



ne Bank One Goal

for Thais' Life-long Financial Well-being





วิสัยทัศน์

เราจะเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้
และชื่นชอบจนต้องบอกต่อ



พันธกิจ

เรามุ่งมั่นที่จะช่วยให้ลูกค้า
มีชีวิตรทางการเงินที่ดีขึ้น

One Bank One Goal

for Thais' Life-long Financial Well-being

สารจากประธานกรรมการ
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
เกี่ยวกับททีบี
ททีบีและความยั่งยืน

ลูกค้า

ก้าวผ่านวิกฤตโควิด-19 ไปด้วยกัน
คุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี
การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล
ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า

สิ่งแวดล้อม

การให้สินเชื่อยังรับผิดชอบ
การเงินที่ยั่งยืน
ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

5	สังคม	35
7	การให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริม การเข้าถึงบริการทางการเงิน	36
11	บุคลากรของเรา	40
	การพัฒนาสังคม	46
15	การกำกับดูแล	50
16	บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ	51
18	การบริหารจัดการความเสี่ยง	54
20	การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม	58
24	ข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์	61
27	เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	65
28	ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	69
29	GRI Content Index	74
34	รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างอิสระ	77



สารจากประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ

ประธานกรรมการ

นายปิติ ตัณฑเกษม

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ที่เอ็มบีธนชาต เชื่อว่าการดำเนินธุรกิจและความยั่งยืนยากที่จะแยกออกจากกันได้ การที่ธุรกิจจะดำเนินได้ดีและยั่งยืนนั้น สิ่งสำคัญคือต้องมั่นใจว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วนต่างได้รับทั้งผลประโยชน์และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งการขับเคลื่อนเรื่องความยั่งยืนต้องเริ่มจากภายใน โดยทำให้ทุกคนในองค์กรเห็นภาพและมีความเชื่อเดียวกัน และเดินหน้าไปพร้อมกันจึงจะทำให้ความยั่งยืนเกิดขึ้นได้และจะไม่ใช้เรื่องไกลตัวอีกต่อไป อีกหนึ่งเรื่องสำคัญที่ธนาคารผลักดันอย่างต่อเนื่อง คือ การสร้างชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น หรือ Financial Well-being ให้กับคนไทยทั้งประเทศ อันเป็นรากฐานสำคัญที่จะช่วยให้ทุกคนบรรลุเป้าหมายในชีวิตได้ โดยธนาคารมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนในองค์กรใช้เรื่องนี้เป็นแก่นสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ รวมถึงโซลูชันทางการเงินต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าทุกช่วงชีวิต

ด้วยเป้าหมายที่จะทำให้สังคมและชีวิตทางการเงินของคนไทยดีขึ้น ธนาคารจึงมุ่งมั่นที่จะต่อยอด พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และโซลูชันทางการเงินให้ดียิ่งขึ้น ตอบโจทย์ความต้องการทางการเงินของลูกค้าอย่างแท้จริงเช่นบัญชีที่บี้ออลล์ฟรีที่นอกจากจะฟรีรอบด้านฝากถอนโอนจ่ายแล้วยังให้ความคุ้มครองด้านชีวิตและอุบัติเหตุฟรี ซึ่งส่งผลให้ลูกค้ากว่า 1.9 ล้านราย ได้มีความคุ้มครองพื้นฐานโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และส่งผลให้ธนาคารมียอดเงินฝากบัญชี ที่บี้ออลล์ฟรี เติบโตอย่างก้าวกระโดด สูงถึง 15% ในปีที่ผ่านมา

สำหรับการลงทุนเพื่ออนาคต ธนาคารได้ยกระดับผลิตภัณฑ์การลงทุน ที่บีบี สมาร์ท พอร์ต ซึ่งช่วยให้ลูกค้าลงทุนได้ง่ายและสบายใจเพราะมีผู้เชี่ยวชาญช่วยดูแล คัด จัด ปรับ พอร์ตการลงทุนให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย และในปี 2564 นั้น เรายังคงได้รับผลกระทบอย่างต่อเนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งก่อให้เกิดความปกติรูปแบบใหม่ หรือ New Normal ทั้งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค การซื้อขายสินค้าและบริการที่พึ่งพาการใช้เทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ซึ่งธนาคารได้มีการปรับและพัฒนารูปแบบการให้บริการทางดิจิทัลมาโดยตลอด โดยธนาคารได้ปรับปรุงฟีเจอร์บนแอปพลิเคชัน ที่บีบี ทัช อย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการเรื่องการเงินได้สะดวกสบายและง่ายขึ้น เป็นการส่งเสริมให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น อีกทั้งธนาคารยังได้ก่อตั้งทีมดิจิทัล ttb spark ให้เป็น Digital Hub ที่มุ่งมั่นที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงผ่านดิจิทัลเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาโซลูชันบริการและนวัตกรรมดิจิทัลที่รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าของเรามีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นอย่างแท้จริง

หนึ่งในเรื่องหลักของการสร้างความยั่งยืนคือ การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ธนาคารจึงมุ่งยกระดับการให้สินเชื่อสีเขียว (Green Loan) โดยการขยายขอบเขตการให้สินเชื่อสีเขียวจาก 2 หมวดหมู่ เป็น 7 หมวดหมู่ ครอบคลุมพลังงานหมุนเวียน การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการน้ำและน้ำเสียอย่างยั่งยืน การป้องกันมลพิษและการจัดการของเสีย

การขนส่งด้วยพลังงานสะอาด อาคารสีเขียว และการจัดการแหล่งทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน เพื่อเป็นการสร้างความร่วมมือกับลูกค้าในการสนับสนุนอุตสาหกรรมสีเขียวให้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดทำกรอบหุ้นกู้สีเขียว (Green Bond) เพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ช่วยแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ รวมถึงสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจและสังคมคาร์บอนต่ำอีกด้วย นอกจากนี้ เพื่อเป็นการลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม ธนาคารได้นำเสนอโซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน เช่น การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ และการให้สินเชื่อที่ผูกกับผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-linked Loan) ซึ่งเป็นการช่วยให้ลูกค้าของธนาคารมี Financial Well-being ที่ดีควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมของธนาคารด้วยเช่นกัน

สำหรับการรับผิดชอบต่อสังคมนั้น ในปี 2564 ที่ผ่านมา ธนาคารยังคงมุ่งเน้นการส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้กับลูกค้าและประชาชนผ่าน 4 แพลตฟอร์มดิจิทัลที่เข้าถึงได้อย่างสะดวกคล่องตัว ได้แก่ “fin tips by ttb” แหล่งรวมเคล็ดลับทางการเงินสำหรับคนรุ่นใหม่ บนเว็บไซต์ และโซเชียลมีเดียต่างๆ ของธนาคาร “fin fit with ttb” ชุมชนออนไลน์บนเฟซบุ๊กเพื่อแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้เรื่องการเงิน “fin live and learn by ttb” โครงการให้ความรู้เรื่องการเงินส่วนบุคคลทางออนไลน์สำหรับกลุ่มพนักงานบริษัทต่างๆ ที่ใช้บริการจ่ายเงินเดือนของธนาคาร และ “fin biz by ttb” โครงการเสริมความรู้ธุรกิจเพื่อลูกค้าเอสเอ็มอีบนแพลตฟอร์มดิจิทัล ทั้งเว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย และสัมนาออนไลน์ ที่เจาะลึกทุกบริบทของอุตสาหกรรม โดยมีเจตนารมณ์ที่ต้องการยกระดับการให้ความรู้ทางการเงินที่เข้าใจง่าย สร้างทัศนคติที่ถูกต้องเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการเงินที่เหมาะสมนำไปสู่การมีชีวิตทางการเงินที่ดีในที่สุด อีกสิ่งหนึ่งที่ธนาคารมุ่งมั่นมาโดยตลอดคือการส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินให้มากขึ้น และจากการระบาดของโควิด-19 ซึ่งสร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลกและสังคมในวงกว้าง ธนาคารได้เข้าไปช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 โดยได้ให้การช่วยเหลือด้านการกู้ยืมกับลูกค้า จำนวน

มากกว่า 750,000 ราย นอกจากนั้น ธนาคารยังได้ร่วมกับทางสมาคมธนาคารไทย และธนาคารแห่งประเทศไทย ในการผลักดันโครงการพักทรัพย์พักหนี้และการรวมหนี้ (Debt Consolidation) เพื่อให้กลุ่มธุรกิจ เช่น โรงแรม และภาคประชาชนผ่านวิกฤตครั้งนี้ไปได้

ในขณะเดียวกัน ธนาคารเชื่อว่าการจะสร้างผลสำเร็จทางธุรกิจได้นั้น ธนาคารต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรและวัฒนธรรมองค์กรด้วยเช่นกัน ธนาคารจึงได้กำหนดวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ที่เรียกว่า CARE เพื่อช่วยวางรูปแบบวิธีการทำงานใหม่ หลังจากการรวมกิจการสำเร็จโดยวัฒนธรรมองค์กรใหม่นั้นสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ค่านิยมหลัก กลยุทธ์และจุดแข็งของธนาคาร อีกทั้งธนาคารยังมุ่งเน้นให้องค์กรมีความคล่องตัวในการทำงาน (Agile Organization) โดยเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีมจากบุคลากรที่มีความสามารถที่หลากหลาย นอกจากนั้น ธนาคารยังสนับสนุนให้พนักงานเป็นอาสาสมัคร มุ่งเดินหน้าสานต่อกิจกรรมสังคมเพื่อความยั่งยืนผ่านโครงการไฟ-ฟ้า โดย ททท. ซึ่งเป็นโครงการ CSR หลักของธนาคาร เพื่อจุดประกายเยาวชน ชุมชน และความเป็นไทย สร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืนทั้งในเชิงธุรกิจ ชุมชน และสังคมรอบข้าง ตอกย้ำปรัชญา Make REAL Change เพื่อเสริมสร้างสิ่งดีๆ คืนสู่สังคมไทย

ด้วยความเชื่อมั่นว่าแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี จะเป็นพื้นฐานสำคัญในการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงกำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีการถ่วงดุลอำนาจระหว่างกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการกำกับดูแล โดยธนาคารให้ความสำคัญอย่างยิ่งยวดในเรื่องการกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจของธนาคารเพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นกับลูกค้า รวมถึงการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทุกคนรักษาและปฏิบัติตามจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ โดยยึดมั่นในการรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าและนำเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าอย่างเป็นธรรม ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากความไม่รู้ของลูกค้า ซึ่งในปี 2564 ธนาคารได้ยกระดับแนวปฏิบัติการให้บริการ

ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ส่งผลให้ธนาคารได้รับการปรับเกณฑ์ที่ดีขึ้นจากการประเมินของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและความตั้งใจของททท.ที่จะพัฒนาการบริการควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคม

จากการบูรณาการความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการกำกับดูแลที่ดี ตลอดจนการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ส่งผลให้ธนาคารยังคงครองอันดับหนึ่ง “การเงินที่เป็นธรรม” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 จากการประเมินโดยแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมประเทศไทย ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนสู่การธนาคารที่ยั่งยืน เพื่อสร้างชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นให้กับคนไทย และในปี 2564 นับเป็นอีกหนึ่งก้าวที่สำคัญที่ธนาคารได้รับการบรรจุอยู่ในบัญชีรายชื่อของ Sustainability Yearbook 2021 ในหมวดธนาคาร จาก S&P Global ในการประเมินดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ หรือ Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) เป็นปีแรก นอกจากนี้ ธนาคารยังได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกในดัชนีวัดความเสมอภาคทางเพศของบลูมเบิร์ก (Gender-Equality Index: GEI) ปี 2565 เป็นปีแรกอันเนื่องมาจากความโดดเด่นด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างยอมรับความแตกต่างที่หลากหลาย และมีนโยบายส่งเสริมความเสมอภาคที่ชัดเจน พร้อมการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการสร้างธนาคารแห่งความยั่งยืนด้านสังคม

สุดท้ายนี้ ธนาคารขอขอบคุณท่านผู้ถือหุ้น ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนที่สนับสนุนและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร โดยธนาคารจะร่วมเสริมสร้างรากฐานระบบการเงินการธนาคารที่เข้มแข็งด้วยความเป็นธรรม สู่ความสมดุลทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน และขอเชิญชวนในเจตนารมณ์ที่จะมุ่งมั่นสานต่อและยกระดับการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและมุ่งสู่พันธกิจในการสร้างชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นให้กับลูกค้าและคนไทยทั้งประเทศได้อย่างแท้จริง

เกี่ยวกับทีทีบี

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นในปี 2500 โดยมีประเภทบริการที่จำกัดและมุ่งให้บริการทางการเงินแก่หน่วยงานทหารและข้าราชการทหารเป็นหลัก หลังจากนั้นจึงได้ขยายขอบเขตการให้บริการทางการเงินสู่ภาคธุรกิจและเอกชนเพิ่มขึ้น ดำเนินธุรกิจในฐานะธนาคารพาณิชย์ในปี 2516 และได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2526 นอกจากนี้ ทีทีบียังได้รวมกิจการกับธนาคารดีบีเอส ไทยกรุ จำกัด (มหาชน) และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในปี 2547 กับ ING BANK N.V. ในปี 2550 และกับธนาคารธนาชาติ ในปี 2562 ตามลำดับ โดยการรวมกิจการครั้งนี้ส่งผลให้ก้าวขึ้นมาเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ลำดับที่ 6 ของประเทศตามขนาดสินทรัพย์สามารถให้บริการลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจได้อย่างเต็มรูปแบบในแพลตฟอร์มต่างๆ

ผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์และบริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ การลงทุน และประกันชีวิตและทรัพย์สิน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากลูกค้าในแต่ละกลุ่มมีความต้องการทางการเงินที่แตกต่างกัน ธนาคารจึงได้แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคล เพื่อที่จะได้นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด ดังนี้



กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก	บัญชีเงินฝากเพื่อธุรกิจ เช่น บัญชีธุรกิจ ttb one bank
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	- สินเชื่อหมุนเวียน - สินเชื่อเครือข่ายธุรกิจการค้า - หนังสือค้ำประกัน - สินเชื่อเพื่อ SME (ttb SME Smart Biz)
บริการธุรกรรมทางการเงิน	- บริการด้านชำระเงิน - บริการด้านเรียกเก็บเงิน - บริการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน
บริการด้านการค้าระหว่างประเทศ	- บริการด้านธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ - บริการด้านความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
ผลิตภัณฑ์ประกัน	ผลิตภัณฑ์ประกันและคุ้มครองธุรกิจ
บริการเพิ่มเติม	- บริการบัตรเครดิต - บริการตัวแทนและธุรกิจหลักทรัพย์ - บริการวาณิชธนกิจและที่ปรึกษาการลงทุน



กลุ่มลูกค้าบุคคล

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก	- บัญชีเงินฝากเพื่อใช้ (all free) - บัญชีเงินฝากเพื่อออม (no fixed)
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	- สินเชื่อส่วนบุคคล - สินเชื่อบ้าน - สินเชื่อรถยนต์ - สินเชื่อบัตรเครดิต
ผลิตภัณฑ์การลงทุน	การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การลงทุน ttb Open Architecture
ผลิตภัณฑ์ประกัน	- ประกันชีวิตเพื่อการออม - ประกันชีวิตเพื่อความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ - ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองทรัพย์สิน
บริการธนบัตรดิจิทัล	- บริการธนบัตรดิจิทัล - บริการธนบัตร

การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การลงทุน

ttb Open Architecture

ttb บีโอเป็นธนาคารไทยแห่งแรก ที่เปิดเสรีภาพการลงทุน กองทุนรวมให้กับลูกค้าทุกคนทุกกลุ่ม ธนาคารได้เปิดให้บริการ ttb Open Architecture ศูนย์รวมกองทุนดี ๆ หือดัง ที่เดียวครบ โดยคัดเลือกกองทุนรวมคุณภาพ จากหลากหลาย บลจ.ชั้นนำ ที่เหมาะสมกับความเสี่ยงของลูกค้า หลายระดับมาให้เลือกลงทุนได้อย่างมั่นใจและสะดวก ในทีเดียว ในปี 2564 ธนาคารได้เป็นพาร์ทเนอร์กับ บลจ.ชั้นนำ ทั้งในและต่างประเทศ 12 แห่ง รวมถึง

- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทหารไทย จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ประเทศไทย) จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อเบอร์ดีน สแตนดาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน พรินซิเพิล จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน คิง ไว (เอเชีย) จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีเอสไอ จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน วรรณ จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนาชาติ จำกัด

ธุรกิจประกัน

ธนาคารได้เข้าสู่การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจประกันกับบริษัท พรูเด็นเชียล ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท พรูเด็นเชียล จำกัด (มหาชน) เป็นระยะเวลา 15 ปี ในเบื้องต้น นับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และโซลูชันด้านสุขภาพร่างกาย แข็งแรงและการเงินของพรูเด็นเชียลให้กับเครือข่ายที่ขยายใหญ่ขึ้นจากการรวมกิจการภายใต้ที่บี

บริษัท พรูเด็นเชียล ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทประกันชีวิตชั้นนำที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย มากกว่า 24 ปี โดยพรูเด็นเชียล ประกันชีวิต นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายครบถ้วน โดยเฉพาะประกันชีวิตและประกันสุขภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอด ทุกช่วงชีวิต ทั้งนี้ การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจระหว่างธนาคาร กับพรูเด็นเชียลยังช่วยให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี เพื่อให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

สำหรับธุรกิจประกันอื่นๆ ที่ไม่ใช่ประกันชีวิต ธนาคารได้นำเสนอประกันสำหรับสินทรัพย์ค่าประกันร่วมกับบริษัทประกันสินทรัพย์หลายแห่ง โดยหลังการรวมธุรกิจ ธนาคารใช้ประโยชน์จากฐานลูกค้าสินเชื่อรถยนต์ที่มีความแข็งแกร่งของธนาคารซึ่งช่วยขยายธุรกิจประกันอื่นๆ ของธนาคารได้เป็นอย่างมาก ธนาคารยังนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันอื่นๆ เช่น ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ และประกันรถยนต์ เป็นต้น

กลยุทธ์และธุรกิจ

ที่ทีบีได้กำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ 7 ประการ และมุ่งมั่นสานสัมพันธ์กับลูกค้าให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องผ่านผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและโซลูชันระยะยาวสำหรับลูกค้า เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและเปลี่ยนให้ธนาคารเป็นธนาคารหลักของลูกค้า



1. ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ที่ทีบีให้ความสำคัญในการนำลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการทำธุรกิจ ธนาคารจึงรวบรวมความเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ และนำความเข้าใจดังกล่าวมาใช้ในการบริหารประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังดำเนินการวัดความพึงพอใจในประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญสนับสนุนกับกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง



2. สร้างความเป็นเลิศด้านผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงิน

ที่ทีบีได้ใช้กลยุทธ์การใช้เงินฝากเป็นตัวนำ (Deposit-led strategy) เพื่อสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ดีที่สุด ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวจะทำให้ธนาคารมีความใกล้ชิดและเข้าใจลูกค้ามากยิ่งขึ้นซึ่งทำให้ที่ทีบีสามารถเป็นธนาคารหลักของลูกค้าได้



3. รักษาความเป็นผู้นำด้านสินเชื่อกредิตและการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อครบวงจร

ภายหลังการรวมกิจการกับธนาคารธนชาต ธนาคารยังคงต่อยอดความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อเครดิต และนำจุดแข็งของธุรกิจทั้งด้านพนักงาน เครือข่ายตัวแทนจำหน่ายเครดิต และความแข็งแกร่งของแบรนด์มาเพิ่มขีดความสามารถของผลิตภัณฑ์สินเชื่ออื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น นอกจากนี้ ผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมมากขึ้น ยังช่วยให้ธนาคารสามารถมีความสามารถในการแข่งขันและปรับตัวได้ทันต่อสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างขึ้น และคงความเป็นผู้นำในด้านสินเชื่อกредิต



4. สร้างรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืน

ที่ทีบีให้ความสำคัญกับการสร้างรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืนมาโดยตลอด เพราะรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยจะส่งผลให้ธนาคารสามารถบริหารเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และผลิตภัณฑ์การลงทุน เป็นต้น ทั้งนี้ ที่ทีบีได้ใช้โมเดลธุรกิจแบบผู้แทนจำหน่ายและ Open architecture โดยมุ่งเน้นการคัดเลือกพันธมิตรทางธุรกิจและผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุด เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าผ่านช่องทางการขายต่างๆ ด้วยกลยุทธ์ดังกล่าว ธนาคารสามารถสร้างรายได้ที่ยั่งยืนในสภาวะผันผวนของวัฏจักรธุรกิจได้



5. ใช้เงินทุนและบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ

ที่ที่มีมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ที่จะบรรลุเป้าหมายกำไรสุทธิตามความคาดหวังของนักลงทุน โดยวางเป้าหมายที่จะบรรลุอัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้นที่อยู่ในระดับเดียวกับค่าเฉลี่ยของธนาคารชั้นนำภายใน 3-5 ปี เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าวธนาคารได้มุ่งเน้นการเติบโตธุรกิจโดยพิจารณาจากโอกาสการสร้างผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น



6. สร้างขีดความสามารถและพัฒนาโซลูชันดิจิทัล

ปัจจุบัน การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้นในขณะเดียวกันโควิด-19 ก็เป็นตัวเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้บริโภคและก่อให้เกิดการตื่นตัวสูงสุดในการใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล ดังนั้นเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวและกำหนดให้ความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินของลูกค้าเป็นหัวใจของกลยุทธ์ของธนาคาร ธนาคารจึงได้ลงทุนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล ปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ให้เป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้นให้กับทุกยุคสมัย เพื่อความ

รวดเร็วในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการและสร้างประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้า โดยธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการสร้างขีดความสามารถทางด้านดิจิทัลโดยมีเป้าหมายในการเป็นผู้นำให้บริการธนาคารดิจิทัลที่ดีที่สุด 1 ใน 3 ของประเทศ และยังให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ กับการลงทุนในแพลตฟอร์มดิจิทัลและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ที่บีบีได้นำโมเดลการดำเนินธุรกิจแบบ “Digital First” มาใช้เพื่อขับเคลื่อนการบูรณาการด้านดิจิทัลควบคู่ไปกับการปรับปรุง ประสบการณ์ของลูกค้าในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่องเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของลูกค้า โดยธนาคารยังได้มุ่งไปสู่การกระจายอำนาจการพัฒนานวัตกรรมเพื่อส่งเสริมให้มีการออกโซลูชันใหม่ๆ ได้เร็วยิ่งขึ้นจากทั่วทั้งองค์กร ซึ่งไม่เพียงช่วยให้ธนาคารมีความคล่องตัวในการขับเคลื่อนนวัตกรรม หากแต่ยังช่วยลดต้นทุนในการให้บริการให้กับธนาคารอีกด้วย ทั้งนี้ธนาคารตั้งเป้าหมายที่จะเปลี่ยนไปสู่

การเป็นดิจิทัลและย้ายการให้บริการ ณ สาขาไปสู่การบริการบนช่องทางดิจิทัลผ่านแนวคิด “Digital First” ควบคู่กับการมีอยู่ของสาขาเพื่อหัวใจของความเป็นมนุษย์ หรือที่เรียกว่า “แพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีความเป็นมนุษย์”

เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่ดีที่สุดเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่มีความคาดหวังสูงขึ้น กลยุทธ์ด้านดิจิทัลของบีบี จึงได้เปลี่ยนไปสู่การให้บริการที่นอกเหนือจากการธนาคารและพัฒนาระบบนิเวศทางธุรกิจร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจโดยจะพัฒนาระบบนิเวศทางธุรกิจโดยเน้นที่ตำแหน่งทางการตลาดที่เข้มแข็งและรายได้เปรียบในการแข่งขันของธนาคาร เช่น อุตสาหกรรมรถยนต์ที่ธนาคารเป็นผู้นำในการให้สินเชื่อธุรกิจให้เช่ารถยนต์โดยมีเครือข่ายครอบคลุมดีลเลอร์และชีพพลายเชนรถยนต์ นอกจากนี้ การพัฒนาระบบนิเวศทางธุรกิจยังเป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้า เช่น ลดภาระในการเป็นเจ้าของรถยนต์



7. ผนึกพลังสร้างการเติบโต

หลังจากการควบรวม ธนาคารสามารถสร้างประโยชน์ที่เกื้อหนุนซึ่งกันและกัน (Synergies) จากการรวมกิจการ 3 ส่วน คือ ประโยชน์ด้านงบดุล ประโยชน์ด้านต้นทุน และประโยชน์ด้านรายได้ ดังนี้

1) ประโยชน์ด้านงบดุล ผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพงบดุลทำให้ธนาคารหลังการรวมกิจการสามารถใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์และระดมทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ประโยชน์ด้านต้นทุนจากการประหยัดจากขนาด โดยเฉพาะจากการบูรณาการทางด้านการส่งเสริมธุรกิจหลัก เช่น การลงทุนทางด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที การปฏิบัติการรวมสาขาและลดพนักงานหลังบ้าน เป็นต้น

3) ประโยชน์ด้านรายได้ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายขึ้น ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตอบโจทย์ฐานลูกค้าที่ขยายใหญ่ขึ้นถึงกว่า 10 ล้านราย ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถเพิ่มรายได้หลังการรวมกิจการ

การโอนกิจการทั้งหมด (Entire Business Transfer: EBT) เสร็จสิ้นอย่างราบรื่นในเดือนกรกฎาคม 2564 โดยหลังจากการโอนกิจการทั้งหมดเสร็จสิ้น ธนาคารจะมุ่งเน้นการเพิ่มรายรับจากฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้นจากการรวมกิจการ โดยยึดมั่นต่อหลักความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน ด้วยการพัฒนาคุณค่าที่ส่งมอบให้ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลระดับชั้นนำ

ที่ทึบี่และความยั่งยืน

ที่ทึบี่มุ่งมั่นที่จะผนวกแนวคิดความยั่งยืนเข้ากับการดำเนินธุรกิจโดยไม่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายในระยะสั้น หากแต่คำนึงถึงการเติบโตในระยะยาวอย่างยั่งยืน โดยมีโครงสร้างการบริหารจัดการความยั่งยืนที่คณะกรรมการสรรหากำหนดคำตอบแทนและบรรษัทภิบาลทำหน้าที่กำกับดูแลให้การบริหารความยั่งยืนขององค์กรมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง และมีหน่วยงานความยั่งยืนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ของธนาคารในการยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้อยู่เหนือมาตรฐานและเสริมสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานในองค์กร โดยมุ่งเน้นดำเนินงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ความยั่งยืนทางธุรกิจ ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ความยั่งยืนด้านสังคม และบรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณทางธุรกิจ



ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ธนาคารได้กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในแต่ละมิติของกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อขับเคลื่อนธนาคารไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนในทุกๆ ด้านอย่างสมดุล

กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	ตัวชี้วัดปี 2564	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงานปี 2564
 บรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณทางธุรกิจ	การกำกับดูแลกิจการที่ดีและประสิทธิภาพของคณะกรรมการธนาคาร	คะแนนรายงานการกำกับดูแลกิจการมากกว่าหรือเท่ากับ 93%	คะแนนรายงานการกำกับดูแลกิจการเท่ากับ 94%
	การรั่วไหลของข้อมูลที่ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้า	0 กรณี	0 กรณี
 ความยั่งยืนทางธุรกิจ	คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (NPS)	65%	64%
 ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม	สินเชื่อสีเขียวที่อนุมัติ	1,200 ล้านบาท	2,309 ล้านบาท
	ลดความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าและน้ำ	10% จากปี 2562	ลดความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้า 35.8% และน้ำ 39.7% จากปี 2562
 ความยั่งยืนด้านสังคม	สินเชื่อธุรกิจ SME ที่สร้างผลกระทบเชิงบวกด้านสังคม	300 ล้านบาท	228 ล้านบาท
	สินเชื่อโครงการจ่ายคืนมีคืน	100 ล้านบาท	1,076 ล้านบาท
	การสูญเสียบุคลากรที่มีศักยภาพสูง	6%	7.6%

การจัดลำดับด้านความยั่งยืน

 Fair Finance Thailand	 S&P Global's Corporate Sustainability Assessment (CSA)
 Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)	 FTSE4Good Index
 Thailand Sustainability Investment (THSI)	 IOD's Corporate Report of Thai Listed Companies (CGR)

ติดต่อ

แผนกการพัฒนาที่ยั่งยืน

ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ 3000 ถนนพหลโยธิน

แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์ 0 2299 1111

อีเมล: ttb.sustainability@ttbbank.com

ที่ที่มีสร้างคุณค่าที่ยั่งยืน
ตลอดห่วงโซ่คุณค่า

พนักงานทั้งหมด **15,102** คน

สาขาในประเทศ **636** สาขา

สาขาต่างประเทศ **1** สาขา

ตู้ ATM **3,043** ตู้

ตู้ ADM **598** ตู้

ตู้ All in Ones **253** ตู้

ttb

...นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการชั้นยอด
เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ของลูกค้า...

ลูกค้า **10** ล้านราย

ผลการประเมินความชื่นชอบของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS)

64 คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการข้อร้องเรียน
27% และ **46%** สำหรับลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ ตามลำดับ

รายได้รวม
65,537
ล้านบาท

กำไรสุทธิ
10,474
ล้านบาท

...และตอบแทนผู้ถือหุ้น
และสังคมในวงกว้าง

ผู้ถือหุ้น
118,614 ราย
ข้อมูล ณ เดือน
เมษายน 2564

อัตราผลตอบแทนต่อส่วนผู้ถือหุ้น **5.1%**
กำไรต่อหุ้น **0.1086** บาท

เงินสนับสนุนเพื่อสังคมกว่า **53** ล้านบาท

ประชาชนกว่า **> 4,000** คนได้รับประโยชน์จากโครงการไฟฟ้า

การสร้างคุณค่าของทีทีบี



** การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (GHG Scope 3) คำนวณจากแหล่งการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางของพนักงาน เพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์ที่ควบคุมโดยหน่วยงานภายนอก และการจัดซื้อผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เช่น กระดาษ และน้ำประปา

ลูกค้า



ก้าวผ่านวิกฤตโควิด-19 ไปด้วยกัน

ที่ที่มีส่วนมือกับภาคส่วนต่างๆ อย่างแข็งขัน ท่ามกลางวิกฤตโควิด-19 เพื่อสนับสนุนลูกค้า พนักงาน ตลอดจนชุมชนให้สามารถรับมือกับความไม่แน่นอนและผลกระทบที่เกิดจากการระบาดครั้งใหญ่นี้



ลูกค้ากว่า
750,000
ราย
ได้รับการช่วยเหลือ
จากโครงการพักชำระหนี้

288
ลูกค้ากว่า
18
ราย
สมัครเข้าร่วมโครงการ
พักทรัพย์พักหนี้
(Asset Warehousing)



ลูกค้า

ที่ที่มีมุ่งให้ความสนับสนุนลูกค้าที่ประสบความยากลำบากทางการเงินอันเป็นผลพวงของการระบาดนี้อย่างต่อเนื่องผ่านโครงการและมาตรการพักชำระหนี้ต่างๆ โดยในช่วงต้นเดือนเมษายน 2564 ธนาคารได้สังเกตเห็นการเพิ่มขึ้นของจำนวนคำขอความช่วยเหลือทางการเงินในช่วงการระบาดระลอกที่ 3 ซึ่งเป็นผลมาจากมาตรการที่เข้มงวดของรัฐบาลในการควบคุมการแพร่ระบาดของโรค เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่บีบีได้เริ่มดำเนินโครงการพักชำระหนี้ระยะที่ 3 ซึ่งขยายระยะเวลาไปจนถึงสิ้นเดือนธันวาคม ในขณะเดียวกัน ที่บีบีได้นำแนวนโยบายการบริหารความเสี่ยงหลังการพักชำระหนี้ (Guiding Principle of Post Relief Risk Schemes) มาใช้ในการประเมินและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งให้การสนับสนุนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ ภายในสิ้นปี 2564 ร้อยละ 12 ของพอร์ตสินเชื่ออยู่ภายใต้โครงการพักชำระหนี้ อยู่ในระดับคงที่นับตั้งแต่เดือนกันยายน 2564 เป็นต้นมา เมื่อเทียบกับร้อยละ 40 ในช่วงมาตรการล็อกดาวน์เต็มรูปแบบในเดือนมิถุนายน 2563

อย่างไรก็ตาม แม้จะเริ่มมีสัญญาณเบื้องต้นของการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจ แต่ธุรกิจบางภาคส่วนยังได้รับผลกระทบมากกว่าภาคส่วนอื่นๆ เช่น ภาคอสังหาริมทรัพย์และภาคการโรงแรม ธนาคารจึงได้ออกมาตรการฟื้นฟูทางการเงินผ่านโครงการพักทรัพย์พักหนี้ (Asset Warehousing) ในปี 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบเพื่อให้ธุรกิจเหล่านั้นสามารถดำเนินกิจการและจ้างแรงงานต่อไปได้ พร้อมสามารถฟื้นตัวในอนาคต โดยโครงการพักทรัพย์พักหนี้อนุญาตให้ธุรกิจสามารถระงับการชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยโดยการใช้สินทรัพย์เป็นหลักประกันเงินกู้โดยมีสัญญาซื้อคืน ธุรกิจสามารถทำสัญญาเช่าสินทรัพย์กับธนาคารเพื่อดำเนินกิจการและจ้างแรงงานต่อไป โดยธนาคารได้ให้ความช่วยเหลือลูกค้ากว่า 18 รายผ่านโครงการดังกล่าว

พนักงาน

สุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานคือสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญ โดยธนาคารได้ดำเนินการมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่างๆ เพื่อรักษาสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานทุกคน ทั้งนี้ นับตั้งแต่การเริ่มต้นของการระบาด

ธนาคารได้ดำเนินการมาตรการเชิงรุกอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้พนักงานทุกคนให้สามารถเข้าถึงวัคซีนป้องกันโควิด-19 ได้ โดยเฉพาะพนักงานด้านหน้าที่มีความเสี่ยงสูง ซึ่งคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 80 ของพนักงานที่มีความเสี่ยงสูงในกรุงเทพฯ และร้อยละ 50 ของทั้งประเทศ ในขณะเดียวกัน ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ทั้งจากรัฐบาลและจากโรงพยาบาลเอกชน โดยในปี 2564 พนักงานร้อยละ 98 ได้เข้ารับการฉีดวัคซีน และในปัจจุบันธนาคารกำลังดำเนินการจัดหาวัคซีนเข็มกระตุ้นเพื่อส่งเสริมการฉีดวัคซีนของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

ณ ช่วงที่มีการระบาดสูงสุดซึ่งทำให้โรงพยาบาลหลายแห่งมีอัตราการครองเตียงผู้ป่วยเต็มอัตรา ที่บีบีได้ประสานงานกับโรงพยาบาลคู่สัญญาเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานที่ติดเชื้อโควิด-19 สามารถเข้าถึงการรักษาพยาบาล สถานพยาบาลผู้ป่วยเฉพาะกิจ (hospital) การแพทย์ทางไกล และความช่วยเหลือทางการแพทย์ตามความต้องการ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ทำการตรวจหาผู้ติดเชื้อเป็นประจำในอาคารสำนักงานทุกแห่ง เช่น อาคารวงศ์สว่ง อาคารพระราม 7 และอาคารสำนักงานใหญ่ เพื่อบรรเทาการ

แพร่ระบาด ทั้งยังมีการกระจายชุดทดสอบโควิด-19 (Rapid Antigen Test kits) ในอาคารสำนักงานทุกแห่งและแบ่งการดำเนินงานออกเป็นส่วนๆ สำหรับกรณีฉุกเฉิน

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการรักษาสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ธนาคารยังได้ดำเนินมาตรการ Bubble and Seal เป็นระยะเวลา 2 เดือน โดยจัดหาสถานที่ทำงานพร้อมที่พักและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจนอกเวลาทำงานให้กับพนักงานคอนแทกเซ็นเตอร์ กว่า 120 ราย เพื่อจำกัดการเดินทาง และยังคงแบ่งการดำเนินงานของคอนแทกเซ็นเตอร์ออกเป็น 3 แห่ง เพื่อลดความหนาแน่นของพนักงานในที่ทำงานและสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ ธนาคารได้ยกระดับมาตรการความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน มาตรการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล (social distancing) จัดให้มีการทำความสะอาดสถานที่ทำงานทุกสัปดาห์ และติดตั้งเครื่องกรองอากาศเพื่อลดความเสี่ยงของการแพร่กระจายของโควิด-19 ทางอากาศภายในอาคารสำนักงาน



ส่งมอบกล่องเวชภัณฑ์กว่า

600

กล่อง

ให้กับเยาวชน



ส่งมอบกล่องอาหารกว่า

24,000

กล่อง

ให้ชุมชน 20 แห่ง



ชุมชน

ที่ทบีให้การสนับสนุนชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่องผ่านโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร ยกตัวอย่างเช่น โครงการไฟ-ฟ้า ซึ่งประกอบไปด้วยโครงการย่อย เช่น โครงการกล่องความห่วงใย (Care Box) และโครงการจุดกระจายอาหารให้เป็น โดยโครงการ Care Box เป็นการส่งมอบอาหารและเวชภัณฑ์ให้กับเยาวชนและชุมชนให้กับชุมชนขาดแคลนซึ่งโครงการดังกล่าวยังช่วยเสริมสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการ

ร้านอาหารที่สำนักงานใหญ่ ซึ่งจำหน่ายอาหารให้กับทางโครงการ ในปี 2564 ธนาคารได้ส่งมอบกล่องเวชภัณฑ์ที่บรรจุยาโรคหน้ากาอนามัยและแอลกอฮอล์ล้างมือ กว่า 600 กล่องให้กับเยาวชน และส่งมอบกล่องอาหารกว่า 24,000 กล่อง ให้ชุมชน 20 แห่ง ในขณะเดียวกัน ธนาคารได้ดำเนินการโครงการจุดกระจายอาหารให้เป็นซึ่งดำเนินการร่วมกับ แม็คโคร โฮเรคา อคาเดมี่ (Makro Horeca Academy) เพื่อให้การสนับสนุนผู้ว่างงานจากชุมชนที่มีรายได้น้อยที่

ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 ผ่านการฝึกอบรมสร้างทักษะ โดยโครงการดังกล่าวได้รับความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญธุรกิจร้านอาหารและเชฟมืออาชีพในการเป็นวิทยากรพัฒนาทักษะในการประกอบอาหารและให้ความรู้เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ ซึ่งเป็นการสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพในอนาคต ทั้งนี้ ธนาคารได้จัดโครงการดังกล่าวขึ้น 2 รุ่น ในปี 2564 มีผู้เข้าร่วมกว่า 500 คน

ให้ชีวิตการเงินดี ทั้งวันนี้และอนาคต

ธนาคารมีพันธกิจหลักในการที่จะช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงิน (Financial Well-being) ที่ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถตอบโจทย์ชีวิตในปัจจุบันได้ และนำไปสู่ความมั่นคงทางการเงินในอนาคต โดยมีเป้าหมายในการเป็นผู้นำคำแนะนำที่ลูกค้าไว้วางใจด้วยการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวและมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าผ่านการมอบโซลูชันทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้าในทุกกลุ่มทุกช่วงชีวิตที่จะช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นทั้งวันนี้และอนาคต

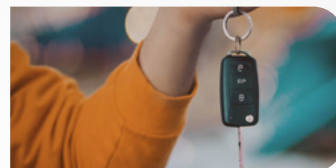
แนวคิดพื้นฐานด้านการเงินทั้ง 4 มิติสำคัญ ที่นำไปสู่การมีชีวิตทางการเงินที่ดี

ธนาคารได้กำหนดแนวคิดพื้นฐานด้านการเงินทั้ง 4 มิติสำคัญ อันเป็นรากฐานสำคัญที่นำไปสู่การมีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นแนวคิดหลักที่ธนาคารยึดมั่นในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์และยกระดับการบริการให้ดียิ่งขึ้น ตอบโจทย์ของลูกค้าแต่ละคนตลอดทุกช่วงชีวิต



ฉลาดออม ฉลาดใช้

สร้างวินัยในการออมที่จะช่วยสร้างพื้นฐานทางการเงินและความมั่นคง ซึ่งจะช่วยสร้างความปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในอนาคต



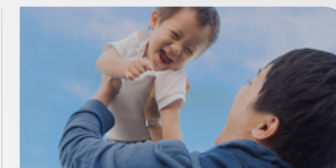
รอบรู้เรื่องกู้ยืม

การเป็นหนี้ไม่ใช่เรื่องผิดราบเท่าที่กู้ยืมอย่างเหมาะสมและมีเครื่องมือที่เหมาะสม เพื่อช่วยสร้างสมดุลระหว่างความต้องการในปัจจุบันและภาระหนี้สินในอนาคต



ลงทุนเพื่ออนาคต

การลงทุนโดยแบ่งประเภทสินทรัพย์อย่างเหมาะสมด้วยการใช้โปรไฟล์ความเสี่ยง เป็นก้าวสำคัญในการบริหารเงินออมเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับอนาคตและเสถียรภาพตลอดชีวิต



คุ้มครองอุ่นใจ

การตระหนักถึงความสำคัญของการมีความคุ้มครองซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยลดความเสี่ยงและสรรหาความคุ้มครองที่เหมาะสมที่ช่วยตอบโจทย์ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงชีวิต

ผลิตภัณฑ์เด่นในแต่ละด้าน

บัญชี ทักบี ออลสฟร์ คือบัญชีธุรกรรมทางการเงินที่ให้อิสระในการบริหารการเงินมากขึ้นโดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมและให้ความคุ้มครองที่จำเป็น เช่น ประกันชีวิตและประกันอุบัติเหตุ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

บัญชี ทักบี โนฟกซ์ คือบัญชีออมทรัพย์ที่ให้ดอกเบี้ยสูงและไม่กำหนดรอบฝากประจำ เพื่อช่วยให้สามารถออมตามเป้าหมายได้สูงสุด

โปรแกรมรวมหนี้ของทักบี เช่น สินเชื่อบ้านแลกเงิน ทักบี สินเชื่อรถแลกเงิน ทักบี ช่วยรวมหนี้จากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต สินเชื่อรถยนต์ และสินเชื่อส่วนบุคคลให้อยู่ในสินเชื่อเดียวที่มีดอกเบี้ยต่ำ โดยใช้บ้านหรือรถของลูกค้าเป็นหลักหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ทักบี สมาร์ทพอร์ต คือบริการจัดพอร์ตกองทุนแบบครบวงจรสำหรับลูกค้าทุกคนเพื่อส่งเสริมการลงทุนอย่างชาญฉลาดและลดความเสี่ยงในการเข้าถึงบริการทางการเงิน โดยในปี 2564 ธนาคารได้ปรับปรุงบริการให้สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยกำหนดขั้นต่ำในการลงทุนเพียง 1 บาทเท่านั้น

ทักบี เดอะ เทรเซอร์ คือประกันชีวิตที่ช่วยสร้างความมั่งคั่งทางการเงินเพื่อเสถียรภาพในทุกช่วงชีวิตของลูกค้าและครอบครัว โดยมีระยะเวลาชำระหนี้สินเพียง 8 ปี ลูกค้าจะได้รับเงินคืนทุกปี 8% ของทุนประกันภัยเริ่มต้น และคุ้มครองชีวิตจนถึงอายุ 88 ปี และเมื่อครบกำหนดสัญญา ณ สิ้นปีกรมธรรม์ลูกค้าจะได้รับเงินก้อน 888% ของทุนประกันภัยเริ่มต้นเพื่อส่งต่อความมั่งคั่งให้กับลูกหลาน

การยึดแนวคิดพื้นฐานด้านการเงินทั้ง 4 มิติสำคัญเป็นหัวใจในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ จะนำไปสู่การมีชีวิตทางการเงินที่ดีทั้งวันนี้และอนาคต โดยธนาคารมุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและโซลูชันแบบองค์รวมให้กับลูกค้า แทนที่การมุ่งเน้นไปที่ปริมาณ ซึ่งทำให้ลูกค้าได้ประโยชน์อย่างแท้จริงจากการมีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์ของธนาคารยังได้ถูกออกแบบมาให้ส่งเสริมซึ่งกันและกัน เหมาะกับการออกแบบโซลูชันทางการเงินเฉพาะบุคคลที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มตลอดทุกช่วงชีวิต ธนาคารยังได้แบ่งลูกค้าตามช่วงชีวิตออกเป็น 4 ช่วงได้แก่ช่วงการทำงานสร้างตัว ช่วงการเติบโตสร้างครอบครัว ช่วงการเป็นผู้บริหารประสบความสำเร็จ และช่วงการเกษียณอย่างมั่นคง

4 ช่วงชีวิตกับความต้องการที่ต่างกัน



ทำงานสร้างตัว

เริ่มทำงานเก็บออมที่จำเป็นเพื่อคุณภาพชีวิตและความฝัน เช่น การเริ่มต้นธุรกิจของตนเอง



เติบโตสร้างครอบครัว

สะสมความมั่งคั่งเพื่อสร้างชีวิตที่มั่นคงเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของครอบครัว



ผู้บริหารประสบความสำเร็จ

เพิ่มพูนความมั่งคั่งจากความสำเร็จในอาชีพและเก็บออมอย่างปลอดภัยเพื่อการเกษียณและเพื่อลูกหลาน



เกษียณอย่างมั่นคง

รักษาความมั่งคั่ง สนุกกับการใช้ชีวิตหลังเกษียณ ได้รับความคุ้มครองสุขภาพ และส่งต่อให้กับลูกหลาน

ตัวอย่างโซลูชันทางการเงินสำหรับแต่ละช่วงชีวิต



บัญชี ทีทีบี ออลสฟร์



บัญชี ทีทีบี โนฟิกส์



บัตรเครดิต ทีทีบี



ทีทีบี สมาร์ทพอร์ต



บัญชี ทีทีบี ออลสฟร์



บัญชี ทีทีบี โนฟิกส์



บัตรเครดิต ทีทีบี (แอปโซลู)



ทีทีบี สมาร์ทพอร์ต



โปรแกรมรวมหนี้ของทีทีบี เช่น สินเชื่อบ้าน แลกเงิน ทีทีบี สินเชื่อรถแลกเงิน ทีทีบี และสินเชื่อบุคคล แคชกูแอนด์



บัตรเครดิต ทีทีบี รีเซิร์ฟ



ทีทีบี สมาร์ทพอร์ต



ทีทีบี เดอะ เทอเรเซอร์



ทีทีบี เฟลิกซ์ แคร์



บัญชี ทีทีบี อีพ แอนด์ อีพ



บัตรเครดิต ทีทีบี รีเซิร์ฟ



ทีทีบี เดอะ เทอเรเซอร์



ทีทีบี อัลติเมท แคร์



ทีทีบี สมาร์ทพอร์ต



บัญชี ทีทีบี อีพ แอนด์ อีพ

การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล

ลูกค้าที่ใช้บริการ ttb touch
ที่เป็น active users

>70%

ธุรกรรมที่ดำเนินการผ่าน ttb touch



99% ของการโอนเงิน



95% ของการชำระค่าบริการต่างๆ

การซื้อผลิตภัณฑ์ต่างๆ
สำหรับลูกค้าบุคคลผ่าน ttb touch

ลูกค้าเปิดใช้บริการ
ttb smart portfolio เพิ่มขึ้น

4.3
เท่า

ลูกค้าเปิดบัญชีออมทรัพย์
เพิ่มขึ้น

2.6
เท่า

ลูกค้าสมัครบัตรเครดิตและ
สินเชื่อบุคคล Cash2Go เพิ่มขึ้น

4.2
เท่า



ด้วยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างรวดเร็วไปสู่การใช้บริการดิจิทัลแบบกึ่งอัตโนมัติเนื่องมาจากการระบาดของโควิด-19 ทำให้ที่บีบีซีเร่งการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลเพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าและความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินผ่านดิจิทัลโซลูชัน โดยมีเป้าหมายในการเป็นหนึ่งในสามผู้นำทางด้านแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบกึ่งอัตโนมัติในประเทศไทย โดยมีโมเดลการดำเนินงานแบบ “Digital First” ที่มุ่งเน้นการขับเคลื่อนการบูรณาการด้านดิจิทัลควบคู่ไป

กับการปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง โดยโมเดล “Digital First” ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมุ่งส่งมอบประสบการณ์ของลูกค้าที่ดียิ่งขึ้น โดยมีระบบดิจิทัลเป็นศูนย์กลางของการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการในทุกช่องทางดิจิทัลแบบกึ่งอัตโนมัติ จึงเป็นมากกว่าการให้บริการธนาคารประจำวันที่สร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้าหากแต่ยังช่วยสานสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของลูกค้าผ่านการให้บริการแบบเฉพาะบุคคล



ไฮไลต์ดิจิทัลโซลูชันของธนาคารในปี 2564

การลงทุนแบบ Dollar-Cost Averaging และฟีเจอร์การประกัน ส่วนบุคคลบน ttb touch

ธนาคารปรับปรุงฟีเจอร์บน ttb touch อย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน และช่วยให้การบริหารจัดการการเงินมีความสะดวกสบายและง่ายขึ้น โดยลูกค้าสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้ได้

- ลงทุนแบบถัวเฉลี่ยต้นทุน (dollar-cost averaging: DCA) เพื่อช่วยในการออม และการสร้างความมั่งคั่งในระยะยาว ผ่าน ttb smart port
- ค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์ ช้อปประกันส่วนบุคคล และชำระเบี้ยประกันผ่าน ttb touch



แพลตฟอร์มการทำการตลาดออนไลน์ DRIVE Connect Platform

แพลตฟอร์มการทำการตลาดออนไลน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายสำหรับดีลเลอร์รถยนต์ให้สามารถสร้างคอนเทนต์บนเฟซบุ๊กได้



- 1 ยิงโฆษณาง่ายเพียงแค่คลิกเดียว โดยสามารถสร้างบัญชีโฆษณาพร้อมจัดการแคมเปญออนไลน์ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ Facebook, Instagram พร้อมมีเครื่องมือการจัดการหน้าร้าน และเครื่องมือการจัดการคลังสินค้า
- 2 เข้าใจลูกค้าผ่านระบบวิเคราะห์ ช่วยให้ผู้ขายสามารถลงโฆษณาได้แม่นยำและมีศักยภาพที่เหนือกว่า
- 3 เพิ่มประสิทธิภาพการลงทุนด้วยระบบ AI ที่มาดูแลโฆษณาตลอด 24 ชั่วโมง และช่วยค้นหาลูกค้าที่ตรงกลุ่มเป้าหมายที่สุดเพื่อประสิทธิภาพของการลงทุน
- 4 ตัวช่วยการบริหารจัดการกลุ่มคนที่ มีแนวโน้มจะเป็นลูกค้าด้วยฟังก์ชันที่ เข้าใจง่ายเพื่อจัดการลูกค้าเป้าหมายที่จะช่วยทำงานไปยัง Sales Team แบบ Real-time Lead Distribution พร้อมแจ้งระบบการแจ้งเตือนเพื่อติดตามลูกค้าโดยมีผลลัพธ์ที่วัดได้
- 5 สรุปภาพรวมแคมเปญสะท้อนทุกมิติ วิเคราะห์ภาพรวมแผนโฆษณา ครบถ้วนรวดเร็ว ที่นำเสนอบทสรุป ภาพรวมแคมเปญสะท้อนทุกมิติ อาทิ ความคุ้มค่าในการโฆษณา (ROIs), สถานะของรถยนต์ในคลังสินค้า ออนไลน์, ลักษณะกลุ่มลูกค้า เป็นต้น

นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลยังมุ่งการเปลี่ยนแปลงจากภายในสู่การสร้างผลกระทบที่มากขึ้นแก่ผู้มีส่วนได้เสียด้วยหลักการ 3 ประการ ได้แก่

1. การมีแนวคิดของธนาคารขนาดกลางด้วยความเชื่อที่ว่าธนาคารยังสามารถเปลี่ยนแปลงจากภายในได้
2. การทำงานแบบ Agile ตั้งแต่ต้นจนจบที่เป็นการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานธุรกิจ หน่วยงานดิจิทัล และไอทีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและปลดล็อกศักยภาพของแต่ละหน่วยงาน
3. การขยายขีดความสามารถทางดิจิทัลไปสู่บริษัทย่อย เพื่อให้เกิดการประหยัคจากขนาดและลดระยะเวลาที่นำผลิตภัณฑ์และบริการเข้าสู่ตลาด

ttb spark เป็นตัวอย่างโครงการที่นำเอาหลักสามประการมาประยุกต์ใช้ ซึ่งธนาคารได้จัดตั้งขึ้นใหม่เป็นหน่วยงานด้านเทคโนโลยีเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับทรัพยากรทางดิจิทัล และมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาธุรกิจใหม่ โดยเฉพาะธุรกิจที่นอกเหนือจากโซลูชันการธนาคาร



จุดไอดี...ให้ทุกสิ่งเป็นจริงได้

ttb spark คือ Digital Hub ของทีทีบี ที่มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมายให้กับชีวิตของลูกค้าผ่านดิจิทัลเทคโนโลยีและไอดีที่สร้างสรรค์โดยมุ่งเน้นการทำงานแบบ Agile เพื่อพัฒนาโซลูชันบริการ รวมไปถึงนวัตกรรมดิจิทัลที่ตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าของเรามีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นอย่างแท้จริง โดยในปี 2565 ธนาคารมีแผนที่จะจ้างพนักงาน 250-300 คน

Daring

กล้าเสี่ยงในสิ่งที่เชื่อว่าถูกต้อง และดีที่สุดสำหรับลูกค้า



Agile

กล้าล้ม ลุกเร็ว เพื่อเรียนรู้และพัฒนาให้เร็วกว่า



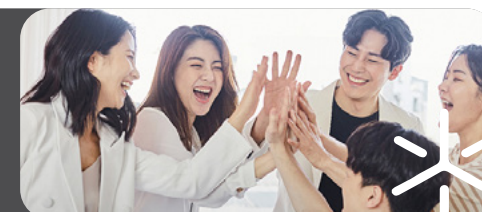
Real

ทุกสิ่งที่ทำ จำต้องได้จริง



Energetic

สร้างความสนุกและพลังบวกอยู่เสมอ



การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลที่ได้รับรางวัล



ทีทีบี บิสซิเนสวัน (ttb business one)

- แพลตฟอร์มอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งสำหรับลูกค้าองค์กรและเอสเอ็มอี ที่มอบประสบการณ์การทำธุรกรรมได้จากระบบเดียวช่วยเพิ่มความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
- 3 แนวคิด: One Platform ระบบเดียวช่วยให้ลูกค้าทำธุรกรรมได้จากทุกอุปกรณ์ One to Control ระบบเดียวทำได้ทุกธุรกรรม ช่วยให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบเงินเข้าได้แบบ real time และ One to Command ระบบเดียวเห็นข้อมูล พร้อมสั่งการบริหารงานครบถ้วนด้วย Dashboard ที่เรียกดูง่ายและเข้าใจง่ายที่ช่วยให้สามารถบริหารจัดการการเงินได้อย่างครบถ้วน
- 80% ของลูกค้าในขณะนี้ใช้ ttb Business One แทนการไปทำธุรกรรมที่สาขา
- ได้รับรางวัล Best Digital Transformational Implementation จากเวที The Asian Banker Thailand Awards 2021



Supply Chain E-Wallet สำหรับเกษตรกรของมิตรผล

- ซัพพลายเชนโซลูชันที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินและความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินโดยเกษตรกรสามารถเข้าถึงความช่วยเหลือทางการเงินและปุ๋ยได้
- เกษตรกร 23,400 ราย ใช้ e-wallet โดยมีการทำธุรกรรมมากกว่า 18,000 ครั้ง
- ได้รับรางวัล Best Digital Financial Inclusion Project 2020 จากเวที The Asset Triple A Awards



Punboon.org

- แพลตฟอร์มการบริจาคที่ช่วยเชื่อมต่อระหว่างผู้บริจาคและองค์กรการกุศล
- มูลนิธิกว่า 178 แห่งเข้าร่วมบนแพลตฟอร์ม และมีผู้บริจาคกว่า 49,000 ราย
- การทำธุรกรรม 222,000 ครั้งนับตั้งแต่เปิดดำเนินการ
- ได้รับรางวัล Most Innovative Emerging Digital Technologies Project 2019 จากเวที The Asset Triple A Awards



ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า

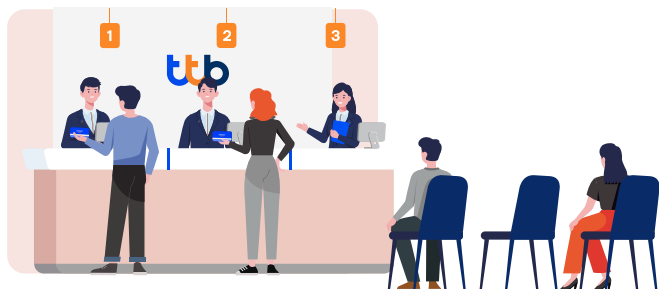
ด้วยวิสัยทัศน์ในการเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้และชื่นชอบ จนต้องบอกต่อ ลูกค้าจึงเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าทั้งในช่องทางปกติและช่องทางออนไลน์

ทั้งนี้ เนื่องด้วยการสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ธนาคารจึงให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนต่อคณะกรรมการบริหารประสบการณ์ลูกค้า ซึ่งเป็นคณะกรรมการในระดับผู้บริหาร ทำหน้าที่ในการดูแลการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้าและทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม โดยคณะกรรมการดังกล่าวมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นประธานและประกอบไปด้วย ผู้จัดการใหญ่ (President) ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ลูกค้าบุคคล ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้าธุรกิจ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านสินเชื่อกฎยนต์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านปฏิบัติการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านสารสนเทศ และประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านการตลาดและประสบการณ์ลูกค้า

ธนาคารได้ใช้ผลการประเมินความชื่นชอบของลูกค้า (Top-down Net Promoter Score: NPS) เพื่อวัดระดับความเต็มใจของลูกค้าในการที่จะแนะนำธนาคารให้กับผู้อื่นและเพื่อวัดระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อธนาคาร นอกจากนี้ ธนาคารยังใช้ผลการประเมินความชื่นชอบของลูกค้าในการทำธุรกรรม (Transactional NPS) เพื่อวัดผลตอบรับในระดับที่ละเอียดขึ้นหลังการทำธุรกรรม ซึ่งช่วยทำให้ธนาคารเข้าใจคุณภาพของการให้บริการได้ดียิ่งขึ้นและสามารถระบุสิ่งที่

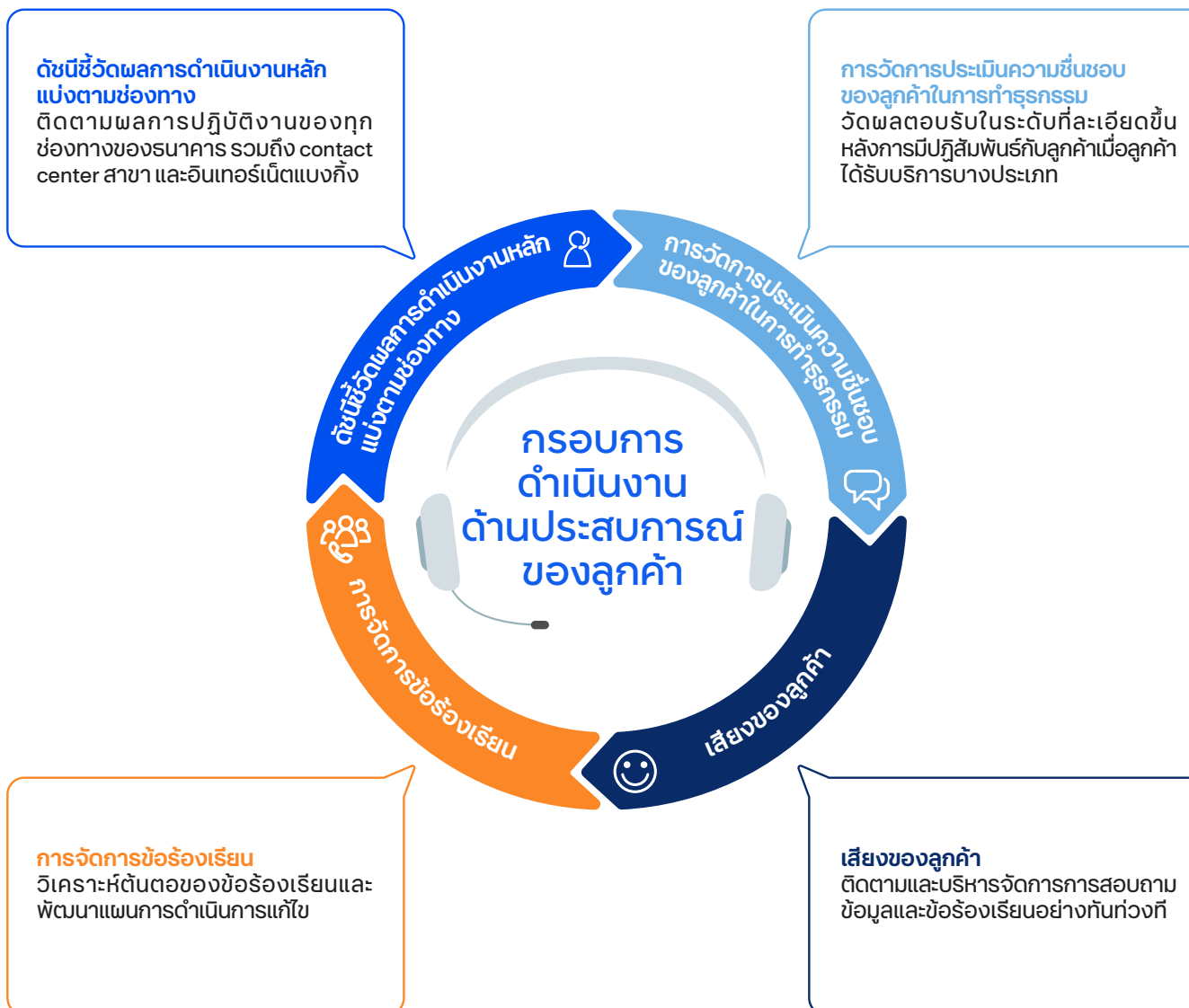
ควรปรับปรุงในประสบการณ์ลูกค้า ผลิตภัณฑ์และบริการ และช่องทางบริการต่างๆ ของธนาคาร โดยผลการประเมินความชื่นชอบของลูกค้าในการทำธุรกรรม ในปี 2564 อยู่ที่ร้อยละ 65 ทั้งนี้ ปีที่ผ่านมาถือเป็นปีที่ท้าทายยิ่ง เนื่องจากธนาคารต้องการที่จะทำให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนผ่านในการถ่ายโอนลูกค้าและการต้อนรับและดูแลลูกค้าตลอดช่วงการรวมกิจการของธนาคารทหารไทยและธนาคารธนชาต มีความราบรื่นมากที่สุด โดยหลังการรวมกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์ มีลูกค้าสอบถามข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยพนักงานธนาคารก็มุ่งทำหน้าที่อย่างไม่ลดละเพื่อให้ความช่วยเหลือและนำเสนอโซลูชันที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า ธนาคารตั้งใจที่จะพัฒนาผลการดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ที่เป็นเลิศอันจะทำให้ธนาคารบรรลุวัตถุประสงค์ในการเป็นธนาคารที่ลูกค้าชื่นชอบและแนะนำมากที่สุด



ความพึงพอใจของลูกค้า	2561	2562	2563	2564*	เป้าหมายปี 2564*
ผลการประเมินความชื่นชอบของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS)	54	57	61	61	65

*หมายเหตุ: ในปี 2563-2564 มีการสำรวจ NPS แบบ 2 ปีครั้ง เนื่องจากการควบรวมกิจการในปี 2563 และการรวมกิจการระหว่างธนาคารทหารไทยและธนาคารธนชาตในปี 2564

กรอบการดำเนินงานด้านประสบการณ์ของลูกค้า ประกอบด้วย 4 ด้านสำคัญ เพื่อการติดตาม วัดผล และปรับปรุงขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบ ไม่ใช่เพียงที่จุดใดจุดหนึ่ง เพื่อส่งมอบประสบการณ์ของลูกค้าที่พิเศษสุด โดยมีการจัดทำแดชบอร์ดตามกรอบการดำเนินงานนี้ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานในภาพรวมและดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก พร้อมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการบริหารลูกค้า



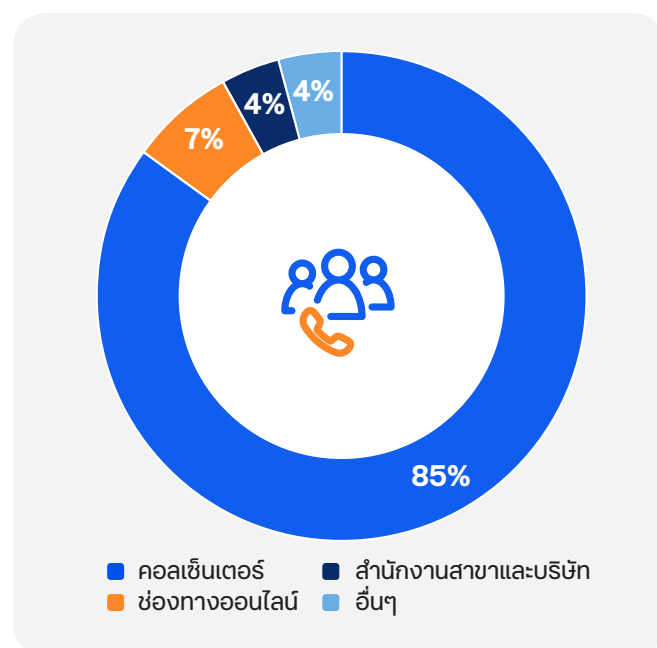
ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการบริหารข้อร้องเรียน ด้วยการเชื่อว่าการบริหารข้อร้องเรียนเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการบริการลูกค้าที่ช่วยให้ธนาคารสามารถเข้าใจข้อคิดเห็นเชิงลึกและเข้าใจผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์และบริการและสามารถปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้าได้ ทั้งนี้ ในปี 2564 ธนาคารได้ปรับโครงสร้างหน่วยงานศูนย์บริการร้องเรียนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติการ

และขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อการบริหารลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียนที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งหน่วยงานใหม่ได้แก่หน่วยงานการปรับปรุงข้อร้องเรียนของลูกค้าและการสนับสนุน เพื่อระบุปัจจัยที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนและแก้ที่ต้นตอของปัญหาเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก โดยมีการรายงานผลการวิเคราะห์ต้นตอของปัญหาและการดำเนินการแก้ไขให้กับคณะกรรมการบริหารลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ในปี 2565 ธนาคารจะยังคงมุ่งมั่นปรับปรุงเส้นทางและประสบการณ์ของลูกค้า โดยจะมุ่งเน้นใน 3 ด้าน ได้แก่ การทบทวนโมเดลการขาย ประสิทธิภาพของสาขาและการปฏิบัติการที่เป็นเลิศ และการปรับปรุง contact center และการจัดการข้อร้องเรียน

การจัดการข้อร้องเรียน

รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ได้รับจากทุกช่องทางในปี 2564:



การร้องเรียนสามารถแบ่งออกเป็นสามประเด็นหลัก ได้แก่:



ระบบ: เช่น การทำธุรกรรมไม่สำเร็จบนแอป ttb touch และ ATM/CDM การไม่สามารถใช้งานแอป ttb touch และ ATM/CDM ได้



พนักงาน: เช่น การจัดการคิว และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน



ผลิตภัณฑ์และขั้นตอน: เช่น ความไม่พอใจเกี่ยวกับการอนุมัติสินเชื่อ ความผิดพลาดในขั้นตอนบางอย่างทำให้รายการสูญหาย

รายชื่อสถาบัน/หน่วยงานที่ลูกค้าลงทะเบียนร้องเรียนทั้งทางตรงและทางอ้อม:



ธนาคารแห่งประเทศไทย



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ



สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

สิ่งแวดล้อม



การให้สินเชื่อ อย่างรับผิดชอบ

ธนาคารบริหารจัดการผลกระทบทางอ้อมที่ธนาคารมีต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมผ่านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและการเงินที่ยั่งยืน โดยมีนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Responsibility (ESR) Policy) ซึ่งระบุถึงแนวทางที่ธนาคารจะดำเนินการเพื่อบริหารจัดการและบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

จากการพิจารณาประจำปี ไม่ปรากฏคำขอสินเชื่อที่ไม่สอดคล้องตามนโยบาย ESR

ในปี 2564 ไม่มีคำขอสินเชื่อที่จะต้องจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อบรรเทาความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

ความมุ่งมั่น



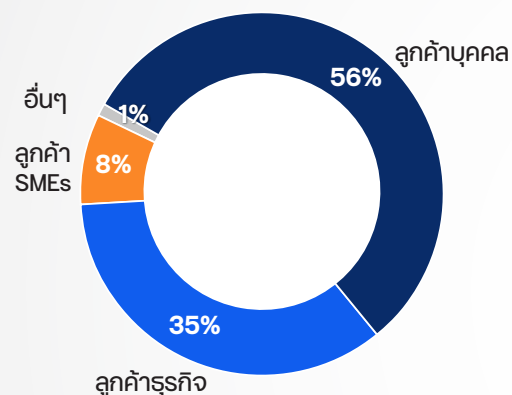
ธนาคารจะลดการให้สินเชื่อโครงการโรงไฟฟ้าถ่านหินที่ได้รับการอนุมัติไปแล้วให้เป็นศูนย์ภายในปี 2571



ธนาคารจะงดการให้สินเชื่ออุตสาหกรรมยาสูบภายในปี 2566*

* ไม่รวมถึงห่วงโซ่คุณค่าทั้งหมดของอุตสาหกรรมยาสูบ โดยเฉพาะลูกค้าที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับธุรกิจยาสูบอย่างมีนัยสำคัญ (เช่น ธุรกิจค้าปลีกที่จำหน่ายยาสูบ หรือบริษัทขนส่งและผลิตบรรจุภัณฑ์)

สัดส่วนสินเชื่อธุรกิจตามกลุ่มลูกค้า (ร้อยละของพอร์ตสินเชื่อ)



10 ธุรกิจที่มีมูลค่าสินเชื่อสูงสุดในปี 2564

(พอร์ตสินเชื่อทั้งหมด ไม่รวมสินเชื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)



การเงิน



วัสดุก่อสร้าง



การดูแลสุขภาพ



อาหาร



ค้าปลีก



ธุรกิจบริการ



ไฟฟ้าและประปา



ค้าส่งรถยนต์และชิ้นส่วนรถยนต์



อื่นๆ



เคมี



แบบสอบถามทั่วไป

3,339

จำนวนคำขอ
สินเชื่อที่เข้าสู่
การพิจารณาประจำปี



แบบสอบถามเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรม

1,540

486



100%

ของสินเชื่อลูกค้าธุรกิจมีความสอดคล้องกับนโยบาย ESR

Project Finance in 2021



11 โครงการ

(100% ของ Project Finance ทั้งหมด)
ได้รับการทบทวนและอนุมัติตามนโยบาย ESR

0

โครงการที่ถูกปฏิเสธการอนุมัติ



สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบาย ESR สามารถศึกษาได้จากเว็บไซต์ของธนาคาร

<https://www.ttbank.com/en/sustainability/environmental-sustainability/responsible-lending>

การเงินที่ยั่งยืน



สินเชื่อบริษัทที่ออกมิต
ในปี 2564 มีมูลค่า

2,309 ล้านบาท

เทียบกับเป้าหมาย 1,200 ล้านบาท



สินเชื่อบริษัทรวม

>9.8 พันล้านบาท



สินเชื่อกредитไฟฟ้ามากกว่า

2,726 ล้านบาท



สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงาน
ด้านความยั่งยืนที่ออกมิตในปี 2564 มีมูลค่า

50 ล้านบาท

โดยมีมูลค่ารวมทั้งหมด

200 ล้านบาท

นับตั้งแต่ปี 2562



พัฒนากรอบหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
ในปี 2564 ที่ได้รับการสอบทานจากภายนอก

ที่ที่มีผลกระทบต่อความยั่งยืนที่สำคัญของธนาคารในการเป็นสถาบันการเงินที่ช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจต่างๆ มุ่งไปสู่ความยั่งยืน โดยธนาคารได้ส่งเสริมการเงินที่ยั่งยืนอย่างเข้มข้นผ่านผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เช่น สินเชื่อบริษัท สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน สินเชื่อที่สร้างผลกระทบเชิงบวก ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม และหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้วัตถุประสงค์ทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินงานด้านการเงินที่ยั่งยืนได้แก่ การเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการปกป้องสิ่งแวดล้อม โดยที่ที่มีมุ่งส่งเสริมธุรกิจที่ดำเนินงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ดังกล่าว นอกจากนี้วัตถุประสงค์ทั้ง 3 ยังช่วยให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อการบรรลุเป้าหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ ดังนี้

วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานด้านการเงินที่ยั่งยืน

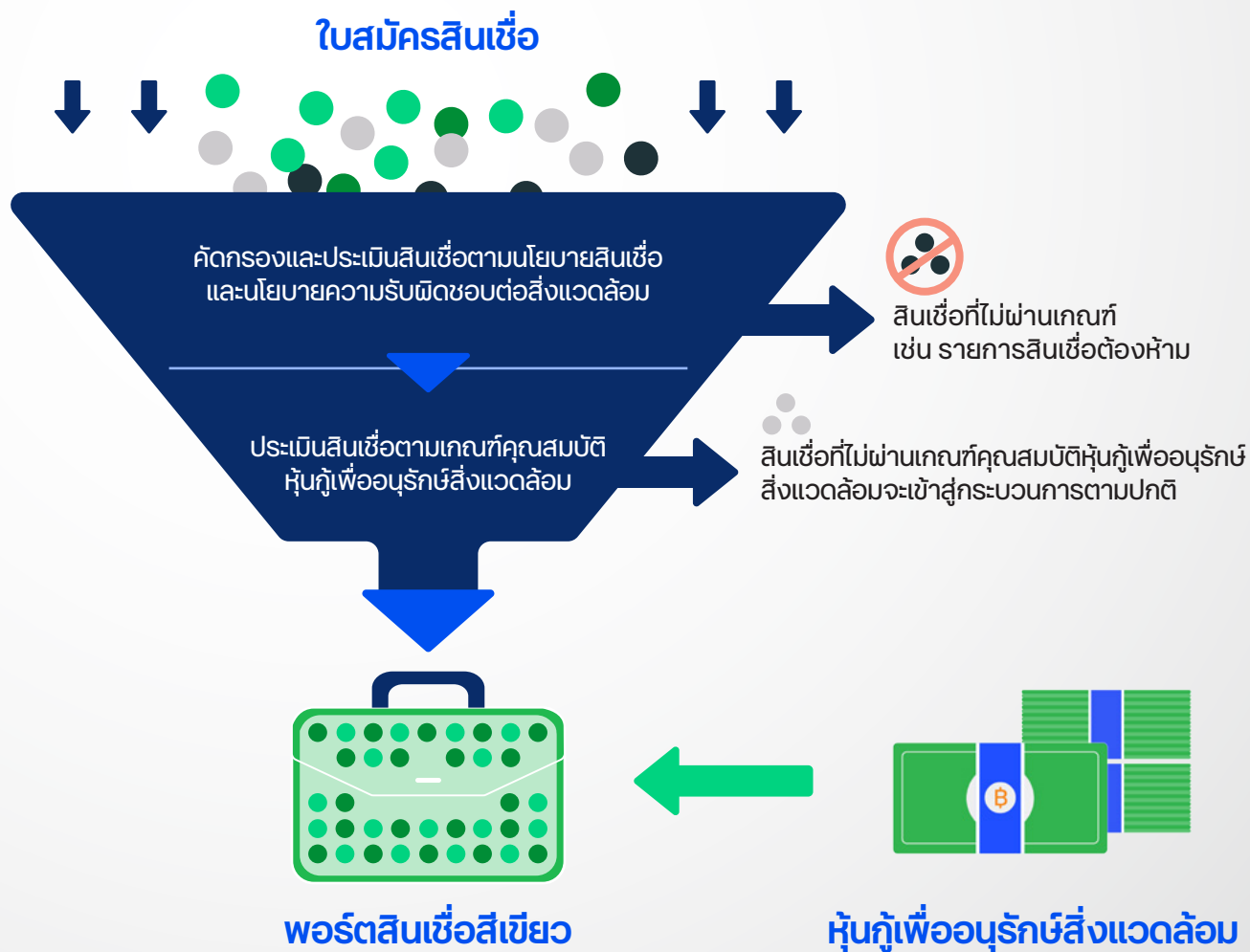
การเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การปกป้องสิ่งแวดล้อม



ในปี 2564 ธนาคารได้กำหนดกระบวนการที่ใช้ในการประเมินและคัดเลือกสินเชื่อสีเขียวซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญของกรอบหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ปี 2564 โดยระบุเกณฑ์คุณสมบัติที่สอดคล้องกับหลักตรรกศาสตร์สีเขียวของ ICMA ซึ่งข้อกำหนดบางข้อตั้งอยู่บนพื้นฐานรายการหมวดหมู่ของโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อม (taxonomies) เช่น เกณฑ์การกำหนดประเภทตรรกศาสตร์นี้ว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Bonds Taxonomy) ของ Climate Bond Initiative และ China Green Bond Endorsed Projects Catalogue (ฉบับร่างเพื่อการหารือ ปี 2563) โดยธนาคารจะรายงานผลการออกหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมรายประเภทตามนิยามใหม่นี้ ในปี 2565



หุ้ันกู่เพื่อบุรุษสิ้งแวดล้อบประกอบด้ว้ 7 หมวดหู่ ได้แก่

-  พล้งงานห่มุณเวีย่น
-  การใช้พล้งงานอย่างมีประสิทริภาพ
-  การจั้ดการน้ำและน้ำเสียอย่างย้งยิ่น
-  การป้องกันมลพิษและการจั้ดการของเสีย
-  การขนส่่งด้ว้พล้งงานสะอาด
-  อาคารสีเซียว
-  การจั้ดการหล่่งทริพยากรรมรรษาต้อย่างย้งยิ่น



ประมาณการผลกระทบจากสินเชือสีเซียวในปี 2564

พล้งงานห่มุณเวีย่น

>1,900 เมกะวัตต์



ลดการปล่อยคาร์บอน

>3.7

ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
จากสินเชือเพื่อบุรุษสิ้งแวดล้อบ
พล้งงานห่มุณเวีย่น



รถยนต์พล้งงานไฟฟ้า

485 คัน และรถยนต์ไฟฟ้า
แบบปลั๊กอิน (PHEV)

1,392 คัน



1

อาคารสีเซียวที่ไ้ด้รับการรับรอง
มาตรฐาน LEED
(Leadership in Energy and
Environmental Design)
ในระดับ Gold Level

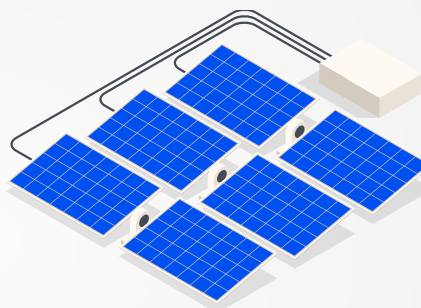


ที่กัมพูชาขยายกิจกรรมการปล่อยสินเชื่อในภาคส่วนพลังงานแสงอาทิตย์สำหรับลูกค้าเชิงพาณิชย์และอุตสาหกรรม (Commercial & Industrial: C&I) โดยอนุมัติสินเชื่อมูลค่า 1.88 พันล้านบาท (ประมาณ 60 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) ให้กับ Constant Energy Group ที่มีฐานอยู่ในประเทศไทย โดยเป็นสินเชื่อระยะยาวสำหรับโครงการสีเขียว โดยเงินทุนจะถูกนำไปใช้ขยายพอร์ตโฟลิโอที่เกี่ยวกับโครงการพลังงานแสงอาทิตย์สำหรับลูกค้าเชิงพาณิชย์และอุตสาหกรรม (C&I) ขึ้นในประเทศไทย

โครงการพลังงานแสงอาทิตย์ที่พัฒนาและดำเนินการ Constant Energy เป็นโครงการที่ช่วยให้ผู้รับซื้อไฟฟ้าในเชิงพาณิชย์และอุตสาหกรรมสามารถเข้าถึงแหล่งพลังงานสะอาดที่เชื่อถือได้ในราคาที่ต่ำกว่าไฟฟ้าจากโรงจ่ายหรือจากพลังงานดีเซล เป็นการเพิ่มความยืดหยุ่นเมื่อเกิดการหยุดชะงักของโรงจ่ายไฟฟ้า และยังเอื้อให้ลูกค้ามุ่งความสำคัญไปที่กิจกรรมหลักของธุรกิจโดยที่ยังสามารถบรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยคาร์บอนและเป้าหมายความยั่งยืนได้ ทั้งนี้ ตลาดพลังงานแสงอาทิตย์มีแนวโน้มเติบโตสูงต่อเนื่องในอนาคต อันเนื่องมาจากข้อบังคับด้านพลังงานที่เข้มงวดขึ้นของลูกค้า C&I และโอกาสในการลดต้นทุนจากการใช้พลังงานแสงอาทิตย์



ที่กัมพูชาอนุมัติสินเชื่อให้กับ Prime Road Group มูลค่า 300 ล้านบาท เพื่อลงทุนในโซลาร์ฟาร์มที่มีกำลังผลิตขนาด 60 เมกะวัตต์ในประเทศกัมพูชา เป็นส่วนหนึ่งของโครงการ Cambodia National Solar Park ระยะที่ 1 ซึ่งมีเป้าหมายในการผลิตพลังงานแสงอาทิตย์กำลังผลิตขนาด 100 เมกะวัตต์ และสร้างระบบกักเก็บพลังงานไฟฟ้าขนาดใหญ่ (Utility-Scale Energy Storage System) โดยโครงการพลังงานแสงอาทิตย์กำลังผลิตขนาด 60 เมกะวัตต์ จะจำหน่ายพลังงานที่ผลิตได้ให้กับบริษัทไฟฟ้า Electricite du Cambodge (EdC) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ เพื่อจ่ายไฟให้กับโครงข่ายของประเทศและแจกจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ทั่วถึงทั้งประเทศ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ขาดแคลนพลังงาน ทั้งนี้ พลังงานแสงอาทิตย์จะช่วยลดการพึ่งพาการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานถ่านหินและฟอสซิลของกัมพูชา แม้จะมีความต้องการใช้ไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้นอันเนื่องมาจากการเติบโตทางเศรษฐกิจ



สินเชื่อที่สร้างผลกระทบเชิงบวกด้านสังคม



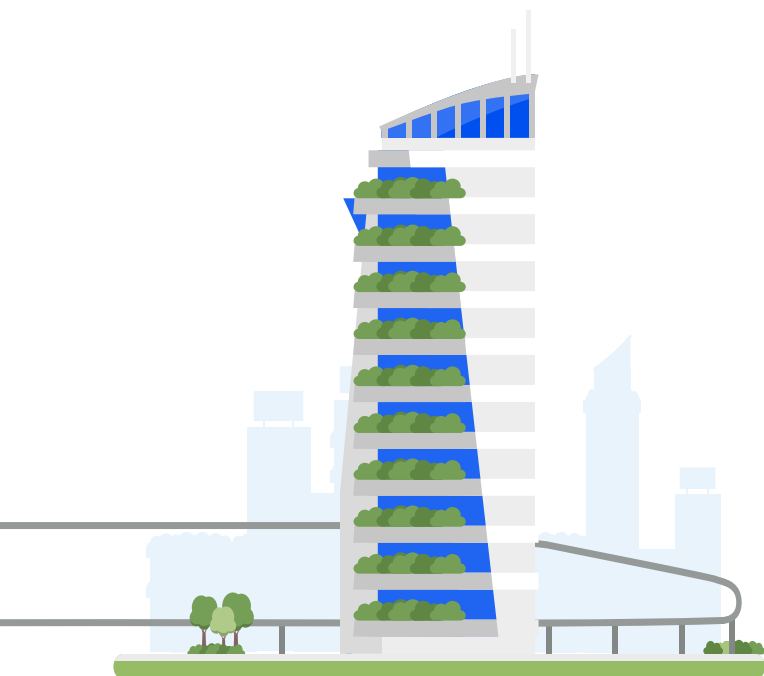
มูลค่า

228 ล้านบาท

เพื่อธุรกิจขนาดเล็กที่ให้บริการทางการแพทย์และโรงพยาบาล การบรรเทาทุกข์ และธุรกิจชุมชนที่ส่งเสริมอัตลักษณ์ของท้องถิ่น



56 ราย



ธนาคารปล่อยสินเชื่อมูลค่า 1,100 ล้านบาท ให้กับโครงการ Spring Tower ที่มีแนวคิดในการออกแบบและก่อสร้างให้เป็นอาคารประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยอ้างอิงตามเกณฑ์การประเมินอาคารเขียว LEED หรือ Leadership in Energy and Environmental Design ระดับ Gold ที่จัดทำขึ้นโดยสภาอาคารเขียวแห่งสหรัฐอเมริกา หรือ U.S. Green Building Council (USGBC) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างแพร่หลายทั่วโลก ครอบคลุมตั้งแต่การเลือกที่ตั้งโครงการ การออกแบบ การก่อสร้าง จนถึงการบริหารจัดการเมื่อการก่อสร้างแล้วเสร็จ

การลงทุนที่ยั่งยืน

ในปี 2564 ธนาคารนำเสนอกองทุน ESG 5 กองทุน ผ่านบริการรูปแบบ Open Architecture คิดเป็นมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ 10,228 ล้านบาท โดยกองทุน ESG เหล่านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมโครงการด้าน ESG ที่จะช่วยให้ธุรกิจในประเทศไทย และทั่วโลกเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยกองทุน ESG ส่งเสริมวัตถุประสงค์หลัก 4 ด้าน ดังต่อไปนี้



ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

ความมุ่งมั่นของธนาคาร



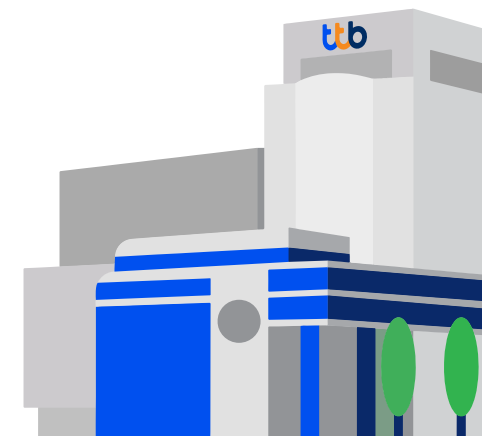
เป้าหมายปี 2569:

ลดการใช้ไฟฟ้าลง 15% และการใช้น้ำ 10%
ภายในปี 2569 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2562



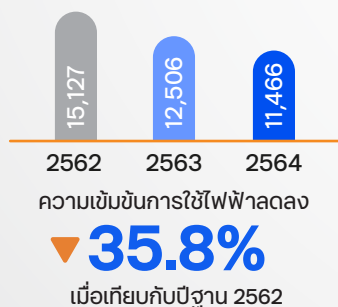
เป้าหมายปี 2564:

ลดความเข้มข้นของการใช้ไฟฟ้าและน้ำลง 10%
ในปี 2564 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2562



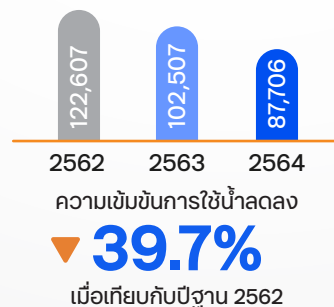
การใช้ไฟฟ้า

(สำนักงานใหญ่) (MWh)



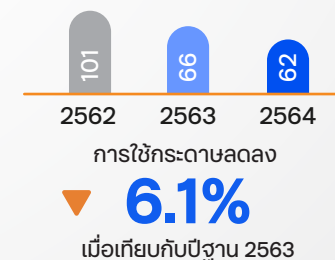
การใช้น้ำ

(สำนักงานใหญ่) (ลูกบาศก์เมตร)



การใช้กระดาษ

(สำนักงานใหญ่) (ตัน)



ในปี 2564 ที่ทีบีได้ดำเนินการปรับปรุงระบบหล่อเย็นและระบบปรับอากาศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน อาคารสำนักงานโดยการใช้ระบบวิเคราะห์การใช้งานแบบ real time และใช้การควบคุมเครื่องส่งลมเย็นแบบอัตโนมัติ นอกจากนี้ยังได้มีการควบคุมความดันน้ำในอาคารสำนักงานควบคู่ไปกับการติดตั้งระบบรดน้ำต้นไม้อัตโนมัติเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการใช้น้ำของธนาคาร

ในปี 2564 ที่ทีบีสามารถลดความเข้มข้นของการใช้ไฟฟ้าและน้ำลง 35.8% และ 39.7% ตามลำดับ เมื่อเทียบกับปีฐาน 2562 ด้วยเงินลงทุนกว่า 1.8 ล้านบาท เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรภายในอาคารสำนักงานใหญ่ โดยการลดลงของการใช้ทรัพยากรอย่างมีนัยสำคัญเป็นผลสืบเนื่องมาจากนโยบายทำงานจากที่บ้านในขณะที่ยังมีการระบาดของโควิด-19 อยู่

ด้วยความอุสาหะอย่างต่อเนื่องในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการของธนาคาร ทำให้ทีบีได้รับรางวัล ASEAN Energy Awards ปี 2564 และรางวัลดีเด่นด้านอนุรักษ์พลังงาน ประเภทอาคาร-ควบคุม จาก Thailand Energy Awards ปี 2564

สังคม



การให้ความรู้ทางการเงิน และการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

การให้ความรู้ทางการเงิน

การให้ความรู้ทางการเงินถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินภารกิจของทีทีบีในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินของลูกค้า เพราะการมีความรู้ทางการเงินจะช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพและการตัดสินใจทางการเงินที่สำคัญได้ โดยนับตั้งแต่ปี 2560 ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ทางการเงิน สร้างความตระหนักรู้และให้ความรู้กับลูกค้า พนักงาน และสังคมไทย

การให้ความรู้ทางการเงิน

ธนาคารต้องการยกระดับการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าทุกรายผ่าน 4 แพลตฟอร์มดิจิทัล โดยการให้ความรู้ทางการเงินมีความสำคัญในสร้างทัศนคติที่ถูกต้องซึ่งจะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการเงินที่เหมาะสม นำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินในที่สุด



- แหล่งรวบรวมเคล็ดลับทางการเงินสำหรับคนรุ่นใหม่บนเว็บไซต์ของทีทีบี และช่องทางโซเชียลมีเดียของทีทีบี ซึ่งถูกออกแบบมาภายใต้แนวคิด “เพื่อนที่รู้ใจเรื่องการเงิน”
- ให้ความรู้และเคล็ดลับทางการเงินที่เข้าใจง่าย ใช้งานได้ง่าย และเห็นผลจริงกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร



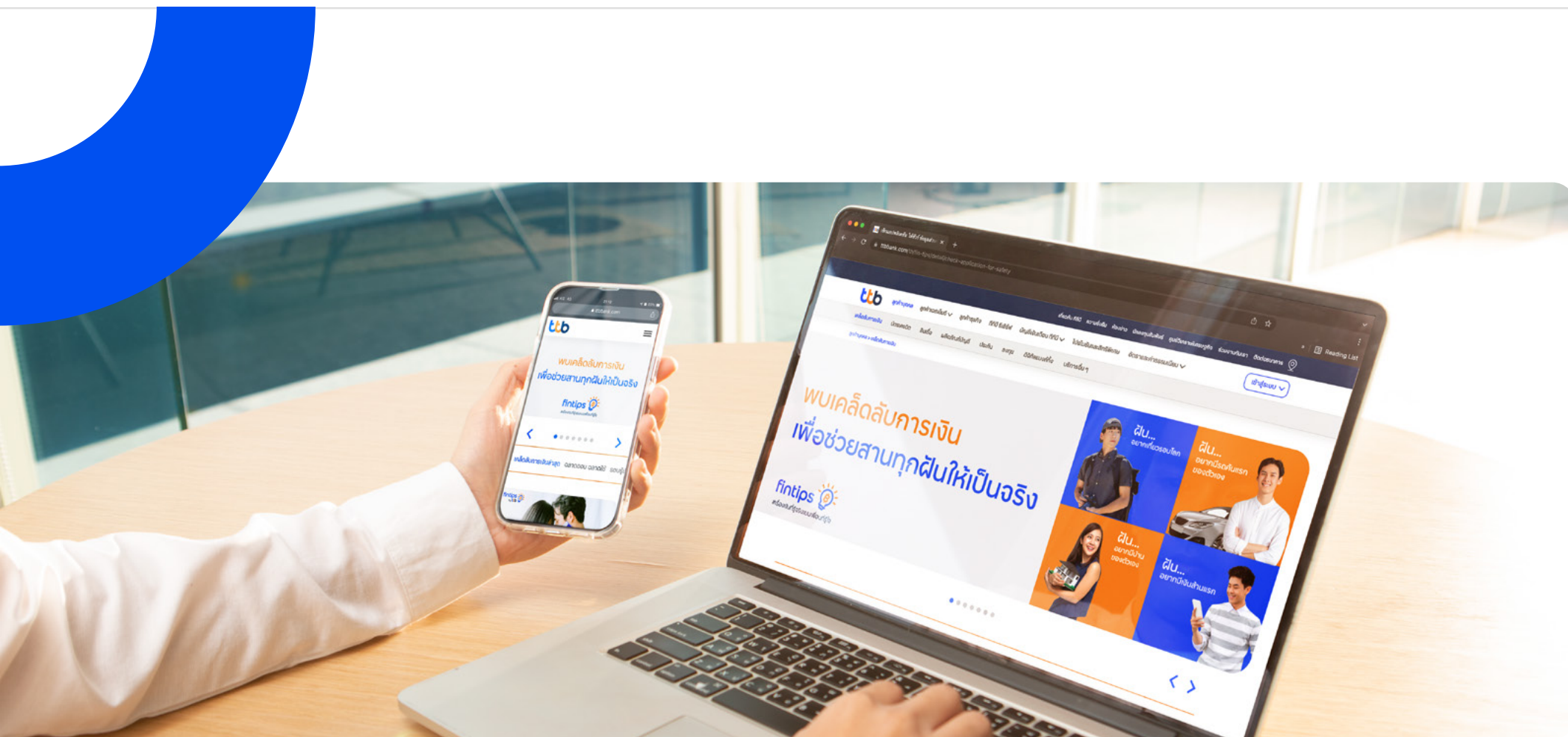
- โปรแกรมการให้ความรู้ทางการเงินสำหรับพนักงานของบริษัทลูกค้าที่ใช้บริการ ทีทีบี เพย์โรลวอลล์ ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจรมีบริการชำระเงินเดือน และดูแลสวัสดิการพนักงาน



- ชุมชนออนไลน์บนเฟซบุ๊กของทีทีบี สำหรับแลกเปลี่ยนความรู้ เคล็ดลับทางการเงิน และบทเรียนต่างๆ



- แหล่งข้อมูลธุรกิจและอุตสาหกรรมเชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อลูกค้าเอสเอ็มอี



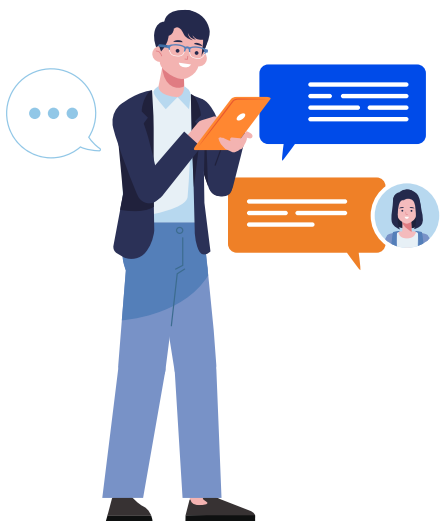
ในฐานะสมาชิกของสมาคมธนาคารไทย ที่ทีบีบีเป็นผู้นำในการดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินของสมาคมมาตลอดระยะเวลา 3 ปี มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและให้ความรู้ทางการเงินแก่ภาคประชาชน โดยโครงการได้นำรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมโครงการผ่าน

การแลกเปลี่ยนพูดคุยและเกมที่เกี่ยวข้องกับบทเรียน ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายกลุ่มแรก ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัย โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารการเงินและเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมทางการเงินที่ดีที่จะช่วยเตรียมความพร้อมพวกเขาสู่การวางแผนการเงิน

ในอนาคตเมื่อเริ่มทำงาน ในปี 2564 โครงการให้ความรู้ดังกล่าวได้เปลี่ยนไปสู่รูปแบบออนไลน์เนื่องจากการระบาดของโควิด-19 โดยตลอดระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา มีผู้ร่วมให้ความรู้ในโครงการกว่า 1,000 คน ให้การฝึกอบรมนักศึกษามหาวิทยาลัยกว่า 30,000 ราย ในมหาวิทยาลัย 40 แห่ง

การส่งเสริมให้ภาคประชาชน เข้าถึงบริการทางการเงิน

การส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินเป็นปัจจัยสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจในเชิงโครงสร้างในการยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมและเสริมสร้างการเติบโตอย่างเท่าเทียมธนาคารจึงมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เท่าเทียมและเข้าถึงง่ายสำหรับลูกค้าทุกรายเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน



ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

ผลิตภัณฑ์/บริการ



บัญชี ทีทีบี ออลล์ฟรี

เป็นบัญชีที่ให้อิสระในการบริหารจัดการการเงิน โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมและให้ความคุ้มครองที่จำเป็น เพียงมีเงินฝากขั้นต่ำ 5,000 บาท ลูกค้าก็สามารถได้รับความคุ้มครองประกันอุบัติเหตุและประกันชีวิตโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมและไม่ต้องลงทะเบียน โดยให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุถึง 3,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง และไม่ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลล่วงหน้า ในขณะที่ยังได้ประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครอง 20 เท่าของยอดเงินฝากคงเหลือ จำกัดสูงสุดไม่เกิน 3 ล้านบาท

รายละเอียด

ผลประโยชน์

- จำนวนบัญชี 4.48 ล้านบัญชี
- จำนวนลูกค้าที่ได้รับผลประโยชน์จากกรมธรรม์ประกันภัยและประกันชีวิต 1.8 ล้านราย
- จำนวนการเอาประกัน
 - การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล 2,070 กรณี คิดเป็นมูลค่าความคุ้มครอง 6.2 ล้านบาท
 - การเสียชีวิต 18 กรณี คิดเป็นมูลค่าความคุ้มครอง 17.5 ล้านบาท



สินเชื่อรถแลกเงิน สินเชื่อบ้านแลกเงิน

สินเชื่อที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่มีความต้องการรถใหม่ ทั้งนี้บัตรเครดิตหนี้รถยนต์ และหนี้สินเชื่อบุคคล โดยรวมหนี้มาไว้ในก้อนเดียวผ่านสินเชื่อรถแลกเงินหรือสินเชื่อบ้านแลกเงินที่มีดอกเบี้ยต่ำ โดยใช้รถหรือบ้านของลูกค้าเป็นหลักประกันค้ำประกัน ทั้งนี้ สินเชื่อดังกล่าวมีเป้าหมายในการทำให้การชำระหนี้มีความง่ายขึ้นสำหรับลูกค้า โดยการรวมหนี้ทั้งหมดกับที่ทีบี หรือจากธนาคารอื่น มาไว้ในบัญชีเดียว ทำให้ง่ายต่อการติดตาม โดยสินเชื่อดังกล่าวมีค่าธรรมเนียมรายปีเดียวและมีวันกำหนดการผ่อนชำระที่แน่นอนเพียงวันเดียวโดยมีวันการผ่อนชำระเงินที่ลูกค้าสามารถวางแผนชำระได้ ช่วยให้ลูกค้าสามารถวางแผนการเงินและชำระหนี้ทั้งหมดได้ภายในระยะเวลาที่สั้นลง

- ผู้สมัครสินเชื่อรถแลกเงิน 978 ราย คิดเป็นมูลค่า 488.8 ล้านบาท
- ผู้สมัครสินเชื่อบ้านแลกเงิน 890 ราย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการในเดือนพฤศจิกายน 2564

ผลิตภัณฑ์/บริการ

รายละเอียด

ผลกระทบการ



ttb smart port

บริการจัดพอร์ตกองทุนแบบครบวงจร ที่แรกเริ่มเดิมทีนำเสนอให้แก่ลูกค้าบุคคลพิเศษ แต่ได้ปรับเปลี่ยนนำเสนอให้กับลูกค้ารายย่อยด้วย โดยวัตถุประสงค์หลักของผลิตภัณฑ์นี้คือการส่งเสริมการลงทุนอย่างชาญฉลาดและลดความเสี่ยงในการเข้าถึงบริการทางการเงิน ในปี 2564 ธนาคารได้ปรับปรุงบริการให้สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายยิ่งขึ้นโดยกำหนดขั้นต่ำในการลงทุนเพียง 1 บาทเท่านั้น

- มูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การบริหาร (AUM) เพิ่มขึ้น 234% จาก ttb smart port รูปแบบใหม่

สินเชื่อ
ttb Small Business
เพื่อสังคมที่ยั่งยืน

บริการไมโครไฟแนนซ์สำหรับธุรกิจขนาดเล็กที่มีความยากลำบากในการได้รับความช่วยเหลือทางการเงินโดยมีวัตถุประสงค์ให้ธุรกิจขนาดเล็กสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อดำเนินการดังต่อไปนี้

- ผู้ประกอบการท้องถิ่นที่ต้องการส่งเสริมการขายสินค้าท้องถิ่นและอัตลักษณ์ของชุมชน เช่น สินค้า OTOP หรือสินค้าท้องถิ่นที่ได้รับการรับรองจากกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
- ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยในปี 2564
- ชาวชนบทที่ต้องการลดการใช้สารเคมีในการทำเกษตร
- สถานอำนวยความสะดวกที่ให้บริการชุมชน เช่น คลินิกรักษาโรค บริการทางการแพทย์ เป็นต้น
- การอนุรักษ์ธรรมชาติ เช่น โรงไฟฟ้าพลังงานสีเขียวและโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์/ชีวมวล

- ลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก 56 ราย สามารถเข้าถึงการส่งเสริมทางการเงิน คิดเป็นมูลค่าทางการเงิน 228.5 ล้านบาท

บุคลากรของเรา

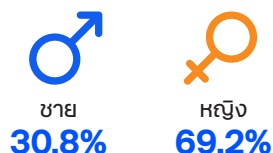
ธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้างพนักงานที่เต็มไปด้วยทักษะและพร้อมรับมือกับอนาคต ควบคู่ไปกับการสร้างองค์กรให้เป็นสถานที่ทำงานที่ยอมรับความแตกต่างและความหลากหลาย เพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร I CARE ที่แสดงให้เห็นถึงการทำงานของธนาคาร ซึ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางตามวิถีการดำเนินงานเพื่อความเป็นเลิศ



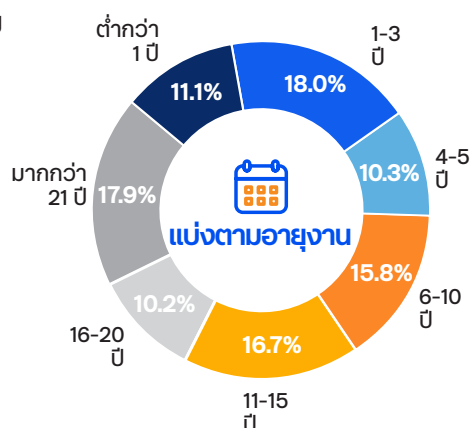
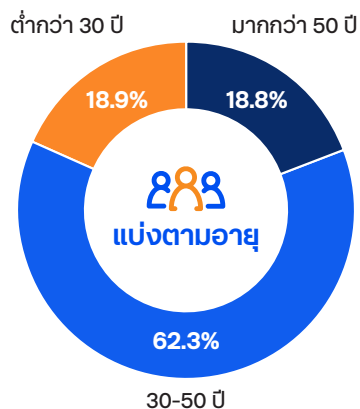
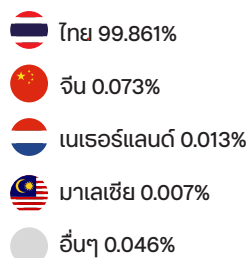
โปรไฟล์พนักงาน

พนักงานรวม
15,102
คน

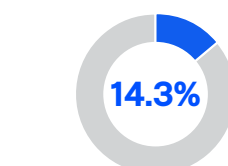
แบ่งตามเพศ



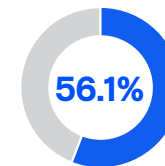
แบ่งตามสัญชาติ



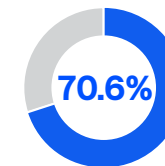
ความหลากหลายและการมีส่วนร่วม



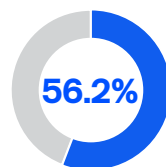
เพศหญิงในคณะกรรมการบริษัท



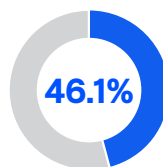
เพศหญิงในระดับผู้บริหาร



เพศหญิงในระดับปฏิบัติการ

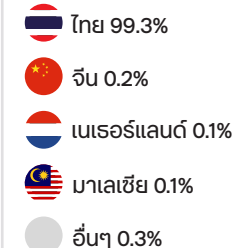


เพศหญิงในหน่วยงาน
ที่สร้างรายได้ให้กับบริษัท



เพศหญิงในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ STEM
(science, technology, engineering,
and mathematics)

ผู้บริหารแบ่งตามสัญชาติ
(% ของผู้บริหารทั้งหมด)



พนักงานทุพพลภาพ
(% ของพนักงานทั้งหมด)



การพัฒนาความสามารถ ของพนักงาน



ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย 46 ชั่วโมงต่อคนต่อปี



ตำแหน่งที่พนักงานเข้าบรรจุจากภายใน 43.1%



การลงทุนในการฝึกอบรมพนักงานกว่า
67 ล้านบาท



ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน



คะแนนความผูกพันของพนักงาน 50.0%



ทุนการศึกษาสำหรับบุตรของพนักงาน
513,000 บาท



เงินช่วยเหลือพนักงานคลอดบุตร
186,000 บาท

พนักงานธนาคารได้รับมือกับการเปลี่ยนแปลงตลอดทั้งองค์กรที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จในการรวมกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์ (Entire Business Transfer) ในเดือนกรกฎาคม 2564 และจากความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นในสภาวะที่มีโรคระบาด ทั้งนี้ในการโอนพนักงานจากธนาคารธนาคาร 6,581 คน ในปี 2564 ไม่เพียงแต่จะต้องช่วยให้พนักงานทุกคนสามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรใหม่ได้โดยเร็วที่สุด หากแต่ยังต้องดูแลพนักงานในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงองค์กรนี้ อย่างไรก็ตาม พนักงานของธนาคารยังคงมีความมุ่งมั่นทุ่มเทแม้ในช่วงเวลาแห่งความไม่แน่นอนนี้ ในขณะที่ธนาคารก็มีการนำกระบวนการต่างๆ มาใช้เพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับลูกค้าและพนักงาน

การทำงานในช่วงโควิด-19

การทำให้พนักงานมีความปลอดภัยถือเป็นสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญสูงสุดโดยในปี 2564 ธนาคารได้ให้ความสำคัญคุ้มครองพนักงานและครอบครัว มีพนักงานกว่า 50% ทำงานที่บ้าน ในปี 2564 ธนาคารยังช่วยให้พนักงานได้รับการฉีดวัคซีนและช่วยเหลือพนักงานที่ป่วยให้ได้รับการรักษาที่จำเป็น ธนาคารยังได้จัดหาชุดตรวจโควิด-19 แบบเร่งด่วนให้กับพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานสามารถตรวจหาเชื้อได้ทุกๆ 2 อาทิตย์ และได้จัดหาเครื่อง Microsoft Surface ให้กับพนักงานที่มีบุตรที่ต้องเรียนออนไลน์ที่บ้านเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระ นอกจากนี้ยังให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่พนักงานส่วนหน้ากว่า 13,052 คน เป็นมูลค่ากว่า 78 ล้านบาท เพื่อแสดงความขอบคุณในความทุ่มเทและการทำงานอย่างหนักในช่วงของการระบาด

การระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบทางด้านจิตใจและสังคมต่อประชากรเป็นอย่างมาก ธนาคารได้ดูแลสภาพจิตใจของพนักงานเพื่อรักษาสุขภาพจิตที่ดี ความต่อเนื่องทางธุรกิจและประสิทธิภาพในการให้บริการ นอกจากนี้ยังช่วยให้พนักงานจัดการความเครียดและเสริมสร้างสุขภาพจิตและสุขภาพกายผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เช่น การสัมมนาลดความเครียด การบำบัดแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว การจัดกิจกรรมศิลปะเพื่อการบำบัด และการออกกำลังกายออนไลน์

การจัดการสำหรับพนักงานในช่วงการระบาดของโควิด-19



ประกันสุขภาพ
โควิด-19



วัคซีนโควิด-19



ชุดตรวจโควิด-19
แบบเร่งด่วน (ATK)



โรงพยาบาล
และฮอสพิเทล



โมเดลการทำงาน
แบบผสม



คณะทำงานความ
ต่อเนื่องทางธุรกิจ



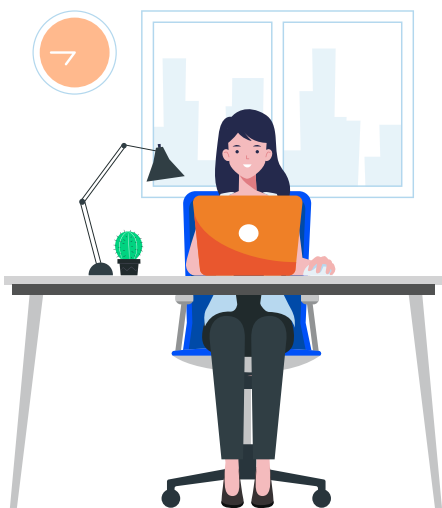
การสื่อสาร
และการให้ข้อมูล



ระเบียบ
ความปลอดภัย
ที่เข้มข้นขึ้น

การพัฒนาความสามารถ ของพนักงาน

ตั้งแต่ปี 2563 ธนาคารได้ริเริ่มการพัฒนาพนักงานบนพื้นฐานความสามารถและสมรรถนะเพื่อตอบสนองพนักงานระดับต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสามารถหลักและภาวะผู้นำสำหรับพนักงาน พร้อมสร้างการเติบโตในสายอาชีพ โดยในปี 2564 พนักงาน 1,200 คน ได้รับการประเมินสมรรถนะ ทั้งนี้ธนาคารตั้งเป้าหมายให้พนักงาน 6,000 คน ได้เข้าร่วมการพัฒนาตามโครงการดังกล่าวภายในปี 2565 โดยโครงการดังกล่าวจะช่วยให้พนักงานสามารถสร้างเสริมทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานและความต้องการในอนาคต



กรอบความคิดที่มุ่งสร้างความร่วมมือในการทำงาน

การมีกรอบความคิดหรือทัศนคติที่มองจากมุมมองภายนอก โดยให้ความสำคัญกับผู้อื่นไม่น้อยไปกว่าความสำคัญต่อตัวเอง คือกรอบความคิดที่มุ่งเน้นความสำเร็จของทีมจะช่วยขยายความร่วมมือกันของพนักงานในที่ทำงาน โดยกรอบความคิดดังกล่าวประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

ความรับผิดชอบ

วัดผลและรับผิดชอบต่อผลกระทบที่มีต่อผู้อื่น

การตระหนักรู้

เล็งเห็นและเข้าใจความต้องการ วัตถุประสงค์ และปัญหาของผู้อื่น

การให้ความช่วยเหลือ

มุ่งทำงานในหน้าที่ของตนในลักษณะที่จะช่วยส่งเสริมให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในงานของพวกเขา

การปรับแนวทางในแนวนอน

บูรณาการงานของตนเข้ากับงานของเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานอื่น เพื่อให้มีความสอดคล้องประสานกัน

การปรับเป้าหมายให้สอดคล้อง

ปรับงานของตนเข้ากับวัตถุประสงค์ของผู้จัดการและองค์กร

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการฝึกอบรมนี้คือการสร้างการสื่อสารเชิงรุกแบบเปิดและเสริมสร้างกรอบความคิดที่มุ่งเน้นความร่วมมือกันในที่ทำงานที่จะช่วยให้พนักงานบรรลุเป้าหมายร่วม ทั้งนี้ ในปี 2564 พนักงาน 733 คน ได้เข้ารับการฝึกอบรม โดยมีการประเมินผลทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม และมีการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้าฝึกอบรมและรายงานโดยผู้บังคับบัญชา ผลการประเมินแสดงให้เห็นถึงการรับรู้ที่ดีขึ้นของผู้ฝึกอบรมเกี่ยวกับ 5 องค์ประกอบหลักของกรอบความคิดที่ให้ความสำคัญกับผู้อื่นไม่น้อยไปกว่าความสำคัญต่อตัวเอง ซึ่งเป็นสัญญาณการเปลี่ยนแปลงที่ดีในการสร้างกรอบความคิดที่มุ่งเน้นความร่วมมือกันในที่ทำงานทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร



กรอบความคิดแบบพัฒนาได้ | ทำงานและเปลี่ยนแปลงไปด้วยกัน

โครงการนี้มุ่งเน้นการสร้างทักษะในด้านของการร่วมมือกัน การสื่อสารเชิงรุก การมีใจเปิดกว้าง การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และความรับผิดชอบ ทั้งนี้ ในปี 2564 พนักงาน 1,314 คน ได้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นที่เรียบร้อย โดยมีการวิเคราะห์ผลทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความคิดเห็นในเชิงบวกต่อการร่วมมือกัน การปรับตัว และการสื่อสารเชิงรุก



โครงการกัปตัน ทิทิปี

โครงการนี้มีผู้ได้รับการฝึกอบรมเป็นผู้บริหารระดับต้น 257 คน มีจุดมุ่งหมายในการเสริมสร้างขีดความสามารถใน 3 ด้าน ได้แก่ การบริหารคน การบริหารการเปลี่ยนแปลง และการวางแผนกลยุทธ์ โดยองค์ประกอบของผู้นำเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริหาร ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างให้ผู้บริหารเหล่านี้มียุทธวิธีที่ฉลาด เชื่อถือได้ และมีความสมดุล สามารถขับเคลื่อนทีมให้มีผลการดำเนินงานที่ดีได้

การพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง

ธนาคารได้วางแผนการสืบทอดตำแหน่งโดยพิจารณาเพิ่มเติมตำแหน่งงานบริหารระดับสูงที่จะว่างลงเนื่องจากการเกษียณอายุในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนผ่านที่ราบรื่นสำหรับผู้สืบทอดตำแหน่งและเกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจ ธนาคารได้ระบุตำแหน่งที่มีความสำคัญและกำหนดโปรไฟล์ของผู้สืบทอดตำแหน่ง โดยผู้ที่มีความรู้ความสามารถที่ได้รับการคัดกรองจะได้รับการประเมินความพร้อมด้วยหลักเกณฑ์ที่สำคัญต่างๆ ก่อนจะได้เข้าร่วมในโปรแกรมการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งเพื่อพัฒนากิจกรรมที่จำเป็น ในปี 2564 ธนาคารได้ระบุตำแหน่งที่มีความสำคัญ 161 ตำแหน่ง และกลุ่มพนักงานที่มีความรู้ 483 คน ทั้งนี้ ด้วยการเติบโตของธุรกิจและรอบของการเกษียณอายุของพนักงาน ธนาคารวางแผนที่จะคัดเลือกกลุ่มพนักงานที่มีความรู้ที่จะมาสืบทอดตำแหน่งอย่างต่ำ 500 คน ในปี 2565 โดยแนวทางของธนาคารในการสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจผ่านการพัฒนากลุ่มพนักงานที่มีความรู้ที่จะมาสืบทอดตำแหน่ง จะช่วยเสริมสร้างให้องค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

ธนาคารได้ออกโครงการออกและเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนของธนาคารให้แก่ผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร (โครงการ 2021 ttb Stock Retention Program) ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการธนาคาร โดยได้อนุมัติการจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนเพื่อรองรับการจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนให้แก่ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคาร และธนาคารธนาคารที่ผ่านคุณสมบัติตามข้อกำหนดของโครงการ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากรายงานประจำปี 2564



หุ้นจำนวนไม่เกิน

305,000,000 หุ้น

มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.95 บาท เพื่อรองรับการจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนให้แก่ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารผ่านคุณสมบัติ โดยมีอายุโครงการ 3 ปี

ความหลากหลายและการมีส่วนร่วม

นับตั้งแต่การประกาศคำแถลงการณ์เรื่องความหลากหลายและการมีส่วนร่วม ธนาคารได้ดำเนินงานเพื่อส่งเสริมความหลากหลายและการมีส่วนร่วมภายในองค์กรและรายงานข้อมูลด้านความหลากหลายและความเท่าเทียมทางเพศ โดยในปี 2564 สัดส่วนเพศหญิงในคณะกรรมการบริษัทและในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ STEM เพิ่มขึ้นจากปี 2563 นอกจากนี้ สัดส่วนเพศหญิงในระดับผู้บริหารระดับสูงก็มีแนวโน้มสูงขึ้น โดยมีสัดส่วนถึงร้อยละ 41.7 สูงกว่าเป้าหมายที่ร้อยละ 40 เป็นครั้งแรกในรอบหลายปีที่ผ่านมา ทั้งนี้ ธนาคารได้ปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความรู้สึกเป็นเจ้าของ อย่างไรก็ตาม แม้จะไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายในระยะเวลาชั่วข้ามปี แต่ธนาคารก็ยังมุ่งมั่นส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมอย่างสุดความสามารถท่ามกลางสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม



การมีส่วนร่วมในดัชนีความเท่าเทียมทางเพศ (Gender Equality Index: GEI) ปี 2565 บนพื้นฐานของปี 2564

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ธนาคารเสนอโปรแกรมที่เสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานที่ครอบคลุมเรื่องต่างๆ อย่างรอบด้าน ตั้งแต่การบริหารจัดการความเครียดจากการระบาดของโควิด-19 สุขภาพและสุขภาวะ การพัฒนาส่วนบุคคล ไปจนถึงการวางแผนทางการเงิน



89%

ของพนักงานมีความพึงพอใจต่อโปรแกรมเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานใน 4 มิติ



ทักษะเพื่อนาคต

ความสนใจส่วนบุคคลและความพึงพอใจต่อสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และการพัฒนาความเป็นมืออาชีพ



ความมั่นคง

เสถียรภาพทางการเงิน อันได้แก่การใช้จ่ายและการออม พฤติกรรมและทัศนคติต่อการเงินส่วนบุคคล ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายในระยะสั้นและระยะยาว



สุขภาพกาย

พลกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างสะดวกสบาย ปลอดภัย การเคลื่อนไหวและความกระฉับกระเฉง



สุขภาพจิต

ความสามารถในการจัดการอารมณ์ รับมือกับความเครียด และสื่อสารให้ผู้อื่นรับทราบได้อย่างมีประสิทธิภาพ แรงจูงใจและกำลังใจ



รางวัล BSA Building Safety Award ประจำปี 2564 ระดับ Bronze จัดโดยสมาคมผู้ตรวจสอบอาคาร



การตรวจสอบสุขภาพประจำปีสำหรับพนักงานทุกคน



การตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด	2561	2562	2563	2564	เป้าหมายปี 2564
อัตราการขาดงานของพนักงาน (ร้อยละ)	0.5	0.5	0.6	0.7	1.0
การสูญเสียบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (ร้อยละ)	12.3	11.0	7.9	9.9	1.0
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อคนต่อปี)	38	35	15	46	40
คะแนนความผูกพันของพนักงาน (ร้อยละ)	83.8	74.0	NA	50.0	60.0

การพัฒนาสังคม

ในด้านการพัฒนาสังคม ธนาคารมุ่งสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนให้กับเยาวชน ชุมชนและสังคมไทย โดยในปี 2564 นับเป็นอีกหนึ่งปีที่สังคมไทยต้องเผชิญกับวิกฤตจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ธนาคารยังคงเดินหน้าพัฒนากิจกรรมสังคมเพื่อความยั่งยืนเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของสังคมไทย ตอกย้ำปรัชญา Make REAL Change โดยมี ไฟ-ฟ้า เป็นโครงการหลักที่ธนาคารให้ความสนับสนุนมาโดยตลอด เพื่อจุดประกายเยาวชนและชุมชนให้ข้ามผ่านวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นในปีนี้อย่างปลอดภัย



เปลี่ยน...เพื่อให้ชีวิตคุณดีขึ้น



พันธกิจด้านการพัฒนาสังคม

เปลี่ยนเพื่อชีวิตเยาวชนและชุมชนที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน

ไฟ-ฟ้า โดย ทีทีบี

'ไฟ' = พลังที่มีอยู่ในตัวเด็กและชาวชุมชนทุกคน 'ฟ้า' = พลังแห่งการให้จากอาสาสมัครทีทีบี



กลยุทธ์ด้านการพัฒนาสังคม

จุดประกายเยาวชน (fai-fah for Youth)



จุดประกายชุมชน (fai-fah for Communities)



จุดประกายความเป็นไทย (Cultural Inspiration)



6 โครงการ
ไฟ-ฟ้า
เพื่อชุมชน



> 2,000 คนจากชุมชน
และ 2,000 เยาวชนได้รับ
ประโยชน์จากโครงการ
ไฟ-ฟ้า



เงินสนับสนุน
โครงการเพื่อ
สังคมรวม
53 ล้านบาท



> 1,131
พนักงานอาสา

จุดประกายเยาวชน (fai-fah for Youth)



โครงการศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า

จุดมุ่งหมายของศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าทุกแห่ง คือ การสอนจับปลาแทนการให้ปลา โดยการเปิดโอกาสให้เยาวชนในชุมชนอายุระหว่าง 12-17 ปี รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ผ่านการเรียนรู้ทักษะทางศิลปะและทักษะชีวิต โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ให้เยาวชนได้นำสิ่งที่เรียนรู้ไปพัฒนาตนเอง ครอบครัว และช่วยกันเปลี่ยนแปลงสังคมรอบข้างให้ดีขึ้น โดยในปีนี้ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า ทุกศูนย์ได้ปรับกลยุทธ์ภายใต้แนวคิด 3C เพื่อจุดประกายเยาวชนให้ข้ามผ่านวิกฤตโควิด-19 ไปด้วยกัน ได้แก่

1. Connect

ปรับเปลี่ยนการเรียนรู้ให้เป็นรูปแบบออนไลน์ เพื่อเชื่อมต่อการเรียนรู้ได้ไม่สะดุดในช่วงโควิด-19 ทั้งยังคงการเรียนรู้ในหลากหลายด้านรวม 56 คลาส อาทิ ศิลปะ ร้องเพลง วงดนตรี ตลอดจนความรู้ทางการเงิน เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ เชื่อมความสัมพันธ์ของเด็กไฟ-ฟ้า และทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันได้



31,505 จำนวนการเยี่ยมชมของเด็กไฟ-ฟ้า ที่เข้าร่วมกิจกรรมทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ตลอดทั้งปี 2021

2. Care

การส่งต่อความห่วงใยให้เด็กๆ ในชุมชนผ่านกิจกรรม D.I.Y. ที่ธนาคารส่งมอบให้กับเด็กไฟ-ฟ้า โรงเรียนในเครือข่าย และชุมชนโดยรอบศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า ทุกแห่งทั่วประเทศ



1,000 กล่องไฟ-ฟ้าหรรษา บรรจุอุปกรณ์สำหรับทำกิจกรรมเสริมสร้างทักษะศิลปะที่บ้าน เพื่อช่วยจุดประกายความคิดสร้างสรรค์ในช่วงที่ต้องอยู่บ้านเป็นเวลานาน



300 กล่องห่วงใย บรรจุเวชภัณฑ์พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับเด็กๆ อาทิ หน้ากากอนามัย และแอลกอฮอล์ เพื่อช่วยสนับสนุนในเรื่องความปลอดภัยในช่วงโควิด-19



24,000 กล่องให้อิ่ม ส่งมอบกล่องอาหารให้เยาวชนและชุมชนที่ขาดแคลนผ่านศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าทุกแห่ง

3. Contribute

การรู้จักส่งต่อสิ่งดีๆ ผ่านโครงการ fai-fah Art Fest 2021 (ชม ช้อป แชร์ The Virtual) ในรูปแบบออนไลน์เพื่อจุดประกายให้เยาวชนนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากไฟ-ฟ้า ไปพัฒนาชุมชนและสังคมให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน โดยที่เด็กไฟ-ฟ้าจะได้เรียนรู้การทำงานร่วมกันผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อระดมความคิดในการนำเสนอผลงานที่สร้างสรรค์และส่งต่อการให้คืนแก่ชุมชนในรูปแบบต่างๆ เช่น การออกแบบและผลิตสินค้า ที่ได้เรียนรู้จากศูนย์ฯ เพื่อจำหน่าย หรือการแสดงความสามารถผ่านทักษะการร้องเพลง เต้น และกีฬาต่างๆ นำเสนอในรูปแบบของคลิปวิดีโอ เพื่อเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้ในวงกว้าง และนำรายได้ที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์นี้ส่งต่อคืนให้กับชุมชนและสังคมต่อไป โดยรายได้ส่วนหนึ่งได้บริจาคให้กับมูลนิธิสร้างสรรค์เด็ก มูลนิธิสถาบันดนตรีคนตาบอด และวัดดอนจั่น



6,687 คนเข้าร่วมโครงการ fai-fah Art Fest 2021 และมียอดผู้รับชมนิทรรศการศิลปะออนไลน์และคลิปผลงานการแสดงของเด็กไฟ-ฟ้า มากกว่า 20,000 ยอดวิว

จุดประกายชุมชน (fai-fah for Communities)



เพื่อต่อยอดปรัชญา Make REAL Change ในปีนี้อาสาสมัครที่ทียังคงเดินหน้าเปลี่ยนชุมชนให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ด้วยการแบ่งปันความรู้ความสามารถของพนักงานด้านการให้ความรู้ทาง การบัญชีและการเงิน การสร้างแบรนด์ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การขายและการตลาด เพื่อจุดประกายการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาชุมชนในพื้นที่เป้าหมายให้ดีขึ้น โดยอาสาสมัครที่ทียังมีส่วนร่วมร่วมกับชุมชนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อพัฒนา 6 โครงการไฟฟ้าเพื่อชุมชน โดยชุมชนที่ร่วมโครงการต่างได้รับความรู้และเทคนิคที่เป็นประโยชน์ต่อการต่อยอดธุรกิจชุมชนและสร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้กับชุมชน

ชุมชนกว่า **2,000** คนได้รับประโยชน์จากโครงการ



โครงการจุดประกายทำขาย “ให้” เป็น โดยไฟ-ฟ้า ที่ทีย

ธนาคารจัดโครงการจุดประกายทำขาย “ให้” เป็น โดยไฟ-ฟ้า ที่ทีย 2 ครั้งในปี 2654 เพื่อช่วยเหลือกลุ่มคนว่างงานหรือขาดรายได้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19 โดยเสริมทักษะการทำเมนูคาวหวาน พร้อมทักษะการขายและการเป็นผู้ประกอบการในรูปแบบคอร์สออฟไลน์ และออนไลน์ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมและเรียนรู้ ซึ่งจะเปิดโอกาสการต่อยอดสร้างอาชีพเสริมได้ ทั้งนี้ ธนาคารยังปลูกฝังผู้เข้าร่วมโครงการถึงการเป็นผู้ให้อีกด้วย ซึ่งเปิด



ผู้เข้าร่วมการอบรมโครงการกว่า **500** ราย



ยอดการเข้าชมคลิปสอนทำอาหารและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการทำธุรกิจอาหาร **322,000** ครั้ง

โครงการอินทร์เกษตร อุดมความสุข ชุมชนอินทร์อุดม กรุงเทพฯ

อาสาสมัครที่ทียังร่วมวางแผนกับชุมชนเพื่อเพิ่มผลผลิตของแปลงผักและสร้างผลิตภัณฑ์ชุมชน โดยได้เชื่อมโยงวิทยากรมาให้ความรู้การปลูกพืชแนวตั้ง การปรับปรุงดิน การปลูกพันธุ์ผักต่างๆ ที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มผลผลิตและลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ช่วยทำให้สมาชิกของชุมชนมีผักปลอดสารพิษรับประทานอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี

อีกทั้งพัฒนาน้ำยาล้างจานและน้ำยาอเนกประสงค์โดยร่วมออกแบบวดลากสินค้าและบรรจุภัณฑ์ และให้ความรู้การคำนวณต้นทุนการผลิต เพื่อให้ชุมชนสามารถนำไปพัฒนาเป็นสินค้าที่ช่วยสร้างรายได้ ปัจจุบันชุมชนอินทร์อุดมสามารถผลิตน้ำยาล้างจานราคาถูกมาเพื่อจำหน่ายในชุมชนหาซื้อไปใช้ภายในครัวเรือน

โครงการที่ทีย ไฟ-ฟ้าปันรักเพื่อชุมชน โรงพยาบาลขอนแก่น 2 จังหวัดขอนแก่น

อาสาสมัครที่ทียังร่วมมือกับผู้สูงวัยที่อยู่ภายใต้การดูแลของโรงพยาบาลขอนแก่น 2 ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากสมุนไพร เนื่องจากเป็นที่สนใจของผู้สูงวัยอีกทั้งยังช่วยส่งเสริมสุขภาพให้แก่วัยผู้สูงวัย ป้องกันโรคสมองเสื่อม อาสาสมัครที่ทียังร่วมออกแบบวดลากสินค้าและบรรจุภัณฑ์ ให้ความรู้การคำนวณต้นทุนการผลิต และพัฒนาช่องทางการขายออนไลน์จนเกิดเป็นรายได้ให้แก่ผู้ร่วมโครงการ

จุดประกายความเป็นไทย (Cultural Inspiration)



โครงการท่องเที่ยวไทยโดย ไฟ-ฟ้า ที่ทึบ

ธนาคารสานต่อกิจกรรมเพื่อสังคมด้านการอนุรักษ์ความเป็นไทย เปิดพื้นที่ให้เยาวชนทุกกลุ่ม ทุกวัย รวมไปถึงเยาวชนที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศได้รับความรู้ พร้อมโอกาสที่เท่าเทียมกันในการแสดงออกซึ่งความรักและการเผยแพร่วัฒนธรรมประจำชาติผ่านการประกวดออนไลน์ผ่านช่องทาง www.ท่องเที่ยวไทย.com กับ 3 กิจกรรม ได้แก่ การประกวดมารยาทไทย การประกวดอ่านฟังเสียง และได้เพิ่มกิจกรรมเชื่อมสู่คนรุ่นใหม่กับการประกวดวาดภาพดิจิทัล ชิงถ้วยพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พร้อมรางวัลทุนการศึกษา



เยาวชนเข้าร่วมโครงการท่องเที่ยวไทยโดยไฟ-ฟ้า ที่ทึบ กว่า **2,000** คน จากมากกว่า **500** โรงเรียนทั่วประเทศ



ทุนการศึกษาให้เยาวชนจากการประกวดรวม **668,000** บาท

กฐินพระราชทานที่เอ็มบีรชนชาติ ประจำปี 2564

กฐินพระราชทานเป็นพิธีกรรมทางศาสนาพุทธ โดยธนาคารได้รับพระราชทานต่อเนื่องมาถึง 15 ปี ในปี 2564 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานผ้าพระกฐินให้ธนาคารเพื่อน้อมถวายพระสงฆ์จำพรรษากาลถ้วนไตรมาส ณ วัดป่าเลไลยก์วรวิหาร จังหวัดสุพรรณบุรี ภายใต้แนวคิด “หนึ่งแรงใจร้อยปณบุญ” ที่ได้เชิญชวนลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรและพนักงานร่วมทำบุญด้วย โดยจากจำนวนเงินที่ได้รับบริจาคทั้งหมด เพื่อทำนุบำรุงวัดป่าเลไลยก์วรวิหาร และปณบุญให้กับองค์กรไม่แสวงหากำไรที่อยู่ในแพลตฟอร์มปณบุญ



เงินบริจาคถวายวัดป่าเลไลยก์วรวิหารกว่า **9.7** ล้านบาท



ปณบุญ **9.5** ล้านบาท ให้แก่องค์กรการกุศลรวม **170** แห่ง

โครงการ CSR อื่นๆ

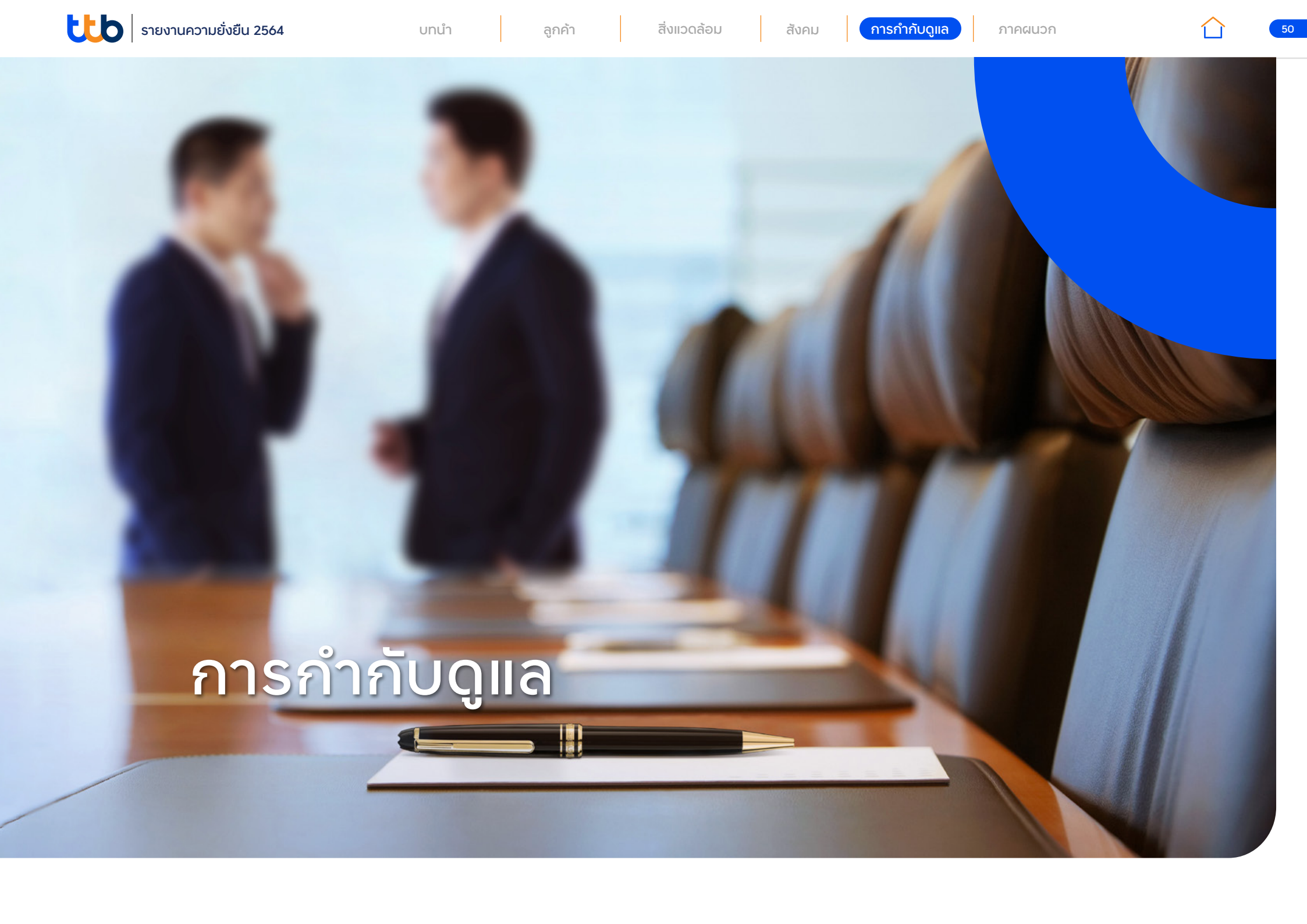
สลาภาษาชาติที่เอ็มบีรชนชาติ ประจำปี 2564

สลาภาษาชาติไทยเป็นหนึ่งในองค์กรสาธารณกุศลหลักที่มุ่งบรรเทาทุกข์ บำรุงสุข บำบัดโรค กำจัดภัย เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและเป็นที่พึ่งของประชาชน โดยธนาคารได้มีส่วนร่วมในการจัดงานสลาภาษาชาติประจำปี 2564 ด้วยการระดมทุนผ่านการออกสลาภาษาชาติที่เอ็มบีรชนชาติ



ธนาคารออกสลาภาษาชาติกว่า **200,000** ใบ คิดเป็นเงินบริจาคกว่า **6.5** ล้านบาท

รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมสังคมเพื่อความยั่งยืนโดยเอ็มบีรชนชาติ ติดตามได้ที่ <https://www.ttbfoundation.org/>



การกำกับดูแล

บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ

คณะกรรมการธนาคารมีหน้าที่กำกับดูแลกิจการขององค์กรโดยยึดมั่นในหลักการบรรษัทภิบาลที่เข้มแข็ง และมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลและกำหนดทิศทางกลยุทธ์ ด้วยองค์ประกอบที่หลากหลายของคณะกรรมการธนาคารทั้งในด้านประสบการณ์ ทักษะ ความรู้ และเพศ คณะกรรมการธนาคารจึงมีบทบาทในการปกครองเชิงกลยุทธ์ที่ทำหน้าที่ท้าทายคณะผู้บริหารให้มุ่งพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้คำแนะนำในการเติบโตอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับผลประโยชน์ของธนาคารและผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการธนาคาร **14** ท่าน
ประกอบไปด้วย



กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 8 ท่าน



กรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 ท่าน



กรรมการอิสระ 5 ท่าน

กรรมการอิสระ 5 จาก 14 ท่าน คิดเป็น

35.7%

กรรมการเพศหญิง **2** ท่าน

ทักษะ	คณะกรรมการ													
	นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ	นายศุภเดช พูนพิพัฒน์	พลเอก อภิวัจน์ คำเพราะ	นายฟิลลิป จี.เจ.โอ. ดาวิส	นายหยกพร ตันติเศวตรรัตน์	นายสมเจตน์ ภูมิศรีเสถียร	นายมีฮาว ยาน ชูเรศ	นางแพตริเซีย มงคลวนิช	นายไพโรจน์ วงศ์สมุทร	นายวิไลเล็ม พรตเดอริค นาเจล	นายธีรพันธ์ ศรีหงส์	นายปริญญา หอมเอนก	นางชนัญญาภัทร์ เพ็ชรรัตน์	นายปิยะ ตัณฑิเลียม
การเงินและการธนาคาร	●						●	●	●	●			●	●
บรรษัทภิบาล	●			●		●								
การบริหารความเสี่ยง		●			●	●				●	●	●		●
การวางแผนกลยุทธ์		●	●	●	●	●	●							●
การตลาด		●											●	
การบริหารทรัพยากรบุคคล			●								●			
เทคโนโลยีสารสนเทศ										●	●	●	●	
การควบคุมและตรวจสอบภายใน								●	●			●		
กฎหมายและกฎระเบียบ								●						

คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลการดำเนินงานที่จำเป็นต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับคณะกรรมการชุดย่อย 6 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล คณะกรรมการสินเชื่อ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหาร ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารยังได้เข้าร่วมการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจและเป้าหมายขององค์กร โดยในปี 2564 ได้เข้าร่วมการฝึกอบรมหัวข้อ Security Awareness Training: Cybersecurity and Cyber Resilience หัวข้อ 2021 Cyber Resilience Leadership: Herd Immunity โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และหัวข้อ Update of Impacts of Climate Change to Banking Industry โดยบริษัทเคพีเอ็มจี เป็นต้น

ทั้งนี้ ตามคำแถลงการณ์เรื่องความหลากหลายและการมีส่วนร่วม ธนาคารได้คัดสรรกรรมการโดยไม่แบ่งแยกอายุ เพศ สัญชาติ เชื้อชาติ ฯลฯ เพื่อให้คณะกรรมการธนาคารมีความหลากหลายและมีความสมดุล

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคณะกรรมการธนาคารและบรรษัทภิบาล สามารถศึกษาได้จากรายงานประจำปี 2564

จริยธรรมทางธุรกิจ

ธนาคารยึดมั่นในหลักการทางจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพสูงสุด โดยให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นลำดับแรก รวมทั้งการสร้างพื้นฐานด้านคุณธรรมและความเชื่อมั่น โดยมีจริยธรรมทางธุรกิจเป็นแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุข้อผูกพันทุกประการทางกฎหมาย จริยธรรม และเศรษฐกิจ

ธนาคารตั้งมั่นในการต่อต้านการฉ้อโกงและการทุจริตทุกรูปแบบจึงได้วางมาตรการควบคุมรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นนโยบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกลไกต่างๆ เพื่อป้องกันและลดพฤติกรรมที่ผิดจรรยาบรรณ โดยในแต่ละปี ธนาคารมีการส่งเสริมจริยธรรมทางธุรกิจผ่านการฝึกอบรมพนักงานและการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อทบทวนเน้นย้ำความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ นโยบายต่อต้านการทุจริต และนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน นอกจากนี้ ธนาคารยังมีช่องทางรับข้อร้องเรียนและรายงานเบาะแสเพื่อรับแจ้งกรณีการละเมิดจรรยาบรรณพนักงานที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถรายงานได้ โดยไม่จำกัดแค่เพียงกลุ่มลูกค้าและพนักงาน

อัตราการเข้าร่วมฝึกอบรมจริยธรรมทางธุรกิจ (ร้อยละของพนักงานเป้าหมายได้รับการฝึกอบรมแล้วเสร็จ)



จรรยาบรรณพนักงาน

100%



การต่อต้านคอร์รัปชัน

100%



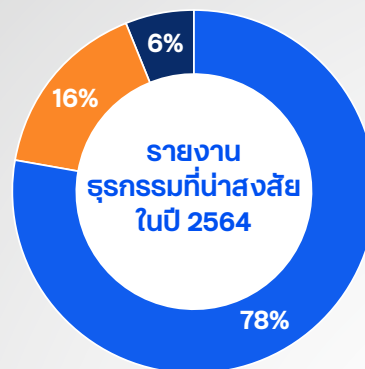
การป้องกันและปราบปราม
การฟอกเงิน

100%

สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายด้านจริยธรรมทางธุรกิจได้ที่เว็บไซต์ของธนาคาร

การต่อต้านคอร์รัปชันและการป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน (AML/CTPF)

ที่ททบีมีนโยบายที่เกี่ยวกับการต่อต้านคอร์รัปชันและนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (Anti-Money Laundering/Combating of Financing Terrorism (AML/CFT) Policy) และมีมาตรการในการบริหารจัดการและบรรเทาผลกระทบจากเหตุการณ์ โดยมีช่องทางในการแจ้งเบาะแสร้องเรียนสำหรับบุคคลภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสาร แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนโดยไม่ต้องระบุตัวตนของผู้ร้องเรียนในกรณีที่พบเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง เช่น การปฏิบัติผิดกฎหมาย การกระทำผิดจรรยาบรรณหรือจริยธรรม การยกยอกทรัพย์สิน การทุจริตคอร์รัปชัน การฟอกเงิน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้ฝึกอบรมพนักงานและส่งเสริมวัฒนธรรม I-CARE ซึ่งประกอบไปด้วยคุณค่าหลักที่สะท้อนถึงความเชื่อและพฤติกรรมขององค์กร



78% ได้รับการรายงานจากการทุจริตสาธารณะจากตำรวจและตามคำสั่งของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

16% ได้รับการรายงานจากการตรวจสอบภายในองค์กรเกี่ยวกับธุรกรรมที่มีปริมาณมากหรือมีมูลค่าสูงไม่สอดคล้องกับอาชีพและรายได้ (KYC/CDD)

6% ได้รับการรายงานจากช่องทางอื่น

หัวข้อร้องเรียนในปี 2564

-  การสงสัยเกี่ยวกับการทุจริตภายนอก 7 กรณี
-  การร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ 29 กรณี
-  ข้อเรียกร้องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ 31 กรณี
-  การประทุพทุฏของพนักงาน 3 กรณี
-  การปฏิบัติต่อพนักงาน 0 กรณี

โดยทั้ง **70** กรณีได้รับการสืบสวนเป็นที่สิ้นสุดแล้วในปี 2564

การบริหารจัดการความเสี่ยง

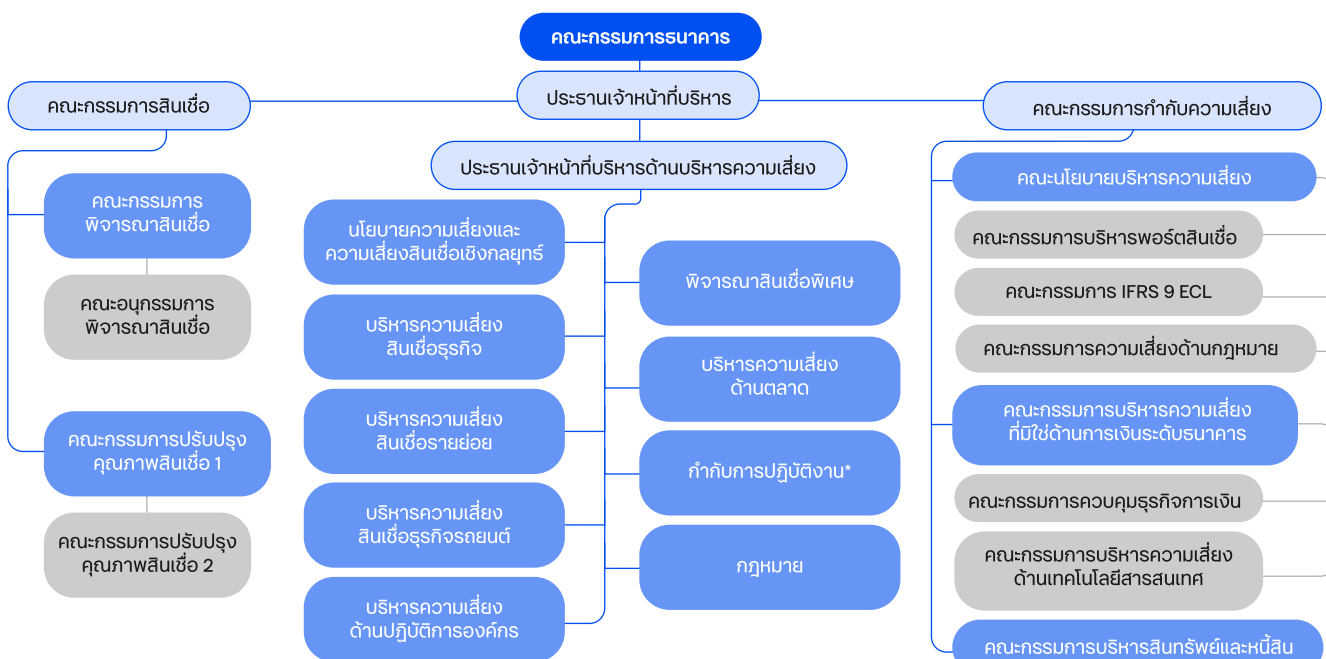
การบริหารความเสี่ยง เป็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจและการวางแผนกลยุทธ์ของธนาคาร โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความสมดุลระหว่างความเสี่ยงและผลตอบแทนและสร้างมูลค่าแก่ผู้ถือหุ้นได้อย่างยั่งยืนพร้อมปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมาย ธนาคารมีกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่เข้มงวดซึ่งเป็นรากฐานของการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มั่นคงและมีประสิทธิภาพ โดยกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ได้แก่ โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ชัดเจน การกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (risk appetite) นโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยง กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ชัดเจน และวัฒนธรรมความเสี่ยงที่ได้รับการปลูกฝังในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนเป็นตัวแปรสำคัญของกลยุทธ์การบริหารจัดการความเสี่ยง อันได้แก่

- ในเรื่องผลิตภัณฑ์และพอร์ตโฟลิโอ กำหนดให้มีโครงสร้างกรอบการพิจารณาการกำหนดราคา กระบวนการอนุมัติ และการบริหารที่เหมาะสม และอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- ในเรื่องกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มีการกำกับการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ทั้งภายในและภายนอกธนาคารรวมถึงการติดตามอย่างสม่ำเสมอ
- กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร ให้มีความโปร่งใสและสอดคล้องกัน
- มอบอำนาจในการดำเนินการที่สอดคล้องกับภาพรวมกลยุทธ์และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- มีการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใสเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายนอกและภายใน

การกำกับดูแลความเสี่ยงในภาพรวม

ธนาคารจัดให้มีโครงสร้างการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความแข็งแกร่งในการบริหารจัดการความเสี่ยง ขณะเดียวกันต้องมั่นใจว่าได้มีการกระจายอำนาจในการรับความเสี่ยงจากคณะกรรมการธนาคารไปยังคณะกรรมการชุดย่อยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม รวมทั้งต้องมีการบริหารจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านต่างๆ รวมถึงกฎเกณฑ์ของทางการและสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ เพื่อให้หน่วยงานกำกับการปฏิบัติงานธุรกิจธนาคารมีการทำงานอย่างเป็นอิสระ ธนาคารได้กำหนดให้มีการรายงานแบบคู่ขนาน ทั้งต่อคณะกรรมการตรวจสอบและประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านความเสี่ยง

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคาร



* รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบด้วย

ธนาคารได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการและกำกับดูแลความเสี่ยงที่มีความเข้มงวดและครอบคลุม โดยการกำกับดูแลความเสี่ยงมีการทำงานอย่างเป็นอิสระจากหน่วยงานกำกับการปฏิบัติงานธุรกิจธนาคาร และดำเนินงานตามแนวป้องกัน 3 ระดับ เพื่อประสิทธิภาพในการควบคุมความเสี่ยงและให้เกิดการตรวจสอบ และถ่วงดุลอย่างเหมาะสม



แนวป้องกันระดับที่ 1

พนักงานในสายงานธุรกิจ
เป็นผู้ประเมินและรายงานความเสี่ยง พร้อมทั้งดำเนินการเพื่อปรับลดความเสี่ยงนั้น โดยธนาคารมีการลงทุนทั้งในเรื่องของการฝึกอบรม การพัฒนาเครื่องมือ กระบวนการและนโยบายที่สำคัญ

แนวป้องกันระดับที่ 2

สายงานบริหารความเสี่ยง
ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านความเสี่ยง รับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์ ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นโยบาย และกรอบการบริหารความเสี่ยง ที่เหมาะสมติดตามและดูแลการทำงานของสายงานธุรกิจ รวมถึงกระตุ้นให้มีการพิจารณาถึงความเสี่ยง และผลตอบแทนอย่างสมเหตุสมผล

แนวป้องกันระดับที่ 3

สายงานตรวจสอบ
ทำหน้าที่อย่างเป็นอิสระในการตรวจสอบการทำงานเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ และให้การเสนอแนะ เพื่อให้มีการพัฒนาปรับปรุงระเบียบ และกรอบงานการควบคุมความเสี่ยง

ในปี 2564 ททบีได้ทบทวนและปรับปรุงการกำกับดูแลนโยบาย ความเสี่ยงและการมอบอำนาจในการดำเนินการ โดยมีเป้าหมายในการพัฒนากรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่เข้มงวด ซึ่งเป็นรากฐานของการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มั่นคงและมีประสิทธิภาพ โดยกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ได้แก่ การกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (risk appetite) นโยบายและกลยุทธ์การบริหารจัดการความเสี่ยง กระบวนการและระบบบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนเป็นตัวแทนสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารสามารถตอบสนองและบริหารจัดการทั้งความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญและความเสี่ยงในภาพรวมได้ โดยคณะกรรมการธนาคารได้ให้ความเห็นชอบนโยบายและโครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ได้รับการปรับปรุงใหม่ในปี 2564 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

นอกจากนี้ ททบียังได้กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้สำหรับความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงินในปี 2564 ครอบคลุมความเสี่ยงใน 4 หัวข้อ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการทุจริต ความเสี่ยงด้านการกำกับการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงด้านกฎหมาย และความเสี่ยงในการปฏิบัติงานอื่นๆ โดยความเสี่ยงในแต่ละด้านจะมีข้อกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite Statement: RAS) มาตรการ และระดับของความเสี่ยงที่ยอมรับได้ที่ได้ระบุไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถบริหารความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงินได้ดียิ่งขึ้น

100%

พนักงานทั้งหมด
ผ่านการฝึกอบรมทางออนไลน์
เกี่ยวกับความตระหนักรู้ทาง
ด้านความเสี่ยงที่ครอบคลุมถึงหัวข้อต่างๆ
เช่น ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และ
การบริหารความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงิน

100%

คณะกรรมการบริษัท
เข้าร่วมในการฝึกอบรมทางด้านความเสี่ยง
เช่น หัวข้อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัย:
ความปลอดภัยทางไซเบอร์และความสามารถ
ในการเตรียมตัวและตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์



ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

แม้ธนาคารจะมีกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เข้มแข็ง แต่การบริหารจัดการความเสี่ยงที่ก้าวหน้าต้องครอบคลุมถึงความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอันเป็นผลมาจากปัจจัยภายในและภายนอกผสมผสานกัน ทั้งนี้ เพื่อความสำเร็จทางธุรกิจ ธนาคารจะต้องเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ตั้งแต่เบื้องต้นเพื่อเตรียมพร้อมปรับตัวให้สามารถรับมือกับความเสี่ยงนั้นได้ โดยจำเป็นต้องระบุประเด็นและทำความเข้าใจทุกความที่เกี่ยวโยงจากทั้งภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อกำไรและการเติบโตของธุรกิจ



บริบทความเสี่ยง



ความเสี่ยงด้านไซเบอร์

อาชญากรรมทางไซเบอร์ค่อยๆ พัฒนาอย่างรวดเร็ว และกลายเป็นความท้าทายในทุกๆ วันสำหรับอุตสาหกรรมการเงิน นอกจากนี้ อาชญากรรมทางไซเบอร์ยังได้ถือโอกาสในช่วงวิกฤตการณ์ เช่น ในช่วงการระบาดของโควิด-19 โจมตีในรูปแบบต่างๆ เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะผ่านการหลอกลวงโดยใช้อีเมล/เว็บไซต์/ข้อความเอสเอ็มเอส ซึ่งเป็นช่องทางที่เข้ามาเป็นอันดับต้นๆ ก่อให้เกิดการจารกรรมข้อมูล การรั่วไหลของข้อมูล และความเสี่ยงทางดิจิทัลอื่นๆ ซึ่งเริ่มมีความสำคัญเพิ่มขึ้นต่ออุตสาหกรรมการเงิน

ผลกระทบและมาตรการจัดการ

- ธนาคารได้ดำเนินการตามแนวป้องกัน 3 ระดับ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการควบคุมดูแลอย่างเข้มงวดในด้านศักยภาพในการป้องกันความปลอดภัยทางไซเบอร์และมีการให้ความสำคัญกับการดำเนินงานดังกล่าว
- ธนาคารได้ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานทางด้านไอทีในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างระบบที่มีความน่าเชื่อถือและมีการควบคุมทางเทคนิคที่จะช่วยให้ธนาคารสามารถป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้
- ธนาคารได้แบ่งปันข้อมูลและร่วมมือกับชุมชนข่าวกรองเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์เพื่อต่อสู้กับการโจมตี
- ธนาคารได้พัฒนากรอบในการทำงานที่บ้านและสื่อสารกับพนักงานและลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ในช่วงของกระบวนนี้ด้วย



การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลและสภาพแวดล้อมในการแข่งขันรูปแบบใหม่

โควิด-19 ถือเป็นบททดสอบความอยู่รอดของธุรกิจโดยความสามารถในการปรับตัวหรือการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลถือเป็นปัจจัยสำคัญในการอยู่รอดของธุรกิจในตลาดการแข่งขันใหม่ซึ่งส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์ทางธุรกิจ ประสบการณ์ของลูกค้า ตลอดจนความคาดหวังของตลาด โดยกฎระเบียบและกฎหมายมีบทบาทสำคัญในการออกข้อกำหนดที่มีความสมดุลที่ช่วยส่งเสริมการเติบโตทางธุรกิจและนวัตกรรม ทั้งยังมีส่วนสำคัญในการสร้างกรอบการดำเนินงานหรือการควบคุมเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงที่ผู้มีส่วนได้เสียต้องเผชิญในสภาพการณ์ของยุคดิจิทัลนี้

- ธนาคารได้ขับเคลื่อนไปสู่แนวทางการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นศูนย์กลาง โดยมีโปรแกรมการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาด้านดิจิทัลแบรนด์ (Digital Branding) การทำงานแบบ อจีล์ (Agile) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานไอที (IT Infrastructure) และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ (Data Analytics)
- ธนาคารได้จัดการประกวด Digital Enabled Awards ขึ้นเพื่อส่งเสริมการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้ดีที่สุดและสามารถช่วยเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
- ธนาคารได้ดำเนินการค้นหาพันธมิตรธุรกิจทางดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล
- ธนาคารได้ทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงและประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดจากนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถเพิ่มคุณค่าโซลูชันที่จะส่งมอบให้กับลูกค้าและช่วยให้สามารถระงับลูกค้าที่มีความเสี่ยงได้

บริบทความเสี่ยง



การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ไม่อาจปฏิเสธได้เลยว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจะสร้างผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและกระตุ้นให้เกิดผลกระทบที่ร้ายแรงต่อสังคมและเศรษฐกิจของแต่ละประเทศโดยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศถือเป็นวาระหลักของรัฐบาล เจ้าหน้าที่รัฐ และองค์กรระหว่างประเทศหลายองค์กร ทั้งนี้ ได้มีการส่งเสริมให้มีการออกข้อกำหนด การประเมิน การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยบางแห่งยังมีการออกกฎข้อบังคับเพื่อบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอีกด้วย การบริหารจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในเชิงรุกจึงมีความสำคัญยิ่งในการช่วยให้ธนาคารสามารถระบุและตอบสนองต่อความเสี่ยงได้อย่างทันทั่วถึงและความผิดพลาดในการปรับการดำเนินงานจะทำให้ธนาคารต้องเผชิญกับความเสียหายทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงินในทางอ้อมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

นอกจากนี้ธนาคารยังถูกตั้งคำถามจากสาธารณะและกลายเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบต่อผลกระทบทางลบที่เกิดกับสิ่งแวดล้อมและสังคมอันเนื่องมาจากการดำเนินงานของธุรกิจที่ได้รับสินเชื่อกู้ยืมเงินทุนจากธนาคาร การให้สินเชื่อกับผู้ที่มีความรับผิดชอบไม่เพียงพอให้เกิดความเสี่ยงทางด้านชื่อเสียงแต่ยังสร้างผลกระทบต่อความยั่งยืนในระยะยาวในแง่ของมูลค่าของสินทรัพย์และการทำกำไรของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจึงมีบทบาทสำคัญต่อการแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และเป็นผู้เอื้อต่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำผ่านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินด้วย



โรคระบาด

โควิด-19 อาจถูกจัดเป็นสถานการณ์เฉพาะ แต่หลักฐานต่างๆ ได้แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นของจำนวนและความหลากหลายของสถานการณ์โรคระบาดในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา ซึ่งสถานการณ์เหล่านี้อาจจะก่อให้เกิดภัยคุกคามในระยะสั้นและระยะยาวต่อความเป็นอยู่ที่ดีทางเศรษฐกิจและสังคม โดยสถานการณ์เหล่านี้ตลอดจนมาตรการต่างๆ ในการควบคุมสามารถนำมาซึ่งสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ความไม่มั่นคงทางการเมืองและภาวะเศรษฐกิจถดถอยในระยะยาว

ผลกระทบและมาตรการจัดการ

- ธนาคารมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและความรับผิดชอบต่อ (นโยบาย ESR) ซึ่งระบุกรอบการดำเนินงาน และข้อกำหนดในการบริหารจัดการความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในการให้สินเชื่อในเชิงพาณิชย์
- ธนาคารอยู่ระหว่างการประเมินความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการวิเคราะห์พหุภาคย์แนวโน้ม โดยมีแผนที่จะนำกรอบการรายงานของคณะทำงานด้านการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) มาใช้ภายในปี 2567
- ธนาคารได้แสดงความมุ่งมั่นในการยุติการให้สินเชื่อแก่โครงการโรงไฟฟ้าถ่านหิน กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจและดำเนินการเหมืองถ่านหิน การดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับถ่านหิน และการตัดไม้เพื่อการพาณิชย์ในป่าดิบชื้นปฐมภูมิ ดังที่ได้ระบุในรายการสินเชื่อต้องห้ามในนโยบาย ESR
- ธนาคารยังพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เช่น สินเชื่อสีเขียว สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน พันธบัตรสีเขียว เป็นต้น
- ค้นหาและร่วมมือกับธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนเพื่อขยายพอร์ตสินเชื่อสีเขียวและช่วยเหลือลูกค้าให้สามารถเปลี่ยนผ่านธุรกิจให้มีความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน

- ธนาคารให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่มีความจำเป็นอย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกันก็สอดส่องภาวะอันตรายทางศีลธรรมและบริหารคุณภาพของสินทรัพย์ของธนาคารในภาพรวม
- กรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารอยู่ในตำแหน่งที่สามารถรับมือกับความเสี่ยงหลากหลายประเภทเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจตั้งแต่ก่อนการเกิดโรคระบาดโควิด-19 แล้ว
- ในปี 2564 ธนาคารได้ดำเนินมาตรการต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ไม่ใช่ความเสี่ยงทางการเงิน โดยมีการระบุระดับของความเสี่ยงที่ยอมรับได้ไว้ โดยมีการติดตามอย่างสม่ำเสมอและรายงานต่อคณะกรรมการเพื่อให้มั่นใจได้ถึงการดูแลความเสี่ยงอย่างรอบคอบและมาตรการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม
- ธนาคารได้รักษาสภาพคล่องและเงินทุนเพื่อให้การดำเนินธุรกิจได้เป็นปกติ ซึ่งช่วยให้สามารถซึมซับความผันผวนและเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดในระยะสั้น

การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธนาคารสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นธนาคารที่ลูกค้าชื่นชอบและแนะนำมากที่สุด พร้อมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินให้กับลูกค้า ทั้งนี้ ททบียังตระหนักถึงสิทธิในการได้รับบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรมและโปร่งใส ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้า ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมเพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อธนาคารให้กับลูกค้า



โครงสร้างการกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม



ทั้งนี้ การให้ความสำคัญและทิศทางจากผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยปลูกฝังแนวทางการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมและแนวปฏิบัติขององค์กร ธนาคารจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมในระดับคณะกรรมการบริหาร ซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารดำรงตำแหน่งประธาน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารระดับสูงสามารถควบคุม พลาดัน และตรวจสอบการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมได้ และสอดคล้องกับหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม



ด้วยวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ ของคณะกรรมการ คือดูแลกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามแนวป้องกัน 3 ระดับ ให้ได้รับการตรวจสอบอย่างใกล้ชิดและมีการบริหารจัดการที่เหมาะสม การยกระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม การสร้างวัฒนธรรมในองค์กรด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการสร้างมาตรฐานการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมในการดำเนินงานของธนาคาร โดยคณะกรรมการจะดำเนินการประชุมประจำเดือนเพื่อทบทวนแดชบอร์ดการตรวจสอบการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Monitoring Dashboard) ที่พัฒนาตามหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม 9 ประการ ทั้งนี้ จะมีการรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวให้กับคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารตลอดจนคณะกรรมการธนาคารทั้งคณะเป็นประจำทุกเดือน

นอกจากนี้ การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมยังได้กลายเป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถมั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ของธนาคารมีความเหมาะสมกับความต้องการขีดความสามารถทางการเงิน และมีความเข้าใจกลุ่มลูกค้าในแต่ละกลุ่ม ในขณะเดียวกันผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมกับทักษะในการขายของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ และขีดความสามารถในการควบคุมคุณภาพการขายเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้า

**100%**

ของพนักงานได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

พนักงาน

**1,089** คน

ได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตร First Step และหลักสูตร Being Professional

การฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นการฝึกอบรมภาคบังคับเพื่อให้พนักงานเข้าใจนโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งครอบคลุมหลักการ 9 ประการ และเพื่อให้พนักงานสามารถดำเนินการตามนโยบายได้อย่างถูกต้อง โดยสำหรับพนักงานขาย ที่กียได้จัดให้มีการฝึกอบรมเฉพาะอีก 2 หลักสูตร อันได้แก่ หลักสูตร First Step และหลักสูตร Being Professional โดยหลักสูตร First Step ได้ถูกออกแบบมาสำหรับที่ปรึกษาที่เพิ่งได้รับใบอนุญาตเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ระบบ กระบวนการขาย และการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ในขณะที่หลักสูตร Being Professional ได้ถูกออกแบบมาสำหรับที่ปรึกษาปัจจุบัน เพื่อนเน้นให้เห็นถึงข้อความหลักของการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและวิธีการดำเนินธุรกิจตามหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยในปี 2564 100% ของพนักงานได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และพนักงาน 1,089 คน ได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรเฉพาะ 2 หลักสูตร ข้างต้น



นอกจากการฝึกอบรมแล้ว ธนาคารยังได้จัดให้มีเครื่องมือสำหรับพนักงานเพื่อช่วยสร้างมาตรฐานคุณภาพการขาย เช่น พนักงานจะได้รับแฟ้มสีฟ้าซึ่งระบุรายการที่ต้องดำเนินการเพื่อสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ การสื่อสารอย่างต่อเนื่องยังเป็นปัจจัยสำคัญในการปลูกฝังหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมทั่วทั้งองค์กร โดยเป็นการสื่อสาร 2 ทาง ซึ่งเริ่มจากการสื่อสารข้อความเกี่ยวกับหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมไปสู่พนักงาน พร้อมทำการประเมินผ่านการทำแบบสอบถามและการตอบคำถามสดโดยไม่มีการประกาศล่วงหน้าเพื่อตรวจสอบความรู้ความเข้าใจของพนักงานเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ ผลของการประเมินยังช่วยให้ธนาคารสามารถทราบถึงช่องว่างและมีข้อมูลเชิงลึกเพื่อวางแผนการพัฒนาต่อไป นอกจากนี้ ธนาคารยังได้นำเครื่องมือในการติดตามตรวจสอบมาใช้ ได้แก่ การให้บุคคลแฝงตัวเป็นลูกค้าเข้าไปใช้บริการ (mystery shopping) เพื่อทดสอบประสิทธิภาพของการดำเนินการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยในปี 2564 ธนาคารได้ขยายการดำเนินการ mystery shopping ให้ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์ในทุกสาขาเพื่อวัดผลและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ลูกค้าตามหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดย mystery shopping ทั้งหมด 1,280 ครั้งมีผลเป็นที่น่าพอใจ

ความเหมาะสมของธนาคารในการปรับปรุงและยกระดับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมส่งผลให้สามารถลดการร้องเรียนเกี่ยวกับการเสนอขายหรือการให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า (mis-selling) ได้ โดยในปี 2564 ธนาคารได้รับข้อร้องเรียนเรื่อง mis-selling ทั้งหมดจำนวน 98 กรณี ซึ่งน้อยกว่าปีก่อนหน้าร้อยละ 50.75% โดยหลังการตรวจสอบพบว่ามีเพียง 79 กรณีที่เข้าข่ายกรณี mis-selling และผ่านการแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว



ข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์

0

กรณีการละเมิดข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ

0

กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้าที่ได้รับการพิสูจน์แล้ว

0

กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้าที่ได้รับการพิสูจน์แล้วจากหน่วยงานราชการ

100%

คู่ค้าธุรกิจลงนามในข้อตกลงการประมวลข้อมูลและให้ความยินยอมเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลผู้บริโภค

ข้อมูลส่วนบุคคล

การเก็บข้อมูลเป็นกระบวนการดำเนินการธุรกิจที่สำคัญในการให้บริการการธนาคารกับลูกค้าโดยธนาคารมีความรับผิดชอบในการใช้ข้อมูลไปในทางที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและบรรเทาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น อันจะนำไปสู่ผลกระทบทางลบต่อความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน ความเป็นส่วนตัว และสิทธิมนุษยชนของลูกค้าธนาคารมีการติดตามการใช้ข้อมูลของลูกค้าเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยวิเคราะห์และการตลาดในปี 2564 คิดเป็น 27% ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่าเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและคู่ค้าธุรกิจต่างรับรู้และเข้าใจถึงความเสี่ยงของตน

ที่ทบทวนให้คู่ค้าธุรกิจลงนามในข้อตกลงการประมวลข้อมูลและให้ความยินยอมเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลผู้บริโภคเพื่อปกป้องข้อมูลของลูกค้าตาม พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกำหนดให้การประมวลข้อมูลส่วนบุคคลต้องดำเนินไปเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจเท่านั้น โดย 100% คู่ค้าธุรกิจลงนามในข้อตกลงการประมวลข้อมูลและให้ความยินยอมเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลผู้บริโภคในปี 2564 นอกจากนี้ พรบ. คุ้มครอง

ข้อมูลส่วนบุคคล ยังเป็นหัวข้อหลักหัวข้อหนึ่งในงาน Supplier Day ประจำปี 2564 เพื่อให้คู่ค้าธุรกิจทราบถึงความสำคัญของ พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมายดังกล่าว ทั้งนี้ ธนาคารกำหนดให้คู่ค้าธุรกิจต้องปฏิบัติตามภาคผนวกผู้ประมวลผลข้อมูลและภาคผนวกเกี่ยวกับการถ่ายโอนและเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยจะเริ่มดำเนินการในปี 2565



100%

พนักงานได้รับการฝึกอบรม พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซีรีย 2



100%

พนักงานกลุ่มเป้าหมายผ่านการฝึกอบรม พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หลักสูตรเข้มข้น

ทั้งนี้ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของ พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อย่างต่อเนื่อง ธนาคารได้จัดให้มีการฝึกอบรม พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซีรีย 1: บทแนะนำ เป็นหลักสูตรภาคบังคับ ตั้งแต่ปี 2563 และในปี 2564 ได้จัดการฝึก

อบรม พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซีรีย 2 โดยเน้นที่ข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัยของข้อมูล และการจัดการข้อมูล โดย 100% ของพนักงานรวมทั้งพนักงานสาขาได้ผ่านการฝึกอบรมแล้ว นอกจากนี้ ยังได้ออกแบบการฝึกอบรม พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หลักสูตรเข้มข้น สำหรับพนักงานที่ให้บริการลูกค้า เช่น พนักงานสาขา พนักงานคอนแทค เซ็นเตอร์ และพนักงานขาย เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารมีความสอดคล้องตามกฎหมาย ทั้งนี้ การฝึกอบรมหลักสูตรเข้มข้นมุ่งให้ความรู้เกี่ยวกับ พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในเชิงลึก พร้อมทั้งอธิบายบทบาทและหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และการประมวลผลข้อมูลอย่างถูกต้องตามกฎหมายครอบคลุมถึง 7 ประเด็น ได้แก่ ความยินยอม (consent) การป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพ (vital interest) การปฏิบัติตามสัญญา (contract) ประโยชน์สาธารณะ (public task) ความจำเป็น/ชอบด้วยกฎหมาย (legitimate interest) การปฏิบัติตามกฎหมาย (legal obligations) และเอกสารประวัติศาสตร์/วิจัย/สถิติ (research) โดย 100% ของพนักงานกลุ่มเป้าหมายผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรเข้มข้นดังกล่าวแล้ว



0

จำนวนกรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์

0

จำนวนกรณีการละเมิดข้อมูลทั้งหมด

0

จำนวนลูกค้าและพนักงานทั้งหมดที่ได้รับผลกระทบจากการละเมิดข้อมูลของบริษัท

0

ค่าปรับหรือบทลงโทษเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์

ความปลอดภัยทางไซเบอร์

ในปี 2564 ททบีได้กลายเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ (Domestic Systemically Important Banks: D-SIBs) หลังเสร็จสิ้นการรวมกิจการระหว่างทีเอ็มบีและธนชาต ซึ่งหมายถึงความสำคัญของความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ยังเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่น โดยในปีนี้ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรที่มุ่งเน้นเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูลโดยได้แยกบทบาทของประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านเทคโนโลยีและปฏิบัติการออกเป็น 2 ตำแหน่ง ได้แก่ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสารสนเทศ (Chief Information Officer: CIO) เพื่อแสดงความเป็นผู้นำทางด้านดิจิทัลในอุตสาหกรรมธนาคารของไทย และประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านปฏิบัติการ (Chief Operating Officer: COO) เพื่อพัฒนาการดำเนินธุรกิจของธนาคารสู่ความเป็นเลิศ ทั้งนี้ CIO ทำหน้าที่ในการวางทิศทางกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ

ความปลอดภัยของข้อมูลและติดตามการดำเนินงาน โดยมีหัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหาร สถาปัตยกรรมองค์กรและความปลอดภัยสารสนเทศ (Head of Enterprise Architecture and Information Security Office) ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยคณะกรรมการธนาคารและรายงานตรงต่อ President ผู้ซึ่งทำหน้าที่เป็นประธานเจ้าหน้าที่บริหารความปลอดภัยของข้อมูล (Chief Information Security Officer: CISO) และมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำหนดทิศทางกลยุทธ์ด้านความปลอดภัยของข้อมูลการพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการเพื่อลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูลขององค์กร ความปลอดภัยทางไซเบอร์มีความสำคัญยิ่งต่อธนาคาร

การแบ่งแยกหน้าที่ (segregation of duties) จึงถูกนำมาใช้เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดและการฉ้อโกงและเพื่อรับรองความสมบูรณ์และความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศของธนาคาร นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีการรายงานแดชบอร์ดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ทุกไตรมาสต่อคณะกรรมการกำกับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับคณะกรรมการธนาคารและต่อคณะกรรมการความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับบริหารจัดการ โดยแดชบอร์ดดังกล่าวเป็นการบริหารจัดการกำหนดคุณสมบัติด้านความปลอดภัยเพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงต่างๆ ทั้งหมดอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ธนาคารยอมรับได้

ยิ่งไปกว่านั้น ธนาคารยังได้พัฒนากลยุทธ์การนำเทคโนโลยีเข้ามาเปลี่ยนแปลงองค์กร (IT Transformation) ที่มุ่งเน้นใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) การสร้างความแข็งแกร่งให้กับรากฐาน 2) การทำให้ง่ายและปรับปรุงให้ทันสมัย และ 3) ตัวแบบการปฏิบัติการและทรัพยากร มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาความเร็วในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัย ทั้งนี้ ภายใต้กลยุทธ์ IT Transformation ได้มีการจัดทำแผนงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านโครงการกลยุทธ์ 5 ด้าน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และสร้างความแข็งแกร่งให้กับฐานรากของธนาคาร

กลยุทธ์การนำเทคโนโลยีเข้ามาเปลี่ยนแปลงองค์กร

เพื่อปรับปรุงความรวดเร็วในการดำเนินงานด้วยระบบที่มีเสถียรภาพและความปลอดภัย



การสร้าง
ความแข็งแกร่ง
ให้กับรากฐาน



การทำให้ง่าย
และปรับปรุง
ให้ทันสมัย



ตัวแบบ
การปฏิบัติการ
และทรัพยากร



กลยุทธ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์

วัตถุประสงค์เพื่อเร่งการเติบโตทางธุรกิจด้วยการเตรียมความพร้อมในการตอบสนอง และฟื้นตัวจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ในขณะเดียวกันปรับตัวต่อวิกฤต ภัยคุกคาม การเป็นปฏิปักษ์ และความท้าทายที่สามารถและไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า

กลยุทธ์หลัก 5 ด้าน



IT Modernization

– พัฒนาระบบไอทีและเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่กำลังเปลี่ยนแปลง



Identify-driven security

– ยกระดับความปลอดภัยและระบบควบคุมเพื่อปกป้องตัวตนของผู้ใช้บริการ



Data security and protection

– ดำเนินงานสอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย



Automation of security management

– นำเครื่องมืออัตโนมัติมาใช้เพื่อให้สามารถตรวจสอบและตอบสนองได้เร็วยิ่งขึ้น



Intelligence-driven threat management

– ใช้ประโยชน์ข้อมูลเชิงลึกจากภายนอกและข้อมูลที่เป็นส่วนๆ เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงของธนาคาร

นอกจากนี้ ธนาคารยังดำเนินงานในเชิงรุกเพื่อระบุภัยคุกคามใหม่ที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อให้สามารถระบุภัยคุกคามและบรรเทาผลกระทบได้อย่างเหมาะสม ซึ่งแนวทางดังกล่าวได้ช่วยให้ธนาคารสามารถจำกัดและบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างทั่วถึงเพื่อป้องกันผลกระทบทางการเงินและการเสื่อมเสียชื่อเสียง ธนาคารยังได้ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานเพื่อตรวจสอบช่องโหว่ของระบบ ซึ่งได้เป็นกระบวนการภายในที่หน่วยงานต่างๆ นำไปใช้ โดยฟีเจอร์ใหม่นี้ช่วยให้สามารถตรวจสอบช่องโหว่ของเครื่องมือหรือระบบใหม่ได้อัตโนมัติ เพื่อระบุความเสี่ยงในทันที ทั้งนี้ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ได้ถูกผนวกครอบคลุมเข้าไปในทุกๆ ขั้นตอนของการดำเนินการ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ความแม่นยำ และความถี่ของการตรวจสอบช่องโหว่ของระบบ

ในส่วนของการป้องกันและการตรวจจับภัยคุกคาม ธนาคารได้เพิ่มความเข้มงวดของมาตรการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่มีความอ่อนไหวโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยมีการตรวจสอบทุกๆ ช่องทาง เช่น อีเมล เว็บไซต์ คอมพิวเตอร์พกพา และอุปกรณ์เชื่อมต่อต่างๆ ว่าข้อมูลที่ส่งออกไปสู่ภายนอกมีความเหมาะสมหรือไม่ โดยมีการแจ้งเตือนกับผู้จัดการเพื่อให้ตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินการดังกล่าว นอกจากนี้ ท่ามกลางนโยบายที่ให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านได้ ธนาคารยังได้เพิ่มมาตรการในการป้องกันการสูญเสยข้อมูลผ่านการใช้ VPN และโปรแกรม Outlook365 เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่มีความอ่อนไหวจะไม่สูญหาย ถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด หรือเข้าถึงได้โดยผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต

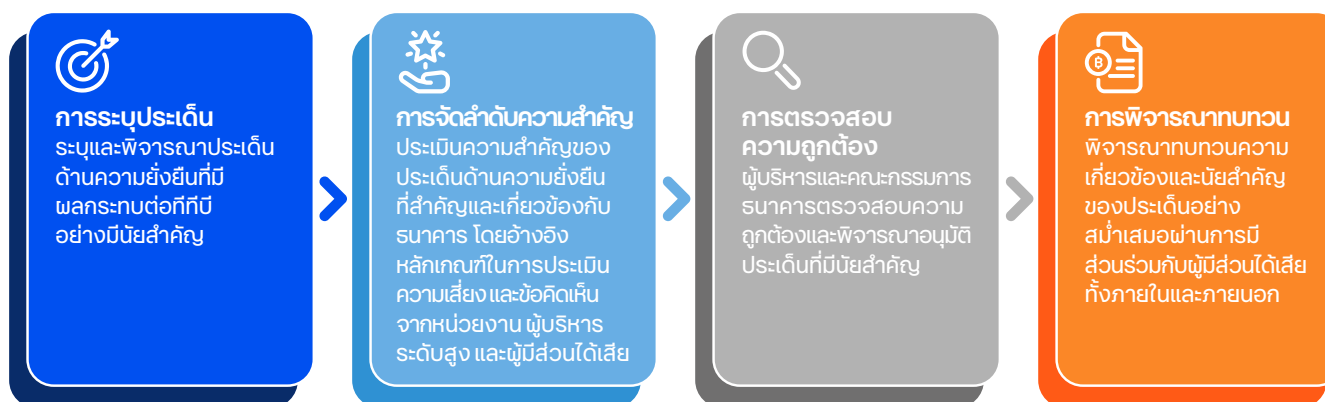
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารได้จัดทำรายงานความยั่งยืนเพื่อนำเสนอข้อคิดเห็น ผลการดำเนินงาน โอกาส และความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับ ธุรกิจและมีความสำคัญสูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในมิติ ทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม รายงานฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นสอดคล้องกับมาตรฐานการจัดทำรายงาน ความยั่งยืนของ Global Reporting Initiative (GRI) ในระดับ ทางเลือกหลัก (Core option) โดยครอบคลุมผลการดำเนินงาน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 จนถึง 31 ธันวาคม 2564

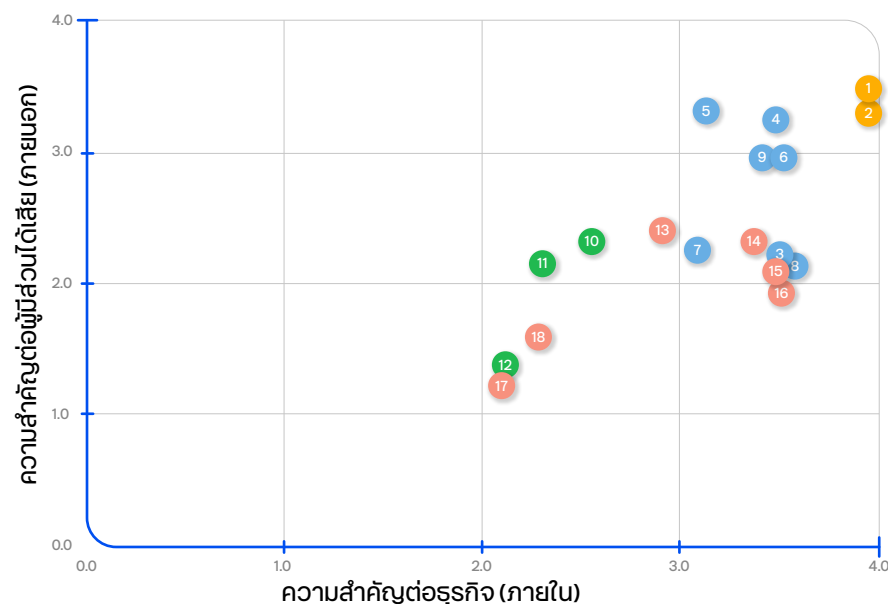
รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ได้นำเสนอผลการดำเนินงานของ ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) ทั้งในประเทศไทย และในต่างประเทศ ครอบคลุมรายได้ทั้งหมด (100%) ของ ธนาคาร นอกจากนี้ ชุดข้อมูลเฉพาะด้านความยั่งยืนใน รายงานฉบับนี้ยังได้รับการรับรองในระดับความเชื่อมั่นอย่าง จำกัดจากหน่วยงานอิสระภายนอก โดยสามารถศึกษาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในรายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระ ในรายงานฉบับนี้ ทั้งนี้ การรายงานในมิติทางด้านเศรษฐกิจ และข้อมูลทางการเงินสอดคล้องกับข้อมูลในรายงานประจำปี 2564 โดยได้รับการทวนสอบจากหน่วยงานอิสระภายนอก ตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทย

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ธนาคารได้ทำการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนทุกๆ 2 ปี หรือเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญเกิดขึ้นเพื่อระบุและจัดลำดับ ความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย



ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนประจำปี 2564-2565



ด้านธุรกิจ

1. การสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า
2. การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล

ด้านบรรษัทภิบาล

3. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยของข้อมูล
5. ความปลอดภัยทางไซเบอร์
6. ความพร้อมและเสถียรภาพของระบบไอที
7. การจัดการความเสี่ยง
8. การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
9. จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

ด้านสิ่งแวดล้อม

10. การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ
11. ความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
12. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในธนาคาร

ด้านสังคม

13. ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงทางการเงิน
14. การพัฒนาศักยภาพพนักงาน
15. ความสามารถของพนักงานและการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล
16. พนักงานที่มีความหลากหลาย การมีส่วนร่วม และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
17. การพัฒนาชุมชน
18. สิทธิมนุษยชน

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมและสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ โดยสามารถแบ่งผู้มีส่วนได้เสียเป็น 9 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ คู่แข่งทางธุรกิจ หน่วยงานทางการ ชุมชน ประชาสังคม และลูกค้า

ผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการมีส่วนร่วม	การตอบสนองต่อประเด็นที่ ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ	ผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการมีส่วนร่วม	การตอบสนองต่อประเด็นที่ ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ
 ผู้ถือหุ้น	- ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี - การประชุมนักวิเคราะห์ - การจัดกิจกรรมเพื่อพบผู้ถือหุ้นและนักลงทุน - รายงานรายไตรมาส - การสัมมนา - การเปิดเผยข้อมูลผ่านหน่วยงานทางการ - การสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของทีทีบี - การติดต่อนักลงทุนสัมพันธ์ - ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	- ก้าวผ่านวิกฤตโควิด-19 ไปด้วยกัน หน้า 16-19 - การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล หน้า 20-23 - การกำกับดูแล และจริยธรรมทางธุรกิจ หน้า 51-53 - การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม หน้า 58-60 - การให้สินเชื่อย่างรับผิดชอบ หน้า 28-33	 พันธมิตรทางธุรกิจ	- ช่องทางการจัดซื้อจัดจ้าง - ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า หน้า 24-26
 พนักงาน	- การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล - การสำรวจการมีส่วนร่วมของพนักงาน - การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ - การประชุมพนักงานทุกระดับ (Town Halls) - อีเมลและการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ - ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	บุคลากรของเรา หน้า 40-45	 คู่แข่งทางธุรกิจ	- กิจกรรมในระดับอุตสาหกรรม ธนาคาร การสัมมนา การฝึกอบรม และงานต่างๆ ที่จัดโดยหน่วยงานทางการและหน่วยงานภายนอก - ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	- การกำกับดูแล และจริยธรรมทางธุรกิจ หน้า 51-53 - การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม หน้า 58-60
 ลูกค้า	- สำนักงานสาขา - ผู้จัดการพัฒนาธุรกิจ - Contact Center ของทีทีบี - แพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น เพชฌกูช และเว็บไซต์ของทีทีบี - กิจกรรมกับลูกค้า - ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	- ก้าวผ่านวิกฤตโควิด-19 ไปด้วยกัน หน้า 16-17 - คุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี หน้า 18-19 - ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า หน้า 24-26 - ข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ หน้า 61-64	 หน่วยงานทางการ	- กิจกรรมในระดับอุตสาหกรรม ธนาคาร การสัมมนา การฝึกอบรม และงานต่างๆ ที่จัดโดยหน่วยงานทางการและหน่วยงานภายนอก - ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	- การกำกับดูแล และจริยธรรมทางธุรกิจ หน้า 51-53 - การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม หน้า 58-60 - การให้สินเชื่อย่างรับผิดชอบ หน้า 28-33
			 ชุมชน	- ศูนย์การเรียนรู้ไฟฟ้า - ชุมชนสัมพันธ์ - การสำรวจชุมชน - ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	การพัฒนาสังคม หน้า 46-49
			 ประชาสังคม	- การติดต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน - ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	การให้สินเชื่อย่างรับผิดชอบ หน้า 28-33
			 คู่ค้า	- ช่องทางการจัดซื้อจัดจ้าง - ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	การกำกับดูแล และจริยธรรมทางธุรกิจ หน้า 51-53

ประเด็นหลักที่ผู้มีส่วนได้เสียกล่าวถึงในปี 2564

ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารได้ระบุประเด็นหลักดังต่อไปนี้ผ่านกิจกรรมการสร้างการมีส่วนร่วมตลอดทั้งปี



ความปลอดภัยทางไซเบอร์

การรวมกิจการระหว่างทีเอ็มบีและธนาคารธนชาตในปี 2564 ส่งผลให้ธนาคารได้เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ (Domestic Systemically Important Banks or D-SIBs) ซึ่งหมายถึงความสำคัญของความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ยิ่งเพิ่มมากขึ้น นำไปสู่การปรับโครงสร้างองค์กรปัจจุบันให้มุ่งเน้นเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยของข้อมูลมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารได้มีการแต่งตั้งหัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหาร สถาปัตยกรรมองค์กรและความปลอดภัยสารสนเทศ (Head of Enterprise Architecture and Information Security Office) ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Chief Information Security Officer: CISO) รับผิดชอบในส่วนของการวางทิศทางและกลยุทธ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ของธนาคาร เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการ และเพื่อลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของข้อมูลขององค์กร นอกจากนี้ ธนาคารยังได้พัฒนากลยุทธ์การนำเทคโนโลยีเข้ามาเปลี่ยนแปลงองค์กร (IT Transformation) ซึ่งเป็นพื้นฐานในการจัดทำแผนงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ผ่านโครงการกลยุทธ์ 5 ด้าน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และสร้างความแข็งแกร่งให้กับฐานรากของธนาคารสำหรับข้อมูลเพิ่มเติม อ่านได้จากบทข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ในรายงานฉบับนี้

ดิจิทัลและนวัตกรรม

เพื่อตอบสนองต่อการเข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นของธนาคารดิจิทัลอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการระบาดของโควิด-19 และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ที่บีบีได้เร่งการเปลี่ยนผ่านองค์กรไปสู่ความเป็นดิจิทัลผ่านโซลูชันดิจิทัลที่หลากหลายเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์และเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินของลูกค้า

ความปรารถนาของธนาคารในการเป็นหนึ่งในสามผู้นำทางด้านแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบกึ่งในประเทศไทยและส่งมอบประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้าผ่านการมุ่งเน้นเสริมสร้าง

ให้ทุกช่องทางในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการมีความเป็นดิจิทัล นำไปสู่การพัฒนาโมเดลการดำเนินงานแบบ “Digital First” เพื่อขับเคลื่อนการบูรณาการด้านดิจิทัลควบคู่ไปกับการปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง ดิจิทัลแบงก์กึ่งของทีบีบีจึงเป็นมากกว่าการให้บริการธนาคารประจำวันที่สร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้า หากแต่ยังช่วยสานสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของลูกค้ากับธนาคารผ่านการให้บริการแบบเฉพาะบุคคลสำหรับข้อมูลเพิ่มเติม อ่านได้จากบทการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลในรายงานฉบับนี้

การให้ความรู้และการเข้าถึงทางการเงิน

ธนาคารเป็นผู้ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินมาอย่างต่อเนื่องยาวนานผ่านโครงการการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้า พนักงาน และประชาชนทั่วไป โดยธนาคารเชื่อว่าการให้ความรู้ทางการเงินมีความสำคัญอย่างยิ่งและเป็นพื้นฐานที่สำคัญอันนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน ทั้งนี้ ธนาคารได้ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าทุกรายผ่าน 4 แพลตฟอร์มดิจิทัล ได้แก่ fintips by ttb, fin live & learn by ttb, finfit by ttb, และ finbiz by ttb ในขณะเดียวกัน การส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจในเชิงโครงสร้าง ช่วยยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม และเสริมสร้างการเติบโตอย่างเท่าเทียม ธนาคารจึงมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เท่าเทียมและเข้าถึงง่ายสำหรับลูกค้าทุกรายเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม อ่านได้จากบทการให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินในรายงานฉบับนี้

การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ



ธนาคารส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยเชื่อว่าการให้ความรู้ทางการเงินขั้นพื้นฐานจะช่วยวางรากฐานและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในชุมชนที่ยากจนได้



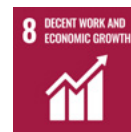
ธนาคารส่งเสริมให้นักเรียนในชนบทที่มีความมั่นคงทางอาหารและสารอาหารที่ครบถ้วน ผ่านโครงการไฟ-ฟ้า ที่ให้ความรู้และสนับสนุนด้านการเกษตรแบบยั่งยืน



ธนาคารส่งเสริมให้คนไทยกินดีและดูแลสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี ผ่านโครงการพัฒนาชุมชนที่สนับสนุนชุมชนที่ห่างไกลให้เข้าถึงสถานบริการสุขภาพ



ธนาคารส่งเสริมการศึกษาและการเรียนรู้ของเยาวชนผ่านศูนย์การเรียนรู้ไฟ-ฟ้า ตลอดจนดำเนินกิจกรรมสนับสนุนอื่นๆ เช่น การส่งเสริมทักษะด้านศิลปะ ดนตรี กีฬา และภาษา โดยเปิดโอกาสให้เยาวชนทุกคนได้แสดงออกความสามารถอย่างเต็มที่และพัฒนาตนเองในกิจกรรมที่ตนสนใจ ได้สามารถแสดงความสามารถในทางที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมเพื่อสังคมภายใต้โครงการไฟ-ฟ้า เพื่อสนับสนุนการศึกษาและการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน



ธนาคารไม่เพียงวางเป้าหมายเพื่อการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน แต่ยังส่งเสริมหลักการด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม



ธนาคารให้ความสำคัญต่อนวัตกรรมใหม่ๆ บนหนทางสู่ธนาคารดิจิทัลและดิจิทัลแพลตฟอร์มด้วยความเชื่อมั่นในปรัชญา "สร้างความแตกต่าง" ที่มุ่งสร้างความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์และมีคุณค่าต่อลูกค้าและสิ่งแวดล้อม



ธนาคารส่งเสริมการพัฒนาสังคมอย่างทั่วถึงและนำไปสู่สังคมที่สะอาดขึ้น และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการปล่อยสินเชื่อสีเขียวและโครงการพัฒนาชุมชนของธนาคาร



ธนาคารปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยการให้ความสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการพลังงานทดแทน เพื่อผลักดันให้เกิดสังคมคาร์บอนต่ำ

ข้อมูลพนักงาน	หน่วย	2561		2562		2563		2564	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงาน									
พนักงานรวม	คน	8,373		8,135		8,838		15,102	
		2,413	5,960	2,351	5,784	2,709	6,129	4,644	10,458
พนักงานแบ่งตามประเภทการจ้างงาน									
พนักงานประจำ	คน	2,412	5,959	2,349	5,784	2,707	6,129	4,628	10,394
พนักงานสัญญาจ้าง	คน	1	1	2	0	2	0	16	64
พนักงานแบ่งตามลักษณะการจ้างงาน									
เต็มเวลา	คน	NR		NR		2,709	6,129	4,644	10,458
Part-time	คน	NR		NR		0	0	0	0
ชั่วคราว	คน	NR		NR		0	0	0	0
พนักงานแบ่งตามอายุ									
ต่ำกว่า 30 ปี	คน	462	2,164	433	1,977	298	1,484	527	2,328
30-50 ปี	คน	1,454	3,308	1,318	3,184	1,609	3,788	2,861	6,543
มากกว่า 50 ปี	คน	497	488	600	623	802	857	1,256	1,587
พนักงานแบ่งตามพื้นที่									
ประเทศไทย	คน	2,409	5,957	2,347	5,781	2,706	6,126	4,643	10,457
สำนักงานใหญ่	คน	NR	NR	1,415	2,084	1,642	2,530	1,771	2,746
สาขาและสำนักงานอื่นๆ	คน	NR	NR	932	3,697	1,064	3,596	2,872	7,711
ต่างประเทศ	คน	4	3	4	3	3	3	1	1
พนักงานแบ่งตามอายุงาน									
น้อยกว่า 1 ปี	คน	NR	NR	NR	NR	34	117	394	1,284
1 - 3 ปี	คน	NR	NR	NR	NR	660	1,788	730	1,986
4 - 5 ปี	คน	NR	NR	NR	NR	316	852	420	1,130
6 - 10 ปี	คน	NR	NR	NR	NR	400	1,196	671	1,717
11 - 15 ปี	คน	NR	NR	NR	NR	280	689	760	1,760
16 - 20 ปี	คน	NR	NR	NR	NR	213	399	551	992
มากกว่า 21 ปี	คน	NR	NR	NR	NR	806	1,088	1,118	1,589

ข้อมูลพนักงาน	หน่วย	2561		2562		2563		2564	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงานใหม่									
พนักงานใหม่รวม	คน	2,785		1,934		129		2,077	
	คน	688	2,097	533	1,401	28	101	481	1,596
อัตราการจ้างพนักงานใหม่	ร้อยละ	33.3		23.8		1.5		13.8	
	ร้อยละ	8.2	25.0	6.6	17.2	0.3	1.1	3.2	10.6
พนักงานใหม่แบ่งตามอายุ									
ต่ำกว่า 30 ปี	คน	1,820		1,131		76		1,558	
	ร้อยละ	21.7		13.9		0.9		10.3	
30-50 ปี	คน	331	1,489	255	876	13	63	301	1,257
	คน	947		789		47		515	
	ร้อยละ	11.3		9.7		0.5		3.4	
มากกว่า 50 ปี	คน	350	597	274	515	13	34	177	338
	คน	18		14		6		4	
	ร้อยละ	0.21		0.17		0.07		0.03	
	คน	7	11	4	10	2	4	3	1
	พนักงานใหม่แบ่งตามพื้นที่								
	ประเทศไทย	คน	2,785		1,934		129		2,077
ร้อยละ		33.3		23.8		1.5		13.8	
สำนักงานใหญ่	คน	688	2,097	533	1,401	28	101	481	1,596
	คน	NR	NR	NR	NR	NR	NR	162	178
สาขาและสำนักงานอื่นๆ	คน	NR	NR	NR	NR	NR	NR	319	1,418
ต่างประเทศ	คน	0		0		0		0	
	ร้อยละ	0		0		0		0	
	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
ค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานใหม่โดยเฉลี่ย	บาทต่อคน	1,700		2,300		28,000		3,734	

ข้อมูลพนักงาน	หน่วย	2561		2562		2563		2564	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงานมีสิทธิลาคลอด	คน	NR		NR		183		311	
	คน	NR	NR	NR	NR	0	183	30	281
พนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอดและกลับมาทำงาน	ร้อยละ	NR		NR		100		99.4	
	ร้อยละ	NR		NR		-	100	100	99.4
อាយูนามัยและความปลอดภัย									
อัตราการขาดงาน	ร้อยละ	0.5		0.5		0.6		0.7	
การเสียชีวิต	คน	0		0		0		0	

หมายเหตุ:

- ขอมติการรายงานข้อมูลพนักงานครอบคลุมธนาคารทหารไทยธนชาตที่ดำเนินงานในประเทศไทย (พื้นที่ปฏิบัติการหลัก) และต่างประเทศ
- จำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในการรายงานเกิดจากการโอนย้ายพนักงานจากธนาคารธนชาตทั้งหมดมายังทีทีบี
- ธนาคารใช้จำนวนพนักงานทั้งหมด ณ สิ้นปีการรายงานเป็นพื้นฐานในการคำนวณตัวชี้วัดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัพนักงาน
- หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับ STEM (science, technology, engineering, mathematics) คือ กลุ่มสายงานที่มีความเกี่ยวข้องกับพื้นฐานความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ และคณิตศาสตร์
- ส่วนต่างเงินเดือนและค่าตอบแทนระหว่างพนักงานชายและหญิง: ผู้บริหารระดับสูงครอบคลุมประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้บริหารระดับสูงโดยตรง (ผู้บริหารระดับสูงและกลาง) ค่าเฉลี่ยและค่ามัธยฐานส่วนต่างของเงินเดือน คำนวณจากส่วนต่างของค่าเฉลี่ยและค่ามัธยฐานของเงินเดือนที่พนักงานชายที่เกี่ยวข้องได้รับ (ไม่รวมพนักงานระดับผู้บริหารระดับกลางและสูง) เทียบกับพนักงานหญิง (ไม่รวมพนักงานระดับผู้บริหารระดับกลางและสูง); ค่าเฉลี่ยและค่ามัธยฐานส่วนต่างของโบนัส คำนวณจากส่วนต่างของค่าเฉลี่ยและค่ามัธยฐานของโบนัสที่พนักงานชายที่เกี่ยวข้องและมีสิทธิ์ได้รับโบนัสได้รับ เทียบกับพนักงานหญิงที่เกี่ยวข้องและมีสิทธิ์ได้รับโบนัสได้รับ ขอบเขตของการคำนวณค่าเฉลี่ยและค่ามัธยฐานส่วนต่างของโบนัสระหว่างพนักงานชายและหญิงคือร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมดที่มีสิทธิ์ได้รับโบนัส ขอบเขตของการคำนวณค่าเฉลี่ยและค่ามัธยฐานส่วนต่างของเงินเดือนระหว่างพนักงานชายและหญิงคือร้อยละ 99.0 ของพนักงานทั้งหมด (ไม่รวมพนักงานระดับผู้บริหารระดับกลางและสูง)
- การขาดงาน: อัตราการขาดงานวัดจากวันขาดงานเนื่องจากการลาป่วยทั้งหมดเทียบกับจำนวนวันทำงานทั้งหมด โดยมีเป้าหมายอัตราการขาดงานไม่เกินร้อยละ 1.0 จำนวนวันทำงานทั้งหมดในช่วงระยะเวลาการรายงานเท่ากับจำนวนวันทำงานทั้งหมดลบวันหยุดที่ประกาศโดยธนาคารแห่งประเทศไทย
- การเสียชีวิต: การบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นเสียชีวิต
- NR (not reported) คือไม่มีกรรายงาน และ NA (not applicable) คือไม่มีข้อมูล

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2561	2562	2563	2564
เงินสนับสนุนรวม	บาท	150,342,289	330,265,600	253,456,392	282,759,609
เงินบริจาค	บาท	9,484,047	9,185,000	8,998,242	10,274,431
	ร้อยละ	6.3	2.8	3.6	3.6
เงินลงทุนเพื่อชุมชน	บาท	28,500,000	44,200,000	31,000,000	53,000,000
	ร้อยละ	19.0	13.4	12.2	18.8
Commercial initiatives	บาท	112,358,242	276,880,600	213,458,150	219,485,178
	ร้อยละ	74.7	83.8	84.2	77.6
In-kind giving	บาท	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000
พนักงานจิตอาสาในชั่วโมงทำงาน	บาท	11,835,706	12,539,179	9,502,718	861,986
	ชั่วโมง	36,420	36,292	23,224	2,604
Management overheads	บาท	12,255,102	11,643,680	15,740,669	16,974,666

GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Page reference/ remarks
GRI 101: Foundation 2016	Reporting principles	50
	Using the GRI Standards for sustainability reporting	50
	Making claims related to the use of the GRI Standards	50
General disclosures		
GRI 102: General disclosures 2016	102-1 Name of the organization	7
	102-2 Activities, brands, products, and services	7-8
	102-3 Location of headquarters	https://www.ttbbank.com/en/contact
	102-4 Location of operations	https://www.ttbbank.com/en/contact
	102-5 Ownership and legal form	7
	102-6 Markets served	7-8
	102-7 Scale of the organization	69-70
	102-8 Information on employees and other workers	70
	102-9 Supply chain	Not reported
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	Not reported
	102-11 Precautionary Principle or approach	54-55
	102-12 External initiatives	68
	102-13 Membership of associations	https://media.ttbbank.com/1/sustainability/en_contribution_to_association.pdf
	102-14 Statement from senior decision-maker	5-6
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	3

GRI Standard	Disclosure	Page reference/ remarks
102-18	Governance structure	https://www.ttbbank.com/en/about-us/organization-structure
102-40	List of stakeholder groups	66
102-41	Collective bargaining agreements	https://www.ttbbank.com/en/sustainability/social-sustainability/our-people
102-42	Identifying and selecting stakeholders	66
102-43	Approach to stakeholder engagement	66
102-44	Key topics and concerns raised	66-67
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	https://media.ttbbank.com/1/ir_annual_report/6527-en.pdf
102-46	Defining report content and topic Boundaries	65
102-47	List of material topics	65
102-48	Restatements of information	None
102-49	Changes in reporting	None
102-50	Reporting period	65
102-51	Date of most recent report	65
102-52	Reporting cycle	65
102-53	Contact point for questions regarding the report	12
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	65
102-55	GRI content index	74-76
102-56	External assurance	77

Topic-specific and financial services (FS) disclosures				
Material topics				
GRI Standard	Disclosure		Page reference/ remarks	SDGs
Customer experience: Focusing on customers' needs and expectations through personalized solutions by life stage and life event to improve customers' life-long financial well being				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	16, 18-19, 24-26, 65	
	GRI 103-2	Management approach and its components	16, 18-19, 24-26	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	16, 18-19, 24-26	
Digital transformation: Utilizing digital technologies to offer new digital solutions based on lifestyle and life-stage, improving accessibility and convenience				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	20-23, 65	
	GRI 103-2	Management approach and its components	20-23	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	20-23	
Corporate governance: Adhering to the highest standards of good corporate governance to ensure accountability, fairness, and transparency of the Bank for the long-term interests of stakeholders				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	51-52, 65	
	GRI 103-2	Management approach and its components	51-52	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	51-52	
Customer privacy and data security: Protecting customer and confidential information from unauthorized access, share and disclosure, misuse of data, or data breach by ensuring appropriate safeguards				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	61-62, 65	
	GRI 103-2	Management approach and its components	61-62	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	61-62	
GRI 418: Customer privacy 2016	GRI 418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customers privacy and losses of customer data	61-62	
Cybersecurity: Managing and preventing risks from cyberthreats, cyberattacks, and wrongful exploitation of data and assets				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	62-64, 65	
	GRI 103-2	Management approach and its components	62-64	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	62-64	
System availability and stability: Securing the system integrity by maintaining IT systems and platforms to ensure availability and stability				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	63, 65	
	GRI 103-2	Management approach and its components	63	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	63	

Topic-specific and financial services (FS) disclosures				
Material topics				
GRI Standard	Disclosure		Page reference/ remarks	SDGs
Risk management: Implementing effective risk management to ensure that risks are contained to acceptable levels consistent with the Bank's risk appetite				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	54-57, 65	
	GRI 103-2	Management approach and its components	54-57	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	54-57	
Market conduct: Ensuring responsible market conduct practices by offering products and services in transparent, fair, and ethical manners to customers				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	58-60, 65	
	GRI 103-2	Management approach and its components	58-60	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	58-60	
Business ethics and integrity: Conducting business with the utmost integrity and adhering to all applicable laws and regulations, Code of Conduct, and the applicable policies such as Market Conduct, Anti Corruption, and Anti Money Laundering				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	52-53, 65	
	GRI 103-2	Management approach and its components	52-53	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	52-53	
GRI 205: Anti-corruption 2016	GRI 205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	52	
Responsible lending and investment: Integrating environmental, social and governance considerations into financing, investment, and product and service development to manage ESG risks and to create positive environmental and social impacts				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	28-33, 65	        
	GRI 103-2	Management approach and its components	28-33	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	28-33	
GRI 203: Indirect economic impacts	GRI 203-2	Significant indirect economic impacts	29, 31-33	
Product portfolio	FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	32	
	FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose	29, 31-32	

Topic-specific and financial services (FS) disclosures				
Material topics				
GRI Standard	Disclosure		Page reference/ remarks	SDGs
Climate change risk and opportunity: Managing climate related risks and opportunities, and supporting transition to low carbon economy				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	29-33, 65	 
	GRI 103-2	Management approach and its components	29-33	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	29-33	
GRI 201: Economic performance 2016	GRI 201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	29-33	
Our environmental impact: Managing the Bank's direct environmental impacts (energy, GHG emission, water, and waste)				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	34, 65	 
	GRI 103-2	Management approach and its components	34	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	34	
GRI 302: Energy 2016	GRI 302-1	Energy consumption within the organization	34, 69	 
	GRI 302-4	Reduction of energy consumption	34	
GRI 303: Water and effluents 2018	GRI 303-3	Water withdrawal	34, 69	 
	GRI 303-5	Water consumption	34, 69	
GRI 305: Emissions 2016	GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	69	 
	GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	69	
	GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	69	
GRI 306: Effluents and waste 2016	GRI 306-4	Waste diverted from disposal	69	
Financial literacy and inclusion: Promoting access to financial education, products, and services for customers and the society to enhance their financial security and wealth				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	36-39, 65	   
	GRI 103-2	Management approach and its components	36-39	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	36-39	
Local communities	FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	36-39	
Human capital development: Training and developing employees to advance their skills and knowledge				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	42-43, 65	  
	GRI 103-2	Management approach and its components	42-43	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	42-43	
GRI 404: Training and education 2016	GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	40, 45, 71	
	GRI 404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	42-43	

Topic-specific and financial services (FS) disclosures				
Material topics				
GRI Standard		Disclosure	Page reference/ remarks	SDGs
Human capability and workforce planning: Implementing strategic workforce planning to ensure that the right people are with the right skills and in the right positions and to determine needs for future workforce				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	41-43, 65	 
	GRI 103-2	Management approach and its components	41-43	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	41-43	
GRI 401: Employment 2016	GRI 401-1	New employee hires and employee turnover	70-71	
	GRI 401-3	Parental leave	72	
Employee diversity, inclusion and well-being: Taking care the health, safety, and well-being of our employees, ensuring fair treatment and equitable compensation, and enhancing a well-balanced, diverse, and inclusive workforce				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	16-17, 41, 44-45, 65	  
	GRI 103-2	Management approach and its components	16-17, 41, 44-45	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	16-17, 41, 44-45	
GRI 405: Diversity and equal opportunity 2016	GRI 405-1	Diversity of governance bodies and employees	40	
	GRI 405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	71	
GRI 403: Occupational health and safety 2018	GRI 403-6	Promotion of worker health	16-17, 41, 44-45	
	GRI 403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	16-17, 41, 44-45	
Community investment and development: Creating positive impacts to local communities for sustainable growth				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	17, 46-49, 65	
	GRI 103-2	Management approach and its components	17, 46-49	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	17, 46-49	
GRI 201: Economic performance 2016	GRI 201-1	Direct economic value generated and distributed	46-49	
Human rights: Respecting human rights and mitigating related risks within our operations and throughout the value chain				
GRI 103: Management approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its boundary	https://www.ttbank.com/en/sustainability/social-sustainability/human-rights	
	GRI 103-2	Management approach and its components	https://www.ttbank.com/en/sustainability/social-sustainability/human-rights	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	https://www.ttbank.com/en/sustainability/social-sustainability/human-rights	
GRI 412: Human rights assessment 2016	GRI 412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	https://www.ttbank.com/en/sustainability/social-sustainability/human-rights	



EY Office Limited
33rd Floor, Lake Rajada Office Complex
193/136-137 Rajadapisek Road
Klongtoey, Klongtoey, Bangkok 10110
Tel: +66 2264 9090
Fax: +66 2264 0789-90
ey.com

บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด
ชั้น 33 อาคารเลคไรดา
193/136-137 ถนนรัชดาภิเษก
แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์: +66 2264 9090
โทรสาร: +66 2264 0790
ey.com

รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระ

เสนอต่อกรรมการของธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ข้อสรุป

ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน) (“ธนาคารฯ”) ได้ว่าจ้างให้บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด (“สำนักงานฯ”) ปฏิบัติงาน “การให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด” ตามมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ ซึ่งต่อไปในรายงานนี้จะเรียกว่า “การปฏิบัติงาน” เพื่อให้ความเชื่อมั่นต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2564 (“เรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น”) ที่นำเสนออยู่ในรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ (“รายงานความยั่งยืน”)

จากการปฏิบัติงานของสำนักงานฯและหลักฐานที่ได้รับ สำนักงานฯ ไม่พบสิ่งที่เป็นเหตุให้เชื่อว่าเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น ไม่ได้จัดทำและแสดงโดยถูกต้องตามควรในสาระสำคัญตามเงื่อนไขการรายงานที่ระบุไว้

เรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น

การให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดของสำนักงานฯ ครอบคลุมเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น ดังต่อไปนี้

เรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น	ขอบเขต	หน้ารายงานความยั่งยืน
GRI 302-1 ปริมาณการใช้พลังงานขององค์กร	สำนักงานใหญ่ของธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)	69
GRI 305-1 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1)		
GRI 305-2 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2)		
GRI 303-3 ปริมาณการใช้น้ำมาใช้		
การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์ของธนาคาร		
การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์ของผู้ให้บริการ		
ปริมาณการทำลายเอกสาร	ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)	70 - 72
GRI 401-1 พนักงานใหม่และการลาออกของพนักงาน		
อัตราการขาดงาน		
GRI 404-1 จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมพนักงานเฉลี่ย		
GRI 405-2 อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนระหว่างหญิงและชาย		

นอกเหนือจากขอบเขตการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ที่ได้รับระบุไว้ในตารางข้างต้น สำนักงานฯ มิได้ปฏิบัติงานการให้ความเชื่อมั่นต่อเรื่องอื่นที่รวมอยู่ในรายงานความยั่งยืน สำนักงานฯ จึงมิได้ให้ข้อสรุปไว้ในเรื่องดังกล่าว



เกณฑ์การจัดทำเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นโดยบริษัทฯ

ในการจัดทำเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น บริษัทฯ ใช้เกณฑ์ตามที่ระบุไว้ในแนวทางการรายงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards หรือ GRI Standards)

ความรับผิดชอบของบริษัทฯ

ผู้บริหารของบริษัทฯมีความรับผิดชอบในการเลือกเกณฑ์การจัดทำเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นและนำเสนอเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ที่ระบุไว้อย่างสมเหตุสมผล ความรับผิดชอบของผู้บริหารของบริษัทฯยังรวมถึงการดำเนินการให้มีกระบวนการและการดำรงไว้ซึ่งการควบคุมภายใน การบันทึกข้อมูลอย่างเพียงพอและการประมาณการที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น เพื่อให้มั่นใจว่าจะปราศจากข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอย่างเป็นสาระสำคัญ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

ความรับผิดชอบของสำนักงานฯ

สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบในการให้ข้อสรุปต่อการนำเสนอเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นตามข้อมูลหลักฐานที่สำนักงานฯ ได้รับ

สำนักงานฯ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ รหัส 3000 เรื่องงานที่ให้ความเชื่อมั่น นอกเหนือจากการตรวจสอบหรือการสอบทานข้อมูลทางการเงินในอดีต มาตรฐานฉบับนี้กำหนดให้สำนักงานฯ วางแผนและปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดว่าเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นแสดงตามเกณฑ์การจัดทำเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นในสาระสำคัญและจัดทำรายงานการให้ความเชื่อมั่น ลักษณะ ระยะเวลา และขอบเขตขั้นตอนการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของสำนักงานฯ ตลอดจนการประเมินความเสี่ยงที่ข้อมูลจะขัดต่อข้อเท็จจริงอย่างเป็นสาระสำคัญ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

สำนักงานฯ เชื่อว่าหลักฐานที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้เป็นเกณฑ์ในการให้ข้อสรุปเพื่อการให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด

ความเป็นอิสระและการควบคุมคุณภาพ

สำนักงานฯ รักษาความเป็นอิสระและยืนยันว่าสำนักงานฯ ปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่กำหนดโดยคณะกรรมการกำหนดจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศ และมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานการให้ความเชื่อมั่น



สำนักงานฯ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพระหว่างประเทศ ฉบับที่ 1 การควบคุมคุณภาพสำหรับสำนักงานที่ให้บริการด้านการตรวจสอบและการสอบทานงบการเงินและงานให้ความเชื่อมั่นอื่นตลอดจน บริการเกี่ยวเนื่อง และจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพ รวมถึงนโยบายการจัดเก็บเอกสารและกระบวนการในการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณ มาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพ รวมถึงกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดนั้นมีความแตกต่างทางลักษณะและระยะเวลา รวมถึงมีขอบเขตการปฏิบัติงานที่จำกัดกว่าการปฏิบัติงานเพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล ด้วยเหตุนี้ ระดับความเชื่อมั่นที่ได้รับจากงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดนั้นจึงต่ำกว่างานการให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลอย่างเป็นสาระสำคัญ สำนักงานฯ ได้ออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ระดับความเชื่อมั่นอย่างจำกัด และได้นำขั้นตอนดังกล่าวมาใช้เป็นเกณฑ์ในการให้ข้อสรุป โดยขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ จะไม่ได้ให้หลักฐานทั้งหมดที่จะต้องใช้ในการให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล

แม้ว่าสำนักงานฯ จะได้พิจารณาถึงประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในของผู้บริหารในการกำหนดลักษณะและขอบเขตของขั้นตอนการปฏิบัติงาน แต่การให้ความเชื่อมั่นของสำนักงานฯ ไม่ได้ออกแบบมาเพื่อให้ความเชื่อมั่นต่อระบบการควบคุมภายใน ขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ไม่รวมถึงการทดสอบการควบคุมหรือการปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบการรวมยอดหรือการคำนวณข้อมูลภายในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การปฏิบัติงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดประกอบด้วยการสอบถามบุคคลที่รับผิดชอบในการจัดทำเรื่องที่ให้ ความเชื่อมั่นและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับข้อมูลและการนำขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมอื่นมาใช้

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ รวมถึง

- ▶ สัมภาษณ์บุคลากรเพื่อทำความเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจและการรายงาน
- ▶ สัมภาษณ์บุคลากรหลักเพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเก็บรวบรวม ตรวจสอบและรายงานเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นสำหรับรอบระยะเวลาการรายงาน
- ▶ ตรวจสอบว่าเกณฑ์ที่ใช้ในการคำนวณถูกต้องตามกระบวนการที่ระบุไว้ในเกณฑ์การจัดทำเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่น
- ▶ วิเคราะห์เปรียบเทียบกับเพื่อสนับสนุนความสมเหตุสมผลของข้อมูล
- ▶ ระบุและทดสอบข้อสมมติฐานของการคำนวณ
- ▶ สุ่มตรวจสอบหลักฐานเอกสารประกอบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

นอกจากนี้ สำนักงานฯ ยังปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่สำนักงานฯ พิจารณาว่าเป็นตามสถานการณ์



เรื่องอื่น

รายงานฉบับนี้ไม่ได้ครอบคลุมถึงการเปิดเผยหรือการให้คำยืนยันใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนการดำเนินงานในอนาคต และ/หรือ กลยุทธ์ที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืน

การดูแลและปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันนั้น ถือเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ไม่ครอบคลุมถึงประเด็นนี้ ดังนั้น สำนักงานฯ จึงไม่รับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นและการเปิดเผยอื่นที่เกี่ยวข้องตลอดจนการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในรายงานความยั่งยืน หรือรายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระของสำนักงานฯ ซึ่งอาจเกิดขึ้นตั้งแต่วันที่มีการนำเสนอรายงานและข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ

ข้อจำกัดในการใช้

รายงานการให้ความเชื่อมั่นฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อบริษัทฯ ในการรายงานเรื่องที่ทำให้ความเชื่อมั่นในรายงานความยั่งยืน และไม่ได้จัดทำขึ้นเพื่อหรือไม่ควรนำไปใช้โดยบุคคลอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ เว้นแต่จะมีข้อกำหนดตามกฎหมาย สำนักงานฯ ไม่รับผิดชอบต่อบุคคลอื่นนอกเหนือจากกรรมกรของบริษัทฯ และ ไม่รับผิดชอบต่อการใช้รายงานเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในรายงานฉบับนี้

วิไลพร อธิวิรุฬห์

หุ้นส่วน

บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด

กรุงเทพฯ: 9 พฤษภาคม 2565



ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

3000 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

ทะเบียนเลขที่/เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0107537000017

โทร. 0 2299 1111

ttbbank.com



รายงานความยั่งยืน 2564
ฉบับ e-book