภาพรวมของธรรมาภิบาลที่ดีขึ้นโดยอ้างอิงจากการให้คะแนนระดับการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการ โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) เป็นต้น
- การปฏิบัติเชิงรุกในฐานะเจ้าของ (Active Ownership) ซึ่งนอกเหนือจากมีมติด้านการลงทุนแล้ว ผู้จัดการกองทุนยังมีหน้าที่ในการสอบถามหรือติดตามการดำเนินงานนโยบายด้าน ESG กับทางบริษัทอยู่เสมอ และใช้สิทธิในฐานะผู้ถือหุ้นกรณีการออกเสียงในวาระต่างๆ หรือแสดงข้อคิดเห็นเพื่อให้เกิดการพัฒนาของบริษัทไปในทางที่ดี เช่น การไปใช้สิทธิออกเสียงในการประชุมผู้ถือหุ้น การเข้าพบผู้บริหารเพื่อขอทราบคำชี้แจงรวมไปถึงแนวทางแก้ไขกรณีที่บริษัทประสบเหตุการณ์ที่ทำให้มีความเสี่ยงด้าน ESG เป็นต้น
- การลงทุนเฉพาะเรื่อง (Thematic Investing) โดยผู้จัดการกองทุนอาจเลือกที่จะลงทุนในกลุ่มบริษัทที่อิงต่อแนวโน้มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย ESG เช่น พลังงานทดแทน เพื่อความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การลงทุนในระบบสาธารณสุขยุคเพื่อความเป็นอยู่ของประชาชนที่ดีขึ้น โรงพยาบาลหรือบริษัทยาเพื่อสุขภาพและสวัสดิการด้านการเจ็บป่วย หรือการสร้างรายได้ให้กับชุมชนจากการดำเนินธุรกิจที่ใช้วัตถุดิบจากท้องถิ่นนั้นๆ เป็นต้น

- การลงทุนเพื่อสร้างผลกระทบ (Impact Investing) โดยผู้จัดการกองทุนอาจเลือกที่จะลงทุนทางตรงหรือทางอ้อมผ่านบริษัทที่ลงทุนในโครงการต่างๆ ที่ทำให้เกิดผลกระทบเชิงบวกในด้านสิ่งแวดล้อมหรือสังคม ต่อชุมชนใดๆ ซึ่งการลงทุนดังกล่าวอาจจะให้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินไม่มาก แต่เกิดประโยชน์มหาศาลต่อชุมชน เช่น บริษัท A ให้การสนับสนุนในด้านเครื่องมือและเงินทุนกับกลุ่มเกษตรกรในชุมชนในการทำการเพาะปลูกใบชาหรือพืชผักชนิดอื่นๆ แทนการเพาะปลูกฝิ่น ซึ่งเป็นสิ่งเสพติด เป็นต้น
- การวิเคราะห์ข้อมูล ESG แบบบูรณาการ (ESG Integration) ซึ่งผู้จัดการกองทุนทั่วโลกส่วนมากมักจะใช้แนวทางนี้ในการบริหารกองทุน โดยคำนึงถึงปัจจัย ESG ในทุกมิติของการวิเคราะห์บริษัทที่จะเข้าลงทุน กล่าวคือความเสี่ยง ESG มีผลต่อการดำเนินธุรกิจต่างๆ ด้านของบริษัท โดยถ้าหากดูจากตัวเลขผลการดำเนินงาน ในแต่ละบริษัทก็จะมีความเสี่ยงหรือความผันผวนที่ไม่เท่ากัน สะท้อนออกมาในการประเมินมูลค่า (Valuation) ที่ผู้จัดการกองทุนให้กับแต่ละบริษัทที่ไม่เท่ากันอีกด้วย



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

ความท้าทายของแนวคิดดังกล่าว ที่เลือกลงทุนแต่ “หัวกะทิ” ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล คือความเสี่ยงที่ผลตอบแทนอาจจะต่ำกว่าพอร์ตการลงทุนที่หลากหลายมากกว่า เนื่องจากข้อจำกัดการลงทุนที่เปิดกว้าง อย่างไรก็ตาม บลจ. ทิสโก้ มีความเชื่อมั่นว่าประเด็น ESG สามารถสะท้อนไปยังผลประกอบการที่ดีได้ในระยะยาว ราคาของหุ้นบริษัทก็ควรที่จะสะท้อนในทิศทางที่ดีกว่า เมื่อเทียบกับบริษัทที่ไม่ได้คำนึงถึงปัจจัยดังกล่าวเลย

โดยในปี 2561 นี้ จะเป็นปีที่ 3 ที่ทาง บลจ. ทิสโก้ ได้นำเม็ดเงินลงทุนจาก 6 บริษัทผู้ก่อตั้ง ได้แก่ กลุ่มทิสโก้, บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ ไมเนอร์ กรุ๊ป แอล.พี.เอ็น. ดีเวลลอปเม้นท์ น้ำตาลขอนแก่น และนำสินประกันภัยมาลงทุนภายใต้แนวคิด “การลงทุนสู่อนาคต” โดยจัดตั้งในรูปแบบกองทุนรวมชื่อ “กองทุนเปิด ทิสโก้ ESG เพื่อสังคม”⁽¹⁾ โดยลักษณะกองทุนนั้นมีความมุ่งหวังที่จะสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้กระบวนการวิเคราะห์ที่พิจารณาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ซึ่งนอกเหนือไปจากคุณประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อผู้ถือหน่วยลงทุนในรูปแบบของผลตอบแทนจากการลงทุนแล้ว เม็ดเงินส่วนหนึ่งที่เป็นรายได้จากการบริหารจัดการกองทุน รวมไปถึงผลตอบแทนจากการลงทุน จะถูกนำกลับไปดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ต่างๆ ตามพันธกิจของแต่ละองค์กร เป็นประโยชน์เชิงบวกต่อสังคมได้อย่างต่อเนื่องอีกด้วย

⁽¹⁾ 1. แก้วไข่ออกกองทุนจาก TISEG-S เป็น TISEG
2. แบ่งชนิดหน่วยลงทุนเป็น 2 ชนิด ได้แก่

2.1 ชนิดหน่วยลงทุน A (TISEG-A) เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ต้องการรับผลตอบแทนผ่านการเพิ่มมูลค่าของหน่วยลงทุนเป็นหลัก (Total Return)
2.2 ชนิดหน่วยลงทุน D (TISEG-D) เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ต้องการรับผลตอบแทนจากเงินปันผล

โอกาส
โอกาสได้รับผลตอบแทนจากการลงทุน
พร้อมตอบแทนสังคม...อย่างยั่งยืน

สิ่งแวดล้อม
สังคม
ธรรมาภิบาล

กองทุนเปิด ทีเอสโก้ ESG เพื่อสังคม

- เลือกลงทุนในบริษัทที่ยั่งยืน เพื่อโอกาสรับผลตอบแทนที่ดีและสม่ำเสมอ
- ความเสี่ยงกองทุนระดับ 6 (ความเสี่ยงสูง)

ชื่อได้ทุกวันทำการ
ขายคืนได้ 3 วันทำการสุดท้ายของทุกเดือน

- ผู้ลงทุนควรทำความเข้าใจลักษณะสินค้า เงื่อนไขผลตอบแทน และความเสี่ยงก่อนตัดสินใจลงทุน

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือขอรับหนังสือชี้ชวนได้ที่ 02-633-6000 กด 4 / www.tiscoasset.com

CG กองทุน
ธรรมาภิบาล
ประเทศไทย
Charter of Values
Initiative

โดยผลการดำเนินงานบริหารจัดการกองทุนเปิดทีเอสโก้ ESG เพื่อสังคม ทั้งชนิดหน่วยลงทุน A (TISESG-A) และหน่วยลงทุน D (TISESG-D) มีผลการดำเนินงานเทียบกับดัชนีอ้างอิง SET TRI หรือดัชนีผลตอบแทนรวมตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีดังนี้

ผลการดำเนินงานบริหารจัดการกองทุนเปิดทีเอสโก้ ESG เพื่อสังคม

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2560

	อัตราผลตอบแทน (%)	
	12 เดือน	ผลตอบแทนตั้งแต่จัดตั้งกองทุน
TISESG-A	n.a. ⁽¹⁾	11.69
TISESG-D	23.88	42.15
SET TRI ⁽²⁾	17.30	32.39

หมายเหตุ ⁽¹⁾ TISESG-A จัดตั้งกองไม่ครบ 1 ปี (วันที่จัดตั้งกอง 1 ก.ย. 2560) ซึ่งภายใต้กรอบระยะเวลาเดียวกัน ดัชนีให้ผลตอบแทนที่ 8.77% ซึ่งน้อยกว่าผลตอบแทนกองทุนที่ทำได้

⁽²⁾ ดัชนีอ้างอิงใช้ SET TRI หรือดัชนีผลตอบแทนรวมตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 ธ.ค. 2560

นอกจากนี้ ในวันที่ 2 สิงหาคม 2560 บลจ. ทิสโก้ ยังได้เข้าร่วมจัดตั้ง “กองทุนรวมธรรมมาภิบาลไทย” โดยสมาคมบริษัทจัดการลงทุน (AIMC) ร่วมกับ 11 บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ได้แก่ บลจ.ทิสโก้ บลจ.กรุงไทย บลจ.กรุงศรี บลจ.ทหารไทย บลจ.ทาลิส บลจ.ไทยพาณิชย์ บลจ.บัวหลวง บลจ.ยูโอบี (ประเทศไทย) บลจ.กสิกรไทย บลจ.เอ็มเอฟซี และ บลจ.บางกอกแคปปิตอล ซึ่ง 11 บลจ. ทั้งหมดนี้ มีขนาดกองทุนรวมภายใต้การบริหารกว่าร้อยละ 90 ของทั้งอุตสาหกรรมกองทุนรวม ซึ่งถือได้ว่าเป็นก้าวใหม่ก้าวใหญ่ของการลงทุนอย่างยั่งยืนในประเทศไทย

กองทุนรวมภิบาลไทยมีนโยบายการลงทุนในตราสารทุนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์ เอ็มเอไอ หรือตลาดรองอื่นๆ ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยหลักเกณฑ์การคัดเลือกหลักทรัพย์ใน Stock Universe ของกองทุนรวมฯ จะถูกกำหนดโดยคณะกรรมการกำหนดหลักทรัพย์และหลักเกณฑ์ในการลงทุน ซึ่งคัดเลือกสมาชิกมาจากผู้แทน บลจ. ละ 1 ท่าน มีทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์ต่างๆ ในการพิจารณาคัดเลือกหลักทรัพย์เข้าและออก Universe การลงทุนของกองทุนรวมฯ โดยจะเป็น Universe เดียวกันทุกบลจ. บริษัทเหล่านี้จะเป็นบริษัทจดทะเบียนที่ได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียน (CGR) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ตั้งแต่ 4 ดาวขึ้นไป (4 ดาว-ระดับดีมาก และสูงสุด 5 ดาว-ระดับดีเลิศ) และได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (CAC) ซึ่งการปรับปรุง Stock Universe มีกำหนดระยะเวลาภายใน 1 ปีนับจากวันที่ IOD ประกาศรายชื่อหลักทรัพย์ที่เข้าเกณฑ์ดังกล่าวและทุก บลจ. สามารถเลือกหุ้นที่จะลงทุนจาก Universe ร่วมได้ตามนโยบายของแต่ละ บลจ. มีความชำนาญ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีคณะกรรมการพิจารณาการบริจาคเงิน ซึ่งสมาชิกมาจากผู้แทน บลจ. ละ 1 ท่าน จะทำหน้าที่พิจารณาคัดเลือกและอนุมัติการสนับสนุนโครงการที่เสนอขอรับการสนับสนุน ซึ่งจะคำนึงถึงความยั่งยืนของโครงการต่างๆ เป็นสำคัญ รวมถึงมีหน้าที่ติดตามและประเมินผลการ



นำเงินบริจาคไปใช้ในโครงการที่สนับสนุนดังกล่าว โดยจะเชิญผู้มีประสบการณ์สูงในการทำงานด้านการส่งเสริมธรรมมาภิบาลไทยและต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันมาเป็นที่ปรึกษาให้คณะกรรมการฯ ทั้งนี้ บลจ. ต่างๆ จะนำรายได้ร้อยละ 40 ของค่าธรรมเนียมการจัดการกองทุนที่ได้รับไปบริจาคให้กับหน่วยงานที่ส่งเสริมธรรมมาภิบาลไทยและหน่วยงานที่ส่งเสริมการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

ทั้งหมดนี้ ทิสโก้มีวัตถุประสงค์มุ่งให้เกิดการสร้างผลตอบแทนที่ดีให้กับผู้ลงทุน กระตุ้นให้ บลจ. คำนึงถึงผลประโยชน์ระยะยาวที่ยั่งยืนของผู้ลงทุน ผลักดันให้เกิดแรงจูงใจให้บริษัทจดทะเบียนมีการบริหารจัดการ และดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีธรรมาภิบาล คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างค่านิยมในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ รวมถึงยกระดับตลาดทุนให้คำนึงถึงเรื่อง ESG และส่งเสริมการสร้างตลาดทุนที่ยั่งยืนในประเทศไทย อีกทั้งเป็นแหล่งทุนสนับสนุนองค์กรในการขับเคลื่อนโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่สร้างคุณค่าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อม

การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจพลังงานเพื่อสิ่งแวดล้อม

ทรัพยากรพลังงาน (Energy Resources) ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่นำมาใช้ในการบริโภคและการผลิตสินค้าต่างๆ และเป็นปัจจัยที่จำเป็นต่อการพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ ของทุกประเทศ ซึ่งในปัจจุบันอัตราความต้องการพลังงานยังคงสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลทำให้ทรัพยากรพลังงานมีแนวโน้มขาดแคลนและกำลังจะหมดไป อาทิ น้ำมัน ถ่านหิน และก๊าซธรรมชาติ ซึ่งสถานการณ์พลังงานของประเทศไทยในปี 2560 ก็มีอัตราการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน เนื่องจากทิศทางการเติบโตทางเศรษฐกิจมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นโดยผลกระทบของการใช้พลังงานในกิจกรรมต่างๆ ยังส่งผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม และเป็นสาเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลกอีกด้วย

ทิสโก้จึงให้ความสำคัญในการสนับสนุนธุรกิจพลังงานเพื่อส่งเสริมให้เกิดการผลิตและสำรองพลังงานให้เพียงพอต่อการบริโภคของประเทศ ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและลดผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมจากการใช้พลังงานที่ก่อให้เกิดมลพิษต่อระบบนิเวศทางธรรมชาติ โดยมีเป้าหมายเป็นธนาคารที่มีความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษากับผู้ประกอบการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน/พลังงานทางเลือก รวมทั้งการให้สินเชื่อโครงการ ซึ่งในการพิจารณาสนับสนุนสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการในการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน/พลังงานทางเลือก จะคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงในด้านต่างๆ ได้แก่

- ความเสี่ยงด้านการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน/พลังงานทางเลือก ด้านระยะเวลาการก่อสร้าง เงินลงทุน และเทคโนโลยีของเครื่องจักรที่ใช้ผลิตไฟฟ้า
- ความเสี่ยงด้านวัตถุดิบของโรงไฟฟ้าเชื้อเพลิงชีวมวล
- ความผันผวนของสภาวะอากาศ/ธรรมชาติ ที่ส่งผลต่อโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังน้ำ โรงไฟฟ้าพลังงานลม
- ผลกระทบต่อชุมชนที่โครงการตั้งอยู่
- การประท้วงจากชาวบ้าน/มวดชน ที่อยู่ในทำเลที่ตั้งโครงการ ที่อาจจะส่งผลต่อการดำเนินงานของโรงไฟฟ้า

โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องมีรายงานการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ ทั้งด้านเทคนิคของโครงการ

และประมาณการทางการเงิน ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบแล้วจากผู้ชำนาญการอิสระด้านธุรกิจพลังงานที่ธนาคารเห็นชอบ และสามารถทำให้ธนาคารเห็นได้ว่ามีการจัดการด้านวัตถุดิบเพียงพอในการดำเนินงานโรงไฟฟ้าเชื้อเพลิงชีวมวล รวมถึงความผันผวนของสภาวะอากาศ/ธรรมชาติ ส่งผลต่อโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังน้ำ โรงไฟฟ้าพลังงานลม อยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของโรงไฟฟ้า มีการดำเนินตามขั้นตอนของกฎหมายครบถ้วนในการขออนุญาตประกอบธุรกิจพลังงาน และติดตามใบอนุญาตประกอบธุรกิจพลังงานหลังโครงการก่อสร้างเสร็จ มีการติดตามความคืบหน้าการก่อสร้างว่าเป็นไปตามกำหนดการโครงการที่วางแผนไว้หรือไม่ และต้นทุนการก่อสร้างเป็นไปตามที่ประมาณการหรือไม่ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ประกอบการที่ได้รับสินเชื่อมีการปฏิบัติตามขั้นตอนกฎหมายในการขออนุญาตก่อสร้างโรงไฟฟ้าและการประกอบธุรกิจพลังงานอย่างถูกต้อง ได้รับการอนุญาตให้ประกอบธุรกิจพลังงานตามที่กฎหมายกำหนดไว้ สามารถดำเนินโครงการก่อสร้างเสร็จตามกำหนด และมีความสามารถชำระคืนเงินกู้โครงการตามตารางการชำระคืนเงินกู้ ทั้งนี้ในกรณีที่มีการปล่อยสินเชื่อให้ผู้ประกอบการ (ลูกหนี้) แล้วเกิดเหตุการณ์ร้องเรียนจากผู้ได้รับผลกระทบ ลูกหนี้จะต้องมีการชี้แจงรายละเอียดและ/หรือแนวทางการบริหารข้อขัดแย้ง โดยธนาคารจะให้ลูกหนี้ชะลอการเบิกใช้วงเงินชั่วคราวจนกว่าธนาคารจะเห็นชอบกับวิธีการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ทิสโก้มีการสนับสนุนสินเชื่อโครงการสำหรับบริษัทขนาดใหญ่ที่ประกอบธุรกิจพลังงานเพื่อประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ **โครงการพลังงานหมุนเวียน** ซึ่งเป็นพลังงานทดแทนที่ได้มาจากแหล่งพลังงานที่เกิดขึ้นอยู่อย่างต่อเนื่องไม่หมดไป เป็นพลังงานสะอาด



และไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าจากเชื้อเพลิงขยะและความร้อนเหลือทิ้ง โรงไฟฟ้ากังหันลม และโรงไฟฟ้าเชื้อเพลิงชีวมวล และโครงการพลังงานทางเลือก ซึ่งหมายถึงพลังงานที่สามารถนำมาทดแทนพลังงานเดิมที่ใช้เชื้อเพลิงซากดึกดำบรรพ์ โดยไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งโครงการอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น โรงงานผลิตต้นกล้าไม้ยูคาลิปตัส เป็นต้น โดยในปี 2560 สินเชื่อในโครงการพลังงานทดแทน/พลังงานทางเลือกยังดำเนินการไปได้ด้วยดี รวมทั้งโครงการอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และยังรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมถึงมีการศึกษาโอกาส

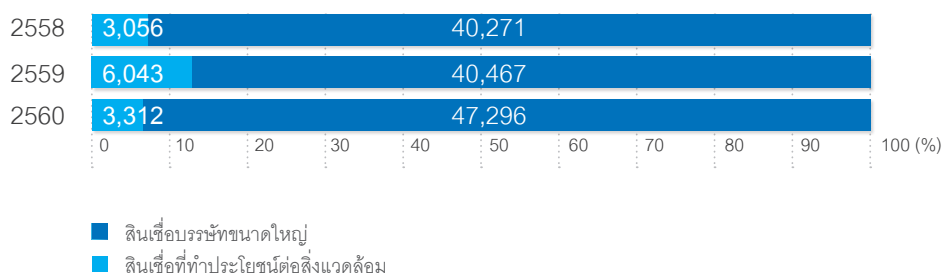
เพื่อตอบสนองความต้องการด้านบริการทางการเงินต่างๆ ในกลุ่มผู้เกี่ยวข้องของลูกค้าบริษัทขนาดใหญ่อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนนโยบายภาครัฐที่ส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนและพลังงานหมุนเวียน และสอดคล้องกับนโยบายความยั่งยืนและกรอบความยั่งยืนที่ทิสโก้กำหนดไว้ โดยในปี 2560 ทิสโก้มีมูลค่าการสนับสนุนสินเชื่อโครงการที่ทำประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสิ้น 3,312 ล้านบาท โดยให้สัดส่วนมูลค่ายอดคงค้างของลูกค้าหนี้สินเชื่อที่ทำประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อมกับสินเชื่อบริษัทขนาดใหญ่ทั้งหมดอยู่ที่ร้อยละ 7 แสดงรายละเอียดตามประเภทของโครงการต่างๆ ได้ดังนี้

ข้อมูลยอดสินเชื่อโครงการที่ทำประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม

ประเภทของโครงการ	ยอดคงค้าง (ล้านบาท)		
	2558	2559	2560
โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์	1,519	3,721	3,312
โรงไฟฟ้าจากเชื้อเพลิงขยะและความร้อนเหลือทิ้ง	0	984	0
โรงไฟฟ้ากังหันลม	1,498	1,318	0
โรงไฟฟ้าเชื้อเพลิงชีวมวล	0	0	0
โรงผลิตต้นกล้าไม้ยูคาลิปตัส	39	19	0
ยอดคงค้างทั้งหมด	3,056	6,043	3,312

สัดส่วนของสินเชื่อที่ทำประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม เทียบกับสินเชื่อบริษัทขนาดใหญ่ทั้งหมด



การเสริมสร้างเศรษฐกิจในชนบท และการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง

การพัฒนาและยกระดับให้เศรษฐกิจของชุมชนเติบโตได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้คนในชุมชนสามารถที่จะเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะชุมชนในพื้นที่ห่างไกลจากเขตเมือง รวมถึงกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อนำไปประกอบอาชีพหรือใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ทิสโก้จึงเล็งเห็นความสำคัญและได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้กับชุมชนท้องถิ่นและกระจายโอกาสเหล่านี้ไปสู่ผู้มีรายได้น้อยอย่างทั่วถึง สนับสนุนนโยบายของรัฐที่ต้องการให้วิสาหกิจชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อปรับปรุงการผลิต สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี ตลอดจนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น ซึ่งจะนำไปสู่รากฐานสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจระดับประเทศ โดยทิสโก้ได้นำเสนอบริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์แก่ลูกค้ารายย่อยที่มีรายได้น้อยและต้องการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เริ่มตั้งแต่ปี 2555 ภายใต้แบรนด์ “สมหวัง เงินสั่งได้” (ธุรกิจสมหวังฯ) ที่ให้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถทุกประเภท โดยรับตั้งแต่รถ 2-12 ล้อ ทั้งรถยนต์ รถกระบะ และรถจักรยานยนต์ รวมถึงสินเชื่อไฟแนนซ์ธุรกิจขนาดเล็กและสินเชื่อรีไฟแนนซ์ สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการเงินสด เงินกู้ฉุกเฉิน เงินด่วน และสินเชื่อหมุนเวียนธุรกิจ ซึ่งจะเน้นการให้บริการลูกค้ารายย่อยในต่างจังหวัดที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เพื่อรองรับความต้องการและข้อจำกัดที่แตกต่างกันตามแต่ละบุคคล ดำเนินการโดยบริษัท ไฮเวย์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มทิสโก้

นอกจากจะช่วยเหลือให้ผู้มีรายได้น้อยให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้นแล้ว ทิสโก้ยังเล็งเห็นอีกว่าธุรกิจสมหวังฯ ยังให้ประโยชน์แก่เศรษฐกิจและสังคมไทยในหลายด้าน ดังนี้

- นำสินเชื่อระบบกลับเข้าสู่ระบบ ลดปริมาณผู้ปล่อยเงินกู้ในระบบ ที่คิดดอกเบี้ยสูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ผู้กู้จะได้รับดอกเบี้ยและการปฏิบัติต่อลูกหนี้ที่เป็นธรรม สอดรับกับนโยบายของรัฐบาลเรื่องการแก้ไขปัญหาหนี้ระบบ
- ช่วยให้มีเงินหมุนเวียนในชีวิตประจำวันมากขึ้น และเป็นการกระตุ้นการอุปโภคบริโภคและการลงทุนในระบบเศรษฐกิจไทย

- ยกระดับองค์ความรู้ทางการเงิน และกระตุ้นวินัยทางการเงินแก่ผู้คนในชุมชนผ่านบุคลากรที่เชี่ยวชาญ และมีความรู้ ผู้ที่มาสอบถามสินเชื่อกับบริษัท จะได้รับคำแนะนำในการบริหารจัดการทางการเงิน ก่อนที่เจ้าหน้าที่จะเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมแก่ลูกหนี้แต่ละประเภท
- เพิ่มการจ้างงานและกระจายรายได้สู่ชุมชน จากการรับสมัครพนักงาน การจ้างผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา ตลอดจนการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในชุมชนท้องถิ่น

จากการดำเนินธุรกิจสมหวังฯ บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายในการเปิดสาขาเพื่อให้บริการครบ 300 สาขา ภายในปี 2562 เพื่อขยายโอกาสให้ประชาชนโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น และไม่จำเป็นต้องเดินทางไกล ได้รับอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม สามารถนำเงินไปใช้หมุนเวียนในธุรกิจและทำให้อุรกิจที่ประกอบการอยู่นั้นเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสาขาที่เปิดจะมีทั้งหมด 3 รูปแบบ คือ สาขาเต็มรูปแบบ (Full Branch) สาขาย่อย (Mini Branch) และสาขานาขนาดเล็ก (Micro Branch) เพื่อให้เหมาะสมกับพื้นที่และสะดวกต่อการเข้าถึงของคนในชุมชน โดยบริษัทฯ มีการขยายสาขาเพิ่มขึ้นจากปี 2559 อีกจำนวน 55 สาขา ทำให้ ณ สิ้นปี 2560 มีสำนักอำนวยการสินเชื่อ จำนวนทั้งหมด 193 สาขา ครอบคลุมทั่วประเทศ แบ่งตามภูมิภาคดังนี้



โดยนโยบายการบริหารจัดการในเรื่องของการปล่อยสินเชื่อ นั้น จะพิจารณาความน่าเชื่อถือของลูกค้า และวัตถุประสงค์ ในการขอสินเชื่อของลูกค้า เพื่อให้สอดคล้องไปกับการ พัฒนาชุมชนให้เกิดความยั่งยืน อาทิ การกู้ไปเพื่อประกอบ กิจการ หรือเพื่อการศึกษา ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่นำไปใช้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและองค์ความรู้ไปสู่การพัฒนา ชุมชน นอกจากนี้ยังมีนโยบายการปล่อยสินเชื่อสำหรับ ลูกค้าเก่า หรือลูกค้าเก่าที่มีการผ่อนชำระที่ดี จะได้รับวงเงิน ที่เพิ่มสูงขึ้นหรืออัตราดอกเบี้ยที่ถูกลง ตามความรับผิดชอบ ในการผ่อนชำระ ทำให้ลูกค้าเก่าดังกล่าวสามารถเข้าถึง แหล่งเงินทุนที่ถูกลงและได้รับวงเงินที่เพิ่มขึ้นได้ อีกทั้ง ยังกระตุ้นให้เกิดการสร้างวินัยในการชำระเงิน โดยบริษัทฯ ตั้งเป้าหมายในการปล่อยสินเชื่อให้ลูกค้าในประเทศไทย เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้และคงอยู่ในพอร์ต จำนวน 14,000 ล้านบาทภายในปี 2561 ซึ่งในปี 2560 บริษัทฯ มียอด สินเชื่อเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยยอดสินเชื่อคงค้างเติบโต 42% จากปีก่อนหน้า ในขณะที่ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่ เพิ่มขึ้น 46%

ทิสโก้ยังให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพชีวิตของ คนในชุมชนในการสร้างอาชีพและกระจายรายได้สู่ชุมชน ผ่านธุรกิจสหกรณ์ฯ โดยกำหนดนโยบายให้มีการจัดหา จ้าง งานหรือใช้ทรัพยากรในพื้นที่ให้มากที่สุดสูงถึงร้อยละ 95 โดยจะพยายามหลีกเลี่ยงการใช้ทรัพยากรจากส่วนกลาง เพื่อเป็นการกระจายรายได้เข้าไปสู่ชุมชนอย่างแท้จริง ซึ่ง



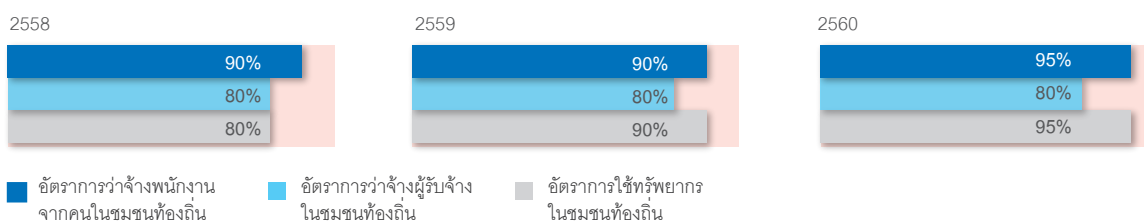
บริษัทฯ เปิดรับพนักงานจากผู้คนในชุมชนบริเวณนั้นๆ ผ่านกระบวนการคัดเลือกพนักงานที่เป็นธรรม ประเมินจาก ความสามารถและประสบการณ์ตามแนวทางการว่าจ้าง บุคลากรของกลุ่มทิสโก้ พนักงานที่บรรจุภายใต้บริษัท ไฮเวย์ จะได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ เท่าเทียมกัน ในทุกพื้นที่ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังว่าจ้างผู้รับจ้างผลิตสื่อ หรืออุปกรณ์ต่างๆ จากคนในชุมชนและบริเวณใกล้เคียง โดย คัดเลือกจากข้อกำหนดเบื้องต้น เช่น เลือกผู้รับจ้างที่สุจริตและ จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย และทำธุรกิจที่ไม่เป็นภัย ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น พร้อมทั้งใช้ทรัพยากร ของชุมชนนั้นๆ ในการทำธุรกิจอีกด้วย ทั้งนี้ ผลลัพธ์ที่ได้ ช่วยเพิ่มอัตราการจ้างงานในชุมชน และกระจายรายได้ ให้แก่ผู้คนในชุมชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปี 2560 ผลลัพธ์จาก การดำเนินธุรกิจสหกรณ์ฯ สามารถแสดงสัดส่วนการจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ชุมชน ดังนี้

สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ภายใต้แบรนด์ “สมหวัง เงินสั่งได้”

หน่วย: ล้านบาท

	2558	2559	2560	%การเติบโต
ยอดคงค้างสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์	5,401	7,215	10,236	42%
ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่	3,979	5,093	7,446	46%

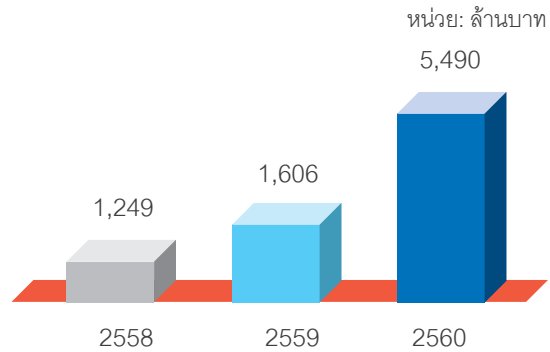
อัตราการจ้างงานและการกระจายรายได้สู่ชุมชนจากธุรกิจ “สมหวัง เงินสั่งได้”



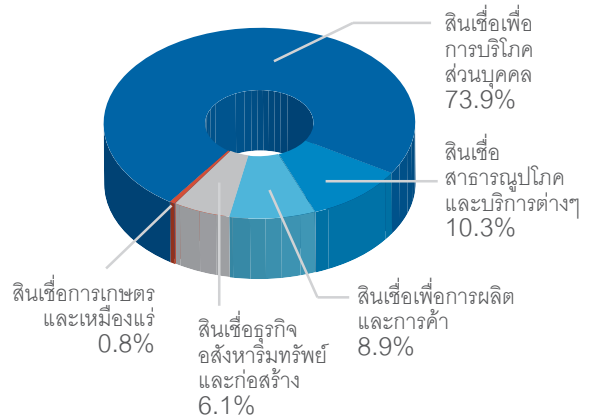
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ยังร่วมมือกับบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) นำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อทางการเงิน (ไมโครไฟแนนซ์) ที่สนับสนุนช่วยให้ผู้ประกอบการในระดับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีศักยภาพ แต่ขาดหลักประกันหรือหลักประกันไม่เพียงพอ โดย บสย. สนับสนุนช่วยเหลือผ่านกลไกการค้ำประกันสินเชื่อ ผลิตภัณฑ์นี้ถูกออกแบบมาเพื่อตอบโจทย์ความต้องการเงินทุนหมุนเวียนสำหรับใช้ในเชิงธุรกิจ ในอัตราดอกเบี้ยที่ยุติธรรม ซึ่งนอกจากจะสร้างโอกาสทางรายได้และเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจแล้ว ยังสนับสนุนการผลักดันการพัฒนาอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมให้บรรลุเป้าหมายสอดคล้องตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันในตลาดอุตสาหกรรมและในระดับประเทศอีกด้วย ซึ่ง ณ สิ้นปี 2560 ยอดสินเชื่อมีมูลค่า 5,490 ล้านบาท

การให้บริการสินเชื่อของทิสโก้ยังถูกกระจายไปยังกลุ่มลูกค้าอื่นๆ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์เป็นวงกว้าง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย ซึ่งกระจายไปยังกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ โดยในสิ้นปี 2560 มีมูลค่าการให้บริการสินเชื่อกับลูกค้าทั้งหมด คิดเป็นมูลค่ารวม 251,384 ล้านบาท แบ่งออกเป็นสินเชื่อการเกษตรและเหมืองแร่ จำนวน 1,926 ล้านบาท (ร้อยละ 0.8) สินเชื่อเพื่อการผลิตและการค้าจำนวน 22,401 ล้านบาท (ร้อยละ 8.9) สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง จำนวน 15,433 ล้านบาท (ร้อยละ 6.1) สินเชื่อสาธารณูปโภคและบริการต่างๆ จำนวน 25,851 ล้านบาท (ร้อยละ 10.3) และสินเชื่อเพื่อการบริโภคส่วนบุคคลจำนวน 185,773 ล้านบาท (ร้อยละ 73.9) หรือจำแนกการให้สินเชื่อตามขนาดของกิจการ โดยแบ่งออกเป็นสินเชื่อรายย่อยและไมโครไฟแนนซ์ จำนวน 185,676 ล้านบาท (ร้อยละ 73.9) สินเชื่อบริษัทขนาดใหญ่จำนวน 50,608 ล้านบาท (ร้อยละ 20.1) และสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวน 15,100 ล้านบาท (ร้อยละ 6.0)

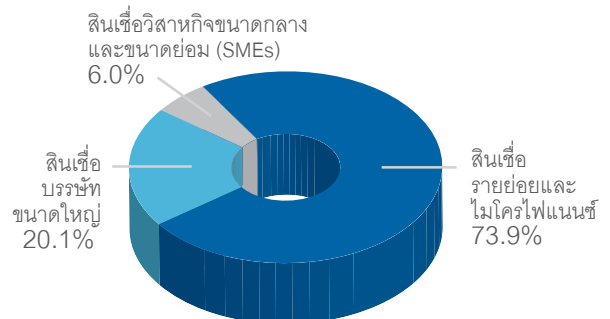
**ยอดสินเชื่อที่ได้รับการค้ำประกันจาก
บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)**



สัดส่วนสินเชื่อจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม



สัดส่วนสินเชื่อจำแนกตามขนาดกิจการ



การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์นวัตกรรมทางการเงิน

ทิสโก้มีแนวทางในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ที่มุ่งให้เกิดการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) แก่สังคมในวงกว้าง ด้วยการพัฒนาแนวความคิด ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ๆ มาปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้เกิดเป็นนวัตกรรมเพื่อสร้างคุณค่าและมูลค่าทั้งต่อองค์กรและสังคมไปพร้อมๆ กัน โดยรูปแบบของการพัฒนานั้นจะไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการใช้ศักยภาพขององค์กรเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญถึงการร่วมพัฒนานวัตกรรมกับผู้มีส่วนได้เสียจากภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล พัฒนาต่อยอดองค์ความรู้มุ่งให้เกิดประโยชน์ร่วมกันต่อทั้งองค์กรและสังคม

ทิสโก้ร่วมกับสถาบันไทยพัฒน์ ซึ่งเป็นสถาบันที่มีความเชี่ยวชาญงานด้านการส่งเสริมความยั่งยืนของกิจการและการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ และอีก 5 บริษัท ได้แก่ บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ ไมเนอร์ กรุ๊ป แอล.พี.เอ็น. ดีเวลลอปเม้นท์ น้ำตาลขอนแก่น และนำสินประกันภัย ชัยเคเคเคชั่น “โครงการลงทุนสุนทาน” ตั้งแต่วันที่ 22 กรกฎาคม 2558 และดำเนินการจัดตั้ง “กองทุนเปิด ทิสโก้ ESG เพื่อสังคม” โดยมี บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด เป็นผู้บริหารจัดการกองทุน ซึ่งจะเน้นลงทุนในบริษัทจดทะเบียนที่ดำเนินธุรกิจโดดเด่นด้าน ESG ใน Universe ที่เป็นกลุ่มหลักทรัพย์ ESG100 คัดเลือกโดยสถาบันไทยพัฒน์ เพื่อตอบสนองต่อการลงทุนที่ยั่งยืน โดยผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจากการบริหารกองทุน จะนำกลับไปดำเนินโครงการ CSR ตามพันธกิจของแต่ละองค์กร ขณะที่เงินลงทุนตั้งต้นยังคงอยู่ ทำให้สามารถส่งต่อคุณค่าให้กับสังคมได้อย่างต่อเนื่อง

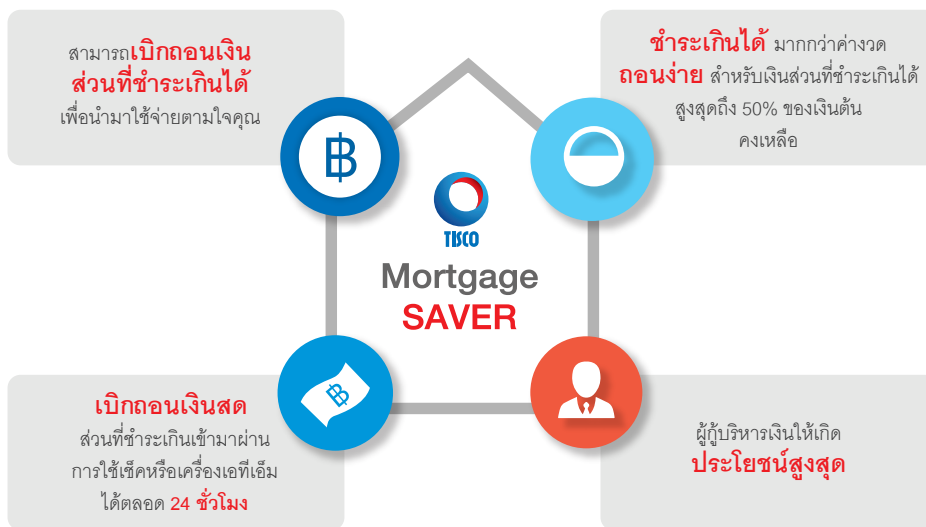
ความริเริ่มดังกล่าวถือเป็นการนำแนวคิดการลงทุนแบบ “Philanthropic Investments” หรือ รูปแบบของการลงทุนในระยะยาว เพื่อหาผลตอบแทน สำหรับนำไปใช้จ่ายในการให้ความช่วยเหลือแก่สังคมในด้านต่างๆ เช่น การศึกษา การสาธารณสุข การพัฒนาอาชีพ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ฯลฯ โดยที่ทุนหรือเงินต้นยังคงอยู่ ซึ่งแตกต่างจากการทำบุญสุนทานหรือการบริจาคที่เป็นการมอบเงินหรือทรัพย์สินนั้น ให้เป็นความช่วยเหลือแก่สังคมโดยตรงมาใช้เป็นครั้งแรกในประเทศไทย ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน



ผลลัพธ์จากโครงการฯ นี้ นอกจากจะสร้างผลตอบแทนทางการเงินที่น่าพอใจในระยะยาวพร้อมๆ กับการสร้างผลกระทบทางสังคมในเชิงบวกจากเงินลงทุนแล้ว ยังส่งผลให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์มีความตื่นตัว และให้ความสำคัญต่อเรื่อง ESG รวมถึงพัฒนากระบวนการและระดับการเปิดเผยข้อมูล ESG มากขึ้น ซึ่งเป็นผลดีต่อการส่งมอบคุณค่าและพัฒนาประเทศไปสู่ความยั่งยืนในระยะยาว

ในปี 2560 ทิสโก้ยังได้พัฒนาผลิตภัณฑ์นวัตกรรม “สินเชื่อบ้าน Mortgage Saver” ที่เป็นมิติใหม่ของสินเชื่อบ้าน ที่ให้ความสำคัญ ซึ่งผลิตภัณฑ์เดียวของไทยที่ลูกค้าสามารถถอนเงินในส่วนที่ลูกค้าชำระเกินกว่าค้างงวดปกติได้ และในช่วงระยะเวลาที่มีการชำระเกินกว่าค้างงวดปกติ จะยังประหยัดดอกเบี้ย แถมมีสภาพคล่องให้ลูกค้าเบิกถอนเงินใช้ได้ โดยมีลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นคือ

- สามารถเบิกถอนเงินส่วนที่ชำระเกินได้
- สามารถชำระเงินเกินกว่าค้างงวดและเบิกถอนเงินส่วนที่ชำระเกินออกมาใช้ได้สูงสุดถึง ร้อยละ 50 ของเงินต้นคงเหลือ
- เบิกถอนเงินสดส่วนที่ชำระเกินกว่าค้างงวดมาใช้จ่ายได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านเครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) สูงสุดถึงวันละ 100,000 บาท โดยไม่มีค่าธรรมเนียมการเบิกถอน
- สามารถนำเงินมาบริหารไว้ในบัญชีสินเชื่อ Mortgage Saver เพียงบัญชีเดียวให้เกิดประโยชน์สูงสุดและลดภาระสินเชื่อได้เร็วขึ้นด้วยอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นทุนลดดอกเบี้ย



โดยลูกค้าสินเชื่อบ้าน Mortgage Saver จะได้รับประโยชน์ ทั้งในด้าน

- 1) การลดภาระดอกเบี้ยที่ทำให้ลูกค้าสามารถเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยได้เร็วขึ้นด้วยอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก และการจ่ายเงินล่วงหน้าทำให้ออกเบี้ยลดลงและระยะเวลาที่จะลดลงเร็วกว่าเดิม
- 2) ความยืดหยุ่นในการบริหารเงิน ซึ่งลูกค้าสามารถถอนเงินที่ชำระเกินได้ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านเครื่อง ATM หรือเช็ค อีกทั้งในกรณีที่ลืมชำระเงินค้างงวด เงินที่ชำระเกินไว้จะถูกดึงมาชำระค้างงวดในวันที่ครบกำหนดชำระเพื่อช่วยรักษาเครดิตของลูกค้า และ
- 3) การลงทุน ซึ่งเงินออมที่นำไปชำระเป็นส่วนเกินค้างงวด จะให้ผลตอบแทนเรื่องดอกเบี้ยสูงกว่าการเก็บไว้ที่บัญชีออมทรัพย์หรือฝากประจำ และสำหรับเจ้าของกิจการ เงินหมุนเวียนในธุรกิจสามารถนำมาใช้ในการลดดอกเบี้ยได้โดยไม่สูญเสียสภาพคล่อง (ข้อมูลผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม www.tisco.co.th/th/personalbanking/mortgagesaver.html)

ทั้งนี้สินเชื่อบ้าน Mortgage Saver จะช่วยให้ผู้ที่ต้องการมีบ้านสามารถมีบ้านเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของครอบครัว และนำเงินฉุกเฉินที่สำรองไว้ในอนาคต มาบริหารให้เกิดประโยชน์ ในขณะที่เดียวกันก็ยังสามารถนำเงินมาใช้ได้ในยามฉุกเฉิน รวมทั้งสามารถปลดหนี้ได้เร็วขึ้น เนื่องจากเพิ่มความสามารถในการลดดอกเบี้ยจ่ายโดยการบริหารเงินต้น





**การเป็นสถาบันการเงิน
ที่รับผิดชอบ ภายใต้
หลักธรรมาภิบาล**

ความรับผิดชอบต่อนักงาน

ทิสโก้ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่ “การสร้างโอกาสให้ชีวิต” ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ และเป็นองค์กรแห่งการเติบโตอย่างมีคุณภาพ โดยได้กำหนดนโยบายทั่วไปด้านทรัพยากรบุคคลครอบคลุมทุกบริษัท เพื่อให้มีมาตรฐานในระดับเดียวกัน ซึ่งทิสโก้ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานทั้งในด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ให้มีความเชี่ยวชาญ การให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม รวมถึงให้ความสำคัญกับการดูแลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และยึดหลักปฏิบัติต่อบุคลากรของกลุ่มทิสโก้ตามค่านิยมขององค์กร เพื่อมุ่งเพาะบุคลากรให้มีทัศนคติและพฤติกรรมที่มีส่วนส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จและสร้างให้เกิดองค์กรแห่งความสุข ในขณะเดียวกันกลุ่มทิสโก้ได้กระจายอำนาจเพื่อเปิดโอกาสให้สายงานธุรกิจแต่ละสายงานได้ดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลของตนเองอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทั้งในด้านการบริหารจัดการ ความต่อเนื่องสม่ำเสมอของงาน และความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

การจ้างงาน

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

ทิสโก้ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จึงมีการพิจารณาจ้างงานผู้พิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริม

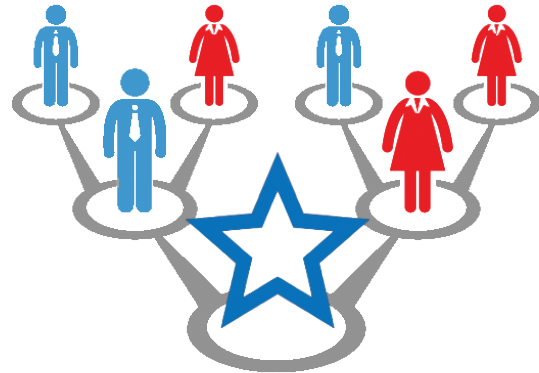


และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 มาตรา 35 แทนการจ่ายเงินเข้ากองทุนตามมาตรา 34 โดยในปี 2560 ทิสโก้ได้มีการจ้างงานผู้พิการแล้ว รวมจำนวน 43 คน โดยดำเนินการจ้างผ่านสภาขาชาดไทยทั่วประเทศ จำนวน 20 คน และผ่านโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล (รพสต.) จำนวน 23 คน ซึ่งเป็นผู้พิการทางด้านการเคลื่อนไหวและการได้ยิน โดยรับเข้าทำงานในตำแหน่ง เช่น พนักงานทะเบียน พนักงานบริการทั่วไป เป็นต้น พร้อมมอบคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยส่งเสริมศักยภาพในการทำงานผ่านสภาขาชาดไทยด้วย ทั้งนี้ทิสโก้ยังมีแผนสนับสนุนการจ้างงานผู้พิการเพิ่มเติมต่อไปในปี 2561 อีกด้วย



เกณฑ์ในการว่าจ้างพนักงาน

นอกจากนี้ทีสโก้ยังมีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายตำแหน่งจากภายในองค์กรในกรณีที่มีตำแหน่งว่าง เพื่อความเหมาะสม ความต่อเนื่องและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และมีนโยบายในการว่าจ้างระยะยาวซึ่งกรณีการพ้นสถานะการจ้างจะเกิดขึ้นเฉพาะในกรณีฝ่าฝืนหลักการของกลุ่มทีสโก้ กระทำความผิดทางธุรกิจ เกษียณอายุ ลาออกโดยสมัครใจ และพฤติกรรมที่เข้าข่ายต้องออกจากงานตามที่กำหนดในระเบียบและข้อบังคับที่กลุ่มทีสโก้จัดระเบียบไว้กับกระทรวงแรงงานเท่านั้น เมื่อใดก็ตามที่กลุ่มทีสโก้ไม่สามารถดำรงหน่วยงานหรือหน่วยธุรกิจใดไว้ได้ กลุ่มทีสโก้จะดำเนินการเท่าที่สมควรเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดภาวะว่างงานและเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยจะพยายามให้พนักงานของกลุ่มทีสโก้ได้รับความเดือดร้อนน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้



สำหรับสถิติข้อมูลอัตราการเปลี่ยนแปลงของพนักงานและจำนวนพนักงานทั้งหมดของทีสโก้แยกตามช่วงอายุ เพศ และเกณฑ์ความหลากหลายอื่นๆ มีรายละเอียดดังนี้

อัตราการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน

เกณฑ์องค์ประกอบพนักงาน		พนักงานเข้าใหม่ขององค์กร						พนักงานออกจากองค์กร					
		2558		2559		2560		2558		2559		2560	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนการเปลี่ยนแปลง		597	12.99	478	10.56	1,360	22.28	472	10.27	438	9.68	765	15.34
เพศ	ชาย	221	4.81	286	6.32	508	10.19	181	3.94	186	4.11	282	5.66
	หญิง	376	8.18	192	4.24	852	17.09	291	6.33	252	5.57	483	9.69
ช่วงอายุ	อายุ < 30 ปี	458	9.96	368	8.13	949	19.03	286	6.22	225	4.97	519	10.41
	อายุ 30 – 50 ปี	133	2.89	107	2.36	390	7.82	166	3.61	196	4.33	230	4.61
	อายุ > 50 ปี	6	0.13	3	0.07	21	0.42	20	0.43	17	0.38	16	0.32
พื้นที่ปฏิบัติงาน	สำนักงานใหญ่	425	9.25	284	6.28	1,007	20.20	356	7.74	306	6.76	627	12.58
	สาขากรุงเทพและปริมณฑล	48	1.04	52	1.15	122	2.45	43	0.94	38	0.84	51	1.02
	สาขาต่างจังหวัด	124	2.70	142	3.14	231	4.63	73	1.59	94	2.08	87	1.74

หมายเหตุ: สัดส่วนร้อยละที่แสดงในตารางเป็นสัดส่วนที่คำนวณเทียบกับจำนวนของพนักงานทั้งหมดในแต่ละปี

จำนวนพนักงานทั้งหมดจำนวนของฝ่ายบริหารและสายธุรกิจ

เกณฑ์ของประชากร	2558						2559						2560											
	ตำแหน่งงาน		สายธุรกิจ			จำนวนพนักงาน ⁽¹⁾	คณะกรรมการ	ตำแหน่งงาน		สายธุรกิจ			จำนวนพนักงาน ⁽¹⁾	คณะกรรมการ	ตำแหน่งงาน		สายธุรกิจ			จำนวนพนักงาน ⁽¹⁾				
	ผู้บริหาร	ไม่ใช่ผู้บริหาร	ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้าธุรกิจ	ลูกค้ารายใหญ่			ผู้บริหาร	ไม่ใช่ผู้บริหาร	ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้าธุรกิจ	ลูกค้ารายใหญ่			ผู้บริหาร	ไม่ใช่ผู้บริหาร	ลูกค้ารายย่อย	ลูกค้าธุรกิจ	ลูกค้ารายใหญ่					
จำนวนทั้งหมด	12	370	4,228	2,710	150	1,024	714	4,598	12	378	4,147	2,683	143	998	701	4,525	12	118	4,868	3,146	55	1,106	679	4,986
ชาย	7	176	1,556	1,106	63	209	354	1,732	7	176	1,522	1,081	56	206	355	1,698	7	65	1,774	1,253	20	226	340	1,839
หญิง	5	194	2,672	1,604	87	815	360	2,866	5	202	2,625	1,602	87	792	346	2,827	5	53	3,094	1,893	35	880	339	3,147
อายุ < 30 ปี	-	5	1,770	1,146	76	384	169	1,775	-	-	1,651	1,075	66	341	168	1,650	-	-	1,790	1,257	22	367	144	1,790
อายุ 30 - 50 ปี	2	280	2,344	1,461	71	602	490	2,624	3	289	2,358	1,497	72	607	472	2,648	2	67	2,846	1,751	28	670	464	2,913
อายุ > 50 ปี	10	85	114	103	3	38	55	199	9	89	138	111	5	50	61	227	10	51	232	138	5	69	71	283
ไทย	9	369	4,222	2,710	150	1,018	713	4,591	9	892	4,127	2,683	143	993	700	4,519	9	117	4,862	3,146	55	1,100	678	4,979
อเมริกา	-	1	4	-	-	5	-	5	-	1	3	-	-	4	-	4	-	1	3	-	-	4	-	4
อังกฤษ	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1
ญี่ปุ่น	1	-	1	-	-	-	1	1	1	-	1	-	-	-	1	1	1	1	1	-	-	-	1	1
ไต้หวัน	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
นิวซีแลนด์	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
อินเดีย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1

หมายเหตุ ⁽¹⁾ ไม่รวมจำนวนคณะกรรมการบริษัท

คำตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน

กลุ่มทิสโก้มีนโยบายในการให้คำตอบแทนที่ดี มีโครงสร้างที่เป็นธรรมและมีผลในการจูงใจให้กับพนักงาน โดยใช้โครงสร้างคำตอบแทนในรูปแบบผสมผสานเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของงาน อุปสงค์และอุปทานของตลาดแรงงาน โดยแบ่งเป็น

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

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

กลุ่มทิสโก้ได้เพิ่มทางเลือกนโยบายการลงทุนให้กับพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของทิสโก้ได้มีทางเลือกให้เหมาะสมกับตนเองมากขึ้น โดยการใช้กองทุนประเภทหลายนโยบายการลงทุน (Master Fund) ซึ่งประกอบด้วย 4 นโยบายการลงทุน ได้แก่ นโยบายตราสารหนี้ นโยบายผสม นโยบายหุ้น และนโยบายที่มีการลงทุนในต่างประเทศ โดยสมาชิกสามารถเลือกนโยบายการลงทุนที่มีสัดส่วนการลงทุนได้มากถึง 15 ทางเลือก พนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงนโยบายการลงทุนได้ปีละ 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงโครงการเงินรางวัลการปฏิบัติงานครบกำหนดเวลาที่ทิสโก้จัดขึ้น และเงินชดเชยที่ต้องจ่ายให้กับพนักงานเมื่อออกจากงานตามกฎหมายแรงงานและตามโครงการผลตอบแทนพนักงานอื่นๆ

กลุ่มทิสโก้ใช้ระบบการบริหารค่าจ้างโดยเทียบเคียงตลาด มีโครงสร้างซึ่งผนวกการแบ่งระดับขั้นและลักษณะของประเภทงาน เพื่อให้ระบบมีความเหมาะสมและสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพตลาดได้ และมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะให้รางวัลตอบแทนแก่ผลงานและความชำนาญในวิชาชีพตลอดจนศักยภาพของพนักงานทั้งในระดับผู้เชี่ยวชาญและพนักงานทั่วไป ในการกำหนดคำตอบแทนจะใช้ระดับคำตอบแทนภายนอกและข้อกำหนดด้านความเป็นธรรมภายในของกลุ่มทิสโก้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา อีกทั้งในปี 2560 ยังได้มีการพัฒนา Application ที่ชื่อว่า MY HR สำหรับอำนวยความสะดวกให้พนักงานในการตรวจสอบสวัสดิการรับค่ารักษาพยาบาลคงเหลือ รายการเบิกค่ารักษาพยาบาล รวมถึงเป็น Application ที่พนักงานสามารถติดตามประกาศ ข่าวสารต่างๆ จากทาง HR ได้อีกช่องทางหนึ่งด้วย

สำหรับการดูแลสวัสดิการพนักงาน ทิสโก้จัดให้มีสวัสดิการให้กับพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้าง และพนักงานชั่วคราว ดังนี้

สวัสดิการกลุ่มหลัก	สวัสดิการที่ได้รับตามประเภทพนักงาน		
	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	พนักงานชั่วคราว
ค่ารักษาพยาบาล	✓	-	-
การตรวจร่างกายประจำปี	✓	✓	-
ห้องพยาบาล	✓	✓	✓
กองทุนเงินทดแทน	✓	✓	✓
การประกันชีวิตและค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ	✓	(สำหรับตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่บ่อยครั้ง)	-
การช่วยเหลืองานศพ	✓	✓	-
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	-	-
การสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับวิชาเฉพาะด้าน สำหรับพนักงานที่ต้องใช้ใบอนุญาต (License) ในการปฏิบัติงาน	✓	✓	-
เงินกู้หรือจัดหาแหล่งเงินกู้สำหรับพนักงาน	✓	-	-
1) สวัสดิการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์			
2) สวัสดิการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์			
3) สวัสดิการเงินกู้ และ/หรือ จัดหาแหล่งเงินกู้เพื่อบ้านอยู่อาศัย ต่อเติมบ้าน และซ่อมแซมบ้าน			
4) สวัสดิการเงินกู้เพื่อกรณีฉุกเฉิน			
5) เงินกู้บรรเทาภาวะการครองชีพ			
ทุนช่วยเหลือการศึกษา	✓	-	-
ของที่ระลึกตามอายุงาน	✓	-	-
เครื่องแบบพนักงาน (เสื้อโปโล สูท หรือเสื้อแจ็กเก็ต)	✓	✓	✓ (อายุงาน > 1 ปี)

ทิสโก้กำหนดให้พนักงานหญิงมีครรภ์มีสิทธิลาเพื่อคลอดบุตรครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน โดยนับรวมวันหยุดที่มีระหว่างวันลาด้วยและได้รับค่าจ้างไม่เกิน 45 วัน ในกรณีที่มีการคลอดปกติ และในกรณีที่เป็นการคลอดโดยวิธีผ่าตัด ให้สิทธิค่าจ้างปกติเป็นเวลาไม่เกิน 60 วันติดต่อกัน และพนักงานหญิงมีครรภ์มีสิทธิขอให้กลุ่มทิสโก้เปลี่ยนงานในหน้าที่เดิมเป็นการชั่วคราวก่อนหรือหลังคลอดได้ โดยให้แสดงใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบันชั้น 1 ที่รับรองว่าไม่อาจทำหน้าที่เดิมต่อไปได้ ซึ่งกลุ่มทิสโก้

จะพิจารณาเปลี่ยนงานที่เหมาะสมให้กับพนักงานนั้น ซึ่งสอดคล้องกับสิทธิเด็กและหลักปฏิบัติทางธุรกิจ (Children's Rights and Business Principles) ที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยองค์การยูนิเซฟ (UNICEF) ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (The UN Global Compact) และองค์การช่วยเหลือเด็ก (Save the Children) ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของมารดาที่ตั้งครรภ์ และให้เด็กได้รับสิทธิในการเลี้ยงดูจากมารดาอย่างเหมาะสม

สถิติการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของพนักงานหลังการใช้สิทธิลาคลอด

กรณีของการลา	จำนวนพนักงาน (คน)		
	2558	2559	2560
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาคลอดได้	2,627	2,597	3,721
จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิลาคลอด	102	86	106
จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอด	101	84	106
จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน	73	84	78
อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate) ⁽¹⁾ ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะเวลาการลาคลอดสิ้นสุดลง (ร้อยละ)	99	98	100
อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) ⁽²⁾ ที่กลับมาทำงานหลังจากระยะเวลาการลาคลอดสิ้นสุดลงและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน (ร้อยละ)	83	83	93

หมายเหตุ ⁽¹⁾ อัตราการกลับมาทำงาน (Return to Work Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอด/จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิลาคลอด) x 100

⁽²⁾ การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน/จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอดในรอบรายงานก่อนหน้า) x 100

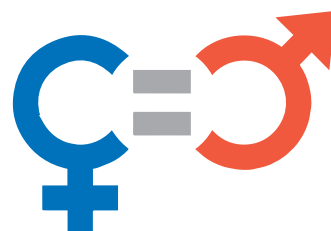
นอกจากนี้ ทิสโก้ยังจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการที่ดูแลด้านสวัสดิการต่างๆ ของพนักงานในแต่ละบริษัททั้งบริษัทแม่และบริษัทในเครือ โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการสวัสดิการจะมีคณะทำงานรวมจำนวน 10 คน ประกอบด้วยตัวแทนนายจ้าง จำนวน 5 คน ที่นายจ้างเป็นผู้คัดเลือก และตัวแทนพนักงานจำนวน 5 คน ที่พนักงานเป็นผู้คัดเลือก ทำหน้าที่พิจารณาเสนอสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ ของพนักงาน โดยจะมีการนัดประชุมคณะกรรมการสวัสดิการร่วมกันทั้งกลุ่มทิสโก้ เพื่อให้มั่นใจว่าการดูแลพนักงานของทิสโก้เป็นไปอย่างทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม ทั้งนี้มีพนักงานที่ได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 92 ของพนักงานทั้งหมด (สิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ จะครอบคลุมพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างทั้งหมด แต่ไม่ครอบคลุมถึงพนักงานชั่วคราว)

การไม่เลือกปฏิบัติ

ทิสโก้ให้โอกาสในการเติบโตของพนักงานภายในองค์กร โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงาน ความสามารถและ

คุณลักษณะที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร โดยมีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

นอกจากนั้นยังมีการคำนึงถึงความเท่าเทียมกันในการดำเนินธุรกิจ โดยมีการกำหนดแนวทางเพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติต่อลูกค้าและคู่ค้า เช่น การมิให้พนักงานที่มีอำนาจตัดสินใจดูแลลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับตน เพื่อป้องกันการเลือกประโยชน์แก่พวกพ้อง การคัดเลือกคู่ค้าธุรกิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ซึ่งทิสโก้มีนโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างอย่างชัดเจน และมีการตั้งคณะกรรมการจัดซื้อ เพื่อดูแลการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ฯลฯ จากการดำเนินงานในปี 2560 พบว่า ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการเลือกปฏิบัติ



อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

กลุ่มทีสโก้กำหนดให้มึนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแนวปฏิบัติในการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม เพื่อให้พนักงานและผู้ให้บริการภายนอกที่ปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานของกลุ่มทีสโก้ ตลอดจนผู้มาติดต่อมีความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องตามพระราชบัญญัติความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 และตามกฎหมายกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549

โดยกำหนดให้คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีหน้าที่พิจารณานโยบาย และแผนงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งความปลอดภัยนอกที่ทำงาน เพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ การประสบอันตราย การเจ็บป่วย หรือการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากการทำงาน หรือความปลอดภัยในการทำงาน รายงานและเสนอแนะมาตรการ

หรือแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน พิจารณาโครงการหรือแผนการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนสำรวจการปฏิบัติการด้านความปลอดภัยในการทำงาน และตรวจสอบสถิติการประสบอันตรายที่เกิดขึ้น อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีรวมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเมื่อปฏิบัติหน้าที่ครบหนึ่งปี โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ ซึ่งเป็นนายจ้างหรือผู้แทนนายจ้างระดับบริหาร ผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชา ผู้แทนลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพหรือผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชาเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยพนักงานสามารถมีส่วนร่วมเป็นผู้แทนในคณะกรรมการฯ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 91 ของจำนวนแรงงานทั้งหมด (พนักงานที่ได้รับสิทธิในการเลือกเป็นผู้แทนได้แก่พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง)

จำนวนคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามบริษัท

รายชื่อบริษัท	ประธานกรรมการ	ผู้แทนนายจ้าง	ผู้แทนลูกจ้าง	เลขานุการ	รวม (คน)
บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	1	43	3	1	48
ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	1	47	5	1	54
บริษัทหลักทรัพย์ ทีสโก้ จำกัด	1	7	3	1	12
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด	1	4	3	1	9
บริษัท ไฮเวย์ จำกัด	1	5	5	1	12
บริษัท ทีสโก้ อินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี จำกัด	1	9	3	1	14

หมายเหตุ ข้อมูลในตารางแสดงจำนวนองค์ประกอบของคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทที่มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป

ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานทุกคนต้องเข้าใจและร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอนการทำงานที่ปลอดภัย เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่างๆ ทั้งกับตนเองและต่อผู้อื่น ทิศทางจึงกำหนดให้พนักงานใหม่ทุกคน ต้องเข้าเรียนรู้เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุ และความปลอดภัยภายในสำนักงานในรูปแบบ E-learning ผ่านระบบ TISCO LMS และกำหนดให้หัวข้อการเรียนรู้ เป็นเงื่อนไขในการผ่านทดลองงาน รวมทั้งมีการระบุแนวทางการป้องกันอุบัติเหตุและให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HR News, Safety Together,

Health Tips, Health Alert และ Knowledge Management (KM) และโครงการที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสถานที่ทำงานด้วยเครื่องมือตามหลักกายศาสตร์ การประเมินความเสี่ยง และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

จากรายงานข้อมูลสถิติการบาดเจ็บ โรคจากการทำงาน และจำนวนผู้ที่เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานในปี 2560 พบว่า ไม่มีแรงงานฝึกงานได้รับบาดเจ็บป่วยเนื่องจากโรคในการทำงาน หรือเสียชีวิต แต่มีพนักงานที่ประสบอุบัติเหตุจากรถจักรยานยนต์เสียชีวิต จำนวน 1 คน และมีจำนวนพนักงานที่ลาหยุดเนื่องจากโรคจากการทำงาน จำนวน 64 คน แบ่งเป็นกรณีต่างๆ ได้ดังนี้

ประเภทของการบาดเจ็บ โรคจากการทำงาน จำนวนผู้ที่เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงาน		จำนวนครั้ง		จำนวนวันสูญเสีย	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
การบาดเจ็บกรณีต่างๆ					
• เกิดบาดเจ็บเล็กน้อย	สำนักงานใหญ่	-	-	-	-
	สาขากรุงเทพและปริมณฑล	-	-	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	-	-	-	-
โรคจากการทำงาน					
• ด้านการได้ยิน	สำนักงานใหญ่	6	-	-	-
	สาขากรุงเทพและปริมณฑล	9	3	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	-	-	-	-
• การบาดเจ็บของกล้ามเนื้อและกระดูก	สำนักงานใหญ่	1	-	-	-
	สาขากรุงเทพและปริมณฑล	-	-	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	-	4	-	-
• ด้านการมองเห็น	สำนักงานใหญ่	34	-	-	-
	สาขากรุงเทพและปริมณฑล	-	-	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	-	-	-	-
• ด้านสมรรถภาพปอด	สำนักงานใหญ่	7	-	-	-
	สาขากรุงเทพและปริมณฑล	-	-	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	-	-	-	-
กรณีเสียชีวิต					
• การเสียชีวิตที่เกี่ยวข้องกับงาน	สำนักงานใหญ่	1	-	-	-
	สาขากรุงเทพและปริมณฑล	-	-	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	-	-	-	-

ข้อมูล	หน่วย	จำแนกตามเพศ		จำแนกตามพื้นที่			รวมทั้งหมด
		ชาย	หญิง	สำนักงานใหญ่	สาขากรุงเทพฯ: ปริมณฑล	สาขาต่างจังหวัด	
อัตราการบาดเจ็บ	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.05	0.00	0.03	0.00	0.00	0.02
อัตราการเกิดโรคจากการทำงาน	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	2.95	0.23	1.42	2.70	0.34	1.28
อัตราวันสูญเสีย	จำนวนวันสูญเสียต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการขาดงาน	ร้อยละ	0.94	1.24	1.32	0.62	0.63	1.03
จำนวนวันลาป่วย	วัน	4,459	9,775	11,631	840	1,762	14,234
จำนวนชั่วโมงที่หยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยที่ไม่เกี่ยวข้องเนื่องกับงาน	วัน X 7.30 ชั่วโมง	32,547	71,357	84,909	6,133	12,862	103,905

หมายเหตุ - ค่าตัวเลขที่ได้จากการคำนวณอ้างอิงตามมาตรฐานองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) : ILO-OSH 2001
 - การคำนวณชั่วโมงการทำงาน เป็นข้อมูลที่มาจากระบบการบันทึกเวลางาน (Employee Self Service) ของพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้าง และพนักงานชั่วคราว ตั้งแต่เดือนมกราคม-ธันวาคม 2560 ข้อมูลเวลาการทำงาน รวมถึงข้อมูลการทำงานล่วงเวลา ข้อมูลรวมพนักงานลาออกระหว่างปี โดยจะนำเฉพาะเวลาการทำงานจริงในช่วงระยะเวลาที่ยังคงเป็นพนักงานอยู่มาคำนวณ

ทิสโก้ยังให้ความสำคัญต่อกฎอันตรายเป็นพิเศษที่เกิดขึ้นจากการทำร้ายและรุกรานโดยลูกค้ำหรือบุคคลไม่หวังดี รวมถึงสถานการณ์การปล้นธนาคาร การประท้วง และการก่อการร้ายอื่นๆ จึงกำหนดให้มีมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัยทั้งในด้านการควบคุมการเข้าถึงพื้นที่ (Space Access Control) โดยการกำหนดชั้นความปลอดภัยหรือประเภทของพื้นที่ (Space Classification) การกำหนดให้มีการลงทะเบียนผู้มาติดต่อพื้นที่ควบคุม การกำหนดสิทธิและ

ควบคุมการเข้า-ออกด้วยระบบ Access Control เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ฯลฯ และการติดตั้งอุปกรณ์ระบบสัญญาณเตือนการบุกรุกและกล้องวงจรปิด ตลอดจนมีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ BCM Team พนักงาน และผู้มาติดต่อภายในพื้นที่สำนักงานทิสโก้ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อปกป้องชีวิตของพนักงานและลดความสูญเสียต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญในการป้องกันการกระทำผิดด้านการฟอกเงิน โดยกำหนดให้มีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer and Customer Due Diligence, KYC/CDD) ของแต่ละหน่วยธุรกิจ รวมถึงการทำธุรกรรมใดๆ ของลูกค้าที่มีลักษณะซับซ้อน หรือเป็นธุรกรรมที่ไม่มีความสมเหตุสมผล หรือไม่สามารถอธิบายด้วยเหตุผลในเชิงเศรษฐศาสตร์ หรือธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย หน่วยงานธุรกิจที่รับทำธุรกรรมให้แก่ลูกค้าจะดำเนินการรายงานการทำธุรกรรมดังกล่าวให้สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ทั้งนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เพื่อมิให้กลุ่มบุคคลใดอาศัยการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้เป็นช่องทางในการกระทำความผิดทางด้านการฟอกเงินและการให้สนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ทิสโก้มุ่งเน้นไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยกำหนดให้มีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาทั้งในส่วนของความต้องการขององค์กรและการพัฒนาส่วนบุคคลของพนักงานเอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร โดยการวางแผนพัฒนาบุคลากร จะคำนึงถึงสมรรถนะ 3 ด้านคือ

- 1) ด้านสมรรถนะทั่วไป
- 2) ด้านธุรกิจและความรู้เฉพาะทาง และ
- 3) ด้านการบริหารจัดการ



ซึ่งจะคำนึงถึงสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนั้นๆ เป็นสำคัญ โดยในระดับองค์กร หน่วยงาน ทรัพยากรบุคคลจะมีหน้าที่วางแผนการพัฒนาพนักงานเพื่อสร้างสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ให้ความรู้และพัฒนาทักษะความสามารถเป็นประโยชน์ในการแข่งขันของบริษัท ส่วนในระดับสายธุรกิจ หน่วยงานทรัพยากรบุคคลจะมีหน้าที่ให้คำแนะนำในด้านเทคนิคและวิธีการพัฒนา เพื่อให้การเรียนรู้และการพัฒนาต้นทุนด้านบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นการเพิ่มค่าให้ธุรกิจโดยรวม รวมถึงเก็บบันทึกความรู้และทักษะความสามารถของหน่วยธุรกิจต่างๆ ในกลุ่มทิสโก้

นอกจากนี้ทิสโก้ยังจัดตั้ง บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทิสโก้ จำกัด ขึ้นเพื่อวางแผนการพัฒนาและจัดหลักสูตรการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้กับองค์กร โดยพัฒนาองค์กรและบุคลากรในทุกระดับชั้น เพื่อพัฒนาศักยภาพสร้างให้เกิดภาวะความเป็นผู้นำ ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นำมาซึ่งการเพิ่มผลิตภาพ และพัฒนาเชิงยุทธศาสตร์ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งนอกจากการฝึกอบรมให้ความรู้พนักงานแล้ว ทิสโก้ยังมีกระบวนการประเมินผลพนักงานในด้านต่างๆ เช่น ประเมินความรู้และสมรรถภาพ ประเมินผลงาน ความเป็นผู้นำ รวมถึงความสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร ซึ่งมีจำนวนพนักงานที่ได้รับการประเมินคิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงศักยภาพตลอดจนนำไปปรับปรุงพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของตนเอง



หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรของทีเอสที

โครงการพัฒนาพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ

- โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์
- โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการธุรกิจสาขา
- โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
- โครงการพัฒนาผู้จัดการเช่าซื้อ
- โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่การตลาดสินเชื่อรายย่อย
- โครงการพัฒนาผู้จัดการเขตผสมหวัง
- โครงการยกระดับวิชาชีพด้านการแนะนำ และวางแผนการลงทุน และคุ้มครองความเสี่ยง

โครงการพัฒนาผู้บริหาร

- โครงการสำหรับผู้บริหารระดับกลาง
- โครงการสำหรับผู้บริหารระดับต้น

การฝึกอบรมตามความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน

มีแผนพัฒนาตามแผนการเรียนรู้ (Learning Roadmap) ที่เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของแต่ละหน่วยงาน

โครงการปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

ระบบจัดการการเรียนรู้ และ e-Learning

โครงการจัดการองค์ความรู้

รวบรวมและถอดองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ ตลอดจนผู้เกษียณอายุ อย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาถ่ายทอดและเผยแพร่ให้กับพนักงาน

จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรม

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	2558	2559	2560
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	20.83	20.61	19.86
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามเพศ (ชม./คน/ปี)			
ชาย	17.69	17.22	19.13
หญิง	22.72	22.65	20.29
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (ชม./คน/ปี)			
ระดับผู้บริหาร ⁽¹⁾	18.09	27.77	30.84
ไม่ใช่ระดับผู้บริหาร ⁽²⁾	21.07	19.96	19.60
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามสายธุรกิจ (ชม./คน/ปี)			
ลูกค้ารายย่อย	21.98	14.58	15.43
ลูกค้าบริษัท	9.35	13.63	13.22
ลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน	26.09	38.47	30.68
สนับสนุนองค์กร	11.33	19.71	23.35

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

การสร้างองค์กรแห่งความสุข

ทิสโก้มีเป้าหมายในการสร้าง “องค์กรแห่งความสุข” มุ่งเน้นการสื่อสารค่านิยมองค์กร โดยให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ของพนักงาน การพัฒนาความรู้ให้กับพนักงาน การสร้างโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ และการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ทิสโก้มองว่าทรัพยากรมนุษย์คือ ทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานย่อมจะสามารถส่งผ่านความสุขนั้นไปสู่สังคมภายนอกได้ และยิ่งกว่านั้นสิ่งสำคัญที่สุดคือ การสร้างคนเก่งและคนดีให้อยู่เคียงคู่ในธุรกิจการเงินและการธนาคารของทิสโก้ โดยแนวทางการดำเนินไปสู่องค์กรแห่งความสุขของทิสโก้ประกอบไปด้วย

1) การมีความสุขจากสุขภาพอนามัยที่ดี โดยให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพของพนักงาน การบริหารจัดการสมดุลชีวิตและการทำงาน

ทิสโก้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นให้พนักงานให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพ และการบริหารจัดการสมดุลชีวิตและการทำงาน ด้วยการสนับสนุนให้พนักงานมีกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน อาทิเช่น โครงการเดินวิ่งเพื่อสุขภาพ โครงการการแข่งขันฟุตบอล ซึ่งจัดขึ้นทั่วประเทศเป็นประจำทุกปีซึ่งเป็นกิจกรรมที่พนักงานให้ความสนใจ และมีส่วนร่วมเป็นอย่างมาก โดยในปี 2560 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการส่งเสริมสุขภาพรวมกันทั้งสิ้น 2,344 คน

2) การมีความสุขกับบรรยากาศการทำงาน และความสัมพันธ์ที่ดี โดยสร้างให้เกิดสภาวะแวดล้อมที่ดีในการทำงาน คำนึงถึงความสุข ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การทำงานเป็นทีม และการเข้าถึงคุณค่าของตนเองและผู้อื่น

เนื่องจากพนักงานจะใช้เวลาในการทำงานร่วมกันประมาณ 7.5 ชั่วโมงต่อวัน จึงเปรียบเสมือนที่ทำงานเป็นบ้านหลังที่สองของพนักงาน ทิสโก้จึงได้ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดีมุ่งเน้นในการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง มีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรของความใกล้ชิด ระวังหัวหน้าที่บงกช การอยู่กันแบบครอบครัว การเห็นอกเห็นใจ ช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกัน โดยพนักงานทุกระดับสามารถเรียกผู้บริหารระดับสูง และหัวหน้างานด้วยคำว่า “พี่” สะท้อนให้เห็นบรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเอง ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่สั่งสมกันมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัท อีกทั้งสนับสนุนความร่วมมือร่วมใจ และความสัมพันธ์อันดีในทีมงานผ่านโครงการต่างๆ ที่เน้นการสร้างการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน และมีกิจกรรมให้พนักงานได้แสดงความขอบคุณซึ่งกันและกัน เพื่อเข้าใจและเข้าถึงคุณค่าของตนเองและเพื่อนร่วมงาน



กลุ่มทีสโก้มีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นประจำ ทั้งการสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก และการจัดสำรวจโดยหน่วยงานภายใน โดยในปี 2560 มีการประเมินบุคลากรโดยหน่วยงานภายใน เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาปรับปรุงให้เป็นที่องค์กรแห่งความสุข จากการสำรวจพนักงานที่ร่วมทำแบบทดสอบจำนวน 3,415 คน พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่มีคะแนนเต็ม 10 ในด้านความพึงพอใจโดยรวมมีคะแนนถึง 7.9 และความพึงพอใจด้านการทำงานเป็นทีมและบรรยากาศการทำงาน สูงถึง 8.1 คะแนน และยังพบว่าร้อยละ 87.8 ของพนักงานที่เข้ามาตอบแบบสอบถาม ตอบว่าตนเองมีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงานจนสามารถเป็นเพื่อนสนิทได้ และพนักงานร้อยละ 77.9 ได้รับการชมเชยและพนักงานร้อยละ 92 พร้อมทั้งจะแนะนำให้เพื่อนมาร่วมงานที่ทีสโก้

นอกจากนี้ ยังมีการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยบริษัท เอออน ฮิววิท (ประเทศไทย) คู่ขนานกันไปด้วย ซึ่งจะมีการเทียบเคียงกับบริษัทอื่นๆ ที่มีโครงการสำรวจในประเทศไทยด้วย โดยจัดทำทุกปี เว้นปี

ความสำเร็จของแพนแก๊บเงิน มีหัวใจสำคัญมาจากการทำงานเป็นทีม เรามีการพูดคุยและแชร์ปัญหากันเสมอ ทำให้ได้เรียนรู้ปัญหาของคนอื่นนำมาต่อยอดวิธีการแก้ปัญหาของตัวเองและทีมงานได้ เช่น เรื่องการเจรจาต่อรอง แต่ละคนจะมีเทคนิคแตกต่างกัน อีกทั้งวิธีการทำงานการจัดสรรเวลาต่างๆ... เทคนิคสำคัญคือ ให้อภัยสังเกตว่าใครทำอะไรได้ดี เค้าทำยังไง แล้วมาลองปรับใช้ต่อยอดกับตัวเอง ด้วยประสบการณ์ที่ส่งต่อกันจากรุ่นพี่สู่น้อง ทำให้ทีมงานเป็นทีมที่แข็งแกร่ง และปลุกดันให้งานประสบความสำเร็จตลอดมา

คุณดนัย กุศลประเสริฐศรี
พนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด
อายุงาน 38 ปี

มีความสุขที่ได้ทำงานที่นี่ เพราะทีสโก้เป็นองค์กรที่ดี แม้เริ่มต้นจะเสื่อกมาทำงานนี้ เพราะเรื่องโบนัส แต่เมื่ออยู่แล้วสัมผัสได้ว่า ทีสโก้ให้ความสำคัญกับเรื่องธรรมาภิบาลมาตั้งแต่ก่อตั้ง อีกทั้งมีทีมงานที่ดี มีความผูกพัน และได้รับการสอนงานจากผู้บริหารที่ดี ทำให้ออยากช่วยสานต่องาน ให้อดีขึ้นกว่าเดิมเป็นการตอบแทนให้กับองค์กร...ก็ยังเชื่อว่า ถ้าเรามีพลังบวกที่ดี มันก็จะส่งผลกับคนรอบข้างเราด้วย

คุณอารยา ธีระโกเมน
พนักงาน บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด
อายุงาน 29 ปี



3) **การมีความสุขจากการได้อยู่ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี** โดยส่งเสริมและสืบสานการมีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง ด้วยการบูรณาการค่านิยมขององค์กรเข้าสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ทิสโก้มุ่งเน้นการส่งเสริมและสืบสานการมีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง และมีความเป็นกันเอง และทำงานแบบมืออาชีพ ซึ่งส่งผลให้มีการถ่ายทอดวัฒนธรรมดังกล่าวจากพี่ถึงน้องพนักงานรุ่นใหม่ๆ เพื่อสร้างพันธสัญญาทางใจของพนักงานต่อวัฒนธรรมและคุณค่าองค์กรให้เกิดผลอย่างยั่งยืน โดยพนักงานใหม่จะได้รับการถ่ายทอดวัฒนธรรมโดยตรงจากหัวหน้างานตั้งแต่วันแรกของการทำงาน ผ่านการสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าองค์กร เป็นไปในลักษณะของการบูรณาการค่านิยมทั้ง 6 เข้าไว้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งค่านิยมทั้ง 6 ได้มีการสื่อสารกับพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งยังมีการออกแบบกิจกรรมพนักงาน ที่สอดแทรกค่านิยมองค์กร รวมทั้งการบรรจุค่านิยมเข้าไว้ในหลักสูตรฝึกอบรม นับตั้งแต่การปฐมนิเทศ และการฝึกอบรมทักษะในด้านต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความตระหนักรู้ และความเข้าใจในค่านิยมองค์กรทั้ง 6 ประการ ผ่านกิจกรรมและโครงการทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมไปถึงการให้รางวัลกับพนักงานที่ปฏิบัติได้ตรงตามค่านิยมของทิสโก้และเป็นพนักงานตัวอย่าง

ที่ทิสโก้เรามีโอกาสเสมอ ตลอดระยะเวลาการทำงานที่ทิสโก้ ใต้โอนย้ายถึง 7 สายงาน ตั้งแต่สายงานระดับทุน สำนักคณะกรรมการสินเชื่อ บริหารสินเชื่อ ตลาดสินเชื่อ สินเชื่อเคหะ โครงการบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท และมาตุภูมิและสายบรรษัทกทกิจ ในปัจจุบัน... ในมุมมองของพี่ที่ต้องโอนย้ายนั้นมันเป็นโอกาสที่ดี... ที่ทิสโก้ มีลำดับขั้นที่แคบมาก พี่บริหารมองเห็นว่าเราทำอะไร และอยากทำอะไร จึงได้รับโอกาสนั้น

คุณนิภา เมฆรา
พนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
อายุงาน 30 ปี

ที่ทิสโก้อยู่แล้วสบายใจ เป็นเพราะวัฒนธรรมของทิสโก้ เราอยู่แบบพี่ๆ น้องๆ มีหัวหน้างานที่ดีเข้าใจในงาน รับฟัง ช่วยแก้ไขปรึกษา มีอะไรก็ปรึกษาได้ การมีหัวหน้างานที่ดีไม่ได้แปลว่าขอแล้วจะได้อะไรทุกอย่าง แต่เราจะคุยกัน และยังมีน้องในทีมช่วยสนับสนุน ชยัน รู้หน้าที่ มีความสามารถ รับฟังชอบแม้บางครั้งมีความเห็นไม่ตรงกันบ้าง แต่คุยกันจนเข้าใจ ทุกคนมีเป้าหมายที่จะช่วยให้งานสำเร็จ ถือเป็นจุดแข็งของทิสโก้

คุณกรัณชรัตน์ วงษา
พนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
อายุงาน 30 ปี



ทิสโก้ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมโดยสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การประชุมกับผู้บริหาร อีเมล บ้ายประกาศ เว็บไซต์ และสื่อสังคม รวมทั้งกิจกรรมต่างๆ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและเข้าร่วมกิจกรรมกับพนักงานสม่ำเสมอ ทั้งนี้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้และทีมผู้บริหาร จะหมุนเวียนไปเยี่ยมเยียนแผนกต่างๆ รวมถึงสาขาต่างจังหวัดอย่างทั่วถึง มีการจัดงานเลี้ยงให้กับพนักงานทุกปี เพื่อตอบแทนสำหรับความทุ่มเทของพนักงานที่มีให้กับบริษัทฯ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น และความสัมพันธ์อันดีในองค์กร

นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีช่องทางสำหรับการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน โดยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน “HR Help Line” ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 5 ท่าน จากหัวหน้าหรือตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ สำนักกำกับดูแลกิจการ หน่วยงานกำกับ หน่วยงานทรัพยากรบุคคล-บริการงานทรัพยากรบุคคล และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งใช้เป็นช่องทางสำหรับให้พนักงานสามารถเข้ามาเสนอแนะร้องทุกข์หรือส่งข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ขัดต่อความ

โปร่งใสที่พบเห็น แจ้งเบาะแสกรณีพบความผิดปกติหรือการกระทำที่อาจเข้าข่ายเป็นการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการปฏิบัติด้านแรงงานที่ไม่เป็นธรรม โดยรายชื่อผู้ร้องทุกข์หรือมีการแจ้งเบาะแสจะถูกเก็บเป็นความลับเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติที่รัดกุม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานได้รับการปฏิบัติด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม ทั้งนี้ พนักงานสามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน HR Help Line ได้โดยยื่นหนังสือ หรืออีเมลมาที่ hr_helpline@tisco.co.th หรือโทรศัพท์ตามหมายเลขที่มีการแจ้งประกาศไว้บน อินทราเน็ตขององค์กร โดยในรอบปี 2560 พบว่า ไม่มีการร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากพนักงาน

จากการปฏิบัติและดูแลพนักงานอย่างต่อเนื่องตามแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้มีพนักงานที่ทรงคุณค่าและมากด้วยประสบการณ์ ซึ่งในรอบปี 2560 กลุ่มทิสโก้มีพนักงานอายุงานครบ 5-10 ปี จำนวน 457 คน 15-20 ปี จำนวน 77 คน 25-30 ปี จำนวน 63 คน 35-40 ปี จำนวน 13 คน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงานอย่างมุ่งมั่นในการสร้างให้ทิสโก้เป็นองค์กรแห่งความสุขได้เป็นอย่างดี



การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน



ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นภัยร้ายแรงที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของประเทศ รวมถึงเป็นอุปสรรคในการพัฒนาประเทศ และการก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้ ซึ่งภาครัฐตระหนักถึงภัยร้ายแรงของปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน และได้มีการออกมาตรการในการควบคุมและกำกับดูแลทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผลักดันให้เกิดการแก้ไขในเชิงบูรณาการในรูปแบบต่างๆ

กลุ่มทิสโก้ในฐานะที่เป็นบริษัทในภาคธุรกิจการเงินตระหนักเป็นอย่างดีถึงปัญหา ความร้ายแรง และผลกระทบของการทุจริตคอร์รัปชัน จึงได้ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียมาตลอดระยะเวลากว่า 49 ปี และให้การสนับสนุนในทุกรูปแบบกับภาครัฐในการส่งเสริมและผลักดันให้เกิดการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในเชิงบูรณาการสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการจัดการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบในสังคมไทย โดยในปี 2553 กลุ่มทิสโก้ได้ร่วมลงนามแสดงเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมต่อต้านการทุจริตของภาคเอกชนไทยกับโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) โดยบริษัทได้รับการรับรองฐานะจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2556 และได้รับการต่ออายุการรับรองฐานะต่อไปอีก 3 ปี เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2559 ที่ผ่านมา

ซึ่งกลุ่มทิสโก้จะรักษามาตรฐานในการดำเนินธุรกิจที่โปร่งใสและเป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ดีในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังเข้าร่วมแสดงพลังและประกาศเจตนารมณ์ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 ในกิจกรรม “วันต่อต้านคอร์รัปชัน 2560” จัดโดยองค์การต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ร่วมกับภาคีทุกภาคส่วน ภายใต้แนวคิด “Zero Tolerance คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต” ณ ศูนย์ประชุม อิมแพ็ค ฟอรั่ม เมืองทองธานี เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2560 อนึ่ง กิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชันจะจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนมาตรการปราบโกง และกระตุ้นจิตสำนึกของทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน ให้เกิดความร่วมมือในการที่ไม่ยอมรับและไม่ทนต่อการทุจริตในทุกรูปแบบ พร้อมทั้งตระหนักถึงภัยร้ายแรงและความสำคัญในการปราบปรามและต่อต้านคอร์รัปชัน

ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ นั้น ทิสโก้มีความมุ่งมั่นในการผลักดันให้เกิดแนวปฏิบัติที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างจริงจังภายในองค์กร เนื่องจากปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกส่วนงานภายในองค์กร ทิสโก้จึงให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการควบคุมภายใน เริ่มตั้งแต่การกำหนดให้ ความซื่อสัตย์และมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานเป็นหนึ่งในคุณค่าหลักขององค์กรเพื่อปลูกฝังให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การจัดให้มีโครงสร้างสายการรายงาน

ที่มีความถ่วงดุลและการกำหนดอำนาจในการสั่งการรวมถึงความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับลักษณะงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ การกำหนดแนวนโยบายและแนวปฏิบัติเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ดีภายในองค์กร นอกเหนือจากการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันภายในองค์กรแล้ว ทิสโก้ยังขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดการต่อยอดแนวปฏิบัติที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันต่อไปยังลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดขององค์กร นอกจากนี้ ทิสโก้ได้ให้ความร่วมมือกับโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยฯ ในการสื่อสารแนวปฏิบัติที่พึงมีเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตให้กับกลุ่มบริษัทจดทะเบียนและบริษัทอื่นๆ ที่ประสงค์เข้าร่วมโครงการและขอการรับรองฐานะจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยฯ เพื่อสร้างเสริมการเกิดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตชั้นคอร์รัปชันที่ดีในภาคเอกชน

แนวทางปฏิบัติของทิสโก้ในการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับทุจริตรูปรับ

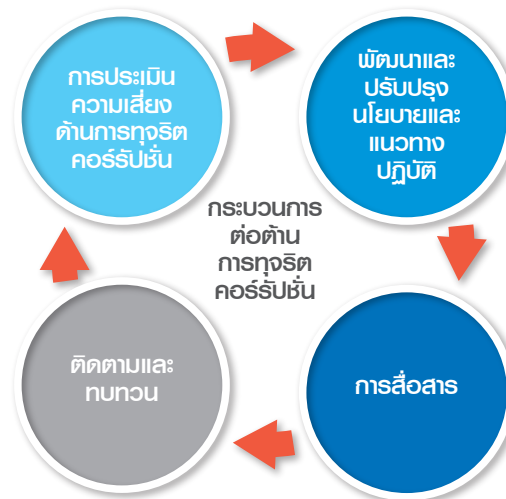
นอกเหนือจากการสร้างสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ดีและการกำหนดให้บุคลากรของทิสโก้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม ซึ่งเป็นค่านิยมหลักขององค์กรแล้ว กลุ่มทิสโก้ยังจัดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต โดยได้ทบทวนความมีประสิทธิภาพของนโยบายและแนวปฏิบัติที่กำหนดเป็นประจำ โดยสาระสำคัญของแนวปฏิบัติที่กำหนดนั้น ได้สื่อสารไปยังคณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การประกาศบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร สื่อการสอนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดประชุมชี้แจงกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น ซึ่งกลุ่มทิสโก้มีการบรรจุสาระสำคัญเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในเรื่องของการต่อต้านทุจริตเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลประจำปีของพนักงาน โดยมีสถิติของคณะกรรมการ พนักงานและคู่ค้าทางธุรกิจที่ได้รับการสื่อสารและฝึกอบรม ดังนี้

ประเภท	จำนวนผู้เข้าชม	สัดส่วนร้อยละ
คณะกรรมการ	9	75
พนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน		
ผู้บริหาร	113	96
ไม่ใช่ผู้บริหาร	4,421	91
พนักงานจำแนกตามสายธุรกิจ		
ลูกค้ารายย่อย	2,789	89
ลูกค้าบริษัท	55	100
ลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน	1,048	95
สนับสนุนองค์กร	642	95
คู่ค้าทางธุรกิจ		
ผู้ค้า	279	100

หมายเหตุ : รูปแบบของการสื่อสารหรืออบรมคณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานนั้น มีทั้งการจัดสื่อสารหรืออบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการจัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในรูปแบบของการจัดสัมมนา ในส่วนของการสื่อสารกับคู่ค้าจะเป็นการสื่อสารโดยการนำส่งหนังสือแจ้งคู่ค้าเป็นรายบริษัท

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ได้มีการกำหนดกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมีการบริหารจัดการความเสี่ยงตามรายละเอียดที่มีการอธิบายไว้ตามภาพด้านล่าง ดังนี้

**หลักการและแนวทางในการดำเนินธุรกิจขององค์กร/
เจตนาธรมณ์และความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง**



วัฒนธรรมองค์กร/การรับรู้/การรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

การบริหารความเสี่ยงด้านทุจริตคอร์รัปชัน

กรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านทุจริตคอร์รัปชันประกอบด้วยกิจกรรมหลัก ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นและเจตนาธรมณ์ของการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันของผู้บริหารระดับสูงของกลุ่มทิสโก้และการเปิดเผยเจตนาธรมณ์ดังกล่าวขององค์กรให้กับสาธารณชนรวมถึงคู่ค้าหรือบุคคลที่มีส่วนได้เสียกับองค์กรรับทราบผ่านช่องทางต่างๆ
2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีการปลูกฝังให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงจัดให้มีนโยบายการรับข้อร้องเรียน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ปลอดภัย โดยข้อร้องเรียนที่ได้รับจะถูกนำไปสืบหาข้อเท็จจริง และข้อมูลผู้แจ้งเบาะแสจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ
3. กำหนดให้กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชันเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อประเมินความเสี่ยงในจุดหรือหน่วยธุรกิจที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง หรือมีโอกาสที่อาจจะเกิดขึ้น และกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าว โดยกระบวนการนี้มีการจัดทำเป็นประจำและสม่ำเสมอ
4. มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและกำกับดูแลการปฏิบัติตาม โดยมีการพิจารณาทบทวนเพื่อให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
5. สื่อสารให้พนักงานทุกคนรับทราบแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันขององค์กร รวมถึงแนวปฏิบัติในกรณีที่พบเห็นการทุจริตคอร์รัปชันและช่องทางในการรับแจ้งเบาะแสหรือเหตุการณ์เกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน

โดยในปี 2560 กลุ่มทิสโก้ได้มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งพิจารณาจากฟังก์ชันของงานที่อาจมีความเสี่ยงเกิดขึ้น อาทิ กลุ่มงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้า กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยได้มีการประเมินฟังก์ชันของงานที่มีความเสี่ยง จำนวน 40 ฟังก์ชัน คิดเป็นร้อยละ 41 ของฟังก์ชันงานทั้งหมด และพบเหตุการณ์การทุจริตของพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 1 เหตุการณ์ โดยเรื่องที่พนักงานกระทำความผิดคือมีการเรียกเก็บค่าดำเนินการจากลูกค้านอกเหนือจากนโยบายการเรียกเก็บที่กำหนด ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการลงโทษพนักงานตามระเบียบและข้อบังคับในการปฏิบัติงานที่กำหนด



ช่องทางในการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน

แจ้งเบาะแส

ข้อร้องเรียนหรือการแจ้งความผิดปกติของการปฏิบัติสามารถแจ้งโดยส่งหนังสือมายังเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ หรือส่งมาที่หน่วยงานกำกับตามที่อยู่เลขที่ 48/49 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

สอบถาม
ข้อสงสัย
เกี่ยวกับ
คอร์รัปชัน

กรณีมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคอร์รัปชันหรือมาตรการการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านคอร์รัปชันสามารถนำส่งข้อสงสัยมายังสำนักกำกับดูแลกิจการผ่านทางอีเมล : TISCO_CS @ tisco.co.th

HR
Help Line

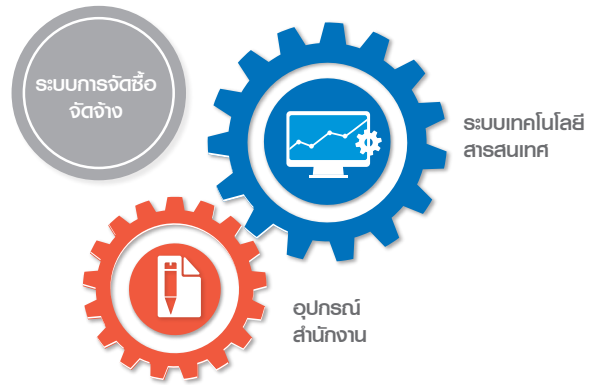
ช่องทาง HR Help Line สำหรับพนักงาน

ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ทิสโก้มีระบบการจัดซื้อจัดจ้างตามนโยบายและแนวปฏิบัติขององค์กร โดยมีกระบวนการคัดเลือกที่ให้ความสำคัญทั้งเรื่องต้นทุนในการดำเนินงาน การใช้ทรัพยากรอย่างฉลาดและคุ้มค่า ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยระบบการจัดซื้อจัดจ้างของทิสโก้จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่

ระบบการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์สำนักงาน คือ ระบบการควบคุมการจัดซื้อสินค้าและบริการจากผู้ขายและผู้ให้บริการ ครอบคลุมถึงวัสดุอุปกรณ์สำนักงานและสินค้าในการทำธุรกิจ ตั้งแต่ขั้นตอนการสั่งซื้อ รับของ ตรวจสอบ และอนุมัติ ซึ่งการควบคุมคำนึงถึงประสิทธิภาพของระบบ ความถูกต้องแม่นยำ ความรวดเร็ว และต้นทุนการดำเนินงาน

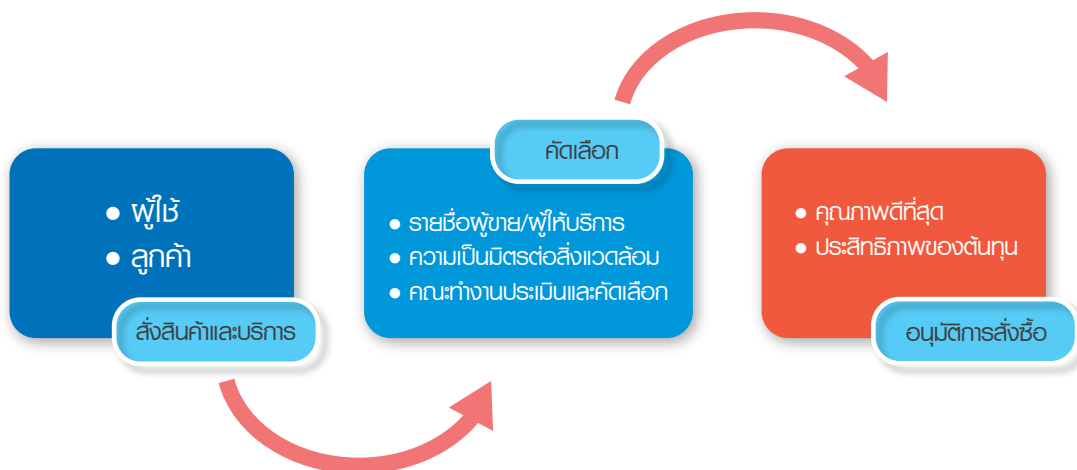
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบ/กระบวนการในการจัดหาและจัดซื้อจัดจ้าง วัสดุ สินค้า สินทรัพย์อุปกรณ์ บริการหรืออื่นๆ รวมถึงการจัดหาและจัดจ้างให้บุคคลภายนอกมาดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นไปตามความต้องการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้มีการดำเนินการที่เหมาะสม โปร่งใส ภายใต้งบประมาณที่ได้รับอนุมัติและมีระบบการควบคุมที่ดี ซึ่งจะส่งเสริมให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ประหยัด มีประสิทธิผล และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย รวมถึงมีการดูแลป้องกันทรัพยากรจากการทุจริต ความเสียหาย การสูญเปล่าหรือการบริหารจัดการที่ผิดพลาด



โดยในการจัดซื้อจัดจ้าง หน่วยงานภายในของทิสโก้มีขั้นตอนในการคัดเลือกดังนี้

1. จัดหารายชื่อผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้สั่งซื้อสินค้าและบริการ
2. คัดเลือกผู้ขาย/ผู้ให้บริการ โดยยึดตามแนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างของทิสโก้ ซึ่งรวมถึงการหาสินค้าที่มีคุณภาพดี ราคาเหมาะสม และเป็นผู้ขายที่ไม่มีประวัติทุจริตหรือทำธุรกิจผิดกฎหมาย ไม่มีนโยบายใช้แรงงานที่ผิดกฎหมาย ปฏิบัติกับคู่ค้าอย่างโปร่งใส เป็นธรรม มีการดูแลความปลอดภัยด้านอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ รักษาสิ่งแวดล้อม และสนับสนุน/เคารพนโยบายสิทธิมนุษยชนตามกฎหมายของแต่ละประเทศ และตามสนธิสัญญาที่แต่ละประเทศมีพันธกรณีที่ต้องปฏิบัติ
3. เมื่อได้รายชื่อผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ที่ผ่านการคัดเลือก จะเข้าสู่การประเมินหาผู้ขายที่ให้สินค้าที่คุณภาพดี มีต้นทุนและราคาที่เหมาะสม จากนั้นจึงอนุมัติการสั่งซื้อ

ขั้นตอนการคัดเลือก



จากการที่ทิสโก้มีการให้ความสำคัญต่อเรื่องการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า และใช้สินค้า วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น ทำให้แนวทางการปฏิบัติของทิสโก้มีการดูแลควบคุมระบบการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์สำนักงาน โดยพิจารณาให้ความสำคัญถึงความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่การเสริมสร้างพฤติกรรมของพนักงานในการใช้พลังงานและน้ำอย่างคุ้มค่า การเปลี่ยนแปลงระบบภายในอาคารสำนักงานไปจนถึงการเปลี่ยนมาใช้อุปกรณ์สำนักงานสีเขียว “Green Product” เช่น การใช้กระดาษจากเยื่อไม้ของต้นยูคาลิปตัส หรือต้นไม้ปลูก และการใช้น้ำหมักถั่วเหลืองในการจัดพิมพ์เอกสารสำนักงาน ฯลฯ

ด้านการจัดซื้อจัดจ้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทิสโก้คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยวางระบบการทำงานเพื่อลดการใช้กระดาษ และปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานภายในองค์กรและการให้บริการกับลูกค้า เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น ระบบการจัดซื้อ ระบบการแจ้งปัญหาและคำร้องขอบริการต่างๆ ระบบการจัดเก็บเอกสาร รวมถึงระบบบริการใบแจ้งยอดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ทั้งนี้ทิสโก้ทำการจัดซื้อจัดจ้างระบบ/บริการเทคโนโลยีสารสนเทศจากผู้จำหน่าย/ผู้ให้บริการระบบไอทีที่ยึดตามแนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างและแนวทางในการคัดเลือกผู้จำหน่าย เมื่อหน่วยงานต้องการโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันใหม่ๆ ต้องทำการกรอกเอกสารคำขอเสนอซื้อระบุประเภทของงานที่ต้องการ พร้อมรายละเอียดที่เกี่ยวข้องเพื่อยื่นเสนอแก่ผู้จำหน่ายที่มีแนวโน้มสามารถให้บริการได้ ขั้นตอนการประเมินเลือกผู้จำหน่าย จะดำเนินการผ่านการให้ระบบให้คะแนน โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกผู้ขาย/ผู้ให้บริการ นอกเหนือจากเรื่องราคา การให้บริการ คุณภาพ ของสินค้าหรือบริการที่ได้รับแล้ว ควรพิจารณาคัดเลือกผู้ขาย/ผู้ให้บริการที่ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักบรรษัทภิบาล เพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทานให้เกิดการดำเนินธุรกิจร่วมกัน อันจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมอีกด้วย ตลอดจนกรณีสินค้าหรือบริการมีมูลค่ามากกว่า 1 ล้านบาทต้องผ่านการพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับความเหมาะสมของ

การจัดซื้อจัดจ้างจากคณะทำงานดูแลการจัดซื้อและเจรจาต่อรองก่อนนำเสนอขออนุมัติจากผู้มีอำนาจตามที่กำหนด ขั้นตอนการตรวจรับสินค้า การติดตามผลในการจัดซื้อและจัดจ้าง ในกรณีของการจัดซื้อจัดจ้างใหม่ / การลงทุนใหม่ที่ยังไม่เคยมีการใช้งานหรือว่าจ้างมาก่อน และมีมูลค่ามากกว่า 5 ล้านบาท กำหนดให้ต้องวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดซื้อจัดจ้างหรือไม่ และจัดทำรายงานนำเสนอไปยังผู้บริหารสายธุรกิจที่เกี่ยวข้องหลังจากที่มีการซื้อสินค้าหรือใช้บริการไปแล้ว 6 เดือน หรือตามระยะเวลาที่เหมาะสมแต่ไม่ควรเกิน 1 ปี

ทั้งนี้ทิสโก้มีจำนวนผู้ขายสินค้าและผู้ให้บริการ และผู้จำหน่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผ่านเกณฑ์ตรวจสอบแล้วทั้งสิ้นดังนี้

จำนวนผู้ขายสินค้าและบริการ

2558	2559	2560
95 ราย	110 ราย	124 ราย

จำนวนผู้จำหน่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2558	2559	2560
113 ราย	141 ราย	133 ราย

การปฏิบัติงานเพื่อให้มั่นใจว่าการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ ทิสโก้กำหนดให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องมีการทบทวนและตรวจสอบแนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง สำหรับการจัดซื้อสินค้าและบริการ และการคัดเลือกผู้จำหน่ายบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อดำรงกระบวนการการทำธุรกิจที่เกิดคุณค่าทั้งต่อองค์กรและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

การสร้างสรรค์สังคม
และสิ่งแวดล้อม
อย่างรับผิดชอบ



การบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

ทิสโก้ตระหนักดีว่าการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นความรับผิดชอบร่วมกันอันสำคัญยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจ และมีความเชื่อมโยงกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สังคม และความสมบูรณ์ของสิ่งแวดล้อมโดยไม่อาจแยกจากกันได้ ซึ่งปัจจุบันพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรธรรมชาติของมนุษย์มีแนวโน้มความต้องการเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ตามจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่การฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมไม่ทันต่อความต้องการที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังส่งผลต่อการเกิดมลพิษและผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งยังเป็นสาเหตุสำคัญของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การเกิดสภาวะโลกร้อน และปรากฏการณ์เรือนกระจก ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกประเทศในโลก รวมถึงประเทศไทยด้วย โดยปัญหาดังกล่าวยังเป็นเรื่องสำคัญระดับโลก

ด้วยเหตุนี้ ทิสโก้จึงพยายามทำให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินธุรกิจของทิสโก้มีส่วนส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุถึงความจำเป็นในปัจจุบัน โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมในอนาคต โดยระบุไว้เป็นถ้อยแถลงของทิสโก้เรื่องสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2535 และมีการปฏิบัติต่อเนื่องเสมอมา โดยระบุการจัดการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมไว้ดังนี้

การจัดการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

- 1) บริษัทเห็นด้วยกับการใช้มาตรการป้องกันสำหรับการจัดการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมโดยพยายามคาดเดาและป้องกันการเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมอันอาจเกิดขึ้น
- 2) ตามแนวปฏิบัติทางธุรกิจของบริษัทนั้น บริษัทคาดหวังว่าลูกค้าของบริษัทจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ อันเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม นอกเหนือจากการปฏิบัติตามดังกล่าวแล้ว บริษัทยังถือว่าการปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่แสดงถึงการบริหารธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ



- 3) บริษัทถือเอาความเสี่ยงต่อสภาพสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งของรายการประเมินความเสี่ยงและการบริหารงาน เมื่อเห็นสมควรบริษัทถือการประเมินผลกระทบต่อสภาพสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินในการให้สินเชื่อ
- 4) ในการปฏิบัติงานทั้งภายในและต่างประเทศนั้น บริษัทจะพยายามใช้มาตรฐานเดียวกันสำหรับการประเมินความเสี่ยงต่อสภาพสิ่งแวดล้อม
- 5) ในการดำเนินธุรกิจกับองค์กรสาธารณะ บริษัทเชื่อว่าองค์กรสาธารณะกระทำการประเมินสภาพสิ่งแวดล้อมโดยเหมาะสม ทันสมัย และง่ายต่อการทำความเข้าใจ และมีการกระจายผลของการประเมินดังกล่าวกับสถาบันการเงินที่เข้าร่วมในถ้อยแถลงนี้
- 6) บริษัทมีความตั้งใจที่จะปรับปรุงแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารให้สอดคล้องและส่งเสริมต่อการพัฒนาสิ่งแวดล้อมอันเกี่ยวข้อง แนวทางปฏิบัติด้านการบริหาร

ดังกล่าวรวมถึงการบัญชี การตลาด การประเมินความเสี่ยง งานสาธารณะ การสื่อสารระหว่างพนักงานและการอบรมพนักงาน นอกจากนี้ บริษัทยังส่งเสริมการวิจัยค้นคว้าในเรื่องดังกล่าวและเรื่องที่เกี่ยวข้อง

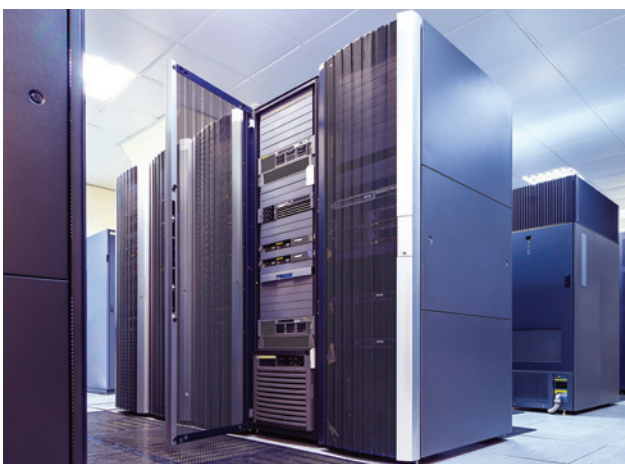
- 7) บริษัทพยายามที่จะทำให้เชื่อได้ว่าการปฏิบัติงานภายในนั้น บริษัทจะมุ่งปฏิบัติการอย่างดีที่สุดในการจัดการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อันรวมถึงการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การหมุนเวียนนำของเก่ากลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ และการลดจำนวนขยะ รวมทั้งบริษัทพยายามที่จะทำธุรกิจกับผู้จัดหาสินค้าและผู้รับเหมาช่วงซึ่งมีมาตรฐานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมสูงในระดับเดียวกัน
- 8) บริษัทจะสนับสนุนและจะพัฒนาการให้สินเชื่อและบริการทางการเงินที่เหมาะสมและมุ่งส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมถ้ามีเหตุผลทางธุรกิจอันสมควร
- 9) บริษัทตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการประเมินการบริหารงานภายในของบริษัทด้านสิ่งแวดล้อมเป็นระยะๆ ทั้งนี้เพื่อวัดการปฏิบัติงานเทียบกับจุดมุ่งหมายของบริษัทด้านสิ่งแวดล้อมที่ได้วางแนวไว้

การอนุรักษ์พลังงาน

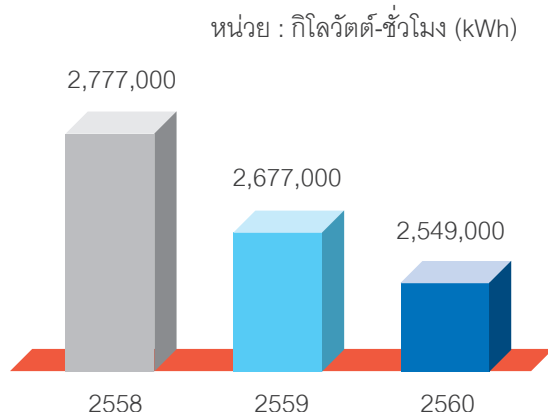
จากลักษณะการประกอบธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ ซึ่งเป็นการให้บริการทางการเงิน ส่งผลให้พลังงานไฟฟ้าเป็นพลังงานที่มีปริมาณการใช้ที่มีนัยสำคัญ โดยทิสโก้มีการบริโภคพลังงานไฟฟ้าส่วนใหญ่ในระบบแสงสว่าง ระบบปรับอากาศ และระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งในปี 2560 ทิสโก้ให้ความสำคัญต่อเรื่องการอนุรักษ์พลังงาน และการบริโภคพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการ

บริหารจัดการและติดตามผลการใช้พลังงานของบริษัท ที่ดำเนินการอยู่ในอาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ซึ่งถือเป็นแหล่งดำเนินการที่มีการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อสนับสนุนการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ และลดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการดำเนินงานตามกรอบความยั่งยืนที่ได้กำหนดไว้

ทิสโก้ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงศูนย์ข้อมูล โดยปรับปรุงระบบไฟฟ้าของห้องศูนย์ข้อมูลบริเวณชั้น 6 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก ทั้งกรณีที่สามารถหยุดทำงานได้ตามแผนงาน เพื่อทำการซ่อมบำรุง และหยุดทำงานจากเหตุการณ์ที่ไม่ได้ถูกวางแผนไว้ รวมทั้งติดตั้งระบบจัดการห้องศูนย์ข้อมูล ด้วยระบบบริหารจัดการศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น โดยติดตั้งอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบไฟฟ้าสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในห้องศูนย์ข้อมูล ซึ่งใช้เทคโนโลยีใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นทดแทนอุปกรณ์เก่า และติดตั้งระบบจัดการที่จะสามารถปรับปรุงระบบการทำความเย็นให้มีความมีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีการปรับตั้งค่าเกี่ยวกับอุณหภูมิและความชื้นสัมพัทธ์ภายในห้อง ซึ่งสามารถลดการบริโภคพลังงานไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2560 สามารถลดการใช้พลังงานลง 128,000 กิโลวัตต์-ชั่วโมง (ลดลงร้อยละ 4.78) คิดเป็นค่าใช้จ่ายที่ประหยัดได้ จำนวน 572,428 บาทต่อปี (ลดลงร้อยละ 6.04) เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา



อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าห้อง Data Center





นอกจากนี้ยังดำเนินโครงการ VDI (Virtual Desktop Infrastructure) หรือการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์เสมือนที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการบริโภคพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถแสดงประโยชน์ที่สำคัญได้ 3 ประการ คือ

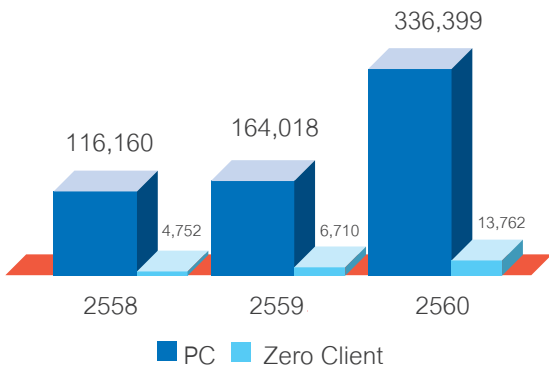
1) การบริหารจัดการคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะและโปรแกรมอำนวยความสะดวก เพื่อดูแลการจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการติดตั้งหรือแก้ไขระบบความปลอดภัยของระบบปฏิบัติการวินโดวส์ ให้กับเครื่อง VDI ทั้งหมด จะใช้ระยะเวลาไม่เกิน 1 สัปดาห์ โดยผู้ดูแลระบบเพียงคนเดียว รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงการติดตั้งซอฟต์แวร์ขนาดใหญ่ให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนมากก็สามารถทำได้ โดยผู้ดูแลระบบเพียงคนเดียว ซึ่งหากเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์แบบเดิมจะต้องใช้เวลาและแรงงานคนจำนวนมาก รวมถึงมีค่าใช้จ่ายดำเนินการที่สูงกว่า หรือในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาไม่สามารถใช้งานได้ ผู้ใช้งานก็สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองได้ภายใน 5 นาที อีกทั้งยังประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในองค์กร และสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงได้เมื่อเปรียบเทียบการใช้คอมพิวเตอร์แบบส่วนบุคคล (Personal Computer : PC) ชนิดเดียวกับรูปแบบการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้าเป็นระบบเครือข่ายที่เรียกว่า

“Zero Client” พบว่าอัตรากำลังไฟฟ้าที่ใช้เป็น PC จะใช้ไฟฟ้า 220 วัตต์ต่อเครื่องในขณะที่ Zero Client จะใช้เพียง 9 วัตต์ต่อเครื่อง ซึ่งนอกจากจะลดการใช้พลังงานแล้วยังมีความร้อนสะสมในตัวอุปกรณ์น้อยมาก ทำให้ใช้งานต่อเนื่องได้อย่างยาวนานและช่วยลดภาวะความร้อนให้กับเครื่องปรับอากาศได้อีกด้วย โครงการฯ นี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2558 จนถึงปัจจุบัน โดยเริ่มเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 250 เครื่อง ในปี 2558 และเปลี่ยนเพิ่มเติมอีก จำนวน 103 และ 371 เครื่อง ในปี 2559 และ 2560 ตามลำดับ ทำให้มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ดำเนินการเปลี่ยนไปแล้วทั้งหมดรวม 724 เครื่อง คิดเป็นต้นทุนค่าเครื่องที่ประหยัดได้จำนวน 8,615,600 บาท (ลดลงร้อยละ 58) เมื่อเทียบกับการซื้อเครื่องแบบ PC และสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงได้ประมาณ 322,638 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี หรือประหยัดค่าไฟฟ้าได้ประมาณ 967,913 บาทต่อปี

2) การเพิ่มขีดความสามารถของการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและการกู้คืนระบบ กรณีเกิดภาวะการณ้ฉุกเฉิน โดยสามารถลดระยะเวลาที่ใช้ในการเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์จากใช้เวลา 2 สัปดาห์ เหลือเพียง 1 ชั่วโมง ลดขั้นตอนและแรงงานคนในการเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้พร้อมใช้ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน และมีความพร้อมใช้ข้อมูลได้อย่างต่อเนื่องสำหรับพนักงาน

อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าสะสม เปรียบเทียบระหว่าง PC และ Zero Client

หน่วย : กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh)



หมายเหตุ อัตราการใช้พลังงานคำนวณจากจำนวนชั่วโมงการใช้งาน 8 ชั่วโมงต่อวัน จำนวนวันใช้งาน 22 วันต่อเดือน และราคาค่าไฟฟ้าเฉลี่ย 3 บาทต่อกิโลวัตต์-ชั่วโมง

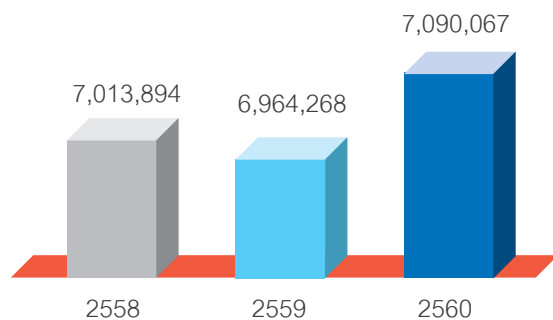
3) การเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ด้วยตัวเองผ่านอุปกรณ์ที่อยู่ในห้องนอกร (Mobility Workplace) ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุด แม้ต้องมีการเคลื่อนย้ายที่ทำงาน ประชุมต่างสำนักงานต่างสถานที่ รวมถึงในกรณีฉุกเฉินที่จำเป็นต้องทำงานนอกสถานที่ ช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางมาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำงาน โดยในการใช้งานผู้ใช้สามารถเข้าถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ของตัวเองได้จากทุกสถานที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตามสิทธิที่ได้รับ ใช้ได้กับหลากหลายอุปกรณ์ อาทิ Tablet, Mobile, Notebook และ PC ซึ่งยังคงแสดงหน้าจอที่เหมือนกันทุกอุปกรณ์ทำให้สะดวกต่อการใช้งาน ข้อมูลในคอมพิวเตอร์และสิทธิการใช้งานซอฟต์แวร์ สามารถใช้งานได้ทุกที่ กรณีที่ส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เสียหาย ก็สามารถเปลี่ยนไปใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ที่วางอยู่ทำงานต่อได้ทันที ไม่จำเป็นต้องกู้ข้อมูล หมดปัญหาเรื่องการบันทึกข้อมูลงานเมื่อเกิดเหตุไฟฟ้ดับ

จากการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพข้างต้น ส่งผลให้อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าของบริษัทในกลุ่มทิสโก้ทั้งหมดที่

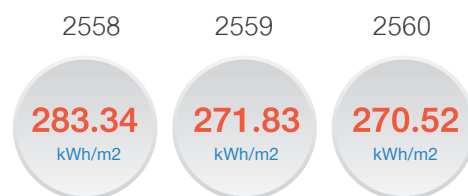
ดำเนินการอยู่ในอาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ในปี 2560 มีการใช้พลังงานไฟฟ้ารวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 7,090,067 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็นสัดส่วนการใช้พลังงานต่อพื้นที่ 270.52 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อตารางเมตรต่อปี ซึ่งสัดส่วนการใช้พลังงานต่อพื้นที่ลดลง 1.31 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อตารางเมตรต่อปี เมื่อเทียบกับปี 2559

อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าของบริษัทในกลุ่มทิสโก้ทั้งหมด ที่ดำเนินการอยู่ในอาคารทิสโก้ทาวเวอร์

หน่วย : กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh)



สัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อพื้นที่ (Energy Intensity Ratio)



หมายเหตุ - ข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าและสัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อพื้นที่ ไม่นับรวม บริษัท ทิสโก้โตเกียว ลีสซิ่ง จำกัด บริษัท เอชทีซี ลีสซิ่ง จำกัด สาขาต่างจังหวัดและปริมณฑลของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไฮเวย์ จำกัด

- สัดส่วนการใช้พลังงานคำนวณเปรียบเทียบ กับพื้นที่ใช้งาน 24,754.40 ตรม. 25,620.11 ตรม. 26,209.31 ตรม. ในปี 2558 2559 และ 2560 ตามลำดับ เนื่องจากมีการขยายพื้นที่ใช้งาน

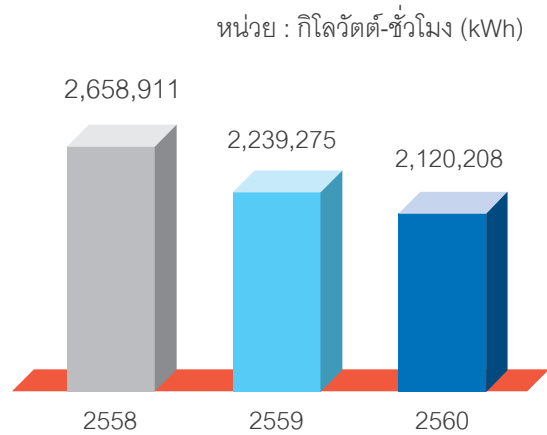
กลุ่มทิสโก้ยังมีส่วนร่วมสำคัญในการบริหารจัดการอาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานที่จดทะเบียนในรูปแบบนิติบุคคลอาคารชุด บริหารงานอาคารภายใต้นโยบายคณะกรรมการบริหารควบคุมบริหารจัดการอาคารชุดฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งจากตัวแทนเจ้าของร่วม ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากทิสโก้ จำนวน 4 ท่าน ตัวแทนจากบริษัทอื่น 1 ท่าน และบุคคลธรรมดา 2 ท่าน โดยคณะกรรมการบริหารควบคุมบริหารจัดการอาคารชุดฯ มีแนวทางในการบริหารอาคาร การบำรุงรักษาตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของอาคาร โดยคำนึงถึงการใช้งบประมาณให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พร้อมรองรับการใช้งานแก่เจ้าของร่วมและผู้เช่าภายในอาคาร

การปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ถูกดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2556 จนกระทั่งในปีที่ผ่านมาส่งผลให้อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ได้รับรางวัลอาคารชุดที่มีการบริหารด้านการประหยัดพลังงานที่เป็นเลิศจากสมาคมวิชาชีพการบริหารทรัพยากรอาคารที่มอบให้แก่อาคารที่มีการบริหารด้านการประหยัดพลังงานที่เป็นเลิศ ทั้งการบริหารจัดการพลังงานน้ำและไฟฟ้า ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบประกอบอาคารให้สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพและลดการใช้งบประมาณได้อย่างต่อเนื่อง และในปี 2560 คณะกรรมการบริหารควบคุมบริหารจัดการอาคารชุดฯ ได้ให้ดำเนินการเปลี่ยนชุดใบพัดหอทำน้ำเย็น (Cooling Tower) เป็นแบบประสิทธิภาพสูง เนื่องจากปัจจุบันชุดใบพัดและมอเตอร์ของ Cooling Tower หมายเลข 1 ถึง 5 เริ่มเสื่อมสภาพจากการใช้งานและข้อมูลจากการตรวจวัดทางด้านพลังงานพบว่า มีการใช้พลังงานในส่วนระบบดังกล่าวสูงกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระบบเครื่องจักรและค่าพลังงานสูญเสีย จึงทำการเปลี่ยนชุดมอเตอร์และใบพัดเป็นแบบประสิทธิภาพสูง เพื่อให้ระบบทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และใช้พลังงานลดลงร้อยละ 60 คิดเป็นปริมาณไฟฟ้าที่ลดลงได้ถึง 168,168 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี (คำนวณอ้างอิงจากลักษณะการใช้งานในปัจจุบัน) อีกทั้งยังตรวจพบปัญหาชุดคอมไฟบริเวณทางเข้า-ออกอาคาร ชั้น 1 ทั้ง 3 ด้าน

ที่มีค่าความเข้มของแสงสว่างต่ำกว่า 200 ลักซ์ (Lux) ซึ่งให้ความสว่างไม่เพียงพอ คณะกรรมการบริหารควบคุมบริหารจัดการอาคารชุดฯ จึงให้ดำเนินการเปลี่ยนชุดคอมไฟจากเดิมขนาด 70 วัตต์ เป็นแบบ LED ขนาด 35 วัตต์ เพื่อปรับปรุงให้ค่าความเข้มของแสงสว่างให้ไม่น้อยกว่า 400 ลักซ์ (Lux) ทั้งยังช่วยลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าลงร้อยละ 50 หรือลดลงเป็นปริมาณ 34,776 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี (คำนวณอ้างอิงจากลักษณะการใช้งานในปัจจุบัน)

จากการดำเนินมาตรการดังกล่าวช่วยให้ปริมาณการใช้งบประมาณของอาคารทิสโก้ทาวเวอร์สำหรับพื้นที่ส่วนกลางมีการใช้พลังงานไฟฟ้าในปี 2560 ลดลง 119,067 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี ประหยัดค่าไฟฟ้าได้ถึง 545,696 บาทต่อปี

อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าอาคารทิสโก้ทาวเวอร์ สำหรับพื้นที่ส่วนกลาง



2560 ลดลง **119,067** กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี

ประหยัดค่าไฟฟ้าได้ถึง **545,696** บาทต่อปี

การลดการใช้กระดาษ

แนวทางการบริหารจัดการการใช้กระดาษ กลุ่มทิสโก้ ตระหนักดีว่า “กระดาษ” เป็นวัสดุสำนักงานสิ้นเปลือง และเป็นวัสดุสำนักงานหลักที่สำคัญและมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ สำหรับธุรกิจ การให้บริการทางการเงิน ซึ่งการใช้กระดาษมีทั้งภายในองค์กร และที่ให้บริการแก่ลูกค้า เช่น การจัดพิมพ์รายงานภายในบริษัท เอกสารที่จัดส่งให้ลูกค้า โบว์เลอร์ เซ็ค สมุดบัญชีธนาคาร เอกสารสัญญาต่างๆ ซึ่งการผลิตกระดาษจะต้องใช้ ทรัพยากรธรรมชาติคือต้นไม้ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดปริมาณ ขยะที่เกิดจากกระดาษที่ใช้แล้วเหล่านั้นด้วย จึงมีการ อนุรักษ์และสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานในการใช้กระดาษ อย่างประหยัดและคุ้มค่า รวมถึงมีการพิจารณาปรับปรุง รูปแบบการดำเนินงานเพื่อลดการใช้กระดาษอย่างต่อเนื่องด้วย

แนวทางการลดการใช้กระดาษที่สำคัญ คือ

- จัดทำระบบให้ลูกค้าดูข้อมูลเอกสารผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ โดยยกเลิกการจัดส่งเอกสารที่เป็น กระดาษให้ลูกค้า
- จัดเก็บชุดสำเนาเอกสารที่จัดส่งให้ลูกค้าในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ บนระบบการจัดการข้อมูลในองค์กร (Enterprise Content Management “ECM”)
- ปรับรูปแบบฟอร์มเอกสาร โดยปรับเนื้อหาที่แสดงใน แบบฟอร์มให้กระชับ และมีเนื้อหาครบถ้วน เพื่อ ลดจำนวนแบบฟอร์มที่จัดส่งให้ลูกค้าเฉพาะรายที่ ไม่ได้สมัครใช้บริการดูข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ตัวอย่างการดำเนินการลดปริมาณกระดาษที่สำคัญของ บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด จัดให้มีบริการ TISCO Securities e-Statement and e-Portfolio (“ESP”) ซึ่งเป็น บริการในการรับข่าวสาร ดูข้อมูลพอร์ตการลงทุน รายการ ซื้อขายหลักทรัพย์ภายในวัน ดูเอกสารรายวัน เช่น ใบยืนยัน คำสั่งซื้อขาย/โบว์เลอร์รับเงิน ดูเอกสารรายเดือน เช่น

หมายเหตุ ⁽¹⁾ กระบวนการผลิตกระดาษ 1 ตัน ต้องใช้ต้นไม้ประมาณ 1.2-2.2 ตัน (น้ำหนักอบแห้ง) หรือเทียบเท่า ต้นยูคาลิปตัส อายุ 5 ปี จำนวน 17 ต้น ข้อมูลโดย กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม

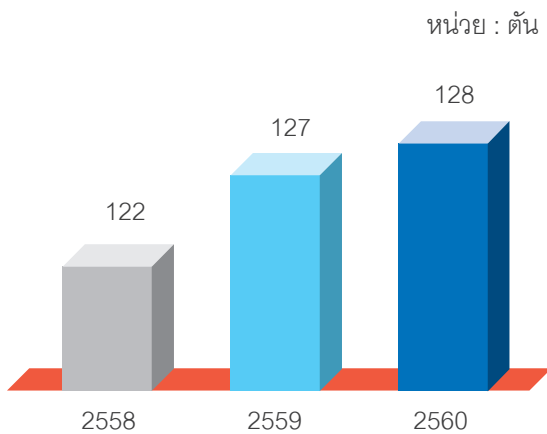
รายงานแสดงบัญชีทรัพย์สินของลูกค้า เป็นการแสดง หลักทรัพย์คงเหลือ ณ วันสิ้นเดือน รายงานบัญชีเงินสด ของลูกค้า เป็นการแสดงรายการฝาก-ถอนเงินสด รายการการเคลื่อนไหวของหลักทรัพย์ เป็นการแสดง รายการเคลื่อนไหวของหลักทรัพย์ระหว่างเดือน ผ่าน ช่องทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ลูกค้าสามารถใช้บริการ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว คือสามารถตรวจสอบข้อมูล ในบัญชีได้ตลอดเวลา สามารถดูข้อมูลย้อนหลังได้ เก็บ ข้อมูลเป็น Electronic File ได้ นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถ แจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวได้โดยไม่ต้องจัดส่งเอกสาร หรือเดินทางมายังบริษัท โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ซึ่งจากการสำรวจในปี 2560 พบว่า สัดส่วนของจำนวน ลูกค้าที่เปิดบัญชีซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตมีประมาณ ร้อยละ 80 และลูกค้าที่เปิดบัญชีส่งคำสั่งผ่านเจ้าหน้าที่ แนะนำการลงทุนมีประมาณร้อยละ 20 ของลูกค้าที่มีการ เปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ทั้งหมดประมาณ 56,246 บัญชี ซึ่งคิดเป็นปริมาณการใช้กระดาษที่ลดลงได้ประมาณ 10.07 ตันต่อปี ซึ่งเทียบเท่ากับการลดการตัดต้นไม้ได้ 172 ต้น⁽¹⁾ นอกจากนี้ทางด้านธุรกิจธนาคาร ยังเปิดโอกาส ให้ลูกค้าที่ใช้บริการเครื่อง ATM สามารถเลือกได้ว่า จะรับสลิปหรือไม่

จากการดำเนินงานดังกล่าว นอกจากจะช่วยลดต้นทุนและ ปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษแล้ว ยังช่วยลดการใช้ หมึกพิมพ์ ลดปริมาณขยะที่เกิดจากกระดาษใช้แล้ว



อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากประหยัดเวลาทั้งในเรื่องการเตรียมเอกสาร เตรียมของบรรจุของ และจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ทั้งนี้ในปี 2560 กลุ่มทิสโก้มีปริมาณกระดาษที่ใช้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2559 เป็นจำนวน 1 ตัน มีสาเหตุจากการขยายธุรกิจลูกค้ารายย่อยของธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด ในช่วงเดือนตุลาคม 2560 สรุปได้ดังนี้

ปริมาณกระดาษที่ใช้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ



- หมายเหตุ** - ข้อมูลปริมาณการใช้กระดาษไม่นับรวม บริษัท ทิสโก้ ไทเทีย ลีสซิ่ง จำกัด บริษัท เซทซี ลีสซิ่ง จำกัด และ บริษัท ไฮเวย์ จำกัด
- ตัวเลขที่แสดงในปี 2558 และ 2559 เป็นข้อมูลการใช้กระดาษขนาด A4 เท่านั้น สำหรับปี 2560 มีการปรับปรุงการเก็บข้อมูลโดย ตัวเลขที่แสดงไว้เป็นปริมาณการใช้กระดาษทุกประเภท (กระดาษเอกสาร ขนาด A4, A3, F14, กระดาษสี ขนาด A4 และกระดาษต่อเนื่อง 1 ชั้น)

จะเห็นได้ว่ากลุ่มทิสโก้ได้มีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาพลังงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ในปี 2560 คณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน ได้เริ่มศึกษามาตรฐานวิธีการประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจก วิธีการ

รวบรวมข้อมูล การชดเชยคาร์บอน การเปิดเผยและการรายงานข้อมูลปริมาณก๊าซเรือนกระจก โดยเริ่มทยอยเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในช่วงปลายปี เพื่อจัดทำแนวทางการบริหารจัดการให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในปี 2561 นอกจากนี้ยังคำนึงถึงการลดปริมาณคาร์บอนที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตและดำเนินการชดเชยคาร์บอนเครดิตเท่ากับศูนย์ของผู้ค้าด้วย เช่น การจัดพิมพ์เล่มรายงานประจำปี รายงานความยั่งยืน ได้คัดเลือกผู้จัดพิมพ์ที่มีนวัตกรรม การพิมพ์สีเขียว (Green Print) เป็นต้น

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ทิสโก้ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีโครงการปลูกป่าอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2534 ซึ่งนอกจากจะกระตุ้นการสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูสมดุลทางธรรมชาติแล้ว ยังมีส่วนช่วยบรรเทาผลกระทบอันเนื่องมาจากภาวะโลกร้อนที่เป็นปัญหาสำคัญในปัจจุบัน

ในปี 2560 ผู้บริหาร และพนักงานจิตอาสา รวม 150 คน ได้ร่วมปลูกต้นไม้เป็นจำนวน 1,700 ต้น ในพื้นที่สวนเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 ภายในโครงการลูกพระดาบส จ.สมุทรปราการ ตามพระราชดำริ ซึ่งปลูกต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 7 เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้พันธุ์ไม้ในเขตน้ำกร่อยหรือพื้นที่ที่สามารถทนต่อสภาพดินเค็มในลักษณะสวนพฤกษศาสตร์ และสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของโครงการฯ ก่อให้เกิดการสร้างอาชีพสร้างรายได้ให้แก่คนในชุมชน ซึ่งตลอดระยะเวลาตั้งแต่เริ่มโครงการปี 2534 จนถึง 2560 ได้ปลูกต้นไม้ไปแล้ว จำนวน 358,400 ต้นในพื้นที่กว่า 1,000 ไร่ ในจังหวัดต่างๆ ได้แก่ กาญจนบุรี นครนายก เพชรบุรี นครสวรรค์ นครราชสีมา และสมุทรปราการ และในปีนั้นสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้พระราชทานพระราชวโรกาสให้ผู้บริหารทิสโก้ ฝั่าทุลละของพระบาท ทุลเกล้าทุลลกระหม่อมถวายเงินจำนวน 1 ล้านบาท เพื่อโครงการลูกพระดาบสด้วย

การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม

ทิสโก้ให้ความสำคัญในการสนับสนุนการถ่ายทอดองค์ความรู้ทางการเงิน เพื่อยกระดับองค์ความรู้ทางการเงินแก่คนในสังคมอย่างทั่วถึง ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้คนในชุมชนสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ในการพิจารณาเลือกใช้บริการทางการเงินให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมในชีวิตประจำวัน สามารถวางแผนทางการเงิน สร้างความมั่นคง ยกระดับความมั่งคั่งและคุณภาพชีวิตให้กับครอบครัวได้ด้วยตนเอง โดยมีกรอบออกแบบหลักสูตรให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายตั้งแต่ระดับเด็กและเยาวชน ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างภูมิคุ้มกันเรื่องการบริหารจัดการเงินในการดำเนินชีวิตตลอดจนครู และประชาชนทั่วไป เพื่อลดปัญหาทางการเงินต่างๆ รวมถึงสามารถวางแผนบริหารจัดการทางการเงิน บริหารจัดการหนี้ ไปจนถึงวางแผนเตรียมตัวสู่วัยเกษียณได้ ซึ่งทิสโก้มีเป้าหมายในการขยายองค์ความรู้ทางการเงินไปสู่สังคมในวงกว้างผ่านพนักงานจิตอาสาทิสโก้ รวมถึงสาขาต่างๆ ทั่วประเทศ และมุ่งหวังให้เกิดการนำองค์ความรู้ทางการเงินที่ได้ขยายผลต่อยอดจากโรงเรียนสู่ชุมชน

นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบการส่งเสริมเศรษฐกิจมหภาคผ่านการลงทุนในชุมชนโดยเฉพาะสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น การให้โอกาสทางการศึกษา และการสนับสนุนโรงพยาบาล ฯลฯ โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

การให้ความรู้ทางการเงิน

ทิสโก้มีเป้าหมายในการสนับสนุนและส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสร้างพื้นฐานทางสังคมที่เข้มแข็งและมีส่วนสำคัญต่อการยกระดับมูลค่าทางเศรษฐกิจของสังคมไทย โดยโครงการนี้ถูกขับเคลื่อนอย่างมีส่วนร่วมจากคณะทำงาน ซึ่งเป็นพนักงานจิตอาสาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ นับตั้งแต่การวางแผนจัดทำหลักสูตรการร่วมเป็นวิทยากรอาสา และดำเนินกิจกรรมต่อเนื่องทุกปี ซึ่งโปรแกรมหลักสูตรต่างๆ จะถูกออกแบบอย่างเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม แบ่งเป็นโปรแกรมต่างๆ ดังนี้



โปรแกรมให้ความรู้ทางการเงินกับเด็กและเยาวชน

เยาวชนถือเป็นกำลังสำคัญของประเทศ ทิสโก้จึงมีแนวคิดในการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันในการดำเนินชีวิตแก่เยาวชน ครอบครัว และวางแผนแนวทางเพื่อขยายผลไปสู่ชุมชน โดยริเริ่มจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชนและนำร่องทดสอบหลักสูตรมาตั้งแต่ปี 2555 มีการพัฒนาหลักสูตรและรูปแบบกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจำแนกกิจกรรมออกเป็น 2 กิจกรรมหลัก ได้แก่

- **ค่ายการเงินเยาวชน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย** โดยใช้แนวคิด “ออมก่อนใช้ สร้างวินัยทางการเงิน” เป็นการผสมผสานวิชาการและความสนุกสนาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการเรียนรู้ ให้เยาวชนตระหนักในความสำคัญของการจัดการทางการเงิน เสริมทักษะที่จำเป็นให้สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน อีกทั้งเป็นการเปิดโอกาสการเรียนรู้นอกห้องเรียน โดยหลักสูตรพัฒนามาจากหลักสูตรเงินทองของมีค่า ซึ่งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยร่วมกับสำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษาจัดทำไว้ นำมาผสมผสานเรื่องราวทางการเงินในแบบร่วมสมัย เน้นการเก็บออม การใช้จ่ายอย่างรู้คุณค่า และรับผิดชอบ อาทิ การจัดทำงบประมาณส่วนบุคคล บันทึกบัญชีรับจ่าย เทคนิคการออมในรูปแบบต่างๆ การคำนวณดอกเบี้ยทบต้น การไม่ตกเป็นเหยื่อโฆษณา และรู้ทันหนี้ในระบบ เป็นต้น พร้อมจัดกิจกรรมอบรมครูที่ปรึกษาแบบคู่ขนาน โดยมุ่งถ่ายทอดแนวคิดเดียวกันกับค่ายการเงินเยาวชน ออกแบบเนื้อหาในเชิงลึกอย่างเหมาะสม อาทิ การวางแผนการเงินอย่างถูกวิธี

การบริหารจัดการหนี้ การเตรียมตัวผู้วัยเกษียณ การคำนวณดอกเบี้ย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อร่วมเสริมสร้างความเข้าใจด้านการเงินที่ถูกต้อง อีกทั้งกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดการเผยแพร่ความรู้ไปสู่ชุมชนภายหลังผ่านกิจกรรมโดยมีครูที่ปรึกษาเป็นต้นแบบและร่วมเป็นแกนนำ

- **กิจกรรมต่อยอดความรู้ทางการเงิน** ซึ่งเป็นกิจกรรมต่อยอดหลังจากผ่านกิจกรรมค่ายการเงินแล้ว โดยทิสโก้สนับสนุนให้แต่ละโรงเรียน/สถาบันนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับไปสร้างสรรค์กิจกรรมต่อยอด เพื่อเผยแพร่ความรู้เรื่องการวางแผนการเงินภายใต้แนวคิดดังกล่าวไปสู่ผู้อื่นในวงกว้าง โดยให้ระยะเวลา 4 เดือน จากนั้นจัดทำรายงานผลลัพธ์ของกิจกรรมต่อยอดส่งเข้าประกวด โดยแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมทางการเงิน การใช้จ่าย ตลอดจนความต่อเนื่องและยั่งยืนของกิจกรรม เพื่อชิงทุนสนับสนุนกิจกรรมและโล่เกียรติยศแก่โรงเรียน พร้อมใบประกาศเกียรติคุณเป็นรายบุคคล ทั้งนี้เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจได้ร่วมกันส่งต่อโอกาสในการเข้าถึงความรู้ทางการเงินแก่สังคมร่วมกัน

กิจกรรมค่ายการเงินนี้จะเปิดรับสมัครคัดเลือกเยาวชนเข้าร่วมตามจุดมุ่งหมาย จัดขึ้นต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ในช่วงปิดภาคเรียน รวมระยะเวลาจัดกิจกรรม 4 วัน 3 คืน ณ ธนาคารทิสโก้ สำนักงานใหญ่ โดยจัดสรรโควตา



ในการเข้าร่วมกระจายออกเป็น 5 ภาค ได้แก่ 1) กรุงเทพฯ และปริมณฑล 2)ภาคเหนือ 3)ภาคกลาง 4)ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5) ภาคตะวันตกและภาคใต้ รวมถึงให้โอกาสแก่โรงเรียนใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้วย โดยมีเกณฑ์พิจารณาการคัดเลือกจากการตอบคำถามในใบสมัครเกี่ยวกับความสนใจด้านการเงิน การออมและแนวคิดในการเผยแพร่ไปยังผู้อื่น เพื่อให้มั่นใจว่าเยาวชนผู้ผ่านเข้าร่วมกิจกรรมค่ายการเงิน จะกลับไปเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่อยอดและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้สู่ชุมชนได้อย่างจริงจัง

โดยในปี 2560 ทิสโก้ตั้งเป้าหมายจัดกิจกรรม 4 รุ่นต่อปี (ค่ายการเงิน 4 รุ่น และประกวดกิจกรรมต่อยอด 4 รุ่น) และภายในระยะเวลา 5 ปี ตั้งแต่เริ่มจัดกิจกรรม ขยายความรู้ไปยังเยาวชนทั่วประเทศให้ครบทั้ง 77 จังหวัด โดยจะขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังเยาวชนสถาบันอาชีวศึกษา ซึ่งในปีนี้ได้จัดกิจกรรมค่ายการเงินทั้งหมด 3 รุ่น คือ รุ่น 11, 12 และ 13 (รุ่น 14 เลื่อนจากเดือนตุลาคม 2560 ไปจัดในเดือนมีนาคม 2561) มีสถาบันเข้าร่วมรวม 80 แห่ง มีครูและนักเรียนเข้าร่วมจำนวน 115 คนและ 230 คน ตามลำดับ สามารถขยายความรู้ไปสู่เยาวชนทั่วประเทศได้ครบทั้ง 77 จังหวัด และเชิญชวนสถาบันอาชีวศึกษาสมัครเข้าร่วมกิจกรรมรวม 12 แห่ง ทั้งนี้มีจำนวนพนักงานจิตอาสาทิสโก้เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ จำนวน 40 คน ในจำนวนนี้มีพนักงานที่ยังไม่เคยร่วมกิจกรรมมาก่อนให้ความสนใจเข้าร่วมเป็นวิทยากรรวม 15 คน



ค่ายการเงิน ธนาคารทีเอสซี

2560
ค่ายการเงิน (รุ่น 11-13) **3** รุ่น

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ครู
115 คน

นักเรียน
230 คน

วิทยากรอาสา
40 คน



2556-2560

อบรมครู
77 จังหวัด

ต่อยอดความรู้ สู่คนในชุมชน
223,282 คน

ด้านการต่อยอดกิจกรรม ในปี 2560 มีการจัดประกวดรวม 4 รุ่น ได้แก่ รุ่น 9, 10, 11 และ 12 มีโรงเรียนและสถาบันจัดกิจกรรมและส่งรายงานผลลัพธ์เข้าประกวดทั้งสิ้น 85 โครงการ คิดเป็น 54% ของจำนวนโรงเรียนและสถาบันที่เข้าร่วมกิจกรรม สามารถเผยแพร่ความรู้ทางการเงินต่อไปสู่คนในชุมชนโดยรอบ ได้เป็นจำนวนทั้งสิ้น 106,673 คน

ตลอดระยะเวลา 5 ปี ที่ผ่านมา ค่ายการเงินทีเอสซีได้มีการพัฒนาและขยายกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง จากความมุ่งมั่นของ

คณะทำงาน พนักงานจิตอาสา ทำให้ผลลัพธ์การต่อยอดความรู้ทางการเงินนับตั้งแต่เริ่มโครงการ ตั้งแต่รุ่นที่ 1-12 สามารถเผยแพร่ความรู้ทางการเงินขยายเป็นวงกว้างไปสู่คนในชุมชนโดยรอบได้กว่า 223,282 คน สร้างการตระหนักรู้ในการออมก่อนใช้ มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด ค่านิยมทางการเงินที่เหมาะสม รู้จักวางแผนการเงินของตนเอง สามารถนำความรู้ความเข้าใจดังกล่าวไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้



ผลการดำเนินงานกิจกรรมค่ายการเงิน

กิจกรรมค่ายการเงินทิสโก้		เยาวชน (คน)		ครูที่ปรึกษา (คน)		โรงเรียน (แห่ง)		จังหวัด
		มัธยมปลาย	อาชีว:	มัธยมปลาย	อาชีว:	มัธยมปลาย	อาชีว:	
2556 - 2559	รุ่น 1 - 10	774	-	231	-	311 ⁽¹⁾	-	74
2560	รุ่น 11 (7 - 12 มี.ค.)	76	2	38	1	38	1	25
	รุ่น 12 (25 - 30 เม.ย.)	70	2	35	1	35	1	27
	รุ่น 13 (8 - 12 ต.ค.)	58	22	29	11	29	11	29
	รวม ปี 2560	204	26	102	13	68 ⁽¹⁾	12 ⁽¹⁾	38
รวมทั้งสิ้น		978	26	333	13	369 ⁽¹⁾	12 ⁽¹⁾	77
		1,004		346		381 ⁽¹⁾		

หมายเหตุ ⁽¹⁾ จำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม กรณีเป็นโรงเรียนเดิมที่เข้าร่วมกิจกรรมในแต่ละรุ่นจะนับเป็น 1 โรงเรียนเท่านั้น

การประกวดกิจกรรมต่อยอด ค่ายการเงินทิสโก้		จำนวนโครงการ	สัดส่วนของโรงเรียนที่เข้า ประกวดกิจกรรมต่อยอด (%)	กลุ่มเป้าหมาย (คน)
2556 - 2559	รุ่น 1 - 8	160	55	116,609
2560	รุ่น 9	23	60	24,777
	รุ่น 10	23	54	22,032
	รุ่น 11	20	51	22,881
	รุ่น 12	19	53	36,983
	รวม ปี 2560	85	54	106,673
รวมทั้งสิ้น		245	55	223,282

ตัวอย่างผลลัพธ์จากกิจกรรมต่อยอดความรู้ทางการเงินที่น่าสนใจ ปี 2560 มีดังนี้



โครงการ “เด็กหาดีใหญ่ทุกคนอยู่อย่างพอเพียง” และ “ออมอย่างมีคุณภาพ”

กิจกรรมที่ช่วยให้นักเรียนและบุคลากรในโรงเรียน 4,596 คน เห็นพฤติกรรมออมและการใช้จ่ายของตนเองได้อย่างชัดเจน ด้วยการวางแผนงบประมาณส่วนตัวและทำบัญชีครัวเรือนในรูปแบบสมุดบันทึกและแบบออนไลน์ สามารถทบทวนและวางแผนการใช้จ่ายได้อย่างถูกต้อง ในขณะที่เดียวกันได้บรรจุกิจกรรมการเงินการออมไว้ในหลักสูตรการเรียนการสอนด้วย อีกทั้งสานต่อกิจกรรมของแกนนำค่ายการเงินทิสโก้ในรุ่นที่ผ่านมา พร้อมขยายผลไปสู่โรงเรียนในสังกัดเทศบาล 6 โรงเรียน กลุ่มผู้ประกอบการ พ่อค้าแม่ค้า และชุมชนใกล้เคียง • **สร้างเครือข่ายการออมทั้งในโรงเรียน โรงเรียนเครือข่ายในเขตเทศบาล และพ่อค้าแม่ค้าในตลาด** เป็นจำนวนรวมกว่า 7,000 คน ด้วยรูปแบบการออมที่เหมาะสมกับวิถีชีวิต ไม่ให้ตั้งเกินไปจนลำบาก

สานต่อโครงการ “ลดค่าใช้จ่ายแบบเครือข่าย 3 in 1” จากรุ่นที่ผ่านมา - โรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย จ.สงขลา (รางวัลชนะเลิศ รุ่น 4, 8, 10, 12, รองชนะเลิศอันดับ 1 รุ่น 5, รองชนะเลิศอันดับ 2 รุ่น 2)

โครงการ “บอกต่อเงิน”

นอกจากการให้ความรู้การเงินด้วยหลักออมก่อนใช้ 10% แล้วยังสามารถสร้างการตระหนักรู้ในเรื่องการออม เพื่อนำไปสู่พฤติกรรมได้ ด้วยการสร้างเครือข่ายการออมในโรงเรียนและชุมชน โดยทำสัญญาใจร่วมกัน และมีการทำบันทึกข้อตกลง (MOU) การออมร่วมกับหน่วยงานหลักของชุมชน ได้แก่ อบต.แวง เทศบาล ต.ดอนเชียง และ ธกส. เพื่อส่งเสริมความมั่นคงและต่อเนื่อง

สานต่อจากโครงการ “ออมก่อนติด (ติดขัด)” จากรุ่นที่ผ่านมา - โรงเรียนแวงพิทยาคม จ.สกลนคร (รางวัลชนะเลิศ รุ่น 7, 9, 11)

โครงการ “ไปรษณีย์การออม” และ “หมอลำการออม”

ทำให้คนในชุมชนได้รับความรู้เรื่องการออม โดยสอดแทรกผ่านไปรษณีย์หมู่บ้าน ซึ่งเยาวชนแกนนำทำหน้าที่นี้แล้วสามารถเข้าถึงทุกครัวเรือนได้ดี มีการคัดเลือกเนื้อหาให้เหมาะสมกับจุดหมายแต่ละประเภทด้วย และยังรณรงค์การออมผ่านการแสดงหมอลำ การแสดงพื้นบ้านที่เป็นศูนย์รวมของชุมชน สามารถเข้าถึงคนในชุมชนอย่างแท้จริง

โครงการใหม่ต่อจากโครงการ “สมุดบันทึกความเข้าใจ” จากรุ่นที่ผ่านมา - โรงเรียนศรีกระนวนวิทยาคม จ.ขอนแก่น (รางวัลชนะเลิศ รุ่น 5 และรองชนะเลิศ อันดับ 1 รุ่น 10)





โครงการ “4 Gens กลับปรับกล้าเปลี่ยน”

ช่วยให้คนในชุมชนมีเงินออมมากขึ้น จากกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่กลุ่มเป้าหมาย 4 ชวงวัย ได้แก่ 1) ให้ความรู้เรื่องการออมแก่นักเรียนระดับประถม 2) สนับสนุนให้นักเรียนระดับมัธยมหารายได้เสริม โดยนำของที่ไม่ใช้แล้วมาขายในตลาดนัดโรงเรียน 3) รณรงค์ให้นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นลดการดื่มสุราและเที่ยวกลางคืน และ 4) ลดความเสี่ยงด้านการเงินของครูในโรงเรียน โดยรณรงค์ให้เลิกซื้อหวย – โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น (มอดินแดง) จ.ขอนแก่น (รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 รุ่น 9)

โครงการ “คน 3 วัย ใส่ใจการออม”

สามารถทำให้ครอบครัวของตนและคนในชุมชนรวม 1,145 ครอบครัว เริ่มต้นลดค่าใช้จ่าย โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น 3 กลุ่มได้แก่ กลุ่มเด็ก/วัยรุ่น กลุ่มวัยทำงาน และกลุ่มผู้สูงอายุ

สานต่อโครงการ “ครอบครัวรักออม” จากรุ่นที่ผ่านมา – โรงเรียนมัธยมศึกษา จ.ขอนแก่น (รางวัลชนะเลิศรุ่น 7, รองชนะเลิศอันดับ 1 รุ่น 12 และรองชนะเลิศอันดับ 2 รุ่น 4, 9)

โครงการ “ออมก่อนรวยกว่า”

กิจกรรม “ไดอารี่นักออม” ส่งเสริมการบันทึกรับ-จ่ายแก่ชุมชนครอบคลุม 12 หมู่บ้าน 912 ครอบครัว โดยมีจำนวนครอบครัวเริ่มออมและหันมาทำบัญชีครัวเรือน รวม 479 ครอบครัว คิดเป็น 53% – โรงเรียนกฎเวียงวิทยาคม จ.ขอนแก่น (รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 รุ่น 10)

โครงการ วพธ. นำออม

ส่งเสริมการลดค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อนำเงินส่วนที่ลดได้ไปออมเพิ่ม สามารถกระตุ้นให้นักเรียนและบุคลากรในวิทยาลัยเห็นความสำคัญของการออมได้โดยเริ่มต้นจากพฤติกรรมใช้จ่ายที่อาจมองข้าม • มีการส่งเสริมการทำงานระหว่างเรียน โดยร่วมกับสถานประกอบการชั้นนำ รายได้หักเป็นเงินออม 10-15% • และร่วมกันพัฒนา Application “Liluna” เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยผู้ใช้เส้นทางเดียวกันสามารถแชร์ค่าเดินทางกันได้โดยเรียกผ่าน Application - วิทยาลัยพัฒนศึกษารัตนบุรี กรุงเทพฯ (รางวัลชมเชย รุ่น 10 - 11)

จะเห็นได้ว่ากิจกรรมต่อยอดดังกล่าวมีแนวโน้มขยายผลต่อเนื่องที่ชัดเจน ตัวอย่างเช่น กิจกรรมของโรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย จ.สงขลา โรงเรียนแนวพิทยาคม จ.สกลนคร โรงเรียนมัธยมศึกษาและโรงเรียนศรีกระนวนวิทยาคม จ.ขอนแก่น วิทยาลัยพัฒนศึกษารัตนบุรี กรุงเทพฯ โรงเรียนห้วยน้ำหอมวิทยาคาร จ.นครสวรรค์ เป็นต้น เชื่อว่าการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้จะเป็นแรงเสริมผลักดันช่วยสร้างการตระหนักรู้ให้กับประชาชนคนในสังคมและเกิดเป็นผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมได้ อีกทั้งมีการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกัน ฝึกฝนทักษะการเป็นผู้นำและทำงานเป็นทีม การมีจิตอาสาในการสร้างสรรค์สังคมใหม่ที่มีวินัยและความพอเพียง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมต่อไปในระยะยาว

กิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชน

ทิสโก้เปิดโอกาสในการเข้าถึงความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนทั่วประเทศ โดยจัดกิจกรรม “ฉลาดเก็บ ฉลาดใช้” ขึ้นตั้งแต่ปี 2557 เพื่อขยายขอบเขตความรู้ทางการเงินให้กับชุมชนอย่างทั่วถึง ซึ่งทิสโก้วางแนวทางดำเนินกิจกรรมโดยให้ความรู้ผ่านทางสาขาของทิสโก้ ตั้งแต่เริ่มโครงการจนถึงปัจจุบันสามารถเผยแพร่ความรู้ทางการเงินให้แก่ประชาชนทั่วประเทศรวม 94,862 คน และสำหรับปี 2560 ได้มีการทบทวนและพัฒนาเนื้อหาให้มีความร่วมสมัยนอกจากเรื่องการออมก่อนใช้และการจัดการหนี้แล้วยังได้เพิ่มเรื่องภัยทางการเงิน เพื่อให้ประชาชนไม่ตกเป็นเหยื่อของผู้ไม่หวังดี พร้อมกันนี้ยังได้มอบสื่อการออมและสมุดบันทึกบัญชีครัวเรือนแก่ผู้ร่วมกิจกรรมด้วย และประชาชนทั่วไปสามารถรับได้ฟรีที่สาขาทั่วประเทศ โดยมีเป้าหมายให้ความรู้แก่ประชาชน 35,000 คน

จากผลการดำเนินงานปี 2560 มีประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมมากถึง 39,918 คน จากการจัดกิจกรรม 146 ครั้ง ใน 68 จังหวัดทั่วประเทศ พร้อมกันนี้ได้เริ่มวัดผลด้วยแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจแบบง่าย เพื่อให้ตระหนักเกี่ยวกับแนวคิดในการออมก่อนใช้ เข้าใจการเป็นหนี้ และการคิดดอกเบี้ย จากแบบสอบถามที่เก็บได้ 29,655 ชุด คิดเป็น 74% ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด ผลปรากฏว่า 65% ตอบถูกทุกข้ออีก 35% ตอบผิดในเรื่องการคำนวณดอกเบี้ยเงินกู้ ซึ่งผลลัพธ์จากแบบสอบถามที่ได้นี้จะนำไปพัฒนากิจกรรมในปีต่อไป



2560

จำนวนกิจกรรม

146 ครั้ง

พื้นที่จัดกิจกรรม

68 จังหวัด

ผู้เข้าร่วม

39,918 คน

2557-2560

ผู้เข้าร่วม

94,862 คน

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังได้ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินร่วมกับสมาคมธนาคารไทยและภาคีเครือข่าย เป็นคณะทำงานโครงการ “เทรนนี” เสริมความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนสร้างความตระหนักในการบริหารจัดการหนี้และมีวินัยในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และโครงการ “รู้เก็บรู้ใช้สบายใจ” สร้างแกนนำนักศึกษาให้มีความรู้ขั้นพื้นฐานในการวางแผนการเงินส่วนบุคคล สิ่งเหล่านี้ล้วนสะท้อนความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการดำเนินกิจกรรมการให้ความรู้ทางการเงินต่างๆ ของทิสโก้ อย่างไรก็ตามทิสโก้จะมุ่งมั่นดำเนินกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางการเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับองค์ความรู้ทางการเงินแก่คนในชุมชนและขยายผลไปสู่สังคมโดยรวมต่อไป

ผลการดำเนินกิจกรรม “ฉลาดเก็บ ฉลาดใช้”

ปี	จังหวัด	สาขา	จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรม	จำนวนผู้เข้าร่วม (คน)
2557-2559	60	98	317	54,944
2560	68	133	146	39,918
		รวม	463	94,862





การให้โอกาสทางการศึกษา

ทิสโก้มอบโอกาสทางการศึกษาโดยมุ่งหวังสนับสนุนให้เด็กนักเรียนมีโอกาสได้รับการศึกษาต่อเนื่องจนถึงระดับอุดมศึกษา และเมื่อจบการศึกษาแล้วสามารถประกอบอาชีพเพื่อเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ รวมถึงปลูกฝังจิตสำนึกการช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นโดยเปลี่ยนจากการเป็นผู้ได้รับในวันนี้ เพื่อเป็นผู้ให้ในวันข้างหน้าแก่เด็กนักเรียน และช่วยลดจำนวนการลาออกจากโรงเรียนกลางคัน เนื่องจากขาดแคลนทุนทรัพย์ และยังตระหนักถึงความสำคัญของสถานศึกษาที่จำเป็นจะต้องมีความพร้อมของอาคาร และครุภัณฑ์/อุปกรณ์การเรียน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการสนับสนุนเงินทุนเพื่อโอกาสทางการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ทุนการศึกษา และทุนพัฒนาโรงเรียน

ทุนการศึกษา

ทิสโก้มอบทุนการศึกษาผ่านมูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศลเป็นประจำทุกปี โดยเป็นทุนให้เปล่า ไม่มีข้อผูกมัด มีทั้งทุนใหม่ และทุนต่อเนื่องจนถึงระดับอุดมศึกษา ซึ่งในการสมัครขอรับทุน คุณครูของโรงเรียนจะเป็นผู้ดูแล และได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการโรงเรียน โดยเปิดรับสมัครทั้งแบบยื่นเอกสารด้วยตัวเองและแบบออนไลน์ มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

- 1) **ทุนใหม่** จะพิจารณาถึงสภาพครอบครัว อาศัยอยู่กับบิดามารดาหรือไม่ สภาพที่อยู่อาศัย อาชีพและภาวะของผู้ปกครอง รวมถึงจำนวนญาติที่อาศัยอยู่ สุขภาพของคนในครอบครัว รายได้ผู้ปกครอง ภาระหนี้สิน จำนวนบุตรที่บิดามารดาต้องดูแล ยานพาหนะ และมีความประพฤติดี
- 2) **ทุนต่อเนื่อง** จะพิจารณาถึงความประพฤติที่ดี มีการใช้จ่ายเงินทุนเพื่อการศึกษาอย่างเหมาะสม

ทุนการศึกษาทั้ง 2 ประเภทพิจารณาการได้รับเงินกู้จากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) หรือทุนต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่นๆ ด้วย และมีเกรดเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 1.5 ซึ่งจะมีการติดตามผลเป็นประจำทุกปี ด้วยการสุ่มเยี่ยมตามบ้านเพื่อศึกษาผลการดำเนินงาน และนำข้อมูลที่ได้มาจัดสรรทุนและค่าใช้จ่ายในอนาคตให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยในปี 2560 มีการบริจาคทุนการศึกษา จำนวน 7,505 ทุน (คิดเป็น 52.76% จากจำนวนผู้สมัครทั้งหมด 14,223 ราย) รวมเป็นเงินบริจาค 30,436,500 บาท และมีสถาบันการศึกษาที่ได้รับทุน จำนวน 949 แห่ง



ทุนการศึกษาโดยมูลนิธิทีสโก้เพื่อการกุศล ประจำปี 2560

จำนวนทุน

7,505 ทุน

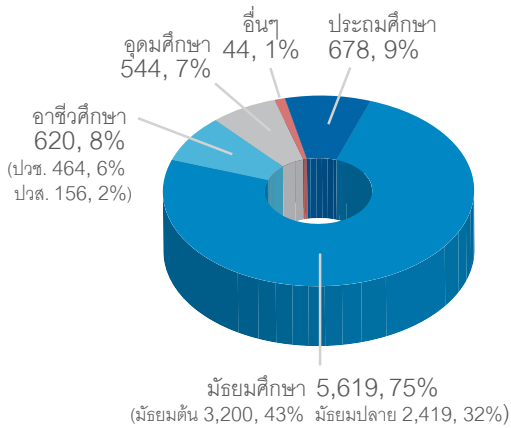
สถาบันการศึกษาทั่วประเทศ

949 แห่ง

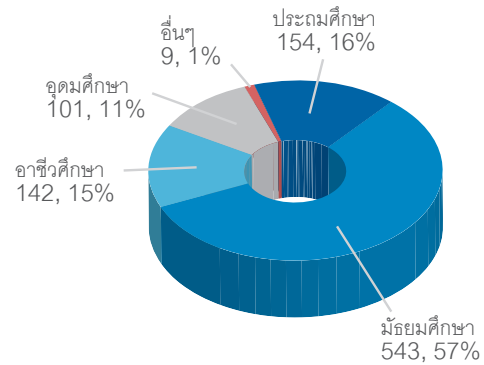
จำนวนเงิน

30,436,500 บาท

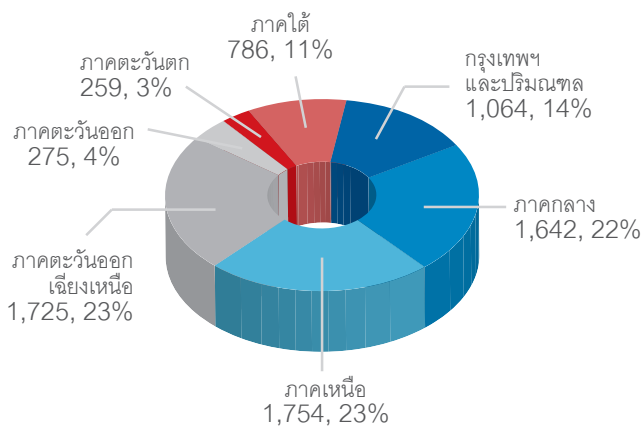
จำนวนทุนการศึกษา แยกตามระดับชั้น



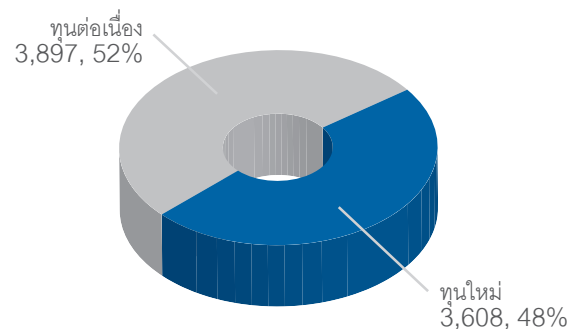
จำนวนสถาบันการศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา แยกตามระดับชั้น



จำนวนทุนการศึกษา แยกตามภูมิภาค



สัดส่วนของจำนวนทุนการศึกษาใหม่ และทุนการศึกษาต่อเนื่อง



หมายเหตุ - อื่นๆ หมายถึง โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ / โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์
- แสดงจำนวน, สัดส่วนร้อยละ

ทั้งนี้จากผลการสุ่มสำรวจติดตามผลทุนการศึกษา ปี 2560 จำนวน 3 ครั้ง ในสถานศึกษา 32 แห่ง รวม 528 ทุน ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 23 แห่ง 423 ทุน นครศรีธรรมราช จำนวน 5 แห่ง 78 ทุน และอุบลราชธานี จำนวน 4 แห่ง 27 ทุน พบว่า นักเรียนที่ไปติดตามผล ส่วนใหญ่มีฐานะค่อนข้างยากจน ฐานะทางบ้านขาดแคลน ส่วนใหญ่พ่อแม่หย่าร้างหรืออยู่กับญาติ นักเรียนที่อยู่กับพ่อแม่ ซึ่งมีรายได้น้อย อาชีพโดยรวมคือรับจ้างทั่วไป ระดับการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งสาเหตุอาจมาจากฐานะทางบ้าน ทำให้ขาดเรียนบ่อย และต้องไปรับจ้างทำงานพิเศษช่วยเหลือทางบ้าน

ทุนพัฒนาโรงเรียน

ทีเอสไอจัดสรรทุนพัฒนาโรงเรียนเพื่อสร้าง/ปรับปรุงอาคารเรียน และครุภัณฑ์/อุปกรณ์การเรียนแก่โรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ ซึ่งภาครัฐยังมั่งงิบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอ และมีความจำเป็นเร่งด่วน อีกทั้งต้องการปรับปรุงหรือจัดสร้างใหม่ให้ตัวอาคารมีความปลอดภัย

ได้มาตรฐาน รวมถึงเป็นการสร้างแรงจูงใจให้คนในชุมชน ส่งบุตรหลานเข้าเรียนตามวัย โดยทีเอสไอเป็นผู้สนับสนุนหลัก ดำเนินโครงการร่วมกับเครือข่ายและผู้มีจิตศรัทธา โดยเปิดบัญชีรับบริจาคจากผู้มีจิตศรัทธา ผ่านบัญชี “ทีเอสไอร่วมใจเพื่อพัฒนาการศึกษา” เลขที่ 0001-191-000524-7 ด้วย โดยในปี 2560 ได้ดำเนินการส่งมอบ “อาคารทีเอสไอร่วมใจ 5” ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2559 ณ โรงเรียนบ้านโนนบอน (คำหล้า ประชาณุเคราะห์) ต.บึงหวาย อ.วารินชำราบ จ.อุบลราชธานี จัดสร้างเมื่อเดือนกันยายน ปี 2559 แล้วเสร็จพร้อมใช้งาน ในต้นปีการศึกษา 2560 นอกจากเป็นการมอบอาคารเรียน หลังใหม่ที่ได้มาตรฐาน จำนวน 8 ห้องเรียน ทดแทนอาคารเดิม จำนวน 3 ห้องเรียนแล้ว ยังสามารถช่วยสร้างแรงจูงใจ ในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนแก่ชาวตำบลบึงหวาย สามารถรองรับการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักเรียนได้ตามที่ ประเมินไว้ โดยในปี 2559 มีนักเรียน 279 คน และในปี 2560 มีนักเรียนเพิ่มขึ้นเป็น 302 คน พร้อมกันนี้ได้จัดสร้าง ห้องสุขาที่ถูกสุขลักษณะเพิ่มด้วย นอกจากนี้ยังจัดสร้าง





“อาคารเรียนทิสโก้ร่วมใจ 6” โครงการปี 2560 จัดสร้างให้แก่โรงเรียนบ้านจอหอ อ.เมืองนครราชสีมา จ.นครราชสีมา เป็นอาคารเรียน 3 ชั้น 18 ห้องเรียน (สปช. 2/28) พร้อมครุภัณฑ์ งบประมาณ 10.83 ล้านบาท สร้างทดแทนอาคารเรียนเดิม 2 ชั้น 16 ห้องเรียน ที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 40 ปี สภาพโครงสร้างเสาคอนกรีตชั้นล่างเสียหาย ส่วนที่เป็นไม้ชั้นบนผุพัง ทรวดโทรมจากปลวกกัดกิน ไม้มีความปลอดภัยเพียงพอที่จะใช้ในการเรียนการสอน โดยอาคารใหม่มีห้องเรียนเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการขยายตัวของจำนวนนักเรียนในอนาคตด้วย

อาคารทั้งสองได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างจากเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) บริษัท ไลท์ติ้ง แอนด์ อีควิปเมนท์ จำกัด (มหาชน) บริษัท สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) บริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด บริษัท เทคโนโลยี ซิสเต็มส์ ดีเวลลอปเมนท์ จำกัด และเงินบริจาคจากผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป



การสนับสนุนโรงพยาบาล

ทิสโก้ให้ความสำคัญกับการศึกษาและวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านสาธารณสุข โดยเฉพาะการรักษาผู้ป่วยโรคมะเร็ง ซึ่งเป็นสาเหตุของการเสียชีวิตสูงเป็นอันดับ 1 ของคนไทย โดยธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินโครงการ TISCO Pay It Forward เป็นปีที่ 2 ร่วมส่งต่อโอกาสให้แก่ผู้ป่วยโรคมะเร็งให้ได้รับการรักษาที่ดีและมีคุณภาพ ซึ่งโครงการนี้นอกจากจะมอบส่วนลดผลิตภัณฑ์ประกันมะเร็ง TISCO Zero Cancer Plan (ZCP) ให้กับผู้เข้าร่วมโครงการ 10,000 กรมธรรม์แรกกรมธรรม์ละ 100 บาทแล้ว ยังนำรายได้ส่วนหนึ่งจากการขายผลิตภัณฑ์ประกันมะเร็ง TISCO Zero Cancer Plan (ZCP) กรมธรรม์ละ 100 บาท (บริจาคขั้นต่ำ 1 ล้านบาท) เพื่อนำไปสมทบทุนสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนาด้านการรักษาการช่วยเหลือผู้ป่วยโรคมะเร็งของโรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่งเริ่มหักรายได้จากการขายโดยมีระยะเวลาตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2560 จนถึงเดือนสิงหาคม 2561



ปริมาณโลหิต **3,753** ยูนิต
1,530,000 ซีซี
 ช่วยเหลือผู้ที่ต้องการโลหิต **11,259** ราย

อีกทั้งทิสโก้ยังได้สนับสนุนด้านอื่นๆ โดยจัดกิจกรรมรณรงค์บริจาคโลหิตทั่วประเทศอย่างต่อเนื่องกว่า 30 ปี โดยในปี 2560 จัดกิจกรรมทั้งสิ้น 13 ครั้ง ทั้งในกรุงเทพฯ และสาขาในเมืองใหญ่ ได้รับปริมาณโลหิต 3,753 ยูนิต คิดเป็นจำนวน 1,530,000 ซีซี ซึ่งสามารถนำไปช่วยเหลือผู้ที่ต้องการโลหิตได้ถึง 11,259 ราย รวมทั้งร่วมมือกับสมาคมธนาคารไทย เป็นช่องทางในการรับบริจาคและมอบเหรียญที่ระลึกพระพุทธรูปศิรินาคเกษขยคุรุจุฬารักษ์หรือเหรียญพระพุทธรูปโอสถ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถมีส่วนร่วมในการบริจาคเงินช่วยเหลือผู้ยากไร้และจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ในโครงการก่อสร้างโรงพยาบาลจุฬารักษ์ ส่วนขยาย 400 เตียง ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างโรงพยาบาลจุฬารักษ์ ร่วมกับกระทรวงการคลัง โดยกรมธนารักษ์ การขยายโรงพยาบาลในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นโรงพยาบาลที่ครบวงจร มีความเชี่ยวชาญด้านมะเร็ง และยังเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ที่ครอบคลุมทุกโรคให้กับประชาชน โดยเฉพาะคนชั้นกลางจนถึงคนที่ยากไร้ ให้ได้รับการรักษาพยาบาลโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย และเทคโนโลยีการรักษาขั้นสูงอย่างทั่วถึงและมีมาตรฐานอย่างเท่าเทียมกัน

การสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมด้านอื่นๆ

นอกจากการถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านการเงิน และการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบการส่งเสริมเศรษฐกิจมหภาคผ่านการลงทุนในชุมชนโดยเฉพาะสาธารณูปโภคพื้นฐานแล้ว ทิสโก้ยังได้ดำเนินกิจกรรมด้านอื่นๆ ที่ให้ประโยชน์สูงสุดสังคม เช่น กิจกรรมทำนุบำรุงศาสนา “ทอดกฐินประจำปี” ร่วมกับพนักงานและบุคคล

ทั่วไป ณ วัดอมรเทพ จ.สมุทรสงคราม และกิจกรรม “ศิลปะบำบัดครั้งที่ 3” โดยร่วมกับมูลนิธิชลตาเพื่อให้เยาวชนในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชาย บ้านกรุณา สังกัดกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จำนวน 20 คน ได้ผ่อนคลายด้วยการวาดภาพสีน้ำ โดยครูเป็ สีน้ำ และได้ร่วมแบ่งปันแนวคิดการใช้ชีวิตจากบทเพลง เพื่อเป็นการขัดเกลาจิตใจให้อ่อนโยน ส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ สร้างสมาธิในการเข้าใจตนเอง ไม่ให้กลับไปกระทำผิดซ้ำอีก และการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ให้กับผู้ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ ซึ่งในปี 2560 ประชาชนในหลายพื้นที่ต้องเผชิญกับปัญหาอุทกภัยอย่างหนักในพื้นที่ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก นอกจากการดูแลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของทิสโก้ ได้แก่ พนักงานและลูกค้าที่ได้รับผลกระทบแล้วยังให้ความช่วยเหลือไปยังผู้ประสบภัยอื่นๆ โดยพนักงานจิตอาสาลงพื้นที่ช่วยเหลือถูกเงินมอบถุงยังชีพ และร่วมกับสมาคมธนาคารไทยบริจาคเงินผ่านสำนักนายกรัฐมนตรีด้วย

นอกจากนี้ยังให้การสนับสนุนการแข่งขันกีฬาเปเชียวโอลิมปิกแห่งชาติ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมกีฬาพัฒนาคุณภาพชีวิต และเสริมสร้างสุขภาพพลานามัยของบุคคลที่มีความพิการทางสมองและปัญญาในประเทศไทย ตลอดจนส่งเสริมให้ดำเนินชีวิตอย่างมีคุณค่าให้ได้รับการยอมรับในสังคมปกติมากยิ่งขึ้นและการสนับสนุนด้านทุนการศึกษาและพัฒนาอาชีพเพื่อการพึ่งตนเองให้กับเด็กที่ขาดโอกาสหรือเด็กกำพร้าที่ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์ผ่านกิจกรรมของมูลนิธิหมอมสม พริงพวงแก้ว เป็นต้น



จากการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมในด้านต่างๆ สามารถสรุปค่าใช้จ่ายของการดำเนินกิจกรรมแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้ดังนี้

ค่าใช้จ่ายการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

กิจกรรม	2558	2559	2560
1) ปรับปรุง/ซ่อมสร้างอาคารเรียนและอุปกรณ์การเรียนแก่โรงเรียน	2,950,856	1,018,725	9,354,369
2) มอบทุนการศึกษาแก่นักเรียน	10,130,000	10,477,900	12,500,000
3) ให้ความรู้ทางการเงิน	9,276,390	7,422,809	7,002,826
4) สนับสนุนกิจกรรมทางสังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล	3,125,796	1,882,990	1,147,439
5) กิจกรรมการกุศลอื่นๆ	597,234	5,259,312	3,448,636
รวม (บาท)	26,080,276	26,061,736	33,453,270

เหล่านี้ถือเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการส่งมอบคุณค่าสู่สังคมที่เกิดจากความมุ่งมั่นทุ่มเทของทีสโก้ และยิ่งกว่านั้นทีสโก้ ยังส่งมอบคุณค่าไปถึงผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ทั้งผู้ถือหุ้น พนักงาน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนชุมชนและสังคม ผ่านการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมต่างๆ เช่น การปันผลตอบแทนให้ผู้ถือหุ้น สวัสดิการพนักงาน การพัฒนาบุคลากร การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ฯลฯ โดยมีผลต่อการกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจและสร้างความมั่งคั่งให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ดังนี้

มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่ถูกสร้างขึ้นและกระจายออกไป	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
1) มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง	
• รายได้	23,318
2) การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง	
• ต้นทุนการดำเนินงาน	5,488
• ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	5,082
• เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน	6,603
• เงินที่ชำระแก่รัฐ	2,797
• การลงทุนในชุมชน	33
1) – 2) มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม	3,315

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ได้ถูกจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงาน GRI Standards และกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน (Financial Services Sector Disclosures) ขององค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (GRI) โดยระบุเนื้อหาข้อมูลองค์กร แนวทางการบริหารจัดการ หัวข้อเรื่องความยั่งยืนและตัวบ่งชี้การดำเนินงานที่มีนัยสำคัญในช่วงปี 2560 ครอบคลุมการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม พร้อมกับนำเสนอความเชื่อมโยงของการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี 2573 (SDG2030) ตามหลักเกณฑ์และขอบข่ายการรายงานดังนี้

ระดับของข้อมูลที่เปิดเผย	เป็นไปตามเกณฑ์หลัก ('In accordance' – Core)
ช่วงเวลาของการรายงาน	วันที่ 1 มกราคม 2560 - วันที่ 31 ธันวาคม 2560
รอบการรายงาน	รายปี
รายชื่อบริษัทและบริษัทในเครือ	<p>บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)</p> <ul style="list-style-type: none"> ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด บริษัท ไฮเวย์ จำกัด บริษัท ทิสโก้ อินชัวร์รันส์ โชนิวส์ จำกัด ⁽¹⁾ บริษัท ทิสโก้ อินฟอर्मเมชันเทคโนโลยี จำกัด บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทิสโก้ จำกัด บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด บริษัทหลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุนคอยส์ ทิสโก้ จำกัด บริษัท ทิสโก้ ไทเกียว ลีสซิ่ง จำกัด ⁽²⁾ บริษัท เอชทีซี ลีสซิ่ง จำกัด ⁽²⁾ <p>หมายเหตุ ⁽¹⁾ มีการเปลี่ยนแปลงชื่อจากเดิม คือ บริษัท ทิสโก้ ลีสซิ่ง จำกัด ⁽²⁾ ไม่รวมอยู่ในงบการเงินรวมตามมาตรฐานการบัญชีไทย</p>
การรับรองคุณภาพรายงาน	คณะผู้บริหารและคณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่มทิสโก้ มีบทบาทหน้าที่ในการติดตาม ควบคุมดูแล การจัดทำรายงานความยั่งยืน เพื่อให้เนื้อหาของรายงานมีความสมบูรณ์และครอบคลุมหัวข้อเรื่องสำคัญที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งให้ความเห็นชอบ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ทั้งนี้ในอนาคตทิสโก้มีแผนพิจารณาให้หน่วยงานภายนอก (Third Party) ทำการตรวจสอบรายงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความครบถ้วนของรายงานต่อไป
รายงานฉบับก่อนหน้า	รายงานความยั่งยืน ปี 2559 บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ช่องทางติดต่อในกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับรายงานหรือเนื้อหาของรายงาน

หน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

48/49 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ : 02 633 6000

โทรสาร : 02 633 6855

รางวัลแห่งความสำเร็จ

จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ตลอดจนการปฏิบัติดำเนินงานอย่างทุ่มเท ด้วยความเชี่ยวชาญและเป็นมืออาชีพ ทำให้ในปี 2560 ทิสโก้ได้รับรางวัลแห่งความสำเร็จที่โดดเด่นต่างๆ สรุปได้ดังนี้

หุ้นยั่งยืน

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับการคัดเลือกเป็น “หุ้นยั่งยืน” ประจำปี 2560 ซึ่งคัดเลือกจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ที่สมัครใจเข้าร่วมและผ่านเกณฑ์การประเมินความยั่งยืนตามตัวชี้วัดในมิติเศรษฐกิจ (รวมบรรษัทภิบาล) สิ่งแวดล้อม และสังคม ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ที่ต้องการลงทุนตามแนวคิดการลงทุนอย่างยั่งยืนที่นำปัจจัยด้าน ESG มาเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจลงทุน ควบคู่ไปกับการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินของบริษัทเพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

Excellent CG Scoring

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับการจัดอยู่ในระดับ Top Quartile ของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มที่มีมูลค่าทางการตลาดมากกว่า 10,000 ล้านบาท ด้วยผลการประเมินระดับ “ดีเลิศ” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 10 ด้วยคะแนนร้อยละ 95 สูงขึ้นจากร้อยละ 91 ในปีที่ผ่านมาตามผลสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยประจำปี 2560 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

ESG100

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับการคัดเลือกเป็นหุ้น ESG 100 ประจำปี 2560 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 จากสถาบันไทยพัฒน์ ในฐานะที่ได้รับการคัดเลือกเป็น 1 ใน 100 บริษัทในหลักทรัพย์จดทะเบียนที่โดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ที่ตอบโจทย์การลงทุนที่ยั่งยืน พร้อมกับการสร้างผลตอบแทนการลงทุนที่มีได้ด้อยไปกว่าการลงทุนในแบบทั่วไป

ประกาศเกียรติคุณการเข้าร่วมโครงการพิจารณารางวัลรายงานความยั่งยืน

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับประกาศเกียรติคุณการเข้าร่วมโครงการพิจารณารางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2560 จากโครงการประกาศรายงานแห่งความยั่งยืนจาก สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย โดย CSR Club และสถาบันไทยพัฒน์

ศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค “ระดับดีเด่น”

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค (Call Center ดีเด่น) “ระดับดีเด่น” ในโครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค (Call Center) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ร่วมกับสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (MASCI)



ธุรกรรมทางการเงินในตลาดทุนดีเด่น

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) คว้ารางวัลธุรกรรมทางการเงินในตลาดทุนดีเด่น (Outstanding Deal of the Year Awards) ในพิธีมอบรางวัล “SET Awards 2017” ในฐานะเป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชนทั่วไปเป็นครั้งแรก (IPO) ของบริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน)

Best Acquisition Financing

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) คว้ารางวัล Best Acquisition Financing ในงาน The Asset Triple A Country Awards 2017 จัดขึ้นโดยนิตยสาร The Asset นิตยสารด้านการเงินชั้นนำของเอเชีย จากการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชนทั่วไปเป็นครั้งแรก (IPO) ของบริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน)

Renewable Energy Deal of the Year, Thailand

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) คว้ารางวัล Renewable Energy Deal of the Year, Thailand ในงาน The Asset Triple A Asia Infrastructure Awards 2017 จัดขึ้นโดย The Asset นิตยสารด้านการเงินชั้นนำของเอเชีย จากการเป็นผู้จัดการเงินที่ร่วมในการให้สินเชื่อมูลค่า 273 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ แก่บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน)

Most Active Bank in Corporate Bond Secondary Market

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) คว้ารางวัล Most Active Bank in Corporate Bond Secondary Market ประจำปี 2560 จัดขึ้นโดยสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย ในฐานะที่ธนาคารได้ส่งเสริมให้เกิดสภาพคล่องของตราสารหนี้ภาคเอกชน โดยมีมูลค่ารวมของการซื้อขายหุ้นกู้ภาคเอกชนมากที่สุดในปี 2560

ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
GRI 101: Foundation 2016					
General Disclosures					
GRI 102:	102-1 Name of the organization	SR p.12			
General disclosures 2016	102-2 Activities, brands, products, and services	SR p.7-9			
	102-3 Location of headquarters	SR p.12			
	102-4 Location of operations	SR p.12			
	102-5 Ownership and legal form	SR p.12			
	102-6 Markets served	SR p.8-9			
	102-7 Scale of organization	SR p.7-11			
	102-8 Information on employees and other workers	SR p.11			
	102-9 Supply chain	SR p.86-87			
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	SR p.10, 61, 87			
	102-11 Precautionary principle or approach	SR p.89-90			
	102-12 External initiatives	SR p.12			
	102-13 Membership of associations	SR p.12			
	102-14 Statement from senior decision-maker	SR p.2-4			
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	SR p.5, 13-14, 38 www.tisco.co.th/th/aboutus/governance.html			
	102-18 Governance structure	SR p.14-17			
	102-40 List of stakeholder groups	SR p.23-27			
	102-41 Collective bargaining agreements	SR p.72			
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	SR p.23			
	102-43 Approach to stakeholder engagement	SR p.23-27, 51-53			
	102-44 Key topics and concerns raised	SR p.23-27, 51-53			
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	SR p.109			
	102-46 Defining report content and topic boundaries	SR p.28			
	102-47 List of material topics	SR p.30			
	102-48 Restatements of information	SR p.109			
	102-49 Changes in reporting	SR p.29-30			
	102-50 Reporting period	SR p.109			
102-51 Date of most recent report	SR p.109				
102-52 Reporting cycle	SR p.109				
102-53 Contact point for questions regarding the report	SR p.109				
102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	SR p.109				
102-55 GRI content index	SR p.112-116				
102-56 External assurance	SR p.109				

SR – รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

AR – รายงานประจำปี บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

FS – การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
Material Topics					
Economic Performance					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SR p.14, 18, 29-34, 37-38, 54		
	103-2	The management approach and its components	SR p.14, 18, 19-20, 31-34, 37-38, 53-58, 64-65, 70		
		Evaluation of the management approach	SR p.14, 19-20, 31-34, 38, 54-58, 70		
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed	SR p.108		
	201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	SR p.22		
	201-3	Defined benefit plan obligations and other retirement plans	SR p.70 AR p.A10-77		
Indirect Economic Impacts					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SR p.31, 61-62		
	103-2	The management approach and its components	SR p.31, 34, 53, 61-62		
		Evaluation of the management approach	SR p.31, 34, 62		
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2	Significant indirect economic impacts	SR p.61-62		
Anti-corruption					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SR p.31, 82, 83		
	103-2	The management approach and its components	SR p.20-21, 31, 33-34, 53, 82-85 www.tisco.co.th/th/aboutus/anticorp.html		
		Evaluation of the management approach	SR p.20-21, 31, 33, 83-85		
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	Operations assessed for risks related to corruption	SR p.85		
	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	SR p.83		
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	SR p.85		
Materials					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SR p.31, 89-90, 94		
	103-2	The management approach and its components	SR p.31, 34, 53, 89-90, 94-95		
		Evaluation of the management approach	SR p.31, 34, 94-95		
GRI 301: Materials 2016	301-1	Materials used by weight or volume	SR p.95		

SR – รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

AR – รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

FS – การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
Energy					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SR p.31, 59, 89-90		
	103-2	The management approach and its components	SR p.31, 34, 53, 59-60, 89-92, 95		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.31, 34, 59-60, 90-92, 95		
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	SR p.92		
	302-3	Energy Intensity	SR p.92		
	302-4	Reduction of energy consumption	SR p.91-93		
	302-5	Reduction in energy requirement of products and services	SR p.91-92		
Employment					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SR p.31, 67		
	103-2	The management approach and its components	SR p.31, 33-34, 53, 67-68, 71		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.31, 33-34, 67-68, 71-72		
GRI 401: Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	SR p.68		
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	SR p.71		
	401-3	Parental leave	SR p.72		
Occupational Health and Safety					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SR p.31, 67		
	103-2	The management approach and its components	SR p.31, 34, 53, 73-76		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.31, 34, 73-76		
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-1	Workers representation in formal joint management-worker health and safety committees	SR p.73		
	403-2	Type of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	SR p.74-75		

SR – รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

AR – รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

FS – การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
Training and Education					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SR p.31		
	103-2	The management approach and its components	SR p.31, 33-34, 53, 76-77 AR p.8-27-8-30		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.31, 33-34, 76-77		
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	SR p.77		
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	SR p.77		
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	SR p.76		
Diversity and Equal Opportunity					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SR p.31, 67		
	103-2	The management approach and its components	SR p.31, 33-34, 53, 67, 81		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.31, 33-34, 67, 69		
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees	SR p.69		
Non-discrimination					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SR p.31, 67		
	103-2	The management approach and its components	SR p.31, 33-34, 53, 72, 81		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.31, 33-34, 72		
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1	Incident of discrimination and corrective actions taken	SR p.72		
Marketing and Labeling					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SR p.18, 31, 37, 40, 96		
	103-2	The management approach and its components	SR p.18-21, 31-34, 38-43, 53, 96-102		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.19-21, 31-32, 38-43, 96-102		
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	SR p.44		
	FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services	SR p.12, 14, 19-21 www.tisco.co.th/aboutus/governance.html		
	FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	SR p.46-50, 61, 96-102		

SR – รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

AR – รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

FS – การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) And/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
Customer Privacy					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SR p.31-32, 37, 44		
	103-2	The management approach and its components	SR p.31-32, 34, 37, 44-46, 53		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.31-32, 46		
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	SR p.46		
Product Portfolio					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SR p.18, 31-32, 37-38, 54, 59		
	103-2	The management approach and its components	SR p.18, 31-32, 34, 37-38, 53-58, 64-65		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.31-32, 38, 54-58		
	FS6	Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. Micro/SME/Large) and by sector	SR p.63		
	FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	SR p.62-63		
	FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	SR p.60		
Local Communities					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SR p.31-32		
	103-2	The management approach and its components	SR p.31-32, 34, 53		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.31-32		
	FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	SR p.61		
Cyber Security					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	SR p.31, 37		
	103-2	The management approach and its components	SR p.31-32, 34, 37, 53		
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p.31-32		

SR – รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

AR – รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

FS – การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

ดัชนีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนระดับองค์กร

Sustainable Development Goals (SDGs)	GRI disclosure/Indicator	Page number(s) And/or URL(s)
SDG1 End poverty in all its forms everywhere		
Access to financial services	FS6	SR p.63
	FS7	SR p.62-63
	FS13	SR p.61
	FS16	SR p.46-50, 61, 96-102
Availability of products and services for those on low incomes	203-2	SR p.61-62
Economic development in areas of high poverty	203-2	SR p.61-62
Economic inclusion	103-2	SR p.53, 81
SDG2 End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture		
Changing the productivity of organizations, sectors, or the whole economy	203-2	SR p.61, 62
Infrastructure investments	201-1	SR p.108
SDG3 Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages		
Access to medicines	203-2	SR p.61-62
Occupational health and safety	403-2	SR p.74-75
SDG4 Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all		
Employee training and education	404-1	SR p.77
SDG5 Achieve gender equality and empower all women and girls		
Economic inclusion	103-2	SR p.53, 81
Gender equality	401-1	SR p.68
	404-1	SR p.77
	404-3	SR p.76
	405-1	SR p.69
Infrastructure investments	201-1	SR p.108
Non-discrimination	406-1	SR p.72
Parental leave	401-3	SR p.72
Women in leadership	405-1	SR p.69
SDG6 Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all		
-		
SDG7 Ensure access to affordable, reliable, sustainable and modern energy for all		
Energy efficiency	302-1	SR p.92
	302-3	SR p.92
	302-4	SR p.91-93
	302-5	SR p.91-92
Infrastructure investments	201-1	SR p.108
Renewable energy	302-1	SR p.92

SR – รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

AR – รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

Sustainable Development Goals (SDGs)	GRI disclosure/Indicator	Page number(s) And/or URL(s)
SDG8 Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all		
Access to financial services	FS6	SR p.63
	FS7	SR p.62-63
	FS13	SR p.61
	FS16	SR p.46-50, 61, 96-102
Changing the productivity of organizations, sectors, or the whole economy	203-2	SR p.61-62
Diversity and equal opportunity	405-1	SR p.69
Earnings, wages and benefits	401-2	SR p.71
Economic inclusion	103-2	SR p.53, 81
Economic performance	201-1	SR p.108
Employee training and education	404-1	SR p.77
	404-2	SR p.77
	404-3	SR p.76
Employment	102-8	SR p.11
	401-1	SR p.68
Energy efficiency	302-1	SR p.92
	302-3	SR p.92
	302-4	SR p.91-93
	302-5	SR p.91-92
Freedom of association and collective bargaining	102-41	SR p.72
Indirect impact on job creation	203-2	SR p.61-62
Jobs supported in the supply chain	203-2	SR p.61-62
Non-discrimination	406-1	SR p.72
Materials efficiency	301-1	SR p.95
Occupational health and safety	403-2	SR p.74-75
Parental leave	401-3	SR p.72
Youth employment	401-1	SR p.68
SDG9 Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and foster innovation		
Access to financial services	FS6	SR p.63
	FS7	SR p.62-63
Infrastructure investments	201-1	SR p.108
Research and development	201-1	SR p.108

SR – รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสทีไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

AR – รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสทีไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

Sustainable Development Goals (SDGs)	GRI disclosure/Indicator	Page number(s) And/or URL(s)
SDG10 Reduce inequality within and among countries		
Access to financial services	FS13 FS16	SR p.61 SR p.46-50, 61, 95-102
Economic development in areas of high poverty	203-2	SR p.61-62
Foreign direct investment	203-2	SR p.61-62
Responsible finance	FS15	SR p.12, 14, 19-21 www.tisco.co.th/th/aboutus/governance.html
SDG11 Make cities and human settlements inclusive, safe, resilient and sustainable		
Access to affordable housing	FS7	SR p.62-63
SDG12 Ensure sustainable consumption and production patterns		
Energy efficiency	302-1 302-3 302-4 302-5	SR p.92 SR p.92 SR p.91-93 SR p.91-92
Materials efficiency/recycling	301-1	SR p.95
SDG13 Take urgent action to combat climate change and its impacts		
Energy efficiency	302-1 302-3 302-4 302-5	SR p.92 SR p.92 SR p.91-93 SR p.91-92
Risks and opportunities due to climate change	201-2	SR p.22
SDG14 Conserve and sustainably use the oceans, seas and marine resources for sustainable development		
-		
SDG15 Protect, restore and promote sustainable use of terrestrial ecosystems, sustainably manage forests, combat desertification, and halt and reverse land degradation and halt biodiversity loss		
-		
SDG16 Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels		
Anti-corruption	205-1 205-2 205-3	SR p.85 SR p.83 SR p.85
Compliance with laws and regulations	417-3 418-1	SR p.44 SR p.46
Ethical and lawful behavior	102-16	SR p.5, 13-14, 38 www.tisco.co.th/th/aboutus/governance.html
Grievance mechanisms	103-2	SR p.53, 81
Non-discrimination	406-1	SR p.72
Protection of privacy	418-1	SR p.46
SDG17 Strengthen the means of implementation and revitalize the global partnership for sustainable development		
Foreign direct investment	203-2	SR p.61-62

SR – รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

AR – รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานความยั่งยืน

บริษัท ทีเอสทีไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2560

1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

1.1 ความเกี่ยวข้องกับทีเอสที

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

1.2 วัตถุประสงค์ของการอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

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

2 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับรายงานความยั่งยืนของกลุ่มทีเอสที ฉบับนี้

2.1 เนื้อหารายงาน

- | | | | |
|---|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| เข้าใจถึงการดำเนินงานโดยทั่วไปของกลุ่มทีเอสที | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย |
| ครอบคลุมหัวข้อเรื่องสำคัญตามที่ท่านให้ความสนใจ | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย |
| ครบถ้วนต่อการเข้าใจได้ถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทีเอสที | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย |
| เพียงพอต่อการรับรู้และการตัดสินใจ | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย |
| มีความชัดเจน | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย |

2.2 การนำเสนอข้อมูลรายงาน

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

3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืน

3.1 รายงานฉบับนี้ได้กล่าวถึงเรื่องหรือประเด็นที่อยู่ในความสนใจของท่านครบถ้วนแล้วหรือไม่

- ครบถ้วน
- ไม่ครบถ้วน ต้องการให้เพิ่มเติม (โปรดระบุเรื่องหรือประเด็นที่ท่านให้ความสนใจและต้องการให้เพิ่มเติมไว้ในรายงานความยั่งยืนฉบับถัดไป)

.....

.....

3.2 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

กลุ่มทีเอสที ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้
ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นของท่านถือเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มทีเอสที
ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับต่อไป



10501
សម្រាប់បណ្តាញ ក្នុងតំបន់
បណ្តាញ ០៧០៧០៧
៤៨/២ ទិសដៅក្រៅប្រទេស
(បណ្តាញ) ក្នុងតំបន់
បណ្តាញបណ្តាញបណ្តាញ

០៥



TISCO





บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

48/49 อาคารทีสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500