

TISCO SUSTAINABILITY REPORT 2019



เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน



รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ผลิตด้วย "นวัตกรรมการพิมพ์สีเขียว" พิมพ์บน



กระดาษ Green Ocean Hybrid รวมถึงใช้หมึกพิมพ์ธรรมชาติจาก



ถั่วเหลือง ช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจก



จากกระบวนการผลิตหนังสือ 400 เล่ม



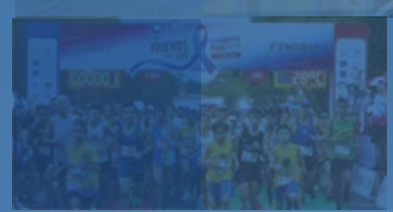
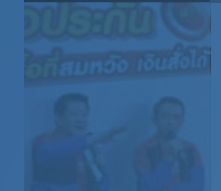
เทียบเท่าการปิดหลอดไฟ LED จำนวน 284 หลอด ใน 1 วัน และเทียบปริมาณ

การดูดซับ CO₂ ของต้นราชพฤกษ์ จำนวน 49 ต้นต่อ 1 ปี

ด้วยมุ่งหวังที่จะให้หนังสือฉบับนี้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจที่กลุ่มทิสโก้ยึดมั่น มาโดยตลอด



ที่... ส่วนกับ พันธมิตร และผู้จัด
สมทบทุนซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ 5 เครื่อง
www.set.or.th www.set.or.th www.set.or.th
ยอดบริจาครวม 118,999,95



01

- 04 สารประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- 07 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
- 08 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม
- 09 เกี่ยวกับกิสโก้
- 17 การพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยกลุ่มกิสโก้
- 19 การสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย
- 25 การกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญ
- 31 กรอบความยั่งยืนกิสโก้

02

SUSTAINABLE FOCUSED PRODUCT DEVELOPMENT

- 35 การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ
 - การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
 - การบูรณาการการกำกับดูแล การบริหารจัดการข้อมูล และการรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลลูกค้า
 - การธนาคารเพื่อความยั่งยืน
 - การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล

03

GOOD GOVERNANCE

- 59 การเป็นสถาบันการเงินที่รับผิดชอบต่อ
ภายใต้หลักธรรมาภิบาล
 - การกำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล
 - การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน
 - ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและการบริหารความเสี่ยง
 - คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

CONTENTS

04

SOCIAL WELL-BEING

- 95 การสร้างสรรค์สังคม
และสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ
 - การให้บริการทางการเงินเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน
 - การให้ความรู้ทางการเงิน
 - การสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม
 - การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มกิสโก้

- 116 รางวัลแห่งความสำเร็จ
- 118 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI
- 125 แบบสอบถาม



**SUSTAINABLE
FOCUSED
PRODUCT
DEVELOPMENT**

**GOOD
GOVERNANCE**

**SOCIAL
WELL-BEING**

เป็นผู้นำตลาด

ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

อย่างรับผิดชอบ



การเป็นสถาบันการเงิน
ที่รับผิดชอบต่อภายใต้

หลักธรรมาภิบาล



การสร้างสรรค์

สังคมและสิ่งแวดล้อม

อย่างรับผิดชอบ





สารจาก ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



สุทัศน์ เรืองมานะมงคล
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทีเอสที

ปี 2562 เป็นอีกปีหนึ่งแห่งความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทีเอสทีท่ามกลางความท้าทายนานัปการ ไม่ว่าจะเป็นความผันผวนทางเศรษฐกิจจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ พัฒนาการของเทคโนโลยีดิจิทัล การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการที่สังคมให้ความสำคัญมากขึ้นกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ พฤติกรรม และวิถีการดำรงชีวิตของผู้บริโภคอย่างมาก และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด (Disruption) ในภาคอุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคธุรกิจการเงิน

สำหรับกลุ่มทีเอสทีเอง เรามองการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดว่าเป็นเรื่องที่ดีสำหรับองค์กรที่มีความมั่นคงและสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว เป็นโอกาสสำคัญที่จะเพิ่มศักยภาพในการ

ดำเนินธุรกิจและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจากความแตกต่าง โดยพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ เสริมสร้างความรู้ความสามารถของบุคลากร พัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงยกระดับการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์การใช้บริการทางการเงินที่ดีให้กับลูกค้า

ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง กลุ่มทีเอสทีมีนโยบายดำเนินธุรกิจอย่างรอบคอบระมัดระวัง เน้นการแข่งขันอย่างมืออาชีพ ในธุรกิจที่กลุ่มทีเอสทีมีความเชี่ยวชาญ บริหารต้นทุนและความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ คัดเลือกสินเชื่อที่มีคุณภาพ และผลตอบแทนสมดุลกับความเสี่ยง โดยให้ความสำคัญกับฐานะการเงินที่แข็งแกร่งและระดับเงินสำรองที่เพียงพอรองรับความผันผวนในอนาคต เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง การดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวังรอบคอบ เน้นการแข่งขันอย่างมืออาชีพในธุรกิจที่กลุ่มทีสโก้มีความเชี่ยวชาญส่งผลให้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

ตลอด 50 ปี ของการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ กลุ่มทีสโก้ยังคงมุ่งมั่นเดินหน้าตามแผนพัฒนาด้านความยั่งยืนใน 3 แนวทาง คือ การเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบต่อ การเป็นสถาบันการเงินที่มีธรรมาภิบาล และการสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยผนวกปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เข้าสู่กระบวนการทำงาน เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตรงความต้องการลูกค้า สนับสนุนธุรกิจที่มีธรรมาภิบาลและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ขยายเครือข่ายบริการและให้ความรู้ทางการเงินเพื่อช่วยลดปัญหาหนี้หรือระบบ เพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วยวัฒนธรรมการเรียนรู้ และปลูกฝังจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่บุคลากรและสังคม

ในด้านธรรมาภิบาล กลุ่มทีสโก้ยึดมั่นดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายต่อต้านการทุจริตและให้สินบน และแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่เทียบเคียงได้ในระดับสากลมาโดยตลอด จึงนับเป็นที่ภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่ในปี 2562 ทีสโก้ได้รับรางวัล Board of the Year – Gold Level จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย อันเป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่มอบให้กับคณะกรรมการของบริษัทจดทะเบียนที่มีผลการปฏิบัติงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการและสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับรางวัล “บริษัทจดทะเบียนด้านผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 และได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งใน “รายชื่อหุ้นยั่งยืน” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอีกด้วย

ในด้านการให้บริการลูกค้า กลุ่มทีสโก้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการเสนอขายผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

แก่ลูกค้า สื่อสารและติดตามให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติตามอย่างถูกต้องโดยเคร่งครัด ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม นอกจากนี้ ทีสโก้ยังเน้นขยายฐานลูกค้าทุกกลุ่มด้วยการนำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตรงความต้องการ และสร้างมูลค่าให้กับลูกค้า อีกทั้งต่อยอดบริการที่ปรึกษาการลงทุนแบบองค์รวม หรือ “Holistic Financial Advisory” โดยครอบคลุมถึงการวางแผนประกันชีวิตและสุขภาพ และการวางแผนเกษียณ ให้สามารถตอบโจทย์ของลูกค้าแต่ละราย เพื่อส่งเสริมการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีแก่สังคม อีกทั้งยังขยายเครือข่ายสาขาของธุรกิจสินเชื่อรายย่อย “สมหวัง เงินสั่งได้” อันเป็นการสนับสนุนชุมชนในท้องถิ่นในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน สร้างวินัยและภูมิคุ้มกันทางการเงิน และลดการพึ่งพาหนี้หรือระบบ ซึ่งมีส่วนช่วยแก้ไขปัญหาหนี้ภาคครัวเรือนของประเทศ

ในด้านของพนักงาน กลุ่มทีสโก้มีนโยบายการบริหารจัดการให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (Happy Organization) ควบคู่กับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการแบ่งปันความรู้ ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรผ่านกระบวนการคิด โดยริเริ่มโครงการ OASIS - เปิดรับปรับใช้ ให้ต่อ และเชิญชวนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการนำเสนอไอเดียเพื่อพัฒนาองค์กร การให้ความสำคัญต่อการดูแลพนักงานอย่างต่อเนื่องมีส่วนทำให้บริษัทในกลุ่มทีสโก้ได้รับรางวัล “สุดยอดนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย” ประจำปี 2562 โดย Kincentric Thailand ที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลชั้นนำของโลก และสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจและยืนยันถึงความเชื่อมั่นที่สังคมมอบให้กลุ่มทีสโก้มาโดยตลอด

จากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่กำลังส่งผลกระทบต่อมนุษย์และสิ่งมีชีวิตบนโลก กลุ่มกิสโก้ถือเป็นการกิจที่จะร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือบรรเทาปัญหาดังกล่าว โดยสนับสนุนการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและบูรณาการการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมเข้าสู่กระบวนการทำงาน เช่น กิจกรรมลดการใช้พลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การส่งเสริมชุมชนโดยรอบสถานประกอบการให้มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมร่วมกัน และสร้างความตระหนักให้กับพนักงานในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ตลอดจนเผยแพร่องค์ความรู้และสนับสนุนกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่พนักงานและผู้เกี่ยวข้อง

ในวาระครบรอบ 50 ปีของกิสโก้ ในปี 2562 กลุ่มกิสโก้ได้จัดกิจกรรมพิเศษขึ้นภายใต้โครงการ “Friends for Life” เพื่อตอบแทนสังคม โดยสามารถระดมทุนร่วมกับองค์กรพันธมิตร ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีจิตศรัทธา ได้เป็นจำนวนถึง 118.99 ล้านบาท เพื่อบรรเทาปัญหาการขาดแคลน

เครื่องมือแพทย์ให้กับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ของรัฐจำนวน 5 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลรามาริบัติ โรงพยาบาลราชวิถี และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ซึ่งรองรับผู้ป่วยจำนวนรวมมากกว่า 8 ล้านรายต่อปี

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่ทั่วโลกและประเทศไทยกำลังได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 กลุ่มกิสโก้มีความเป็นห่วงและตระหนักถึงผลกระทบที่มีต่อลูกค้า พนักงาน และพันธมิตร โดยได้ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดและออกมาตรการรองรับเพื่อบรรเทาภาระ รวมถึงปรับแผนรองรับเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีความหวังว่าประเทศไทยจะก้าวผ่านพ้นวิกฤติครั้งนี้ในเร็ววัน ในนามของผู้บริหารและพนักงานทุกคน ผมขอให้ทุกท่านมีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง และขอขอบคุณที่เชื่อมั่นและสนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจและกิจกรรมของกลุ่มกิสโก้ตลอดระยะเวลา 50 ปีที่ผ่านมา



สุทัศน์ เรืองบานะมงคล
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มกิสโก้

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ได้ถูกจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงาน GRI Standards และกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงินขององค์กรแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (GRI) โดยระบุเนื้อหาข้อมูลองค์กร แนวทางการบริหารจัดการ หัวข้อเรื่องความยั่งยืน และตัวบ่งชี้การดำเนินงานที่มีนัยสำคัญในช่วงปี 2562 ครอบคลุมการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาความเกี่ยวข้องและการส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตลอดจนนำเสนอความเชื่อมโยงของการดำเนินงานขององค์กรกับเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี 2573 (SDG2030) ตามหลักเกณฑ์และขอบข่ายการรายงานดังนี้

ระดับของข้อมูลที่เปิดเผย	ช่วงเวลาของการรายงาน	รอบการรายงาน
เป็นไปตามเกณฑ์หลัก (‘In accordance’ - Core)	วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2562	รายปี
รายชื่อบริษัทและบริษัทในเครือ	การรับรองคุณภาพรายงาน	
<p>บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) • บริษัทหลักทรัพย์ ทีสโก้ จำกัด • บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด • บริษัท ไทเวย์ จำกัด • บริษัท ทีสโก้ อินชีวันส์ โซลูชั่น จำกัด • บริษัท ทีสโก้ อินฟอร์เมชันเทคโนโลยี จำกัด • บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทีสโก้ จำกัด • บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด • บริษัทหลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุน ทีสโก้ จำกัด⁽¹⁾ • บริษัท ทีสโก้ โดทคอม สีสซิ่ง จำกัด⁽²⁾ • บริษัท เอชทีซี สีสซิ่ง จำกัด⁽²⁾ 	<p>ข้อมูลทางการเงินในรายงานฉบับนี้ นำข้อมูลมาจากระบบบัญชีเดียวกันกับที่ใช้จัดทำงบการเงินและข้อมูลทางการเงินที่แสดงในรายงานประจำปี 2562 ของบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ซึ่งได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต สำหรับเนื้อหาและข้อมูลอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อมูลทางการเงินที่แสดงในรายงาน ยังไม่ได้มีการรับรองจากหน่วยงานภายนอก</p>	
<p>หมายเหตุ : ⁽¹⁾ เดิมชื่อ “บริษัทหลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุนคอยส์ ทีสโก้ จำกัด” ⁽²⁾ ไม่รวมอยู่ในงบการเงินรวมตามมาตรฐานการบัญชีไทย</p>	<p>รายงานฉบับก่อนหน้า</p> <p>รายงานความยั่งยืน ปี 2561 บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)</p>	

ช่องทางติดต่อกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับเนื้อหาของรายงาน

หน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
48/49 อาคารทีสโก้ ทาวเวอร์ ชั้น 21 ถนนสาทรเหนือ
แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
โทรศัพท์: 0 2633 6000
โทรสาร: 0 2633 6855



รายงานความยั่งยืนฉบับนี้
สามารถอ่านในรูปแบบ
อิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ได้
โดยสแกน QR Code
และดาวน์โหลดที่เว็บไซต์
www.tisco.co.th



วิสัยทัศน์

“สร้างโอกาสให้ชีวิต”

พันธกิจ

“ ทิสโก้เป็นองค์กรแห่งการเติบโตอย่างมีคุณภาพ ที่มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์การเงินอันมีคุณค่าให้กับลูกค้าด้วยความเชี่ยวชาญอย่างเป็นผู้แนะนำและมืออาชีพ ทิสโก้มุ่งมั่นที่จะขยายบริการให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าในทุกพื้นที่ โดยให้ความสำคัญกับการริเริ่มสร้างสรรคผลิตภัณฑ์การเงินใหม่ๆ และการให้คำแนะนำที่สรรคสร้างโอกาสทางการเงินของลูกค้าในทุกช่วงของชีวิต การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและการลงทุนในเทคโนโลยีชั้นนำ คือหัวใจของบริการที่มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ของเรา

ทิสโก้ยังยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กรที่ซื่อสัตย์ ยุติธรรม และโปร่งใส เพื่อสร้างสรรคคุณค่าอย่างยั่งยืน เพื่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม ”

ค่านิยม



ลูกค้าเป็นหลัก

ใส่ใจมุ่งบริการลูกค้าเป็นหลัก สามารถเสนอแนวคิดและพัฒนาวิธีการที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า



เชี่ยวชาญอย่างผู้นำ

บุคลากรของทิสโก้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้มีขีดความสามารถและทักษะที่โดดเด่น สะท้อนความเป็นผู้นำในด้านคุณภาพบริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด



ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม

บุคลากรของทิสโก้ประพฤติปฏิบัติตนอย่างซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดของจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติงาน และการให้บริการแก่ลูกค้า



ความคิดสร้างสรรค์

ความเชี่ยวชาญของทิสโก้ไม่ได้มาจากความรู้จริง ประสบการณ์และความชำนาญเท่านั้น แต่ยังมีผสมผสานความคิดสร้างสรรค์ เพราะเราเชื่อว่าคำแนะนำต่างๆ ที่มอบให้แก่ลูกค้า ต้องมีทั้งความถูกต้อง ความหลากหลาย และความสร้างสรรค์ ซึ่งจะช่วยให้เปิดมุมมองและสร้างทางเลือกในการบริหารจัดการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการเงินได้



สร้างผลงานที่น่าเชื่อถือ

สานความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยการมอบบริการที่ดีที่สุด เพิ่มคุณค่าในการบริการ ด้วยความรู้ความชำนาญในวิชาชีพและการปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับไว้วางใจ เน้นความพึงพอใจและความสำเร็จของลูกค้า เป็นมาตรฐานในการประเมินผลงาน



การให้คำแนะนำ

บุคลากรของทิสโก้มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน มีความปรารถนาที่จะแนะนำวางแผน จัดการ ด้านการเงิน ให้กับผู้อื่นอย่างดีที่สุดด้วยบุคลิกที่เป็นกันเองและเปิดกว้าง ทำให้สามารถรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อช่วยให้ลูกค้าบรรลุเป้าหมายทางการเงินอย่างแท้จริง



กลุ่มลูกค้ารายย่อย

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



กลุ่มลูกค้าบริษัท

- บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่
 - สินเชื่อเงินทุนหมุนเวียน
 - สินเชื่อโครงการและสินเชื่อระยะยาว
 - สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์อื่นๆ
 - บริการออกหนังสือค้ำประกันและอวัลตัวเงิน
 - บริการให้คำปรึกษาและบริการอื่นๆด้านเงินทุน
 - บริการค้ำประกัน
- บริการรวบหนี้สิน
- บริการประกันภัย



กลุ่มลูกค้าธนบัตรและจัดการกองทุน

- บริการลูกค้าธนบัตร
- บริการเงินฝากรายย่อย
- บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ประเภทลูกค้าทั่วไปและประเภทสถาบัน
- บริการจัดการกองทุน
 - กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
 - กองทุนส่วนบุคคล
 - กองทุนรวม
- บริการธุรกิจจัดการการเงิน
- บริการประกันชีวิตและประกันภัย
- บริการตัวแทนซื้อขายผลิตภัณฑ์กองทุน ประกันชีวิตและสุขภาพในรูปแบบการขายโดยไม่จำกัดค่า (Open Architecture)



กลุ่มลูกค้ารายย่อย ให้บริการสินเชื่อรายย่อย บริการประกันชีวิตและประกันภัย โดยบริการสินเชื่อรายย่อยมุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อเพื่อการเคหะ และสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคเป็นหลัก รวมถึงสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งนี้สินเชื่อประเภทต่างๆมีการดำเนินการผ่านบริษัทในกลุ่มกิสโก้ ดังนี้

ประเภทสินเชื่อ

ดำเนินการโดย



สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ธนาคารกิสโก้ จำกัด (มหาชน) และบริษัท กิสโก้ ไทเทียวก สีสซิง จำกัด



สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์

บริษัท ไทเวย์ จำกัด



สินเชื่อเพื่อการเคหะ

ธนาคารกิสโก้ จำกัด (มหาชน)



สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค

ธนาคารกิสโก้ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไทเวย์ จำกัด



สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ธนาคารกิสโก้ จำกัด (มหาชน)



นอกจากการให้บริการด้านสินเชื่อรายย่อยแล้ว ธนาคารสิโก้ จำกัด (มหาชน) และบริษัท สิโก้ อินชัวร์นส์ โซลูชัน จำกัด ยังให้บริการนายหน้าประกันภัยทั้งประกันชีวิตและประกันวินาศภัย โดยมีความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีความหลากหลายเพียงพอสำหรับการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าตามเงื่อนไขและสภาวะส่วนบุคคล ด้วยความมุ่งมั่นดังกล่าว กลุ่มสิโก้จึงเปิดโอกาสให้บริษัทประกันชั้นนำที่มีชื่อเสียง ฐานะการเงินมั่นคง และมีความเชี่ยวชาญในประกันแต่ละประเภทเข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ทำให้สามารถสรรหาและคัดสรรผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุดกับลูกค้า ด้วยบริการซื้อขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันชีวิตและสุขภาพ จากหลากหลายค่ายในจุดเดียว หรือที่เรียกว่า Open Architecture ผลิตภัณฑ์ในหมวดประกันชีวิต ได้แก่ ประกันสินเชื่อ ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์และแบบประกันบำนาญ ประกันชีวิตควบการลงทุน รวมถึงประกันสุขภาพและโรคร้ายแรง สำหรับผลิตภัณฑ์หมวดประกันวินาศภัยที่ให้บริการ ได้แก่ ประกันภัยรถยนต์ ประกันอัคคีภัยและภัยธรรมชาติ ประกันภัยเพื่อธุรกิจ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเข้าถึงบริการด้านประกันภัย ในปี 2562 สิโก้ได้ขยายช่องทางการให้บริการนายหน้าประกันภัยครอบคลุมทั่วประเทศผ่านสาขาของ บริษัท ไฮเวย์ จำกัด รวมจำนวน 287 สาขา ภายใต้แบรนด์ “สมหวัง กันภัย” มีจุดเด่นคือ “คุ้มครองครบ จบทุกภัย” ในที่เดียว ด้วยการเสนอแผนความคุ้มครองครอบคลุมทั้งในกลุ่มประกันภัยรถ รวมถึงประกันภัยประเภทต่างๆ ได้แก่ ประกันภัยรถยนต์

ประกันภัยรถมอเตอร์ไซด์ ประกันภัยภาคบังคับ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (พีเอ) ประกันภัยคุ้มครองโรคมะเร็ง ประกันภัยชดเชยรายได้

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัล ส่งผลต่อการดำรงชีวิตและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลา จะเห็นได้จากแนวโน้มการใช้ Smartphone ที่เพิ่มสูงขึ้น ในปัจจุบันเมื่อเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจ และได้รับการตอบรับจากผู้บริโภค ส่งผลให้อัตราการเติบโตของธุรกิจอีคอมเมิร์ซ (e-Commerce) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2562 ที่ผ่านมา กลุ่มสิโก้จึงได้ร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจซึ่งเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายรถยนต์เพื่อพัฒนาช่องทางดิจิทัลสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace Platform) โดยให้บริการแพลตฟอร์มสำหรับการจองและซื้อรถยนต์รุ่นพิเศษ จากความร่วมมือดังกล่าวได้เพิ่มโอกาสในการเติบโตทางธุรกิจให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งยังช่วยสนับสนุนธุรกิจของกลุ่มสิโก้และพันธมิตรทางธุรกิจในรูปแบบ e-Commerce กลุ่มสิโก้ยังให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงได้นำข้อมูลต่างๆจากการให้บริการมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย และความพึงพอใจของลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้มากขึ้นในอนาคต



กลุ่มลูกค้า USSBK ให้บริการสินเชื่อและบริการที่เกี่ยวข้องแก่กลุ่มลูกค้าที่เป็นบริษัทหรือกลุ่มองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ โดยบริการหลักเป็นการให้สินเชื่อเพื่อนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ด้านการพาณิชย์ต่างๆและการให้บริการที่เกี่ยวข้อง เช่น การค้าประกัน อาวัล การให้คำปรึกษาด้านการกู้เงินและการปรับโครงสร้างหนี้ การให้บริการด้านคัสโตเดียน เป็นต้น นอกจากนี้ยังให้บริการให้คำปรึกษาทางการเงินและบริการวางแผนทางการเงินอย่างครบวงจรแก่บริษัทหรือองค์กรตั้งแต่ขนาดกลาง จนถึงขนาดใหญ่ โดยบริการดังกล่าวประกอบด้วย การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและผู้จัดการจำหน่ายหลักทรัพย์ทุกประเภท ทั้งตราสารทุน ตราสารหนี้ ตราสารกึ่งหนี้กึ่งทุน การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการควบรวมกิจการ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การจัดหาเงินกู้ยืม การปรับโครงสร้างทางการเงิน เป็นต้น



กลุ่มลูกค้าแบบดีและจัดการกองทุน ให้บริการที่ปรึกษาทางการเงินและการลงทุนโดยเจ้าหน้าที่การตลาดที่ได้รับอนุญาต จากความสำเร็จในการเป็นผู้ให้บริการที่ปรึกษาการลงทุนชั้นนำ “Top Advisory House” ที่ตอบโจทย์การบริหารความมั่งคั่ง ทั้งการออมและการลงทุนอย่างครบวงจร ภายใต้แบรนด์ “สิโก้ เวิลด์” กลุ่มสิโก้มีเป้าหมายในการยกระดับการให้บริการลูกค้าไปอีกขั้นด้วยการมุ่งสู่การให้บริการให้คำแนะนำทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้าแบบองค์รวม “Holistic Financial Advisory” ซึ่งเป็นการต่อยอดการให้บริการที่ปรึกษาด้านลงทุน ให้ครอบคลุมทั้งในเรื่องของการลงทุน การวางแผนประกัน เพื่อคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ และการวางแผนเกษียณให้สามารถตอบโจทย์ลูกค้าแต่ละรายได้อย่างคุ้มค่า เป็นการบริหารความมั่งคั่งอย่างครบวงจรที่แท้จริง

กลุ่มลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ตามมูลค่ารวมฐานเงินฝาก กองทุน หรือพอร์ตหุ้น ได้แก่ กลุ่มทีเอสโก้พรีเมียม (1-5 ล้านบาท) กลุ่มทีเอสโก้แพลตินัม (5-20 ล้านบาท) และกลุ่มทีเอสโก้ไพรเวต (20 ล้านบาทขึ้นไป) ทั้งนี้ ทีเอสโก้ได้ให้บริการต่างๆ อาทิ บริการลูกค้าธนบดีธนกิจ บริการเงินฝากรายย่อย บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ บริการจัดการกองทุน เป็นต้น เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้เข้าถึงผลิตภัณฑ์กองทุนรวมและผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและสุขภาพที่มีคุณภาพ ในจุดเดียวและมีความหลากหลาย ทั้งยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการสร้างผลตอบแทนที่ดีกว่าและเป็นประโยชน์ที่สุดให้กับลูกค้า ธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมมือกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) จำนวน 12 แห่ง และบริษัทประกันภัย ชั้นนำ 10 แห่ง ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบการให้บริการขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวม ประกันชีวิตและสุขภาพ จากหลากหลาย บริษัทในจุดเดียว (Open Architecture) นอกจากนี้ ยังให้บริการทั้งบทวิเคราะห์และกลยุทธ์การลงทุนในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อเสนอทางเลือกการลงทุนที่เหมาะสม พร้อมทั้งเสนอบริการจัดทำแผนการลงทุนให้กับลูกค้า ด้วยความชำนาญในการให้ คำปรึกษาทางการเงินที่โดดเด่นอันเป็นจุดแข็งของทีเอสโก้ จะสามารถมอบบริการระดับดีเยี่ยมและรักษาผลตอบแทนที่ดี ในระยะยาวให้กับลูกค้า ผ่านบุคลากรมืออาชีพที่มีประสบการณ์ ด้วยความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องที่จะเป็น “ผู้ให้บริการที่ให้คำแนะนำทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้าแบบองค์รวมอย่างครบวงจร (One Stop Service) โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง”

จากความชำนาญในการเป็นที่ปรึกษาด้านการลงทุนที่ทีเอสโก้ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2562 ทีเอสโก้ได้ต่อยอด การให้บริการให้คำแนะนำที่ครอบคลุมการวางแผนทางการเงินที่มีการคุ้มครองความเสี่ยง (Protection Advisory) โดยเฉพาะ ความเสี่ยงในด้านสุขภาพ ภายใต้แนวคิดการเป็น Health Protection Advisory หรือที่ปรึกษาด้านประกันสุขภาพ เพื่อปกป้อง และเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับลูกค้า โดยทีเอสโก้ได้ศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์ทั้งเชิงลึกและเชิงกว้าง เพื่อใช้เป็นฐาน ในการวิเคราะห์กัลลั่นกรองผลิตภัณฑ์ด้านประกันสุขภาพจากบริษัทประกันชั้นนำและคัดสรรผลิตภัณฑ์ รวมถึงร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์ ที่มีความโดดเด่นในแต่ละประเภท (Best in Class) นำเสนอแก่ลูกค้า โดยมุ่งเน้นถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ อาทิ

TISCO My Care Smart ประกันสุขภาพที่คุ้มครอง ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลทั้งการเจ็บป่วยและ อุบัติเหตุฉุกเฉินแบบเหมาจ่ายตามจริง โดยไม่จำกัด วงเงินต่อการรักษาแต่ละครั้ง มีวงเงินความคุ้มครอง ให้เลือกตั้งแต่ 300,000 - 700,000 บาทต่อปี โดยไม่ ต้องสำรองจ่าย ทั้งนี้ พนักงานบริษัทที่มีสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาลอยู่แล้ว หากเลือกแผนที่มีความรับผิดชอบ ส่วนแรก สามารถลดค่าเบี้ยประกันได้สูงสุดเกือบ 50% นอกจากนี้ ผู้ทำประกันสามารถต่ออายุกรมธรรม์ได้ จนถึงอายุ 80 ปี

ประกันภัยสุขภาพแบบเหมาจ่าย
TISCO My Care Smart



TISCO Zero Cancer แผนความคุ้มครองโรคมะเร็งที่มี จุดเด่น คือ จ่ายเงินคุ้มครองทันทีเมื่อตรวจพบและดูแล ค่าใช้จ่ายในการรักษาต่อเนื่องไปตลอดจนครบวงเงิน สามารถทำประกันได้โดยไม่ต้องตรวจสุขภาพ (ต้อง แดงลงประวัติสุขภาพในใบคำขอเอาประกัน) โดยเบี้ย ประกันจะไม่ปรับเพิ่มตามอายุของผู้ทำประกันที่มากขึ้น และสามารถต่ออายุกรมธรรม์ได้สูงสุดถึงอายุ 70 ปี

ประกันภัยมะเร็งตัวท๊อป
TISCO Zero Cancer

BEST SELLER



My Care Prestige Health แผนความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพที่ให้งบเงินค่ารักษาพยาบาลแบบเหมาจ่ายตามจริง ตั้งแต่ 10 - 100 ล้านบาท ครอบคลุมถึงแนวทางการรักษาแบบใหม่และสามารถเลือกพื้นที่ความคุ้มครองได้ทั่วโลก เป็นแผนที่เหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการได้ทุนประกันสูง รับประกันตั้งแต่อายุ 11-80 ปี ต่ออายุได้สูงสุดถึงอายุ 98 ปี โดยลูกค้าทิสโก้จะได้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติม รับผลประโยชน์กรณีที่ตรวจพบโรคมะเร็งทุกชนิดและทุกระยะถึง 2 แสนบาทสำหรับทุกแผน

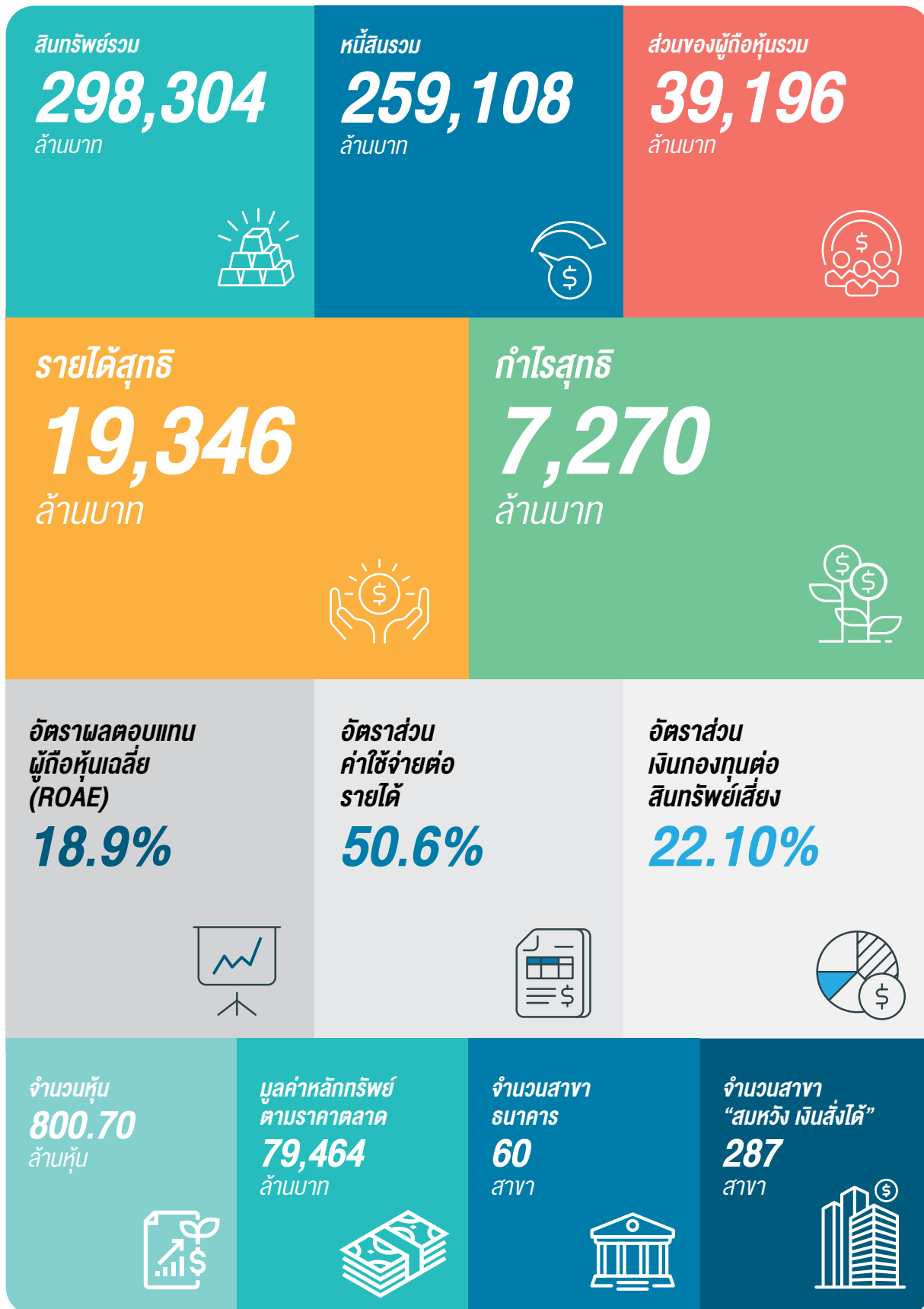


นอกจากการพัฒนาคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์แล้ว กลุ่มทิสโก้ยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาช่องทางบริการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2562 บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทิสโก้ จำกัด (บลจ. ทิสโก้) เริ่มให้บริการแอปพลิเคชัน TISCO My Funds ซึ่งนอกจากจะรองรับการทำธุรกรรมซื้อ-ขาย-สับเปลี่ยนกองทุนรวมที่อยู่ภายใต้การจัดการของ บลจ. ทิสโก้ผ่านโทรศัพท์มือถือแล้ว ยังอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการค้นหาข้อมูลรายละเอียดของกองทุน การดูรายละเอียดพอร์ตโฟลิโอการลงทุน ติดตามข่าวสารต่างๆ รวมถึงมุมมองสถานการณ์เศรษฐกิจผ่านแอปพลิเคชันดังกล่าวได้อีกด้วย นอกจากนี้ ในส่วนของธุรกิจประกัน โดยบริษัท ทิสโก้ อินชัวร์นส์ โซลูชัน จำกัด ได้ขยายช่องทางบริการให้บริการผ่านเว็บแอปพลิเคชัน โดยให้ลูกค้าสามารถเข้ามาเลือกดูรายละเอียดผลิตภัณฑ์ประกัน ความคุ้มครอง เงื่อนไข และสามารถเลือกเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ รวมถึงการให้ลูกค้าที่สนใจผลิตภัณฑ์ประกันสามารถให้ข้อมูลเพื่อให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ และสามารถให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ประกัน ชำระเงิน และได้รับกรมธรรม์ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ด้านธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด (บลจ. ทิสโก้) ได้ยกระดับการให้บริการด้านซื้อขายหลักทรัพย์ โดยเพิ่มการให้บริการเกี่ยวกับการกำหนดแผนการจัดสรรการลงทุนแบบพอร์ตโฟลิโอ หรือ TISCO Guru เป็นการบริหารจัดการพอร์ตการลงทุนให้แก่ลูกค้า ด้วยการใช้บทวิเคราะห์หลักทรัพย์เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจลงทุน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของนักลงทุน ในปี 2562 บลจ. ทิสโก้ เริ่มการให้บริการธุรกิจนายหน้าค้าและจัดจำหน่ายกองทุนรวมในรูปแบบ Open Architecture ซึ่งลูกค้าสามารถทำการซื้อ-ขาย-สับเปลี่ยนกองทุนรวมกับ บลจ. ที่เป็นพันธมิตรของ บลจ. ทิสโก้ โดยผ่านโปรแกรม Streaming for Fund ได้สะดวกรวดเร็วถือเป็นทางเลือกหนึ่งในการลงทุน



ข้อมูลสรุป ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562



จำนวนพนักงาน 5,031 คน

หมายเหตุ : ไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการบริษัทและพนักงานชั่วคราว

จำนวนพนักงาน จำแนกตามประเภทการจ้าง

		พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	รวมพนักงานทั้งหมด
	2560	1,510	179	1,689
	2561	1,555	182	1,737
	2562	1,611	182	1,793
	2560	2,653	254	2,907
	2561	2,764	336	3,100
	2562	2,903	335	3,238


หมายเหตุ : 1) **พนักงานประจำ** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ตั้งแต่พนักงานระดับบริหาร ระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ ที่ทำหน้าที่ต่างๆ เช่น กรรมการอำนวยการ กรรมการผู้จัดการ หัวหน้าหน่วยงาน พนักงานทั่วไป ที่เป็นพนักงานประจำ
 2) **พนักงานสัญญาจ้าง** หมายถึง พนักงานที่สั้ให้จ้างทำงานในลักษณะที่มีไซงานปกติของธุรกิจหรือการค้าของนายจ้างซึ่งต้องมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของงานที่แน่นอนหรือในงานอันมีลักษณะเป็นครั้งคราวที่มีกำหนดการสิ้นสุด หรือความสำเร็จของงานหรือในงานที่เป็นไปตามฤดูกาลและได้จ้างในช่วงเวลาของฤดูกาลนั้น ซึ่งงานนั้นจะต้องแล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกินสองปีโดยนายจ้างและลูกจ้างได้ทำสัญญาเป็นหนังสือไว้ตั้งแต่เมื่อเริ่มจ้าง

จำนวนพนักงาน จำแนกตามพื้นที่

		สำนักงานใหญ่	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	สาขาต่างจังหวัด
	2560	1,190	88	411
	2561	1,224	115	398
	2562	1,260	121	412
	2560	1,869	323	715
	2561	1,947	412	741
	2562	1,989	426	823

หมายเหตุ : จำนวนพนักงาน หมายถึง พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง โดยไม่นับรวมจำนวนคณะกรรมการบริษัทและพนักงานชั่วคราว

จำนวนแรงงานฝึกงาน

	2560	2561	2562
	37	45	53

หมายเหตุ : ข้อมูลจำนวนแรงงานฝึกงานที่เกิดขึ้นในระหว่างปีที่แสดงไม่รวมตำแหน่งพนักงานชั่วคราว

การเป็นสมาชิกภาพขององค์กรและภาคีเครือข่าย

กลุ่มทีเอสโกได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรและภาคีเครือข่ายพันธมิตรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อร่วมรับนโยบายและแนวปฏิบัติ ตลอดจนมาตรฐานการดำเนินงานต่างๆ มาพัฒนาและปรับใช้ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ในกลุ่มทีเอสโก อันได้แก่

องค์กรหรือภาคีเครือข่ายพันธมิตร

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

ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

	ชื่อบริษัท บริษัท ทีเอสโกไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)		กลุ่มอุตสาหกรรม การเงินและธนาคาร
	ลักษณะกิจการ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย		พื้นที่ดำเนินธุรกิจ ประเทศไทย
	ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ 48/49 อาคารทีเอสโก ทาวเวอร์ ชั้น 21 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500		เลขทะเบียนบริษัท 0107551000223
	โทรศัพท์ 0 2080 6000 หรือ 0 2633 6000		โทรสาร 0 2633 6800
	เว็บไซต์ www.tisco.co.th		

การพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยกลุ่มทีสโก้

โครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

กลุ่มทีสโก้ได้มีการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเพื่อผลักดันและบูรณาการการพัฒนาความยั่งยืนเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ครอบคลุมหัวข้อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment Social and Governance: ESG) ตลอดจนสนับสนุนการขับเคลื่อนเป้าหมายโลกกว่าด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ที่ประกาศโดยองค์การสหประชาชาติ กลุ่มทีสโก้จึงได้มีการกำหนดเป็นนโยบายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทุกหน่วยงานนำปัจจัยสำคัญด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เข้าเป็นปัจจัยหนึ่งในกระบวนการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และสร้างสรรค์คุณค่าแก่สังคมในทุกมิติ นอกเหนือจากการสร้างผลตอบแทนที่ดีและการเติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว โดยนโยบายดังกล่าวได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทของบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และนำมาผนวกรวมเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่มทีสโก้ดังนี้

01 ด้านการกำกับดูแลกิจการ

เสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการกำกับดูแลและการบริหารความเสี่ยงที่เข้มแข็ง โดยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในหลักการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกระดับ สนับสนุนแนวทางการปฏิบัติเพื่อต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นได้ภายในองค์กร รวมถึงการป้องกันไม่ให้องค์กรถูกใช้เป็นช่องทางในการฟอกเงินหรือเป็นแหล่งเงินทุนให้กับการก่อการร้าย

02 ด้านเศรษฐกิจ

มุ่งเน้นผลการดำเนินงานระยะยาว ตลอดจนสร้างคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มรวมถึงสังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน

03 ด้านสิ่งแวดล้อม

ดำเนินธุรกิจด้วยความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม โดยส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

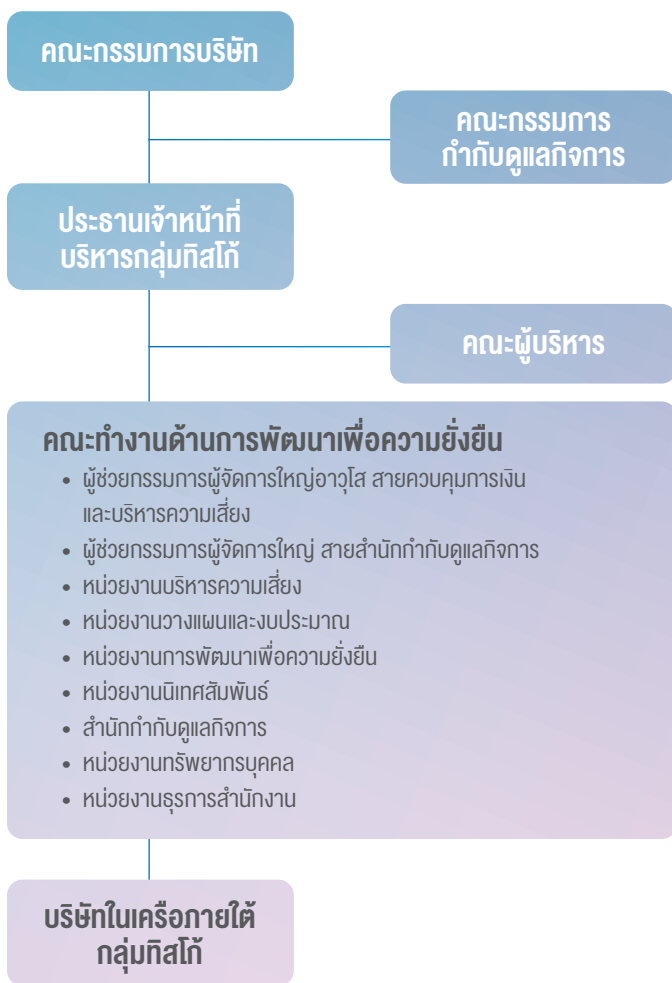
04 ด้านสังคม

ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสู่สังคม โดยสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ทางการเงิน และสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่จำเป็น เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่คำนึงถึงประโยชน์และความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก

แนวนโยบายดังกล่าวได้มอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทีสโก้ ทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์และเป็นผู้ดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินการโครงการหรือแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนให้บรรลุผลสำเร็จ โดยผลักดันให้เกิดการดำเนินการตามแผนการพัฒนาความยั่งยืนผ่านคณะผู้บริหาร และมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการและมาตรฐานการพัฒนาความยั่งยืนตามหลักปฏิบัติที่ดีของอุตสาหกรรม โดยมีหน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน-สายกำกับดูแลกิจการ ทำหน้าที่กำหนดแผนการดำเนินการตามกรอบความยั่งยืนขององค์กร ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนให้คณะผู้บริหารและคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการรับทราบ ทั้งนี้กลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนถือเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่ทุกบริษัทภายในกลุ่มทีสโก้ต้องนำไปปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่ม

เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของประธานเจ้าหน้าที่บริหารของกลุ่มกิสโก้ในการผลักดันให้เกิดการดำเนินการด้านการพัฒนาความยั่งยืนในทุกกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร คณะทำงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่มกิสโก้ ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2560 โดยมีผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส สายควบคุมการเงินและบริหารความเสี่ยง และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายกำกับดูแลกิจการ เป็นประธานของคณะทำงานร่วมกัน โดยสมาชิกของคณะทำงานประกอบด้วยหัวหน้าและ/หรือตัวแทนจาก 7 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานวางแผนและงบประมาณ หน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน หน่วยงานนิเทศสัมพันธ์ สำนักเลขานุการบริษัท หน่วยงานทรัพยากรบุคคล หน่วยงานธุรการสำนักงาน และอาจมีหน่วยงานอื่นๆที่ได้รับการกำหนดเพิ่มเติมขึ้นในภายหลัง โดยมีหน่วยงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนทำหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะทำงาน

โครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของกลุ่มกิสโก้



คณะกรรมการบริษัท

- กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- กำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

- กำกับดูแลแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนให้สอดคล้องกับหลักการและเกณฑ์มาตรฐาน

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มกิสโก้

- ผนวกกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนกับกลยุทธ์องค์กร
- ดูแลการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมาย

คณะผู้บริหาร

- ดูแลการบริหารจัดการแผนงานและกิจกรรมภายใต้กรอบความยั่งยืน ให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ขององค์กร

คณะทำงานด้านการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

- กำหนดแผนงานและกิจกรรมภายใต้กรอบความยั่งยืน
- ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน

บริษัทในเครือภายใต้กลุ่มกิสโก้

- รับผิดชอบการบริหารจัดการตามแผนงาน
- ติดตามผลการปฏิบัติงาน

คณะทำงานมีหน้าที่นำนโยบายและกลยุทธ์มากำหนดกรอบการดำเนินการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และนำเสนอคณะผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ เพื่อให้มั่นใจว่ากรอบการดำเนินการมีสารัตถภาพหลักอันนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร กระบวนการดังกล่าวเน้นการสร้างการสานสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรให้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติที่ดีของอุตสาหกรรม โดยกรอบการดำเนินการที่ได้รับการอนุมัติดังกล่าวจะนำมากำหนดแผนการดำเนินการที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ความยั่งยืน โดยกำหนดเป็นรายละเอียดแผนกิจกรรมและตัวชี้วัดความสำเร็จเพื่อใช้ในการติดตามผลสำเร็จของการดำเนินการ ตลอดจนรวบรวมข้อมูลเพื่อรายงานและเปิดเผยสู่สาธารณะต่อไป

การสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย

ทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เกิดขึ้นต่อธุรกิจและสังคม ตลอดจนการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและสร้างมูลค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ในปี 2562 กลุ่มทิสโก้จึงได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มทิสโก้ปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ยังนำข้อเสนอแนะต่างๆที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงจุด ซึ่งแนวทางดำเนินการมี 4 ขั้นตอนคือ (1) ศึกษารูปแบบธุรกิจ กลยุทธ์ และแผนธุรกิจขององค์กร (2) ระบุผู้มีส่วนได้เสียหลักทั้งภายในและภายนอกองค์กร (3) ประเมินความสัมพันธ์และจัดลำดับระดับความมีนัยสำคัญ และ (4) กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ พิจารณาเลือกวิธีการสื่อสาร กระบวนการสานสัมพันธ์ และช่องทางการรายงานที่เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้เสียหลักในแต่ละกลุ่ม



ทั้งนี้ ทิสโก้แบ่งผู้มีส่วนได้เสียหลักออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน องค์กรที่กำกับดูแล คู่ค้า รวมถึงเจ้าหนี้ ลูกค้า ชุมชนและสังคม โดยได้ระบุรายละเอียดของกระบวนการการสื่อสาร ความถี่ในการสื่อสาร ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย การดำเนินการ และการรายงานสำหรับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มไว้ดังนี้



ผู้ถือหุ้น

นักลงทุนสถาบัน/ นักลงทุนรายย่อย

การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
<p>ช่องทางและกิจกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> การประชุมสามัญและวิสามัญผู้ถือหุ้น การประชุมนักวิเคราะห์ การเดินทางเพื่อพบนักลงทุนและการเข้าพบผู้บริหารของนักลงทุนสถาบันและนักวิเคราะห์ การประชุมทางโทรศัพท์กับนักลงทุนสถาบันและนักวิเคราะห์ การเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบ SET Portal ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สื่อสิ่งพิมพ์และเว็บไซต์บริษัท การสอบถามข้อมูลผ่านทางหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ 	<p>รายปี</p> <p>รายไตรมาสเป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ผลการดำเนินงานที่มั่นคงและการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน ผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นและการจ่ายปันผลในระดับที่เหมาะสม การดำเนินงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัทที่ถูกต้องทันเวลาด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินธุรกิจตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและนโยบายการบริหารความเสี่ยงขององค์กร ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลตอบแทนเปรียบเทียบกับความเสี่ยงเพื่อรักษาผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมให้กับผู้ถือหุ้นและนักลงทุน เชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีและเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในที่ประชุม
รายงาน	ความถี่		
<ul style="list-style-type: none"> รายงานประจำปี แบบรายงาน 56-1 รายงานความยั่งยืน คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน จดหมายข่าวนักลงทุน การแจ้งข่าวสารกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 	<p>รายปี</p> <p>รายปี</p> <p>รายปี</p> <p>รายไตรมาส</p> <p>รายไตรมาสเป็นประจำ</p>		



พนักงาน

พนักงานประจำ/ พนักงานสัญญาจ้าง/ พนักงานชั่วคราว

การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
<p>ช่องทางและกิจกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> การประชุมประจำเดือนของคณะผู้บริหารทุกระดับ การจัดอบรมพนักงานในทุกๆระดับชั้น การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านจดหมายข่าวให้กับพนักงาน การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี แลกเปลี่ยนแบ่งปันประสบการณ์ของพนักงานในรูปแบบต่างๆ เช่น TISTALK การจัดทำแบบสอบถามความผูกพันของพนักงาน การจัดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (HR Help-line) โปรแกรมสื่อสารความรู้ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรสำหรับพนักงานใหม่ การสื่อสารทางตรงจากผู้บริหารสู่ผู้บริหารระดับกลาง 	<p>รายเดือน</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายปี</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>รายเดือน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และสวัสดิการ โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา ความสมดุลในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การยอมรับหรือเห็นคุณค่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย พนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ให้เกียรติ และไม่เลือกปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาบุคลากร ให้โอกาสพนักงานทุกระดับเติบโตในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ดูแลในเรื่องค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆอย่างเหมาะสม และมีการปรับปรุงโครงสร้างสวัสดิการเพื่อให้ทันกับความต้องการของพนักงาน ออกแบบการเรียนรู้ทั้งด้าน การพัฒนาทักษะผู้นำและทักษะทางวิชาชีพ โดยเพิ่มช่องทางการเรียนรู้อย่างทั่วถึงผ่านระบบสารสนเทศ ให้ความสำคัญกับชีวิตอนามัย และการส่งเสริมสุขภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน มีช่องทางในการเข้าถึงความคิดเห็นของพนักงานที่หลากหลาย อาทิ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจพนักงานประจำปี ช่องทางการเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์ และช่องทาง การร้องทุกข์ เป็นต้น ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน มุ่งเน้นการชื่นชมและเห็นคุณค่าของเพื่อนร่วมงานผ่านช่องทางการชื่นชมที่หลากหลาย การแลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อแบ่งปันเรื่องราวระหว่างพนักงาน
<p>รายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> รายงานผลด้านทรัพยากรบุคคลประจำเดือน รายงานความยั่งยืน 	<p>รายเดือน</p> <p>รายปี</p>		



องค์กรที่กำกับดูแล/ ธนาคารแห่งประเทศไทย/ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์/ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย/ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน/ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
ช่องทางและกิจกรรม <ul style="list-style-type: none"> ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับองค์กรที่กำกับดูแลจะผ่านหน่วยงานกำกับและหน่วยงานข้อมูลองค์กร กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสอบโดยองค์กรที่กำกับดูแล การประชุมหารือระหว่างผู้บริหารและหน่วยงานทางการในเรื่องที่สำคัญ เป็นต้น 	เป็นประจำ เป็นประจำ	<ul style="list-style-type: none"> ความเที่ยงธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆที่มีประกาศใช้ จัดตั้งหน่วยงานกำกับเพื่อประสานงานกับองค์กรที่กำกับดูแลและหน่วยงานภายใน กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างต่อเนื่อง จัดตั้งหน่วยงานข้อมูลองค์กรเพื่อรับผิดชอบการจัดทำรายงานตามที่กฎหมายกำหนด จัดเตรียมทรัพยากรและข้อมูลเพื่อรองรับการเข้าตรวจสอบขององค์กรที่กำกับดูแล
รายงาน	ความถี่		
<ul style="list-style-type: none"> แบบรายงาน 56-1 รายงานความยั่งยืน การแจ้งข่าวสารต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย แบบรายงานตามที่กฎหมายกำหนด 	รายปี รายปี เป็นประจำ รายวัน/ รายเดือน/รายปี		



คู่ค้ารวมถึงเจ้าหนี้

การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
ช่องทางและกิจกรรม <ul style="list-style-type: none"> การประชุมร่วมกับคู่ค้า การประเมินความพึงพอใจของคู่ค้า 	เป็นประจำ เป็นประจำ	<ul style="list-style-type: none"> คัดเลือกคู่ค้าอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม การปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม การปฏิบัติตามข้อกำหนดในสัญญา มีความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างคู่ค้าและบริษัท ราคามีความยุติธรรมและไม่มี การทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง ได้รับการจ่ายดอกเบี้ยและชำระคืนเงินกู้ตามกำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> ให้ข้อมูลรายละเอียดแก่คู่ค้าอย่างถูกต้องชัดเจน เท่าเทียม สื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้าให้คู่ค้าได้รับทราบ และดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าตามนโยบายที่กำหนดไว้ จัดประชุมร่วมกับคู่ค้าเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากคู่ค้า ประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้า ปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ ผู้ฝากเงิน ผู้ถือหุ้นกู้ ตามข้อสัญญาและเงื่อนไขต่างๆที่ได้มีการกำหนดไว้



ลูกค้า

ลูกค้ารายย่อย/ ลูกค้าบริษัท/ ลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน

การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
<p>ช่องทางและกิจกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> • การพบปะลูกค้ารายบุคคล • ศูนย์บริการลูกค้า • การเยี่ยมชมกิจการของลูกค้า บริษัท • การจัดงานอบรม งานสัมมนา เพื่อให้ความรู้แก่ลูกค้า ทางด้านเศรษฐกิจ การเงิน และการลงทุน • การจัดช่องทางสำหรับลูกค้า เพื่อให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน • การประชาสัมพันธ์ผ่าน ช่องทางต่างๆ อาทิ จดหมายข่าว เว็บไซต์องค์กร โฆษณา แอปพลิเคชัน 	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผลิตภัณฑ์มีราคาที่เหมาะสม และได้รับการเปิดเผยข้อมูล ผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน และถูกต้อง • ผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนอง ต่อความต้องการของลูกค้า • คุณภาพในการให้บริการ ที่เป็นเลิศ • ความสะดวกในการเข้าถึง ผลิตภัณฑ์และบริการ ทางการเงิน • ได้รับความรู้ทางการเงิน รวมทั้งได้รับคำแนะนำใน ด้านการลงทุนที่เหมาะสม และทันเวลา • การรักษาข้อมูลความเป็น ส่วนตัวของลูกค้า • การรับฟังปัญหาและช่วย แก้ไขบรรเทา เยียวยา กรณีที่ลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้น • การให้บริการที่เท่าเทียมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> • ขยายขอบเขตผลิตภัณฑ์เพื่อ ตอบสนองต่อความต้องการ ของลูกค้า • เปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ อย่างครบถ้วนและถูกต้อง • พัฒนาความสามารถของ พนักงานขายอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความรู้ทางการเงิน และการให้บริการแก่ลูกค้า • เพิ่มช่องทางในการเข้าถึง ผลิตภัณฑ์และบริการ ทางการเงินที่หลากหลาย • จัดการฝึกอบรมและงานสัมมนา เพื่อให้ความรู้ทางการเงิน การลงทุนแก่ลูกค้า • รับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้อง เรียงจากลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ • สำรองความพึงพอใจของลูกค้า • การกำหนดมาตรการรักษา ความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ของลูกค้าที่เหมาะสมเพียงพอ
รายงาน	ความถี่		
<ul style="list-style-type: none"> • รายงานประจำปี • รายงานความยั่งยืน • เอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ • บทวิเคราะห์ทางด้าน เศรษฐกิจ/ บทวิเคราะห์หุ้น รายตัว • คำแนะนำด้านการลงทุน 	<p>รายปี</p> <p>รายปี</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p>		



ชุมชนและสังคม

การสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	การดำเนินการ
<p>ช่องทางและกิจกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> สำรวจความต้องการของชุมชนและสังคม ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม การให้ความรู้ทางการเงิน <ul style="list-style-type: none"> “ค่ายการเงินทิสโก้” เพื่อเยาวชนและครู “ฉลาดเก็บ ฉลาดใช้” เพื่อชุมชนทั่วประเทศ แนะนำรูปแบบของภัยทางการเงินแก่ลูกค้าสินเชื่อจำนำทะเบียนรถจักรยานยนต์ 	<p>เป็นประจำ</p> <p>เป็นประจำ</p> <ul style="list-style-type: none"> จัดกิจกรรมให้ความรู้ 1 ครั้ง สนับสนุนการเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชนทั่วประเทศอย่างต่อเนื่อง รวม 29 โครงการ จัดกิจกรรมให้ความรู้และติดตามผลตลอดปี ทุกราย 	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้การสนับสนุนและแบ่งปันเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของคนในชุมชน ให้ความรู้ทางการเงินให้สามารถเลือกใช้บริการทางการเงินในชีวิตประจำวันได้ 	<ul style="list-style-type: none"> มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการณรงค์ประหยัดพลังงาน จัดกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน ได้แก่ โปรแกรมความรู้ทางการเงิน ทุนการศึกษา พัฒนาโรงเรียน กิจกรรมพิเศษครบรอบ 50 ปี ได้แก่ “Friends for Life” ร่วมกับองค์กรพันธมิตร ลูกค้า คู่ค้า ผู้มีจิตศรัทธาทั่วประเทศ ระดมทุนซื้อเครื่องมือแพทย์ ให้แก่โรงพยาบาลของรัฐ 5 แห่ง และการประกวดผลงานต่อยอดการออมสู่ชุมชนทั่วประเทศ “ออมไอดอล 2019” ร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ กระตุ้นให้พนักงานมีจิตอาสา เข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ
<p>รายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> แบบรายงาน 56-1 รายงานประจำปี รายงานความยั่งยืน 	<p>ความถี่</p> <ul style="list-style-type: none"> รายปี รายปี รายปี 		

การกำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ

กลุ่มที่สโก็มีกระบวนการในการกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญโดยรวบรวมและนำมาจัดลำดับความสำคัญ ซึ่งเป็นหัวข้อที่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทางการเงิน และหัวข้อที่บริษัทชั้นนำในธุรกิจการเงินให้ความสำคัญ โดยเทียบเคียงกับหัวข้อที่

นานาชาติให้ความสำคัญ รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก (Mega Trend) เพื่อให้การบริหารจัดการหัวข้อความยั่งยืนสามารถตอบสนองต่อการให้ความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสร้างคุณค่าเชิงเศรษฐกิจและสังคมไปพร้อมกัน

ขอบเขตดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตภายในองค์กร

บริษัท กิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

- ธนาคารกิสโก้ จำกัด (มหาชน)
- บริษัทหลักทรัพย์ กิสโก้ จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กิสโก้ จำกัด
- บริษัท ไฮเวย์ จำกัด
- บริษัท กิสโก้ อินชัวร์รันส์ โซลูชั่น จำกัด
- บริษัท กิสโก้ไอพอร์มชั่นเทคโนโลยี จำกัด
- บริษัท ศูนย์การเรียนรู้กิสโก้ จำกัด
- บริษัท ออล-เวย์ส จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุน กิสโก้ จำกัด⁽¹⁾
- บริษัท กิสโก้ ไทเทียว ลีสซิ่ง จำกัด⁽²⁾
- บริษัท เอชทีซี ลีสซิ่ง จำกัด⁽²⁾

ขอบเขตภายนอกองค์กร

-  ผู้ถือหุ้น
-  ลูกค้า
-  องค์กรที่กำกับดูแล
-  คู่ค้ารวมถึงเจ้าหน้าที่
-  ชุมชนและสังคม

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ เดิมชื่อ “บริษัทหลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุนคูดอยซ์ กิสโก้ จำกัด”

⁽²⁾ ไม่รวมอยู่ในงบการเงินตามมาตรฐานการบัญชีไทย

ทั้งนี้ กระบวนการกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญ มีขั้นตอนการดำเนินการตามลำดับดังนี้

1) การระบุหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่สำคัญ

เป็นการดำเนินการเพื่อพิจารณาหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญซึ่งมีอิทธิพลต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มที่สโก็ ตลอดจนประเมินทิศทางกลยุทธ์การดำเนินงานด้านความยั่งยืน และขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลในรายงานความยั่งยืนได้อย่างเหมาะสม โดยมีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. รวบรวมหัวข้อความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญ โดย
 - 1.1 นำหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย

- 1.2 ศึกษาแนวโน้มความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ โดยเทียบเคียงกับหัวข้อที่กลุ่มธุรกิจการเงินเดียวกันให้ความสำคัญ ประกอบกับหัวข้อที่นานาชาติให้ความสำคัญในบริบทของความยั่งยืน รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก
- 1.3 รวบรวมหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญจากผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เช่น จากการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าเป้าหมายผ่านกระบวนการพัฒนานวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร

- การสืบค้นข้อมูล ข่าวสารจากสื่อต่างๆของหน่วยงาน
ทางการเพื่อดูหัวข้อที่ให้ความสำคัญ เป็นต้น
- นำหัวข้อเรื่องความยั่งยืนทั้งหมดที่ได้มาถ่วงน้ำหนักและ
นำเสนอที่ประชุมคณะผู้บริหารให้ความเห็นชอบ และจัดทำ
แบบสอบถามข้อคิดเห็น
 - นำส่งแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นเพื่อจัดลำดับ
ความสำคัญหัวข้อความยั่งยืนในแต่ละหัวข้อตามมุมมอง
ของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียนั้น กำหนดโดยให้กลุ่มผู้บริหารเป็น
ตัวแทนของกลุ่มที่สเก้ ตัวแทนของหน่วยงานต่างๆที่มีหน้าที่
เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อเป็น
ตัวแทนของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มนั้นๆ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า
องค์กรที่กำกับดูแล คู่ค้ารวมถึงเจ้าหน้าที่ ชุมชนและสังคม
ยกเว้นกลุ่มพนักงานจะเป็นตัวแทนพนักงานในแต่ละหน่วยงาน
ที่ได้รับการคัดเลือกจากหัวหน้างานให้เป็นผู้ตอบแบบสำรวจ
ในส่วนของลูกค้า นอกเหนือจากตัวแทนของหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องแล้ว กลุ่มที่สเก้ได้สำรวจความคิดเห็นจากลูกค้า
โดยตรงโดยสุ่มสอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการสาขาธนาคาร
บางสาขาในกรุงเทพฯ

2) การจัดลำดับความสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อความยั่งยืนทำให้สามารถ
กำหนดแผนการดำเนินการได้ตามลำดับที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ
ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในปี 2562 กลุ่มที่สเก้ได้กำหนด
หัวข้อความยั่งยืนจำนวนทั้งหมด 18 หัวข้อ และจัดลำดับ
ความสำคัญโดย

- วิเคราะห์ผลจากแบบสำรวจที่ได้รับการตอบกลับ
- จัดลำดับความสำคัญของหัวข้อเรื่องความยั่งยืน
ตามผลสำรวจที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่ม
ที่กำหนด โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 3 ระดับ
คือ น้อย ปานกลาง และมาก และแบ่งมุมมอง
การพิจารณาให้ความสำคัญออกเป็นแกน กล่าวคือ
 - แกนนอน: หัวข้อที่มีความสำคัญต่อกลุ่มที่สเก้
 - แกนตั้ง: หัวข้อที่มีความสำคัญต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

3) การตรวจสอบ

เป็นการดำเนินการเพื่อยืนยันว่าหัวข้อความยั่งยืนที่ได้มีการ
จัดลำดับความสำคัญไว้ในขั้นตอนก่อนเป็นหัวข้อความยั่งยืน
ที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มและมีลำดับความสำคัญ
ที่เหมาะสม โดยการดำเนินการมีการนำเสนอผลการจัดลำดับ
ความสำคัญของหัวข้อความยั่งยืนให้คณะทำงานด้านการพัฒนา



เพื่อความยั่งยืนพิจารณาตามปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
มุมมองที่ตัวแทนของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มให้ความสำคัญ
ความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความครอบคลุมในการเปิดเผย
ข้อมูล และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน
ที่ต้องการ โดยตรวจสอบความครบถ้วนของหัวข้อเรื่องความยั่งยืน
ที่มีสาระสำคัญซึ่งองค์กรคัดเลือกเพื่อดำเนินการบนหลักการ
ความสมบูรณ์ ก่อนนำเสนอคณะผู้บริหารให้ความเห็นชอบ
และนำเสนอให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแล
การดำเนินการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนพิจารณารับทราบ
ผลของการกำหนดหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญที่ผ่านการ
ตรวจสอบและเห็นชอบโดยคณะผู้บริหารจะนำมาพิจารณาทบทวน
แผนการดำเนินการด้านความยั่งยืนตามความเหมาะสมต่อไป

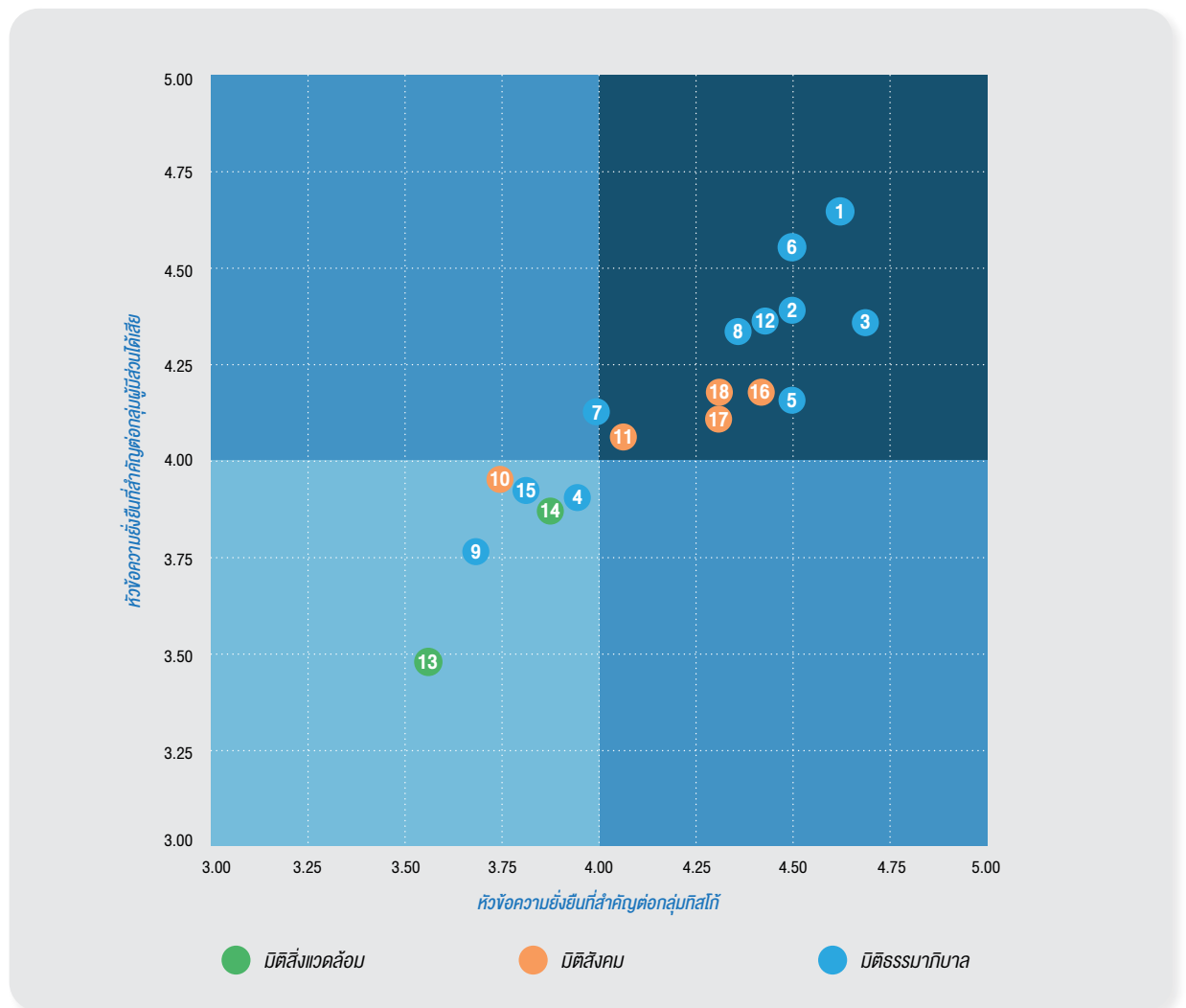
4) การทบทวน

หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญรวมถึงเนื้อหาและข้อเสนอแนะต่างๆ
ที่ได้รับหลังจากเผยแพร่รายงานฉบับก่อนหน้าจะนำมา
ทบทวนการให้ความสำคัญและลำดับความสำคัญที่ผู้มีส่วน
ได้เสียคาดหวัง โดยนำมาปรับปรุงในกระบวนการระบุหัวข้อ
ความยั่งยืนที่สำคัญในขั้นตอนแรก รวมถึงการนำเสนอแนะ
มาพัฒนาปรับปรุงเนื้อหาของการรายงานในปีถัดไป

หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ

ตามกระบวนการกำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญในปี 2562 สามารถกำหนดหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญได้ทั้งสิ้น 18 หัวข้อ โดยหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญทั้ง 18 หัวข้อ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปีก่อน ยกเว้นการเปลี่ยนแปลงชื่อหัวข้อ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ลำดับ

ความสำคัญของแต่ละหัวข้ออาจแตกต่างกันไปบ้างจากปีก่อน แต่ไม่มีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ผลการจัดลำดับหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญซึ่งแบ่งระดับความสำคัญตามหัวข้อที่มีความสำคัญต่อ ทิสโก้และหัวข้อที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย เป็นไปตาม แผนภาพด้านล่างนี้



- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1 การกำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล 2 ผลประกอบการและการเติบโตทางธุรกิจ 3 การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการ การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง 4 ผลกระทบทางการเงินที่คำนึงถึงผลกระทบ เรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล 5 การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง 6 การรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า | <ul style="list-style-type: none"> 7 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 8 ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 9 การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ในรูปแบบดิจิทัล 10 การให้โอกาสในการเข้าถึงทางการเงิน 11 การให้ความรู้ทางการเงิน 12 การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ | <ul style="list-style-type: none"> 13 การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 14 การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทิสโก้ 15 การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน 16 คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน 17 การบริหารจัดการด้านแรงงาน การให้โอกาสและความเท่าเทียมกัน 18 สิทธิมนุษยชน |
|---|---|---|




จากหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญต่อกลุ่มทีเอสที ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหัวข้อความยั่งยืนที่กลุ่มทีเอสทีได้ให้ความสำคัญไว้ในรายงานฉบับปี 2561 โดยมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน ควบคู่กับการพัฒนาและปรับปรุงแผนการดำเนินการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการจัดลำดับความสำคัญที่มีต่อกลุ่มทีเอสทีและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

โดยในปี 2562 หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญยังคงเป็นหัวข้อเดิม เช่นเดียวกับรายงานฉบับก่อน ซึ่งรายงานฉบับนี้ ได้มีการรายงานความคืบหน้าการดำเนินการในหัวข้อ “สิทธิมนุษยชน” เพิ่มเติมจากที่ไม่ได้นำเสนอในรายงานฉบับก่อน ทั้งนี้ การกำหนดหัวข้อความยั่งยืนสอดคล้องตามแนวทาง GRI ทั้งหมด จำนวน 21 หัวข้อ รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ

หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ	หัวข้อความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบเขตผลกระทบ		หน้า	SDGs
		ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร		
1. การกำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล	การต่อต้านทุจริต	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสที	ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกทั้งหมด	64-65	
2. ผลประกอบการและการเติบโตทางธุรกิจ	มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่ถูกสร้างขึ้นและกระจายออกไป	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสที	ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกทั้งหมด	ดูรายงานประจำปี	
3. การบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	กรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสที	ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกทั้งหมด	73-74, 79	
4. ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล	ผลเชิงเศรษฐกิจ	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสที	ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชน และสังคม	53	
5. การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	การตลาดและการแสดงฉลาก	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสที	ลูกค้า	36-40	
6. การรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า	ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	ทุกบริษัทในกลุ่มทีเอสที	ลูกค้า องค์กร ที่กำกับดูแล ผู้ถือหุ้น	47	

หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ	หัวข้อความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบเขตผลกระทบ		หน้า	SDGs
		ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร		
7. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ความพึงพอใจของลูกค้า	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า	41	  
8. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	การป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์*	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า คู่ค้ารวมถึงเจ้าหน้าที่ องค์กรที่กำกับดูแล	77-78	
9. การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล	ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล*	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	56-58	
10. การให้โอกาสในการเข้าถึงทางการเงิน	ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัท ไฮเวย์ จำกัด	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	96-99	     
11. การให้ความรู้ทางการเงิน	ชุมชนท้องถิ่น	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า ชุมชนและสังคม	43, 97, 100	 
12. การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ	พอร์ตผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนทิสโก้ จำกัด	ผู้ถือหุ้น ลูกค้า องค์กรที่กำกับดูแล ชุมชนและสังคม	49-55	 
13. การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	กรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกทั้งหมด	80	
14. การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทิสโก้	ก๊าซเรือนกระจก	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	ลูกค้า คู่ค้ารวมถึงเจ้าหน้าที่ ชุมชนและสังคม	113	 
	พลังงาน			112	
	วัสดุ			109-110	
	ขยะ			113	
15. การจัดการห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน	ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ทุกบริษัทในกลุ่มทิสโก้	คู่ค้ารวมถึงเจ้าหน้าที่ ชุมชนและสังคม	67-70	  

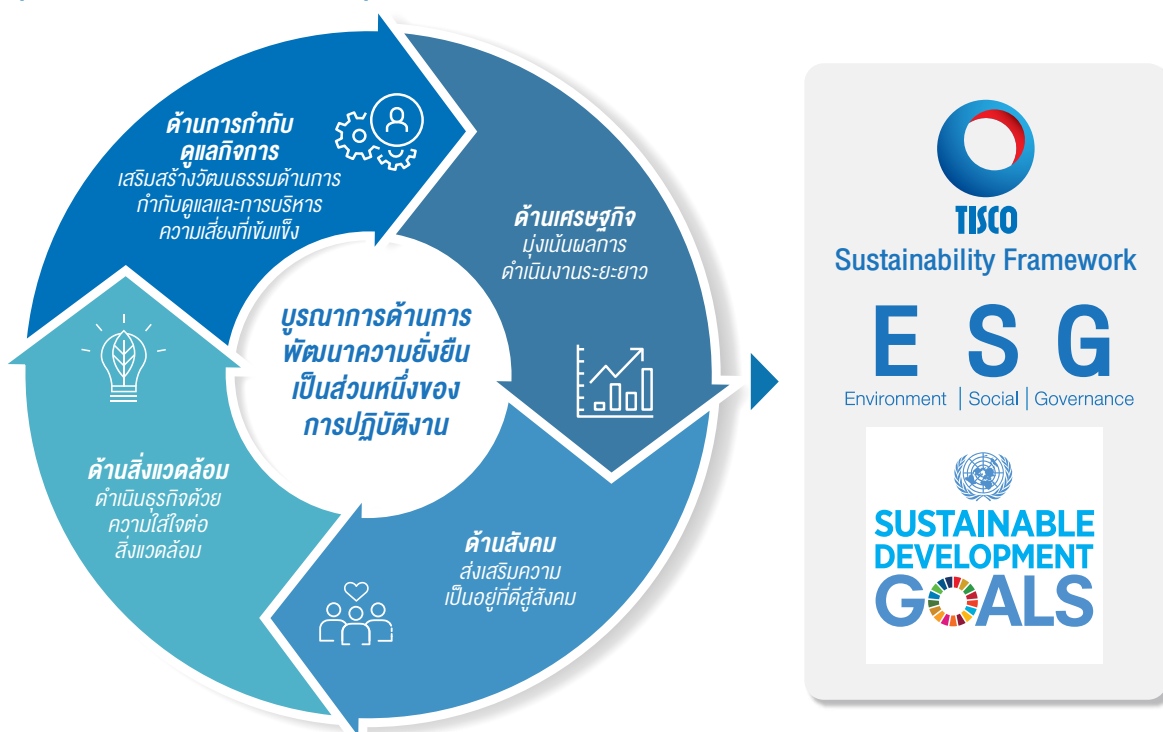
หัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญ	หัวข้อความยั่งยืนตามแนวทาง GRI	ขอบเขตผลกระทบ		หน้า	SDGs
		ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร		
16. คุณภาพชีวิตและความ เป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	การจ้างงาน	ทุกบริษัท ในกลุ่มทีเอสที	-	81-86	  
	อาชีพอนามัยและความปลอดภัย		87-89		
	การฝึกอบรมและการให้ความรู้		90-92		
17. การบริหารจัดการด้านแรงงาน การให้โอกาสและความเท่าเทียมกัน	ความหลากหลายและโอกาสแห่งความเท่าเทียม	ทุกบริษัท ในกลุ่มทีเอสที	-	82-85	  
	การไม่เลือกปฏิบัติ		ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงเจ้าหน้าที่	86	
18. สิทธิมนุษยชน	สิทธิมนุษยชน	ทุกบริษัท ในกลุ่มทีเอสที	ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงเจ้าหน้าที่	81	 

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

กรอบความยั่งยืนทีเอสโก้

ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาและดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเป้าหมายของกลุ่มทีเอสโก้ จึงมีการผลักดันแนวทางและกระบวนการดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมโดยผนวกรวมเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์ขององค์กร

กลยุทธ์การพัฒนาความยั่งยืนของกลุ่มทีเอสโก้



กลุ่มทีเอสโก้ได้กำหนดกรอบความยั่งยืนขององค์กร เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางการดำเนินการด้านความยั่งยืนตามหัวข้อความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ ซึ่งครอบคลุมทั้งมิติสิ่งแวดล้อม มิติสังคม และมิติธรรมาภิบาล (Environment Social and Governance: ESG) นำมาซึ่งบริบทหัวข้อความยั่งยืนที่สามารถนำมาผนวกเข้าสู่การดำเนินงานหลักตามพันธกิจขององค์กร อันนำไปสู่การขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นและตอบสนองต่อเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) จำนวน 12 ข้อ



กรอบความยั่งยืนที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะผู้บริหารระดับสูงขององค์กร มีการนำมากำหนดเป็นแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน 3 ปี ซึ่งจะมีการทบทวนแผนเป็นประจำปีสม่ำเสมอ แผนการดำเนินงานดังกล่าวนำมาบังคับใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับบริษัทในกลุ่มทีเอสที ซึ่งกรอบความยั่งยืนและแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่ได้นี้ถือเป็นแนวทางสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งรายละเอียดสาระสำคัญของกรอบความยั่งยืนและหัวข้อความยั่งยืนที่นำมากำหนดแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืนขององค์กรมีดังนี้



การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ

- การยกระดับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- การสร้างความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า
- การบริหารความเสี่ยง

การเป็นสถาบันการเงินที่รับผิดชอบต่อผู้ถือหลักทรัพย์

- การกำกับดูแลกิจการ
- การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลและการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- แนวทางการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่
- การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
- ห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ความรับผิดชอบต่อพนักงาน

การสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ

- การเสริมสร้างเศรษฐกิจและการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง
- การส่งเสริมความยั่งยืนที่ดีทางสังคม
- การบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

สรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืนในปี 2562



การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างรับผิดชอบ

- พัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการที่ตอบสนอง Lifestyle ของลูกค้าในแต่ละช่วงชีวิต เช่น My Car My TISCO, TISCO My Fund และ Corporate Chatbot เป็นต้น
- ส่งเสริมการดำเนินกิจการภายใต้หลักการ “การธนาคารเพื่อความยั่งยืน” โดยร่วมลงนามกับธนาคารพาณิชย์ 15 แห่ง ในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ “กำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืน ในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ”
- เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วม สนับสนุนเงินในการทำประโยชน์ ให้กับสังคมด้วยการลงทุนหรือซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเงิน โดยนำรายได้ส่วนหนึ่งจากการขายหรือบริหารจัดการมอบให้โรงพยาบาลมูลนิธิ หน่วยงานที่ทำประโยชน์ต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง



การเป็นสถาบันการเงินที่รับผิดชอบภายใต้หลักธรรมาภิบาล

- ได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” โดยหน่วยงานภายนอก
- ได้รับรองฐานจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านการทุจริต ต่อเนื่องเป็นรอบที่ 3
- ยกระดับการบริหารความเสี่ยง โดยจัดตั้งคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง กำกับความเสี่ยงในภาพรวม ตลอดจนดูแลการปฏิบัติให้สอดคล้องตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง
- ยกระดับการดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า
- กำกับดูแลการดำเนินการตามนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า ในการได้รับการบริการที่คำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ



การสร้างสรรคสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ

- ให้ความรู้ทางการเงินและภัยทางการเงินในรูปแบบต่างๆ อย่างต่อเนื่องโดย:
 - ให้ความรู้ทางการเงินผ่านการจัดอบรมและช่องทางออนไลน์ โดยมีผู้เข้าอบรมทั้งสิ้น 70,469 คน
 - จัดอบรมให้ประชาชนทั่วไป ผ่านสาขาโครงการ “ฉลาดเก็บฉลาดใช้” ใน 30 จังหวัด มีประชาชนเข้าร่วม 4,236 คน
 - ให้ความรู้ “ภัยทางการเงิน” แก่ลูกค้าสินเชื่อ ทะเบียนรถ จักรยานยนต์ ในระหว่างรอรับบริการ 26,839 ราย
 - จัดอบรมให้เด็ก เยาวชน และครูในโครงการ “ค่ายการเงิน” 129 คน
- จัดกิจกรรมพิเศษร่วมกับพันธมิตรฉลองครบรอบ 50 ปี เพื่อตอบแทนสังคมควบคู่กับการดำเนินธุรกิจ ในโครงการ “Friends for Life” สามารถระดมทุนจัดซื้ออุปกรณ์การแพทย์ให้โรงพยาบาล 5 แห่ง เป็นจำนวนเงิน 118.99 ล้านบาท



การเป็นผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์ทางการเงิน อย่างรับผิดชอบ



การเป็นสถาบันการเงินที่รับผิดชอบ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

- สื่อสารจรรยาบรรณคู่ค้าต่อเนื่องไปยังผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcer) โดยมีคู่ค้าลงนามรับทราบเป็นจำนวนร้อยละ 89.35
- ตรวจสอบความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และการให้บริการของกลุ่มทีเอสที
- อัตราความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 8.2 เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 0.3
- อัตราการคงอยู่ของพนักงาน ร้อยละ 93 โดยมีอัตราการลาออกของพนักงานลดลงจากปีก่อน ร้อยละ 12.90



การสร้างสรรคสังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างรับผิดชอบ

- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงาน
 - อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อคนลดลงร้อยละ 7.51 จากปีฐาน
 - ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการจัดงานอีเวนต์ 4,320.74 kgCO₂e
- โครงการลดการใช้พลังงาน
 - เปลี่ยนหลอดไฟ LED จำนวน 16,266 หลอด ประหยัดไฟได้ 591,978 กิโลวัตต์-ชั่วโมง
 - ติดตั้งอุปกรณ์ Motion Sensor ในห้องน้ำที่ทำการสำนักงานใหญ่
- วัฒนธรรมสร้างความตระหนักรู้รักษ์สิ่งแวดล้อมให้พนักงาน คู่ค้า และชุมชนโดยรอบสถานประกอบการ
 - งดใช้กล่องโฟมบรรจุอาหารในสถานประกอบการทุกแห่งของกลุ่มทีเอสที
 - ลดการใช้แก้วพลาสติกในอาคารทีเอสที ทาวเวอร์
 - ลดการใช้ถุงพลาสติกครั้งเดียวทิ้ง หรือนำกลับเข้าสู่กระบวนการ Recycle ในโครงการ “วน”

SUSTAINABLE FOCUSED PRODUCT DEVELOPMENT

เป็นผู้นำตลาด
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
อย่างรับผิดชอบ



ผู้ถือหุ้น | พนักงาน | ลูกค้า | คู่ค้าทางธุรกิจ | องค์กรที่กำกับดูแล | ชุมชนและสังคม



การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

กลุ่มทีเอสทียึดถือและปฏิบัติตามค่านิยมองค์กรเกี่ยวกับการใส่ใจบริการลูกค้าเป็นหลักอย่างต่อเนื่อง และมุ่งพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์ บริการทางการเงิน และช่องทางให้บริการที่สามารถเข้าถึงลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการ และวิถีการดำเนินชีวิตของลูกค้าแต่ละกลุ่มที่หลากหลาย ตลอดจนการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่ลูกค้าให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจด้านวางแผนทางการเงิน เพื่อความมั่นคงและยกระดับคุณภาพชีวิตหลังเกษียณอย่างมีอิสรภาพทางการเงิน

ในกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินนั้น ดำเนินการโดยศึกษาเพื่อลงลึกถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ผ่านการสานสัมพันธ์ การวิเคราะห์ ผนวกกับการใช้ความชำนาญและประสบการณ์ทางการเงิน ตลอดจนร่วมมือกับองค์กรพันธมิตรชั้นนำของประเทศในการคิดค้นและนำเสนอผลิตภัณฑ์รวมถึงบริการทางการเงินที่เหมาะสม คุ่มค่า และเพิ่มโอกาสหรือทางเลือกที่ดีให้ลูกค้าแบบไร้ข้อจำกัด เน้นการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ชัดเจน รวมถึงเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจของลูกค้าตามข้อกำหนดของกฎหมาย เป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลการลงทุน ทำให้ลูกค้าสามารถรับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลรวมถึงเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และบริการที่นำเสนอเป็นอย่างดี

ทั้งนี้ กลุ่มทีเอสทียังให้ความสำคัญต่อการเคารพสิทธิในการปกป้องรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การรักษาความมั่นคงปลอดภัย ด้านสารสนเทศ การดูแลความถูกต้องของข้อมูล เพื่อป้องกันการนำข้อมูลลูกค้าไปใช้โดยมิชอบ



นโยบายการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า

ด้วยวัตถุประสงค์ของการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มธุรกิจ กลุ่มทีเอสทีจัดโครงสร้างธุรกิจและบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะแยกตามกลุ่มลูกค้า ได้แก่ ลูกค้าธนบดี ลูกค้ายุโรป ลูกค้าย่อย และจัดการกองทุน

ลูกค้าธนบดี

กลุ่มทีเอสทีเป็นองค์กรที่มีความพร้อมในการปรับรูปแบบการดำเนินงานให้รองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม และปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ด้วยแนวทางการดำเนินธุรกิจดังกล่าวทำให้ทีเอสทีเป็นผู้นำในธุรกิจบริการให้คำปรึกษาทางการเงินอย่างต่อเนื่องมาตลอดครึ่งศตวรรษ จากความสำเร็จที่ผ่านมาในการเป็น Top Advisory House กลุ่มทีเอสทียกระดับการบริการลูกค้าไปอีกขั้นด้วยการมุ่งสู่การให้บริการให้คำแนะนำทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้าแบบองค์รวมหรือ Holistic Financial Advisory โดยยกระดับการให้บริการที่ปรึกษาด้านการลงทุนให้ครอบคลุมทั้งการลงทุน การวางแผนประกันชีวิตและสุขภาพ การวางแผน เกษียณ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้อย่างคุ่มค่า ถือเป็น การบริหารความมั่งคั่งอย่างครบวงจรโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง



นอกจากการศึกษาข้อมูล การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าแล้วยังพิจารณาถึง “Mega Trend” ของโลก เช่น แนวโน้มประชากรส่งผลให้ความต้องการ “การวางแผนการเงิน” เปลี่ยนไปเป็นความต้องการหลัก 3 ประการ ได้แก่ ความต้องการด้านการลงทุน ความต้องการความคุ้มครองทางด้านชีวิตและสุขภาพ และความต้องการความคุ้มครองด้านคุณภาพชีวิตตลอดชีวิตหลังเกษียณ ส่งผลให้เกิดแนวคิดในการพัฒนารูปแบบของผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแบบองค์รวม และเกิดประโยชน์สูงสุดกับลูกค้า รวมถึงจัดให้มี “ตัวเลือก” ที่ดีและมีความหลากหลายเพียงพอที่สามารถตอบสนองต่อเงื่อนไขและความต้องการเฉพาะบุคคลของลูกค้าแต่ละรายได้ รูปแบบ Open Architecture จึงเป็นกุญแจสำคัญที่นำไปสู่การสรรหาและคัดสรรผลิตภัณฑ์ด้านการลงทุน-ประกันชีวิตและสุขภาพที่ “ดีที่สุด” จากหลากหลายค่ายมาให้เลือกพิจารณาเลือกในทีเดียว โดยเชื่อว่าบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมหรือบริษัทประกันแต่ละแห่งมีความถนัดและเชี่ยวชาญในแต่ละผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน เป็นการเปิดกว้างให้ลูกค้าเข้าถึงผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในทีเดียว เพิ่มโอกาสในการสร้างผลตอบแทนที่ดีกว่า เพราะสามารถแนะนำสิ่งที่ดีที่สุดและเป็นประโยชน์ที่สุดให้กับลูกค้า ทั้งยังช่วยส่งเสริมการยกระดับการบริการที่เป็น Top Holistic Financial Advisory ที่สมบูรณ์แบบมากขึ้น

กลุ่มทิสโก้มีศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจและกลยุทธ์ทิสโก้ จัดทำบทวิเคราะห์และกลยุทธ์การลงทุนในมุมมองของทิสโก้เอง (House View) ที่มีความแม่นยำ น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับเป็นอันดับต้นๆของอุตสาหกรรม และยังเป็นหนึ่งในสถาบันการเงินไม่กี่แห่งที่มีการทำบทวิจัย House View ด้าน Wealth Management แยกออกมาโดยเฉพาะเพื่อแนะนำกลยุทธ์การลงทุนครอบคลุมสินทรัพย์ทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นหุ้น ตราสารหนี้ ทองคำ กองทุน ฯลฯ สำหรับการวางแผนกระจายการลงทุนในสินทรัพย์

หลายประเภทให้กับลูกค้า ด้วยการประสานจุดแข็งนี้เพื่อมุ่งสู่ความเป็น Top Holistic Advisory ในปี 2562 ทิสโก้จึงมีการออกแบบวิเคราะห์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันที่ดีที่สุดในแต่ละกลุ่ม/แต่ละประเภท หรือดีที่สุดภายใต้เงื่อนไขต่างๆที่แตกต่างเพื่อเป็นข้อมูลทางเลือกให้กับลูกค้าและผู้บริโภค และเพื่อสนับสนุนการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้อย่างมืออาชีพ

นอกจากนี้ ทิสโก้ยังให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการขาย ความรู้ และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Relationship Manager: RM) ผู้ทำหน้าที่ดูแลและให้คำแนะนำกับลูกค้า โดย RM ทุกคนจะต้องมีใบอนุญาตผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์ และเพื่อให้ RM มีความรู้ความสามารถที่จะแนะนำลูกค้าได้อย่างครบวงจรจึงให้มีการสอบใบประกอบวิชาชีพนักวางแผนการเงิน (AFPT/CFP) โดยตั้งเป้าหมายให้ทุกสาขาของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ต้องมี AFPT/CFP ประจำอยู่อย่างน้อย 1-2 คน

ในปีที่ผ่านมา กลุ่มทิสโก้เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมช่วยเหลือสังคม โดยมีการแบ่งรายได้ค่าธรรมเนียมบางส่วนจากการขายผลิตภัณฑ์ต่างๆเพื่อสมทบทุนบริจาคไปยังโรงพยาบาลหรือกองทุนที่เกี่ยวกับสุขภาพนอกเหนือไปจากโครงการ “Friends for Life” ซึ่งกลุ่มทิสโก้ได้ร่วมมือกับองค์กรพันธมิตรลูกค้า คู่ค้า ผู้มีจิตศรัทธา (รายละเอียดหน้า 107)

ลูกค้าบริษัท

จากสถานการณ์เศรษฐกิจในภาวะการณ์ปัจจุบันทั้งภายในประเทศและต่างประเทศมีความไม่แน่นอนสูง ประกอบกับธุรกิจขนาดใหญ่ยังคงมีความต้องการบริการทางการเงินเพื่อลงทุนขยายกิจการในรูปแบบต่างๆกัน ทำให้สถาบันทางการเงินแทบทุกแห่งต่างให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ทำให้แนวโน้มของการแข่งขันสูงมากขึ้น ทีเอสทีได้ตอบสนองเชิงรุกต่อการให้บริการทางการเงินกับกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่โดยการสร้างความแตกต่างด้วยกลยุทธ์การทำงานแบบ “Total Solution” ที่มีความพร้อมด้วยประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ธนาคารที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน มีโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น ทำให้ส่วนงานดูแลกลุ่มลูกค้าบริษัทของทีเอสทีสามารถส่งเสริมการทำงานซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดีเยี่ยม ทั้งที่วางกลยุทธ์ที่วิเคราะห์ที่มโนทัศน์ และที่มโนทัศน์กิจ ภายใต้การบริหารงานที่มีการให้ความร่วมมือกันจากทีมงานต่างๆรวมถึงการทำงานร่วมกับลูกค้าอย่างทุ่มเท จริงใจ เพื่อให้มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง ทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน

ที่ไม่ใช่แค่การดำเนินการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าตามข้อมูลที่ลูกค้าแจ้งไว้เฉพาะครั้งเฉพาะคราวเท่านั้น แต่จะพิจารณาผ่านกระบวนการกลั่นกรองความคิดร่วมกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของความต้องการทางการเงินร่วมกัน เกิดกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างลงตัวบนพื้นฐานของความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี ทำให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ สามารถตอบโจทย์ลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัวอย่างครบวงจร ทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นและไว้วางใจทีเอสทีในระยะยาวแบบ “Lifetime Partner” และด้วยการบริหารงานในแบบ Total Solution ช่วยให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์และเหตุการณ์ในแต่ละช่วง ทำให้สิ่งที่นำเสนอให้กับลูกค้านั้นถูกวิเคราะห์และออกแบบมาให้กับลูกค้ารายนั้นโดยเฉพาะจริงๆ ในรูปแบบที่เรียกว่า “Customize” ที่มีการนำเสนอให้กับลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น ซึ่งไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีอยู่

ลูกค้ารายย่อย

กลุ่มทีเอสทีให้บริการลูกค้ารายย่อยทั้งผลิตภัณฑ์ด้านการเงิน การลงทุน และการประกันภัยอย่างครบวงจร

1. ผลิตภัณฑ์เงินฝาก



กลุ่มทีเอสทีมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์เงินฝากหลากหลายผลิตภัณฑ์ที่มีความสะดวกคล่องตัวในทุกธุรกรรมทางการเงิน เพื่อนำเสนอให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ กลุ่มทีเอสทีได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน TISCO Mobile Banking เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ รวมถึงการพัฒนาฟังก์ชันงานให้รองรับการชำระเงินผ่าน Thai QR Code และการชำระบิลผ่านระบบพร้อมเพย์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินให้กับลูกค้า

2. ผลิตภัณฑ์การลงทุนและประกันภัย

กลุ่มทีเอสทีมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวมและประกันชีวิตโดยไม่จำกัดอายุ เป็นการยกระดับบริการอย่างครบวงจรที่ตอบโจทย์ความต้องการ 3 ด้านหลักของลูกค้า นั่นคือ ผลตอบแทน การสร้างหลักประกันความคุ้มครอง และการดูแลการลงทุนตลอดทุกช่วงชีวิต รวมถึงการต่อยอดการให้บริการจากที่ปรึกษาการลงทุน สู่อุปกรณ์ให้คำแนะนำที่ครอบคลุมการวางแผนการเงินที่มีการคุ้มครองความเสี่ยงในทุกช่วงชีวิตของลูกค้า ตอบโจทย์ด้านความคุ้มครองด้วยการนำเสนอตัวช่วยเพื่อปกป้องความมั่งคั่ง เพื่อสร้างทางเลือกความคุ้มครองและส่งต่อความมั่งคั่งอย่างยั่งยืน ภายใต้แนวคิดการเป็นหรือที่ปรึกษาด้านประกันสุขภาพที่ดีให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าจะสามารถมีความสุขไปกับไลฟ์สไตล์ที่เลือก

กลุ่มทีเอสทีให้ความสำคัญการคัดสรรและพัฒนาผลิตภัณฑ์เด่นผ่านผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาด้านความคุ้มครองสุขภาพที่ดีให้กับลูกค้าโดยพิจารณาจาก



3 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 1. Good Research คือการศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์ทั้งเชิงลึกและกว้าง เพื่อใช้เป็นฐานในการวิเคราะห์กลั่นกรองผลิตภัณฑ์ด้านประกันสุขภาพจากบริษัทประกันชั้นนำ 2. Good Product จากการเป็นพันธมิตรกับบริษัทประกันชั้นนำได้หลายบริษัท ทำให้ทีเอสทีสามารถคัดสรรและร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์กับบริษัทประกันที่มีความชำนาญเฉพาะด้านอย่างแท้จริงมาสู่ลูกค้า ทำให้สามารถวิเคราะห์และให้คำแนะนำได้อย่างเป็นกลางยึดเอาผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นที่ตั้ง เพื่อให้ตอบโจทย์ทั้งความคุ้มครอง ความคุ้มค่า

และตรงกับความต้องการของลูกค้าว่าจะได้รับความคุ้มครอง และสิทธิประโยชน์สูงสุด และ 3. Good Advice จากการศึกษา ข้อมูลผลิตภัณฑ์และเปรียบเทียบข้อมูลความคุ้มครอง ทำให้

สามารถคัดสรรผลิตภัณฑ์ที่มีความโดดเด่นในแต่ละประเภท มาแนะนำเพื่อให้ประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า

3. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

กลุ่มทิสโก้มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลากหลายประเภทที่พร้อมรองรับความต้องการของลูกค้า โดยมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อเข้าซื้อ เป็นธุรกิจส่วนใหญ่ในกลุ่มสินเชื่อรายย่อย กลุ่มทิสโก้มีมาตรฐานการให้สินเชื่อเข้าซื้อและสินเชื่อรายย่อยอื่นอย่างเป็นระบบ โดยการให้คะแนนสินเชื่อ (Credit Scoring) ซึ่งพัฒนาขึ้นจากฐานข้อมูลภายใน ซึ่งสามารถควบคุมมาตรฐานการอนุมัติสินเชื่อ ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อให้สามารถอนุมัติได้เร็วขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้กลุ่มทิสโก้มีการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคอื่น และสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกันอื่นๆ

นอกจากสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์แล้ว กลุ่มทิสโก้ยังมีการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับสินเชื่อเข้าซื้อรถจักรยานยนต์ สินเชื่อทะเบียนรถ และการให้บริการอื่นที่หลากหลายอย่างครบวงจรเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าภายใต้ชื่อ “สมหวัง เงินสั่งได้” ของบริษัท ไฮเวย์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป ปัจจุบันเปิดให้บริการอยู่ทั่วประเทศกว่า 300 สาขา ทำให้สามารถเข้าถึงลูกค้าทุกภูมิภาค นอกจากนี้ “สมหวัง เงินสั่งได้” มีแคมเปญ “รถสมหวัง ตามสั่ง” ซึ่งเป็นรถบริการเคลื่อนที่สำหรับออกให้บริการลูกค้าในชุมชนต่างๆทั่วประเทศ รวมถึงพื้นที่ห่างไกลชุมชนเพื่อสร้างโอกาสให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างเท่าเทียม สะดวก รวดเร็ว โดยได้รับอนุมัติสินเชื่อรถจักรยานยนต์ได้ภายใน 1 ชั่วโมง นอกเหนือจากการให้บริการทางด้านสินเชื่อเข้าซื้อรถจักรยานยนต์และสินเชื่อทะเบียนรถแล้ว “สมหวัง กันภัย-ประกันภัยสมหวัง” เป็นอีกหนึ่งธุรกิจภายใต้บริษัท ไฮเวย์ จำกัด ที่ให้บริการด้านการประกันภัย ภายใต้แนวคิด “คุ้มครองครบ จบทุกภัย” โดยคัดสรรแผนความคุ้มครองที่หลากหลายจากผลิตภัณฑ์ในกลุ่มทิสโก้ที่เหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิต ครอบคลุมทุกสถานการณ์ และมีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำเพื่อนำเสนอแผนความคุ้มครองประเภทต่างๆ ที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยผลิตภัณฑ์ประกันภัยครอบคลุมทั้งในกลุ่มประกันภัยรถประเภทต่างๆ อาทิ ประกันภัยรถยนต์ ประกันภัยรถมอเตอร์ไซค์ ประกันภัยภาคบังคับ พ.ร.บ. รวมถึงการคุ้มครองชีวิต เช่น ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (พีเอ) ประกันภัยคุ้มครองโรคมะเร็ง ประกันภัยชดเชยรายได้ รวมถึงการให้บริการหลังการขาย เช่น การประสานงานในการเรียกร้องชดเชยค่าสินไหมกับบริษัทประกัน เป็นต้น



ลูกค้าจัดการกองทุน

กลุ่มทิสโก้มีความเชี่ยวชาญในการจัดการการลงทุนให้แก่ลูกค้ามานานกว่า 30 ปี มีทีมการลงทุนที่ประกอบด้วย ผู้จัดการกองทุนที่มีประสบการณ์สูงและจัดการกองทุนในประเทศไทยมานานกว่า 10 ปี และมีเจ้าหน้าที่วางแผนการลงทุนที่พร้อมให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาแก่นักลงทุน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าได้ในทุกระดับความเสี่ยงที่ต้องการ โดยกองทุนรวมประกอบด้วย

กองทุนหุ้น กองทุนผสมยืดหยุ่น กองทุนผสม กองทุนตราสารหนี้ กองทุนเฉพาะเจาะจง และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ กองทุนส่วนบุคคลให้บริการแก่นักลงทุนส่วนบุคคล ผู้ที่ต้องการมีแผนการลงทุนเป็นของตนเอง ซึ่งสามารถปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือลูกค้าในการสร้างความมั่งคั่งเพื่อรองรับการเกษียณในอนาคต

ลูกค้าหลักทรัพย์

ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นพริเมียมโบรเกอร์ที่ให้ความสำคัญกับบริการและนำเสนอบทวิเคราะห์เชิงลึกที่มีคุณภาพ ทันต่อสถานการณ์ เชื่อถือได้ เพื่อเป็นข้อมูลให้นักลงทุนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลและบทวิเคราะห์ต่างๆ ได้ครบถ้วนและทันต่อสถานการณ์การลงทุนที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยปัจจุบันบทวิเคราะห์ของบริษัทหลักทรัพย์ ทีเอสโก้ จำกัด (บล. ทีเอสโก้) ครอบคลุมบริษัทจดทะเบียนมากกว่า 100 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 70 ของมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด และมีฐานข้อมูลของบริษัทจดทะเบียนไทยย้อนหลังมากกว่า 20 ปี นอกจากนี้ บล. ทีเอสโก้ได้พัฒนาช่องทางการบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักลงทุนที่เปลี่ยนมาซื้อขายผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น โดยได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน “TISCO Guru Plus” แอปพลิเคชันบนพื้นที่เหมาะกับนักลงทุนทุกกลุ่ม ทั้งนักลงทุนมือใหม่ที่เพิ่งเริ่มต้นและนักลงทุนที่มีความชำนาญ ลักษณะเด่นของฟังก์ชันการใช้งานคือการให้คำแนะนำเพื่อช่วยให้นักลงทุนสามารถตัดสินใจตามสไตล์การลงทุนของตนเองจากการวิเคราะห์พฤติกรรมการลงทุนของลูกค้าบนฐานข้อมูลในอดีตและการวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคตตามมุมมองของนักวิเคราะห์ของ บล. ทีเอสโก้ เพื่อช่วยสแกนหุ้นและแจ้งเตือนเสมือนมีนักวิเคราะห์และเจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุนส่วนตัวตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมระบบการแจ้งเตือนเมื่อหุ้นที่ชื่นชอบมีความเคลื่อนไหวหรือราคาถึงเป้าหมาย นอกจากนี้ ยังสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับหุ้นที่ลูกค้ากำลังสนใจหรือมีอยู่ในพอร์ต สำหรับนักลงทุนมือใหม่มีพอร์ตการลงทุนจำลองรายวันและรายสัปดาห์ ให้นักลงทุนใช้เป็นแนวทางการลงทุน สามารถซื้อขายหุ้นเด่นได้ทันทีด้วยระบบการถือกินเพียงครั้งเดียว และค้นหาบทวิเคราะห์ย้อนหลังพร้อมอัปเดตสถานการณ์การลงทุนอย่างทันทั่วทั้งที่

คิดต่าง สร้างโอกาส (ทางธุรกิจ) ทีเอสโก้มีจุดเด่นในการดำเนินธุรกิจแบบมองที่แตกต่าง

กลุ่มทีเอสโก้ให้ความสำคัญอย่างมากกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เดินหน้าธุรกิจในส่วนที่มีความเชี่ยวชาญ ดำเนินธุรกิจอย่างรอบคอบระมัดระวัง พัฒนาศักยภาพบุคลากร และการดำเนินงานควบคู่กับการสร้างคุณค่าสู่สังคมในทุกมิติทั้งด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม การรับผิดชอบต่อสังคม และการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี รวมถึงมีความพร้อมในการบริหารจัดการภาวะวิกฤติและความเสี่ยงใหม่ๆ ที่จะช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและขับเคลื่อนกลยุทธ์ของกลุ่มทีเอสโก้ไปสู่ความยั่งยืน ทั้งนี้ ท่ามกลางอุตสาหกรรมสถาบันการเงินที่มีการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง ทีเอสโก้เลือกดำเนินธุรกิจที่มีความชำนาญ

รู้ลึก รู้จริง และมีประสบการณ์ในธุรกิจนั้นๆ มาอย่างยาวนาน ด้วยวิสัยทัศน์ที่แตกต่าง บวกกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ไม่หยุดพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ที่มีคุณภาพ ซึ่งตั้งอยู่บนความรับผิดชอบต่อสังคม เปิดรับปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้ทีเอสโก้มองเห็นโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้อย่างเสมอ

การพัฒนาผลิตภัณฑ์

ด้วยพันธกิจและค่านิยมขององค์กรในการใส่ใจในการให้บริการกับลูกค้าโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง กลุ่มทีเอสโก้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์รวมถึงช่องทางในการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า รวมถึงการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อให้สามารถรับรู้และเข้าใจเชิงลึกถึงความต้องการในแต่ละผลิตภัณฑ์ทางการเงินและช่องทางการให้บริการ

การคิดเชิงออกแบบ



กลุ่มทีเอสโก้ได้นำแนวคิดที่เป็นแนวปฏิบัติสากลที่ดีเกี่ยวกับการคิดเชิงออกแบบมาปรับใช้ในกระบวนการพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินและช่องทางในการให้บริการ โดยกำหนดกระบวนการให้ศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจในปัญหาต่างๆ อย่างลึกซึ้ง โดยเอาลูกค้าผู้ใช้ผลิตภัณฑ์เป็นศูนย์กลาง และนำเอาความคิดสร้างสรรค์และมุมมองจากบุคคลต่างๆ ที่อยู่ในกระบวนการมาหาแนวทางการแก้ปัญหา และนำมาทดสอบและพัฒนาโดยมีเจตนาในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือช่องทางการให้บริการที่เป็นแนวทางของผู้บริโภค ที่นำไปพัฒนารูปแบบทางธุรกิจใหม่ๆ ตลอดจนออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจอย่างแท้จริง รวมถึงการทำให้เกิดระบบนิเวศทางธุรกิจที่ดีร่วมกัน

การสื่อสารการตลาด

อีกหนึ่งความโดดเด่นที่ยืนยันถึงความเป็นผู้นำด้าน Advisory House คือ การนำความรู้จากคลังข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมดเกี่ยวกับการวางแผนการเงินการลงทุน ผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการหนี้ การบริการที่หลากหลาย ไปยังกลุ่มลูกค้าและกลุ่มคนทั่วไป ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ อาทิ เจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่ประจำสาขา ศูนย์บริการ ข้อมูลลูกค้า เว็บไซต์ธนาคาร และเว็บไซต์แต่ละหน่วยงานธุรกิจ ในกลุ่มทิสโก้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญที่ต้องการได้

ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป จึงได้เพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ อาทิ LINE Official Account เพชบุ๊กแฟนเพจ เพื่อเป็นสื่อกลางสำหรับสื่อสารข้อมูลความรู้ การวางแผนทางการเงิน อัปเดตข่าวสารสถานการณ์ และข้อมูลในเชิงไลฟ์สไตล์ตอบโจทย์การใช้ชีวิตของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม พร้อมแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ของทิสโก้ รวมถึงการตอบคำถามและแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าโดยการสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับข่าวสารสามารถโต้ตอบกันได้ในสื่อกลางเดียวกัน (Two Way Communication) ทั้งนี้ นอกจากช่องทางการสื่อสารออนไลน์ จะทำให้การสื่อสารระหว่างองค์กรกับลูกค้าเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้ว ยังทำให้หน่วยงานต่างๆ ทราบถึงความต้องการและ Pain Point ของลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อีกด้วย

ทิสโก้ให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลและช่องทางการสื่อสารการตลาด โดยจัดให้มีช่องทางการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามได้โดยตรงผ่านเจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่ประจำสาขา ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า สื่อสังคม เว็บไซต์ธนาคาร

และเว็บไซต์ธุรกิจในกลุ่มทิสโก้ โดยในปี 2562 ไม่พบการร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาด

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

จากหนึ่งในค่านิยมขององค์กรในการมุ่งมั่นใส่ใจในการให้บริการลูกค้า กลุ่มทิสโก้มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมและตรงความต้องการของลูกค้า โดยนำข้อมูลการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า รวมถึงพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ามาวิเคราะห์ สุ่มสำรวจความต้องการผลิตภัณฑ์ของลูกค้า อุปสรรคและปัญหาจากการใช้งานผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของกลุ่มทิสโก้ในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถออกแบบผลิตภัณฑ์และพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังมีการบริหารจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้าในเชิงรับผ่านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ตั้งแต่การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการแก่ลูกค้า การช่วยแก้ไขปัญหาในการใช้บริการของลูกค้า การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าและนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ ตลอดจนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาและยุติข้อร้องเรียน รวมถึงกระบวนการติดตามข้อร้องเรียนเพื่อให้สามารถยุติและชี้แจงให้ลูกค้ารับทราบผลการพิจารณาภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของการให้บริการ ข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางต่างๆ ได้ถูกนำมาวิเคราะห์สาเหตุและพิจารณาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยผลการดำเนินการดังกล่าวมีการสรุปและรายงานไปยังผู้บริหารตามสายงาน และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณาความเหมาะสมของการดำเนินการ

ช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

ช่องทางที่ 1	ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานใหญ่ หรือสาขาของธนาคาร โดยแจ้งผ่านพนักงาน หรือกรอกแบบฟอร์มแล้วส่งให้พนักงาน	ช่องทางที่ 3	ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการลูกค้า ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร หมายเลขโทรศัพท์: 0 2080 6000 หรือ 0 2633 6000 โทรสาร: 0 2633 6800 อีเมล: webmaster@tisco.co.th
ช่องทางที่ 2	ร้องเรียนโดยจัดทำเป็นหนังสือและส่งมาที่หน่วยงานกำกับ บมจ.ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป 48/49 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ชั้น 21 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500	ช่องทางที่ 4	ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคาร www.tisco.co.th

ทีเอสโกได้กำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการซึ่งมีมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงินสำหรับลูกค้าในด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียนต่างๆดังนี้

ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการ
1. การยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ <ul style="list-style-type: none"> การร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่หรือสาขาธนาคาร การร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์: www.tisco.co.th การร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมล: webmaster@tisco.co.th การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรและจัดส่งทางไปรษณีย์ 	ทั้งนี้ ทั้งนี้ 1 วันทำการ 1 วันทำการ 7 วันทำการ
2. การแจ้งยุติหรือความคืบหน้าในการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนสำหรับทุกช่องทางการร้องเรียน <ul style="list-style-type: none"> ธนาคารจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งผลความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ ในกรณีที่ธนาคารยังดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จ 	15 วันทำการ

ทั้งนี้การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้า เช่น การสุ่มสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติและตรวจสอบสายสนทนา การตรวจสอบอัตราของสายที่ไม่ได้รับบริการ อัตราการถูกร้องเรียน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น มีการดำเนินการเป็นประจำสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ กลุ่มทีเอสโกยังมีการพิจารณาการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อลดระยะเวลาและปริมาณของสายที่รอรับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้า รวมถึงลดอัตราสายที่ไม่ได้รับบริการ เช่น การพัฒนาระบบ Corporate Chatbot ที่มีการจำลองบทสนทนาของลูกค้ากับเจ้าหน้าที่และให้ระบบตอบกลับบทสนทนาที่เกี่ยวกับการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือการให้คำตอบตามข้อซักถามได้โดยอัตโนมัติ เป็นต้น

นอกจากนี้ ในปี 2562 กลุ่มทีเอสโกได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงเดือนกันยายน-ตุลาคม 2562 โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้านั้นได้รับการออกแบบมา เพื่อมุ่งเน้นการบริการของกลุ่มทีเอสโกในด้านส่วนผสมทางการตลาดหรือกลยุทธ์ทางการตลาด ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ เวลาให้บริการ การส่งเสริมการขาย สภาพแวดล้อมของสาขา และช่องทางดิจิทัล เช่น แอปพลิเคชัน เว็บไซต์

เฟซบุ๊ก และ Line โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างของลูกค้าทั้งสิ้น 1,505 คนจากกลุ่มธุรกิจต่างๆ ได้แก่ 1. สินเชื่อเช่าซื้อ 2. สินเชื่อจำนำทะเบียน 3. บริการประกันภัย 4. กองทุนรวม 5. เงินฝาก และ 6. บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ โดยสรุปคะแนนความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มทีเอสโกประจำปี 2562 เท่ากับ 3.19/4

กลุ่มทีเอสโกให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาจากการสำรวจความพึงพอใจ และส่งต่อข้อเสนอแนะที่ได้รับให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำไปพิจารณา ปรับปรุงและนำมาวัดผลในปีถัดไป เพื่อให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับการบริการที่ดียิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจและความประทับใจต่อลูกค้า ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริม “การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับลูกค้า” ตามแนวทางการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทีเอสโก





การให้ความรู้ทางการเงินกับลูกค้า
“ความยั่งยืนที่มากกว่าการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ”

จากประสบการณ์การดำเนินธุรกิจด้านการเงินมาเป็นระยะเวลากว่า 50 ปี ด้วยความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่รวมถึงความรู้ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าตามนโยบายการสานสัมพันธ์กับลูกค้า ทิสโก้มีการนำองค์ความรู้ด้านการเงินดังกล่าวไปถ่ายทอดให้ลูกค้าตามความต้องการของแต่ละกลุ่ม ทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการนำไปประยุกต์ใช้กับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ให้ลูกค้ารวมถึงการจัดสัมมนาและกิจกรรมเกี่ยวกับการให้ความรู้ทางการเงินต่างๆ ด้วย ทิสโก้มีความเชื่อมั่นว่าการให้ความรู้และคำแนะนำทางการเงินแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและสามารถบริหารจัดการทางการเงินที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตนเองแล้วสามารถสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจขององค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยกิจกรรมให้ความรู้แก่ลูกค้านั้นมีหลากหลายรูปแบบ อาทิ การจัดอบรมสัมมนาทั้งในสวนกลางและส่วนภูมิภาค การเผยแพร่รายงานบทวิเคราะห์ทางการเงินการลงทุนผ่านอิเล็กทรอนิกส์เมล ตลอดจนผ่านสื่อสังคม ได้แก่ เฟซบุ๊ก LINE Official Account และเว็บไซต์ เพื่อให้ลูกค้าและบุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงความรู้ทางการเงิน และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันการดำเนินธุรกิจได้

นอกจากนี้ เพื่อให้ลูกค้าและสังคมได้รับประโยชน์สูงสุดจากความเชี่ยวชาญด้านความรู้ทางการเงินของทิสโก้ จึงได้พัฒนาและสร้างสรรค์วิธีการให้ความรู้ทางการเงิน การวางแผนการเงินที่เฉพาะตามคุณลักษณะและความต้องการของกลุ่มลูกค้า แต่ละกลุ่มผ่านช่องทางและกิจกรรมต่างๆ เช่น กลุ่มลูกค้าชนบท กลุ่มลูกค้ากองทุนรวม กลุ่มลูกค้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กลุ่มลูกค้าสินเชื่อ และกลุ่มลูกค้ารายย่อย รวมไปถึงกลุ่มพนักงาน ทิสโก้ให้ความสำคัญกับการเป็นผู้ให้คำปรึกษาทางการเงินที่ดีแก่ลูกค้าเสมอมา จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของการเสนอขาย เพื่อสร้างทักษะให้บุคลากรเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่พร้อมให้คำแนะนำลูกค้าในทุกมิติและทุกช่องทาง เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการมากที่สุดและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยเจ้าหน้าที่การตลาดของทิสโก้ทุกรายมีใบอนุญาตในการให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และยังไม่หยุดนิ่งที่จะพัฒนาการให้บริการ โดยตั้งเป้าหมายยกระดับเจ้าหน้าที่การตลาดของทิสโก้ให้มีคุณวุฒิวิชาชีพ กวางแผนทางการเงินและที่ปรึกษาทางการเงินให้ครบทุกสาขาทั่วประเทศ ซึ่งเป็นส่วนช่วยให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพการให้คำแนะนำและการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่จะทำให้เป้าหมายทางการเงินของลูกค้าเป็นจริงได้

โดยในปี 2562 ที่ผ่านมาทิสโก้มีการจัดอบรมให้ความรู้ทางการเงินดังนี้

การให้ความรู้ทางการเงินผ่านการจัดอบรมและช่องทางออนไลน์	จำนวน (ครั้ง)	จำนวนผู้เข้าร่วมในทุกกิจกรรมทั้งปี (คน)
1. บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด กลุ่มบริการลูกค้าบุคคล	32	2,600
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด ธุรกิจกองทุนรวมและกองทุนส่วนบุคคล	31	2,990
3. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด ธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	251	64,879



การให้ความรู้ทางการเงิน
ผ่านการจัดอบรมและช่องทาง
ออนไลน์ทั้งสิ้น
341 ครั้ง

จำนวนผู้เข้าร่วม



70,469 คน

ตัวอย่างการให้ความรู้ทางการเงิน



1. บริษัทหลักทรัพย์ ทีเอสที จำกัด

TISCO Monthly Guru Updates 2019
ติดตามข้อมูลเศรษฐกิจ ภาพรวมตลาด
หุ้น และการลงทุนในปัจจุบัน

2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีเอสที จำกัด : ธุรกิจกองทุนรวม และกองทุนส่วนบุคคล

สัมมนา Manager Talk ติดตามข้อมูล
เศรษฐกิจปัจจุบันภาพรวมตลาดหุ้นและ
สินทรัพย์เพื่อการลงทุนทั่วโลก แนะนำ
กองทุนที่น่าสนใจ โดยวิทยากรพิเศษ
จาก ESU มาร่วมให้ความรู้และภาพรวม
เศรษฐกิจทั่วโลก

3. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีเอสที จำกัด : ธุรกิจกองทุนสำรอง เลี้ยงชีพ

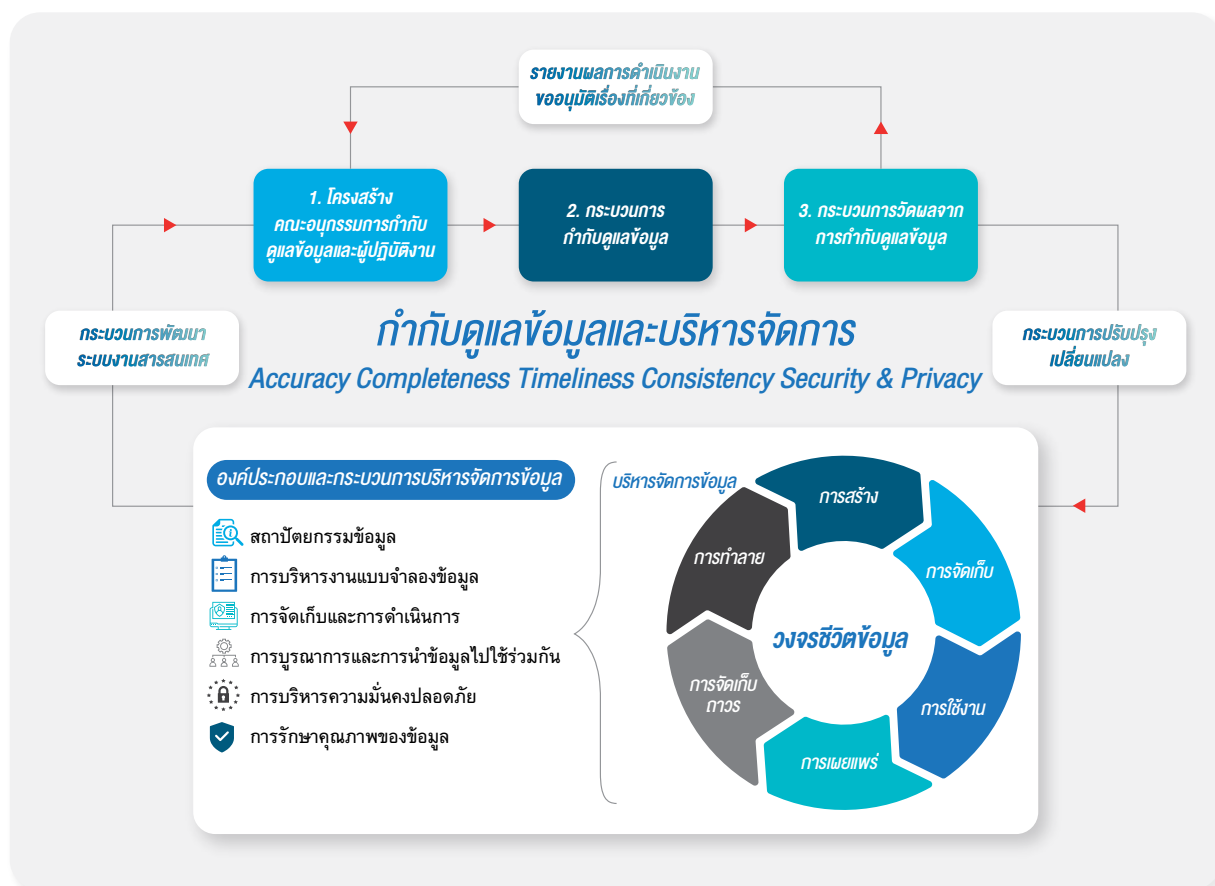
สัมมนา “การวางแผนการเงินฉบับมนุษย์
เงินเดือน” เทคนิคการวางแผนทาง
การเงิน ความสำคัญของการออม และ
การเลือกการลงทุนให้เหมาะสมกับ
ตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในวัน
เกษียณ และข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับ
สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

การบูรณาการการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูล

ด้วยปัจจุบันปริมาณของข้อมูลที่มีการนำมาใช้ประกอบการดำเนินธุรกิจมีมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งจากการเติบโตของธุรกิจของกลุ่มทีเอสที รวมถึงการขยายช่องทางการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการขององค์กรและการรักษาความปลอดภัย กลุ่มทีเอสทีได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบูรณาการการกำกับดูแลข้อมูล และกรอบการบูรณาการการกำกับดูแล และการบริหารจัดการข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์ในการสร้างความเป็นเอกภาพของข้อมูลทั้งที่มีอยู่และมีการคิดริเริ่มขึ้นใหม่ ขององค์กร แนวทางในการกำหนดกลไกต่างๆในการบูรณาการการกำกับดูแลข้อมูลอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพและสามารถเชื่อมโยงได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม รวมถึงการเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานธุรกิจและความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ เพื่อให้การบริหารจัดการและกำกับดูแลข้อมูลเป็นไปตามกรอบการบูรณาการการกำกับดูแลข้อมูลหรือธรรมาภิบาลข้อมูล กลุ่มทีเอสทีได้จัดตั้งหน่วยงานที่มาดูแลรับผิดชอบทางด้านข้อมูล เพื่อผลักดันให้เกิดการบูรณาการและกำกับดูแลการนำข้อมูลต่างๆขององค์กรไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดจากการใช้ข้อมูล ภายใต้มาตรการควบคุมที่เข้มงวดรัดกุมและไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายกับเจ้าของข้อมูลหรือลูกค้า และบริษัทที่นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้งาน

โครงสร้างของกรอบการบูรณาการการกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารการจัดการข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วนหลักดังนี้

1. กรอบการกำกับดูแลข้อมูลและประเมินผล
2. กรอบการบริหารจัดการข้อมูลตามวงจรชีวิตของข้อมูล



กรอบการกำกับดูแลข้อมูลและประเมินผล

กรอบของการกำกับดูแลข้อมูลและการประเมินผลประกอบด้วยสามองค์ประกอบ ได้แก่ การกำหนดโครงสร้างคณะกรรมการกำกับดูแลข้อมูลและผู้ปฏิบัติงานรวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการกำกับดูแลข้อมูล และกระบวนการวัดผลจากการกำกับดูแลข้อมูล ซึ่งแต่ละส่วนมีความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินการซึ่งกันและกัน

การกำหนดโครงสร้างคณะกรรมการกำกับดูแลข้อมูลและผู้ปฏิบัติงาน

กลุ่มทิสโก้กำหนดโครงสร้างของการกำกับดูแลข้อมูล แต่งตั้งคณะกรรมการที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลข้อมูล และมอบหมายหน่วยงานหรือจัดตั้งคณะทำงาน เช่น ผู้มีส่วนได้เสียกับข้อมูล สำนักงานธรรมาภิบาลข้อมูล และบริการข้อมูล หรือผู้ปฏิบัติงานข้อมูล เป็นต้น เพื่อทำหน้าที่ปฏิบัติงานด้านข้อมูลรวมถึงการกำกับดูแลข้อมูลตามบทบาทความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ในแผนนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับกรอบการกำกับดูแลข้อมูล

กระบวนการกำกับดูแลข้อมูล

กลุ่มทิสโก้กำหนดนโยบายและมาตรการกำกับดูแลข้อมูลเพื่อให้มีการกำหนดกรอบและแนวปฏิบัติสำหรับการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการและการกำกับดูแลข้อมูล โดยขอบเขตของนโยบายและแนวปฏิบัติครอบคลุมแต่ไม่จำกัดเฉพาะเรื่องต่างๆ ดังนี้

- การกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล
- การกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามมาตรการบริหารจัดการข้อมูลตามระดับชั้นข้อมูล
- การกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงของข้อมูล
- การกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามมาตรการบริหารจัดการคุณภาพของข้อมูล

กระบวนการวัดผลจากการกำกับดูแลข้อมูล

ภายหลังจากการกำหนดนโยบายและมาตรการกำกับดูแลข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายและมาตรการดังกล่าวยังมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนจนถึงการปฏิบัติตามกฎหมายหรือเกณฑ์ของทางกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลง หรือการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหรือลักษณะของการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการและกำกับดูแลข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการวัดผลด้านคุณภาพของข้อมูล และวัดผลด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ในระบบสารสนเทศ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ธรรมาภิบาลข้อมูล ต้องวางแผนเพื่อการวัดและรายงานผลงาน ไม่ว่าจะป็นอัตราร้อยละของข้อมูลคุณภาพดี หรือจำนวนปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี ผลของการกำกับดูแลข้อมูลในภาพรวมเป็นข้อมูลที่เป็นแนวทางสำหรับการบริหารจัดการ การวิเคราะห์ที่ตัดสินใจเพื่อการปรับปรุงหรือพัฒนาในอนาคตให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

กรอบการบริหารข้อมูลตามวงจรชีวิตของข้อมูล

เพื่อให้การนำข้อมูลไปใช้งานเพื่อประมวลผลหรือใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการข้อมูลของผู้ใช้งาน กลุ่มทิสโก้จึงมีการกำหนดกรอบและกระบวนการบริหารจัดการข้อมูลตลอดทั้งวงจรชีวิตของข้อมูล ตั้งแต่การสร้าง การจัดเก็บ การใช้งานรวมถึงการประมวลผล การเผยแพร่ การจัดเก็บถาวร และการทำลายข้อมูล ทั้งหมดจะต้องผ่านกระบวนการจัดการที่มีสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบที่เป็นมาตรฐาน เป็นระเบียบ น่าเชื่อถือ มีความมั่นคงปลอดภัย และมีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของหน่วยงานธุรกิจและสอดคล้องกับการจัดระดับชั้นข้อมูล โดยองค์ประกอบในการบริหารจัดการจะครอบคลุมดังนี้

1. สถาปัตยกรรมข้อมูล การกำหนดให้มีการสร้างสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบของการบริหารจัดการข้อมูลในรูปแบบของสถาปัตยกรรมข้อมูลที่สามารถทำให้เกิดความมั่นใจในเรื่องความมั่นคงปลอดภัย การรักษาความลับ ความสอดคล้องของข้อมูล และความพร้อมกับการใช้งานของธุรกิจ



2. การบริหารงานแบบจำลองข้อมูล กำหนดให้มีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล กำหนดมาตรฐานด้วยการกำหนดให้มีการบริหารจัดการคำอธิบายข้อมูลและงานแบบจำลองข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจ และเชื่อมโยงการทำงานร่วมกับการบริหารจัดการวงจรชีวิตของข้อมูล รวมถึงกำหนดให้มีการแสดงความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันของข้อมูลและการเปลี่ยนแปลงหรือเคลื่อนไหวของข้อมูล



3. การจัดเก็บและการดำเนินงานด้านข้อมูล ได้แก่ การจัดเก็บข้อมูล การสำรองข้อมูล การนำข้อมูลกลับมาใช้ รวมถึงการทำลายข้อมูล



4. การบูรณาการและการนำข้อมูลไปใช้ร่วมกัน กำหนดให้มีการควบคุมการใช้งาน การเข้าถึงข้อมูล การคงไว้ซึ่งคุณภาพของข้อมูล เมื่อมีการบูรณาการข้อมูลและ/หรือมีการนำข้อมูลไปใช้งานร่วมกัน หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ทั้งนี้ ต้องมีการดำเนินการตามกฎหมายหรือข้อกำหนดของกฎหมาย

5. การบริหารความมั่นคงปลอดภัย กำหนดให้มีกระบวนการจัดการเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยและการรักษาความลับ ดำเนินการจัดระดับชั้นของข้อมูล และดำเนินการควบคุมข้อมูลตามมาตรการที่กำหนด



6. การรักษาคุณภาพข้อมูล กำหนดกระบวนการดำเนินการเพื่อคงคุณภาพของข้อมูลที่ต้องครบถ้วน เป็นปัจจุบันตรงตามความต้องการทางธุรกิจ และกำหนดให้มีการตรวจสอบการประเมินคุณภาพของข้อมูลเพื่อให้เกิดการวัดผล การดำเนินงานเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

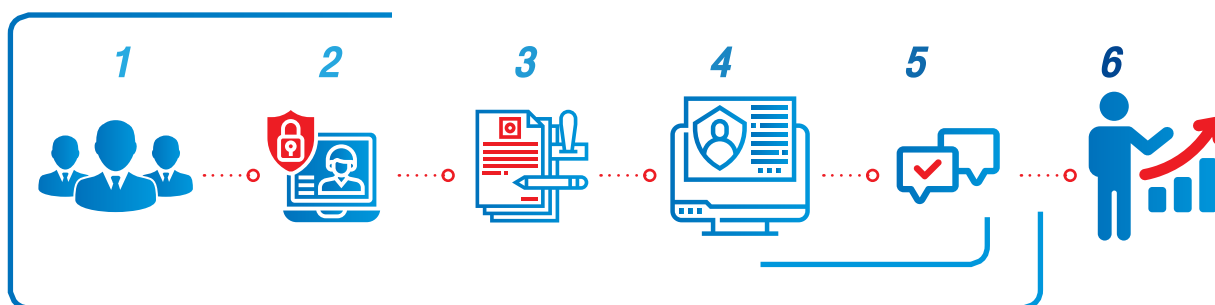


การรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า

ด้วยกลุ่มทีสโก้เป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า โดยมีการนำข้อมูลของลูกค้ามาใช้ประกอบการดำเนินธุรกิจขององค์กร ดังนั้น มาตรการรักษาความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลของลูกค้าโดยเฉพาะข้อมูลส่วนบุคคลเป็นเรื่องที่กลุ่มทีสโก้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าต่อการให้บริการทางการเงินขององค์กร นอกจากนี้ ด้วยเหตุที่พระราชบัญญัติข้อมูลส่วนบุคคลจะมีผลบังคับใช้ภายในพฤษภาคม ปี 2563 นี้ กลุ่มทีสโก้ได้ดำเนินการยกระดับความเข้มงวดของมาตรการรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า

โดยในปี 2562 ได้มีการจัดตั้งคณะทำงานโครงการ Personal Data Protection รับผิดชอบในการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยมีการกำหนดแผนการดำเนินการตั้งแต่การกำหนดกรอบและแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูล มาตรการควบคุมข้อมูลที่เหมาะสมตามระดับความเสี่ยงของข้อมูล การพิจารณาความจำเป็นของการจัดเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูล รวมถึงการขอความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยตามข้อกำหนดที่กำหนด โดยความคืบหน้าของการดำเนินการตามแผนดำเนินการดังกล่าวมีการรายงานให้คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณารับทราบเป็นประจำสม่ำเสมอ ทั้งนี้ แผนการดำเนินการตามโครงการดังกล่าวคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในเมษายน 2563 จากแนวทางการดำเนินการตามแผนดังกล่าว นอกเหนือจากเป็นการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดแล้วยังเป็นการยกระดับมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าอีกด้วย ผลการดำเนินการในช่วงปี 2562 มีดังนี้



1. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการที่กำกับดูแลข้อมูล ประกอบด้วยกลุ่มผู้บริหารระดับสูงของสายธุรกิจและสายเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่กำกับดูแลธรรมาภิบาลเกี่ยวกับข้อมูลรวมถึงการรักษาความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า
2. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูล (Data Protection Office - DPO) และหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
3. กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูล การกำกับดูแลข้อมูล และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ได้แก่ นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบูรณาการการกำกับดูแลข้อมูลและมีกรอบการบูรณาการการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูล แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการปรับปรุงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดลำดับชั้นข้อมูลและมาตรการควบคุมที่เหมาะสมตามลำดับชั้นของข้อมูล และหลักการและมาตรการควบคุมการเก็บ ใช้ และเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล
4. จัดทำทะเบียนข้อมูลสำหรับข้อมูลที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และไม่ใช่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของทุกหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อจำแนกประเภทของข้อมูล ประเมินความเสี่ยงของข้อมูลที่มีการจัดเก็บ ใช้ และเปิดเผย และกำหนดมาตรการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมตามระดับชั้นความเสี่ยงของข้อมูล
5. จัดทำกระบวนการและระบบงานสนับสนุนเกี่ยวกับการขอความยินยอมในการจัดเก็บ ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
6. ทบทวนปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูล การกำกับดูแลข้อมูล และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบและข้อกำหนดของกฎหมาย

การธนาคาร เพื่อความยั่งยืน

การดำเนินธุรกิจภาคการเงินการธนาคารเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยการให้การสนับสนุนด้านการเงินและลงทุนแก่ภาคธุรกิจ ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อเศรษฐกิจและสังคม เช่น การสนับสนุนอุตสาหกรรมการก่อสร้าง โครงสร้างพื้นฐานของระบบขนส่งมวลชนที่อาจส่งผลกระทบต่ออาชีวอนามัยและความปลอดภัยของชุมชนและสังคมโดยรวมถึงผู้เดินทางผ่านเส้นทางก่อสร้าง ตลอดจนถึงผลกระทบต่อสภาพการจราจร การสนับสนุนภาคอุตสาหกรรมการผลิตที่อาจส่งผลต่อการใช้พลาสติกจำนวนมากศาล จนเป็นส่วนหนึ่งให้เกิดมลพิษทางทะเลจากขยะพลาสติก เป็นต้น ด้วยประเด็นปัญหาและผลกระทบในมิติต่างๆ ที่เพิ่มมากขึ้นอันเกิดจากการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน ทำให้เกิดแนวคิดการธนาคารเพื่อความยั่งยืนที่เน้นการพัฒนาเชิงคุณภาพมากกว่าการเติบโตแบบก้าวกระโดดในเชิงปริมาณ โดยดำเนินงานและประกอบธุรกิจอย่างสำนึกและมีส่วนช่วยรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี



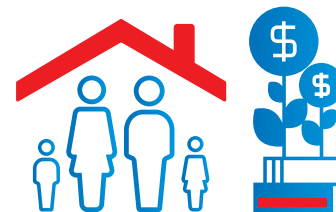
ตลอดจนช่วยผลักดันและจูงใจให้ภาคส่วนอื่นๆ มีการดำเนินการในทิศทางที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ และให้ความร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรมการเงิน ในการยกระดับการดำเนินธุรกิจขององค์กรตามแนวคิดการธนาคารเพื่อความยั่งยืน โดยเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2562 ที่ผ่านมากลุ่มทิสโก้ได้ลงนามบันทึกความร่วมมือ “กำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อสังคม” โดยนำหลักการตามแนวคิดการธนาคารเพื่อความยั่งยืนในด้านต่างๆ ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล มากำหนดเป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้เกิดแนวทางปฏิบัติอย่างยั่งยืนในภาคการเงินไทยภายในปี 2563 เพื่อร่วมสนับสนุนในการช่วยแก้หรือลดปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมไทย เช่น ความไม่เท่าเทียมกันของรายได้ การทำลายสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการให้ความสำคัญกับปัญหาหนี้เกินตัวของภาคครัวเรือน และปัญหาการทุจริต โดยกลุ่มทิสโก้ได้รับแนวทางมาดำเนินการทบทวนแนวปฏิบัติทั้งในส่วนของการให้สินเชื่อรายย่อยและลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ให้เหมาะสมและดำเนินการตามแนวคิดเรื่องการธนาคารเพื่อความยั่งยืน

การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบต่อ

สินเชื่อรายย่อย

กลุ่มทิสโก้ดำเนินธุรกิจด้วยความตระหนักถึงการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบต่ออย่างต่อเนื่อง และให้การสนับสนุนนโยบายจากภาครัฐในการร่วมแก้ปัญหาหนี้เกินตัวของภาคครัวเรือน โดยให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชน การให้สินเชื่อที่คำนึงถึงประโยชน์ และให้ความเป็นธรรมต่อลูกค้า เพื่อผลักดันให้มีการนำหนี้ในระบบกลับสู่ในระบบ นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้มีแนวปฏิบัติในการลดปัญหาหนี้ภาคครัวเรือน โดยให้ความสำคัญต่อการพิจารณาสินเชื่อ การรู้จักและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อให้เข้าใจคุณลักษณะของลูกค้าและวัตถุประสงค์ของการใช้เงิน รวมถึงการประเมินความเสี่ยงในด้านความสามารถในการชำระหนี้ที่เหมาะสมกับรายได้โดยคำนึงถึงภาระหนี้และค่าใช้จ่ายของลูกค้าและเพียงพอต่อการดำรงชีพ อย่างไรก็ตาม เพื่อผลักดันให้เกิดผลการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมโดยมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นไปตามแนวปฏิบัติของกลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มทิสโก้กำหนดแผนในการดำเนินการดังนี้



1. พิจารณาทบทวนและปรับปรุงแนวนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ
 - 1.1. การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบ ให้มีความสำคัญต่อการพิจารณาวงเงินสินเชื่อที่สอดคล้องกับศักยภาพในการชำระหนี้ของลูกค้ารายย่อยอย่างเหมาะสม
 - 1.2. การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งต่อลูกค้าและต่อกลุ่มทิสโก้ โดยไม่กระตุ้นการก่อหนี้เกินความจำเป็น
 - 1.3. การให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ภายใต้ข้อกำหนดเงื่อนไขและกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม
2. ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยกลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญต่อการให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงข้อกำหนดและข้อปฏิบัติที่ถูกต้อง
3. จัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินอย่างต่อเนื่องกับลูกค้าและประชาชนทั่วไปที่สนใจ

สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่



นอกเหนือจากกลุ่มลูกค้ารายย่อย สำหรับสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่มีการนำประเด็นผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมาร่วมพิจารณาในกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโครงการและการลงทุนของกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อให้มั่นใจว่าวงเงินสินเชื่อและการลงทุนที่มีการอนุมัติไม่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ภายหลังจากการอนุมัติสินเชื่อมีการกำหนดให้มีการติดตามการใช้จ่ายวงเงินสินเชื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการขอวงเงินสินเชื่อ การตรวจสอบการปฏิบัติตามเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่กำหนด ซึ่งครอบคลุมถึงการตรวจสอบเงื่อนไขของการดำเนินการโครงการที่ต้องไม่ส่งผลกระทบต่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อม และการพิจารณาทบทวนสินเชื่อและการติดตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า

นอกเหนือจากการให้ความสำคัญในการสนับสนุนธุรกิจพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่กลุ่มทิสโก้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในระหว่างปี 2562 กลุ่มทิสโก้ยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการยกระดับองค์กรตามแนวคิดเรื่องธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืน อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาทบทวนและปรับปรุงแนวนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อโครงการอย่างรับผิดชอบ ปรับปรุงขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อโครงการให้มีการผนวกประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เข้าเป็นส่วนหนึ่งของหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อทั้งในระดับรายลูกค้า ระดับธุรกรรม และในระดับภาพรวมของการให้สินเชื่อ การกำหนดประเภทของสินเชื่อที่กลุ่มทิสโก้ไม่สนับสนุน การกำกับดูแลการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด รวมถึงการสนับสนุนและส่งเสริมให้ลูกค้าดำเนินธุรกิจที่ลดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ทิสโก้จึงให้ความสำคัญในการสนับสนุนธุรกิจพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้เกิดการผลิตและสำรองพลังงานให้เพียงพอต่อการบริโภคของประเทศ ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และลดผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมจากการใช้แหล่งเชื้อเพลิงที่ก่อให้เกิดมลพิษต่อระบบนิเวศทางธรรมชาติและลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยมีเป้าหมายเป็นธรรมาภิบาลที่มีความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษากับผู้ประกอบการโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน/ พลังงานทางเลือก รวมถึงการให้สินเชื่อโครงการ

ซึ่งในการพิจารณาสนับสนุนสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการในการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน/ พลังงานทางเลือก จะคำนึงถึงปัจจัยความเสี่ยงในด้านต่างๆ ได้แก่

		
<ul style="list-style-type: none">• ความเสี่ยงด้านการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน/ พลังงานทางเลือก ด้านระยะเวลาการก่อสร้าง เงินลงทุน และเทคโนโลยีของเครื่องจักรที่ใช้ผลิตไฟฟ้า	<ul style="list-style-type: none">• ความเสี่ยงด้านวัตถุดิบของโรงไฟฟ้าเชื้อเพลิงชีวมวล	
		
<ul style="list-style-type: none">• ความผันผวนของสภาวะอากาศ/ ธรรมชาติ ที่ส่งผลกระทบต่อโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังน้ำ โรงไฟฟ้าพลังงานลม	<ul style="list-style-type: none">• ผลกระทบต่อชุมชนที่โครงการตั้งอยู่ทั้งในช่วงก่อสร้างและภายหลังโครงการก่อสร้างแล้วเสร็จ	<ul style="list-style-type: none">• การประท้วงจากชาวบ้าน/ มวลชนที่อยู่ในทำเลที่ตั้งโครงการ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อดำเนินงานของโครงการ

โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องมีรายงานการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ ทั้งด้านเทคนิคของโครงการและประมาณการทางการเงิน ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบแล้วจากผู้ชำนาญการอิสระด้านธุรกิจพลังงานที่ธนาคารเห็นชอบ และสามารถทำให้นักการเห็นได้ว่ามีการจัดการด้านวัตถุดิบเพียงพอในการดำเนินงานโรงไฟฟ้าเชื้อเพลิงชีวมวล รวมถึงความผันผวนของสภาวะอากาศ/ ธรรมชาติ ส่งผลกระทบต่อโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังน้ำ โรงไฟฟ้าพลังงานลม อยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของโรงไฟฟ้า มีการดำเนินตามขั้นตอนของกฎหมายครบถ้วนในการขออนุญาตประกอบธุรกิจพลังงานและติดตามใบอนุญาตประกอบธุรกิจพลังงานหลังโครงการก่อสร้างเสร็จ มีการติดตามความคืบหน้าและต้นทุนการก่อสร้างให้เป็นไปตามแผนและงบประมาณของโครงการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ประกอบการที่ได้รับสินเชื่อได้รับการอนุญาตให้ประกอบธุรกิจพลังงาน มีการปฏิบัติตามขั้นตอนกฎหมายในการขออนุญาตก่อสร้างโรงไฟฟ้าและการประกอบธุรกิจพลังงานอย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และมีความสามารถชำระคืนเงินกู้โครงการตามตารางการชำระคืนเงินกู้ ทั้งนี้ในกรณีที่มีการปล่อยสินเชื่อให้ผู้ประกอบการ (ลูกหนี้) แล้วเกิดเหตุการณ์ร้องเรียนจากผู้ได้รับผลกระทบ ลูกหนี้จะต้องมีการชี้แจงรายละเอียดและ/หรือแนวทางการบริหารข้อขัดแย้ง โดยธนาคารจะให้ลูกหนี้ชะลอการเบิกใช้วงเงินชั่วคราวจนกว่าธนาคารจะเห็นชอบกับวิธีการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กิสิกิไฟฟ้านิเวียกรูปมีการสนับสนุนสินเชื่อโครงการสำหรับบริษัทขนาดใหญ่ที่ประกอบธุรกิจพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ โครงการพลังงานหมุนเวียน ซึ่งเป็นพลังงานทดแทนที่ได้มาจากแหล่งพลังงานที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่หมดไป เป็นพลังงานสะอาด ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม หรือเป็นการผลิตพลังงานที่สามารถบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและโครงการพลังงานทางเลือก ซึ่งหมายถึงพลังงานที่สามารถนำมาทดแทนพลังงานเดิมที่ใช้เชื้อเพลิงที่เกิดจากซากดึกดำบรรพ์ ได้แก่ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ โรงไฟฟ้าพลังน้ำ โดยในปี 2562 กลุ่ม กิสิกิไฟฟ้านิเวียกรูปให้การสนับสนุนด้านสินเชื่อแก่โครงการพลังงานหมุนเวียน/ พลังงานทางเลือกยังดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และยังรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมถึงมีการศึกษาโอกาสเพื่อตอบสนองความต้องการด้านบริการทางการเงินต่างๆ ในกลุ่มผู้เกี่ยวข้องของลูกค้าบริษัทขนาดใหญ่ โดยมีมูลค่าการสนับสนุนสินเชื่อโครงการพลังงานที่มีส่วนช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสิ้น 7,565 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 20.62 ของสินเชื่อบริษัทขนาดใหญ่ทั้งหมด โดยมีอัตราการให้การสนับสนุนเพิ่มขึ้นจากปี 2561 ร้อยละ 5.54

การลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

กองทุนเปิด ทิสโก้ ESG หุ้นไทยยั่งยืน¹⁾

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด (บลจ. ทิสโก้) ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการด้านการลงทุนที่รับผิดชอบต่อสังคม โดยมียุทธศาสตร์ของการดำเนินการที่มุ่งให้เกิดการสร้างผลตอบแทนที่ดีให้กับผู้ลงทุน กระตุ้นให้บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน คำนึงถึงผลประโยชน์ระยะยาวที่ยั่งยืนของผู้ลงทุน ผลักดันให้เกิดแรงจูงใจให้บริษัทจดทะเบียนมีการบริหารจัดการและดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีธรรมาภิบาล คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างค่านิยมในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงยกระดับตลาดทุนให้คำนึงถึงเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment Social and Government: ESG) และส่งเสริมการสร้างตลาดทุนที่ยั่งยืนในประเทศไทย บริษัทมีการนำแนวคิดเกี่ยวกับการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวิเคราะห์ เพื่อประกอบการตัดสินใจการลงทุน ภายใต้กรอบนโยบายการลงทุนด้าน (ESG Investment Policy) ที่กำหนดไว้ และกำหนดกลุ่มหลักทรัพย์ของบริษัทที่เมื่อประเมินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดแล้วไม่มีผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญเข้าเป็นกลุ่มของหลักทรัพย์ที่สามารถลงทุนได้ (Investment Universe) และทบทวนหลักทรัพย์ในกลุ่มดังกล่าวเป็นประจำสม่ำเสมอ โดยแนวทางดังกล่าวมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2557 รวมถึงการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลการลงทุนที่ออกโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยในปี 2562 บริษัทมีการกำหนดแนวทางการบริหารพอร์ตการลงทุนประเภท ESG เพิ่มเติม ได้แก่



- การเลือกบริษัทที่ดีที่สุดในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน (Best-in-Class Selection) โดยเลือกลงทุนในบริษัทที่มีการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้าน ESG ที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน เช่น บริษัทที่มีการบริหารต้นทุนด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้นอันเนื่องมาจากการลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำ หรือปรับเปลี่ยนไปใช้พลังงานทดแทนอื่นๆ พนักงานมีผลิตภาพที่ดีขึ้นในแง่ของยอดขายบริษัทต่อพนักงาน 1 คน ซึ่งเป็นสาเหตุมาจากบริษัทให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพมากขึ้น บริษัทมีภาพรวมของธรรมาภิบาลที่ดีขึ้น โดยอ้างอิงจากการให้คะแนนระดับการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการ (CG Scoring) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย เป็นต้น



- การปฏิบัติเชิงรุกในฐานะเจ้าของ ซึ่งนอกเหนือจากมิติด้านการลงทุนแล้ว ผู้จัดการกองทุนยังมีหน้าที่ในการสอบถามหรือติดตามการดำเนินงานด้าน ESG กับทางบริษัทอยู่เสมอ และใช้สิทธิในฐานะผู้ถือหุ้นกรณีการออกเสียงในวาระต่างๆ หรือแสดงข้อคิดเห็น เพื่อให้เกิดการพัฒนาของบริษัทไปในทางที่ดี เช่น การไปใช้สิทธิออกเสียงในการประชุมผู้ถือหุ้น การเข้าพบผู้บริหารเพื่อขอทราบคำชี้แจง รวมไปถึงแนวทางแก้ไขกรณีที่บริษัทประสบเหตุการณ์ที่ทำให้มีความเสี่ยงด้าน ESG เป็นต้น



- การลงทุนเฉพาะเรื่อง (Thematic Investing) โดยผู้จัดการกองทุนอาจเลือกที่จะลงทุนในกลุ่มบริษัทที่อิงต่อแนวโน้มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย ESG เช่น พลังงานทดแทน เพื่อความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การลงทุนในระบบสาธารณสุขไปรษณีย์ เพื่อความเป็นอยู่ของประชาชนที่ดีขึ้น โรงพยาบาลหรือบริษัทยาเพื่อสุขภาพและสวัสดิการด้านการเจ็บป่วย หรือการสร้างรายได้ให้กับชุมชนจากการดำเนินธุรกิจที่ใช้วัตถุดิบจากท้องถิ่นนั้นๆ เป็นต้น



- การลงทุนเพื่อสร้างผลกระทบ (Impact Investing) โดยผู้จัดการกองทุนอาจเลือกที่จะลงทุนทางตรงหรือทางอ้อมผ่านบริษัทที่ลงทุนในโครงการต่างๆที่ทำให้เกิดผลกระทบเชิงบวกในด้านสิ่งแวดล้อมหรือสังคมต่อชุมชนใดๆ ซึ่งการลงทุนดังกล่าวอาจจะให้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินไม่มาก แต่เกิดประโยชน์มหาศาลต่อชุมชน เช่น บริษัท A ให้การสนับสนุนในด้านเครื่องมือและเงินทุนกับกลุ่มเกษตรกรในชุมชน ในการทำการเพาะปลูกไปซาหรือพืชผักชนิดอื่นๆ แทนการปลูกฝิ่นซึ่งเป็นสิ่งเสพติด เป็นต้น



- การวิเคราะห์ข้อมูล ESG แบบบูรณาการ (ESG Integration) เป็นการบริหารกองทุน โดยพิจารณาวิเคราะห์บริษัทที่จะเข้าลงทุนซึ่งคำนึงถึงปัจจัย ESG ในทุกมิติ กล่าวคือ พิจารณาวิเคราะห์ความเสี่ยง ESG ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจในทุกๆ ด้านของบริษัทที่อาจมีความเสี่ยงหรือความผันผวนที่ไม่เท่ากันในแต่ละมิติ ส่งผลให้การประเมินมูลค่าของแต่ละบริษัทไม่เท่ากัน

หมายเหตุ: ¹⁾ เดิมชื่อ “กองทุนเปิด ทิสโก้ ESG เพื่อสังคม”

บลจ. ทีเอสที ร่วมกับ 6 บริษัทผู้ก่อตั้ง ได้แก่ กลุ่มทีเอสที บมจ. บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ บมจ. ไมเนอร์ กรุ๊ป บมจ. แอล.พี.เอ็น. ดีเวลลอปเม้นท์ บมจ. น้ำตาล ขอนแก่น และบมจ. นำสินประกันภัย ร่วมนำเงินมาลงทุนภายใต้แนวคิด “การลงทุนสู่หนทาง” เป็นปีที่ 5 โดยจัดตั้งในรูปแบบกองทุนรวมชื่อ “กองทุนเปิด ทีเอสที ESG หุ้นไทยยั่งยืน ชนิดหน่วยลงทุน D (TISESG-D)¹⁾” โดยลักษณะกองทุนนั้นมีความมุ่งหวังที่จะสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้กระบวนการวิเคราะห์ที่พิจารณาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ซึ่งนอกเหนือไปจากคุณประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อผู้ถือหน่วยลงทุนในรูปแบบของผลตอบแทนจากการลงทุนแล้ว เม็ดเงินส่วนหนึ่งที่เป็นรายได้จากการบริหารจัดการกองทุนรวมไปถึงผลตอบแทนจากการลงทุน ก็จะถูกนำกลับไปดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆตามปณิธานของแต่ละองค์กร เป็นประโยชน์เชิงบวกต่อสังคมได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ลงทุนในการสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนในระยะยาว บลจ. ทีเอสที จึงได้นำเสนอขายกองทุนเปิด ทีเอสที ESG หุ้นไทยยั่งยืน ชนิดหน่วยลงทุนประเภท A ให้ผู้ลงทุนทั่วไป โดยกองทุนดังกล่าวเปิดโอกาสให้ผู้ลงทุนทั่วไป ได้มีส่วนร่วมสนับสนุนเงินทุนให้กับหน่วยงานที่ทำประโยชน์ให้กับสังคม โดยตั้งแต่ 1 กันยายน 2560 มีการนำรายได้ค่าธรรมเนียมการจัดการร้อยละ 40 ส่งมอบให้กับหน่วยงานที่ทำประโยชน์ให้กับสังคม ในปี 2563 บลจ. ทีเอสที มอบค่าธรรมเนียมการจัดการกองทุนเปิด ทีเอสที ESG หุ้นไทยยั่งยืนที่ได้รับจากการบริหารจัดการกองทุนในรอบปี 2562 ทั้งชนิดหน่วยลงทุนประเภท D และประเภท A เป็นจำนวนเงินรวม 1,507,323 บาท ให้กับสองหน่วยงานที่ทำประโยชน์ให้กับสังคม ได้แก่ มูลนิธิทีเอสทีเพื่อการกุศล และสถาบันไทยพัฒนา โดยสถาบันไทยพัฒนาจะส่งมอบเงินดังกล่าวให้มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ต่อไป ทั้งนี้ นับตั้งแต่จัดตั้งกองทุนเปิด ทีเอสที ESG หุ้นไทยยั่งยืน บลจ. ทีเอสที ได้สนับสนุนเงินทุนจากการบริหารจัดการกองทุนให้กับหน่วยงานที่ทำประโยชน์ให้กับสังคมไปแล้ว 5 ครั้ง เป็นมูลค่ารวมทั้งสิ้น 6,466,924 บาท

สำหรับผลการดำเนินงานบริหารจัดการกองทุนเปิด ทีเอสที ESG หุ้นไทยยั่งยืน ทั้งชนิดหน่วยลงทุน A (TISESG-A) และหน่วยลงทุน D (TISESG-D) มีผลการดำเนินงานเทียบกับดัชนีอ้างอิง SET TRI หรือดัชนีผลตอบแทนรวมตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีดังนี้

ผลการดำเนินงานบริหารจัดการกองทุนเปิด ทีเอสที ESG หุ้นไทยยั่งยืน

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2562

ชื่อกองทุน	อัตราผลตอบแทน (%)	
	12 เดือน	ผลตอบแทนตั้งแต่จัดตั้งกองทุน
TISESG-A ²⁾	3.38%	0.14%
SET TRI ³⁾	4.29%	4.43%
TISESG-D	3.46%	27.35%
SET TRI ³⁾	4.29%	26.66%

หมายเหตุ : ¹⁾ เดิมชื่อ “กองทุนเปิด ทีเอสที ESG เพื่อสังคม” แบ่งชนิดหน่วยลงทุนเป็น 2 ชนิด ได้แก่
 1.1) ชนิดหน่วยลงทุน A (TISESG-A) เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ต้องการรับผลตอบแทนผ่านการเพิ่มมูลค่าของหน่วยลงทุนเป็นหลัก
 1.2) ชนิดหน่วยลงทุน D (TISESG-D) เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ต้องการรับผลตอบแทนจากเงินปันผล
²⁾ TISESG-A จัดตั้งกองทุนเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2560
³⁾ ดัชนีอ้างอิงใช้ SET TRI หรือดัชนีผลตอบแทนรวมตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2562

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการต่อยอดแนวคิดการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนเพิ่มโอกาสให้นักลงทุนได้รับผลตอบแทนที่ดียิ่งขึ้นในระยะยาวและมีทางเลือกการลงทุนที่หลากหลายมากขึ้น บลจ. ทิสโก้ ได้มีการจัดตั้งกองทุนเปิด “ทิสโก้ หุ้นโลกยั่งยืน” และนำเสนอขายแก่นักลงทุนทั่วไปเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2561 โดยกองทุนดังกล่าวจะเน้นลงทุนในหุ้นทั่วโลกที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกว่าการดำเนินธุรกิจมีส่วนรับผิดชอบต่อทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ซึ่งสร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่สังคมหรือสร้างผลกระทบต่อพัฒนาการทางเศรษฐกิจของโลกแบบยั่งยืนผ่านกองทุนรวมต่างประเทศและ/หรือกองทุนรวมอียิปต์ต่างประเทศอย่างน้อย 2 กองทุน ดังนั้นจึงมีความโดดเด่นตรงที่ผู้จัดการกองทุนสามารถเลือกกองทุนที่มีผลการดำเนินงานที่ดี ปรับสัดส่วนและกระจายการลงทุนได้ตามสถานการณ์ เพื่อให้

ได้ผลตอบแทนที่สอดคล้องกับภาวะการลงทุนในขณะนั้น ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การบริหารกองทุนเปิดทิสโก้ ESG โดยรวมกองทุนเปิด ทุนโลกยั่งยืน มีมูลค่าประมาณ 242 ล้านบาท

ด้วยความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการกองทุนอย่างรับผิดชอบต่อมาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ในปี 2562 บลจ. ทิสโก้ ได้รับรางวัล “Best Asset Management Company” จากนิตยสาร International Finance ซึ่งเป็นนิตยสารการเงินชั้นนำระดับโลก โดยรางวัลนี้มอบให้สถาบันทางการเงินที่มีความคิดริเริ่มในการรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรหรือกิจกรรมการกุศล การกำกับดูแลกิจการและกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน การเงินระดับสากล



ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

ทิสโก้มีแนวทางในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) แก่สังคมในวงกว้าง ด้วยการพัฒนาแนวความคิด ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ๆ มาปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้เกิดเป็นนวัตกรรมอันสร้างคุณค่าและมูลค่าทั้งต่อองค์กรและสังคมไปพร้อมๆ กัน โดยรูปแบบของการพัฒนานั้นไม่ได้จำกัดแต่เฉพาะการใช้ความชำนาญและศักยภาพขององค์กรเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญต่อการร่วมพัฒนานวัตกรรมกับผู้มีส่วนได้เสียจากภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสังคมร่วมกัน



สินเชื่อบ้านแลกเงิน

การมีบ้านที่ได้อาศัยอยู่กับครอบครัวและมีพื้นที่ทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นหนึ่งปัจจัยความสุขขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ทิสโก้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างโอกาส สร้างความสุข และยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้า ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ “สินเชื่อบ้าน Mortgage Saver” ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า พร้อมให้อิสระในการชำระค่างวดได้อย่างไม่จำกัด เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการเงินที่ได้ประโยชน์สูงสุดกับลูกค้า

- **ลดภาระ จบในบัญชีเดียว**
บริหารเงินอย่างชาญฉลาด มีเพียงบัญชีเดียวช่วยประหยัดดอกเบี้ยและเป็นเจ้าของบ้านได้เร็วขึ้น
- **ใช้จ่ายไร้กังวล**
ย้ายเงินในบัญชีเงินฝากมาไว้ในบัญชีสินเชื่อบ้านยังใช้จ่ายสบายและลดดอกเบี้ยไปพร้อมกัน

- **ถอนเงินโปะมาใช้ได้สบายใจ**
สามารถนำเงินมาบริหารไว้ในบัญชีสินเชื่อ Mortgage Saver ในบัญชีเดียว สร้างโอกาสลดดอกเบี้ยจ่ายสูงสุดร้อยละ 50 เพราะสามารถชำระเงินเกินกว่าค่างวดและเบิกถอนเงินส่วนที่ชำระเกินออกมาใช้ได้สูงสุดถึงร้อยละ 50 ของเงินต้นคงเหลือ ทำให้สามารถนำเงินมาชำระหนี้เพื่อลดยอดเงินกู้ได้มากขึ้น
- **สะดวกตลอด 24 ชั่วโมง**
เบิกถอนเงินสดส่วนที่ชำระเกินค่างวดมาใช้จ่ายได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านเครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ (ATM)



ข้อแตกต่างระหว่างสินเชื่อบ้านปกติ และสินเชื่อบ้าน Mortgage Saver	 สินเชื่อบ้านปกติ	 Mortgage Saver
ไป-เงินในบัญชีสินเชื่อบ้าน	✓	✓
ถอนเงินไป-มาใช้ได้สะดวกสบาย	✗	✓
บริหารเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุด	✗	✓
เป็นเจ้าของบ้านได้เร็วขึ้น	✗	✓

สิทธิประโยชน์เฉพาะของสินเชื่อบ้าน Mortgage Saver ที่ลูกค้าพึงได้รับ มีดังนี้

1. การลดภาระดอกเบี้ยที่ทำให้ลูกค้าสามารถเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยได้เร็วขึ้นด้วยอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก และการจ่ายเงินล่วงหน้าทำให้ออกเบี้ยลดลงและระยะเวลาที่จะลดลงเร็วกว่าเดิม
2. ความยืดหยุ่นในการบริหารเงิน ซึ่งลูกค้าสามารถวางแผนชำระค่างวดในช่วงที่ไม่อยู่ เช่น เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ เงินที่ชำระเกินไว้จะถูกดึงมาชำระค่างวดในวันที่ครบกำหนดชำระเพื่อช่วยรักษาเครดิตของลูกค้า
3. การบริหารเงินอย่างฉลาด ซึ่งเงินออมที่นำไปชำระเป็นส่วนเกินค่างวดจะให้ผลตอบแทนสูงกว่าการเก็บไว้ที่บัญชีออมทรัพย์ หรือฝากประจำ และหากมองในมุมการชำระค่างวดล่วงหน้า เพื่อการสำรองเงินไว้ใช้จ่ายฉุกเฉินของครอบครัวหรือเงินหมุนเวียนของกิจการที่ให้ประโยชน์ทั้งเป็นเงินไปบ้านและยังสามารถคงสภาพคล่องของเงินพร้อมใช้ไว้

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

สินเชื่อโครงการบ้านดีมีดาว

ตามที่รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังได้ออกมาตรการลดภาระการซื้อที่อยู่อาศัยภายใต้โครงการ “บ้านดีมีดาว” เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2562 ธนาคารทีเอสที จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในสถาบันการเงินที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนเศรษฐกิจภายในประเทศและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามโครงการของรัฐบาลที่ช่วยบรรเทาภาระหนี้เงินกู้ซื้อที่อยู่อาศัยและสนับสนุนให้ประชาชนมีบ้านเป็นของตัวเอง โดยโครงการสนับสนุนเงินดาวจำนวน 50,000 บาท ต่อราย ทั้งหมด 100,000 สิทธิ สำหรับผู้เข้าร่วมโครงการที่มีคุณสมบัติตามที่รัฐบาลกำหนดและได้รับอนุมัติสินเชื่อจดจำนองและทำนิติกรรมอื่นๆ แล้วเสร็จตั้งแต่วันที่ 27 พฤศจิกายน 2562 แต่ไม่เกินวันที่ 31 มีนาคม 2563 มาตรการดังกล่าวช่วยให้ประชาชนที่กำลังพิจารณาซื้อบ้าน สามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น และช่วยกระตุ้นการลงทุนใหม่ของภาคอสังหาริมทรัพย์ซึ่งส่งผลกระทบต่อไปยังห่วงโซ่อุปทานของภาคอสังหาริมทรัพย์และเศรษฐกิจไทยในภาพรวม

สินเชื่อโครงการที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

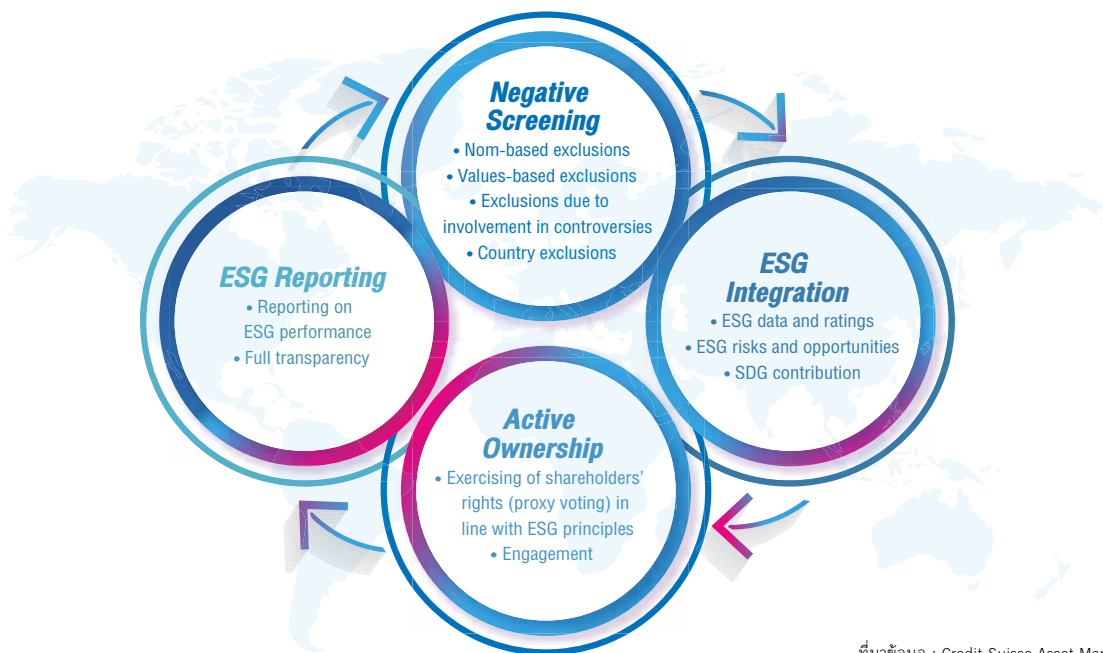
สังคมไทยกำลังก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุเต็มรูปแบบในอนาคตอันใกล้ แนวโน้มความต้องการที่อยู่อาศัยที่สามารถตอบสนองกลุ่มผู้สูงอายุจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ในขณะที่การพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยที่เปิดขายอยู่ทั่วไปไม่ได้พัฒนาเพื่อการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุโดยเฉพาะ โครงการที่อยู่อาศัยดังกล่าว ควรออกแบบการใช้สอยพื้นที่ในลักษณะพิเศษและเสริมด้วยเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มความสะดวกและปลอดภัยแก่ผู้สูงอายุ มีการจัดพื้นที่ส่วนกลางให้ปลอดภัยไร้สิ่งกีดขวางที่เพียงพอ รวมทั้งมีการจัดหาบริการทางด้านสุขภาพและการแพทย์จากผู้ให้บริการภายนอกที่เหมาะสมกับความต้องการการดูแลที่หลากหลายของผู้สูงอายุ รวมถึงการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญสำหรับสมาชิกครอบครัวที่อยู่ร่วมกับผู้สูงอายุด้วย ในปี 2562 ธนาคารได้เริ่มให้การสนับสนุนผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีศักยภาพในการพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เพื่อให้สอดคล้องกับ

แนวโน้มการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศ โดยวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติสำหรับภาคธุรกิจดังกล่าว ณ สิ้นปี 2562 มีจำนวน 945 ล้านบาท โดยมีการเบิกใช้วงเงินสินเชื่อแล้วคิดเป็นร้อยละ 36 ของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ ธนาคารคาดหวังว่าการเริ่มสนับสนุนวงเงินสินเชื่อต่อภาคธุรกิจนี้จะช่วยเพิ่มอุปทานที่อยู่อาศัยดังกล่าว รวมทั้งช่วยให้มีการพัฒนาสินค้าและบริการที่มีส่วนช่วยดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องต่อไป

กองทุนเปิด กิสโก้ โกลบอล ดิจิตอล เฮลท์ อีควิตี้

แนวโน้มการลงทุนในกลุ่มธุรกิจ “เทคโนโลยี” และ “เฮลท์แคร์” เป็นเมกะเทรนด์ใหม่ของโลกในขณะนี้ที่มีแนวโน้มการเติบโตสูง หากพิจารณาโอกาสการเติบโตในกลุ่มเฮลท์แคร์ ซึ่งได้รับประโยชน์โดยตรงจากการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุที่เกิดขึ้นทั่วโลก ขณะที่ธุรกิจเทคโนโลยีได้เข้าไปแทรกซึมในชีวิตประจำวันของมนุษย์และอุตสาหกรรมต่างๆ ไม่เว้นแม้กระทั่งอุตสาหกรรมทางการแพทย์ ที่นำเทคโนโลยีมาช่วยสร้าง “นวัตกรรม” ในการป้องกันการเจ็บป่วยและรักษาสุขภาพให้กับคนทุกเพศทุกวัย โดยการลงทุนในธุรกิจที่เป็น “เมกะเทรนด์” มักจะให้ผลตอบแทนที่ค่อนข้างมากสำหรับนักลงทุนในระยะยาว แต่ก็มีความเสี่ยงที่สูงกว่าด้วยเช่นกัน โดยกองทุนหลัก Credit Suisse (Lux) Digital Health Equity Fund จะลงทุนในหุ้น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) การวิจัยพัฒนา ร้อยละ 25 2) การรักษาร้อยละ 40 และ 3) การเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาร้อยละ 35 นอกเหนือจากแนวทางการลงทุนที่กล่าวมาทางกองทุนหลักยังมีการลงทุนที่เป็นตาม ESG Guidelines ภายใต้ Credit Suisse Sustainable Investing Framework ซึ่งมีแนวทางดังนี้ 1) เป็นการลงทุนเฉพาะเรื่อง โดยเน้นลงทุนในกลุ่มเทคโนโลยีเพื่อการรักษาพยาบาล ซึ่งจะทำให้การรักษามีประสิทธิภาพมากขึ้น 2) มีการคัดกรองหุ้นบางประเภทออก เช่น ผู้ค้าอาวุธ ยาสูบ การพนัน สื่อลามกอนาจาร พลังงานนิวเคลียร์ ฯลฯ 3) การเลือกบริษัทที่ดีที่สุดในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน 4) การวิเคราะห์ข้อมูล ESG แบบบูรณาการ

Chart: ESG Instrument to Shape Sustainable Investing Strategies



ที่มาข้อมูล : Credit Suisse Asset Management

นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้ผู้ลงทุนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนทุนให้ผู้ป่วยโรคมะเร็งสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ โดยทุกๆ การซื้อกองทุน TGHDIGI มูลค่ารวมหนึ่งแสนบาท จะร่วมบริจาคค่าธรรมเนียมการขายกองทุน 100 บาท ให้กับกองทุนภูมิคุ้มกันบำบัดมะเร็ง คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2562 จนถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2562 เมื่อสิ้นสุดโครงการ บลจ. กิสโก้ และธนาคาร กิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้นำรายได้บริจาคเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 1,534,290 บาท

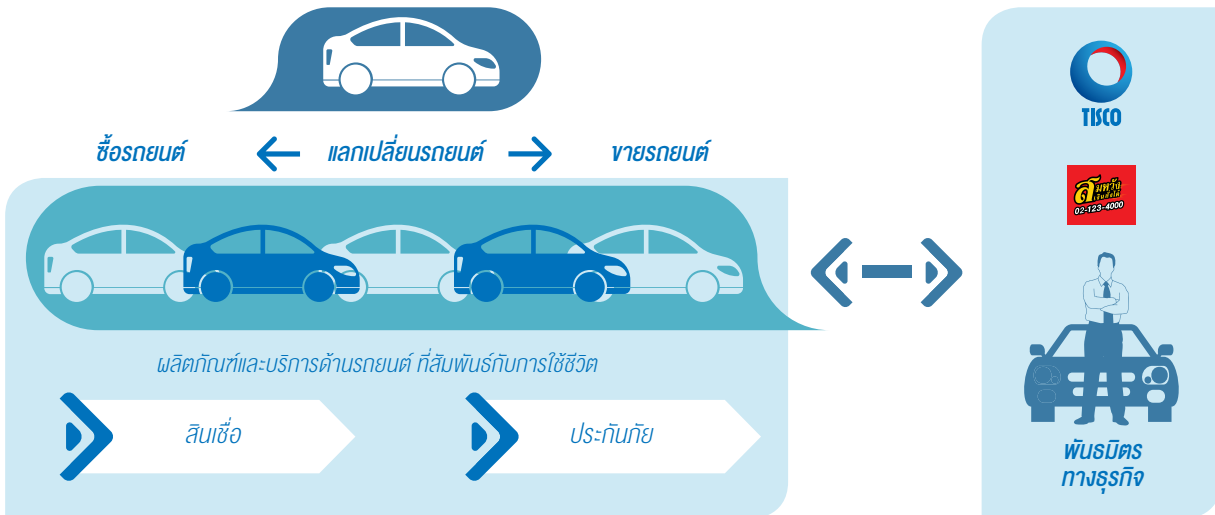
การสร้างสรรคผลิตภัณฑและบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล

จากการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าที่นิยมการทำธุรกรรมหรือใช้บริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น เพื่อสร้างประสบการณ์การใช้บริการทางการเงินที่ดีให้กับลูกค้าของกลุ่มทีเอสทีตามค่านิยมองค์กร “การใส่ใจบริการลูกค้าเป็นหลัก (Customer Priority)” กลุ่มทีเอสทีได้จัดทำแผนงานและแนวทางการนำเทคโนโลยีต่างๆ รวมทั้งแสวงหาเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆที่น่าสนใจ มาประยุกต์ใช้ในการทำธุรกิจเพื่อสร้างสรรคผลิตภัณฑและบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น และจากแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ยึดลูกค้าผู้ใช้ผลิตภัณฑเป็นศูนย์กลาง กลุ่มทีเอสทีมีการกำหนดกระบวนการในการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมทางด้านดิจิทัลของลูกค้าในแต่ละภาคธุรกิจ เพื่อให้สามารถพัฒนารูปแบบด้านเทคโนโลยี (Technology Platform) ให้สอดคล้องต่อความต้องการของแต่ละกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยมีการนำ

แนวคิดเรื่อง Design Thinking มาปรับใช้เป็นกระบวนการที่ใช้ทำความเข้าใจในปัญหาต่างๆของการใช้บริการของลูกค้า เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง นำความคิดสร้างสรรค์และมุมมองจากบุคคลที่เกี่ยวข้องจากหลายหน่วยงานมารวมความคิดเพื่อสร้างสรรคไอเดียโดยรวมถึงแนวทางการแก้ไข จากนั้นนำเอาแนวทางต่างๆที่ได้มาเข้าทำการทดสอบและพัฒนา เพื่อให้ได้แนวทางหรือนวัตกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการใช้งานของลูกค้าอย่างแท้จริง เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าใช้ผลิตภัณฑและบริการทางการเงินของกลุ่มทีเอสทีผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวกับลูกค้า ปัจจุบัน รวมถึงขยายฐานลูกค้ารายใหม่และเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า ตลอดจนสนับสนุนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อการตลาดที่สามารถเข้าถึงลูกค้าอย่างแพร่หลายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ผลิตภัณฑทางการเงินและบริการทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล ระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem)

กลุ่มทีเอสทีมีการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจที่เป็นผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ชั้นนำของประเทศ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจซึ่งกันและกัน และเชื่อมโยงกันของห่วงโซ่อุปทานของแต่ละกลุ่มธุรกิจ (Supply Chain) ด้วยการพัฒนาช่องทางทางการตลาดที่สนับสนุนธุรกิจของพันธมิตรทางธุรกิจในการเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และสามารถส่งเสริมธุรกิจของกลุ่มทีเอสทีในการนำเสนอสินเชื่อและ/หรือผลิตภัณฑที่ด้านประกันภัยที่ได้มาตรฐานจากบริษัทประกันภัยชั้นนำ จนถึงการจัดหาแหล่งรับขายรถยนต์ของพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อยกระดับการนำเสนอผลิตภัณฑบริการอย่างยั่งยืนทั้งต่อทีเอสทีและพันธมิตรทางธุรกิจ ควบคู่กับการให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ลดการเดินทาง ลดการใช้กระดาษและสื่อสิ่งพิมพ์ รวมถึงสามารถใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์สื่อการตลาดในรูปแบบดิจิทัลเพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภค



ช่องทางให้บริการผ่านสื่อออนไลน์

เพื่ออำนวยความสะดวกและสอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าหรือผู้บริโภคในปัจจุบัน กลุ่มทิสโก้ได้เปิดให้บริการสนทนาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น Line Official Account เฟซบุ๊ก โปรแกรมสนทนาอัตโนมัติ (Chatbot) เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายในทุกสถานที่และตลอดเวลาตามที่ใช้บริการสะดวก และเพื่อให้การเปิดให้บริการตรงตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีความสนใจและความต้องการแตกต่างกันไปในแต่ละธุรกิจ กลุ่มทิสโก้แบ่งช่องทางการให้บริการภายใต้แบรนด์ “สมหวัง เงินสั่งได้” “ทิสโก้อินชัวร์” และธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)



➤ สื่อออนไลน์ – สมหวัง เงินสั่งได้

ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ที่ให้บริการกับผู้สนใจให้สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของกลุ่มทิสโก้ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและสามารถตอบกลับข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการให้ความสนใจได้ตลอดเวลา



ในปี 2562 ที่ผ่านมา กลุ่มทิสโก้ได้มีการพัฒนาช่องทางสื่อออนไลน์ “สมหวัง เงินสั่งได้” ในการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าหรือผู้สนใจผ่านกิจกรรมร่วมสนุกตอบคำถามสะสมคะแนนแลกรับรางวัล สื่อการตลาดจึงไม่ได้ทำหน้าที่ในการเป็นช่องทางการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการหลังการขายเพียงอย่างเดียว แต่ยังสามารถทำหน้าที่ในการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและผู้สนใจ เป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ เพิ่มโอกาสทางการเรียนรู้สู่สังคมและส่งเสริมการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยในอนาคตจะมีการพัฒนาแนวคิดนี้ไปสู่ช่องทางการสื่อสารออนไลน์รูปแบบอื่นๆ ของกลุ่มทิสโก้ต่อไป

➤ สื่อออนไลน์ – ธนาคารทิสโก้

ช่องทางการให้บริการสนทนาผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ ของลูกค้าของธนาคาร รวมถึงการให้บริการของโปรแกรม Chatbot ที่เป็นช่องทางที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร การสอบถามข้อมูลการทำธุรกรรมของลูกค้า การประชาสัมพันธ์โปรแกรมการส่งเสริมการขายต่างๆ การอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการหลังการขายต่างๆ ให้กับลูกค้า ตลอดจนจนถึงการอำนวยความสะดวกในการใช้เป็นช่องทางในการผ่านไปใช้บริการทางการเงินของบริษัทอื่นภายในกลุ่มทิสโก้ เช่น กองทุน ประกัน เป็นต้น นอกจากนี้ การให้บริการของโปรแกรมสนทนา นอกจากให้บริการด้านการตอบกลับการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แล้ว ยังเป็นช่องทางที่รับแจ้งปัญหาการให้บริการเพื่อรับเรื่องและประสานต่อไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า

➤ สื่อออนไลน์ – ทิสโก้อินชัวร์

การเปิดให้บริการงานด้านผลิตภัณฑ์ประกันภัยผ่านช่องทาง Line Official Account และเว็บไซต์ เพื่อสนับสนุนการให้บริการและทำธุรกรรมออนไลน์ตลอดทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ครบถ้วนถูกต้องและเพียงพอต่อการตัดสินใจของลูกค้า การรับชำระเงินออนไลน์ ตลอดจนจนถึงการให้บริการหลังการขาย นอกจากนี้ ยังเป็นช่องทางที่สามารถนำเสนอข้อมูลสื่อสารประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่คิดสรรแล้วหรือการสื่อสารประชาสัมพันธ์เรื่องอื่นๆ ของบริษัท



แอปพลิเคชันบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) หรือแท็บเล็ต (Tablet)

กลุ่มทีเอสทีได้มีการพัฒนาระบบหรือแอปพลิเคชันในการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) หรือแท็บเล็ต (Tablet) อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการและการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้อย่างสะดวกและรวดเร็วดังนี้



➤ แอปพลิเคชันธุรกรรมด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (My Car My TISCO)

แอปพลิเคชันธุรกรรมด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ได้พัฒนาความสามารถในการให้บริการสำหรับลูกค้าสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของกลุ่มทีเอสที ให้สามารถตรวจสอบข้อมูลและรายละเอียดสินเชื่อของลูกค้าได้ผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์แท็บเล็ตของลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถรับทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น

MY CAR MY SERVICES



1. ข้อมูลบัญชี

เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลบัญชีสินเชื่อ จำนวนงวดที่ชำระแล้ว จำนวนงวดทั้งหมด รวมถึงข้อมูลประกัน ภาษีรถยนต์ และประวัติการชำระ ได้ทุกที่ ทุกเวลา



2. ตรวจสอบค่างวด

ตรวจสอบความถูกต้องของยอดเรียกเก็บ โดยแสดงรายละเอียดรายการ พร้อมยอดเงิน และวันที่ครบกำหนดชำระ



3. สร้าง QR Code และ Barcode

มั่นใจกว่าและสะดวกกว่าด้วยการสร้าง QR Code และ Barcode เพื่อนำไปชำระค่างวดผ่าน Mobile Banking, Counter Service และช่องทางต่างๆ โดยไม่ต้องพกบัตรสินเชื่อหรือใบรับชำระ



4. การแจ้งเตือน

ไม่พลาดทุกเหตุการณ์สำคัญ เสมือนมีผู้ช่วยในการแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงกำหนดชำระและเมื่อมีสิทธิพิเศษต่างๆ จากทีเอสที

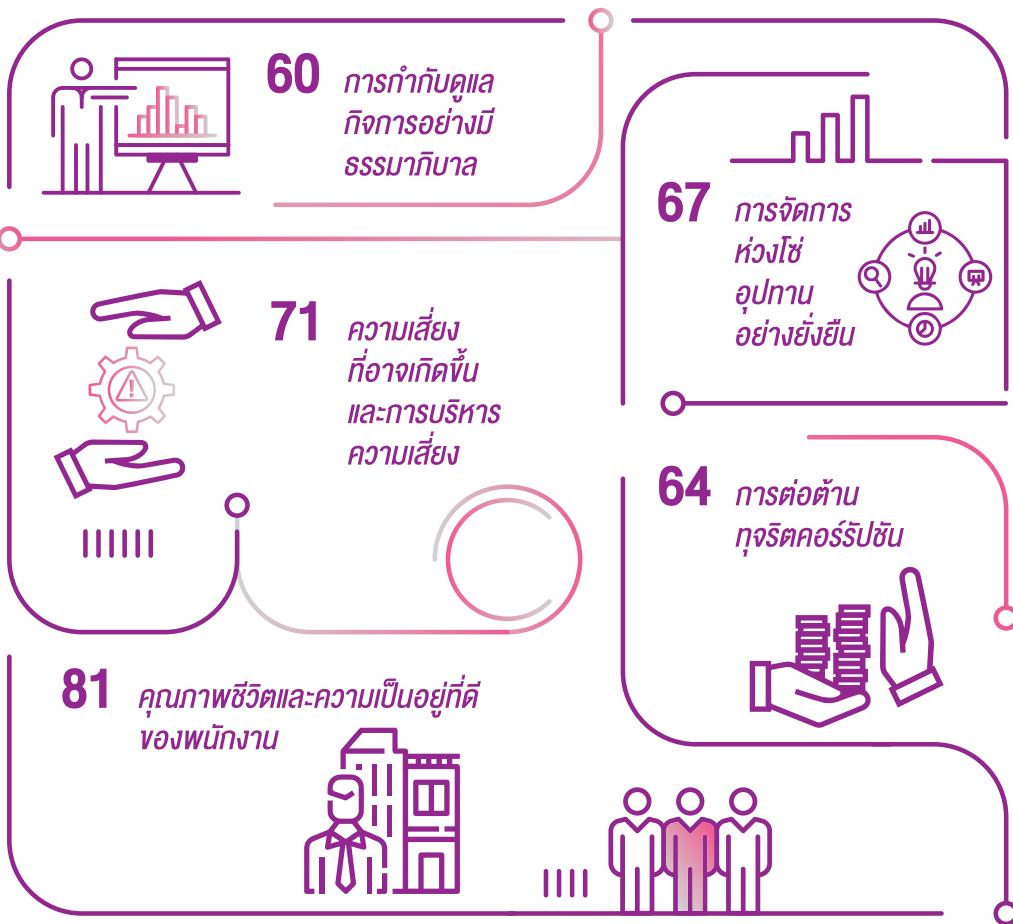
➤ แอปพลิเคชันธุรกรรมด้านการลงทุน (TISCO My Fund)

ในปี 2562 กลุ่มทีเอสทีพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของแอปพลิเคชัน TISCO My Fund ในรูปแบบของ Mobile Application เพื่อเพิ่มความสบายใจลูกค้าที่สมัครใช้บริการ TISCO e-Invest ในการซื้อ ขาย สับเปลี่ยนกองทุนผ่านแอปพลิเคชัน อีกทั้งยังสามารถอัปเดตข้อมูลข่าวสาร ตรวจสอบพอร์ต และสถานะการทำรายการ ได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกสถานการณ์



GOOD GOVERNANCE

การเป็น **สถาบันการเงิน**
ที่รับผิดชอบภายใต้
หลักธรรมาภิบาล



ผู้ถือหุ้น | พนักงาน | ลูกค้า | คู่ค้าทางธุรกิจ | องค์กรที่กำกับดูแล | ชุมชนและสังคม



การกำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล

กลุ่มทีเอสทีเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีนี้เอื้ออำนวยให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านความยั่งยืนทั้งทางธุรกิจและทางสังคม รวมถึงการสร้างมูลค่าสูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น และเป็นประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ คู่แข่ง สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยยึดมั่นที่จะรักษามาตรฐานสูงสุดในการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณ ด้วยการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการดูแลรักษาข้อมูลของลูกค้า ภายใต้การดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 5 ด้าน ได้แก่ สิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน บทบาทต่อผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัท ความซื่อสัตย์และจริยธรรม ตลอดจนให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ จรรยาบรรณธุรกิจ ด้านการเงินและการลงทุนที่ประกาศโดยหน่วยงานกำกับดูแล เช่น นโยบายการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งหลักการดังกล่าวถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งกลุ่ม ครอบคลุมถึง กรรมการและผู้บริหาร นอกจากนี้ ทีเอสทียังแสดงเจตนาที่เข้มแข็งในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันตามแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย

เพื่อให้การกำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาลสามารถดำเนินการภายใต้กรอบและมาตรฐานเดียวกัน คณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการเพื่อดูแลและติดตามการบริหารงานของกลุ่มทีเอสที โดยนโยบายการกำกับดูแลกิจการนี้ จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของหลักการกำกับดูแลกิจการซึ่งได้รับการยอมรับจากสากล จรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนกฎเกณฑ์และกฎระเบียบที่กำกับสถาบันการเงินและบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มทีเอสทีมีการพิจารณาคัดสรรคุณสมบัติของกรรมการที่มีภูมิหลังและประสบการณ์ที่หลากหลาย มีความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอในทั้งด้านการเงินการธนาคาร เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย หรือสาขาอื่นๆตามความเหมาะสม เพื่อให้คณะกรรมการบริษัท ซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญจากหลากหลายสาขา กำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่มีการถ่วงดุลอำนาจและความรับผิดชอบระหว่างองค์ประกอบต่างๆ เพื่อป้องกันมิให้ผู้หนึ่งผู้ใดมีอำนาจการตัดสินใจแบบเบ็ดเสร็จ และเพื่อเป็นกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลภายในทีเอสที ในปี 2562 กลุ่มทีเอสทีได้มีการกำหนดโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทจำนวน 12 ท่าน ประกอบด้วยกรรมการที่ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการอิสระ 6 ท่าน กรรมการที่ไม่มีส่วนร่วมบริหารงาน 2 ท่าน และกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน 4 ท่าน คณะกรรมการบริษัททำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานของกลุ่มทีเอสทีให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม พิจารณานุมัติการปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการ กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ และการบริหารความเสี่ยง รวมถึงจรรยาบรรณสำหรับกรรมการและพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสนับสนุนในการปฏิบัติหน้าที่เฉพาะด้านของคณะกรรมการบริษัท ตลอดจนถึงการตรวจสอบ กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย คณะกรรมการบริษัท จึงแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการชุดย่อยคณะต่างๆ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยง คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ โดยคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะมีโครงสร้างและกฎบัตรที่ระบุขอบเขต อำนาจ หน้าที่ และแนวทางการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม โครงสร้างการดูแลกิจการของกลุ่มทีเอสทีสามารถแสดงเป็นแผนภาพดังนี้

คณะกรรมการบริหาร ทำหน้าที่พิจารณาและนำเสนอแผนกลยุทธ์ ตลอดจนทบทวนและกำกับดูแลแผนธุรกิจและงบประมาณของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน เพื่อให้กลุ่มทีเอสโกมีผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงสถานะความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงกลั่นกรองหรืออนุมัติสินเชื่อ ปรับโครงสร้างหนี้ และการลงทุนในแผนธุรกิจ

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง เป็นคณะกรรมการชุดย่อยที่ได้รับการแต่งตั้งเพิ่มเติมในปี 2562 ทำหน้าที่ดูแลให้คำแนะนำคณะกรรมการบริษัทในการทบทวนและกำหนดกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี ตลอดจนติดตามผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยงให้ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทถึงฐานะความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ภายใต้ความไม่แน่นอนทั้งปัจจัยภายในและภายนอก เสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทีเอสโก ซึ่งมีการทบทวนให้มีความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ

คณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่อย่างเป็นอิสระในการกำกับดูแลและทบทวนรายงานทางการเงิน การควบคุมภายใน การตรวจสอบรายการ และการกำกับการปฏิบัติตามนโยบาย กฎหมาย กฎเกณฑ์ ตลอดจนหลักจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทีเอสโก

คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าตอบแทนของกรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทีเอสโก และผู้บริหารระดับสูง เพื่อสร้างมูลค่าระยะยาวให้กับบริษัท รวมทั้งกำกับดูแลนโยบายและหลักเกณฑ์ในการสรรหากรรมการและผู้บริหารระดับสูงและการพิจารณาความเป็นอิสระของกรรมการ ตลอดจนกระบวนการคัดเลือกให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับบริษัท หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และข้อกำหนดต่างๆของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทยังมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทนทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และกลั่นกรองบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้พิจารณาแต่งตั้ง ซึ่งจะพิจารณาจากองค์ประกอบที่หลากหลาย

อาทิ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทีเอสโก โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติในเรื่องเพศ อายุ สัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา และสถานภาพสมรส ทั้งนี้ บริษัทยังได้นำเครื่องมือการประเมินทักษะกรรมการ (Board Skill Matrix) มาใช้ในการประเมินคุณสมบัติของคณะกรรมการบริษัทอีกด้วย เพื่อให้มั่นใจว่าคณะกรรมการบริษัทมีองค์ประกอบที่เหมาะสมในการกำกับดูแลบริษัทและมีความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย คณะกรรมการบริษัทต้องพิจารณาตัดสินใจด้วยความระมัดระวังเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ โดยบริษัทได้ดำเนินการทบทวนให้มีความเหมาะสมและเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ทำหน้าที่กำกับดูแล ปรับปรุง และพัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติในด้านการกำกับดูแลกิจการ และการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มทีเอสโกให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับประเทศและสากล รวมถึงการดำเนินการต่างๆภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น ทั้งนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการ คู่มือปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณธนาคารพาณิชย์ได้จากเว็บไซต์บริษัทที่ www.tisco.co.th

การกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่โปร่งใสและเป็นธรรม กลุ่มทีสโก้ได้รับแนวปฏิบัติที่ดีของอุตสาหกรรมเกี่ยวกับแนวนโยบายการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ซึ่งประกาศโดยธนาคารแห่งประเทศไทย มาประยุกต์และกำหนดเป็นนโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมที่คำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนให้ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมทั้ง 9 ด้าน สอดคล้องตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ได้แก่



เพื่อส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับพนักงานทั้งองค์กรและสร้างการตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่กำหนด มีการกำหนดให้สร้างเสริมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการกำกับปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดและเข้มงวด โดยเริ่มตั้งแต่การปฐมนิเทศพนักงานที่เข้าใหม่ การจัดประชุมชี้แจงเพื่อซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตรงกัน การจัดอบรมพนักงานและบริการให้เข้าใจกระบวนการและขั้นตอนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการก่อนการขาย ระหว่างการขาย และบริการหลังการขาย การกำหนดแนวปฏิบัติและข้อกำหนดต่างๆ เพื่อให้พนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานศึกษาและปฏิบัติตาม รวมถึงการจัดให้พนักงานทุกคนเข้ารับการทดสอบความเข้าใจผ่านแบบทดสอบในระบบอีเลิร์นนิ่งของบริษัทเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน และจัดให้มีกระบวนการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three Line of Defense) เพื่อติดตาม ควบคุม และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นภัยร้ายแรงที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของประเทศ รวมถึงเป็นอุปสรรคในการพัฒนาประเทศและการก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้ ซึ่งภาครัฐตระหนักถึงภัยร้ายแรงของปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน และได้มีการออกมาตรการในการควบคุมและกำกับดูแลทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผลักดันให้เกิดการแก้ไขในเชิงบูรณาการในรูปแบบต่างๆ

กลุ่มทีเอสทีให้ความสำคัญและมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสมาตลอดระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจด้านการเงิน โดยยึดหลักปฏิบัติตามแนวนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน และปลูกฝังให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยกำหนดเป็นหนึ่งในค่านิยมขององค์กรและระบุเป็นแนวปฏิบัติในคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้ รายละเอียดนโยบายมีการเปิดเผยไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทอย่างเป็นทางการในส่วนการกำกับดูแลกิจการ เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบนโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทอย่างทั่วถึง (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของกลุ่มทีเอสทีได้ที่เว็บไซต์ www.tisco.co.th)

ในปี 2553 กลุ่มทีเอสทีได้ร่วมลงนามแสดงเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยกับโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (CAC) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยกลุ่มทีเอสทีเป็นหนึ่งในบริษัทจดทะเบียนกลุ่มแรกๆ ที่ผ่านการรับรองฐานะจากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2556 และผ่านการต่ออายุการรับรองฐานะรอบที่สามนับจากการได้รับการรับรองครั้งแรกออกไปอีก 3 ปี เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2562



การดำเนินธุรกิจของกลุ่มทีเอสทีนั้น ทีเอสทีมีความมุ่งมั่นในการผลักดันให้เกิดแนวปฏิบัติที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างจริงจังภายในองค์กร เนื่องจากปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกส่วนงานภายในองค์กร ทีเอสทีจึงให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการควบคุมภายใน เริ่มตั้งแต่การกำหนดให้ความซื่อสัตย์และมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานเป็นหนึ่งในคุณค่าหลักขององค์กรเพื่อปลูกฝังให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การจัดให้มีโครงสร้างสายการรายงานที่มีความถ่วงดุลและการกำหนดอำนาจในการสั่งการรวมถึงความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับลักษณะงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ นอกเหนือจาก

การสร้างสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ดี กลุ่มทิสโก้ได้จัดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งมีการทบทวนประสิทธิภาพของนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและเป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ดีของกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน ซึ่งสาระสำคัญของนโยบายและแนวปฏิบัติมีการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การประกาศบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร การจัดทำสื่อการสอนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดประชุมชี้แจงกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น รวมถึงการบรรจุการทดสอบความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ให้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลประจำปีของพนักงาน (Compulsory KPI) โดยพนักงานประจำทุกคนต้องทำแบบทดสอบและต้องได้คะแนนร้อยละ 100 โดยในปี 2562 มีจำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมผ่านระบบคอมพิวเตอร์ หรืออีเลิร์นนิ่ง ทั้งหมด 4,964 คน คิดเป็นร้อยละ 98.70 ของพนักงานทั้งหมด (ไม่รวมผู้บริหารระดับสูง)

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ได้จัดส่งจรรยาบรรณคู่ค้าไปยังบริษัทคู่ค้าของกลุ่มเป็นรายบริษัท เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจของทิสโก้ โดยจรรยาบรรณดังกล่าวได้ผนวกเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันไว้เป็นส่วนหนึ่ง รวมถึงการขอความร่วมมือจากบริษัทคู่ค้าให้ลงนามรับทราบและร่วมปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณคู่ค้า รวมถึงการแสดงออกถึงเจตนารมณ์ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันผ่านการร่วมกิจกรรมกับองค์กร สมาคม หรือกลุ่มความร่วมมืออื่นที่ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง โดยปี 2562 เป็นปีที่ 9 ที่กลุ่มทิสโก้ได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเอกชนในการแสดงออกถึงการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยกิจกรรมที่มีการเข้าร่วมในปี 2562 ได้แก่ การร่วมงาน “รวมพลัง...อาสาสู้โกง” ซึ่งจัดขึ้นในวันต่อต้านคอร์รัปชันแห่งชาติ ณ ศูนย์นิทรรศการและการประชุม ไบเทค บางนา



การรับแจ้งข้อร้องเรียนหรือเบาะแส

กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดนโยบายการรับแจ้งเบาะแส (Whistle-blowing Policy) ที่ระบุครอบคลุมถึงกระบวนการและช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน โดยนโยบายและช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและการรับเรื่องร้องเรียนมีการสื่อสารให้บุคคลภายนอกทราบผ่านเว็บไซต์ขององค์กร ในส่วนของพนักงานมีการสื่อสารผ่านอินทราเน็ตขององค์กร

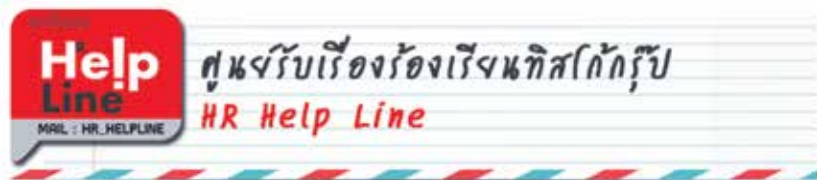
ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสสำหรับบุคคลภายนอก (สื่อสารผ่านเว็บไซต์ขององค์กร)

กลุ่มทิสโก้มีการสื่อสารช่องทางการติดต่อธนาคารในกรณีพบเห็นการปฏิบัติงานที่อาจเป็นการกระทำผิดกฎหมาย กฎเกณฑ์ รวมถึงการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกระทำผิดจรรยาบรรณธุรกิจ ตลอดจนถึงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนดังนี้

กรณีที่พบเห็นรายการผิดปกติของการปฏิบัติงานที่เข้าข่ายเป็นการกระทำทุจริต การกระทำผิดกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ขององค์กร รวมถึงแต่ไม่จำกัดการประพฤติมิชอบใดๆ ซึ่งสามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือส่งมาที่ หมายเลขกำกับ เลขที่ 48/ การจัดการทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงเทพ สาขาสิบล้าน เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. กลุ่มทิสโก้ อินโฟเควสชั่นส์ หรือส่งมาที่ ธนาคารกรุงเทพ สาขาสิบล้าน เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสสำหรับพนักงาน (สื่อสารผ่านอินทราเน็ตขององค์กรและการอบรมต่างๆที่เกี่ยวข้อง)

กลุ่มทิสโก้ตระหนักถึงความสำคัญและยึดมั่นในการปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรวมถึงพนักงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมอย่างเสมอภาคกัน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานรายงานข้อมูลข้อผิดพลาดและข้อเท็จจริงต่างๆอย่างครบถ้วน กลุ่มทิสโก้จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (HR Help Line) ขึ้นเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่เป็นอิสระ เพื่อรับฟังประเด็นปัญหาหรือข้อร้องเรียนจากพนักงาน โดยแต่งตั้งผู้บริหารขององค์กรเป็นตัวแทนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในการพิจารณาและดำเนินการด้วยความโปร่งใสเสมอภาค และจะรักษาชื่อของผู้ให้ข้อมูลเป็นความลับ ตามแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มทิสโก้



กลุ่มทิสโก้ยังให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่ได้รับผ่านช่องทางต่างๆโดยมีการดำเนินการตรวจสอบอย่างโปร่งใสเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ภายหลังจากตรวจสอบหากพบว่าเป็นการปฏิบัติงานที่พนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริต จะพิจารณาดำเนินการลงโทษทางวินัยตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร ซึ่งในปี 2562 ไม่พบการร้องเรียนการปฏิบัติงานมิชอบของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน

ด้วยความมุ่งมั่นของกลุ่มทิสโก้ในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน กลุ่มทิสโก้ได้ยกระดับการดำเนินการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไปยังคู่ค้าและผู้ให้บริการภายนอก (รวมเรียกว่าคู่ค้า) ซึ่งวัตถุประสงค์ของการดำเนินการดังกล่าว นอกเหนือจากการเข้าร่วมผลักดันและพัฒนาให้คู่ค้าขององค์กรมีการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนซึ่งสามารถสนับสนุนให้เกิดการดำเนินธุรกิจร่วมกับกลุ่มทิสโก้อย่างต่อเนื่องแล้ว ยังเป็นการช่วยลดและ/หรือป้องกันความเสี่ยงขององค์กรต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียง และการดำเนินงานขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมขององค์กรอีกทางหนึ่ง กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดจรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้กับคู่ค้าที่มีการดำเนินธุรกิจร่วมกับกลุ่มทิสโก้ให้สามารถดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติต่อแรงงานด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งแนวปฏิบัติออกเป็น 3 หมวดดังนี้

หมวดที่ 1 การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใส (Business Integrity)

- ความซื่อสัตย์และจริยธรรม
- การให้ของขวัญ ของกำนัล หรือการเลี้ยงรับรอง
- การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน



หมวดที่ 2 การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ (Responsible Business Practice)

- การเคารพสิทธิมนุษยชนและแรงงาน
- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- การรักษาความลับ
- การเคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา

หมวดที่ 3 ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Responsibility)

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนป้องกันมลภาวะที่อาจเกิดขึ้น
- ร่วมกันดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ



การดำเนินการตามจรรยาบรรณคู่ค้าเริ่มตั้งแต่กระบวนการจัดหา การคัดเลือกคู่ค้า โดยมีการกำหนดปัจจัยในการพิจารณากลับกรองคู่ค้าทั้งในเรื่องของคุณสมบัติของคู่ค้า คุณภาพ และราคา ตลอดจนถึงประเด็นเกี่ยวกับความสามารถในการดำเนินการตามจรรยาบรรณคู่ค้าที่กำหนด เมื่อคู่ค้าผ่านการกลับกรองและการอนุมัติการจัดซื้อ/จัดจ้างแล้ว กำหนดให้คู่ค้าต้องลงนามรับทราบข้อกำหนดที่ระบุในจรรยาบรรณคู่ค้าทุกราย กลุ่มทิสโก้มีการจัดประเภทและระดับความสำคัญของคู่ค้าที่มีการดำเนินงานร่วมกับกลุ่มทิสโก้ เพื่อให้สามารถพิจารณาหรือกำหนดแนวทางในการดำเนินการในช่วงระหว่างการให้บริการของคู่ค้าได้อย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญ นอกจากนี้ กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้า กลุ่มคู่ค้าที่เป็นผู้ให้บริการภายนอก ทั้งในส่วนของประเมินความเสี่ยงด้านปฏิบัติการและความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประจำทุกปี รวมถึงการติดตามแนวโน้มของความเสี่ยงจากการใช้บริการผู้ให้บริการภายนอก เพื่อพิจารณาระดับความเสี่ยงของการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกและบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ มีการให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำเพื่อปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการให้ดีขึ้น โดยหัวข้อเรื่องการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้สำหรับการทบทวนและติดตามประเมินผลงานของคู่ค้าเป็นประจำทุกปี ผลการประเมินคู่ค้าในแต่ละปีมีการนำมาพิจารณาการให้บริการต่อเนื่อง ซึ่งความเข้มงวดของแนวทางการพิจารณาอ้างอิงลำดับความสำคัญของผู้ให้บริการด้วย

การจัดประเภทของคู่ค้า

กลุ่มทีเอสทีมีการจัดกลุ่มประเภทของคู่ค้าโดยแบ่งตามระดับความสำคัญในแต่ละประเภทของการให้บริการ คู่ค้าที่เป็นผู้จำหน่ายสินค้าหรือบริการมีการแบ่งระดับความสำคัญตามปริมาณของการจัดซื้อจัดจ้างในแต่ละปี ในส่วนของคู่ค้าที่เป็นผู้ให้บริการจากภายนอกมีการจัดประเภทตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)

รายละเอียด	จำนวนผู้ขายสินค้าและบริการ (ราย)			จำนวนผู้ขายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ราย)		
	2560	2561	2562	2560	2561	2562
คู่ค้า	116	119	127	120	123	128
ผู้ให้บริการภายนอก	132	147	161	13	17	16
รวม	248	266	288	133	140	144

รายละเอียด	จำนวนผู้ขายสินค้าและบริการ		จำนวนผู้ขายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		รวม (ราย)
สินค้าและบริการ					
แบ่งกลุ่มตามความถี่ในการจัดซื้อจัดจ้างหรือมูลค่าในการจัดซื้อจัดจ้างกับคู่ค้า	ใช้ทุก 1-2 เดือน	23 ราย	มูลค่า > 10 ล้านบาท	16 ราย	255
	ใช้ทุก 3-6 เดือน	81 ราย	มูลค่า 1-10 ล้านบาท	54 ราย	
	ใช้ปีละ 1 ครั้ง	23 ราย	มูลค่า < 1 ล้านบาท	58 ราย	
การให้บริการ					
แบ่งตามเกณฑ์ ธปท.	Strategic Function	ไม่มี	Critical Outsourcing	7 ราย	177
	Non-Strategic Function	13* ราย	Other Outsourcing	9 ราย	
	Non-Material	148* ราย			
รวม					432

หมายเหตุ: * งานบริการที่ไม่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานกลาง ยกเว้นงานธุรการแม่บ้านและงานรักษาความปลอดภัยอาคาร

สรุปการจัดส่งและการตอบรับหนังสือจรรยาบรรณคู่ค้าประจำปี 2562

รายละเอียด

หนังสือจรรยาบรรณคู่ค้า
ที่นำส่งให้บริษัทคู่ค้า



จำนวนราย
432

ร้อยละ
100

คู่ค้าที่ลงนามรับทราบ



จำนวนราย
386

ร้อยละ
89.35

การดำเนินงาน

ตามแผนการดำเนินการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Roadmap) กำหนดเป้าหมายในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานไว้ดังนี้

<p>เป้าหมายระยะยาว ปี 2564</p>	<ul style="list-style-type: none"> • จำนวนคู่ค้าที่ให้บริการทิสโก้ร้อยละ 100 รับผิดชอบต่อปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า • ผลักดันให้ผนวกข้อกำหนดตามจรรยาบรรณคู่ค้าเข้าเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขในสัญญาการให้ของคู่ค้ารายสำคัญ • กำหนดให้คู่ค้าทำแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับจรรยาบรรณคู่ค้า
<p>เป้าหมาย ปี 2562</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของคู่ค้าครอบคลุมหลักเกณฑ์เกี่ยวกับจรรยาบรรณคู่ค้าที่กำหนด • ส่งหนังสือออกให้คู่ค้ารายใหม่และคู่ค้ารายสำคัญลงนามรับทราบข้อกำหนดตามจรรยาบรรณคู่ค้าในอัตราร้อยละ 100 • Site Visit เพื่อสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของคู่ค้ารายสำคัญ • สนับสนุนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม • สนับสนุน/ผลักดัน หรือเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาความยั่งยืนร่วมกับคู่ค้า
<p>ผลการดำเนินงาน ปี 2562</p>	<ul style="list-style-type: none"> • นำส่งจรรยาบรรณคู่ค้าให้คู่ค้าจำนวน 432 ราย (ร้อยละ 100) • จำนวนคู่ค้าที่ลงนามรับทราบ 386 ราย (ร้อยละ 89.35) • จัดซื้อผลิตภัณฑ์ผ้าคลุมหมอตูมเพื่อช่วยลดโลกร้อนสำหรับการจัดทำเสื้อโปโลพนักงาน และเสื้อยืดสำหรับกิจกรรม Friends for Life ผลองทิสโก้ครบรอบ 50 ปี • Site Visit เพื่อสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า

ตามข้อมูลสิ้นสุดปี 2562 กลุ่มทิสโก้ได้นำส่งหนังสือจรรยาบรรณคู่ค้าจำนวนทั้งสิ้น 432 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนคู่ค้าที่ยังมีการติดต่อหรือให้บริการอยู่ จากข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีจำนวนคู่ค้าที่ลงนามรับทราบแล้ว 386 ราย ยังคงค้างคู่ค้าที่ยังไม่สามารถติดต่อได้จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.08 ของจำนวนคู่ค้าที่มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ประสานงาน ปัจจุบันอยู่ในระหว่างการติดตามชื่อผู้ประสานงานใหม่ ซึ่งคาดว่าจะติดตามให้ตอบรับกลับมาครบตามจำนวนที่จัดส่งภายในไตรมาสที่สามของปี 2563 นอกจากนี้ ในปี 2562 มีการส่งเสริมเยี่ยมชมกิจการของคู่ค้าเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของคู่ค้า โดยหัวข้อที่เข้าตรวจสอบครอบคลุมถึงความซื่อสัตย์และโปร่งใสของการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลใบกำกับภาษี การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่คำนึงถึงสุขอนามัยของพนักงาน เช่น ความเพียงพอของแสงสว่างในโรงงาน การจัดให้มีพัดลมหรือเครื่องฟอกอากาศเพื่อการถ่ายเทของอากาศในสถานที่ทำงาน เป็นต้น และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้กระดาษที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การจัดสถานที่ประกอบการที่ลดเสียงรบกวนต่อชุมชนแวดล้อม เป็นต้น

การสร้างสรรคกิจกรรมเพื่อความยั่งยืนร่วมกับคู่ค้า

1) โครงการ “วน”



กลุ่มทิสโก้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในโครงการ “วน” ของ บมจ. ทีพีไอ ซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทในกลุ่มทิสโก้ โดยจัดสถานที่รับบริจาคถุงและฟิล์มพลาสติกสะอาดรวมถึงการสื่อสารประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้พนักงานขององค์กรร่วมกันนำถุงและฟิล์มพลาสติกสะอาดกลับมาใช้ใหม่ผ่านกระบวนการรีไซเคิล เพื่อให้พลาสติกกลับมาหมุนเวียนอยู่ในระบบ ช่วยลดปริมาณขยะพลาสติกที่จะออกสู่สิ่งแวดล้อม





2) ร่วมลดโลกร้อน โดยยูนิฟอร์มพนักงานผลิตจากผ้า Cool Mode

กลุ่มทีเอสทีร่วมลดโลกร้อนจัดทำเสื้อโปโลพนักงาน (Uniform) และเสื้อยืดสำหรับกิจกรรมพิเศษฉลองทีเอสทีครบรอบ 50 ปี ด้วยนวัตกรรมเสื้อผ้าแบบคูลโหมดที่มีคุณสมบัติพิเศษด้านการระบายอากาศที่ดี ทำให้สามารถอยู่ในห้องปรับอากาศที่มี

อุณหภูมิมากกว่า 25 องศาเซลเซียสได้โดยไม่อึดอัด เพิ่มความสบายและเย็นในขณะสวมใส่ ช่วยลดการใช้กระแสไฟฟ้าจากเครื่องปรับอากาศ และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ อีกทั้งเนื้อผ้าที่ใช้ในการตัดเย็บเป็นเนื้อผ้าที่มีความคงทน ทำให้อายุการใช้งานสูงกว่าเสื้อผ้าทั่วไปในท้องตลาด เป็นการใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า รวมถึงการดูแลรักษาง่าย ทำให้เมื่อซักแล้วสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องรีด ทำให้สามารถลดพลังงานจากการใช้ไฟฟ้าเพื่อรีดผ้าได้ด้วย นอกจากนี้ ด้วยคุณสมบัติของเสื้อคูลโหมดที่ออกแบบให้สามารถซักทำความสะอาดได้ง่าย ทำให้สามารถลดพลังงานจากการใช้น้ำได้อีกทางหนึ่ง โดยในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2562 กลุ่มทีเอสทีได้รับประกาศนียบัตรจากสถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.) เพื่อแสดงว่าเป็นองค์กรที่สนับสนุนการร่วมลดโลกร้อนด้วยการใช้ผลิตภัณฑ์จากผ้าคูลโหมด

3) การร่วมมือกับร้านค้าในการลดการใช้ถุงพลาสติกและแก้วพลาสติก

ตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน (SD Roadmap) ในปี 2562 กลุ่มทีเอสทีมีการดำเนินการร่วมกับร้านค้าต่างๆ ภายในอาคารทีเอสทีทาวเวอร์ในการร่วมงดใช้ถุงพลาสติก และรณรงค์ให้พนักงานของกลุ่มทีเอสทีงดการใช้ถุงพลาสติก รวมถึงจัดให้มีจุดยืมถุงผ้าเพื่อให้เจ้าหน้าที่ภายในอาคารสามารถยืมเพื่อใช้ในการใส่สิ่งของแทนการใช้ถุงพลาสติก โดยเมื่อใช้เสร็จแล้วให้นำกลับมาคืนยังจุดที่จัดไว้ เพื่อให้มีถุงผ้าพร้อมสำหรับการใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ยังได้รับการสนับสนุนจากร้านค้าภายในอาคารทีเอสทีทาวเวอร์ในการร่วมลดการใช้ถุงพลาสติกแล้ว ร้านค้าทั้งภายในอาคารและโดยรอบอาคารยังร่วมให้การสนับสนุนการลดการใช้แก้วพลาสติก โดยให้ส่วนลดค่าเครื่องดื่มสำหรับผู้ให้นำกระบอกน้ำมาใส่แทนการใช้แก้วน้ำพลาสติกของร้านค้า



ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (Emerging Risks)

กลุ่มทิสโก้ได้มีการพิจารณาทบทวนปัจจัยเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนนำแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของโลก (Mega Trend) ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจหรือกลยุทธ์องค์กรมาร่วมพิจารณาในการบริหารจัดการความเสี่ยงของกลุ่มทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อกำหนดกลยุทธ์ วางแผนการดำเนินการ และติดตามทบทวนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ตลอดจนสามารถควบคุมผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยในปี 2562 กลุ่มทิสโก้ได้ระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและแนวทางการดำเนินการดังนี้



ความเสี่ยงจากความไม่แน่นอน
ของภาวะเศรษฐกิจ
(Economic Risk)



ความเสี่ยงจากกฎเกณฑ์
ของทางการ
(Regulatory Risk)



ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง
ด้านภูมิศาสตร์ประชากร
(Demographic Risk)



ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี
(Technology Risk)

ความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจ (Economic Risk)

การวิเคราะห์ตัวเลขการเติบโตทางเศรษฐกิจภายในประเทศและทิศทางเศรษฐกิจต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารและความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงจากปัจจัยต่างๆ เช่น แนวโน้มความผันผวนของตลาดหุ้น สภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัวจากมูลค่าการส่งออกที่ลดลง ค่าเงินบาทที่แข็งค่า และการรับมือกับเครื่องมือในการกระตุ้นเศรษฐกิจจากทางภาครัฐและธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม กลุ่มทิสโก้จึงให้ความสำคัญต่อการประเมินความเสี่ยง การติดตามและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ภายในระดับที่เหมาะสม และการรายงานความเสี่ยงให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อให้สามารถบริหาร และ/หรือจัดการความเสี่ยงได้ทันต่อเหตุการณ์ พร้อมทั้งการวางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงควบคู่กับการพัฒนาช่องทางการตลาดเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ศึกษาช่องทางการดำเนินธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงจากไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจที่ระดับสามารถควบคุมความเสี่ยงนั้นได้

ความเสี่ยงจากกฎเกณฑ์ของทางการ (Regulatory Risk)

การดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจทั้งในประเทศและในระดับสากลอย่างเคร่งครัด ซึ่งแนวโน้มการออกกฎหมาย กฎเกณฑ์ และข้อบังคับต่างๆโดยองค์กรที่กำกับดูแลธุรกิจให้มีความสำคัญต่อการคุ้มครองสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลและประโยชน์ของผู้บริโภค การป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน จะเห็นได้จากแนวนโยบายการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นทางการ (Market Conduct) บังคับใช้ในปี 2562 ประกาศโดยธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อยกระดับการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนการผลักดันให้ธนาคารพาณิชย์กำหนดแนวทางการดำเนินกิจการภายใต้หลักการ

“การธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)” โดยนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) มาร่วมพิจารณาในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์สำหรับการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ ตลอดจนมีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดจากการให้สินเชื่อของธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญต่อการลดปัญหาหนี้ภาคครัวเรือน ด้วยการปล่อยสินเชื่อที่คำนึงถึงความเสี่ยงที่ผู้กู้อาจมีเงินไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ (Affordability) ทิศทางของกฎเกณฑ์ที่กล่าวข้างต้น กลุ่มทิสโก้ได้ให้ความสำคัญต่อการศึกษากฎเกณฑ์ของทางการโดยมีการทบทวนนโยบายและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้อง ตลอดจนอบรมบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย กฎเกณฑ์ และข้อบังคับต่างๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องและยังรักษาความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านภูมิศาสตร์ประชากร (Demographic Risk)

การที่สังคมไทยเริ่มก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้การวางแผนการเงินเพื่อการเกษียณในกลุ่มคนวัยทำงานเพิ่มสูงขึ้น รวมทั้งส่งผลต่อกลยุทธ์องค์กรและการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วย กลุ่มทิสโก้จึงได้ออกแบบและนำเสนอกองทุนที่มีนโยบายการลงทุนที่หลากหลาย ให้ลูกค้าเลือกตามความสามารถในการรับความเสี่ยงและการตั้งเป้าหมายการลงทุนที่แตกต่างกันตลอดช่วงอายุของลูกค้าตั้งแต่วัยทำงานไปจนถึงวัยเกษียณ ควบคู่กับการให้ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าและพนักงาน ผ่านกิจกรรมต่างๆซึ่งครอบคลุมทั้งการออม การลงทุน และการคุ้มครองจากความเสี่ยงด้วยผลิตภัณฑ์ประกันภัย นำเสนอประกันสุขภาพที่คุ้มค่าและเหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าและพนักงานสามารถบรรลุเป้าหมายการออมที่เพียงพอและสามารถใช้ชีวิตในวัยเกษียณได้อย่างมีคุณภาพ

ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี (Technology Risk)

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด (Disruptive Technology) แม้ว่าจะส่งผลกระทบต่อทางลบต่อธุรกิจการเงินในภาพรวมเป็นอย่างมากจากการเกิดขึ้นของกลุ่มบริษัท Fintech ที่อาจจะมาทดแทนบริการของธนาคารในอนาคต แต่กลุ่มทิสโก้ก็เล็งเห็นถึงโอกาสในการจับมือเป็นพันธมิตรกับกลุ่มบริษัทดังกล่าวเพื่อผสานจุดแข็งและนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาร่วมกันพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดเวลาและต้นทุน สร้างโมเดลธุรกิจใหม่ๆ และปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว ทุกสถานที่ทุกเวลา และตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตและความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ในขณะเดียวกัน การคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ทวีความสำคัญมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง กลุ่มทิสโก้ตระหนักเป็นอย่างดีถึงความเสี่ยงและ

ผลกระทบจากภัยคุกคามดังกล่าว และเตรียมความพร้อมโดยศึกษาและติดตามประเมินความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและความเสี่ยงจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มความแข็งแกร่งของระบบการควบคุมภายในและมาตรการการรักษาความปลอดภัย รวมถึงจัดให้มีแผนฉุกเฉินเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและแผนการสื่อสารทั้งภายในภายนอกองค์กร ร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลทางเทคนิคกับที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทั้งในและต่างประเทศ และให้ความรู้แก่บุคลากรและลูกค้าให้รู้เท่าทันภัยคุกคามไซเบอร์และวิธีป้องกันเพื่อใช้เทคโนโลยีทางการเงินได้อย่างปลอดภัย กับทั้งให้ความสำคัญกับการยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดตั้งหน่วยงานและคณะกรรมการขึ้นรับผิดชอบดูแลเป็นการเฉพาะ

การบริหารความเสี่ยง

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารความเสี่ยงองค์กรโดยรวมในภาวะความหลากหลายทางธุรกิจและการเงิน และคำนึงถึงความสมดุลระหว่างความต้องการที่จะขยายธุรกิจและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความเสี่ยง โดยมีการพัฒนาเครื่องมือที่เป็นมาตรฐานในการบริหารความเสี่ยงด้วยการใช้แบบจำลองภายในซึ่งเป็นไปตามหลักปฏิบัติทางธุรกิจและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง กลุ่มทิสโก้มีการจัดสรรเงินกองทุนที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการขยายธุรกิจตามวัตถุประสงค์ในการเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นและสอดคล้องกับระดับความเสี่ยง นอกจากนี้ ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ยังปรับปรุงระบบการบริหารความเสี่ยงเพื่อรองรับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลด้านเงินกองทุนตามเกณฑ์ Basel II – Internal Ratings Based Approach (IRB) ตั้งแต่ปี 2552 และได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Basel III ตั้งแต่เดือนมกราคม 2556 เป็นต้นมา

ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ โครงสร้าง และนโยบายในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรอย่างเหมาะสมและชัดเจน รวมทั้งมีการพิจารณาปรับปรุงให้เกิดความเหมาะสมอยู่เสมอ โดยในปีที่ผ่านมา กลุ่มทิสโก้ได้ดำเนินการศึกษาแนวทางการปรับปรุงกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยง (Risk Governance Framework) เพื่อเป็นการปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลความเสี่ยง โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงขององค์กรอันจะเป็นการยกระดับกลไกการถ่วงดุลเพื่อดูแลให้มีการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ อีกทั้งสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture) ให้เป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องธรรมาภิบาลของสถาบันการเงิน โดยได้ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (Risk Oversight Committee) เพื่อรองรับการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามกรอบธรรมาภิบาลที่ดีและครอบคลุมประเด็นความเสี่ยง

ที่มีความสำคัญเพิ่มเติม รวมถึงการปรับปรุงนโยบายการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ครอบคลุมความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อม (ESG Risk) และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ให้สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมและสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน

การบริหารความเสี่ยงทั้งหมดมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างความตระหนักถึงความเสี่ยง ความรับผิดชอบต่อความเสี่ยง ความสามารถในการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร และการรักษามาตรฐานของหลักธรรมาภิบาลที่ดี รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ โดยนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดยุทธศาสตร์และการดำเนินธุรกิจขององค์กร อีกทั้งยังตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้เกิดกระบวนการสร้างค่านิยมอันมีคุณค่าต่อสังคม อาทิ การลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Sustainable Banking Guidelines – Responsible Lending) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในฐานะผู้จัดสรรเงินทุนเพื่อขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ ดำเนินกิจการภายใต้

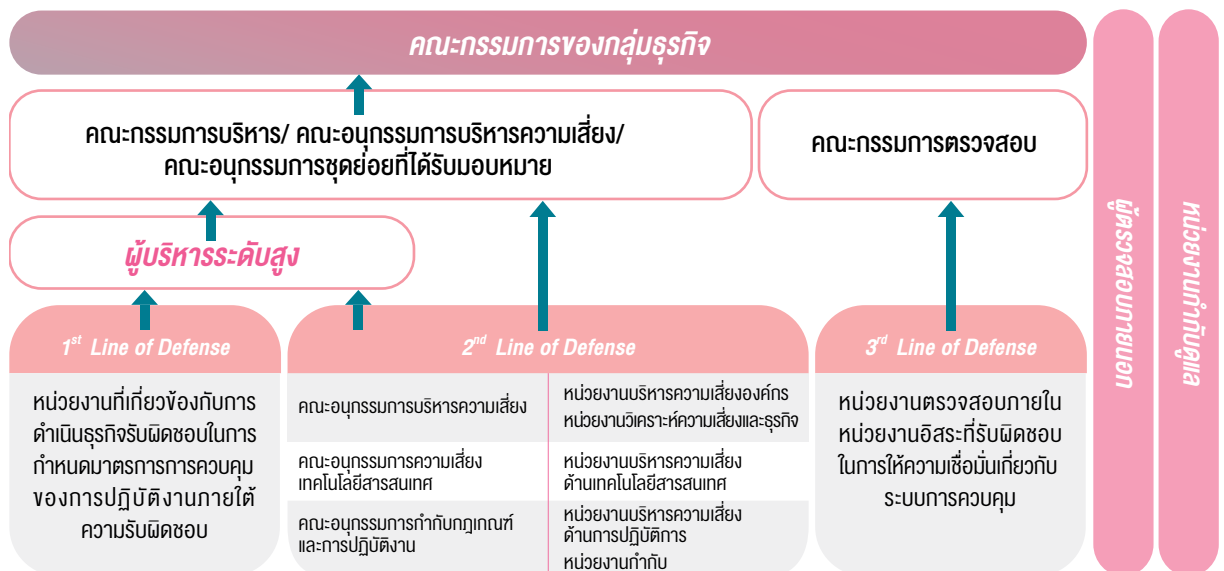
หลักการ “การธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)” รวมถึงการที่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ (บลจ. ทิสโก้) ได้เข้าร่วมในการประกาศรับหลักธรรมาภิบาลการลงทุนสำหรับผู้ลงทุนสถาบัน หรือ I Code ที่ประกาศโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เพื่อเป็นมาตรฐานของผู้ลงทุนสถาบันในการลงทุนด้วยความรับผิดชอบ ที่คำนึงถึงความสำคัญในเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลของกิจการ นอกจากนี้ บลจ. ทิสโก้ ยังได้นำประเด็นเรื่องการต่อต้านการคอร์รัปชันเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน โดยใช้การรับรองการเป็นสมาชิก (Certified) และ/หรือการประกาศเจตนารมณ์การเป็นสมาชิก (Declared) แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (CAC) มาร่วมเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาการลงทุนอีกด้วย

ทั้งนี้ การจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของความเสี่ยงที่ยอมรับได้เปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ดีที่สุด ได้ส่งผลต่อความสำเร็จและความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มทิสโก้ ในขณะเดียวกันกลุ่มทิสโก้ยังมีเป้าหมายในการสร้างผลตอบแทนสูงสุดโดยคำนึงถึงความเสี่ยงต่อผู้ถือหุ้นในระยะยาว

โครงสร้างและกระบวนการบริหารความเสี่ยง

โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง

เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายในการควบคุมดูแลและบริหารความเสี่ยงโดยรวมให้มีประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าที่ยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่มตามวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ กลุ่มทิสโก้กำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวมให้มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจตามแผนกลยุทธ์โดยกำหนดโครงสร้างของการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง รวมถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแนวทางป้องกันและควบคุมความเสี่ยง 3 ชั้น (Three Lines of Defenses) และมีการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงอยู่เสมอเพื่อให้เกิดความยั่งยืนทางการเงินโครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง



ตามโครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงที่กำหนดนั้น คณะกรรมการบริษัททีเอสทีไฟเบอร์เอเชียกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) รวมถึงคณะกรรมการธนาคารทีเอสที จำกัด (มหาชน) ทำหน้าที่ในการดูแลความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในในภาพรวมของกลุ่มทีเอสที มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลทั้งความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงโดยรวมขององค์กร และความเสี่ยงระดับรายการของแต่ละประเภทความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและคณะอนุกรรมการที่ปรึกษาสำหรับธุรกิจต่างๆ ทำหน้าที่ดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ของทั้งองค์กรและของแต่ละสายงาน โดยได้รับการสนับสนุนด้านการปฏิบัติงานจากหน่วยงานวางแผนและงบประมาณ ในส่วนของการกำกับดูแลความเสี่ยง คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงอันประกอบไปด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความชำนาญในด้านความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสถาบันการเงิน ทำหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงของสถาบันการเงินและดูแลให้ผู้บริหารปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงซึ่งจะมีคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ดำเนินการบริหารให้เป็นไปตามนโยบาย โดยมีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงองค์กร หน่วยงานวิเคราะห์ความเสี่ยงและธุรกิจ หน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และหน่วยงานกำกับเป็นหน่วยงานสนับสนุน สำหรับการกำกับดูแลความเสี่ยง

ในระดับรายการนั้น มีการมอบหมายให้คณะอนุกรรมการและผู้รับมอบอำนาจเฉพาะกิจเป็นผู้ดูแล เช่น คณะอนุกรรมการพิจารณาสินเชื่อ คณะอนุกรรมการพิจารณาสินเชื่อที่มีปัญหาและคณะอนุกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยมีหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ เช่น หน่วยงานควบคุมสินเชื่อ หน่วยงานกำกับ หน่วยงานบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานกฎหมาย ที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานและกำกับดูแลให้เป็นไปตามแนวนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดในด้านความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน ทีเอสทีได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการความเสี่ยงเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk Management Committee) และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อกำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจและความซับซ้อนของเทคโนโลยีรวมถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ต้องการให้สถาบันการเงินมีธรรมาภิบาล การรักษาความมั่นคงปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม ทั้งนี้ ระบบบริหารความเสี่ยงทั้งหมดได้รับการตรวจสอบโดยคณะกรรมการตรวจสอบผ่านการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน และรายงานตรงต่อคณะกรรมการของบริษัทเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงโดยรวม

กระบวนการบริหารความเสี่ยง

ตามแนวนโยบายการบริหารความเสี่ยง กำหนดให้สายธุรกิจทุกสายเป็นเจ้าของความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงในส่วนงานของตนให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่กำหนดโดยคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) และคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจต่างๆ โดยแนวทางการปฏิบัติครอบคลุมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะการดำเนินธุรกิจภายใต้เพดานความเสี่ยงสูงสุดตามที่กำหนดโดยคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง การออกผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ในแต่ละสายงานที่กำหนดให้ต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์ทั้งทางด้านธุรกิจและความเสี่ยงต่างๆ และผ่านการอนุมัติของคณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมาย โดยรายการที่สำคัญในแต่ละเดือนมีการรายงานตรงไปยังคณะกรรมการบริหารเพื่อรับทราบ



นอกเหนือจากแนวทางการปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวนโยบายการบริหารความเสี่ยง กลุ่มทีเอสทีมีการกำหนดแนวทางและกระบวนการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย 1. การระบุความเสี่ยง (Risk Identification) สำหรับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ กับลูกค้าและคู่ค้าที่อาจจะเกิดขึ้น ความเสี่ยงที่สำคัญของกลุ่มทีเอสที อาทิ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ 2. การประเมินและวิเคราะห์ผลกระทบของความเสี่ยง โดยประเมินความเป็นไปได้ของโอกาสที่จะเกิด (Likelihood Score) และระดับความรุนแรงของผลกระทบ 3. การจัดการความเสี่ยง กลุ่มทีเอสทีมีการกำหนดแนวทางการจัดการความเสี่ยงโดยแบ่งระดับความสำคัญของการจัดการตามผลการประเมินความเสี่ยง

โดยกำหนดให้ต้องมีการกำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยงให้มีระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และ 4. การติดตาม/รายงาน/ควบคุมความเสี่ยงประเภทต่างๆโดยมีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator) และเพดานความเสี่ยง (Risk Limit) มีกระบวนการติดตามความเสี่ยงให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และมีการกำหนดกระบวนการรายงานไปยังผู้เกี่ยวข้องและผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา เพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างทันการณ์

การเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงในองค์กร

นอกจากโครงสร้างและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพแล้ว กลุ่มทิสโก้ยังให้ความสำคัญในการเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในระดับต่างๆผ่านการสื่อสาร การจัดอบรมให้ความรู้ และผนวกเรื่องการบริหารความเสี่ยงเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงาน

การสื่อสาร กลุ่มทิสโก้มีการกำหนดช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงหลายช่องทาง เช่น อินทราเน็ตขององค์กร ป้ายประกาศ เพื่อเผยแพร่นโยบายและหลักเกณฑ์การบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งมีช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้บริหาร พนักงาน และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงในรูปแบบของการจัดประชุมหรืออื่นๆแล้วแต่กรณี เพื่อให้รับทราบถึงสถานการณ์และแนวทางการดำเนินการบริหารความเสี่ยงของสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงสถานการณ์ฉุกเฉิน

การจัดอบรมให้ความรู้

คณะกรรมการ ได้รับการอบรมหลักสูตรภายนอกและการจัดสัมมนา โดยเน้นในเรื่องการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยงในภาพรวม การป้องกัน การทุจริตคอร์รัปชัน เป็นต้น

ผู้บริหารระดับสูง ได้รับความรู้ในเรื่องกฎเกณฑ์ใหม่หรือที่มีการเปลี่ยนแปลงและแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ได้มีการพัฒนาปรับปรุงใหม่ ผ่านการเข้าร่วมประชุมในคณะกรรมการชุดย่อย เช่น คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะอนุกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงาน และคณะอนุกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology & Infrastructure Committee) เป็นต้น

พนักงาน ได้รับการอบรมหลักสูตรต่างๆผ่านระบบการจัดการเรียนรู้ (Learning Management System: LMS) และการจัดสัมมนา เช่น กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน โดยในปี 2562 มีพนักงานที่ได้รับการอบรมทั้งสิ้น 4,964 คน

การปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยงภายในองค์กร แนวทางการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทิสโก้กำหนดให้ทุกหน่วยงานรับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงานตนเองและต้องดำเนินธุรกิจภายใต้เพดานความเสี่ยงสูงสุดที่ถูกกำหนดโดยคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง ทั้งนี้ เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการร่วมรับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร หน่วยงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงในแต่ละด้าน และมีการรายงานภาพรวมของการบริหารจัดการความเสี่ยงให้คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรในภาพรวมมีการดำเนินการด้านบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมตามแนวนโยบายที่องค์กรกำหนด นอกจากนี้ เพื่อสร้างการตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงในระดับพนักงาน กลุ่มทิสโก้ได้ผนวกกระบวนการในการบริหารและจัดการความเสี่ยงเข้าไว้กับหลักเกณฑ์ในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (KPI) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ตัวอย่างเช่น กำหนดให้มีการคำนึงถึงคุณภาพของสินค้าและบริการที่เป็นธรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการประเมินผลงานสำหรับพนักงานในธุรกิจลูกค้ารายย่อย หรือการคำนึงถึงจำนวนข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาคำตอบแทนของพนักงาน ในธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นต้น และเพื่อเป็นการสร้างค่านิยมของการปฏิบัติงานที่ดีและมีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงในหน่วยงาน กลุ่มทิสโก้มีการจัดให้มีการมอบรางวัลพนักงานดีเด่นประจำเดือนที่พิจารณาถึงความเอาใจใส่ในคุณภาพ ความกระตือรือร้น ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดเพื่อสร้างการรับรู้ และสนับสนุนให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงานอื่นๆในองค์กร

แนวทางการออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่

ทีเอสทีให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน จึงได้ปรับปรุงกระบวนการในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่โดยจะพิจารณาผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment Social and Governance Assessment) เข้าไว้ในกระบวนการพิจารณาการออกผลิตภัณฑ์ใหม่และเริ่มใช้ในปี 2562 เป็นต้นไป และเพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการกำกับดูแลที่ระบุในนโยบายการบริหารความเสี่ยง การทำธุรกิจหรือการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมไปถึงกระบวนการช่องทาง และการดำเนินงานทางธุรกิจใหม่ของกลุ่มทีเอสที ได้กำหนดให้มีการพิจารณาและอนุมัติโดยสายงานที่เกี่ยวข้องตามแนวนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทีเอสที



แนวทางการออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มทีเอสทีนั้นต้องได้รับการเห็นชอบจากผู้บริหารที่มีหน้าที่รับผิดชอบและผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง ผ่านการพิจารณาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลจากการออกผลิตภัณฑ์ใหม่หรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่จากหน่วยงานบริหารความเสี่ยงองค์กร หน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ หน่วยงานกำกับ และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อนได้รับการพิจารณาอนุมัติแนวทางในการดำเนินการจากผู้บริหารสูงสุดทางการเงิน (Chief Financial Officer) หรือสายกำกับดูแลกิจการ (Chief Governance Officer) อย่างไรก็ตาม ก่อนการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ใหม่หรือนำกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ไปดำเนินการ หน่วยธุรกิจต้องดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและนำเสนอแนวทางการบริหารความเสี่ยงนั้นต่อคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงหรือคณะอนุกรรมการกำกับกฎเกณฑ์และการปฏิบัติงานให้สัตยาบัน ทั้งนี้ ในกรณีที่ธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานใหม่นั้นมีประเด็นทางด้านเครดิต สายงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการขออนุมัติตามแนวทางการอนุมัติสินเชื่อที่กำหนด

ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ทิสโก้ตระหนักถึงความสำคัญต่อการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) และการปกป้องข้อมูลของลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง โดยทิสโก้ได้กำหนดนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งกลุ่มบริษัท เพื่อควบคุมการเข้าถึงข้อมูล การถ่ายโอน และมีการตรวจสอบในทุกชั้นตอนอย่างรัดกุม ส่งผลให้มีการบริหารจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศอย่างปลอดภัยและสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการวางมาตรการป้องกันทางไซเบอร์ที่ทันสมัยตามมาตรฐานสากล และปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และการดำเนินธุรกิจ เพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ารั่วไหลหรือถูกนำไปใช้โดยผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ทิสโก้ยังร่วมมือกับสถาบันการเงินอื่นๆ หน่วยงานภายนอก และผู้เชี่ยวชาญทั้งในและต่างประเทศ ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางเทคนิคของภัยคุกคามไซเบอร์และพัฒนาทักษะของบุคลากรผ่านศูนย์ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคการธนาคารและภาคตลาดทุน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการป้องกันและรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ

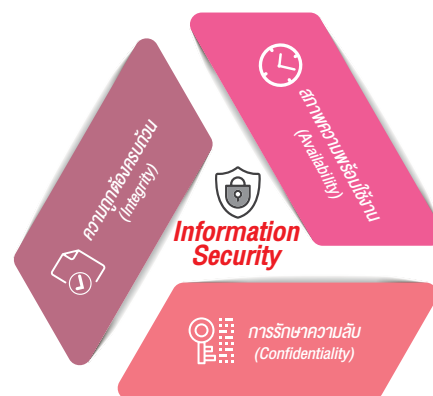
ทิสโก้กำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ มาตรฐาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบงาน ได้แก่

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

การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า (Data Protection and Privacy) เป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักที่ทิสโก้ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของลูกค้าธนาคาร และเพื่อให้รองรับและเป็นไปตามกฎหมายความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และพ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลบังคับใช้แล้ว ทางทิสโก้ได้มีการปรับปรุงนโยบาย มาตรฐาน กระบวนการปฏิบัติงาน และระบบงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ทิสโก้มีกระบวนการป้องกันและรับมือการโจมตีทางไซเบอร์ เพื่อลดความเสี่ยงและความเสียหายที่มีผลต่อความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ในทุกรูปแบบ โดยเน้นที่เรื่องของ การรักษาความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องครบถ้วน (Integrity) และสภาพความพร้อมใช้งาน (Availability) ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยบนโปรแกรมประยุกต์ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยเครือข่าย และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเก็บ การเข้าถึง การประมวลผล และการกระจายข้อมูล รวมถึงได้มีการนำแนวคิดเรื่อง “Cyber Resilience” มาประยุกต์ใช้ โดยเน้นที่ 6 ด้านหลัก ดังนี้



- 1. ธรรมาภิบาล (Governance)** เป็นแนวทางการกำกับดูแล การบริหารจัดการความเสี่ยง การตรวจสอบภายใน และการจัดสรรและพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกันสำหรับทุกๆหน่วยธุรกิจ
- 2. การระบุความเสี่ยง (Identification)** เป็นแนวทางที่ใช้ ในการกำหนดขอบเขตและวิธีการในการประเมินความเสี่ยง ด้านไซเบอร์ การบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงการเพิ่ม ลด โยกย้าย และการตั้งค่า อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล และระบบงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถระบุทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง และบริหารจัดการ เพื่อควบคุมและลดความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมและทันการณ์
- 3. การป้องกันความเสี่ยง (Protection)** เป็นแนวทางการ ควบคุมและป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยครอบคลุมระบบเครือข่าย อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล และระบบงาน
- 4. การตรวจจับความเสี่ยง (Detection)** เป็นแนวทางในการค้นหา ทดสอบ และบริหารจัดการช่องโหว่ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถตรวจจับ วิเคราะห์ ติดตาม และแจ้งเตือนเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ให้แก่หน่วยงานหรือ ผู้รับผิดชอบรับทราบและกำหนดแนวทางในการดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันการณ์
- 5. การรับมือและฟื้นฟูความเสียหาย (Response and Recovery)** เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการรับมือเหตุการณ์ผิดปกติ ทางไซเบอร์ เช่น การจัดทำและทดสอบแผนฉุกเฉิน การสืบสวนและวิเคราะห์ สาเหตุ การแก้ปัญหาเพื่อให้สามารถตอบสนอง และรับมือกับความเสี่ยงได้อย่างทันการณ์รวมถึงมีมาตรการในการฟื้นฟูความเสียหาย
- 6. การบริหารจัดการความเสี่ยงจากการใช้ผู้ให้บริการภายนอก (Third Party Risk Management)** เป็นแนวทางในการบริหารจัดการและการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอกที่ทีเอสทีใช้บริการ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการภายนอก สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและเงื่อนไขที่กำหนดโดยไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านไซเบอร์



นอกจากนี้ ทีเอสทียังส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมตระหนักและพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านโปรแกรม “Continuous Security Education & Awareness Program” เพื่อให้พนักงานทุกระดับรับรู้เท่าทัน เข้าใจ และช่วยเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่มีต่อตนเองและองค์กร ได้แก่

- จัดอบรมแก่คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารหน่วยงาน เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยเฉพาะภัยคุกคามที่มีต่อภาคการเงิน รวมถึง
- สร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้กับพนักงานทั้งองค์กรเป็นประจำทุกปี ผ่านการจัดอบรมโดยวิทยากรภายนอก ผ่านระบบอีเลิร์นนิง และจัดทำ Security Tips ในรูปแบบของโปสเตอร์ เป็นต้น รวมถึงมีการสื่อสารแนวทาง ขั้นตอนปฏิบัติ เพื่อรับมือกับภัยคุกคามและการโจมตีทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร
- จัดซ้อมแผนรับมือการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Drill) เป็นประจำทุกปี โดยมีการจำลองเหตุการณ์โจมตีทางไซเบอร์ แบบเสมือนจริง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจ ตลอดจนผู้บริหาร ได้ร่วมกันซักซ้อมขั้นตอนการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างได้อย่างทันท่วงที

ทิสโก้ให้ความสำคัญกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มุ่งเป้าหมายไปที่ผู้ใช้งาน จึงมีการสื่อสารกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางต่างๆของธนาคาร เช่น หน้าเว็บไซต์ หรือสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น เป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและให้ลูกค้าตระหนักถึงอันตรายของการโจมตีทางไซเบอร์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้เทคโนโลยีทางการเงินได้อย่างปลอดภัย

จากการประเมินและตรวจสอบในปี 2562 ไม่พบเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า การสูญหาย แทรกแซง แก้ไขปลอมแปลงข้อมูล รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

การบริหารจัดการการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มทิสโก้เป็นกลุ่มธุรกิจที่มีการให้บริการทางการเงินกับลูกค้า การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อ การให้บริการลูกค้าจึงเป็นเรื่องที่กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง กลุ่มทิสโก้มีการบริหารจัดการการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เป็นแบบรวมศูนย์ โดยแต่งตั้ง Business Continuity Management Team (BCM Team) ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องของการกำหนด หรือทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง การประเมินความเสี่ยงของเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและจัดเตรียม แผนการจัดการเพื่อลดความเสี่ยง การกำหนดแผนการรองรับ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ตลอดจนการกำหนดกระบวนการในการรับมือ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและแผนการกู้คืนให้สามารถดำเนินธุรกิจ ได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการอบรมและการจัดให้มีการ ทดสอบแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน BCM Team รับผิดชอบในการประเมิน สถานการณ์ การแก้ไขเหตุการณ์ รวมถึงการยกระดับ การรายงานไปยังกลุ่มผู้บริหารที่ได้รับการแต่งตั้งเป็น Crisis Management Team เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของ การบริหารจัดการแก้ไขปัญหาและอนุมัติการดำเนินการ ตามแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน บริหารจัดการเพื่อ ให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและกำกับดูแลจนสถานการณ์ กลับคืนสู่ภาวะปกติ

นอกเหนือจากการจัดให้มีแผนงานการรองรับการดำเนินธุรกิจ อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) แล้ว กลุ่ม ทิสโก้ยังตระหนักถึงผลกระทบที่อาจมีต่อความปลอดภัยของ

พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่นๆจึงได้มีการ กำหนดแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Plan) ขึ้น เป็นส่วนหนึ่งของแผนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการกรณีเกิดภาวะการณ์ ฉุกเฉินในรูปแบบต่างๆที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ทั้งภายในและ ภายนอก เช่น การเจ็บป่วย โรคระบาด รวมถึงภัยพิบัติทาง ธรรมชาติ เช่น น้ำท่วมและแผ่นดินไหว เป็นต้น โดยมี วัตถุประสงค์หลักในการรักษาความปลอดภัยและลดความเสี่ยง จากความสูญเสียใดๆที่อาจเกิดขึ้น

กลุ่มทิสโก้จัดให้มีการทดสอบการปฏิบัติงานตามแผน การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งครอบคลุมทั้งการทดสอบการปฏิบัติตามแผนรองรับกรณี เกิดเหตุฉุกเฉิน การกู้คืนระบบงานหรือสถานการณ์ ตลอดจนถึง การจำลองเหตุการณ์ความพร้อมของการรองรับกรณีเกิด อาชญากรรมทางไซเบอร์ (Cyber Crime) เพื่อให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการดำเนินการในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินในรูปแบบต่างๆ นอกจากการเตรียมความพร้อมในการรองรับการดำเนินธุรกิจ อย่างต่อเนื่องแล้ว กลุ่มทิสโก้ยังคำนึงถึงผลเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ต่อเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม อันเนื่องจากภัยพิบัติ ทางธรรมชาติซึ่งมีสาเหตุเกิดจากสภาพภูมิอากาศที่มีการ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยได้จัดทำประกันภัย ที่ครอบคลุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภัยพิบัติเพื่อรองรับ ผลกระทบหรือความเสียหายต่อองค์กร โดยมีทุนประกัน ซึ่งครอบคลุมความเสียหายต่างๆ มูลค่าทุนประกันรวมประมาณ 450 ล้านบาท

การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นเรื่องที่ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมต่างให้ความสำคัญ และตระหนักดีว่าปัญหาสิ่งแวดล้อมที่กำลังทวีความรุนแรงขึ้น สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากกิจกรรมที่มนุษย์สร้างขึ้น และเป็นปัจจัยสำคัญ



ที่ส่งผลให้อุณหภูมิของโลกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กลุ่มทีเอสทีตระหนักถึงความรุนแรงและผลกระทบของปัญหาดังกล่าว จึงมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีกระบวนการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งครอบคลุมถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ เช่น น้ำท่วม ภัยแล้ง แผ่นดินไหว และพายุฝนฟ้าคะนอง เพื่อนำมากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจขององค์กร ทรัพย์สิน บุคลากร สิ่งแวดล้อม และชุมชนแวดล้อม ตลอดจนถึงการติดตามการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพิจารณาหาความพร้อมและความเป็นปัจจุบันของแนวทางการปฏิบัติงานและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุหรือเกิดผลกระทบ นอกจากนี้ กลุ่มทีเอสทีให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เข้าสู่กระบวนการดำเนินธุรกิจ และให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีการดำเนินธุรกิจตามแนวนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Lending) และการลงทุนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Investment) เพื่อลดผลกระทบทางอ้อมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสร้างสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของผลกระทบและร่วมกันบรรเทาผลกระทบดังกล่าวผ่านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมลดการใช้และพึ่งพาพลาสติกจากโครงการ ลด พก แยก และจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยภายใต้โครงการ “Care the Bear: Change the Climate Change by Eco Event” รมรงค์

การเดินทางร่วมกิจกรรมด้วยการขนส่งสาธารณะ อีกทั้งสร้างผลกระทบทางสังคมให้พื้นที่โดยรอบสถานประกอบการจากการลดการใช้โฟมและการใช้แก้วพลาสติก รมรงค์การพกถุงผ้า ใช้ถุงพลาสติกซ้ำ เพื่อให้พลาสติกได้หมุนเวียน การใช้ทดแทนการทิ้ง นอกจากนี้ กลุ่มทีเอสทีร่วมมือกับ บมจ. ทีพีบีไอ เข้าร่วมโครงการ “วน” สนับสนุนการคัดแยกขยะแปรสภาพเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ โดยตั้งกล่องรับบริจาคถุงและฟิล์มพลาสติกสะอาด เพื่อนำพลาสติกกลับมาใช้หมุนเวียนอยู่ในระบบ ช่วยลดปริมาณขยะพลาสติกที่ออกสู่สิ่งแวดล้อม โครงการดังกล่าวจะเป็นส่วนหนึ่งในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และสร้างการตระหนักให้กับพนักงานในการดำรงชีวิต อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม



คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ทิสโก้ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่ “การสร้างโอกาสให้ชีวิต” ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ และเป็นองค์กรแห่งการเติบโตอย่างมีคุณภาพ โดยได้กำหนดนโยบายทั่วไปด้านทรัพยากรบุคคลครอบคลุมทุกบริษัท เพื่อให้มีมาตรฐานในระดับเดียวกัน ซึ่งทิสโก้ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานทั้งในด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ การให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม รวมถึงให้ความสำคัญกับการดูแลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และยึดหลักปฏิบัติต่อบุคลากรของกลุ่มทิสโก้ตามค่านิยมขององค์กร เพื่อมอบประสบการณ์ให้พนักงานมีความสุขและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและสร้างให้เกิดองค์กรแห่งความสุข ในขณะที่เดียวกันกลุ่มทิสโก้ได้กระจายอำนาจเพื่อเปิดโอกาสให้สายงานธุรกิจแต่ละสายงานได้ดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลของตนเองอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทั้งในด้านการบริหารจัดการ ความต่อเนื่องสม่ำเสมอของงาน และความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

เป้าหมายการดำเนินงานปี 2562-2564		ผลการดำเนินงานปี 2562
	ความพึงพอใจโดยรวม มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80	ร้อยละ 82
	อัตราการคงอยู่ มากกว่าหรือสูงกว่าค่าเฉลี่ยร้อยละ 90	ร้อยละ 93
	อัตราการอบสม มากกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ 85
	อัตราการอบสมอีเลิร์นนิ่ง ร้อยละ 100	ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงาน

ทิสโก้เล็งเห็นว่าการส่งเสริมให้พนักงานได้มีการเรียนรู้และพัฒนาการทำงานของตนเอง จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน โดยในปี 2562 ทิสโก้มีค่าเฉลี่ยชั่วโมงการฝึกอบรมเท่ากับ 26 ชั่วโมงต่อคนต่อปี ลดลงร้อยละ 21 จากปีก่อน และมีอัตราการเข้าอบรมของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 85 (ไม่นับรวมการอบรมผ่านสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ ซึ่งมีอัตราการเข้าอบรมร้อยละ 100) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตัวแปรที่สะท้อนถึงความพึงพอใจของพนักงานพบว่า อัตราการคงอยู่ของพนักงานยังอยู่ในระดับที่ดีต่อเนื่องจากปีก่อนที่ร้อยละ 93 และมีผลสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆที่ระดับ 8.20 จากคะแนนเต็ม 10

การจ้างงาน

ทิสโก้มีนโยบายว่าจ้างพนักงานเพื่อตอบสนองต่อลักษณะธุรกิจและดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมของกลุ่มทิสโก้ โดยหน่วยงานทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่ในการจัดหาเครื่องมือที่เหมาะสมในการรับสมัครและคัดสรรพนักงาน และผู้บริหารในสังกัดนั้นจะเป็นผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจว่าจ้าง โดยเกณฑ์ในการว่าจ้างพนักงานจะพิจารณาตามเกณฑ์ขีดความสามารถ 3 ประการ ได้แก่ ขีดความสามารถด้านองค์กร ขีดความสามารถในการทำงาน และขีดความสามารถในการเป็นผู้นำ และมีนโยบายที่จะไม่พิจารณาว่าจ้างญาติสนิทและสมาชิกในครอบครัวของคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร รวมถึงเจ้าหน้าที่อาวุโสที่มีอำนาจบริหารของกลุ่มทิสโก้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ทิสโก้มีอุดมการณ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตามหลักบรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณของกลุ่มทิสโก้ ในด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนนั้น กลุ่มทิสโก้ได้ปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสากลอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนและปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: UNGC) และเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ปลอดภัยจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน ในปี 2562 กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนขึ้น เพื่อส่งเสริมการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกกิจกรรมทางธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ อันรวมถึงคู่ค้าและผู้ร่วมธุรกิจ และสำหรับพนักงานภายในองค์กร กลุ่มทิสโก้ได้ออกระเบียบว่าด้วยการล่วงละเมิดและการคุกคาม เพื่อคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลของบุคลากรและสร้างบรรยากาศการทำงานที่ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน

ในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ทีเอสทีให้ความสำคัญและมีการพิจารณาจ้างงานผู้พิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 มาตรา 33 โดยในปี 2562 มีการว่าจ้างเป็นพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 3 คน และมีการจ้างงานผู้พิการ ตามมาตรา 35 จำนวน 48 คน โดยดำเนินการจ้างผ่านสภาทนายความแห่งประเทศไทยทั่วประเทศซึ่งเป็นผู้พิการทางด้านการเคลื่อนไหวและการได้ยิน โดยรับเข้าทำงานในตำแหน่ง เช่น พนักงานทะเบียน พนักงานบริการทั่วไป เป็นต้น ทั้งนี้ ทีเอสทียังคงมีแผนสนับสนุนให้มีการจ้างงานผู้พิการต่อไปในปี 2563

นอกจากนี้ ทีเอสทีมีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายตำแหน่งจากภายในองค์กรในกรณีที่มีตำแหน่งว่าง เพื่อความเหมาะสม ความต่อเนื่อง และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และมีนโยบายในการว่าจ้างระยะยาว ซึ่งกรณีการพ้นสถานะการจ้างจะเกิดขึ้นเฉพาะในกรณีฝ่าฝืนหลักการของกลุ่มทีเอสที กระทำผิดทางธุรกิจ เกษียณอายุ ลาออก โดยสมัครใจ และพฤติกรรมที่เข้าข่ายต้องออกจากงานตามที่กำหนดในระเบียบและข้อบังคับที่กลุ่มทีเอสทีจัดระเบียบไว้กับกระทรวงแรงงานเท่านั้น เมื่อใดก็ตามที่กลุ่มทีเอสทีไม่สามารถดำรงหน่วยงานหรือหน่วยธุรกิจได้ไว้ได้ กลุ่มทีเอสทีจะดำเนินการเท่าที่สมควรเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดภาวะว่างงานและเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยจะพยายามให้พนักงานของ กลุ่มทีเอสทีได้รับความเดือดร้อนน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

สำหรับสถิติข้อมูลอัตราการเปลี่ยนแปลงของพนักงานและจำนวนพนักงานทั้งหมดของทีเอสทีแยกตามช่วงอายุ เพศ และเกณฑ์ความหลากหลายอื่นๆมีรายละเอียดดังนี้

อัตราการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน

เกณฑ์องค์ประกอบพนักงาน	พนักงานเข้าใหม่ขององค์กร						พนักงานออกจากองค์กร					
	2560		2561		2562		2560		2561		2562	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนพนักงาน	4,596		4,837		5,031		4,596		4,837		5,031	
จำนวนการเปลี่ยนแปลง	944	20.54	915	18.92	868	17.25	356	7.75	338	6.99	291	5.78
เพศ												
ชาย	349	7.59	272	5.62	314	6.24	145	3.15	126	2.60	110	2.18
หญิง	595	12.95	643	13.29	554	11.01	211	4.59	212	4.38	181	3.60
ช่วงอายุ												
อายุ < 30 ปี	543	11.81	555	11.47	596	11.84	163	3.55	156	3.23	137	2.72
อายุ 30 – 50 ปี	380	8.27	348	7.19	255	5.07	189	4.11	173	3.58	148	2.94
อายุ > 50 ปี	21	0.46	12	0.25	17	0.34	4	0.09	9	0.19	6	0.12
พื้นที่ปฏิบัติงาน												
สำนักงานใหญ่	604	13.14	656	13.56	530	10.53	250	5.44	225	4.65	198	3.93
สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	116	2.52	74	1.53	92	1.83	29	0.63	40	0.83	30	0.60
สาขาต่างจังหวัด	224	4.87	185	3.82	246	4.89	77	1.68	73	1.51	63	1.25

หมายเหตุ: 1) จำนวนพนักงาน หมายถึง พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง
 2) จำนวนและอัตราการลาออกของพนักงาน ไม่นับรวมเกษียณอายุ เกษียณก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่บรรจุก สละสิทธิ์ ไม่มาเริ่มงาน สิ้นสุดสัญญาจ้าง และเลิกจ้างทุกรณณ์
 3) สัดส่วนร้อยละที่แสดงในตารางเป็นสัดส่วนที่คำนวณเทียบกับจำนวนของพนักงานทั้งหมดในแต่ละปี

จำนวนพนักงานทั้งหมดจำแนกตามองค์ประกอบของฝ่ายบริหารและสายธุรกิจ

เกณฑ์องค์ประกอบพนักงาน	2560										2561										2562									
	ตำแหน่งงาน			สายธุรกิจ			จำนวนทั้งหมด ^(๑)	คณะกรรมการ	ตำแหน่งงาน			สายธุรกิจ			จำนวนทั้งหมด ^(๑)	คณะกรรมการ	ตำแหน่งงาน			สายธุรกิจ			จำนวนทั้งหมด ^(๑)							
	ผู้บริหาร	ไม่ใช่ผู้บริหาร	ลูกจ้างรายย่อย	ลูกจ้างบริษัท	ลูกจ้างและจัดการกองทุน	ลูกจ้างรายย่อย			ลูกจ้างบริษัท	ลูกจ้างและจัดการกองทุน	กรรมการ	ผู้บริหาร	ไม่ใช่ผู้บริหาร	ลูกจ้างรายย่อย			ลูกจ้างบริษัท	ลูกจ้างและจัดการกองทุน	กรรมการ	ผู้บริหาร	ไม่ใช่ผู้บริหาร	ลูกจ้างรายย่อย		ลูกจ้างบริษัท	ลูกจ้างและจัดการกองทุน					
จำนวนทั้งหมด ^(๑)	12	118	4,478	2,816	54	1,067	659	4,596	11	121	4,716	3,035	52	1,066	684	4,837	12	118	4,913	3,198	50	1,057	726	5,031						
เพศ																														
ชาย	7	65	1,624	1,118	19	218	334	1,689	6	67	1,670	1,161	17	215	344	1,737	9	69	1,724	1,187	17	217	372	1,793						
หญิง	5	53	2,854	1,698	35	849	325	2,907	5	54	3,046	1,874	35	851	340	3,100	3	49	3,189	2,011	33	840	354	3,238						
ช่วงอายุ																														
อายุ < 30 ปี	-	-	1,429	953	21	331	124	1,429	-	-	1,467	1,018	19	308	122	1,467	-	-	1,548	1,119	16	278	135	1,548						
อายุ 30 - 50 ปี	2	67	2,819	1,727	28	667	464	2,886	2	66	2,993	1,875	28	672	484	3,059	3	65	3,082	1,922	29	688	508	3,147						
อายุ > 50 ปี	10	51	230	136	5	69	71	281	9	55	256	142	5	86	78	311	9	53	283	157	5	91	83	336						
สัญชาติ																														
ไทย	9	117	4,472	2,816	54	1,061	658	4,589	9	121	4,712	3,035	52	1,063	683	4,833	10	118	4,909	3,198	50	1,055	724	5,027						
อเมริกัน	-	1	3	-	-	4	-	4	-	-	2	-	-	2	-	2	-	-	1	-	-	1	-	1						
อังกฤษ	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						
ญี่ปุ่น	1	-	1	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	1	1						
ไต้หวัน	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-						
นิวซีแลนด์	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-						
อินโดนีเซีย	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1						
เม็กซิกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1						

^(๑) จำนวนพนักงาน หมายถึง พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง

^(๒) ไม่รวมรวมจำนวนคณะกรรมการบริษัท

คำตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน

กลุ่มทีเอสทีมีนโยบายในการให้คำตอบแทนที่ดี มีโครงสร้างที่เป็นธรรม และมีผลในการจูงใจให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพโครงสร้างประชากรปัจจุบันที่ผู้สูงอายุมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นสอดคล้องกับการเพิ่มขึ้นของอายุเฉลี่ยโดยทั่วไป ทีเอสทีจึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการออมในระยะยาว เพื่อเสริมสร้างสุขภาพทางการเงินเมื่อพ้นวัยทำงานหรือเกษียณอายุให้แก่พนักงาน โดยทีเอสทีใช้โครงสร้างคำตอบแทนในรูปแบบผสมผสาน เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของงาน 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 “กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานทีเอสที ซึ่งจดทะเบียนแล้ว” โดยพนักงานที่เข้าระบบการออมในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพจะได้รับเงินเมื่อสิ้นสมาชิกภาพจากกองทุน ซึ่งสมาชิกจะจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนในอัตราเดียวกันกับอัตราเงินสมทบของนายจ้าง หรือในอัตราร้อยละ 5, 10 หรือสูงสุด 15 โดยให้นายจ้างหักจากค่าจ้าง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของสมาชิก และสมาชิกสามารถแจ้งเปลี่ยนแปลงการหักเงินสมทบได้ปีละ 1 ครั้ง กองทุนได้จัดตั้งคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการที่มาจากกรรมการเลือกตั้งของสมาชิกและกรรมการที่มาจากกรรมการแต่งตั้งของนายจ้าง โดยมีวาระคราวละ 2 ปี และกรรมการที่ออกจากรวบรวมสามารถกลับเข้ามาเป็นกรรมการได้อีก หากได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งแล้วแต่กรณี ซึ่งมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลการบริหารกองทุน รวมถึงการกำหนดนโยบายการลงทุนแทนสมาชิกทั้งหมด

ทีเอสทีมุ่งหวังที่จะให้พนักงานมีการวางแผนการลงทุนอย่างเหมาะสมในทุกช่วงอายุจนกระทั่งถึงวัยเกษียณ เพื่อให้พนักงานมีทางเลือกในการลงทุนที่ได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับระดับความเสี่ยงในการลงทุนของตนเอง โดยจัดให้มีการให้ความรู้ทางการเงินแก่พนักงาน และเพิ่มทางเลือกนโยบายการลงทุนให้กับพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของทีเอสทีได้มีทางเลือกที่เหมาะสมกับตนเองมากขึ้น โดยการใช้จ่ายกองทุนประเภทหลายนโยบายการลงทุน ซึ่งประกอบด้วย 4 นโยบายการลงทุน ได้แก่ นโยบายตราสารหนี้ นโยบายผสมนโยบายหุ้น และนโยบายที่มีการลงทุนในต่างประเทศ โดยสมาชิกสามารถเลือกนโยบายการลงทุนที่มีสัดส่วนการลงทุนได้มากถึง 15 ทางเลือก และพนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงนโยบายการลงทุนได้ปีละ 2 ครั้ง ซึ่งเมื่อรวมกับผลประโยชน์ระยะยาวอื่นของพนักงาน เช่น โครงการเงินรางวัลการปฏิบัติงานครบกำหนดเวลาที่ทีเอสทีจัดขึ้น และเงินชดเชยที่ต้องจ่ายให้กับพนักงานเมื่อออกจากงานตามกฎหมายแรงงานและตามโครงการผลตอบแทนพนักงานอื่นๆ พนักงานของทีเอสทีจะมีเงินออมในระดับที่เหมาะสมหลังจากเกษียณ สอดคล้องกับแนวโน้มทางสังคมของไทยที่ได้ก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ



“สร้างโอกาสให้ชีวิตด้วยความเข้าใจ”

ในโลกที่เต็มไปด้วยความแตกต่าง คนแต่ละก็มีความแตกต่างกัน ความคิดเห็นย่อมไม่ตรงกัน แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือเราต้องพยายามเข้าใจเขา นี่อาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันบนพื้นฐานที่เราเข้าใจความต่าง ทีเอสทีจึงไม่ใช้แค่ที่ทำงาน ทีเอสทีเป็นเหมือนพี่น้องและครอบครัว “พี่ประทับใจผู้บริหารทุกๆ ท่าน ให้ความเป็นกันเอง จริงใจ อ่อนน้อม ดูแลเราอย่างใกล้ชิด... สิ่งที่ทำให้ทีเอสทีแตกต่างจากที่อื่นส่วนหนึ่งก็เพราะผู้บริหารที่มีธรรมาภิบาล ทำให้เชื่อมั่นในทีเอสที”

คุณกนกมาศ สันติสถาพร

ธนาคารทีเอสที จำกัด (มหาชน) อายุงาน 35 ปี

กลุ่มทิสโก้ใช้ระบบการบริหารค่าจ้างโดยเทียบเคียงตลาด มีโครงสร้างซึ่งผนวกการแบ่งระดับขั้นและลักษณะของประเภทงาน เพื่อให้ระบบมีความเหมาะสมและสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพตลาดได้ และมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะให้รางวัลตอบแทนแก่ผลงานและความชำนาญในวิชาชีพ ตลอดจนศักยภาพของพนักงานทั้งในระดับผู้เชี่ยวชาญและพนักงานทั่วไป ในการกำหนดค่าตอบแทนจะใช้ระดับค่าตอบแทนภายนอกและข้อกำหนดด้านความเป็นธรรมภายในของกลุ่มทิสโก้ เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา นอกจากนี้ ทิสโก้ยังมีการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ชื่อว่า MY HR อย่างต่อเนื่อง สำหรับอำนวยความสะดวกให้พนักงานในการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว สวัสดิการงบประมาณค่ารักษาพยาบาลคงเหลือ รายการเบิกค่ารักษาพยาบาล ค้นหาเบอร์ติดต่อภายใน รวมถึงเป็นแอปพลิเคชันที่พนักงานสามารถติดตามประกาศ ข่าวสารต่างๆจากทาง HR ซึ่งในปี 2562 มีการพัฒนาคุณสมบัติด้านการใช้งานเพิ่มขึ้น โดยพนักงานสามารถดูข้อมูล ลงทะเบียน และรับ e-Ticket QR Code เพื่อร่วมกิจกรรมของบริษัทได้

สำหรับการดูแลสวัสดิการพนักงาน ทิสโก้จัดให้มีสวัสดิการให้กับพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างดังนี้

สวัสดิการกลุ่มทิสโก้	สวัสดิการที่ได้รับตามประเภทพนักงาน	
	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง
ค่ารักษาพยาบาล	✓	-
การตรวจร่างกายประจำปี	✓	✓
ห้องพยาบาล	✓	✓
กองทุนเงินทดแทน	✓	✓
การประกันชีวิตและค่ารักษาพยาบาลอันเนื่องจากอุบัติเหตุ	✓	(สำหรับตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่บ่อยครั้ง)
การช่วยเหลืองานศพ	✓	✓
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	-
การสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับวิชาเฉพาะด้าน สำหรับพนักงานที่ต้องใช้ใบอนุญาตในการปฏิบัติงาน	✓	✓
เงินกู้หรือจัดหาแหล่งเงินกู้สำหรับพนักงาน (1) สวัสดิการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (2) สวัสดิการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ (3) สวัสดิการเงินกู้ และ/หรือจัดหาแหล่งเงินกู้เพื่อบ้านอยู่อาศัย ต่อเติมบ้าน และซ่อมแซมบ้าน (4) สวัสดิการเงินกู้เพื่อกรณีฉุกเฉิน (5) เงินกู้บรรเทาภาวะการครองชีพ	✓	-
ทุนช่วยเหลือการศึกษา	✓	-
ของที่ระลึกตามอายุงาน	✓	-
เครื่องแบบพนักงาน (เสื้อโปโล สูท หรือเสื้อแจ็กเก็ต)	✓	✓

ทิสโก้กำหนดให้พนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์มีสิทธิลาเพื่อคลอดบุตรเพิ่มตามกฎหมายใหม่ โดยครรภ์หนึ่งไม่เกิน 98 วัน นับรวมวันหยุดที่มีระหว่างวันลาด้วยและได้รับค่าจ้างไม่เกิน 45 วัน ในกรณีที่มีการคลอดปกติและในกรณีที่เป็นการคลอดโดยวิธีผ่าตัด ให้สิทธิค่าจ้างปกติเป็นเวลาไม่เกิน 60 วันติดต่อกัน และพนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์มีสิทธิขอให้กลุ่มทิสโก้เปลี่ยนงานในหน้าที่เดิมเป็นการชั่วคราวก่อนหรือหลังคลอดได้ โดยให้แสดงใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบันชั้น 1 ที่รับรองว่าไม่อาจทำหน้าที่เดิมต่อไปได้ ซึ่งกลุ่มทิสโก้จะพิจารณาเปลี่ยนงานที่เหมาะสมให้กับพนักงานนั้น ซึ่งสอดคล้องกับสิทธิเด็กและหลักปฏิบัติทางธุรกิจที่พัฒนาขึ้นโดยองค์การยูนิเซฟ ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (The UN Global Compact) และองค์การช่วยเหลือเด็ก ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของมารดาที่ตั้งครรภ์และให้เด็กได้รับสิทธิในการเลี้ยงดูจากมารดาอย่างเหมาะสม

สถิติการกลับเข้าทำงานและอัตราการคงอยู่ของพนักงานหลังการใช้สิทธิลาคลอด

	จำนวนพนักงาน (คน)		
	2560	2561	2562
กรณีของการลา			
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิลาคลอดได้ในระหว่างปี	2,763	2,936	3,051
จำนวนพนักงานที่ได้ใช้สิทธิลาคลอดในระหว่างปี	106	104	132
จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอด	106	104	131
จำนวนพนักงานที่กลับมาหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอด และยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน	78	98	103
อัตราการกลับมาทำงาน ⁽¹⁾ ที่กลับมาทำงานหลังจาก ระยะเวลาการลาคลอดสิ้นสุดลงแล้ว (ร้อยละ)	100	100	99
อัตราการคงอยู่ของพนักงาน ⁽²⁾ ที่กลับมาทำงานหลังจาก ระยะเวลาการลาคลอดสิ้นสุดลงและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน (ร้อยละ)	93	92	99

หมายเหตุ: ปี 2557 ซึ่งเป็นที่เริ่มเก็บข้อมูลจนถึงปี 2562 ปรับปรุงข้อมูลย้อนหลังโดยใช้ข้อมูลจำนวนพนักงานหญิงที่มีสิทธิลาคลอดอายุไม่เกิน 50 ปี ในการคำนวณ
⁽¹⁾ อัตรากลับมาทำงาน (Return to Work Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอด / จำนวนพนักงานตามเพศที่ได้ใช้สิทธิลาคลอด) x 100
⁽²⁾ การคงอยู่ของพนักงาน (Retention Rate) = (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอดและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไป 12 เดือน / จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอดในรอบรายงานก่อนหน้า) x 100

นอกจากนี้ ทีเอสทียังจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการที่ดูแลด้านสวัสดิการต่างๆของพนักงานในแต่ละบริษัททั้งบริษัทแม่และบริษัทในเครือ โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการสวัสดิการจะมีคณะทำงานรวมจำนวน 10 คน ประกอบด้วยตัวแทนนายจ้างจำนวน 5 คน ที่นายจ้างเป็นผู้คัดเลือก และตัวแทนพนักงานจำนวน 5 คน ที่พนักงานเป็นผู้คัดเลือก ทำหน้าที่พิจารณาเสนอสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆของพนักงาน โดยจะมีการนัดประชุมคณะกรรมการสวัสดิการรวมกันทั้งกลุ่มทีเอสที เพื่อให้มั่นใจว่าการดูแลพนักงานของทีเอสทีเป็นไปอย่างทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม ทั้งนี้มีพนักงานที่มีสิทธิร่วมเป็นผู้แทนในคณะกรรมการสวัสดิการตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด คิดเป็นร้อยละ 99 ของพนักงานทั้งหมด

การไม่เลือกปฏิบัติ

ทีเอสทีให้โอกาสในการเติบโตของพนักงานภายในองค์กร โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงาน ความสามารถ และคุณลักษณะที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร โดยมีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

นอกจากนั้นยังมีการคำนึงถึงความเท่าเทียมกันในการดำเนินธุรกิจ โดยมีการกำหนดแนวทางเพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติต่อลูกค้าและคู่ค้า เช่น การมิให้พนักงานที่มีอำนาจตัดสินใจดูแลลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับตน เพื่อป้องกันการเอื้อประโยชน์แก่พวกพ้อง การคัดเลือกคู่ค้าธุรกิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ซึ่งกลุ่มทีเอสทีมีนโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างอย่างชัดเจน และมีการตั้งคณะกรรมการจัดซื้อเพื่อดูแลการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ฯลฯ จากการดำเนินงานในปี 2562 พบว่าไม่มีการร้องเรียนเรื่องการเลือกปฏิบัติ

อาชีพอนามัยและความปลอดภัย

กลุ่มทิสโก้กำหนดให้มีนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแนวปฏิบัติในการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม เพื่อให้พนักงานและผู้ให้บริการภายนอกที่ปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานของกลุ่มทิสโก้ ตลอดจนผู้มาติดต่อมีความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 และตามกฎหมายกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2549

โดยกำหนดให้คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีหน้าที่พิจารณานโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัยในการทำงานรวมทั้งความปลอดภัยนอกที่ทำงาน เพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ การประสบอันตราย การเจ็บป่วย หรือการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากการทำงาน หรือความปลอดภัยในการทำงาน รายงานและเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน และมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน พิจารณาโครงการหรือแผนการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนสำรวจการปฏิบัติการด้านความปลอดภัยในการทำงาน และตรวจสอบสถิติการประสบอันตรายที่เกิดขึ้นอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเมื่อปฏิบัติหน้าที่ครบหนึ่งปี โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ ซึ่งเป็นนายจ้างหรือผู้แทนนายจ้างระดับบริหาร ผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชา ผู้แทนลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพหรือผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชา เป็นกรรมการและเลขานุการ โดยพนักงานระดับปฏิบัติการสามารถมีส่วนร่วมเป็นผู้แทนในคณะกรรมการฯ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 91 ของจำนวนแรงงานทั้งหมด (พนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้รับสิทธิในการเลือกเป็นผู้แทน ได้แก่ พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง)

จำนวนคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามบริษัท

รายชื่อบริษัท	ผู้แทนนายจ้างระดับบริหาร	ผู้แทนนายจ้างระดับบังคับบัญชา	ผู้แทนลูกจ้าง	เลขาฯ	รวม (AU)
บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	1	2	3	1	7
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	1	28	5	1	35
บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด	1	2	3	1	7
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด	1	2	3	1	7
บริษัท ไฮเวย์ จำกัด	1	4	5	1	11
บริษัท ทิสโก้ อินชัวร์รันส์ โซลูชั่น จำกัด	1	2	3	1	7
บริษัท ทิสโก้ อินฟอรม์เซชันเทคโนโลยี จำกัด	1	2	3	1	7
บริษัทหลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุน ทิสโก้ จำกัด ⁽¹⁾	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ข้อมูลในตารางแสดงจำนวนองค์ประกอบของคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทที่มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป
(¹) เดิมชื่อ “บริษัทหลักทรัพย์ที่ปรึกษาการลงทุนดอยซ์ ทิสโก้ จำกัด”

ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานทุกคนต้องเข้าใจและร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอนการทำงานที่ปลอดภัย เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่างๆ ทั้งกับตนเองและต่อผู้อื่น ทีเอสทีจึงกำหนดให้พนักงานใหม่ทุกคนต้องเข้าเรียนรู้เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุและความปลอดภัยภายในสำนักงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ TISCO LMS และกำหนดให้หัวข้อการเรียนรู้นี้เป็นเงื่อนไขในการผ่านทดลองงาน รวมทั้งมีการระบุแนวทางการป้องกันอุบัติเหตุและให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HR News, Safety Together, Health Tips, Health Alert และ Knowledge Management (KM) และโครงการที่เกี่ยวข้อง เช่น การตรวจสถานที่ทำงานด้วยเครื่องมือตามหลักการวิทยาศาสตร์ การประเมินความเสี่ยง และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ ทีเอสทียังเล็งเห็นถึงความสำคัญและใส่ใจในการมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง จึงจัดให้มีบริการสุขภาพโดยจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีที่พิจารณาแล้วว่าเหมาะสมกับพนักงานในแต่ละช่วงอายุ รวมถึงจัดให้มีรายการตรวจด้านอาชีวอนามัยสำหรับพนักงานที่มีโอกาสได้รับผลกระทบด้านสุขภาพจากลักษณะงาน อาทิ พนักงาน Call Center และพนักงานขับรถ เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้น ทีเอสทียังจัดให้มีการบริการห้องพยาบาลสำหรับพนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในการรักษาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น

เป้าหมายการดำเนินงานปี 2562-2564		ผลการดำเนินงานปี 2562
 จำนวนวันลาป่วย	ไม่เกิน 3 วันต่อปีต่อคน	3 วันต่อปีต่อคน
 อัตราผู้ป่วยใน	ไม่เกินร้อยละ 8 ต่อปี	ร้อยละ 8.9

ผลการดำเนินงาน

จากรายงานข้อมูลสถิติการบาดเจ็บ โรคจากการทำงาน และจำนวนผู้เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ในปี 2562 พบว่าไม่มีพนักงานที่เสียชีวิตที่เกี่ยวข้องกับงาน อย่างไรก็ตามมีพนักงานที่บาดเจ็บ เจ็บป่วยจากโรคในการทำงาน จำนวน 77 คน แบ่งเป็นกรณีต่างๆ ได้ดังนี้

ประเภทของการบาดเจ็บ โรคจากการทำงาน จำนวนผู้เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในระหว่างปี 2562		จำนวนครั้ง		จำนวนวันสูญเสีย	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
การบาดเจ็บกรณีต่างๆ					
• เกิดบาดเจ็บเล็กน้อย	สำนักงานใหญ่	-	-	-	-
	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	-	-	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	-	-	-	-
โรคจากการทำงาน					
• ด้านการได้ยิน	สำนักงานใหญ่	9	1	-	-
	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	8	4	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	-	-	-	-
• การบาดเจ็บของกล้ามเนื้อและกระดูก	สำนักงานใหญ่	-	6	-	-
	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	1	1	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	-	3	-	-

ประเภทของการบาดเจ็บ โรคจากการทำงาน จำนวนผู้ที่เสียชีวิตเนื่องจากการปฏิบัติงาน ที่เกิดขึ้นในระหว่างปี 2562		จำนวนครั้ง		จำนวนวันสูญเสีย	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
• ด้านการมองเห็น	สำนักงานใหญ่	35	-	-	-
	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	-	-	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	-	-	-	-
• ด้านสมรรถภาพปอด	สำนักงานใหญ่	9	-	-	-
	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	-	-	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	-	-	-	-
กรณีเสียชีวิต					
• การเสียชีวิตที่เกี่ยวข้อง กับงาน	สำนักงานใหญ่	-	-	-	-
	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	-	-	-	-
	สาขาต่างจังหวัด	-	-	-	-

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ข้อมูล	หน่วย	ช่วงเวลา ม.ค.-ธ.ค. 2562					รวม ร้อยละ
		จำแนกตามเพศ		จำแนกตามพื้นที่			
		ชาย	หญิง	สำนักงานใหญ่	สาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล	สาขาคต่าง จังหวัด	
อัตราการบาดเจ็บ	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ	จำนวนวันที่สูญเสียไปต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
อัตราการเจ็บป่วย/โรคจากการทำงาน	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน 200,000 ชั่วโมง	4.08	0.51	2.17	2.58	0.26	1.72
อัตราการขาดงาน	ร้อยละ	1.09	1.29	1.48	0.90	0.71	1.22
จำนวนวันลาป่วย	วัน	5,122	10,926	12,383	1,413	2,252	16,049
จำนวนชั่วโมงที่หยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	วัน X 7.30 ชั่วโมง	37,390.60	79,759.80	90,395.90	10,314.90	16,439.60	117,157.70

หมายเหตุ: 1) ค่าตัวเลขที่ได้จากการคำนวณอ้างอิงตามมาตรฐานองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization: ILO) : ILO-OSH 2001
 2) การบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน คือการบาดเจ็บที่ทำให้หยุดงานตั้งแต่ 1 วันขึ้นไป (เริ่มนับวันหยุดจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ)
 3) อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ เดิมใช้คำว่า "อัตราวันสูญเสีย"
 4) การคำนวณชั่วโมงการทำงาน เป็นข้อมูลที่มาจากระบบการบันทึกเวลาของพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนธันวาคม 2562 ข้อมูลเวลาการทำงานรวมถึงข้อมูลการทำงานล่วงเวลา ข้อมูลรวมพนักงานลาออกระหว่างปี โดยจะนำเฉพาะเวลาการทำงานจริงในช่วงระยะเวลาที่ยังคงเป็นพนักงานอยู่มาคำนวณ

ทีเอสทีให้ความสำคัญต่อกฎอันตราয়ที่อาจเกิดขึ้นจากการบุกรุกและความรุนแรงโดยผู้ไม่หวังดี รวมถึงสถานการณ์การโจรกรรม การประท้วง และการก่อการร้ายอื่นๆ จึงกำหนดให้มีมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัยทั้งในด้านการควบคุมการเข้าถึงพื้นที่ ประกอบด้วย การกำหนดชั้นความปลอดภัยหรือประเภทของพื้นที่ การกำหนดให้มีการลงทะเบียนผู้มาติดต่อพื้นที่ควบคุม การกำหนดสิทธิ์และควบคุมการเข้า-ออกด้วยระบบ Access Control เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และติดตั้งอุปกรณ์ระบบ สัญญาณเตือนการบุกรุกและกล้องวงจรปิด ตลอดจนมีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ BCM Team พนักงาน และผู้มาติดต่อภายในพื้นที่สำนักงานทีเอสที โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อปกป้องชีวิต ทรัพย์สิน และลดความสูญเสียต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญในการป้องกันการกระทำผิดด้านการฟอกเงิน โดยกำหนดให้มีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer and Customer Due Diligence, KYC/CDD) ของแต่ละหน่วยธุรกิจ รวมถึงการทำธุรกรรมใดๆ ของลูกค้าที่มีลักษณะซับซ้อน หรือเป็นธุรกรรมที่ไม่มีความสมเหตุสมผล หรือไม่สามารถอธิบายด้วยเหตุผลในเชิงเศรษฐศาสตร์ หรือธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย หน่วยงานธุรกิจที่รับทำธุรกรรมให้แก่ลูกค้าจะดำเนินการรายงานการทำธุรกรรมดังกล่าว ให้สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ทั้งนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เพื่อมิให้กลุ่มบุคคลใดอาศัยการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทีเอสทีเป็นช่องทางในการกระทำความผิดทางด้านการฟอกเงินและการให้การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ทีเอสทีมุ่งเน้นไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยกำหนดให้มีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาทั้งในส่วนของความต้องการขององค์กรและการพัฒนาส่วนบุคคลของพนักงานเอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร โดยการวางแผนพัฒนาบุคลากรจะคำนึงถึงสมรรถนะ 3 ด้าน คือ (1) ด้านสมรรถนะทั่วไป (2) ด้านธุรกิจและความรู้เฉพาะทาง และ (3) ด้านการบริหารจัดการ ซึ่งจะคำนึงถึงสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนั้นๆ เป็นสำคัญ โดยในระดับองค์กร หน่วยงานทรัพยากรบุคคลจะมีหน้าที่วางแผนการพัฒนาพนักงานเพื่อสร้างสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ให้ความรู้และพัฒนาทักษะความสามารถ เป็นประโยชน์ในการแข่งขันของบริษัท ส่วนในระดับสายธุรกิจ หน่วยงานทรัพยากรบุคคลจะมีหน้าที่ให้คำแนะนำในด้านเทคนิคและวิธีการพัฒนา เพื่อให้การเรียนรู้และการพัฒนาต้นตุนด้านบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงสุดและเป็นการเพิ่มค่าให้ธุรกิจโดยรวม รวมถึงเก็บบันทึกความรู้และทักษะความสามารถของหน่วยธุรกิจต่างๆ ในกลุ่มทีเอสที

ทีเอสทีคำนึงถึงการสร้างให้พนักงานมีการพัฒนาทักษะที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยในปี 2562 นี้ ทีเอสทีได้วางแผนการศึกษาและพัฒนา Future Skills ให้กับพนักงานทุกสายงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติตามแผนธุรกิจในปัจจุบันควบคู่ไปกับการเตรียมตัวให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต



“สร้างโอกาสให้ชีวิตด้วยความรู้”

ต้องพยายามศึกษา เรียนรู้ และเก็บข้อมูลให้เป็นแบบฉบับของตัวเอง เช่น การจดโน้ต เก็บลงในสมุด ซึ่งสมัยนี้มีโทรศัพท์มือถือ ก็ให้เราเก็บข้อมูลจากสิ่งที่เรียนรู้ได้ง่ายขึ้น เมื่อเราศึกษาเรียนรู้ด้วยความขยันหมั่นเพียร ก็จะนำไปสู่ความสำเร็จ อีกเรื่องที่สำคัญ ยิ่งเราทำงานธนาคาร คือนอกจากมีความรู้ทางการเงินแล้ว ต้องรู้จักเก็บหอมรอบริบ เพื่อที่จะได้เกษียณอย่างมีความสุข

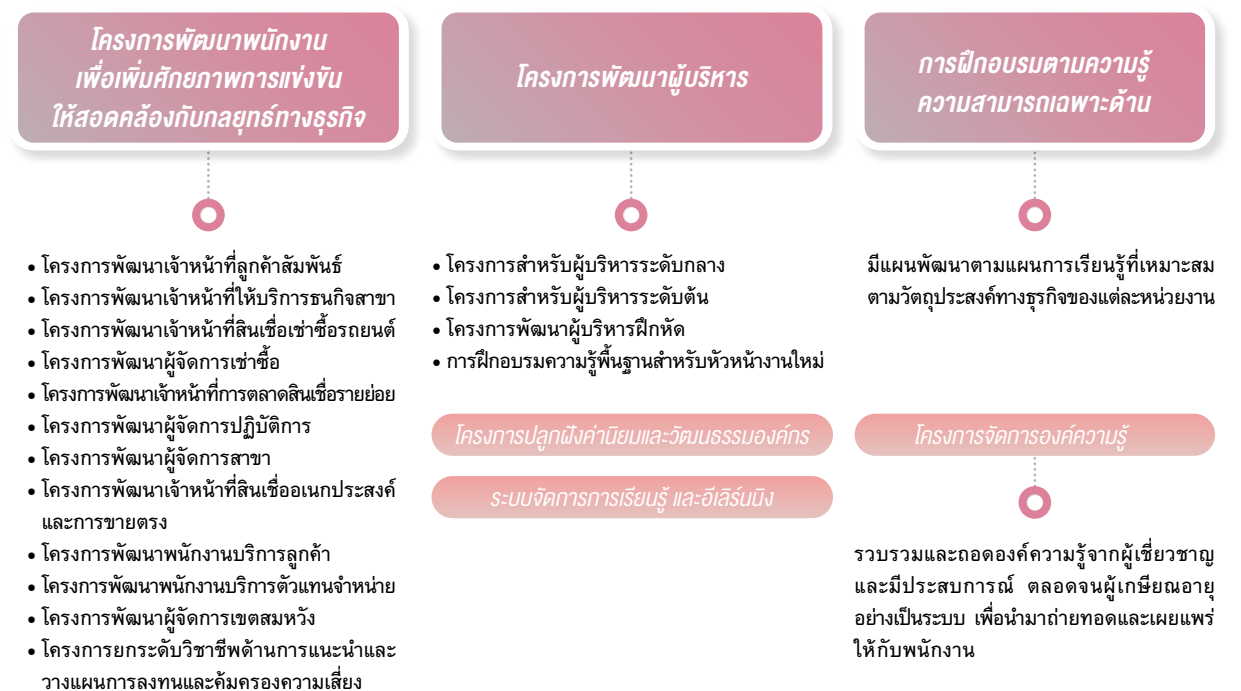
คุณประวิทย์ สุรณะเสรีพร
ธนาคารทีเอสที จำกัด (มหาชน) อายุงาน 37 ปี

บริษัท ศูนย์การเรียนรู้ทิสโก้ จำกัด มีขึ้นเพื่อวางแผนการพัฒนาและจัดหลักสูตรการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้กับองค์กร โดยพัฒนาองค์กรและบุคลากรในทุกระดับชั้น เพื่อพัฒนาศักยภาพ สร้างให้เกิดภาวะความเป็นผู้นำ ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นำมาซึ่งการเพิ่มผลผลิตภาพ และพัฒนาเชิงยุทธศาสตร์ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งนอกจากการฝึกอบรมให้ความรู้พนักงานแล้ว ทิสโก้ยังมีการประเมินผลพนักงานในด้านต่างๆ เช่น ประเมินความรู้และสมรรถภาพ ประเมินผลงาน ความเป็นผู้นำรวมถึงความสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร ซึ่งมีจำนวนพนักงานที่ได้รับการประเมินคิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงศักยภาพตลอดจนนำไปปรับปรุงพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของตนเอง

สำหรับการประเมินผลการทำงานของพนักงานนั้น ทิสโก้ได้นำผลประเมินมาใช้ในการคัดเลือกพนักงานที่ต้องได้รับการพัฒนา โดยจัดให้มีโครงการเพื่อเพิ่มศักยภาพและส่งเสริมให้พนักงานที่มีผลประเมินการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานได้รับการดูแลและรับคำแนะนำจากหัวหน้างานอย่างใกล้ชิด ซึ่งรวมถึงการจัดทำแผนการพัฒนารายบุคคลด้วย เมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร จะสนับสนุนให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น อันจะส่งผลถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรและความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนธุรกิจขององค์กรโดยรวม อย่างไรก็ตาม หากพบว่าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานทรัพยากรบุคคลจะมีหน้าที่ให้คำแนะนำกับหน่วยงานและพนักงานที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาแนวทางเพิ่มเติมเป็นรายกรณี ในการพัฒนาทักษะและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งรวมไปถึงการพิจารณาปรับเปลี่ยนงานให้เหมาะสมกับคุณสมบัติและความสนใจของพนักงาน

ในปี 2562 ทิสโก้ได้ริเริ่มโครงการสร้างวัฒนธรรมเพื่อก้าวทันความเปลี่ยนแปลง (OASIS) เพื่อตอบรับต่อความเปลี่ยนแปลงในสภาพเศรษฐกิจสังคมและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสร้าง Growth Mindset ให้กับพนักงานในทุกระดับ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานสามารถเปิดรับไอเดียและแนวคิดใหม่ๆ ตลอดจนนำมาประยุกต์ปรับใช้รวมถึงการเก็บและส่งต่อความรู้ให้กว้างขวางในองค์กร จึงทำให้เกิดโครงการ OASIS เปิดรับ-ปรับใช้-ให้ต่อ เพื่อให้พนักงานสามารถก้าวทันและปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ในยุคปัจจุบันได้ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในธุรกิจและองค์กร โดยการเรียนรู้ค้นคว้า และสร้างผลงานจากพนักงานในทุกพื้นที่

หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรของทิสโก้



จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของการฝึกอบรมต่อคนต่อปี

ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน	2560	2561	2562
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชม./คน/ปี)	21.55	33.34	26.37
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามเพศ (ชม./คน/ปี)			
ชาย	20.83	31.59	24.95
หญิง	21.97	34.32	27.16
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (ชม./คน/ปี)			
ระดับผู้บริหาร ⁽¹⁾	31.10	50.98	41.76
ไม่ใช่ระดับผู้บริหาร ⁽²⁾	21.30	32.89	26.00
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยจำแนกตามสายธุรกิจ (ชม./คน/ปี)			
ลูกค้ารายย่อย	17.23	28.72	24.20
ลูกค้าบริษัท	13.47	17.20	16.67
ลูกค้าธนบดีและจัดการกองทุน	31.80	47.82	31.97
สนับสนุนองค์กร	24.06	32.50	28.47

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

การวางแผนสืบทอดตำแหน่งงาน

การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและการสืบทอดการบริหารงานอย่างราบรื่น เป็นผลมาจากการวางแผนการสืบทอดในตำแหน่งงานที่สำคัญ โดยผู้บริหารและหัวหน้างานจะร่วมกันวิเคราะห์ตำแหน่งงานที่ต้องมีผู้สืบทอดและกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะถูกพัฒนาเพื่อสืบทอดตำแหน่งงาน รวมไปถึงการคัดเลือกและประเมินความพร้อมของพนักงานที่มีศักยภาพ ให้อยู่ในแผนการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งงานของบริษัทซึ่งจะมีการทบทวนเป็นประจำทุกปีและทุกครั้งที่มีการปรับโครงสร้างองค์กร

การสร้างองค์กรแห่งความสุข

ทีเอสทีมีเป้าหมายในการสร้าง “องค์กรแห่งความสุข” มุ่งเน้นการสื่อสารค่านิยมองค์กร โดยให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ของพนักงาน การพัฒนาความรู้ให้กับพนักงาน การสร้างโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ และการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ทีเอสทีมองว่าทรัพยากรมนุษย์ คือทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานย่อมจะสามารถส่งผ่านความสุขนั้นไปสู่สังคมภายนอกได้ และยิ่งกว่านั้นสิ่งสำคัญที่สุดคือ การสร้างคนเก่งและคนดีให้เคียงคู่ในธุรกิจการเงินและการธนาคารของทีเอสที โดยแนวทางการดำเนินไปสู่องค์กรแห่งความสุขของทีเอสทีประกอบไปด้วย

1) การมีความสุขจากสุขภาวะอนามัยที่ดี โดยให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพของพนักงาน การบริหารจัดการสมดุลชีวิตและการทำงาน

ทีเอสทีจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นให้พนักงานให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพและการบริหารจัดการสมดุลชีวิตและการทำงาน ด้วยการสนับสนุนให้พนักงานมีกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด

จากการทำงานทั้งในเวลางานด้วยการสนับสนุนให้พนักงานยืดเหยียดและผ่อนคลายกล้ามเนื้อทุกๆ 90 นาที และนอกเวลางาน อาทิ โครงการเดินวิ่งเพื่อสุขภาพ โครงการการแข่งขันฟุตบอล ซึ่งจัดขึ้นทั่วประเทศเป็นประจำทุกปี จะเป็นกิจกรรมที่พนักงานให้ความสนใจและมีส่วนร่วมเป็นอย่างมาก โดยในปี 2562 มีพนักงานเข้าร่วมโครงการส่งเสริมสุขภาพทั้งสองโครงการรวมกันทั้งสิ้น 3,846 คน

2) การมีความสุขกับบรรยากาศการทำงานและความสัมพันธ์ที่ดี โดยสร้างให้เกิดสภาวะแวดล้อมที่ดีในการทำงาน คำนึงถึงความสุข ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การทำงานเป็นทีม และเข้าถึงคุณค่าของตนเองและผู้อื่น

เนื่องจากพนักงานจะใช้เวลาในที่ทำงานร่วมกันประมาณ 7.5 ชั่วโมงต่อวัน จึงเปรียบเสมือนที่ทำงานเป็นบ้านหลังที่สองของพนักงาน ทิสโก้จึงได้ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดีมุ่งเน้นในการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง มีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรของความใกล้ชิด ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง การอยู่กันแบบครอบครัว การเห็นอกเห็นใจ ช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกัน โดยพนักงานทุกระดับสามารถเรียนจากผู้บริหารระดับสูง การสนับสนุนความร่วมมือร่วมใจ และความสัมพันธ์อันดีในทีมงานผ่านโครงการต่างๆ ที่เน้นการสร้างการมีส่วนร่วมในหน่วยงานและมีกิจกรรมให้พนักงานได้แสดงความขอบคุณซึ่งกันและกัน เพื่อเข้าใจและเข้าถึงคุณค่าของตนเองและเพื่อนร่วมงาน

กลุ่มทิสโก้มีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นประจำ ทั้งการสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก และการสำรวจโดยหน่วยงานภายใน เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาปรับปรุงให้เป็นองค์กรแห่งความสุข จากการสำรวจพนักงานที่ร่วมทำแบบทดสอบจำนวน 3,511 คน พบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่มีคะแนนเต็ม 10 ในด้านความพึงพอใจโดยรวมมีคะแนนถึง 8.20 คะแนน และความพึงพอใจด้านการทำงานเป็นทีมและบรรยากาศการทำงาน สูงถึง 8.19 คะแนน มีคะแนนความพึงพอใจในการแบ่งปันความรู้และวิธีการทำงานที่ดีในทีมงานสูงถึง 8.33 คะแนน และยังพบว่าร้อยละ 86 ของพนักงานที่เข้ามาตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในวัฒนธรรมการทำงานของทิสโก้และมีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงานจนสามารถเป็นเพื่อนสนิทได้ และผลสำรวจยังสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานร้อยละ 90 มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน

ในปี 2562 นี้ กลุ่มทิสโก้ได้เข้าร่วมโครงการ Best Employer Award 2019 จัดโดยบริษัท คินเซนทริค ประเทศไทย จำกัด (เดิมชื่อ บริษัท เอออน ฮิววิท (ประเทศไทย) จำกัด) โดยนำผลสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ที่มีการสำรวจในปี 2561 มาพิจารณา ซึ่งปรากฏว่า บริษัท ไฮเวย์ จำกัด (บริษัทย่อยในกลุ่มทิสโก้) ได้รับรางวัล Best Employer Award 2019 โดยรางวัลนี้เป็นการสะท้อนถึงความสำเร็จของการดูแลบุคลากรอย่างมีความสุข ควบคู่ไปกับการสำเร็จของการบริหารองค์กรให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง



“สร้างโอกาสให้ชีวิตด้วยความพยายาม”

ด้วยโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เด็กรุ่นใหม่ก็มีรูปแบบการทำงานใหม่ๆ คนเก่าๆ ก็จะมีประสบการณ์ที่รุ่นใหม่ๆ ไม่มี แต่ละฝ่ายต้องเข้าใจกัน เราก็มืด เขาก็มืด จึงต้องพยายามเรียนรู้เรื่องใหม่ๆ เพื่อให้การทำงานง่ายขึ้น ทิสโก้เป็นบ้านที่อยู่แล้วสบายใจ อยู่กันอย่างพี่น้อง การทำงานในทิสโก้ไม่มีอะไรยากเกินความพยายามของเรา ปรึกษาใครก็ได้ ไม่จำเป็นต้องฝ่ายเดียวกัน ทีมเดียวกัน เผื่อคนอื่นจะป้อไต่เตี้ย มาช่วยเหลือเรา

คุณชุตินา บันสายสิงห์
ธนากรทิสโก้ จำกัด (มหาชน) อายุงาน 39 ปี

3) การมีความสุขจากการได้อยู่ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี โดยส่งเสริมและสืบสานการมีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง ด้วยการบูรณาการค่านิยมขององค์กรเข้าสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ทิสโก้มุ่งเน้นการส่งเสริมและสืบสานการมีวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งและมีความเป็นกันเอง และทำงานแบบมืออาชีพ ซึ่งส่งผลให้มีการถ่ายทอดวัฒนธรรมดังกล่าวจากพี่เลี้ยงพนักงานรุ่นใหม่ๆ เพื่อสร้างพันธสัญญาทางใจของพนักงาน

ต่อวัฒนธรรมและคุณค่าองค์กรให้เกิดผลอย่างยั่งยืน โดยพนักงานใหม่จะได้รับการถ่ายทอดวัฒนธรรมโดยตรงจากหัวหน้างานตั้งแต่วันแรกของการทำงาน ผ่านการสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าองค์กร เป็นไปในลักษณะของการบูรณาการค่านิยมทั้ง 6 เข้าไว้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งค่านิยมทั้ง 6 ได้มีการสื่อสารกับพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งยังมีการออกแบบกิจกรรมพนักงานที่สอดแทรกค่านิยมองค์กร รวมทั้งการบรรจุค่านิยมเข้าไปในหลักสูตรฝึกอบรมนับตั้งแต่การปฐมนิเทศและการฝึกอบรมทักษะในด้านต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความตระหนักรู้และความเข้าใจในค่านิยมองค์กรทั้ง 6 ประการ ผ่านกิจกรรมและโครงการทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมไปถึงการให้รางวัลกับพนักงานที่ปฏิบัติได้ตรงตามค่านิยมของทีเอสโกและเป็นพนักงานตัวอย่าง และได้มีการวัดผลการสะท้อนค่านิยมของพนักงานเป็นประจำทุกปี โดยพบว่าพนักงานร้อยละ 97 มีพฤติกรรมที่สอดคล้องเป็นเครื่องสะท้อนค่านิยมได้



“สร้างโอกาสให้ชีวิตด้วยความมุ่งมั่น”

การทำงานแล้วแต่มีปัญหาอุปสรรค สิ่งสำคัญคือการทำด้วยใจที่ไม่ท้อ งานมันเป็นหน้าที่ที่ต้องทำและต้องทำสำเร็จ ต้องทำให้ได้ แม้ว่าจ-ะผิดพลาดแต่ก็ต้องทำให้ได้ กล้าขอให้คนอื่นช่วย ยอมเปิดความอายทิ้งแล้วกล้าที่จะถาม รู้จักวิธีถามและสื่อสารให้ผู้ฟังเข้าใจ กล้าเผชิญหน้า จึงทำให้ผ่านอุปสรรคต่างๆ ได้ การที่เรายืน ใครจะเห็นไม่เห็นก็ไม่เป็นไร ผลงานที่ได้จะทำให้เราทำได้ต้อง อย-าไปท้อแล้วถึงงาน

คุณชิตามา พรวิจิตรจินดา
บริษัท ไฮเวย์ จำกัด อายุงาน 40 ปี

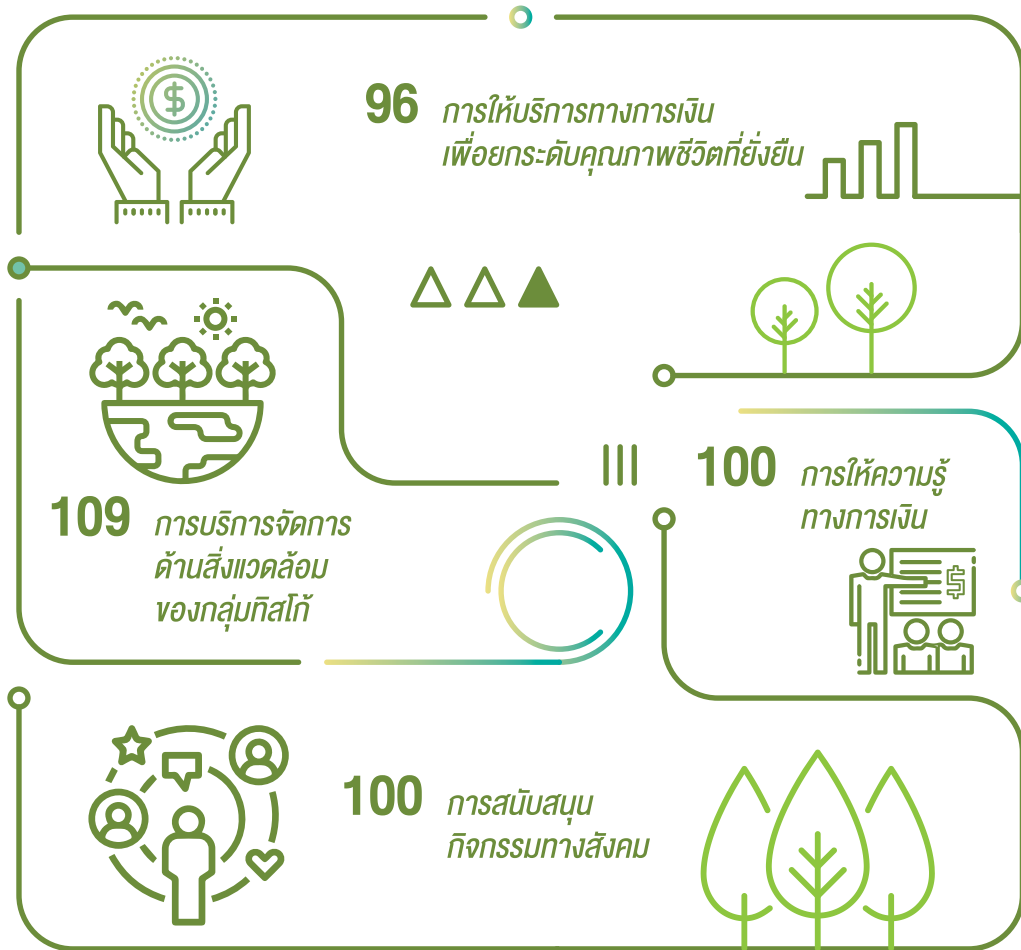
ทีเอสโกให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมโดยสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การประชุมกับผู้บริหาร อีเมล ป้ายประกาศ เว็บไซต์ และสื่อสังคม รวมทั้งกิจกรรมต่างๆ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและเข้าร่วมกิจกรรมกับพนักงานสม่ำเสมอ ทั้งนี้ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทีเอสโกและทีมผู้บริหาร จะหมุนเวียนไปเยี่ยมเยียนแผนกต่างๆ รวมถึงสาขาต่างจังหวัดอย่างทั่วถึง มีการเปิดโอกาสให้พนักงานใหม่ได้พบกับผู้บริหารระดับสูงเพื่อเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมที่ดึงมาจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง รวมถึงมีการจัดงานเลี้ยงให้กับพนักงานทุกปี เพื่อตอบแทนสำหรับความทุ่มเทของพนักงานที่มีให้กับบริษัท ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์อันดีในองค์กร

นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีช่องทางสำหรับการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน โดยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน “HR Help Line” ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 5 ท่าน จากหัวหน้าหรือตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ สำนักกำกับดูแลกิจการ หน่วยงานกำกับหน่วยงานทรัพยากรบุคคล - บริการงานทรัพยากรบุคคล และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งใช้เป็นช่องทางสำหรับให้พนักงานสามารถเข้ามาเสนอแนะ ร้องทุกข์ หรือส่งข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ขัดต่อความโปร่งใสที่พบเห็น แจ้งเบาะแสกรณีพบความผิดปกติหรือการกระทำที่อาจเข้าข่ายเป็นการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการปฏิบัติด้านแรงงานที่ไม่เป็นธรรม โดยรายชื่อผู้ร้องทุกข์หรือมีการแจ้งเบาะแสะจะถูกเก็บเป็นความลับเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติที่รัดกุม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานได้รับการปฏิบัติด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ทั้งนี้ พนักงานสามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน HR Help Line ได้โดยยื่นหนังสือ หรืออีเมลมาที่ hr_helpline@tisco.co.th หรือโทรศัพท์ตามหมายเลขที่มีการแจ้งประกาศไว้บนอินทราเน็ตขององค์กร โดยในรอบปี 2562 พบว่าไม่มีการร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากพนักงานในเรื่องดังกล่าว

จากการปฏิบัติและดูแลพนักงานอย่างต่อเนื่องตามแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้มีพนักงานที่ทรงคุณค่าและมากด้วยประสบการณ์ ซึ่งในรอบปี 2562 กลุ่มทีเอสโกมีพนักงานอายุงานครบ 5 - 10 ปี จำนวน 544 คน 15 - 20 ปี จำนวน 93 คน 25 - 30 ปี จำนวน 65 คน 35 - 40 ปี จำนวน 5 คน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงานอย่างมุ่งมั่นในการสร้างให้ทีเอสโกเป็นองค์กรแห่งความสุขได้เป็นอย่างดี

SOCIAL WELL-BEING

การสร้างสรรค
สังคม และสิ่งแวดล้อม
อย่างรับผิดชอบ



ผู้ถือหุ้น | พนักงาน | ลูกค้า | คู่ค้าทางธุรกิจ | ชุมชนและสังคม

- 1 วิกฤตการณ์สุขภาพ
- 4 การศึกษาที่มีคุณภาพ
- 7 พลังงานสะอาดที่ทุกคนเข้าถึงได้
- 8 การจ้างงานที่มีคุณภาพและการเติบโตทางเศรษฐกิจ
- 10 ความเท่าเทียม
- 12 ผลิตผลทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืน
- 13 การจับคู่การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- 17 ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน



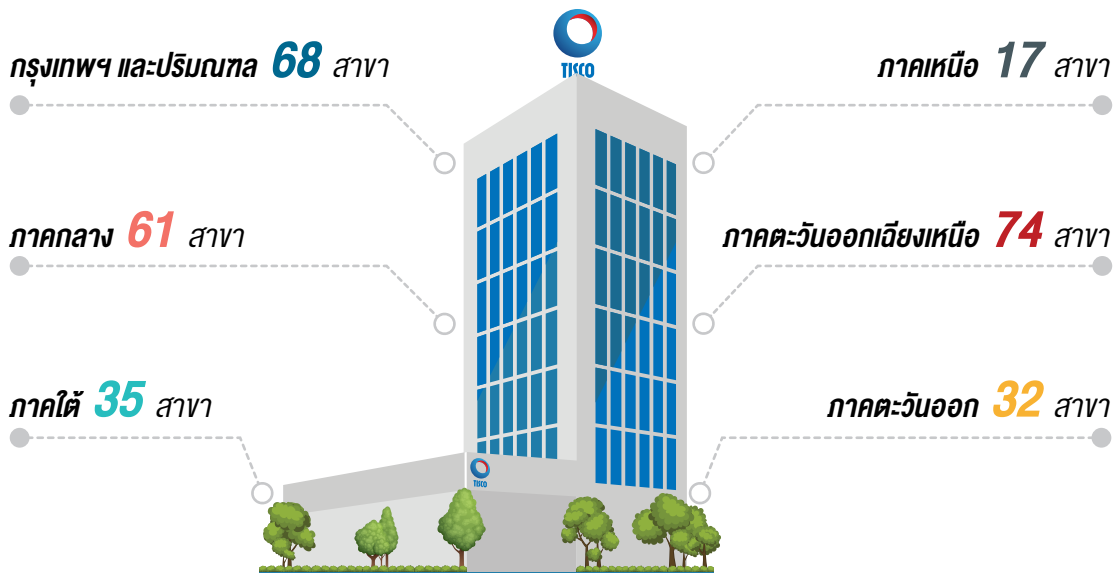
การให้บริการทางการเงินเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน

การเสริมสร้างเศรษฐกิจในชนบทและการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง

การดำเนินธุรกิจของกลุ่มทีเอสทีได้ให้ความสำคัญต่อการเป็นส่วนหนึ่งของการยกระดับเศรษฐกิจชุมชนในพื้นที่ห่างไกลเขตเมืองควบคู่กับการขยายโอกาสการบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง ผ่านช่องทางสาขา เว็บไซต์ รวมถึงโมบายแอปพลิเคชันหรือสื่อออนไลน์ โดยเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินและช่องทางให้บริการที่เปิดโอกาสให้ผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่ต้องการเงินสด เงินกู้ฉุกเฉิน เงินด่วน และสินเชื่อหมุนเวียนธุรกิจ ให้ได้รับอัตราดอกเบี้ยและการปฏิบัติที่เป็นธรรม สามารถนำเงินทุนไปใช้หมุนเวียนและขยายธุรกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง ผ่านการดำเนินธุรกิจภายใต้แบรนด์ “สมหวัง เงินสั่งได้” ของบริษัท ไฮเวย์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มทีเอสที การขยายสาขาของทีเอสทีไม่เพียงแต่จะสร้างโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ผู้มีรายได้น้อยแล้ว ยังช่วยให้เกิดการจ้างงาน จัดซื้อจัดจ้าง และใช้ทรัพยากรในพื้นที่อีกด้วย

“สมหวัง เงินสั่งได้” ให้บริการสินเชื่อจำนำทะเบียนรถทุกประเภท โดยรับตั้งแต่วางสองล้อถึงสิบสองล้อ ทั้งรถจักรยานยนต์ รถยนต์ รถกระบะ และรถบรรทุก รวมถึงสินเชื่อไฟแนนซ์ธุรกิจขนาดเล็กและสินเชื่อรีไฟแนนซ์ เน้นการให้บริการลูกค้ารายย่อยในต่างจังหวัดที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เพื่อรองรับความต้องการและข้อจำกัดที่แตกต่าง โดยในปี 2562 ที่ผ่านมาจาก “สมหวัง เงินสั่งได้” ได้ให้บริการผลิตภัณฑ์ทางด้านประกันภัยเพิ่มเติม โดยบริษัทได้รับใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัย เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางด้านประกันภัยที่ดีแก่ลูกค้า ช่วยคุ้มครองทั้งชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า บริหารจัดการความเสี่ยงกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันให้ได้รับความคุ้มครอง โดยไม่เป็นการกระทบต่อตนเองและคนข้างหลัง ควบคู่กับการให้ความรู้ด้านประกันภัยแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้จักการป้องกันความเสี่ยง การลดหย่อนภาษี และการออมโดยประกันภัย

กลุ่มทีเอสทีตั้งเป้าหมายเปิดสาขาของธุรกิจสมหวังฯ ให้ครบ 300 สาขา ภายในปี 2562 เพื่อขยายโอกาสให้ประชาชนโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้นและไม่จำเป็นต้องเดินทางไกล ซึ่งสาขาที่เปิดจะแบ่งเป็น 3 แบบ คือ สาขาเต็มรูปแบบ สาขาย่อย และสาขาขนาดเล็ก เพื่อให้เหมาะสมกับพื้นที่และสะดวกต่อการเข้าถึงของคนในชุมชน โดยบริษัทมีการขยายสาขาเพิ่มขึ้นจากปี 2561 อีกจำนวน 49 สาขา ทำให้ ณ สิ้นปี 2562 มีสำนักอำนวยการสินเชื่อ จำนวนทั้งหมด 287 สาขา ครอบคลุมทั่วประเทศ แบ่งตามภูมิภาคดังนี้





ให้คงอยู่ จำนวน 23,000 ล้านบาทภายในปี 2563 ซึ่งในปี 2562 บริษัทมียอดสินเชื่อเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยยอดสินเชื่อคงค้างเติบโตร้อยละ 28.6 จากปีก่อน ในขณะที่ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่เพิ่มขึ้นร้อยละ 23

สินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกัน ภายใต้แบรนด์ “สมหวัง เงินสั่งได้”

หน่วย: ล้านบาท

	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	%การเติบโต
ยอดคงค้างสินเชื่อรายย่อยที่มีหลักประกัน	10,236	14,323	18,413	28.6
ยอดปล่อยสินเชื่อใหม่	7,446	10,489	12,904	23.0

ภายใต้กรอบการดำเนินธุรกิจโดยให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ กลุ่มทิสโก้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนทั่วไป จึงได้จัดโครงการ “ฉลาดเก็บ ฉลาดใช้” ควบคู่ไปกับการขยายสาขา โดยวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อให้ลูกค้าได้ตระหนักถึงการใช้จ่ายตามความจำเป็นมากกว่าความต้องการ สร้างวินัยทางการเงิน เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงและความต้องการของลูกค้าเอง โดยไม่ต้องเป็นเหยื่อของเงินกู้นอกระบบ ทั้งยังสามารถนำความรู้ด้านการบริหารเงินมาใช้ในอาชีพและครอบครัว โดยเจ้าหน้าที่สาขาจะเป็นผู้จัดกิจกรรมและเป็นวิทยากรให้ความรู้ ซึ่งเนื้อหาที่ให้ความรู้ทางการเงินจะมีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ตลอดจนมีการพัฒนารูปแบบกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยเนื้อหาแบ่งเป็น 3 หัวข้อหลักคือ เก็บก่อนใช้ มีวินัยเข้าใจหนี้ และรู้ทันภัยการเงิน ซึ่งในปี 2562 นั้นธุรกิจสมหวังฯ สามารถดำเนินการกิจกรรมนี้ ได้ผลเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดูหน้า 105



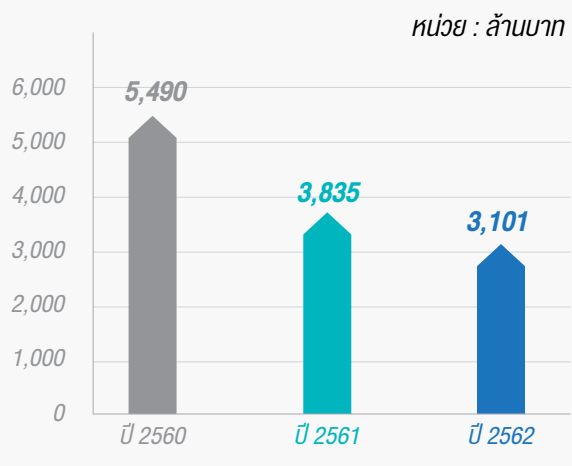
นอกจากนี้ กลุ่มทีเอสทียังให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน โดยการสร้างอาชีพและกระจายรายได้สู่ชุมชนผ่านธุรกิจสมหวังฯ ด้วยการกำหนดนโยบายให้มีการจัดหา จ้างงาน หรือใช้ทรัพยากรในพื้นที่ให้มากที่สุดสูงถึงร้อยละ 95 พยายามเลี่ยงการใช้ทรัพยากรจากส่วนกลาง ซึ่งบริษัทเปิดรับพนักงานจากผู้คนในชุมชนบริเวณนั้นๆผ่านกระบวนการคัดเลือกพนักงานที่เป็นธรรม ประเมินจากความสามารถและประสบการณ์ตามแนวทางการว่าจ้างบุคลากรของกลุ่มทีเอสที พนักงานที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงานภายใต้บริษัท ไฮเวย์ จำกัด จะได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆเท่าเทียมกันในทุกพื้นที่ นอกจากนี้ บริษัทยังว่าจ้างผู้รับจ้างผลิตสื่อหรืออุปกรณ์ต่างๆจากคนในชุมชนและบริเวณใกล้เคียง โดยคัดเลือกจากข้อกำหนดเบื้องต้น เช่น เลือกผู้รับจ้างที่สุจริต จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย และดำเนินธุรกิจที่ไม่เป็นภัยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น รวมถึงใช้ทรัพยากรของชุมชนนั้นๆในการทำธุรกิจอีกด้วย ก่อให้เกิดการเพิ่มอัตราการจ้างงานในชุมชนและกระจายรายได้ให้แก่ผู้คนในชุมชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปี 2562 ผลลัพธ์จากการดำเนินธุรกิจสมหวังฯ สามารถแสดงสัดส่วนการจ้างงานและการกระจายรายได้สู่ชุมชนดังนี้

อัตราการจ้างงานและการกระจายรายได้สู่ชุมชนจากธุรกิจ “สมหวัง เงินสั่งได้”

	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
อัตราการว่าจ้างพนักงานจากคนในชุมชนท้องถิ่น	95%	95%	95%
อัตราการว่าจ้างผู้รับจ้างในชุมชนท้องถิ่น	80%	80%	80%
อัตราการใช้ทรัพยากรในชุมชนท้องถิ่น	95%	95%	95%

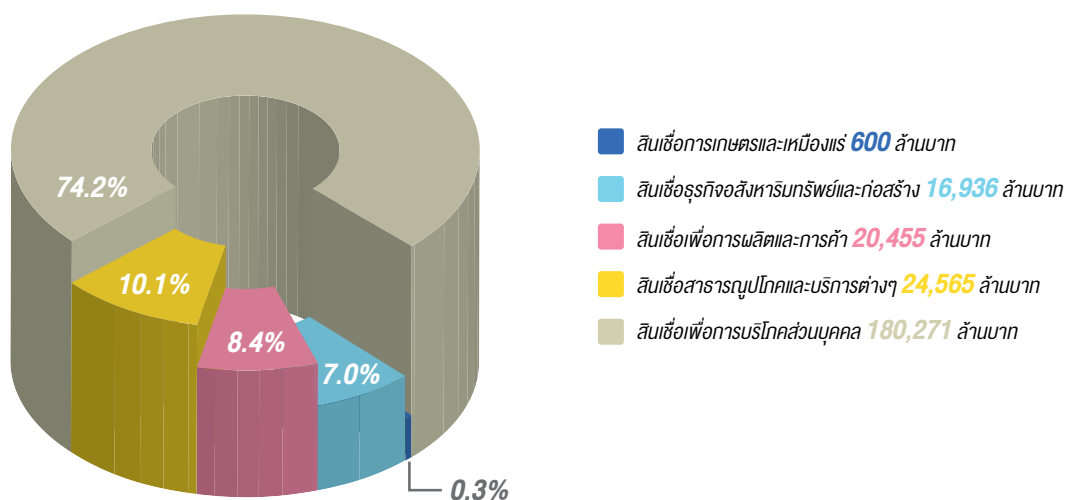
อีกหนึ่งความร่วมมือที่ทางกลุ่มทีเอสทีได้สร้างโอกาสในการเข้าถึงทางการเงิน ธนาकार ทีเอสที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยกลุ่มทีเอสที ได้ร่วมมือกับบริษัทประกันสินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) นำเสนอโครงการค้ำประกันสินเชื่อเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการในระดับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีศักยภาพ แต่ขาดหลักประกันหรือหลักประกันไม่เพียงพอ โดย บสย. ให้การสนับสนุนผ่านกลไกการค้ำประกันสินเชื่อ โครงการนี้ออกแบบมาเพื่อตอบโจทย์ความต้องการเงินทุนหมุนเวียนสำหรับใช้ในเชิงธุรกิจ ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่ยุติธรรม ซึ่งนอกจากจะสร้างโอกาสในการเพิ่มรายได้และเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจแล้ว ยังช่วยผลักดันการพัฒนาอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมให้บรรลุเป้าหมายสอดคล้องตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) เพื่อเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดอุตสาหกรรมและในระดับประเทศอีกด้วย ซึ่ง ณ สิ้นปี 2562 ยอดสินเชื่อมีมูลค่า 3,101 ล้านบาท

ยอดสินเชื่อที่ได้รับการค้ำประกัน จากบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)

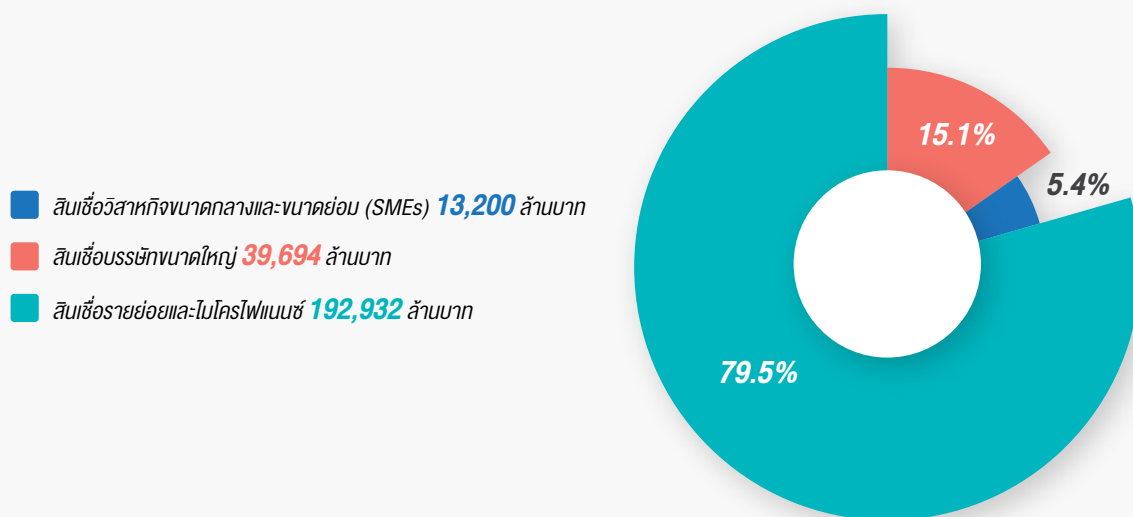


การให้บริการสินเชื่อของทีเอสโก้ยังกระจายไปยังกลุ่มลูกค้าอื่นๆ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์เป็นวงกว้าง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายในกลุ่มไปยังกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ โดยในสิ้นปี 2562 มีมูลค่าการให้บริการสินเชื่อกับลูกค้าทั้งหมด คิดเป็นมูลค่ารวม 242,826 ล้านบาท จำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรมและตามขนาดของกิจการได้ดังนี้

สัดส่วนสินเชื่อจำแนกตามกลุ่มอุตสาหกรรม



สัดส่วนสินเชื่อจำแนกตามขนาดกิจการ



การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม

การให้ความรู้ทางการเงิน

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญในการสนับสนุนการถ่ายทอดองค์ความรู้ทางการเงินเพื่อยกระดับองค์ความรู้ทางการเงินแก่คนในสังคมอย่างทั่วถึง ให้ประชาชนสามารถนำไปใช้ในการพิจารณาเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมในชีวิตประจำวัน สามารถวางแผนทางการเงิน สร้างความมั่นคง และยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับครอบครัวของตนเองได้ และขยายผลไปสู่ชุมชน โดยมีคณะทำงานซึ่งเป็นพนักงานจิตอาสาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อน นับตั้งแต่การวางแผนจัดทำหลักสูตร โดยนำผลสำรวจทักษะทางการเงินของคนไทย ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติจัดทำไว้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งให้พนักงานผู้เชี่ยวชาญร่วมเป็นวิทยากรอาสา และดำเนินกิจกรรมเป็นประจำทุกปี



ในปี 2562 จัดโปรแกรมให้ความรู้ทางการเงินต่อเนื่องแก่เยาวชนและชุมชน โดยกำหนดเป้าหมายเป็นขยายผลการเผยแพร่ความรู้และกลุ่มเป้าหมายให้กว้างขึ้น รวมถึงริเริ่มโปรแกรมให้ความรู้แก่ลูกค้าดังนี้

1. โปรแกรมเยาวชน

1.1 ค่ายการเงินทิสโก้

จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี นับตั้งแต่ปี 2555 เป็นต้นมา มีการพัฒนาหลักสูตรและรูปแบบกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง และขยายผลไปสู่ชุมชน โดยในปี 2562 ยังคงใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานวิชาการและความสนุกสนาน ด้วยแนวคิด “ออมก่อนใช้ สร้างวินัยทางการเงิน” เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจด้านการเงินที่ถูกต้องให้เยาวชนตระหนักในความสำคัญและเสริมทักษะที่จำเป็นให้สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน อีกทั้งเปิดโอกาสการเรียนรู้นอกห้องเรียน โดยรับสมัครนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและอาชีวศึกษาผ่านโรงเรียนและสถาบันทั่วประเทศ จัดสรรโควตาในการเข้าร่วมกิจกรรม 5 พื้นที่ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล และ 4 ภาคทั่วประเทศ (1. ภาคเหนือ 2. ภาคกลาง 3. ภาคตะวันออกและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4. ภาคตะวันตกและภาคใต้) เข้าร่วมกิจกรรมในช่วงปิดภาคเรียน ณ ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ถนนสาทรเหนือ



ภายหลังผ่านกิจกรรม กลุ่มทิสโก้สนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการเผยแพร่ความรู้ไปสู่ชุมชน โดยนักเรียนจะต้องนำความรู้ไปปฏิบัติใช้กับตนเอง และเผยแพร่ความรู้ไปสู่คนใกล้ตัว ได้แก่ เพื่อน พ่อแม่ ผู้ปกครอง และคนในชุมชน โดยมีครูที่ปรึกษาเป็นต้นแบบและร่วมเป็นแกนนำ เป็นเวลา 4 เดือน มีการติดตามผลจัดทำรายงานส่งเข้าประกวด โดยรวบรวมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในด้านทัศนคติและพฤติกรรม การออม การมีวินัยทางการเงิน ตลอดจนแสดงความต่อเนื่องของกิจกรรมเพื่อผลลัพธ์ที่ยั่งยืน ชิงทุนสนับสนุนกิจกรรมและโล่เกียรติยศแก่โรงเรียน พร้อมใบประกาศเกียรติคุณเป็นรายบุคคล สร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ร่วมประกวดที่ได้อาสาส่งต่อโอกาสในการเข้าถึงความรู้ทางการเงินแก่คนในสังคมร่วมกัน



เป้าหมาย ปี 2562

- สัดส่วนโรงเรียนที่เข้าค่ายการเงินร่วมทำโครงการส่งต่อความรู้สู่ชุมชน > 50%
- ขยายผลการเผยแพร่ความรู้ทางการเงิน ผ่านกิจกรรมพิเศษ “ออมไอดอล” (รายละเอียดหน้า 102-103)



ผลการดำเนินงานกิจกรรม

2556-2561
รุ่น 1-15

332,314 คน
316 โครงการ

2562

รุ่น 16, 17, 18 และออมไอดอล

224,613 คน
74 โครงการ

56%

สัดส่วนโรงเรียนที่เข้าค่ายการเงิน
ทำโครงการส่งต่อความรู้สู่ชุมชน

ผลงานการส่งต่อความรู้สู่ชุมชน

ผู้ร่วมกิจกรรม ค่ายการเงินทิสโก้	เยาวชน (คน)	ครูที่ปรึกษา (คน)		โรงเรียน (คน) ⁽²⁾		จังหวัด		
		มัธยมปลาย	อาชีว ⁽¹⁾	มัธยมปลาย	อาชีว ⁽¹⁾		มัธยมปลาย	อาชีว ⁽¹⁾
2556-2561	รุ่น 1-17	1,224	94	456	47	448	35	77
2562	รุ่น 18	68	18	34	9	34	9	31
รวม		1,292	112	490	56	461	38	77
		1,404		546		499		

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ เปิดรับสมัครเยาวชนระดับอาชีวศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมในปี 2560
⁽²⁾ โรงเรียนเดิมที่เข้าร่วมกิจกรรมในแต่ละรุ่นจะนับเป็น 1 โรงเรียนเท่านั้น

ตัวอย่างผลลัพธ์การส่งต่อความรู้สู่ชุมชน

โครงการ “เด็กวังวิเศษชวนออม”

โรงเรียนวังวิเศษ จ.ตรัง
รองชนะเลิศอันดับ 1 รุ่น 16

ใช้กิจกรรมพืชน้ำบนโนราห์และเพลงบอกเป็นสื่อชวนออม จัดแสดงในงานต่างๆของตำบลและจังหวัด ได้แก่ งานลอยกระทง งานท่องเที่ยว งานสินค้า OTOP งานฉลองรัฐธรรมนูญ และงานกาชาดของจังหวัด สร้างการรับรู้แก่ประชาชนได้กว่า 5,000 คน และจัดกิจกรรมให้กระตุ้นการออมภายในโรงเรียน ทำให้ครูและนักเรียนสมัครเข้าเป็นสมาชิกธนาคารโรงเรียนเพิ่มขึ้นเป็น 916 คน จากทั้งหมด 943 คน คิดเป็นร้อยละ 97 อีกทั้งจัดกิจกรรมให้ความรู้กับผู้ประกอบการ และโรงเรียนประถมศึกษาในตำบลเขาวิเศษรวม 11 แห่ง



โครงการ “สานต่อ...ชุมชน ออมก่อนใช้”

โรงเรียนมัธยมศึกษา จ.ขอนแก่น
ชนะเลิศ รุ่น 17 และรองชนะเลิศ
อันดับ 1 รุ่น 18



สร้างความต่อเนื่องจากกิจกรรมต่างๆที่ดำเนินมาตั้งแต่วันที่ 7 ทั้งกิจกรรมครอบครัววันกอบม ห้องเรียนยอดนักออม คน 3 วัยใส่ใจ การออม และการออมเพื่อความยั่งยืนกับ กอช. ทำให้ครอบครัวของนักเรียนมีเงินออมอย่างน้อย 10% ถึง 1,440 ครอบครัว และมีแนวโน้มสูงขึ้นเกิดเป็นชุมชนออมก่อนใช้ 116 ชุมชน, ทุกห้องเรียนมีการทำบัญชีรายรับรายจ่ายเป็นประจำ, บุคลากรในโรงเรียนมีการออมเงินเพิ่มขึ้น นักเรียนจากโรงเรียนเครือข่ายเข้าร่วมโครงการ 100% นักเรียนมีการออมเงินทุกวันถึงร้อยละ 96 และร้อยละ 94 ของนักเรียนอายุ 15 ปีขึ้นไปเริ่มสมัครออมเงินกับ กอช. และได้เริ่มกิจกรรม “ปรับเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมออม” กับกลุ่มพนักงานบริษัทเพชรสว่างเกิด ทำให้พนักงานร้อยละ 80 ออมได้จริง โดยออมผ่านธนาคารพาณิชย์ 68% กองทุนหมู่บ้าน 37%

โครงการ “เรื่องเงิน เรื่องใหญ่”

โรงเรียนปรีณสรอยแอสส์
วิทยาลัย จ.เชียงใหม่
รองชนะเลิศอันดับ 1 รุ่น 18



สร้างแกนนำนักเรียน

จิตอาสา 21 คน ร่วมรณรงค์ให้นักเรียน ครู รวมทั้งผู้ประกอบการ
ร้านค้าภายในโรงเรียนเห็นความสำคัญของการจัดการการเงิน
จัดทำหนังสือส่งเสริมการออมออกเผยแพร่ผ่าน Facebook มีผู้
เข้าชม 8,400 ครั้ง และมีการเผยแพร่ต่อ 2,600 ครั้ง นอกจากนี้
ยังได้เชิญชวนผู้ประกอบการจัดบันทึกรายรับรายจ่าย รณรงค์ลดใช้
ไฟฟ้าในโรงเรียนลดได้จริงถึง 129,892.91 บาท และขยายการ
รณรงค์ไปยังโรงเรียนใกล้เคียงอีก 2 แห่ง

โครงการ “ออม 10% ได้ 10 ล้าน ให้ตัวเอง”

โรงเรียนไตรแก้ววิทยา จ.สุรินทร์
รองชนะเลิศอันดับ 1 รุ่น 18

จัดกิจกรรมออมก่อนใช้ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน โดยกระตุ้น
ให้นักเรียน 300 คน และครู 21 คน แบ่งเงิน 10% จากรายรับมาออม
ก่อนใช้ ในระยะเวลา 60 วัน นักเรียนมีเงินออมรวม 41,811 บาท
ครูมีเงินออมรวม 119,200 บาท มีนักเรียนและครูในโรงเรียน
เครือข่ายในพื้นที่อีก 5 แห่ง ร่วมโครงการ 893 คน มีเงินออมรวม
550,880 บาท และรณรงค์ในชุมชนอีก 7 หมู่บ้าน มีประชาชนเข้าร่วม
789 คน มีเงินออมรวม 285,600 บาท



1.2 กิจกรรมพิเศษ “ออมไอดอล”

จากการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการนำความรู้ไปปฏิบัติและเผยแพร่สู่ชุมชนทั่วประเทศ ผ่านการประกวดผลงานการส่งต่อ
ความรู้สู่ชุมชนเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่นักเรียนและโรงเรียนมาอย่างต่อเนื่อง นับเป็นเวลา 7 ปี ตั้งแต่เริ่มต้นค่ายการเงิน
มีโรงเรียนเข้าร่วมครบ 77 จังหวัด มีโรงเรียนได้รับรางวัลชนะเลิศครบทุกภาคของประเทศ

ในโอกาสครบรอบ 50 ปี กลุ่มทิสโก้จึงได้ร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ จัดกิจกรรมพิเศษ “ออม Idol Award 2019” ขึ้น โดยเชิญ
โรงเรียนชนะเลิศการประกวดผลงานการส่งต่อความรู้สู่ชุมชน หรือกิจกรรมต่อยอดค่ายการเงินทุกรุ่นทั้ง 4 ภาคทั่วประเทศ
มาประกวดผลงานยอดเยี่ยม พร้อมจัดแสดงแก่สาธารณะเพื่อเป็นการขยายผลการเผยแพร่ความรู้ทางการเงิน ช่วยกระตุ้นให้เกิด
การพัฒนาผลงานและถอดบทเรียนในแต่ละรุ่นของโรงเรียนนั้นๆ รวมถึงส่งเสริมการสร้างสรรค์การเข้าถึงความรู้ทางการเงิน
ในรูปแบบใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับบริบทในพื้นที่ด้วย มีโรงเรียนเข้าร่วมทั้งสิ้น 7 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเทพศิรินทร์เชียงใหม่
จ.เชียงใหม่ โรงเรียนศรีกระนวนวิทยาคม จ.ขอนแก่น โรงเรียนเวียงพิทยาคม จ.สกลนคร โรงเรียนมัธยมศึกษา จ.ขอนแก่น
โรงเรียนสหราษฎร์รังสฤษดิ์ จ.นครพนม โรงเรียนสิงห์บุรี จ.สิงห์บุรี และโรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย จ.สงขลา

การประกวดจัดขึ้นที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเปิดให้ประชาชนทั่วไปได้รับชม อีกทั้งมีผู้แทนจากสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กระทรวงศึกษาธิการ ธนาคารแห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ร่วมเป็นกรรมการตัดสินด้วย โดยเกณฑ์การพิจารณาให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมออมเป็นสำคัญ
ประกอบกับการลดค่าใช้จ่าย การนำแนวคิดด้านการเงินไปใช้ได้อย่างเหมาะสม แสดงให้เห็นถึงความต่อเนื่องและยั่งยืน
ในการดำเนินกิจกรรม



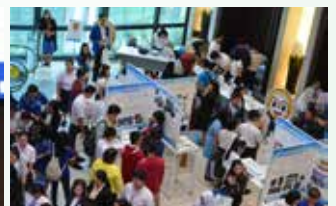


ผลการดำเนินงาน

ทั้ง 7 โรงเรียนสามารถขยายผลส่งต่อความรู้สู่ชุมชนได้ถึง 36,699 คน จากการดำเนินกิจกรรมระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนสิงหาคม 2562 ด้วยรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย ต่อเนื่อง รวมถึงสร้างสรรค์กิจกรรมใหม่ให้คนในชุมชนเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมการออมและการใช้จ่าย โดยนักเรียนแกนนำลงพื้นที่ทำงานร่วมกับผู้นำชุมชนอย่างจริงจัง สรรวจปัญหาทางการเงินของชุมชนในเชิงลึก ดังจะเห็นได้จากผลงานของโรงเรียนเวียงพิทยาคม ซึ่งได้รับรางวัลยอดเยี่ยม นักเรียนแกนนำได้เรียนรู้ว่าปัญหาการเงินส่วนใหญ่ของคนในชุมชนเกิดจากพฤติกรรมการใช้เงินที่ไม่คำนึงถึงอนาคต ทำให้ไม่มีเงินออม รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย และยังเป็นหนี้ จึงคิดกิจกรรม “เงินมีชีวิต” รู้จักหา เก็บ และลงทุนผ่านแผนงานบันได 7 ขั้น เริ่มจาก 1. สร้างองค์ความรู้ ด้วยการศึกษาชุมชน หาจุดเด่น จุดด้อย และโอกาสในการพัฒนา 2. ประชุมแสดงความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อนำมาปรับใช้ 3. ปฏิบัติการออมก่อนใช้ 10% แจกบันทึกรายการออมและบัญชีรายรับรายจ่าย 4. ติดตามผลขั้น 3 และทำกิจกรรมลดรายจ่าย เช่น ทำไม้กวาดจากขวดพลาสติก ทำน้ำจุนทรีย์ใช้เอง 5. ติดตามผลขั้นที่ 3 และ 4 และทำกิจกรรมเพิ่มรายได้ เช่น มอบทุน 1,000 บาท ให้ผู้ร่วมกิจกรรม

นำไปลงทุน คัดแยกขยะในชุมชนและนำไปขาย 6. สร้างนักออมต้นแบบและตั้งคณะกรรมการชุมชนเพื่อดำเนินงานสานต่อพัฒนาชุมชน และ 7. เผยแพร่ความรู้สู่ชุมชน องค์กรอื่น และสร้างเครือข่ายเพื่อความยั่งยืน ผลสำเร็จนอกจากนักเรียนแกนนำและครอบครัวได้ตระหนักและนำความรู้ไปปฏิบัติใช้กับตนเองอย่างจริงจังแล้ว ยังได้ขยายผลไปสู่ชุมชนอย่างมีส่วนร่วม คือ คนในชุมชนได้ร่วมประชุมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเงินการออมถึง 251 ครั้ง เรือนำแนวคิดออมก่อนใช้ 10% ไปปฏิบัติ จำนวน 212 ครั้ง เรือนลดค่าใช้จ่ายอย่างน้อย 1 รายการ 166 ครั้ง เรือนเพิ่มรายได้จากการคัดแยกขยะขาย 82 ครั้ง เรือน ในส่วนของจำนวนเงินเพิ่มขึ้นในทุกกลุ่มทั้งการเพิ่มรายได้จากต้นทุน 1,000 บาท จากนักออมต้นแบบ 20 ครั้ง เรือน และจากครอบครัวนักออม 50 ครั้ง เรือน ซึ่งทุกกิจกรรมดีกว่าเป้าหมายที่วางเอาไว้ โดยผู้เข้าร่วมพึงพอใจและจะออมเงินต่อเนื่อง 82%

จากการสร้างสรรค์ไอดีการออม การขยายเครือข่าย และการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ช่วยสร้างการรับรู้และเกิดเป็นผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมได้ เหล่านี้เป็นผลมาจากความร่วมมือและการเสียสละของนักเรียน ครู หน่วยงานในพื้นที่ ชุมชนต่างๆ รวมถึงพนักงานจิตอาสาของกลุ่มสโก้ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญนำพาให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมในระยะยาวต่อไป



2. โปรแกรมชุมชน : ตลาดเก็บฉลาดใช้

กลุ่มทิสโก้จัดกิจกรรมฉลาดเก็บฉลาดใช้ผ่านทางสาขาที่มีอยู่ทั่วประเทศ เพื่อขยายขอบเขตความรู้ทางการเงินแก่ชุมชนอย่างทั่วถึง นับตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นมา มีการพัฒนารูปแบบกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งกิจกรรมให้ความรู้และกิจกรรมติดตามผล ให้คนในชุมชนรู้จักเก็บก่อนใช้ ทำบัญชีครัวเรือน และวางแผนการเงิน แนะนำการบริหารจัดการหนี้ และภัยการเงิน เพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวันของตนเองและครอบครัว หลีกเลี่ยงปัญหาทางการเงิน รู้เท่าทันหนี้ นอกกระบบและเข้าใจการคำนวณดอกเบี้ย พร้อมมอบสมุดบันทึกบัญชีครัวเรือน และหนังสือชุดรอบรู้เรื่องการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งกลุ่มทิสโก้สนับสนุนการจัดพิมพ์ด้วย



เป้าหมาย ปี 2562

จัดกิจกรรมครอบคลุมทุกจังหวัดที่มีสาขา 73 จังหวัด



ผลการดำเนินงานกิจกรรม

ปี 2562

จัดกิจกรรม

52 ครั้ง **30** จังหวัด



ผู้ร่วมกิจกรรม

4,236 คน

บันทึกบัญชีครัวเรือน

894 คน



ปี 2557- 2562

ครอบคลุมทุกจังหวัดที่มีสาขา

73 จังหวัด



ปี	ให้ความรู้		ติดตามผล			สาขาของกลุ่มทิสโก้ ⁽¹⁾	จังหวัด ⁽¹⁾
	กิจกรรม (ครั้ง)	ผู้ร่วมกิจกรรม (คน)	กิจกรรม (ครั้ง)	ผู้ร่วมกิจกรรม (คน)	ผู้บันทึกบัญชีครัวเรือน (คน)		
2557-2561	623	114,633	57	6,548	1,800	202	71
2562	36	4,236	16	1,936	894	36	30
รวม	659	118,869	73	8,484	2,694	207	73

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ จำนวนรวมของสาขาและจังหวัด กรณีเป็นสาขาและจังหวัดเดิมนับเป็น 1 เท่านั้น

ตัวอย่างผลลัพธ์จากผู้ร่วมกิจกรรมติดตามผล

“ตั้งแต่วันพี่ทิสโก้เข้ามา วันรุ่งขึ้นก็เริ่มจดเลย ก็ตั้งเป้าว่าจะออมครึ่งนึง จดไปทุกวันๆ แต่บางวันก็ไม่ได้จด เพราะไม่ได้ออกไปซื้ออะไรเลย แต่บางวันก็กินเยอะ ทำให้รู้ว่าที่เก็บเงินไม่ตรงตามเป้าก็เพราะกินเยอะ 3 เดือนที่ผ่านมา ออมไม่ถึงเป้าหมายเลยสักเดือน แต่ก็ยังได้ออม 600-700 บาทต่อเดือน เงินที่ออมได้ก็จะแยกไปไว้อีกบัญชีไว้ใช้ยามฉุกเฉินค่ะ”

นักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
 วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

“จากที่จดมาก็เห็นแล้วว่าค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นมากที่สุด คือ ค่าลดเตอรี เคยซื้อเดือนละ 300-400 บาท ก็เปลี่ยนมาเป็นงวดละใบ เดือนละใบ ก็ประหยัดส่วนนี้เป็นค่ารถ ค่าขนม ค่าไปโรงเรียนของลูกได้ ก็ทำให้พอมีเงินเก็บบ้าง ทำให้รู้จักประหยัด อดออม จากที่เคยซื้ออะไรหลายๆ ก็ลดปริมาณลงไป”

ประชาชน ต.หัวย้าหอม อ.ลาดยาว
 จ.นครสวรรค์

“ได้รับแจกสมุดมาก็เริ่มจด พอจดไปได้ครบสัปดาห์มานั่งทวน ก็ตกใจ เราใช้เงินไปมากเลย พอวันถัดไปก็พยายามลด เดือนแรกติดลบ พอเดือนต่อไปเริ่มตัดรายจ่ายที่ไม่จำเป็น ก็เริ่มมีเงินเหลือ ตัดรายจ่ายส่วนตัวไปเยอะเลย ได้ประโยชน์ตรงนี้ค่ะ”

ประชาชน โรงเรียนผู้สูงอายุสายไหม กทม.

การจัดกิจกรรมให้ความรู้ชุมชนในปี 2562 นี้ ยังได้รับความร่วมมือจากโรงเรียนเครือข่ายค่ายการเงินอีก 9 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนธรรมศาสตร์คลองหลวงวิทยาคม จ.ปทุมธานี โรงเรียนสิงห์บุรี จ.สิงห์บุรี โรงเรียนห้วยน้ำหอมวิทยาคาร จ.นครสวรรค์ โรงเรียนมัธยมศึกษา โรงเรียนศรีกระนวนวิทยาคม จ.ขอนแก่น โรงเรียนไพร่แก้ว จ.สุรินทร์ โรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย จ.สงขลา โรงเรียนวังวิเศษ จ.ตรัง และวิทยาลัยอาชีวศึกษาชุมพร จ.ชุมพร ส่งนักเรียนมาร่วมในกิจกรรมที่จัดขึ้นในจังหวัดนั้นๆ เพื่อร่วมแบ่งปันประสบการณ์การออมของตนเอง ครอบครัว และคนในชุมชน ช่วยทำให้ผู้ร่วมกิจกรรมตระหนัก เข้าใจ และให้ความสำคัญกับการออมได้เป็นอย่างดี



3. โปรแกรมลูกค้าสินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ : รู้ทันภัยการเงิน



กลุ่มทิสโก้ได้ริเริ่มโปรแกรมรู้ทันภัยการเงินขึ้นในปี 2562 ด้วยเห็นถึงความสำคัญในการระแวดระวังภัยจากการล่อวงและกลโกงทางการเงินในรูปแบบต่างๆ ซึ่งจากข้อมูลการร้องเรียนไปยังศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่นอกจากเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่เข้าใจในบริการทางการเงินแล้ว ยังมีปัญหาการล่อวงและกลโกงทางการเงินที่นับวันจะยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น จึงนับว่าเป็นเรื่องที่ควรติดตามให้รู้เท่าทัน ไม่ให้ตกเป็นเหยื่อ จึงจัดทำไปปลิวสรุปภัยการเงิน 6 เรื่อง ได้แก่ แก๊งคอลเซนเตอร์ แคร่ลูกโซ่ โจรโซเซียล บัตรถูกสวมรอย การเซ็นสำเนาบัตรประชาชนให้ปลอมภัย และกลโกงอื่นๆ พร้อมจัดให้มีเจ้าหน้าที่แนะนำแก่ลูกค้าสินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ สมหวัง เงินสั่งได้ ในระหว่างรอรับบริการ



เป้าหมาย ปี 2562

แนะนำแก่ลูกค้าสินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ทุกราย



ผลการดำเนินงาน

พฤษภาคม - ธันวาคม 2562
แนะนำลูกค้ารวม

26,839 ราย

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังได้จัดกิจกรรมให้ความรู้การเงินแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไป ผ่านการจัดอบรมสัมมนาของบริษัทในกลุ่มในหัวข้อต่างๆที่สำคัญ สอดคล้องกับสถานการณ์เพื่อประโยชน์ต่อการวางแผนการเงิน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (รายละเอียดหน้า 43)

การสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม

กลุ่มทิสโก้ยังให้ความสำคัญกับกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบการส่งเสริมเศรษฐกิจมหภาคผ่านการลงทุนในชุมชน โดยเฉพาะสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น การให้โอกาสทางการศึกษา และการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมด้วยดังนี้

1. การให้โอกาสทางการศึกษา

กลุ่มทิสโก้มอบโอกาสทางการศึกษาโดยมุ่งหวังสนับสนุนให้เด็กนักเรียนมีโอกาสได้รับการศึกษาต่อเนื่องจนถึงระดับอุดมศึกษา และเมื่อจบการศึกษาแล้วสามารถประกอบอาชีพเพื่อเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ รวมถึงปลูกฝังจิตสำนึกการช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นโดยเปลี่ยนจากการเป็นผู้ได้รับในวันนี้ เพื่อเป็นผู้ให้ในวันข้างหน้าแก่เด็กนักเรียน และช่วยลดจำนวนการลาออกจากโรงเรียนกลางคันเนื่องจากขาดแคลนทุนทรัพย์ และยังตระหนักถึงความสำคัญของสถานศึกษาที่จำเป็นจะต้องมีความพร้อมของอาคารและครุภัณฑ์/อุปกรณ์การเรียนซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญทางการศึกษา จึงได้กำหนดให้มีการสนับสนุนเงินทุนเพื่อโอกาสทางการศึกษา โดยแบ่งออกเป็นทุนการศึกษาและทุนพัฒนาโรงเรียน

1.1 ทุนการศึกษา

มอบผ่านมูลนิธิทีเอสทีเพื่อการกุศลเป็นประจำทุกปี โดยเป็นทุนให้เปล่า ไม่มีข้อผูกมัด ทั้งทุนใหม่และทุนต่อเนื่องจนถึงระดับอุดมศึกษา ซึ่งในการสมัครขอรับทุนฯ คุณครูของโรงเรียนจะเป็นผู้ดูแล และได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการโรงเรียน

ด้านการติดตามผล มูลนิธิทีเอสทีฯ ได้ลงพื้นที่พบปะนักเรียนทุน ให้คำแนะนำการใช้จ่ายเงินทุนตามวัตถุประสงค์ พร้อมให้กำลังใจและประสานความช่วยเหลืออื่นๆตามจำเป็น โดยในปี 2562 ได้สุ่มสำรวจทั้งหมด 16 สถาบันการศึกษา 298 ทุน ในจังหวัดกาญจนบุรี ราชบุรี สมุทรสงคราม และตาก พบว่านักเรียนทุนส่วนใหญ่มีฐานะค่อนข้างยากจน และรู้จักเก็บออม เพื่อนำไปใช้ศึกษาในระดับที่สูงต่อไป



ผลการดำเนินงาน

ปี 2562



40,789,500 บาท
 9,296 ทุน

ปี 2525-2561



396,002,863 บาท
 122,048 ทุน

1.2 ทุนพัฒนาโรงเรียน

กลุ่มทีเอสทีจัดสรรทุนเพื่อสร้าง/ปรับปรุงอาคารเรียนและครุภัณฑ์อุปกรณ์การเรียนแก่โรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ ซึ่งภาครัฐยังมีงบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอและมีความจำเป็นเร่งด่วน เพื่อปรับปรุงหรือจัดสร้างใหม่ให้ตัวอาคารมีความปลอดภัย ได้มาตรฐาน เป็นการสร้างแรงจูงใจให้คนในชุมชนส่งบุตรหลานเข้าเรียนตามวัย โดยกลุ่มทีเอสทีเป็นผู้สนับสนุนหลัก ร่วมกับเครือข่ายและผู้มีจิตศรัทธา เปิดบัญชีรับบริจาคจากผู้มีจิตศรัทธาผ่านบัญชีธนาคารทีเอสที ชื่อ “ทีเอสทีร่วมใจเพื่อพัฒนาการศึกษา” เลขที่ 0001-191-000524-7 ด้วย



ผลการดำเนินงาน

ปี 2562

- ส่งมอบอาคารเรียน “ทีเอสทีร่วมใจ 7” ให้แก่โรงเรียน บ้านม่วง อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น
- จัดสร้างอาคารเรียนหลังใหม่ “ทีเอสทีร่วมใจ 8” ให้แก่โรงเรียนวัดลาดเป้ง อ.เมืองสมุทรสงคราม จ.สมุทรสงคราม เป็นอาคารคอนกรีต 2 ชั้น 12 ห้องเรียน พร้อมจัดสร้างห้องสุขา สร้างทดแทนอาคารเรียนไม้หลังเก่าขนาด 2 ชั้น 10 ห้องเรียน ที่ใช้ในการเรียนการสอนมากกว่า 53 ปี มีสภาพผุพังจากปลวกกัดกิน และโครงการเสียหาย มูลค่ารวม 8.3 ล้านบาท ก่อสร้างในเดือนพฤษภาคม-ธันวาคม 2562 ได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างจาก บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไลท์ติ้ง แอนด์ อีควิปเมนท์ จำกัด (มหาชน) รวมถึงเงินบริจาคจากผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไปด้วย



ทีเอสทีร่วมใจ 8



2. กิจกรรมพิเศษ “Friend for Life”

ในโอกาสครบรอบ 50 ปี กลุ่มทีสโก้ได้ริเริ่มโครงการพิเศษเพื่อสังคมขึ้น ใช้ชื่อว่า “Friends for Life” ด้วยเจตนารมณ์ที่มุ่งตอบแทนสังคมควบคู่กับการดำเนินธุรกิจ สร้างเครือข่ายทำประโยชน์ให้แก่สังคมในวงกว้าง โดยให้ความสำคัญกับประเด็นทางสังคมด้านการแพทย์และสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขาดเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ ด้วยเห็นว่าจำนวนประชากรและผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้น มีแนวโน้มสูงขึ้นจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประชากรไทย อีกทั้งโรคภัยในปัจจุบันมีความรุนแรงซับซ้อน การระดมทุนซื้อเครื่องมือแพทย์จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการช่วยเหลือผู้ป่วย จึงระดมทุนร่วมกับองค์กรพันธมิตร ลูกค้า คู่ค้า ผู้มีจิตศรัทธา มอบแก่โรงพยาบาลขนาดใหญ่ของรัฐ 5 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลรามาธิบดี โรงพยาบาลราชวิถี และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ที่ยังมีความต้องการเงินทุนอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งโรงพยาบาลทั้ง 5 แห่งเป็นศูนย์รองรับคนไข้จากทั่วประเทศเข้ามาใช้บริการรวมกว่า 8 ล้านรายต่อปี



ผลการดำเนินงานกิจกรรม

โครงการฯ ได้เชิญชวนประชาชนทั่วไปร่วมบริจาคเป็นเวลา 3 เดือน ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม ถึง 30 มิถุนายน 2562 ผ่านบัญชี “สมทบทุนซื้ออุปกรณ์การแพทย์ 5 โรงพยาบาล” ธนาคารทีสโก้ เลขที่ 0001-191-000588-1 สามารถบริจาคผ่าน Mobile Banking (QR Code) ทุกธนาคาร และสาขาธนาคาร ทีสโก้ทั่วประเทศ โดยจัดกิจกรรมระดมทุนในรูปแบบต่างๆ การณรงค์ส่งต่อไปยังเพื่อนๆ ในทิวแถว ชักชวนมาช่วยคนละเล็กละน้อย อีกทั้งกิจกรรมวิ่งการกุศล นำรายได้สมทบทุน



โครงการฯ โดยไม่หักค่าใช้จ่ายใดทั้งสิ้น ทำให้ตลอดระยะเวลาโครงการฯ สามารถระดมทุนได้ถึง 118,999,950 บาท โดยได้จัดสรรเงินบริจาคมอบแก่โรงพยาบาลทั้ง 5 แห่งเป็นจำนวนเท่าๆกัน ในเดือนกรกฎาคม 2562

ผู้สนับสนุน

77,857 ราย

พันธมิตรธุรกิจ สื่อมวลชน ลูกค้า ประชาชนทั่วไป

กลุ่มทีสโก้ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนร่วมสนับสนุนโครงการฯ ทุกราย มา ณ ที่นี้จากการสนับสนุนของทุกท่านช่วยเพิ่มโอกาสช่วยชีวิตผู้ป่วยและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนคนไทยได้อย่างยั่งยืนเป็นจำนวนมาก

3. กิจกรรมทางสังคมด้านอื่นๆ

สนับสนุนกองทุนวิจัยภูมิคุ้มกันบำบัดมะเร็ง : กลุ่มทีเอสที ยังคงร่วมส่งต่อโอกาสให้แก่ผู้ป่วยโรคมะเร็งให้ได้รับการรักษาที่ดีมีคุณภาพ และเข้าถึงได้ง่าย ด้วยการร่วมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา มอบรายได้ส่วนหนึ่งจากค่าธรรมเนียมการขายกองทุนกลุ่มเฮลท์แคร์ โดยทุก 100,000 บาท บริจาค 100 บาท ให้กองทุนวิจัยภูมิคุ้มกันบำบัดมะเร็ง คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากยอดเงินลงทุนระหว่างวันที่ 14 กุมภาพันธ์ - 31 ตุลาคม 2562 รวมทั้งสิ้น 1,534,290 บาท



รณรงค์บริจาคโลหิตทั่วประเทศ : เป็นกิจกรรมที่จัดต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2527 โดยในปี 2562 ทีเอสทีจัดกิจกรรม 12 ครั้ง ทั้งใน กรุงเทพฯ และสาขาในเมืองใหญ่ ได้รับปริมาณโลหิต 3,759 ยูนิต คิดเป็น 1,523,200 ซีซี นำไปช่วยเหลือผู้ที่ต้องการโลหิต ได้ถึง 11,277 ราย

กิจกรรมดูแลชุมชน : สาขาทั่วประเทศจัดกิจกรรมอาสาดูแลชุมชน รวม 6 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมซ่อมแซมสนามเด็กเล่น และปรับปรุงภูมิทัศน์ โรงเรียนวัดหันตรา จ.อยุธยา โรงเรียนบ้านม่วง จ.ขอนแก่น กิจกรรมเก็บขยะและคัดแยกขยะริมหาด ในยาง จ.ภูเก็ต กิจกรรมอนุรักษ์ป่าชายเลนและขยายพันธุ์สัตว์น้ำ ศูนย์การเรียนรู้ระบบนิเวศป่าชายเลนพระเจดีย์กลางน้ำ จ.ระยอง และบึงบอระเพ็ด จ.นครสวรรค์ กิจกรรมปลูกไม้ผล และไม้ยืนต้นในโครงการคังบางกระเจ้า จ.สมุทรปราการ อีกทั้งกิจกรรมทำนุบำรุงศาสนา “ทอดกฐินประจำปี” ร่วมกับพนักงาน และประชาชนทั่วไป ณ วัดอมรวดี จ.สมุทรสงคราม และกฐินคณะกรรมการบริษัท ณ วัดกรวด จ.สุราษฎร์ธานี อีกทั้งสนับสนุนเครื่องมือแพทย์แก่โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ จ.สุราษฎร์ธานี และสถานีอนามัยชุมชน อ.สังขละบุรี จ.กาญจนบุรี

นอกจากนี้ กลุ่มทีเอสทียังให้การสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม ร่วมกับองค์กรพันธมิตร เพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชน ตลอดจนผู้ด้อยโอกาสผ่านมูลนิธิหมอมสม พริ้งพวงแก้ว, องค์การยูนิเซฟ ประเทศไทย, ศูนย์ศิลปะการแสดงสถาบันคีตกฤทธิ 80 ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ, สเปนเซียลโอลิมปิกแห่งประเทศไทย และสนับสนุนการจัดซื้ออุปกรณ์การแพทย์ ผ่านสมาคมกาชาดไทย เพื่อโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา รวมถึงให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจากพายุโซนร้อนปาบึกในภาคใต้ และอุทกภัยจากพายุโซนร้อนโพดุล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่านสมาคมธนาคารไทย

กลุ่มทีเอสทีส่งมอบคุณค่าสู่สังคม รวมไปถึงผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ทั้งผู้ถือหุ้น พนักงาน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนชุมชนและสังคม ผ่านการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมต่างๆ เช่น การปันผลตอบแทนให้ผู้ถือหุ้น สวัสดิการพนักงาน การพัฒนาบุคลากร การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ฯลฯ โดยมีผลต่อการกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจและสร้างความมั่งคั่งให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียต่างๆตลอดปี 2562 สรุปภาพรวมดังนี้

มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่ก่อสร้างขึ้นและกระจายออกไป	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
(1) มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง	
• รายได้	24,524
(2) การกระจายมูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรง	
• ต้นทุนการดำเนินงาน	3,628
• ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	6,410
• เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน	9,631
• เงินที่ชำระแก่รัฐ	3,142
• การลงทุนในชุมชน	45
(1) - (2) มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม	1,668

การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มทีเอสโก้

กลุ่มทีเอสโก้ตระหนักดีต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมและความเสื่อมโทรมของสภาพแวดล้อม อันเนื่องมาจากการเติบโตของเศรษฐกิจและความต้องการในการใช้ทรัพยากรที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งให้เกิดปัญหาทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์และสิ่งมีชีวิตอื่นในระบบนิเวศ เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลก การทำลายแหล่งที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติของสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาภาวะทางอากาศ จาก PM2.5 ซึ่งปัญหาต่างๆ ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงเป็นหน้าที่ของทุกคนที่ต้องช่วยกันดูแลและประคับประคองให้ปัญหาดังกล่าวบรรเทาเบาบางลง ตลอดจนร่วมฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีสภาพสมบูรณ์เพื่อส่งต่อคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับคนรุ่นหลังต่อไป

กลุ่มทีเอสโก้มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคมตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ พร้อมทั้งส่งเสริมแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผลักดันให้เกิดการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ โดยบูรณาการการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมเข้าสู่ระบบปฏิบัติการ การดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมครอบคลุมกิจกรรมที่ส่งผลโดยตรงต่อการลดการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และยังมีส่วนร่วม

ในการส่งเสริมชุมชนที่กลุ่มทีเอสโก้ดำเนินธุรกิจอยู่ให้มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ตลอดจนสร้างความตระหนักให้กับพนักงาน ให้รู้จักการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด การเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและให้การสนับสนุนกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2562 กลุ่มทีเอสโก้มีผลการดำเนินงานด้านจัดการสิ่งแวดล้อมตามแผนดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability Roadmap – SD Roadmap) ดังนี้

ผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการลดการใช้พลังงานและทรัพยากร

1. การลดปริมาณการใช้กระดาษ

“กระดาษ” เป็นวัสดุสำนักงานสิ้นเปลืองที่จำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจการเงิน และใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร กลุ่มทีเอสโก้ได้ให้ความสำคัญต่อการรณรงค์การใช้กระดาษอย่างรู้คุณค่าโดยมีการนำแนวคิด Paperless มาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์ (Lifestyle) ของลูกค้าในยุคดิจิทัล ด้วยการขยายช่องทางการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล (Digital Platform) อย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงระบบงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและช่วยลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนสร้างความตระหนักให้กับพนักงานผ่านการจัดกิจกรรมพัฒนาสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์



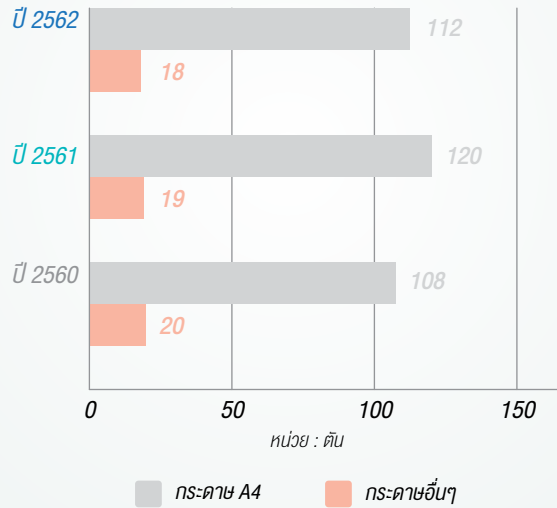
จากแนวทางที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องข้างต้นนี้ ในปี 2562 กลุ่มทีเอสโก้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือ เช่น My Car My TISCO, TISCO My Fund, My PVD และ My Guru Plus ซึ่งนอกจากเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าแล้ว ยังสามารถลดปริมาณการจัดส่งเอกสาร หลักฐานต่างๆ ให้กับลูกค้า โดยให้ลูกค้าสามารถเรียกดูและจัดเก็บภาพหลักฐานในรูปแบบของไฟล์ภาพบนอุปกรณ์มือถือของลูกค้าได้แทนการจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร กระบวนการดังกล่าวยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดโอกาสของการเกิดความเสียหายของจัดส่ง/แจ้งข้อมูลลูกค้าผิดพลาด และสามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าตามไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในยุคดิจิทัลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อีกด้วย

โดยในปี 2562 พบว่าปริมาณกระดาษที่ใช้ในการปฏิบัติงานของกลุ่มทิสโก้ ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ลดลงจากปี 2561 ร้อยละ 11.52 คิดเป็นปริมาณ 9 ตัน ซึ่งเมื่อเทียบเท่าการผลิตกระดาษ 1 ตัน ที่ต้องใช้ต้นไม้จำนวน 17 ตัน ใช้น้ำ 31,500 ลิตร⁽¹⁾ แล้ว ปริมาณการใช้กระดาษที่ลดลงดังกล่าว สามารถลดการตัดต้นไม้และลดการใช้น้ำในกระบวนการผลิตกระดาษได้ประมาณ 153 ตัน และ 283,500 ลิตร ตามลำดับ

ที่มา : ⁽¹⁾ โครงการกระดาษเพื่อต้นไม้โดยมูลนิธิศูนย์สื่อเพื่อการพัฒนา

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญตระหนักในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่อยู่ในการบริหารจัดการของกลุ่มทิสโก้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการทำลายเอกสารหรือกระดาษที่หมดอายุหรือความจำเป็นในการใช้งานแล้ว กลุ่มทิสโก้จึงให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกผู้ให้บริการทำลายเอกสาร โดยพิจารณาขั้นตอนการทำลายเอกสารที่เชื่อมั่นได้ว่าไม่มีข้อมูลที่อยู่ในการบริหารจัดการของกลุ่มทิสโก้รั่วไหลได้ รวมถึงการให้สิทธิตัวแทนของกลุ่มทิสโก้เข้าร่วมสังเกตการณ์การทำลายเอกสารได้ นอกเหนือจากการพิจารณาคุณภาพหรือประสิทธิภาพของขั้นตอนการทำลายเอกสารของผู้ให้บริการแล้ว กลุ่มทิสโก้ยังมีการพิจารณาความเหมาะสมของขั้นตอนการนำกระดาษที่ทำลายแล้วกลับมาใช้ใหม่ของผู้ให้บริการด้วย

ปริมาณกระดาษที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
 ของบริษัทในกลุ่มทิสโก้ ณ อาคารสำนักงานใหญ่



2. การอนุรักษ์พลังงาน

2.1 การบริหารจัดการด้านการลดการบริโภคและการอนุรักษ์พลังงานของกลุ่มทิสโก้

กลุ่มทิสโก้ตระหนักดีต่อการให้ความสำคัญต่อการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยได้มีการผลักดันนโยบายและกำหนดแผนงานเกี่ยวกับการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้จะช่วยลดต้นทุนของการบริโภคพลังงานไฟฟ้าแล้ว ยังช่วยลดปัญหาหรือผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันเกิดจากการบริโภคพลังงานขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อีกทางหนึ่ง โดยในปี 2562 ยังคงดำเนินการตาม SD Roadmap เปลี่ยนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบส่วนบุคคล (Personal Computer: PC) มาเป็นการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้ากับระบบเครือข่ายผ่านอุปกรณ์ที่เป็นตัวเชื่อมที่เรียกว่า “Zero Client” และดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟเป็นหลอดไฟแบบประหยัดพลังงาน (LED) โดย

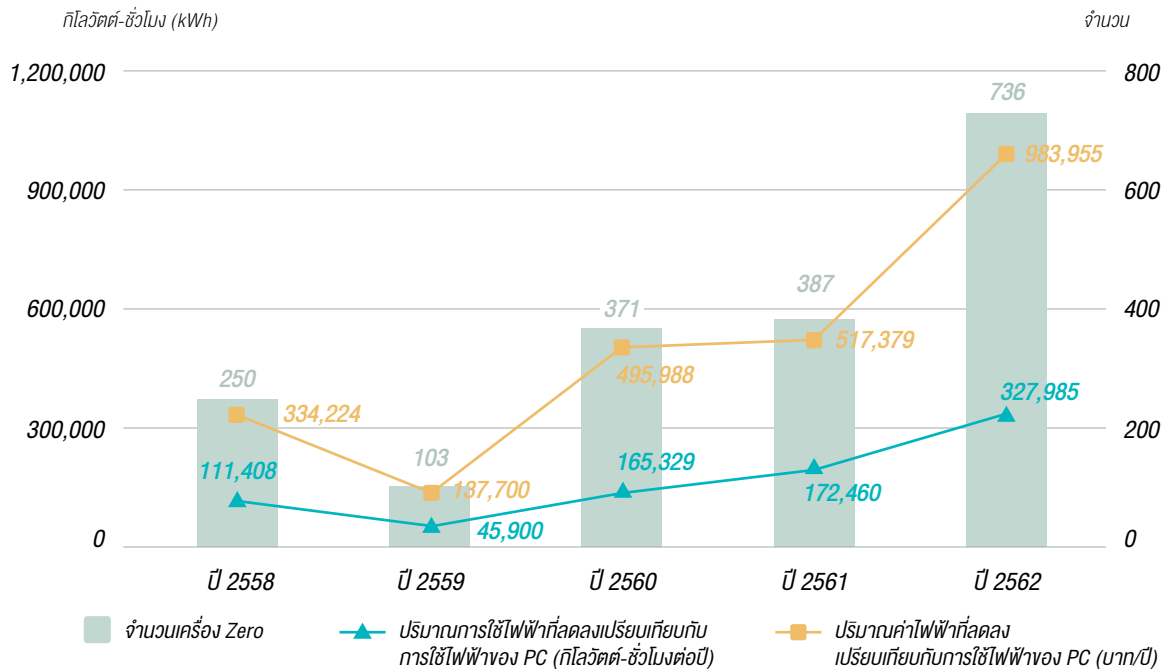
2.1.1 การเปลี่ยน PC เป็นอุปกรณ์เชื่อมต่อ Zero Client

กลุ่มทิสโก้ได้ดำเนินโครงการ VDI (Virtual Desktop Infrastructure) หรือการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เสมือนมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และการบริโภคพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงได้อย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเปรียบเทียบการใช้คอมพิวเตอร์แบบส่วนบุคคล (Personal Computer: PC) โดยพบว่าอัตราค่าพลังไฟฟ้าที่ไหลลดลงจาก 220 วัตต์ต่อหนึ่งเครื่อง PC คงเหลือเพียง 9 วัตต์ต่อเครื่อง Zero Client หนึ่งเครื่อง เนื่องจากอุปกรณ์มีการใช้พลังงานไฟฟ้าน้อยมาก ทำให้ความร้อนสะสมในตัวอุปกรณ์น้อยมากเช่นกัน ส่งผลให้ความร้อนที่ระบายออกจากเครื่องเข้าสู่บริเวณพื้นที่ปฏิบัติงานลดลง นอกจากนี้ ยังช่วยลดภาระการทำงานของเครื่องปรับอากาศ ซึ่งเป็นการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าทางอ้อม โครงการนี้เริ่มมีการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ปี 2558 และเปลี่ยนเพิ่มเติมทุกปีอย่างต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลาที่เริ่มโครงการ



จนถึงปี 2562 มีจำนวนเครื่องที่เปลี่ยนรวมทั้งสิ้น 1,847 เครื่อง โดยในปี 2562 จัดซื้อเครื่อง Zero Client เพื่อทดแทน PC จำนวน 736 เครื่อง คิดเป็นต้นทุนค่าเครื่องที่ประหยัดได้ เมื่อเทียบกับการซื้อเครื่องแบบ PC เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 7,728,000 บาท (ลดลงร้อยละ 55.26) และสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงได้ ประมาณ 1,012,475.90 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี หรือประหยัดค่าไฟฟ้าได้ประมาณ 2,135,023 บาทต่อปี ทั้งนี้ แผนการดำเนินการเกี่ยวกับการเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่อง Zero Client มีการดำเนินการและทบทวนอย่างต่อเนื่อง

อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าสะสม เปรียบเทียบระหว่าง PC และ Zero Client



2.1.2 การเปลี่ยนหลอดไฟประหยัดพลังงาน LED ตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน (SD Roadmap) ได้กำหนดแผนการเปลี่ยน หลอดไฟเป็นหลอดประหยัดพลังงาน LED สำหรับบริษัทในกลุ่มสิโก้ทั้งหมด ที่ดำเนินการอยู่ในอาคารสิโก้ ทาวเวอร์ ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2562 เป็นจำนวน 16,266 หลอด สามารถประหยัดไฟได้ 591,978 กิโลวัตต์-ชั่วโมง

2.1.3 การติดตั้งอุปกรณ์ Motion Sensor ในห้องน้ำ กลุ่มสิโก้มีการดำเนินการเพื่อลดการใช้ พลังงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีการติดตั้ง อุปกรณ์ Motion Sensor ในห้องน้ำทุกชั้นของ บริษัทในกลุ่มสิโก้ทั้งหมดที่ดำเนินการอยู่ ในอาคารสิโก้ ทาวเวอร์ อุปกรณ์ดังกล่าว จะติดตั้งเฉพาะหลอดไฟบางหลอด ซึ่งจะส่งผล ให้มีการตัดกระแสไฟฟ้าในทุกๆ 5 นาที เมื่อพบว่าภายในห้องน้ำไม่มีการเคลื่อนไหว ทั้งนี้ ได้เริ่มดำเนินการติดตั้งในช่วงปลายปี 2561 แล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 1 ของปี 2562

2.2 การบริหารจัดการด้านการลดการบริโภคและการอนุรักษ์พลังงานร่วมกับคู่ค้า

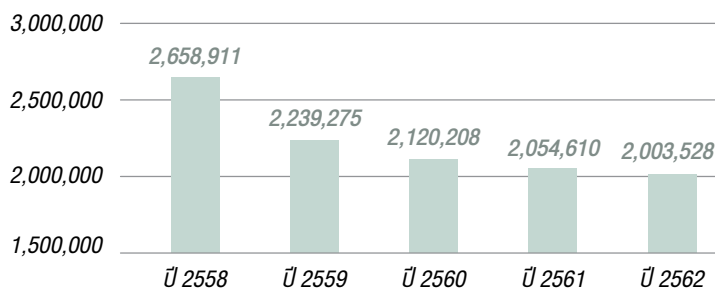
กลุ่มสิโก้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งการดำเนินการภายใน กลุ่มสิโก้เองและการดำเนินการร่วมกับคู่ค้า โดยกลุ่มสิโก้ดำเนินการอนุรักษ์พลังงานร่วมกับนิติบุคคลอาคารชุด ยมราช ซึ่งการบริหารงานของอาคารสิโก้ ทาวเวอร์นั้น ดำเนินการภายใต้นโยบายคณะกรรมการบริหารควบคุมบริหาร จัดการอาคารชุดฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งจากตัวแทนเจ้าของร่วม สิโก้ได้ร่วมอยู่ในคณะกรรมการบริหารดังกล่าว จึงผลักดัน ให้มีการกำหนดแนวทางในการบริหารอาคารโดยคำนึงถึงการใช้พลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษา

ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของอาคารให้มีความพร้อมรองรับการใช้งานของเจ้าของร่วมและผู้เช่าภายในอาคารอย่างต่อเนื่อง ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา นิติบุคคลอาคารชุดฯ มีการบริหารจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพจะเห็นได้จากการได้รับรางวัลอาคารชุดที่มีการบริหารด้านการประหยัดพลังงานที่เป็นเลิศ (Best Practice Award: Energy Management and Sustainability) จากสมาคมวิชาชีพการบริหารทรัพยากรอาคาร (Thailand Facility Management Association) ในปี 2559

สำหรับในปี 2562 คณะกรรมการบริหารจัดการอาคารชุดฯ ยังคงให้ความสำคัญต่อการจัดการด้านการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟ LED บริเวณใต้ฝ้าโถงลิฟต์โดยสาร ชั้น 1-22 และโคมไฟส่องสว่างต้นไม้รอบอาคาร

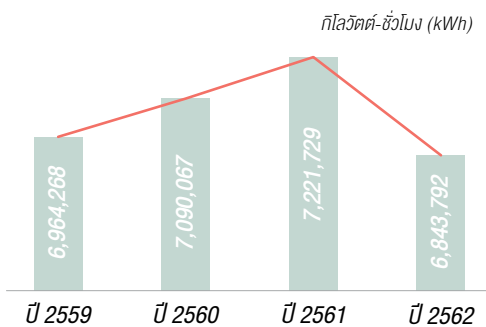
อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าส่วนกลางอาคารทีเอสที ทาวเวอร์

จากการดำเนินการตามโครงการดังกล่าว ส่งผลให้ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าในพื้นที่ส่วนกลางของอาคารทีเอสที ทาวเวอร์ในปี 2562 ลดลงจำนวน 51,082 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 188,685.60 บาทต่อปี

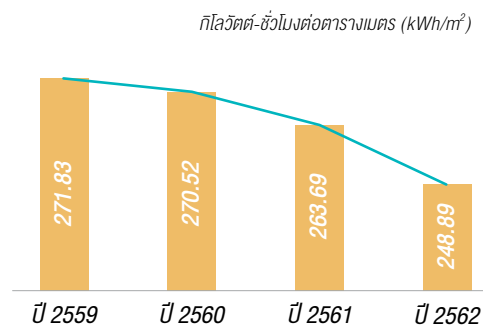


จากการบริหารจัดการด้านการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ในปี 2562 อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าของบริษัทในกลุ่มทีเอสทีที่ดำเนินการอยู่ในอาคารทีเอสที ทาวเวอร์ลดลง 377,937 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 1,250,154 บาทต่อปี สัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อพื้นที่ลดลง 5.23 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อตารางเมตร

อัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าของธุรกิจในกลุ่มทีเอสทีที่ตั้งอยู่ใน อาคารทีเอสที ทาวเวอร์



สัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อพื้นที่ (Energy Intensity Ratio)



หมายเหตุ: ข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าและสัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อพื้นที่ ไม่นับรวมสาขาต่างจังหวัด และปริมาณของธนาคารทีเอสที จำกัด (มหาชน) บริษัท ทีเอสที โดเกียว ลีสซิ่ง จำกัด บริษัท เอชทีซี ลีสซิ่ง จำกัด และบริษัท ไฮเวย์ จำกัด

3. การลดขยะ

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญของการจัดการขยะที่เกิดจากการดำเนินการขององค์กร เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐาน ลดปัญหาการเกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการทำให้เกิดการนำกลับมาใช้ซ้ำ ตลอดจนจนถึงการสร้างจิตสำนึกและการตระหนักรู้ให้กับพนักงาน ให้ร่วมผลักดันให้เกิดกระบวนการรักษาสังแวดล้อมที่ไม่ใช่การกระทำที่เกิดขึ้นภายในสถานประกอบการเท่านั้นแต่ก่อให้เกิดการต่อยอดนำกลับไปใช้ชีวิตประจำวันของครอบครัวและขยายต่อไปยังชุมชนแวดล้อมต่อไป



ในปี 2562 กลุ่มทิสโก้มีการกำหนดเป้าหมายในแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน โดยการต่อยอดการปรับเปลี่ยนและสร้างวัฒนธรรมเพื่อเป็นส่วนหนึ่งการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในองค์กร สานต่อเจตนารมณ์สู่โครงการ “ลด พก แยก” ซึ่งเป็นโครงการที่ต่อยอดมาจากโครงการ “3 ท้า กล้า เปลี่ยน” โดยการรณรงค์สร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน นิตินุคคณาจารย์ ผู้ที่ร่วมใช้อาคาร ตลอดจนการผลักดันให้ร้านค้า ชุมชนที่อยู่โดยรอบสถานประกอบการให้ตระหนักถึงการอุปโภคบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นอกเหนือจากการยึดมั่นในการเป็นพื้นที่ปลอดโฟม ซึ่งเป็นโครงการที่ยังดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่องและต่อยอดไปยังสถานประกอบการอื่นของทิสโก้ทั้งนอกเหนือจากอาคารทิสโก้ ทาวเวอร์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในการลดการใช้โฟมแล้ว ในปี 2562 กลุ่มทิสโก้มีการดำเนินการตามโครงการดังกล่าวเพิ่มเติมดังนี้

- 1. ลดการใช้แก้วพลาสติก** พกกระบอกน้ำส่วนตัว มีกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมกับร้านค้าที่สนใจร่วมกิจกรรมลดราคาเมื่อนำแก้วมาเอง ซึ่งในปี 2562 สามารถลดการสร้างขยะจากแก้วพลาสติกใช้ครั้งเดียวได้ 97 เปอร์เซ็นต์จากเป้าหมาย 100 เปอร์เซ็นต์
- 2. พกถุงผ้า** แทนการใช้ถุงพลาสติก ลดการสร้างขยะ โดยมีจุดยืม-คืนถุงผ้าบริเวณโถงชั้น 1 เพื่อรณรงค์ให้พนักงานลดการพึ่งพาถุงพลาสติก
- 3. แยกขยะรีไซเคิล** ส่งเสริมการจัดการขยะอย่างถูกวิธี ลดปัญหามลพิษ และสร้างมูลค่าเพิ่มจากขยะ



นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังรณรงค์ร่วมกับคู่ค้าเพื่อต่อยอดโครงการสู่สังคมโดยร่วมมือกับ บมจ. ทีพีไอ โครงการ “วน” สนับสนุนการคัดแยกขยะ แปรสภาพเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) โดยตั้งกล่องรับบริจาคถุงและฟิล์มพลาสติกสะอาด เพื่อนำกลับไป Recycle ให้พลาสติกหมุนเวียนอยู่ในระบบ ช่วยลดปริมาณขยะพลาสติกที่ออกสู่สิ่งแวดล้อม โดยถุงและเศษพลาสติกที่ส่งเข้ามารีไซเคิลกับโครงการจำนวน 1 กก. = 5 บาท จะนำไปบริจาคให้แก่มูลนิธิต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อม

4. การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสนใจ ดังจะเห็นได้จากการร่วมกันของทุกภาคส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชุมรัฐภาคีฯ (Conference of the Parties: COP) ครั้งที่ 21 ที่ได้เกิด “ข้อตกลงปารีส (Paris Agreement)” อันมีสาระสำคัญ คือ การควบคุมการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกให้ต่ำกว่า 2 องศาเซลเซียส อีกทั้งประเทศไทยยังต้องเผชิญปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5 ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม หันมา

ให้ความสนใจเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมากขึ้น กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มต้นจากการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจากโครงการปลูกต้นไม้ที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2534 การอนุรักษ์และลดการใช้พลังงาน การลดขยะ เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว มีการกำหนดแผนการพัฒนาและดำเนินการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม



ผลการดำเนินงาน

ตามที่กลุ่มทีเอสทีได้เข้าร่วมโครงการ “Care the Bear: Change the Climate Change by Eco Event” ที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจัดขึ้น ซึ่งนอกจากการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานแล้วยังเป็นการร่วมมือเพื่อช่วยลดปัญหาโลกร้อนผ่านการจัด Eco Event ที่เป็นโครงการที่สอดคล้องเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ Sustainable Development Goals (SDGs) ข้อที่ 13 “Climate Action” อีกทั้งโครงการนี้ยังสอดคล้องกับแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน (SD Roadmap) ขององค์กรอีกด้วย การจัดกิจกรรมภายใต้โครงการ “Care the Bear” นอกจากจะเป็นการสนับสนุน

โครงการแล้วยังมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อมให้ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาปรับปรุงรูปแบบการจัดเลี้ยง การจัดงาน Event ที่เกิดขึ้นภายในอาคารทีเอสทีทาวเวอร์ ด้วยภาชนะ วัสดุ อุปกรณ์ที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก นำองค์ความรู้ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพผนวกรวมเข้ากับกิจกรรมค่ายการเงินถ่ายทอดให้กับเยาวชนที่มาจากทั่วทุกภาคของประเทศ โดยในปี 2562 กลุ่มทีเอสทีสามารถลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดกิจกรรมรวมทั้งสิ้น 4,320.74 Kg. CO₂e หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่ถึง 479 ต้น จากการจัด 3 กิจกรรม

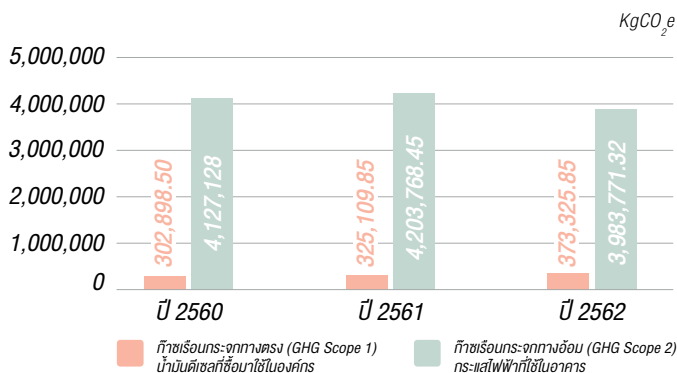
กิจกรรม	ผู้เข้าร่วมงาน (คน)	ลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Kg. CO ₂ e)	เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่ (ต้น)
ค่ายการเงินทีเอสที รุ่น 18	129	3,124.78	346
ปลูกต้นไม้ รักษ์ป่าน้ำกร่อย	166	765.86	85
ออม I Dol Awards 2019	280	430.1	48
รวม	575	4,320.74	479

หมายเหตุ: กิจกรรมที่เข้าร่วมโครงการคือ งานที่มีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน 100 คนขึ้นไป

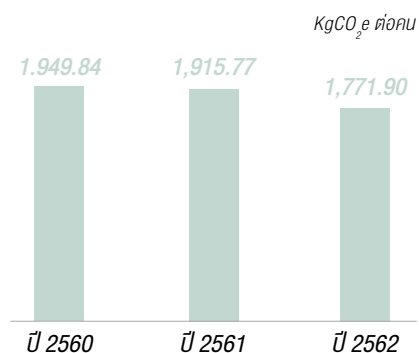
นอกจากการณรงค์และส่งเสริมการจัดกิจกรรมภายใต้แนวทาง Care the Bear: Change the Climate Change by Eco Event กลุ่มทีเอสทียังกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม กำหนดเป้าหมายให้ปี 2562 มีอัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อคนลดลง 3% เมื่อเปรียบเทียบกับปีฐาน (ปี 2560) และปี 2563 - 2564 ลดลงเพิ่มขึ้นปีละ 1%

เมื่อเทียบกับปีฐาน จากการร่วมมือกันของกลุ่มทีเอสทีจึงทำให้ปริมาณการปลดปล่อยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการปฏิบัติงานในอาคารทีเอสทีลดลงจากปี 2561 จำนวน 171,781.13 Kg. CO₂e และอัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อคนลดลง 7.51% ซึ่งสามารถลดลงได้สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มทีเอสที ที่ตั้งอยู่ใน อาคารทีเอสที



อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อคน



5. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ทรัพยากรธรรมชาติถูกนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำไปเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม การใช้ทรัพยากรอย่างเกินขีดความสามารถได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น มลภาวะทางอากาศ PM2.5 น้ำท่วม การสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ มลภาวะทางน้ำเสีย อันนำไปสู่ภาวะโลกร้อนที่หลายพื้นที่ทั่วโลกกำลังเผชิญปัญหาอยู่ในขณะนี้

โดยในปี 2562 ผู้บริหาร และพนักงานจิตอาสา รวม 200 คน ได้ร่วมปลูกต้นไม้เป็นจำนวน 2,000 ต้น ในพื้นที่สวนเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 ภายในโครงการลูกพระดาบส



จ.สมุทรปราการ ตามพระราชดำริ ซึ่งปลูกต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 8 รวมถึงการปลูกซ่อมแซมในพื้นที่เดิมบางส่วนด้วย ทั้งนี้ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้พันธุ์ไม้ในเขตน้ำกร่อย หรือพืชที่สามารถทนต่อสภาพดินเค็มในลักษณะสวนพฤกษศาสตร์ และสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของโครงการฯ ก่อให้เกิดการสร้างอาชีพสร้างรายได้ให้แก่คนในชุมชน

นอกจากโครงการข้างต้นกลุ่มทีสโก้ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยสนับสนุนและเข้าร่วมโครงการกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมซึ่งดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สร้างสานสัมพันธ์ในองค์กร อาทิ โครงการปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ คู่บางกะเจ้า จ.สมุทรปราการ โดยมูลนิธิชัยพัฒนา ด้วยการปลูกไม้ผลและไม้ยืนต้นจำนวน 200 ต้น บนพื้นที่ 2.5 ไร่ ใน ต.บางกระสอบ จ.สมุทรปราการ



จากการมีส่วนร่วมของผู้บริหารตลอดจนพนักงานทุกคนตลอดระยะเวลาตั้งแต่เริ่มโครงการปี 2534 จนถึง 2562 ได้ปลูกต้นไม้ไปแล้ว 362,100 ต้น บนพื้นที่กว่า 1,120 ไร่ ในจังหวัดต่างๆ ได้แก่ กาญจนบุรี นครนายก เพชรบุรี นครสวรรค์ นครราชสีมา และสมุทรปราการ

ผลการดำเนินงาน ปลูกป่าประจำปี 2534-2562



ทั้งนี้ ผู้บริหารและพนักงานจิตอาสาของสาขาในภูมิภาคต่างๆ ยังได้จัดกิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่อร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพัฒนาชุมชน ดังนี้ สาขาภาคกลาง ปลูกต้นกัลปพฤกษ์จำนวน 550 ต้น ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาสามหลั่น จ.สระบุรี สาขาภาคใต้ ปลูกต้นเหลืองปรีดียาธรจำนวน 300 ต้น ในพื้นที่ตลาดน้ำคลองแห จ.สงขลา และสาขาในภาคเหนือ ปลูกต้นราชพฤกษ์จำนวน 200 ต้น บริเวณเขื่อนแม่กวงอุดมธารา จ.เชียงใหม่ ทั้งนี้ เพื่อปรับปรุง ภูมิทัศน์ เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สร้างรายได้ให้กับชุมชนต่อไป



รางวัลแห่งความสำเร็จ

จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ด้วยการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล การสร้างสรรค์สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ อันเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาอย่างยั่งยืนมากกว่า 50 ปี ส่งผลให้ในปี 2562 ทีเอสไอได้รับรางวัลแห่งความสำเร็จจากสถาบันต่างๆ ทั้งในระดับประเทศและสากลดังนี้

รางวัลระดับประเทศ

ด้านการดำเนินงาน

Best Company Performance (ปีที่ 2)



รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านผลการดำเนินงานยอดเยี่ยมของกลุ่มบริษัทจดทะเบียนที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดระหว่าง 30,000 - 100,000 ล้านบาท สะท้อนถึงการดำเนินธุรกิจที่สามารถสร้างผลประกอบการทางธุรกิจที่เติบโตอย่างโดดเด่น ควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี จัดโดย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร่วมกับวารสารการเงินธนาคาร SET and Money and Banking Thailand

Board of the Year Awards



รางวัลระดับ Gold ในประเภทกลุ่มบริษัทจดทะเบียนที่มีมูลค่าทางการตลาด 30,000 - 100,000 ล้านบาท ซึ่งมอบให้กับคณะกรรมการที่ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสภาธุรกิจตลาดทุนไทย

Drive Award 2019

รางวัลในสาขา Financial Excellence ซึ่งมอบให้กับองค์กรที่มีผลงานโดดเด่น เป็นต้นแบบในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม จัดโดยสมาคมนิสิตเก่าเอ็มบีเอ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



Outstanding Asset Management Company Award 2019

รางวัลบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนดีเด่น 2019 ในฐานะบลจ. ที่มีผลงานโดยรวมดีเด่น สามารถสร้างผลตอบแทนจากการบริหารจัดการกองทุนได้อย่างดี มีกองทุนที่เป็นทางเลือกให้กับนักลงทุนอย่างเหมาะสม และสามารถปฏิบัติตามกฎเกณฑ์หรือข้อบังคับต่างๆ ที่วางไว้ได้อย่างต่อเนื่อง จัดโดย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยร่วมกับวารสารการเงินธนาคาร



ด้านการกำกับดูแลกิจการ

หุ้นยั่งยืน (ปีที่ 3)

“หุ้นยั่งยืน” (Thailand Sustainability Investment - TSI) ประจำปี 2562 ดอกย้ำถึงการให้ความสำคัญด้านการพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว จัดโดย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



เกียรติบัตรด้านการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน (ปีที่ 3)

บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ ได้แก่ ธนาคารทีเอสไอ บลจ.ทีเอสไอ และ บล.ทีเอสไอ ได้รับเกียรติบัตรรับรองการเป็นบริษัทที่มีนโยบายและแนวปฏิบัติป้องกันการรับ-จ่ายสินบน จัดโดย Thailand's Private Sector Collective Action Against Corruption (CAC)



Excellent CG Scoring (ปีที่ 12)

ผลประเมินในระดับ “ดีเลิศ” และได้รับการจัดอยู่ในระดับ Top Quartile ของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มที่มีมูลค่าทางการตลาดมากกว่า 10,000 ล้านบาท ในการประกาศผลสำรวจการรายงานด้านการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2562 จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)



ESG100 (ปีที่ 5)

ได้รับคัดเลือกเป็น 1 ใน 100 ของบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance) หรือกลุ่มหลักทรัพย์ ESG 100 ประจำปี 2562 จัดโดยสถาบันไทยพัฒนา



ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

รางวัลระดับ “ทอง” โครงการบริษัทเกษียณสุข
 ในฐานะนายจ้างที่ให้ความสำคัญกับการออม การลงทุน และการวางแผนการเงินเพื่อวัยเกษียณของลูกจ้างอย่างจริงจัง ผ่านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และพันธมิตร



ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ



RMF ยอดเยี่ยม
 รางวัลกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ ยอดเยี่ยม ประเภทตราสารแห่งทุนจากการบริหารกองทุนเปิด ทีเอสโก้ หุ้นทุนเพื่อการเลี้ยงชีพ (ชนิดหน่วยลงทุน A) ในรอบ 5 ปีที่ผ่านมากองทุนสามารถสร้างผลตอบแทนได้เฉลี่ยร้อยละ 7.1 ต่อปี จัดโดย Morningstar (Thailand)

ด้านบุคคล

Outstanding CEO Awards 2019

คุณสุทัศน์ เรืองมานะมงคล ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทีเอสโก้ ได้รับรางวัลผู้บริหารสูงสุดดีเด่น ซึ่งมอบให้ผู้บริหารสูงสุดที่มีความเป็นผู้นำดีเด่น นำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ และเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญต่อสังคม จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยร่วมกับวารสารการเงินธนาคาร



ผลประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2562 ในระดับ “ดีเลิศ” (ปีที่ 5)
 ผลประเมินคุณภาพการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญด้วยคะแนนเต็ม 100 คะแนน โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียน และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

Sustainability Disclosure Awards 2019

รางวัลเกียรติคุณ ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้บริษัทที่จัดทำรายงานเปิดเผยข้อมูลและผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล ให้แก่ผู้ที่มีส่วนได้เสียรับทราบอย่างต่อเนื่อง เป็นไปตามตัวชี้วัด GRI Standards จัดโดยสถาบันไทยพัฒนา ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์



รางวัลระดับสากล

ด้านการกำกับดูแลกิจการ

Best Responsible Investor

ในฐานะบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืน ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์กองทุนรวมที่ลงทุนในบริษัทที่มี ESG พร้อมส่งมอบค่าธรรมเนียมการบริหารจัดการกลับไปด้วยแล้วสังคมอีกครั้งหนึ่ง จัดโดย Asia Asset Management



ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล



Best Employer Thailand Awards 2019

รางวัลสุดยอดนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย ประจำปี 2562 นับเป็นครั้งที่ 3 ที่บริษัท ไฮเวย์ จำกัด ได้รับรางวัลนี้ จากสองครั้งก่อนหน้านี้ได้รับรางวัลในปี 2548 และ 2552 จัดโดย Kincentric Thailand ที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลชั้นนำของโลก และสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

Top Bank in Corporate Bonds (ปีที่ 2)

รางวัลสถาบันการเงินที่ซื้อขายตราสารหนี้ภาคเอกชนในตลาดรองยอดเยี่ยม จัดโดย The Asset สื่อการเงินการลงทุนชั้นนำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก



Best Provident Fund Provider Thailand 2019 (ปีที่ 2)

รางวัล Best Provident Fund Provider Thailand 2019 จากผลงานที่สามารถบริหารผลตอบแทนที่ได้อย่างสม่ำเสมอให้กับสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จัดโดย Global Banking and Finance Review

Best Asset Management Company Thailand 2019

รางวัล Best Asset Management Company - Thailand 2019 ในฐานะบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่มีสินทรัพย์ภายใต้การบริหารเติบโตอย่างโดดเด่น และสร้างผลตอบแทนที่ดีที่สุดให้กับนักลงทุน จัดโดยนิตยสาร International Finance Publications



ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
GRI 101: Foundation 2016					
General Disclosures					
GRI 102: General Disclosures 2016	Organizational Profile				
	102-1 Name of the organization	SR p. 16			
	102-2 Activities, brands, products, and services	SR p. 9 – 13			
	102-3 Location of headquarters	SR p. 16			
	102-4 Location of operations	SR p. 16			
	102-5 Ownership and legal form	SR p. 16			
	102-6 Markets served	SR p. 9 – 13			
	102-7 Scale of the organization	SR p. 9 – 14			
	102-8 Information on employees and other workers	SR p. 15			
	102-9 Supply chain	SR p. 67 – 70			
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	SR p. 14, 96			
	102-11 Precautionary Principle or approach	SR p. 69 – 70, 72, 73 – 75, 113			
	102-12 External initiatives	SR p. 31, 69 – 70			
	102-13 Membership of associations	SR p. 16			
	Strategy				
	102-14 Statement from senior decision-maker	SR p. 4-6			
	102-15 Key impact, risk, opportunities	SR p. 4-6			
	Ethics and Integrity				
	102-16 Values, principles, standards and norms of behavior	SR p. 8, 60 – 62 www.tisco.co.th/content/dam/tiscobank/download/about-tisco/corporate-governance-policy-th.pdf			
	102-18 Governance structure	SR p. 17 – 18, 45, 61			
	102-19 Delegating authority	SR p. 19			
	102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting	SR p. 32			
	Stakeholder Engagement				
	102-40 List of stakeholder groups	SR p. 20 – 24			
	102-41 Collective bargaining agreements	SR p. 86			
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	SR p. 19			
	102-43 Approach to stakeholder engagement	SR p. 20 – 24, 41, 43			
	102-44 Key topics and concerns raised	SR p. 20 – 24, 41, 44			
	Reporting Practices				
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	SR p. 7, 25			
	102-46 Defining report content and topic boundaries	SR p. 25			
	102-47 List of material topics	SR p. 26 – 29			
	102-48 Restatements of information	SR p. 7, 86			

SR – รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสทีไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2562

AR – รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสทีไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2562

FS – การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
	102-49 Changes in reporting	SR p. 9, 27 - 29			
	102-50 Reporting period	SR p. 7			
	102-51 Date of most recent report	SR p. 7			
	102-52 Reporting cycle	SR p. 7			
	102-53 Contact point for questions regarding the report	SR p. 7			
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	SR p. 7			
	102-55 GRI content index	SR p. 118 - 123			
	102-56 External assurance	SR p. 7			
Material Topics					
Risk Management					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 28 - 32, 71 - 73			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 71 - 75			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 71 - 75			
Climate Change Management					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 28 - 32, 79 - 80, 115			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 79 - 80, 115			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 79 - 80, 115			
Economic Performance					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 25, 28 - 32, 36, 48 - 55, 67			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 31 - 32, 36 - 40, 48 - 55, 67, 69			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 31 - 34, 36 - 40, 51 - 53, 55, 69			
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. 79			
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	SR p. 84 AR p. 310			
Indirect Economic Impacts					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 28 - 32, 96			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 96 - 98			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 96 - 98			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2 Significant indirect economic impacts	SR p. 96 - 98			

SR - รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2562

AR - รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2562

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)
Anti-corruption						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 28 – 32, 64 – 65			
	103-2	The management approach and its components	SR p. 64 – 66 www.tisco.co.th			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 64 – 65, 67			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	SR p. 64			
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	SR p. 67			
Materials						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 28 – 32, 109 – 110			
	103-2	The management approach and its components	SR p. 109 – 110			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 109 – 110			
GRI 301: Materials 2016	301-1	Materials used by weight or volume	SR p. 109 – 110			
Energy						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 28 – 32, 110 – 111			
	103-2	The management approach and its components	SR p. 110 – 112			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 110 – 112			
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	SR p. 112			
	302-3	Energy Intensity	SR p. 112			
	302-4	Reduction of energy consumption	SR p. 111 – 112			
	302-5	Reductions in energy requirements of products and services	SR p. 111			
Emissions						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 28 – 32, 113 – 115			
	103-2	The management approach and its components	SR p. 113 – 115			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 113 – 115			
GRI 305: Energy 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	SR p. 114			
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	SR p. 114			
Employment						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 28 – 32, 81, 92 – 93			
	103-2	The management approach and its components	SR p. 81 – 82, 84, 92 – 94			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 81 – 82, 84, 92 – 93			
GRI 401: Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	SR p. 82, 85			
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	SR p. 85			
	401-3	Parental leave	SR p. 85 – 86			

SR – รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสทีไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2562
 AR – รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสทีไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2562
 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)
Occupational Health and Safety						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 28 – 32, 87			
	103-2	The management approach and its components	SR p. 87 – 88, 90, 94			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 87 – 88, 90			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	Occupational health and safety management system	SR p. 87			
	403-2	Hazard identification, risk assessment and incident investigation	SR p. 87			
	403-3	Occupational health services	SR p. 87			
	403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	SR p. 87			
	403-6	Promotion of worker health	SR p. 88, 92 – 93			
	403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts direct linked by business relationships	SR p. 90			
	403-8	Workers covered by an occupational health and safety management system	SR p. 87			
	403-9	Work-related injuries	SR p. 88 – 89			
	403-10	Work-related ill health	SR p. 88 – 89			
Training and Education						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 28 – 32, 90, 91			
	103-2	The management approach and its components	SR p. 90 – 91 AR p. 93 – 103			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 90 – 91			
GRI 404 : Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	SR p. 92			
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	SR p. 91			
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	SR p. 91			
Diversity and Equal Opportunity						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 62 – 63, 92			
	103-2	The management approach and its components	SR p. 62 – 63, 92			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 62			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees	SR p. 83			
Non-discrimination						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 62 – 63, 86, 92			
	103-2	The management approach and its components	SR p. 62 – 63, 86, 92			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 62, 86			

SR – รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2562

AR – รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2562

FS – การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incident of discrimination and corrective actions taken	SR p. 86 – 87			
Marketing and Labeling					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 41 – 42, 44, 96, 100			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 41 – 42, 44, 76, 96, 100 – 105			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 41 – 42, 44, 76, 96, 100 – 105			
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	SR p. 41			
	FS15 Policies for the fair design and sale of financial products and services	SR p. 16, 62, 73 – 76 www.tisco.co.th/content/dam/tiscobank/download/about-tisco/corporate-governance-policy-th.pdf			
	FS16 Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	SR p. 43 – 44, 96 –97, 100 – 105			
Customer Privacy					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 28 – 32, 44 – 45, 47, 79			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 44 – 47, 79			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 46, 79			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	SR p. 79			
Product Portfolio					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 28 – 32, 51 – 55, 96			
	103-2 The management approach and its components	SR p. 51 – 55, 97			
	103-3 Evaluation of the management approach	SR p. 51 – 53, 55, 97			
	FS6 Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. Micro/SME/ Large) and by sector	SR p. 98 – 99			
	FS7 Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	SR p. 37, 96 – 97			
	FS8 Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	SR p. 50			

SR – รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2562
 AR – รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2562
 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)
Local Communities						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 28 – 32, 96 – 98, 100			
	103-2	The management approach and its components	SR p. 96 – 98, 100 – 105			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 96 – 98, 100 – 105			
	FS13	Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type	SR p. 96			
Cyber Security						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 28 – 32, 77 – 78			
	103-2	The management approach and its components	SR p. 77 – 78			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 78 – 79			
Innovation Management						
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	SR p. 28 – 32, 56			
	103-2	The management approach and its components	SR p. 56 – 58			
	103-3	Evaluation of the management approach	SR p. 56 – 58			

SR – รายงานความยั่งยืน บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2562

AR – รายงานประจำปี บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2562

FS – การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านรายงานความยั่งยืน

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปี 2562

1. ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

1.1 ความเกี่ยวข้องกับทีสโก้

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

1.2 วัตถุประสงค์ของการอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

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

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับรายงานความยั่งยืนของกลุ่มทีสโก้ ฉบับนี้

2.1 เนื้อหารายงาน

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

2.2 การนำเสนอข้อมูลรายงาน

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

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืน

3.1 รายงานฉบับนี้ได้กล่าวถึงเรื่องหรือประเด็นที่อยู่ในความสนใจของท่านครบถ้วนแล้วหรือไม่

- ครบถ้วน
- ไม่ครบถ้วน ต้องการให้เพิ่มเติม (โปรดระบุเรื่องหรือประเด็นที่ท่านให้ความสนใจและต้องการให้เพิ่มเติมไว้ในรายงานความยั่งยืนฉบับถัดไป)

.....

.....

.....

3.2 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

กลุ่มทีสโก้ ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

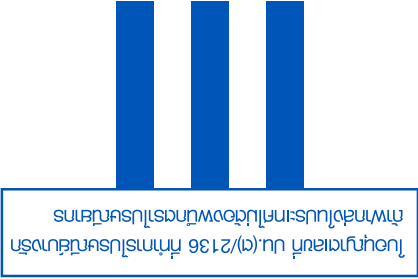
ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นของท่านถือเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มทีสโก้

ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับต่อไป



10501
សម្រាប់បញ្ជីបញ្ជីបញ្ជី
បង្កើតឡើង ថ្ងៃទី ០១ ខែ ០១ ឆ្នាំ ២០២០
សេចក្តីសម្រេច ២/៨៧
(មាត្រា) ០១៧ ក្រសួង
បង្កើតឡើង ថ្ងៃទី ០១ ខែ ០១ ឆ្នាំ ២០២០

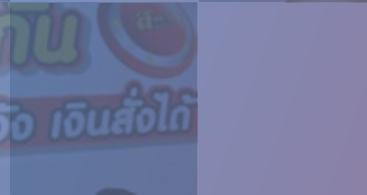
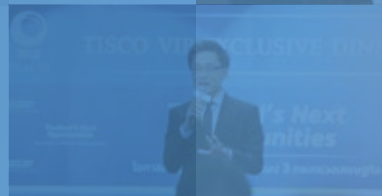
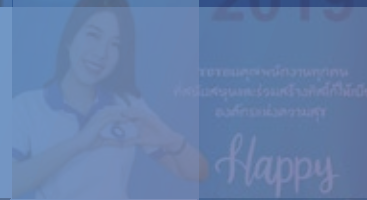
០៩





กาลิโกได้รับรางวัล
สุดยอดนายจ้างดีเด่น
2019

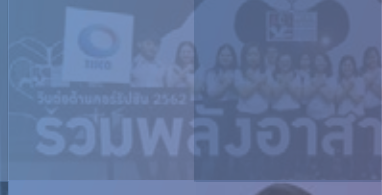
ลงทุนทั้งที ต้องมีรางวัล
กองทุนยอดเยี่ยม
TEGRMF-A
Thailand Retirement Mutual Fund - Equity
รวมพลังอาสาสมัคร



2019
Best Employers
IN THAILAND



ลงทุนทั้งที ต้องมีรางวัล
กองทุนยอดเยี่ยม
TEGRMF-A
Thailand Retirement Mutual Fund - Equity
รวมพลังอาสาสมัคร



Friends for Life
ระดมทุนซื้อเครื่องมือแพทย์

