Make REAL Change

For Thais' Financial Well-being

รายงานความยั่งยืน 2565

ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

Make **REAL** Change

วิสัยทัศน์

เราจะเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้
และชื่นชอบจนต้องบอกต่อ

พันธกิจ

เรามุ่งมั่นที่จะช่วยให้ลูกค้า
มีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น

สารบัญ

สารจากประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร 5
เกี่ยวกับทีทีบี 8
ทีทีบีและความยั่งยืน 12

ลูกค้ 17
ชีวิตทางการเงินที่ดี 18
การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล 20
ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า 23

สิ่งแวดล้อม 26
การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ 27
การเงินที่ยั่งยืน 29
ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของธนาคาร 32

สังคม 33
การให้ความรู้ทางการเงินและ
การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน 34
บุคลากร 38
การพัฒนาสังคม 44

การกำกับดูแล 50
บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ 51
การบริหารจัดการความเสี่ยง 57
ข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ 60

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ 63
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน 67
GRI Content Index 71
Assurance Statement 74

นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ
ประธานกรรมการ

นายปิติ ตัณฑเกษม
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สารจากประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ทิ้งบทเรียนและเปลี่ยนวิธีคิดในการรับมือกับความไม่แน่นอนไว้มากมาย โดยในยุคหลังการระบาด ธุรกิจยังคงต้องเผชิญกับความท้าทายต่อผลกระทบจากเศรษฐกิจโลกปี 2565 ส่งผลให้เกิดการชะลอตัวทางเศรษฐกิจจากปัญหาสงครามและเงินเฟ้อสูง ขณะเดียวกัน ยังมีอีกความท้าทายที่สำคัญคือปัญหาการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศโลกที่รุนแรงขึ้น เร่งผลักดันให้พฤติกรรมการบริโภคและวิถีชีวิตของผู้คนเปลี่ยนไป อาทิ การหันมาซื้อของจากแบรนด์ที่ให้คำมั่นสัญญาว่าเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การให้ความสำคัญต่อการจัดการขยะในครัวเรือน ตลอดจนเทรนด์ที่ผู้คนเริ่มให้ความสำคัญต่อรถยนต์พลังงานสะอาดอย่างมีนัยสำคัญ

ในการดำเนินธุรกิจท่ามกลางความท้าทายเหล่านี้ ทีเอ็มบีธนชาต หรือทีทีบี เชื่อว่าการ Make **REAL** Change เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานภายใต้หลักคิดเรื่อง **"การธนาคารเพื่อความยั่งยืน"** (Sustainable Banking) เป็นส่วนสำคัญอันนำไปสู่การเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน ไม่ใช่แค่เพียงความยั่งยืนด้านธุรกิจและสิ่งแวดล้อมเท่านั้น แต่รวมไปถึงการกำกับดูแลกิจการให้ดีรอบด้าน และบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่กับการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้คนรุ่นถัดไปมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในระยะยาว และเป็นพลังสำคัญในการสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ ให้แก่สังคมต่อไป ด้วยเหตุนี้ การธนาคารเพื่อความยั่งยืนจึงเป็นภารกิจสำคัญที่ทางธนาคารมุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรยึดถือในการขับเคลื่อนการทำงานแบบบูรณาการอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และโซลูชันต่าง ๆ เพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคในยุคหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 และต้องมั่นใจว่าผู้มีส่วนได้เสียจากทุกภาคส่วนต่างได้รับผลประโยชน์และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมุ่งเน้นดำเนินงานตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารทั้ง 4 ด้าน

ด้วยพันธกิจในการมุ่งสร้างชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น หรือ Financial Well-being ให้กับคนไทยทั้งประเทศ ธนาคารจึงให้ความสำคัญเรื่อง **'ความยั่งยืนด้านธุรกิจ'** (Business Sustainability) เป็นอย่างยิ่ง โดยธนาคารมุ่งมั่นส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในระดับบุคคลในทุกช่วงวัย ภายใต้กรอบคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีทั้ง 4 มิติสำคัญ ได้แก่ ฉลาดออม-ฉลาดใช้ รอบรู้เรื่องกู้ยืม ลงทุนเพื่ออนาคต และการมีความคุ้มครองที่อุ่นใจ โดยนำเสนอผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ไม่ซับซ้อน รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และปลอดภัย อย่างแอปพลิเคชัน 'ทีทีบี ทัช' (ttb touch) เวอร์ชันใหม่ที่เปิดตัวเมื่อกลางปีที่ผ่านมา ซึ่งลูกค้าแต่คนจะได้รับการดูแลการเงินแบบเฉพาะตัว ทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลและให้คำแนะนำทางการเงินแบบเฉพาะบุคคล การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอคิว เหมือนมีสาขาในมือ ทั้งยังรวบรวมสิทธิประโยชน์ไว้ในที่เดียวอย่างคุ้มค่า นอกจากนี้ยังเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้รถด้วยเมนู 'My Car' ผู้ใช้รถยนต์สามารถจัดการเรื่องรถได้รอบด้าน ทั้งการเติมเงิน Easy Pass จ่ายค่าปรับจราจร ซื้อประกันรถยนต์ได้ในราคาพิเศษ และ

เป็นครั้งแรกของธนาคารที่ลูกค้าสามารถนำรถมาขายผ่านลานประมูลบนแอป ทีทีบี ทัช ได้ ซึ่งจากการที่ธนาคารได้ทุ่มเทพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความแตกต่างในการบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ตลอดเวลาที่ผ่านมา ธนาคารได้รับการตอบรับที่ดีอย่างยิ่งส่งผลให้จำนวนรายการธุรกรรมบนแอปเติบโตขึ้นร้อยละ 25 และความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าได้เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 6 นอกจากนี้ อีกหนึ่งความภาคภูมิใจของธนาคารในปี 2565 คือ การช่วยให้คนไทยกว่า 2 ล้านคนได้รับฟรีค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุและความคุ้มครองชีวิตจากประกันอุบัติเหตุ จากสิทธิประโยชน์ในการมีบัญชี ทีทีบี ออลล์ฟรี และยังได้เข้าช่วยลูกค้ากลุ่มเปราะบางรวบหนี้ (ttb debt consolidation) ได้สำเร็จ แม้เป็นเพียงช่วงเริ่มต้น แต่มีลูกค้าร่วมโครงการกว่า 2 พันคน ช่วยให้สามารถประหยัดเงินจากดอกเบี้ยที่ต้องจ่ายได้กว่า 270 ล้านบาท

'ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม' (Environmental Sustainability) เป็นอีกเรื่องที่ธนาคารทำอย่างจริงจัง โดยเฉพาะการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ซึ่งธนาคารมีนโยบายลดการปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้าที่ทำธุรกิจอันมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยธนาคารหยุดปล่อยสินเชื่อให้กับธุรกิจโรงไฟฟ้าถ่านหินและเหมืองถ่านหินตั้งแต่ปี 2563 และตั้งเป้าให้หมดไปภายในปี 2571 ซึ่งปัจจุบัน ธนาคารสามารถลดสินเชื่อโรงไฟฟ้าถ่านหินและเหมืองถ่านหินได้ร้อยละ 38 และร้อยละ 31 ตามลำดับ ขณะเดียวกัน ธนาคารตั้งเป้าหมายที่จะปล่อยสินเชื่ออย่างยั่งยืนให้กับลูกค้าที่ทำธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว โดยในปี 2565 ธนาคารปล่อยสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) ไว้ที่ 13,110 ล้านบาท พร้อมบริหารจัดการผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ด้วยการเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่ออกหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Bond) ครั้งแรกในปี 2561 มูลค่า 60 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และได้มีการออกหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมอีกครั้งในปี 2565 มูลค่า 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ พร้อมเพิ่มเติมการออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนทางทะเล (Blue Bond) ปี 2565 มูลค่า 50 ล้านดอลลาร์สหรัฐ สำหรับเสนอขายให้แก่ผู้ลงทุน เพื่อเป็นการตอกย้ำถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการส่งเสริมให้เกิดการลงทุนของภาคเอกชนที่มีวัตถุประสงค์ด้านสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน

ขณะเดียวกัน ธนาคารเชื่อว่า **'ความยั่งยืนด้านสังคม'** (Social Sustainability) เป็นอีกเรื่องที่สำคัญและต้องเริ่มต้นจากภายในองค์กร เพราะเมื่อพนักงานเข้าใจในเป้าหมายเดียวกันแล้ว ทุกคนจะสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าร่วมกันได้อย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง ยอมรับความแตกต่างที่หลากหลาย และเปิดโอกาสอย่างเท่าเทียม ส่งผลให้ธนาคารได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกในดัชนีวัดความเสมอภาคทางเพศของบลูมเบิร์ก (Bloomberg Gender-Equality Index) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 นอกจากนี้ ธนาคารยังเชื่อว่าการส่งเสริมด้านความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงินจะส่งผลประโยชน์แก่สังคมได้เป็นอย่างมาก ธนาคารจึงกำหนดให้พนักงานใหม่ทุกคนต้องผ่านการอบรมด้านการให้ความรู้ทางการเงิน (ttb financial literacy program) พร้อมพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภายในอยู่เสมอ สำหรับภายนอกองค์กรนั้น อีกหนึ่งภารกิจสำคัญเพื่อเปลี่ยนให้ลูกค้าและคนไทยมีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นคือ การให้ความรู้ทางการเงินอย่างสม่ำเสมอและครอบคลุมครบทุกมิติ โดยในปีที่ผ่านมา ทีเอ็มบีธนชาตได้ต่อยอดพัฒนา 4 แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อส่งมอบความรู้ด้วยข้อมูลทางการเงินที่ทันสมัย สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและเทรนด์ที่เปลี่ยนไป รวมถึงตอบโจทย์ความต้องการของผู้คนแต่ละกลุ่ม เช่น 'fintips by ttb' แหล่งรวมเคล็ดลับ

ทางการเงินสำหรับคนรุ่นใหม่ บนเว็บไซต์ ttbbank.com และช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของธนาคารกว่า 200 บทความ มีผู้เข้าชมมากกว่า 1.1 ล้านคน 'fin live & learn by ttb' โครงการให้ความรู้เรื่องการเงินส่วนบุคคล สำหรับกลุ่มพนักงานองค์กรต่าง ๆ ที่ใช้บริการจ่ายเงินเดือนและดูแลสวัสดิการพนักงานผ่านธนาคาร ซึ่งทีเอ็มบีธนชาตได้ให้ความรู้แบบ Active Learning ไปแล้วกว่า 45 บริษัทที่ใช้บัญชีเงินเดือนของธนาคาร 'finbiz by ttb' โครงการเสริมความรู้ธุรกิจ SME ที่ช่วยเสริมศักยภาพให้ผู้ประกอบการ SME ด้วยเนื้อหาที่เจาะลึกและเข้าใจบริบทของแต่ละอุตสาหกรรมในยุคดิจิทัลอย่างแท้จริงกว่า 135 บทความ มีผู้เข้าชมแล้วกว่า 1 แสนคน โดยถ่ายทอดอยู่บนหลายแพลตฟอร์ม ทั้งรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ที่สร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า SME มากกว่า 500 บริษัท 'Financial Well-being Tools' หรือเครื่องมือวางแผน และคำนวณเรื่องเงิน ๆ เพื่อชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น ควบคู่กับการสอดแทรกความรู้ทางการเงินที่ได้เริ่มพัฒนาในปีนี้และจะเปิดตัวในปี 2566 ต่อไป

ไม่เพียงเท่านั้น ธนาคารยังพร้อมขับเคลื่อนสังคมไปข้างหน้าผ่านผลิตภัณฑ์และบริการที่เสริมสร้างโอกาสและความเท่าเทียมในวงกว้าง ทั้งบริการรวบหนี้เป็นก้อนเดียวกับทีทีบี (ttb debt consolidation) เพื่อแบ่งเบาภาระการชำระหนี้แก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 โดยไม่มีผลกระทบต่อประวัติข้อมูลเครดิตของลูกค้า การเปิดกว้างให้คู่รัก LGBTQ+ กู้ร่วมเพื่อซื้อบ้านในฝันและวางแผนชีวิตร่วมกันในระยะยาว อีกทั้งสนับสนุนชุมชนและเยาวชนผ่านโครงการ "ไฟ-ฟ้า โดย ทีทีบี" (fai-fah by ttb) แหล่งเรียนรู้สำหรับเยาวชนในชุมชนอายุ 12-17 ปี ผ่านกิจกรรมสร้างสรรค์เชิงศิลปะ ทักษะการใช้ชีวิต และความรู้ด้านการเงิน เพื่อให้เยาวชนได้นำความรู้ดังกล่าวไปพัฒนาชุมชนของตัวเอง ปัจจุบันโครงการ ไฟ-ฟ้า มีอาสาสมัคร 3,149 คน และมีโครงการระดับชุมชนที่ดำเนินการต่อเนื่อง 32 โครงการ โดยมีเยาวชนและประชาชนในชุมชนเกือบ 50,000 คนที่ได้รับประโยชน์จากโครงการนี้

โดยการบริหารงานของธนาคารทั้งหมดล้วนตั้งอยู่บนแนวคิด **'บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจที่ดี'** (Governance and Business Ethics) กล่าวคือ ธนาคารมีการดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส อันเป็นพื้นฐานความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือที่ลูกค้ามอบให้ธนาคาร เราให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินและการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ภายใต้การดำเนินงานด้วยวัฒนธรรมองค์กร 'I CARE' อันเป็นรูปแบบการทำงานที่มุ่งเน้นการทำงานร่วมกันจากบุคคลที่มีความสามารถที่โดดเด่นหลากหลาย เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าพนักงานทุกคนจะปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพ และซื่อสัตย์สุจริตเพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ทั้งในด้านการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม การให้บริการลูกค้าด้วยความจริงใจไม่เอาเปรียบ และการให้คำปรึกษาด้านราคาและเงื่อนไขที่ชัดเจน และสมเหตุสมผล

นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการใช้บริการและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าอย่างยิ่ง พนักงานทุกคนได้รับการอบรมสร้างความตระหนักรู้ด้านการป้องกันความเสี่ยงทางไซเบอร์ (Cybersecurity Risk Awareness) และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อรักษาเสถียรภาพและความปลอดภัยของระบบ และการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการสูญหายและการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง

จากแนวทางปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบูรณาการหลักการธนาคารเพื่อความยั่งยืน อีกทั้งการดำเนินธุรกิจให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเข้มแข็งและต่อเนื่อง ส่งผลให้ทีเอ็มบีธนชาตยังคงครองอันดับหนึ่งด้าน 'การเงินที่เป็นธรรม' ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 และรางวัลพัฒนาการสูงสุด 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) จากการประเมินโดยแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมประเทศไทย นอกจากนี้ ธนาคารยังได้รับคัดเลือกบรรจุในบัญชีรายชื่อของ Sustainability Yearbook 2022 ในหมวดธนาคารจาก S&P Global และได้รับรางวัล Best Issuer for Sustainable Finance และรางวัล Best Blue Bond จาก The Asset Triple A Country Award for Sustainable Finance 2022 อันสะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจของธนาคารในการขับเคลื่อนธุรกิจบนแนวคิดการธนาคารเพื่อความยั่งยืนอย่างแท้จริง

ท้ายที่สุดนี้ ทีเอ็มบีธนชาตขอขอบคุณท่านผู้ถือหุ้น ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนที่สนับสนุนและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน โดยธนาคารจะมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจภายใต้แนวคิดการทำงานแบบ Make **REAL** Change เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงอันนำไปสู่ **"การธนาคารเพื่อความยั่งยืน"** ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยตั้งเป้าหมายเป็นธนาคารผู้นำด้านการสร้างชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นให้กับคนไทยทั้งในวันนี้และอนาคต นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์และมีประโยชน์ต่อลูกค้าอย่างแท้จริง โดยขอยืนยันเจตนารมณ์ที่จะยกระดับการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ สร้างชีวิตทางการเงินที่ดีให้กับลูกค้าคนรุ่นใหม่ และคนไทยทั้งประเทศสืบไป

เกี่ยวกับทีทีบี

ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นในปี 2500 โดยมีประเภทบริการที่จำกัดและมุ่งให้บริการทางการเงินแก่หน่วยงานทหารและข้าราชการทหารเป็นหลัก หลังจากนั้นจึงได้ขยายขอบเขตการให้บริการทางการเงินสู่ภาคธุรกิจและเอกชนเพิ่มขึ้น ดำเนินธุรกิจในฐานะธนาคารพาณิชย์ในปี 2516 และได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2526 นอกจากนี้ ทีทีบียังได้รวมกิจการกับธนาคารดีบีเอสไทยทนุ จำกัด (มหาชน) และบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในปี 2547 กับ ING BANK N.V. ในปี 2550 และกับธนาคารธนชาต ในปี 2562 ตามลำดับ โดยการรวมกิจการครั้งล่าสุดนี้ส่งผลให้ทีทีบีก้าวขึ้นมาเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ลำดับที่ 6 ของประเทศตามขนาดสินทรัพย์ ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศสถานะให้ทีเอ็มบีธนชาตอยู่ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ (Domestic Systemically Important Banks: D-SIBs) ในเดือนสิงหาคม ปี 2564 โดยสามารถให้บริการลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจได้อย่างเต็มรูปแบบในแพลตฟอร์มต่าง ๆ

ในปี 2565 ธนาคารได้ปรับโครงสร้างกลุ่มการเงินโดยได้จัดตั้งหน่วยงาน ทีทีบี คอนซูมเมอร์ เพื่อสนับสนุนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงิน บัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลที่ครบครัน ซึ่งจะช่วยสร้างความแข็งแกร่งในการเป็น 1 ใน 4 ผู้นำในตลาดที่นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครอบคลุมทุกรูปแบบการใช้ชีวิต

ผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์และบริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ การลงทุน และประกันชีวิตและทรัพย์สิน อย่างไรก็ดี เนื่องจากลูกค้าในแต่ละกลุ่มมีความต้องการทางการเงินที่แตกต่างกัน ธนาคารจึงแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคล เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด ดังนี้

กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก	• บัญชีเงินฝากเพื่อธุรกิจ เช่น บัญชีธุรกิจ ttb sme one bank
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	• สินเชื่อหมุนเวียน • สินเชื่อเครือข่ายธุรกิจการค้า • หนังสือค้ำประกัน • สินเชื่อเพื่อ SME
บริการธุรกรรมทางการเงิน	• บริการด้านชำระเงิน • บริการด้านเรียกเก็บเงิน • บริการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน
บริการด้านการค้าระหว่างประเทศ	• บริการด้านธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ • บริการด้านความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
ผลิตภัณฑ์ประกัน	• ประกันเพื่อการออม • ประกันชีวิตและประกันสุขภาพแบบกลุ่ม • ประกันชีวิตเพื่อความคุ้มครองทรัพย์สิน • ประกันภัยรถยนต์ • ประกันอุบัติเหตุ • ประกันการท่องเที่ยว • ประกันคุ้มครองธุรกิจ
บริการเพิ่มเติม	• บริการบัตรธุรกิจ • บริการตัวแทนและธุรกิจหลักทรัพย์ • บริการวาณิชธนกิจและที่ปรึกษาการลงทุน • บริการด้านชำระเงินเพื่อธุรกิจ • โซลูชันบริหารจัดการมูลนิธิ องค์กรสาธารณกุศลแบบครบวงจร ปันบุญ โดย ทีทีบี

กลุ่มลูกค้าบุคคล

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก	• บัญชีเงินฝากเพื่อใช้ • บัญชีออมทรัพย์ดอกเบี้ยสูง • บัญชีเงินฝากประจำทั่วไป
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	• สินเชื่อส่วนบุคคล • สินเชื่อบ้าน • สินเชื่อรถยนต์ • สินเชื่อบัตรเครดิต • สินเชื่อสวัสดิการ
ผลิตภัณฑ์การลงทุน	• การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การลงทุน ttb open architecture และ ทีทีบี สมาร์ท พอร์ต
ผลิตภัณฑ์ประกัน	• ประกันชีวิตเพื่อการออม • ประกันชีวิตเพื่อความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ • ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองทรัพย์สิน
บริการธนบดีธนกิจ	• บริการธนบดีธนกิจ • บริการธนบดี

หมายเหตุ: รายได้จากธุรกิจประเภทบริหารสินทรัพย์ การบริหารความมั่งคั่ง/บริการไพรเวทแบงก์ ตราสารหนี้ ESG สำหรับลูกค้าธุรกิจ และการให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคลในแต่ละประเภทน้อยกว่าร้อยละ 5 ของรายได้ทั้งหมด

การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การลงทุน ttb open architecture

ทีทีบีถือเป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่เปิดเสรีภาพการลงทุนกองทุนรวมให้กับลูกค้าทุกคนทุกกลุ่ม ธนาคารได้เปิดให้บริการ ttb open architecture ศูนย์รวมกองทุนดี ยี่ห้อดัง ที่เดียวครบ โดยคัดเลือกกองทุนรวมคุณภาพจากหลากหลาย บลจ. ชั้นนำที่เหมาะสมกับความเสี่ยงของลูกค้าหลายระดับมาให้ลูกค้าเลือกลงทุนได้อย่างมั่นใจและสะดวกในที่เดียว โดยในปี 2565 ธนาคารได้เป็นพาร์ทเนอร์กับ บลจ. ชั้นนำ ทั้งในและต่างประเทศ 11 แห่ง ได้แก่

- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อีสท์สปริง (ประเทศไทย) จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ประเทศไทย) จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อเบอร์ดีน สแตนดาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน พรินซิเพิล จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน คิง ไว (เอเชีย) จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน วรรณ จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด

การเป็นพาร์ทเนอร์กับ บลจ. ชั้นนำ ช่วยให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและสินทรัพย์หลายประเภทที่เหมาะสมกับความเสี่ยงของลูกค้าในระดับต่าง ๆ

ธุรกิจประกัน

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

บริษัท พรูเด็นเชียล ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทประกันชีวิตชั้นนำที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทยมากว่า 24 ปี โดยพรูเด็นเชียล ประกันชีวิต นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายครบถ้วนโดยเฉพาะประกันชีวิตและประกันสุขภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดทุกช่วงชีวิต ทั้งนี้ การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจระหว่างธนาคารกับพรูเด็นเชียลยังช่วยให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

สำหรับธุรกิจประกันอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ประกันชีวิต ธนาคารได้นำเสนอประกันสำหรับสินทรัพย์ค้ำประกันร่วมกับบริษัทประกันสินทรัพย์หลายแห่ง โดยหลังการรวมธุรกิจ ธนาคารใช้ประโยชน์จากฐานลูกค้าสินเชื่อรถยนต์ที่มีความแข็งแกร่งของธนชาตซึ่งช่วยขยายธุรกิจประกันอื่น ๆ ของธนาคารได้เป็นอย่างมาก อีกทั้งยังนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันอื่น ๆ เช่น ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันสุขภาพ และประกันรถยนต์ เป็นต้น

กลยุทธ์และธุรกิจ

ทีทีบีได้กำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ 7 ประการ และมุ่งมั่นสานสัมพันธ์กับลูกค้าให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องผ่านผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและโซลูชันระยะยาวสำหรับลูกค้า เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและเปลี่ยนให้ธนาคารเป็นธนาคารหลักของลูกค้า

1. ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ทีทีบีให้ความสำคัญในการนำลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการทำธุรกิจ ธนาคารจึงรวบรวมความเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ และนำความเข้าใจดังกล่าวมาใช้ในการบริหารประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังดำเนินการวัดความพึงพอใจในประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป นอกจากนั้น ธนาคารยังให้ความสนับสนุนกับกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง

2. สร้างความเป็นเลิศด้านผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงิน

ธนาคารใช้กลยุทธ์การใช้เงินฝากเป็นตัวนำ (Deposit-led Strategy) เพื่อสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันในการส่งมอบผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ดีที่สุด ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวทำให้ธนาคารมีความใกล้ชิดและเข้าใจลูกค้ามากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ทีทีบีสามารถเป็นธนาคารหลักของลูกค้าได้

3. รักษาความเป็นผู้นำด้านสินเชื่อรถยนต์และการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อครบวงจร

ภายหลังการรวมกิจการ ธนาคารยังคงต่อยอดความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อรถยนต์และนำจุดแข็งของธุรกิจทั้งด้านพนักงาน เครือข่ายตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ และความแข็งแกร่งของแบรนด์มาเพิ่มขีดความสามารถของผลิตภัณฑ์สินเชื่ออื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น นอกจากนี้ การมีผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมมากขึ้น ยังช่วยให้ธนาคารสามารถมีความสามารถในการแข่งขันและปรับตัวได้ทันต่อสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปได้ดียิ่งขึ้น และคงความเป็นผู้นำในด้านสินเชื่อรถยนต์

4. สร้างรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืน

ทีทีบีให้ความสำคัญกับการสร้างรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืนมาโดยตลอด เพราะรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยจะส่งผลให้ธนาคารสามารถบริหารเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และผลิตภัณฑ์การลงทุน ทั้งนี้ ทีทีบีได้ใช้โมเดลธุรกิจแบบผู้แทนจำหน่าย และ open architecture โดยมุ่งเน้นคัดเลือกพันธมิตรทางธุรกิจและผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุด เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าผ่านช่องทางการขายต่าง ๆ ด้วยกลยุทธ์ดังกล่าว ธนาคารสามารถสร้างรายได้อย่างยั่งยืนในสภาวะผันผวนของวัฏจักรธุรกิจได้

5. ใช้เงินทุนและบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ที่จะบรรลุเป้าหมายกำไรสุทธิตามความคาดหวังของนักลงทุน โดยวางเป้าหมายที่จะบรรลุอัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้นที่อยู่ในระดับเดียวกับค่าเฉลี่ยของธนาคารชั้นนำภายใน 3-5 ปี เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ธนาคารจึงมุ่งเน้นการเติบโตธุรกิจโดยพิจารณาจากโอกาสการสร้างผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น

6. สร้างขีดความสามารถและพัฒนาโซลูชันดิจิทัล

การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้น ในขณะเดียวกัน โควิด-19 ก็เป็นตัวเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคและเพิ่มความตระหนักถึงความสำคัญในการใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล ธนาคารตั้งเป้าที่จะปรับบริการทั้งหมดในรูปแบบดิจิทัลภายใต้หลักคิดของ "Digital-first" พร้อมด้วย Humanized Touch เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าของธนาคารผ่านช่องทางดิจิทัล หรือที่เรียกว่า "Humanized Digital Platform" โดยเส้นทางการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลเพื่อดำเนินการภายใต้รูปแบบการดำเนินงานและหลักคิดของ "Digital-first" เริ่มตั้งแต่

1) การลดค่าใช้จ่ายและภาระในการดำเนินการด้วยการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล
2) เพิ่มการมีส่วนร่วมของลูกค้าผ่านการนำเสนอบริการเฉพาะบุคคล
3) สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนจากกระแสรายได้ดั้งเดิม
4) สร้างรายได้จากธุรกิจและระบบนิเวศใหม่

กลยุทธ์ด้านดิจิทัลของทีทีบีได้เปลี่ยนไปสู่การให้บริการที่นอกเหนือจากการธนาคารและพัฒนาระบบนิเวศทางธุรกิจร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่ดีที่สุดตลอดทุกช่วงชีวิต โดยมุ่งพัฒนาระบบนิเวศทางธุรกิจ เน้นที่ตำแหน่งทางการตลาดที่เข้มแข็งและความได้เปรียบในการแข่งขันของธนาคาร เช่น อุตสาหกรรมรถยนต์ที่ธนาคารเป็นผู้นำในการให้สินเชื่อธุรกิจให้เช่ารถยนต์โดยมีเครือข่ายครอบคลุมดีลเลอร์และซัพพลายเชนรถยนต์ นอกจากนี้ การพัฒนาระบบนิเวศทางธุรกิจยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้า เช่น ลดภาระในการเป็นเจ้าของรถยนต์

7. ผนึกพลังสร้างการเติบโต

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

1) ประโยชน์ด้านงบดุลผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพงบดุลทำให้ธนาคารหลังการรวมกิจการสามารถใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์และระดมทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2) ประโยชน์ด้านต้นทุนจากการลดขนาดในกิจกรรมทางธุรกิจ โดยเฉพาะจากการบูรณาการด้านการส่งเสริมธุรกิจหลัก เช่น การลงทุนทางด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที การปฏิบัติการ การรวมสาขา และลดพนักงานหลังบ้าน เป็นต้น
3) ประโยชน์ด้านรายได้ ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายขึ้น ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตอบโจทย์ฐานลูกค้าที่ขยายใหญ่ขึ้นถึงกว่า 10 ล้านราย ช่วยให้ธนาคารสามารถเพิ่มรายได้หลังการรวมกิจการ

การโอนกิจการทั้งหมด (Entire Business Transfer, EBT) เสร็จสิ้นอย่างราบรื่นในเดือนกรกฎาคม 2564 โดยหลังจากการโอนกิจการทั้งหมดเสร็จสิ้น ธนาคารจะมุ่งเน้นการเพิ่มรายรับจากฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้นจากการรวมกิจการ โดยยึดมั่นต่อหลักความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินด้วยการพัฒนาคุณค่าที่ส่งมอบให้ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลระดับชั้นนำ

ทีทีบีและความยั่งยืน

ทีทีบีมุ่งมั่นที่จะผนวกแนวคิดความยั่งยืนเข้ากับการดำเนินธุรกิจโดยไม่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายในระยะสั้น หากแต่คำนึงถึงการเติบโตในระยะยาวอย่างยั่งยืน โดยมีโครงสร้างการบริหารจัดการความยั่งยืนที่คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล ทำหน้าที่กำกับดูแลให้การบริหารความยั่งยืนขององค์กรมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง และมีหน่วยงานความยั่งยืนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ของธนาคารในการยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้อยู่เหนือมาตรฐานและเสริมสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานในองค์กร โดยมุ่งเน้นดำเนินงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ความยั่งยืนทางธุรกิจ ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ความยั่งยืนด้านสังคม และบรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณทางธุรกิจ

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ในปี 2565 ทีทีบีได้ผนวกรวมตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อขับเคลื่อนธนาคารไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
บรรษัทภิบาล และจรรยาบรรณทางธุรกิจ	การกำกับดูแลกิจการที่ดีและประสิทธิภาพของคณะกรรมการธนาคาร	คะแนนรายงานการกำกับดูแลกิจการ **มากกว่าร้อยละ 93**	คะแนนรายงานการกำกับดูแลกิจการ **เท่ากับร้อยละ 94**
	การจัดการประเด็นความเสี่ยงที่มิใช่ด้านการเงินที่อยู่ในระดับวิกฤตและระดับสูง	**ต่ำกว่าร้อยละ 5** ที่ไม่ได้รับการจัดการตามระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ **0**
	จำนวนข้อร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแล	**ลดลงร้อยละ 50** จากไตรมาสสุดท้ายเทียบกับเส้นฐาน ปี 2564	**ลดลงร้อยละ 50** ในกลุ่มลูกค้าบุคคล และ **ลดลงร้อยละ 40** ในกลุ่มลูกค้าธุรกิจ
ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม	สินเชื่อสีเขียวที่อนุมัติ	**4,500** ล้านบาท	**13,110** ล้านบาท
	ลดการใช้ไฟฟ้าและน้ำ	**ลดลงร้อยละ 10** เมื่อเทียบกับปี 2562	ลดการใช้ไฟฟ้า**ร้อยละ 25** และน้ำ**ร้อยละ 37** เมื่อเทียบกับปี 2562
ความยั่งยืนด้านสังคม	สินเชื่อธุรกิจ SME ที่สร้างผลกระทบเชิงบวกด้านสังคม	**300** ล้านบาท	**318** ล้านบาท
	โครงการรวบหนี้	**1,000** ล้านบาท	**1,606** ล้านบาท

ติดต่อ

แผนกการพัฒนาที่ยั่งยืน
ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ 3000 ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์ 0 2299 1111
อีเมล: ttb.sustainability@ttbbank.com

การจัดลำดับด้านความยั่งยืน

FairFinance Thailand

ครองอันดับหนึ่ง
"การเงินที่เป็นธรรม"
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 โดย
แนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมประเทศไทย
จากการประเมินประจำปี 2565

FairFinance Thailand

ได้รับรางวัล
"พัฒนาการสูงสุด 5 ปี"
(พ.ศ. 2561 - 2565) โดย
แนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมประเทศไทย
จากการประเมินประจำปี 2565

FTSE4Good

ได้รับคัดเลือกให้อยู่ใน
FTSE4GOOD INDEX
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7

THSI THAILAND SUSTAINABILITY INVESTMENT 2022

ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อ
หุ้นยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ประจำปี 2565 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5

Bloomberg Gender-Equality Index 2023

ได้รับคัดเลือกให้เป็นสมาชิกใน
ดัชนีวัดความเสมอภาคทางเพศของบลูมเบิร์ก
ประจำปี 2566 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2

ได้รับตราสัญลักษณ์ในเกณฑ์ 'ดีเลิศ'
โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนประจำปี 2565
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 14
ประเมิน โดยคณะกรรมการบรรษัทภิบาลแห่งชาติ

Sustainability Yearbook Member

ติดอันดับในรายงาน
ธุรกิจที่มีความยั่งยืนประจำปี 2565
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2
จัดทำ โดย S&P GLOBAL

สร้างคุณค่าที่ยั่งยืนตลอดห่วงโซ่คุณค่า

569 สาขา
ทั่วประเทศ

ตู้ ATM **2,385** ตู้
ตู้ ADM **911** ตู้
ตู้ All-in-Ones **567** ตู้

พนักงาน
14,620 คน

นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการชั้นยอด เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ของลูกค้า

ลูกค้า **10** ล้านราย

รายได้รวม **65,852** ล้านบาท
กำไรสุทธิ **14,195** ล้านบาท

ผลการประเมินความ
ชื่นชอบของลูกค้า

- คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อ
การจัดการข้อร้องเรียน **ร้อยละ 84**

ตอบแทนผู้ถือหุ้นและสังคมในวงกว้าง

ผู้ถือหุ้น **119,675** ราย
ณ เดือนมีนาคม 2566

เงินปันผล **0.073** บาทต่อหุ้น
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนผู้ถือหุ้น **ร้อยละ 6.63**
กำไรต่อหุ้น **0.1469** บาท

มูลนิธิ **248** องค์กร
ได้รับประโยชน์จากการระดมทุน
ผ่านแพลตฟอร์มปันบุญ โดย ทีทีบี

ประชาชนกว่า **47,000** คน
ได้รับประโยชน์จากโครงการไฟ-ฟ้า

เงินสนับสนุนเพื่อสังคม
กว่า **38.2** ล้านบาท

การสร้างคุณค่าของทีทีบี

	ปัจจัยนำเข้า	ผลิตภัณฑ์และบริการ	ผลลัพธ์	ประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับ
ทุนทางการเงิน	ทรัพย์สินทั้งหมด ซึ่งรวมถึงสินทรัพย์ เงินรับฝาก และส่วนของผู้ถือหุ้น	ประกัน บัญชีเพื่อออม การฝาก ถอน โอน จ่าย การลงทุน สินเชื่อ	• รายได้จากการดำเนินงาน 65,852 ล้านบาท • กำไรสุทธิ 14,195 ล้านบาท • อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ร้อยละ 6.6	ในฐานะสถาบันการเงิน ทีทีบีสร้างคุณค่าทางการเงินสำหรับนักลงทุนและพนักงานผ่านการจ่ายเงินปันผลและผลตอบแทน ในขณะเดียวกัน ธนาคารก็มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศและส่งเสริมคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีให้กับประชาชนผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เข้าถึงง่ายและครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม
ทุนการผลิต	ทรัพยากรภายนอก เช่น คู่ค้าธุรกิจและผู้รับเหมา ที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ		• ผู้ใช้บริการ ttb touch กว่า 4 ล้านราย • ไม่เกิดการรั่วไหลของข้อมูลที่ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้า	ลูกค้าได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โดยธนาคารได้ลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัลและโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศ เพื่อนำเสนอประสบการณ์ทางการเงินที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้า ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการที่ครอบคลุมได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย
ทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา	เวลา ทักษะ และความรู้ของพนักงาน ระบบ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ซึ่งช่วยในการดำเนินธุรกิจ		• โครงการเพื่อการพัฒนา เช่น ttb hackathon และ Objective and Key Results (OKR) • การประกวด ttb awards • เปิดตัวผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น ttb business one, My Car, และฟีเจอร์ใหม่ ๆ ใน ttb touch เป็นต้น	ทีทีบีจัดการฝึกอบรมและโครงการพัฒนาอาชีพให้กับพนักงาน เพื่อเสริมสร้างโอกาสในการเติบโตทางอาชีพในองค์กร โดยการสร้างคุณค่าด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นี้ ไม่เพียงแต่จะสร้างประโยชน์ให้กับพนักงาน หากแต่ยังส่งผลดีต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน และสังคม ด้วยการสร้างแรงงานที่มีทักษะ
ทุนทางสังคม	การสร้างการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งรวมถึง ลูกค้า พนักงาน นักลงทุน ผู้ถือหุ้น หน่วยงานทางการ และสังคม		• อาสาสมัคร 3,149 คน รวมเวลาจิตอาสา 26,061 ชั่วโมง • การลงทุนกับชุมชน 38.2 ล้านบาท • ระดมเงินบริจาคกว่า 184 ล้านบาท ให้แก่ 248 องค์กรผ่านช่องทาง 'ปันบุญ โดย ทีทีบี' เพื่อสาธารณประโยชน์ที่มีเป้าประสงค์ที่หลากหลาย ทั้งการศึกษา การรักษาพยาบาล และกลุ่มผู้เปราะบาง เป็นต้น	ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียมาพิจารณาและตอบสนองต่อข้อกังวลอย่างเหมาะสม ธนาคารเชื่อว่าการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสียจะช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินงานได้อย่างรับผิดชอบและส่งมอบนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการตามความต้องการของลูกค้าและสังคม
ทุนทางธรรมชาติ	การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น การใช้พลังงาน และการดึงน้ำมาใช้		• การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1): 601 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า • การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 2): 5,634 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า • การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 3): 117 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า • การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากสารทำความเย็น R-22: 89 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ธนาคารบรรเทาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจและลดปริมาณการบริโภคทรัพยากรธรรมชาติ พร้อมปฏิบัติตามกฎหมายทางด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการดำเนินงานของธนาคาร

ทีทีบีสร้างแรงบันดาลใจให้ทุกคน
เปลี่ยน... เพื่อให้ชีวิตคุณดีขึ้น (Make **REAL** Change)
ด้วยการใช้ความเชี่ยวชาญทางการเงินในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการมีคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี

กลยุทธ์ของทีทีบี:
- ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- สร้างความเป็นเลิศด้านผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงิน
- รักษาความเป็นผู้นำด้านสินเชื่อรถยนต์และการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อครบวงจร
- สร้างรายได้ประจำที่มาจากรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืน
- ใช้เงินทุนและบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างขีดความสามารถและพัฒนาโซลูชันทางดิจิทัล
- ผนึกพลังสร้างการเติบโต

หมายเหตุ:
ขอบเขตการรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกครอบคลุมตึกสำนักงานใหญ่
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 3) ครอบคลุมการเดินทางของพนักงานเพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์ที่ควบคุมโดยหน่วยงานภายนอก การใช้กระดาษ และการใช้น้ำ

ลูกค้า

ชีวิตทางการเงินที่ดี

ธนาคารมีพันธกิจในการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถตอบโจทย์ชีวิตในปัจจุบันและคงไว้ซึ่งความมั่นคงทางการเงินในอนาคต โดยมีเป้าหมายในการเป็นผู้ให้คำแนะนำที่ลูกค้าไว้วางใจ ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวและมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าผ่านการมอบโซลูชันทางการเงินที่ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีให้กับลูกค้าตลอดทุกช่วงชีวิต

ชีวิตทางการเงินที่ดีทั้ง 4 มิติ

ทีทีบีได้กำหนดแนวคิดพื้นฐานด้านการเงินทั้ง 4 มิติ ซึ่งเป็นสิ่งที่ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินงาน และเป็นพื้นฐานในการพัฒนาและบริหารผลิตภัณฑ์และบริการ

ฉลาดออม ฉลาดใช้

สร้างวินัยในการออมที่จะช่วยสร้างพื้นฐานทางการเงินและความมั่นคง ซึ่งจะช่วยสร้างความปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในอนาคต

รอบรู้เรื่องกู้ยืม

การเป็นหนี้ไม่ใช่เรื่องผิด ตราบเท่าที่กู้ยืมอย่างเหมาะสม และมีเครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อช่วยสร้างสมดุลระหว่างความต้องการในปัจจุบันและภาระหนี้สินในอนาคต

ลงทุนเพื่ออนาคต

การลงทุนโดยแบ่งประเภทสินทรัพย์อย่างเหมาะสม ด้วยการใช้โปรไฟล์ความเสี่ยง เป็นก้าวสำคัญในการบริหารเงินออม เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับอนาคตและเสถียรภาพตลอดชีวิต

มีความคุ้มครองที่อุ่นใจ

การตระหนักถึงความสำคัญของการมีความคุ้มครอง ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยลดความเสี่ยง และสรรหาความคุ้มครองที่เหมาะสมที่ช่วยตอบโจทย์ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงชีวิต

ธนาคารเชื่อว่าผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่พัฒนาตาม 4 เสาหลักคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี จะสร้างประโยชน์และช่วยสร้างคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีให้กับลูกค้า โดยธนาคารมุ่งเน้นนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและโซลูชันแบบองค์รวมให้กับลูกค้าแทนการมุ่งเน้นไปที่ปริมาณ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงในทุกช่วงชีวิต นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารยังถูกออกแบบมาเพื่อส่งเสริมซึ่งกันและกัน เหมาะกับการออกแบบโซลูชันทางการเงินเฉพาะบุคคลที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน

ฉลาดออม ฉลาดใช้

เปลี่ยน...มาใช้จ่ายอย่างมีวินัย พร้อมได้ประโยชน์มากกว่า และเก็บออมเงินอย่างสม่ำเสมอ

ลูกค้า 2 ล้านราย
รับความคุ้มครองฟรีผ่านบัญชี ttb all free

ช่วยลูกค้าเคลม ประกัน PA กว่า **5,700 เคส**

ดูแลค่ารักษาพยาบาลและครอบครัวลูกค้ากว่า
110 ล้านบาท

อัตราการเติบโตเงินฝาก ttb all free หลังรวมกิจการ **ร้อยละ 37**

ลูกค้าเปิดใช้บัญชี ttb up & up เพิ่มขึ้นหลังรวมกิจการ **ร้อยละ 229**

ฐานเงินฝากธนาคารเพิ่มขึ้นมาอยู่ที่
1.4 ล้านล้านบาท

7.5 เท่า
ttb reserve มียอดใช้จ่ายต่อบัตรสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบัตรในระดับเดียวกัน

รอบรู้เรื่องกู้ยืม

เปลี่ยน...มาศึกษาและวางแผนการกู้ยืมอย่างเหมาะสมเพื่อเพิ่มสภาพคล่อง และลดภาระหนี้ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ช่วยลูกค้ารวบหนี้ **กว่า 2 พันราย** ประหยัดค่าดอกเบี้ย
270 ล้านบาท

เพิ่มสภาพคล่อง ด้วยสินเชื่อบ้านกว่า
9.8 พันล้านบาท

1.8 แสนราย
ลูกค้ามีรถใหม่ผ่านสินเชื่อรถยนต์ ttb DRIVE

2.5 หมื่นหลัง
ลูกค้ามีบ้านใหม่ได้สำเร็จผ่านสินเชื่อ ttb home loan

ช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้ลูกค้า

2.3 แสนราย
ผ่านสินเชื่อไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

1.2 หมื่นราย
ผ่านมาตรการพักทรัพย์พักหนี้

2.2 หมื่นล้านบาท
ผ่านมาตรการสินเชื่อฟื้นฟู

ช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

750,000 ราย
(ครอบคลุมตั้งแต่เริ่มพบการแพร่ระบาด)

ลงทุนเพื่ออนาคต

เปลี่ยน...มาเริ่มลงทุนอย่างเข้าใจ ตั้งแต่วันนี้ เพื่อโอกาสรับผลตอบแทนที่ดีกว่าการออมเงินในบัญชีเงินฝาก

2 หมื่นล้านบาท
ยอดเงินลงทุนรวมที่เพิ่มขึ้นหลังรวมกิจการ ผ่าน ttb smart port

มากกว่า **2,000 ราย**
ลงทุนสม่ำเสมอแบบ DCA

8.8 พันราย
ลูกค้ากลุ่มรายได้ระดับปานกลางที่สามารถเข้าถึงและเริ่มต้นลงทุนได้

มีความคุ้มครองที่อุ่นใจ

เปลี่ยน...มาให้ความสำคัญกับตัวเอง และคนที่รัก พร้อมปกป้องเงินออม และทรัพย์สิน ไม่ให้เสียไปกับเหตุการณ์ไม่คาดฝัน

ช่วยให้ลูกค้ามีความคุ้มครองที่เหมาะสม

ประกันสุขภาพ
2 หมื่นกรมธรรม์

ประกันเพื่อการออม
2.65 หมื่นกรมธรรม์

ประกันเพื่อคุ้มครองชีวิต
2.95 แสนกรมธรรม์

ส่งผลให้เบี้ยประกันภัยปีแรก แบบจำนวนรายปี (APE)
เติบโตกว่า ร้อยละ 28

#ให้ชีวิตการเงินดีทั้งวันนี้และอนาคต

ทีทีบี คอนซูมเมอร์

ในปี 2565 ธนาคารได้ก่อตั้ง ทีทีบี คอนซูมเมอร์ เป็นธุรกิจในเครือเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับสถานะของธนาคารในการเป็นผู้นำด้านการสร้างชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นให้กับคนไทย โดยมีเจตนารมณ์ในการก่อตั้งบนพื้นฐานของเสาหลัก "รอบรู้เรื่องกู้ยืม" และมีเป้าหมายในการเพิ่มขีดความสามารถของที่ปรึกษาทางการเงินเพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นทั้งในด้านการจำนองและเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตทุกประเภทและสินเชื่อบุคคลของทีทีบี รวมถึงช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจด้วยการขยายฐานลูกค้าและผนึกกำลังกับบริษัทใหม่ ๆ เพื่อนำเสนอผลประโยชน์ที่หลากหลายขึ้นให้กับลูกค้า

การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล

เพื่อบรรลุเป้าหมายในการเป็นหนึ่งในสามผู้นำทางด้านแพลตฟอร์มดิจิทัลแบงก์กิ้งในประเทศไทย ธนาคารได้เร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลด้วยการเปลี่ยนแปลงจากภายใน โดยสำหรับทีทีบี การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลไม่ใช่เรื่องของแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือหรือเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว หากแต่ยังเป็นเข็มทิศในการสร้างขีดความสามารถทางดิจิทัลตลอดทั่วทั้งองค์กรและพัฒนากระบวนการทำงานภายใน โดยธนาคารได้จัดตั้ง ttb spark ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในที่ทำหน้าที่เป็น Digital Hub ที่มีความเชื่อและความมุ่งมั่นในการสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริงให้กับชีวิตของลูกค้าผ่านเทคโนโลยีที่เป็นดิจิทัลและไอเดียที่สร้างสรรค์ โดยโครงสร้างของ ttb spark ออกแบบมาเพื่อดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างใกล้ชิด ทั้งยังคงความเป็นอิสระจากกัน เพื่อการดำเนินโมเดลธุรกิจที่มุ่งเน้นความเป็นดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แอปพลิเคชัน ttb touch โฉมใหม่

ธนาคารได้ดำเนินการพลิกโฉมโมบายแอปพลิเคชัน ttb touch ในปีนี้ โดยมุ่งเน้นการเป็นผู้ช่วยส่วนตัวและที่ปรึกษาในระดับบุคคลที่รู้ใจ ช่วยให้ชีวิตทางการเงินของลูกค้าดีขึ้นได้อย่างรอบด้าน โดยนำเสนอบริการทางการเงินที่ตรงต่อความต้องการและความชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งรวมถึงการเสนอแนะผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสำหรับลูกค้า การนำเสนอประสบการณ์สุดพิเศษเฉพาะบุคคลแบบไร้รอยต่อ และการรวมเครื่องมือดิจิทัลที่ใช้งานง่ายไว้ในที่เดียว เพื่อให้บริหารจัดการการเงินได้จากทุกที่ ทุกเวลา

แอปพลิเคชัน ttb touch รูปแบบใหม่นี้ไม่เพียงนำเสนอบริการทางการเงินเท่านั้น แต่รวมไปถึงบริการอื่น ๆ ที่ครอบคลุมตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ามากกว่าเรื่องการธนาคารทั่วไปผ่านระบบนิเวศที่สร้างขึ้นจากความต้องการของลูกค้าที่ยังไม่เคยได้รับการตอบสนองมาก่อน โดยระบบนิเวศนี้เป็นโซลูชันที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างรอบด้านด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่บนพื้นฐานของขีดความสามารถหลัก ความเชี่ยวชาญ และความร่วมมือกับพันธมิตรด้านการพัฒนาระบบนิเวศ เพื่อสร้างสรรค์คุณค่าใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า นอกจากนี้ แอปพลิเคชัน ttb touch รูปแบบใหม่ยังเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายทางดิจิทัลขององค์กร และสะท้อนถึงความเชื่อของธนาคารในการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งต้องอาศัยการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งองค์กร มิใช่การเปลี่ยนแปลงในส่วนใดส่วนหนึ่งแต่เพียงอย่างเดียว

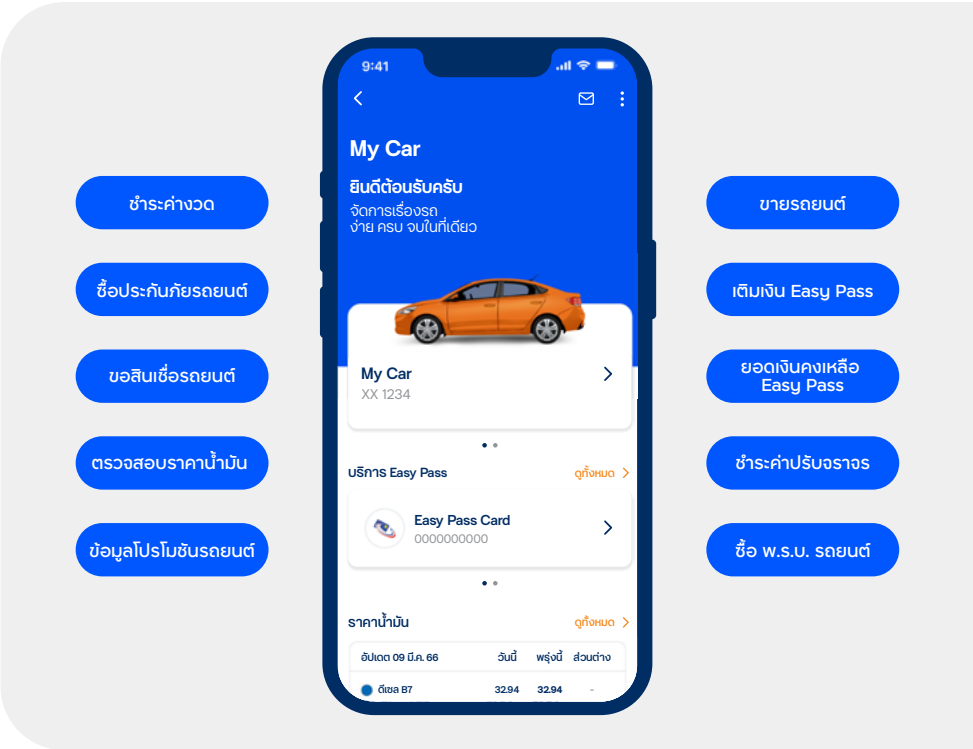
การใช้งานแอปพลิเคชัน ttb touch รูปแบบใหม่

- ผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน ttb touch รูปแบบใหม่ **4 ล้านราย**
- ตั้งแต่เปิดตัว ttb touch ในไตรมาสที่ 2 ของปี 2564 มีผู้ใช้งานเพิ่มขึ้น **ร้อยละ 46**
- การทำธุรกรรมทางการเงินบนแอปพลิเคชัน ttb touch เพิ่มขึ้น **ร้อยละ 25**

การตอบโจทย์เฉพาะบุคคล

- ตั้งแต่เปิดตัว ttb touch มีการเลือกใช้การ์ดที่ปรับตามความต้องการเฉพาะบุคคลถึง **300,000 ครั้ง**
- การแลกรับสิทธิพิเศษผ่านช่องทางดิจิทัลเพิ่มขึ้น **ร้อยละ 260**

My Car



จำนวนผู้ใช้เพิ่มขึ้น
ร้อยละ 133

จำนวนรถยนต์เพิ่มขึ้น
ร้อยละ 82

วิดเจ็ต "My Car" ในแอปพลิเคชัน ttb touch ที่ออกแบบมาเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้ใช้รถยนต์หลายล้านคนในพอร์ตของทีทีบี ทำให้การทำธุรกรรมจากการเพิ่มบัตรทางด่วน Easy Pass ไว้ในรายการโปรดบนวิดเจ็ต มีจำนวนเพิ่มขึ้น **ร้อยละ 101**

วัตถุประสงค์หลักของ ฟีเจอร์ My Car คือการพัฒนาความสัมพันธ์ระยะยาวกับเจ้าของรถยนต์ตลอดระยะเวลาการใช้งานรถผ่านบริการดิจิทัลทั้งด้านการเงินและอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการธนาคาร โดย My Car ถือเป็นโซลูชันที่ตอบโจทย์การบริหารจัดการรถยนต์ครบตั้งแต่ต้นจนจบเพียงปลายนิ้วของลูกค้าซึ่งช่วยลดภาระในการเป็นเจ้าของรถยนต์ โดยมีจุดเด่นที่สำคัญของฟีเจอร์นี้ คือ

- บริการทางการเงินเกี่ยวกับรถยนต์ เช่น สินเชื่อรถยนต์ สินเชื่อรถแลกเงิน
- บริการอื่น ๆ เช่น การเติมเงินบัตรทางด่วน Easy Pass ประกันภัยรถยนต์ และการชำระค่าปรับ
- การขายรถยนต์ที่มีอยู่และการซื้อรถยนต์คันใหม่

ผลิตภัณฑ์บนช่องทางดิจิทัล

แอปพลิเคชัน ttb touch รูปแบบใหม่ช่วยยกระดับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และการขอสินเชื่อบนช่องทางดิจิทัลผ่านทางแอปพลิเคชัน สร้างความสะดวกสบาย รวดเร็ว และขยายการเข้าถึงสินเชื่อให้กับลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

การขอสินเชื่อบนช่องทางดิจิทัล

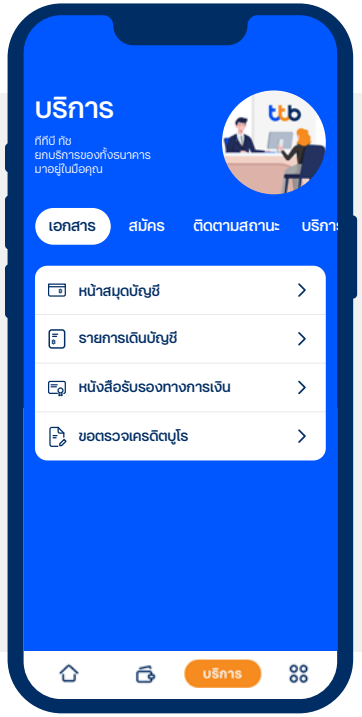
การขอบัตรเครดิต (จำนวนบัตร) เพิ่มขึ้น
ร้อยละ 35

การถอนเงินจาก Cash2Go (บาท) เพิ่มขึ้น
3.9 เท่า

การออมและการลงทุนผ่านช่องทางดิจิทัล

การเปิดบัญชีออมทรัพย์เพิ่มขึ้น
ร้อยละ 12

การซื้อกองทุนรวมผ่านแอปพลิเคชัน ttb touch (จำนวนธุรกรรม) เพิ่มขึ้น
ร้อยละ 93



การบริการอื่น ๆ (Non-financial Services)

ธนาคารได้ดำเนินการย้ายการให้บริการอื่น ๆ ที่ไม่ใช่บริการทางการเงินซึ่งเคยให้บริการเฉพาะที่สาขาของธนาคารมาไว้ในช่องทางดิจิทัล เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นในกับลูกค้า

การขอสมุดบัญชีและหนังสือรับรองสิทธิในหน่วยลงทุนเพิ่มขึ้น
ร้อยละ 35

การขอรายการทางการเงินเพิ่มขึ้น
ร้อยละ 76

การตรวจสอบสถานะการสมัครเพิ่มขึ้น
ร้อยละ 176

หลังจากย้ายมาที่ ทีทีบี บิสสิเนสวัน การทำธุรกรรมบนช่องทางดิจิทัลเพิ่มขึ้น
ร้อยละ 54

ทีทีบี บิสสิเนสวัน

ทีทีบี บิสสิเนสวัน นำเสนอบริการในรูปแบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและแบบแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสำหรับลูกค้าธุรกิจ โดยนำเสนอการให้บริการแบบครบ จบ ในระบบเดียวสำหรับการทำธุรกรรมออนไลน์ทุกประเภท ซึ่งรวมถึงการโอนและชำระเงินทั้งในและระหว่างประเทศ ช่วยให้ลูกค้าสามารถใช้แอปพลิเคชันได้อย่างสะดวกสบายและปลอดภัยตามมาตรฐานสากล โดยปี 2565 ได้ทำการปรับปรุงลดขั้นตอนการบริหารเงินสดสำหรับลูกค้าธุรกิจ การบริหารจัดการเอกสารทางการเงินและเอกสารอื่น ๆ รวมไปถึงการยกระดับการไหลเวียนทางการค้าตั้งแต่ต้นจนจบด้วยการเชื่อมต่อแบบ Host-to-host และการติดตามสถานะของการทำธุรกรรมแบบเรียลไทม์ ทั้งนี้ ตั้งแต่เปิดตัว ทีทีบี บิสสิเนสวันรูปแบบใหม่ ลูกค้ากว่าร้อยละ 70 ได้ดำเนินการย้ายการใช้งานมาที่แอปพลิเคชันนี้ ส่งผลให้การทำธุรกรรมบนช่องทางดิจิทัลเติบโตอย่างมีนัยสำคัญ

ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า

ด้วยวิสัยทัศน์ที่จะเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้และชื่นชอบจนต้องบอกต่อ ธนาคารจึงมุ่งมั่นที่จะสร้างประสบการณ์แบบไร้รอยต่อที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าทั้งในช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ โดยเชื่อว่าความพึงพอใจของลูกค้าคือกุญแจสำคัญในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ธนาคารได้ใช้ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) ในการวัดผลการบรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นธนาคารที่ลูกค้าชื่นชอบและแนะนำมากที่สุด

ความพึงพอใจของลูกค้า (Top-down NPS)

หมายเหตุ: ธนาคารจัดทำการสำรวจผล NPS ปีละ 2 ครั้ง

การจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อเทียบจากปีที่ผ่านมา

จำนวนข้อร้องเรียนในกลุ่มลูกค้าบุคคลลดลง

ร้อยละ 20

จำนวนข้อร้องเรียนในกลุ่มลูกค้าธุรกิจลดลง

ร้อยละ 28

ธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารข้อร้องเรียนของลูกค้า ด้วยเชื่อว่าการบริหารข้อร้องเรียนเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการบริการลูกค้า โดยในปีที่ผ่านมาเป็นก้าวสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการลูกค้าซึ่งส่งผลให้มีจำนวนข้อร้องเรียนลดลง ทั้งยังได้พัฒนาวงจรผลตอบรับแก่เจ้าของผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและมีมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก นอกจากนี้ ยังได้ปรับปรุงการสื่อสารระหว่างพนักงานส่วนหน้ากับเจ้าของผลิตภัณฑ์ ช่วยให้สามารถตอบสนองต่อข้อกังวลของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันข้อร้องเรียนของลูกค้าบางส่วนอยู่ในรูปแบบที่ไม่ใช้เสียง (ข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร) จากแพลตฟอร์มในสื่อสังคมออนไลน์ของธนาคาร ซึ่งรูปแบบการร้องเรียนดังกล่าวผลักดันให้ธนาคารดำเนินโครงการเพื่อตอบสนองต่อปัญหาพร้อมทั้งปรับปรุงขั้นตอนการบริหารข้อร้องเรียนของลูกค้าโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวมศูนย์การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าแบบไม่ใช้เสียงจากหลายช่องทางไปไว้ที่ระบบการติดต่อธนาคาร (Contact Us) ที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงระบบและการบูรณาการข้อมูลที่ช่วยให้ธนาคารสามารถรับมือกับข้อสงสัยและข้อเรียกร้องได้อย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ เพื่อให้สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที ธนาคารได้กำหนดให้ข้อร้องเรียนต้องได้รับการแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง ทุกกรณี ซึ่งถือว่าเหนือกว่ามาตรฐานข้อตกลงระดับการให้บริการ อีกทั้งดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อรักษาและควบคุมคุณภาพ อาทิ การทำแบบสำรวจหลังจบการสนทนาเพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าและเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาของลูกค้าได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมด้วยความเป็นมืออาชีพ

ข้อร้องเรียนที่ได้รับ แบ่งตามช่องทางในปี 2565:

- **ร้อยละ 87** ทีทีบี คอนแทค เซ็นเตอร์
- **ร้อยละ 10** ช่องทางออนไลน์
- **ร้อยละ 2** สาขาและสำนักงาน
- **ร้อยละ 1** อื่น ๆ

ประเด็นหลักของการร้องเรียน แบ่งเป็น 3 ประเภท:

- **ระบบ** เช่น การไม่สามารถใช้งานบางฟังก์ชันบนแอป ttb touch
- **พนักงาน** เช่น พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน และการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน
- **ผลิตภัณฑ์และขั้นตอน** เช่น ความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือโปรโมชันต่าง ๆ และลูกค้าไม่ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

รายชื่อสถาบัน / หน่วยงานที่ลูกค้าลงทะเบียนร้องเรียนทั้งทางตรงและทางอ้อม:

- ธนาคารแห่งประเทศไทย
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับการประกันภัย
- คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการข้อร้องเรียน **ร้อยละ 84**

ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการบริหารข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ด้วยเชื่อว่าข้อร้องเรียนของลูกค้าช่วยให้ธนาคารสามารถเข้าใจผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์และบริการได้ดียิ่งขึ้นและสามารถปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้าควบคู่กัน ธนาคารจึงได้ดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าซึ่งช่วยยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น เช่น การดำเนินมาตรการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพนักงานซึ่งเป็น 1 ใน 3 ประเด็นหลักของการร้องเรียน โดยในปี 2565 ธนาคารปฏิรูปการขายและการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงในแต่ละด้าน มีการฝึกอบรมการขายที่มุ่งเน้นที่การนำเสนอผลิตภัณฑ์และการขาย พร้อมกับอบรมด้านปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของสาขาย่อยอย่างมีคุณภาพ เช่น การอบรมมารยาท ความใส่ใจ การตอบสนอง และระยะเวลาการให้บริการ โดยมีพนักงานทั้งสิ้น 4,803 คน ผ่านการฝึกอบรมมาตรฐานการให้บริการของทีทีบี ทั้งนี้ สาขาย่อยที่มีผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่ำจะมีการระบุสิ่งที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม และดำเนินการฝึกอบรมที่ออกแบบขึ้นอย่างเฉพาะเจาะจง โดยมีรูปแบบการฝึกอบรมทั้งแบบในชั้นเรียน และแบบเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ด้วยคลิปวิดีโอและหลักสูตรอบรมแบบออนไลน์

การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ธนาคารให้ความสำคัญสูงสุดกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม อันเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธนาคารสามารถรักษาความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อธนาคารได้ กล่าวคือ ธนาคารยึดมั่นต่อความรับผิดชอบในการขายและให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ (Fair Dealing) ด้วยการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่โปร่งใส เป็นธรรม มีความรับผิดชอบ อีกทั้งเหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของลูกค้าและความรู้ความเข้าใจทางการเงิน

ธนาคารเชื่อว่าการฝึกอบรมที่เหมาะสมจะช่วยลดความผิดพลาดและความเสี่ยงในการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ พร้อมทั้งช่วยยกระดับการให้บริการลูกค้า จึงได้กำหนดให้การฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นการฝึกอบรมภาคบังคับสำหรับพนักงานทุกคน โดยสำหรับพนักงานส่วนหน้า ธนาคารยังได้จัดให้มีการฝึกอบรมเฉพาะเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและทักษะที่จำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ การดำเนินมาตรการต่าง ๆ ของธนาคารส่งผลให้มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการเสนอขายหรือการให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Mis-selling) เพียง 6 กรณี ซึ่งน้อยกว่าปีก่อนหน้าร้อยละ 88 โดยทุกกรณีได้รับการแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ร้อยละ 100 ของพนักงาน
ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

พนักงาน 1,330 คน
ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร First Step ซึ่งได้รับการออกแบบสำหรับพนักงานส่วนหน้าโดยเฉพาะ

สิ่งแวดล้อม

การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ

ธนาคารบริหารจัดการผลกระทบทางอ้อมที่ธนาคารมีต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมผ่านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและการเงินที่ยั่งยืน โดยมีนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Responsibility Policy: ESR) ซึ่งระบุถึงแนวทางที่ธนาคารจะดำเนินการเพื่อบริหารจัดการและบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ทั้งนี้ ในปี 2565 ธนาคารได้ขยายขอบเขตของนโยบาย จากที่ครอบคลุมเฉพาะกลุ่มลูกค้าธุรกิจ ลูกค้า SME และการลงทุนไปสู่ลูกค้าบุคคลและหน่วยงาน Special Advisory Bank Services ทำให้นโยบาย ESR ครอบคลุมกลุ่มการเงินทั้งหมดของธนาคาร

ข้อมูลเพิ่มเติม

10 อันดับสินเชื่อ ตามกลุ่มอุตสาหกรรม ปี 2565

(พอร์ตสินเชื่อทั้งหมด ไม่รวมสินเชื่อเพื่อการบริโภคส่วนบุคคล)

- การเงิน
- อาหาร
- สุขภาพ
- วัสดุก่อสร้าง
- ค้าปลีก
- ภาครัฐ
- ไฟฟ้าและประปา
- เคมี
- ค้าส่งรถยนต์และชิ้นส่วนรถยนต์
- การให้บริการธุรกิจ

พนักงาน 80 คน

ผ่านการฝึกอบรมนโยบาย ESR

ในปี 2565 พนักงาน 80 คน ในหน่วยงานหลัก เช่น หน่วยงานบริหารความสัมพันธ์ หน่วยงานบริหารผลิตภัณฑ์ หน่วยงานบริหารกระบวนการ และหน่วยงานประกันภัย ได้รับการฝึกอบรมนโยบาย ESR เพื่อให้มีความเข้าใจถึงความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ที่ดียิ่งขึ้น

สัดส่วนสินเชื่อตามกลุ่มลูกค้า

ลูกค้าธุรกิจ ร้อยละ 32
ลูกค้า SME ร้อยละ 8
ลูกค้าบุคคล ร้อยละ 60

การส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน

การเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net-zero Economy) จำเป็นต้องมีการยุติกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนในปริมาณมาก ทั้งนี้ เพื่อมุ่งส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน ทีทีบีจึงให้ความสำคัญกับภาคธุรกิจในพอร์ตของธนาคารที่เป็นผู้ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงที่สุด และได้ประกาศความมุ่งมั่นนี้มาตั้งแต่ปี 2563

ความมุ่งมั่น	ความคืบหน้าการดำเนินงานตามเป้าหมาย
ธนาคารงดการให้สินเชื่อโครงการสำรวจและการทำเหมืองถ่านหินในปี 2563 และตั้งเป้าหมายในปี 2564 ในการลดสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติไปแล้วก่อนหน้าให้เป็นศูนย์ภายในปี 2571	การให้สินเชื่อโครงการสำรวจและการทำเหมืองถ่านหินลดลงร้อยละ 31 ในปี 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเส้นฐานปี 2564
ธนาคารจะลดการให้สินเชื่อโครงการโรงไฟฟ้าถ่านหินที่ได้รับการอนุมัติไปแล้วให้เป็นศูนย์ภายในปี 2571	การให้สินเชื่อโครงการโรงไฟฟ้าถ่านหินลดลงร้อยละ 38 ในปี 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเส้นฐานปี 2563

แม้ธุรกิจถ่านหินตลอดจนน้ำมันและก๊าซจะช่วยให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจทั่วโลก ธนาคารตระหนักดีว่าธุรกิจเหล่านี้เป็นสาเหตุหลักระดับโลกในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเมื่อเกิดวิกฤตการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องได้รับการจัดการให้เร็วยิ่งขึ้น ธนาคารก็ตระหนักถึงความรับผิดชอบในฐานะสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการลดคาร์บอน โดยในการทบทวนนโยบาย ESR ในปี 2563 ธนาคารได้เพิ่มกลุ่มธุรกิจถ่านหินและทรายน้ำมันลงในรายการสินเชื่อต้องห้าม และจำกัดสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อให้แก่กลุ่มธุรกิจน้ำมันและก๊าซประเภทต้นน้ำและปลายน้ำไว้ไม่เกินร้อยละ 10 ซึ่งนั่นหมายความว่าธนาคารจะไม่สามารถให้การสนับสนุนทางการเงินหรือลงทุนในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการทำเหมืองถ่านหิน การสำรวจถ่านหิน โครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวกับถ่านหินและโรงไฟฟ้าถ่านหิน โดยสินเชื่อสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับถ่านหินที่ได้รับการอนุมัติไปแล้วจะสิ้นสุดลงภายในปี 2571

ด้วยความอุตสาหะในการตรวจติดตามผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการดำเนินธุรกิจ ธนาคารจึงได้ดำเนินการวัดปริมาณก๊าซเรือนกระจกสัมบูรณ์ที่เชื่อมโยงกับพอร์ตของธนาคาร โดยใช้ระเบียบวิธีตามมาตรฐานของ PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) โดยในปี 2565 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสัมบูรณ์ทั้งหมดจากโครงการที่ได้รับการสนับสนุนเงินทุน (Total Financed Absolute Emissions)[1] และความเข้มข้นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Financed Emission Intensity) ของภาคพลังงานซึ่งรวมถึงธุรกิจน้ำมันและก๊าซ ถ่านหิน และการผลิตไฟฟ้าในประเทศไทยเท่ากับ 2.36 ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และ 0.0003 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อบาท ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 0.02 ของสินเชื่อธุรกิจคงเหลือ ทั้งนี้ การคำนวณไม่รวมถึงธุรกิจถ่านหินเนื่องจากในปีนี้ไม่มีชุดข้อมูลดังกล่าว[2]

[1] GRI 305-3: Other indirect GHG emissions (Category 15)
[2] การวัดและคำนวณจัดทำขึ้นภายใต้ข้อจำกัดในการรวบรวมข้อมูลด้วยความพยายามอย่างดีที่สุด (Best-effort Basis)

การเงินที่ยั่งยืน

13,110 ล้านบาท
มูลค่าสินเชื่อสีเขียวที่อนุมัติ
บรรลุเป้าหมาย
4,500 ล้านบาท

2,000 ล้านบาท
มูลค่าสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับ
การดำเนินงานด้านความยั่งยืน
ที่อนุมัติ

6,386 ล้านบาท
มูลค่าสินเชื่อรถยนต์ EV
ที่อนุมัติ

50 ล้านดอลลาร์สหรัฐ
มูลค่าการออกตราสารหนี้สีฟ้า
โดยทีทีบีเป็นธนาคารแห่งแรก
ในเอเชียที่มีการ
ออกตราสารหนี้สีฟ้า

ทีทีบีตระหนักถึงบทบาทที่สำคัญของธนาคารในการเป็นสถาบันการเงินที่ช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจต่าง ๆ มุ่งไปสู่ความยั่งยืนและการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำด้วยการนำกฎเกณฑ์ด้าน ESG มาใช้ประกอบการพิจารณาสินเชื่อและการลงทุน พร้อมนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นส่งเสริมความยั่งยืนให้กับลูกค้า ซึ่งรวมถึง สินเชื่อสีเขียว สินเชื่อสีฟ้า สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ตราสารหนี้สีเขียว ตราสารหนี้สีฟ้า กองทุนเพื่อการลงทุนด้าน ESG และบริการให้คำปรึกษาด้าน ESG

ในปี 2565 ธนาคารขยายเกณฑ์คุณสมบัติสำหรับกรอบตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมการเงินที่ส่งเสริมความยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทะเล ชายฝั่ง และทรัพยากรน้ำ ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการเปลี่ยนชื่อกรอบการดำเนินงานดังกล่าวเป็น "กรอบตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนทางทะเลของทีเอ็มบีธนชาต ปี 2565" โดยได้รับการสอบทานจาก S&P Global Ratings ซึ่งได้ออกหนังสือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสอดคล้องของกรอบการดำเนินงาน (Second Party Opinion) นอกจากนี้กรอบตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนทางทะเลยังสอดคล้องกับหลักตราสารหนี้สีเขียวของ ICMA รวมทั้งสอดคล้องกับ China Green Bond Endorsed Projects Catalogue (ปี 2564) เกณฑ์การกำหนดประเภทตราสารหนี้ว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Bonds Taxonomy) (ฉบับมกราคม 2564) คู่มือแนวทางสำหรับการเงินที่ส่งเสริมความยั่งยืนของ IFC (ฉบับมกราคม 2565) และกรอบตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนทางทะเลของธนาคารพัฒนาเอเชีย (ฉบับกันยายน 2564)

ในฐานะสถาบันการเงินภาคเอกชนของไทย ทีทีบีเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกและแห่งเดียวของไทยที่ออกตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนทางทะเล โดยมีการออกตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อมครั้งแรก มูลค่า 60 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2561 ครั้งที่สอง มูลค่า 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2564 และออกตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืนทางทะเลครั้งแรก มูลค่า 50 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2564 โดยการเคลื่อนไหวของธนาคารในการนำร่องออกตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อมในปี 2561 ถือเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเปิดตลาดตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งเน้นสนับสนุนโครงการพลังงานหมุนเวียนและรถยนต์ EV รวมไปถึงระบบนิเวศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งถือเป็นกลุ่มสินทรัพย์ที่ค่อนข้างใหม่ในประเทศที่จะมีส่วนช่วยให้ประเทศสามารถบรรลุแผนการมีส่วนร่วมของประเทศในการลดก๊าซเรือนกระจก (Nationally Determined Contributions - NDCs) พร้อมทั้งช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์ในการเป็นผู้นำในอุตสาหกรรม EV ตามแผนงานของรัฐบาล สำหรับตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืนทางทะเลจะมุ่งเน้นไปที่ประเด็นสำคัญ เช่น โครงการรีไซเคิลขยะพลาสติกจากทะเล การอนุรักษ์แหล่งน้ำ และการบำบัดน้ำเสีย ซึ่งล้วนมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ

ด้วยนวัตกรรมเครื่องมือทางการเงินต่าง ๆ เหล่านี้ ทีทีบีได้สร้างกลุ่มสินทรัพย์ใหม่ให้กับตลาดทุน พร้อมทั้งยกระดับการเงินและการลงทุนในธุรกิจเพื่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนทางทะเลซึ่งช่วยส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนและตอบสนองต่อความท้าทายหลักด้านสภาพภูมิอากาศของประเทศ

ตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนทางทะเล

ออกตราสารหนี้สีเขียว
มูลค่า 100 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนลูกค้าที่ซื้อรถยนต์ EV

ออกตราสารหนี้สีฟ้า
มูลค่า 50 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนการอนุรักษ์ทะเล ชายฝั่ง และทรัพยากรน้ำ

นับตั้งแต่การทบทวนนโยบาย ESR ครั้งสำคัญในปี 2563 ทีทีบีได้สร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าเพื่อแจ้งถึงความเปลี่ยนแปลงและทิศทางของธนาคารเกี่ยวกับการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงและโอกาสด้าน ESG เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจที่ดีขึ้น สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสด้าน ESG ตลอดจนส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านไปสู่อนาคตที่ยั่งยืนและมีความรับผิดชอบ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้บูรณาการประเด็นด้าน ESG เข้าไว้ในธุรกิจการให้คำปรึกษาและการออกหลักทรัพย์ โดยในปีที่ผ่านมา มีลูกค้าให้ความสนใจในการรับบริการเกี่ยวกับการออกหลักทรัพย์ที่มุ่งเน้นทางด้าน ESG มากขึ้น เช่น ตราสารหนี้เพื่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีเป้าหมายในการจัดหาเงินทุนให้กับโครงการที่สร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับสิ่งแวดล้อม

สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ธนาคารอนุมัติสัญญาสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนมูลค่า 2,000 ล้านบาท ให้กับไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป ซึ่งช่วยให้ไทยยูเนี่ยนสามารถขยายการสนับสนุนทางการเงินแก่การอนุรักษ์มหาสมุทรทั่วโลก โดยสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนมีเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่สร้างประโยชน์ให้กับมหาสมุทรทั่วโลก และมีอัตราดอกเบี้ยเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานหลักและเป้าหมายผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน จากการสนับสนุนไทยยูเนี่ยนในการเปลี่ยนผ่านสู่การบริหารจัดการเงินที่ส่งเสริมความยั่งยืน ธนาคารได้ช่วยให้ไทยยูเนี่ยนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านความยั่งยืนควบคู่ไปกับการส่งเสริมการลงทุนที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

การลงทุนที่ยั่งยืน

ธนาคารนำเสนอกองทุน ESG จำนวน 5 กองทุน ผ่านบริการรูปแบบ open architecture คิดเป็นมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ 6,746 ล้านบาท โดยกองทุน ESG เหล่านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมโครงการด้าน ESG ที่ช่วยให้ธุรกิจภายในประเทศไทยและระหว่างประเทศเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยกองทุน ESG ส่งเสริมวัตถุประสงค์หลัก 4 ด้าน ได้แก่ พลังงานสะอาด ธรรมาภิบาล รถยนต์พลังงานไฟฟ้า และ ESG

สินเชื่อสีเขียว

อาคารสีเขียว

บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) หรือ BDMS ซึ่งเป็นเครือข่ายโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ได้รับสินเชื่อสีเขียวมูลค่า 1,000 ล้านบาท จากทีทีบีเพื่อสนับสนุนการพัฒนาของโรงพยาบาลกรุงเทพ อินเตอร์เนชั่นแนล ให้ได้รับมาตรฐาน LEED Healthcare ระดับ Gold ซึ่งจะเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในประเทศไทยที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อสีเขียว ทั้งนี้ โรงพยาบาลกรุงเทพ อินเตอร์เนชั่นแนล เป็นโรงพยาบาลสีเขียวที่นำแนวคิดมาตรฐานอาคารเขียวของ Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) มาใช้ในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม และเป็น "โรงพยาบาลอัจฉริยะ" ที่ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น ระบบอัตโนมัติในห้องพักผู้ป่วยเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วย ทั้งนี้ ความร่วมมือระหว่าง BDMS และ ทีทีบี แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

ทีทีบีให้สินเชื่อแก่บริษัทไทยไดมอนด์แอนด์ซีบร้า อีเล็คทริค จำกัด (TDE) โดยจำกัดวงเงินทุนหมุนเวียนที่ 150 ล้านบาท TDE เป็นผู้ผลิตหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง เครื่องกรองไฟสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าในครัวเรือนและเครื่องปรับอากาศประหยัดพลังงานชื่อดังหลายยี่ห้อ ไม่ว่าจะเป็น มิตซูบิชิ โตชิบา และแคเรียร์ โดย TDE ได้รับการรับรองฉลากประหยัดไฟเบอร์ 5 จากการไฟฟ้าแห่งประเทศไทยสำหรับผลิตภัณฑ์ประหยัดพลังงาน นอกจากนี้ โรงงานของ TDE ยังใช้โซลาร์เซลล์ในการลดค่าไฟเพื่อสนับสนุนนโยบายด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและลดภาวะโลกร้อน การให้สินเชื่อของทีทีบีจะช่วยให้ TDE สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมส่งเสริมการสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่กัน

การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน

ทีทีบีอนุมัติเงินทุนหมุนเวียนในวงเงิน 57 ล้านบาท แก่บริษัท เดชา ปักธงชัย ฟาร์ม 2 จำกัด เพื่อการดำเนินธุรกิจฟาร์มสัตว์ปีก ซึ่งมีการใช้ระบบการทำความเย็นด้วยการระเหยของน้ำที่ช่วยลดอุณหภูมิ (EVAP) ภายในโรงเรือนเลี้ยงสัตว์ โดยเป็นการรักษาอุณหภูมิให้คงที่ใช้พัดลมน้อยที่สุดจึงช่วยประหยัดค่าไฟ นอกจากนี้ ระบบ EVAP ช่วยให้สามารถควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ และแสงสว่างได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้ผลผลิตดีขึ้น พร้อมทั้งลดการแพร่ระบาดของเชื้อโรคจากนอกฟาร์ม การสนับสนุนของธนาคารครั้งนี้ ช่วยให้บริษัท เดชา ปักธงชัย ฟาร์ม 2 จำกัด สามารถดำเนินธุรกิจฟาร์มสัตว์ปีกได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพต่อเนื่อง

ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

นับตั้งแต่ปี 2562 ธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพในการใช้พลังงานในอาคารสำนักงานที่อยู่ภายใต้ความควบคุมของธนาคารอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นปรับปรุงประสิทธิภาพอุปกรณ์ที่ใช้ไฟฟ้าสูง เช่น เครื่องปรับอากาศ ระบบระบายความร้อน ระบบแสงสว่าง และระบบวิศวกรรมอาคาร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 80 ของการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด อีกทั้งยังปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2550 ซึ่งมุ่งเน้นการส่งเสริมให้พนักงานของบริษัทบริโภคทรัพยากรไม่ว่าจะเป็นไฟฟ้า น้ำ และกระดาษ อย่างมีความรับผิดชอบผ่านกิจกรรมโครงการที่สร้างความตระหนักรู้เพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

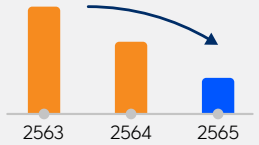
ในปี 2565 ทีทีบีติดตั้งเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจติดตามพลังงานและการไหลของอากาศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงานภายในอาคารสำนักงาน โดยธนาคารได้ตรวจติดตามการใช้ไฟฟ้าในช่วงที่มีความต้องการใช้ไฟฟ้าสูงและได้นำระบบบริหารจัดการไฟฟ้ามาใช้ โดยมีศูนย์สั่งการและเฝ้าระวังระบบ AI ที่ทำหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับระบบปรับอากาศ นอกจากนี้ ยังมีการควบคุมความดันน้ำในอาคารสำนักงาน และบริหารจัดการน้ำที่จ่ายให้กับหอหล่อเย็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้น้ำของธนาคาร ทั้งนี้ ด้วยการลงทุนกว่า 1.9 ล้านบาทในการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรในอาคารสำนักงานใหญ่ ส่งผลให้ทีทีบีสามารถลดการใช้ไฟฟ้าและน้ำได้ร้อยละ 25 และ 37 ตามลำดับ ในปี 2565 เทียบกับปี 2562

นอกจากนี้ พนักงาน 527 คน ยังเข้าร่วมการฝึกซ้อมดับเพลิงเสมือนจริงและหลักสูตรการอพยพหนีไฟ รวมไปถึงการฝึกอบรมแบบออนไลน์เกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงาน แนวคิดการประหยัดไฟสำหรับสำนักงานและบ้านพักอาศัย ตลอดจนวิธีเพิ่มประสิทธิภาพพลังงานสำหรับเครื่องปรับอากาศ โดยคิดเป็นร้อยละ 3.6 ของพนักงานทั้งหมด

ความมุ่งมั่นของธนาคาร

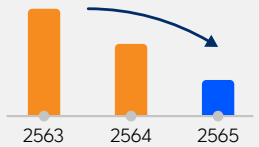
- **เป้าหมายปี 2569**
  ลดการใช้ไฟฟ้าลงร้อยละ 15 และลดการใช้น้ำร้อยละ 10 ภายในปี 2569 เมื่อเทียบกับเส้นฐานปี 2562
- **เป้าหมายปี 2565**
  ลดการใช้ไฟฟ้าและน้ำลงร้อยละ 10 ในปี 2565 เมื่อเทียบกับเส้นฐานปี 2562

การใช้ไฟฟ้า
(สำนักงานใหญ่) (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)



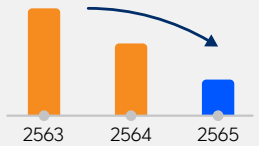
การใช้ไฟฟ้าลดลง
▼ ร้อยละ 25
เมื่อเทียบกับเส้นฐานปี 2562

การใช้น้ำ
(สำนักงานใหญ่) (ลูกบาศก์เมตร)



การใช้น้ำลดลง
▼ ร้อยละ 37
เมื่อเทียบกับเส้นฐานปี 2562

การใช้กระดาษ
(สำนักงานใหญ่) (ตัน)



การใช้กระดาษลดลง
▼ ร้อยละ 23
เมื่อเทียบกับเส้นฐานปี 2562

สังคม

การให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

การให้ความรู้ทางการเงิน

การสร้างชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นให้กับลูกค้าถือเป็นพันธกิจหลักของทีทีบี ด้วยเหตุนี้การให้ความรู้ทางการเงินนับเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจทางการเงินอย่างมีเหตุมีผลและบริหารการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทีทีบีส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงิน สร้างความตระหนักรู้และให้ความรู้กับประชาชนทั้งลูกค้า พนักงาน และสังคมไทย ผ่านโครงการต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง

การให้ความรู้ทางการเงินของทีทีบี

วัตถุประสงค์หลักคือเพื่อขยายการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าทุกรายผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยธนาคารเชื่อว่าการมีความรู้ทางการเงินเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการเงินที่เหมาะสมผ่านการสร้างทัศนคติที่ถูกต้อง อันนำไปสู่ชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นอย่างแท้จริง

fintips by ttb

แหล่งรวบรวมเคล็ดลับทางการเงินสำหรับคนรุ่นใหม่บนเว็บไซต์และช่องทางโซเชียลมีเดียของทีทีบี ซึ่งถูกออกแบบมาภายใต้แนวคิด "เพื่อนที่รู้ใจเรื่องการเงิน"

- เพจได้รับการเยี่ยมชม 1,240,098 ครั้ง
- ผู้ใช้รวม 810,688 คน

fin live & learn by ttb

โครงการให้ความรู้ทางการเงินสำหรับพนักงานของบริษัทที่ใช้บริการทีทีบี เพย์โรลพลัส ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจรที่ให้บริการจ่ายเงินเดือน และดูแลสวัสดิการพนักงาน

- 45 บริษัทสมัครเข้าร่วมโครงการ
- ครอบคลุมพนักงาน 3,442 ราย จากบริษัทที่เข้าร่วมโครงการ

finbiz by ttb

แหล่งให้คำปรึกษาทางธุรกิจสำหรับลูกค้า SME ให้บริการปรึกษาทางการเงินและธุรกิจ พร้อมรวบรวมข้อมูลความรู้และแนวโน้มทางธุรกิจเพื่อช่วยให้ลูกค้า SME มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นและบรรลุเป้าหมายของตนเองได้

- เว็บเพจ finbiz ได้รับการเยี่ยมชม 81,262 ครั้ง
- สร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้า SME 500 ราย ทั้งออฟไลน์และออนไลน์
- คอนเทนต์ 530 ชิ้น ได้รับการแชร์จากเว็บเพจ finbiz

fintools by ttb

เครื่องมือเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อประเมินสถานะทางการเงินในปัจจุบัน ทำความเข้าใจความต้องการส่วนบุคคล และนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการ โดยขณะนี้มีเครื่องมือ 4 ประเภท เผยแพร่อยู่บนเว็บไซต์ของทีทีบี ได้แก่ เครื่องมือกำหนดเป้าหมายทางการเงิน (Financial Well-being Goal Setting) เครื่องมือเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน (Financial Well-being Tools) ทีทีบี สมาร์ท โพรเทค และ ทีทีบี สมาร์ท พอร์ต

ทีทีบี สมาร์ท โพรเทค
ตัวช่วยระบุผลิตภัณฑ์ประกันที่เหมาะสม
ยอดชมเพจรวม **97,776**

เครื่องมือเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน
ตัวช่วยระบุผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสม
ยอดชมเพจรวม **140,000**

ทีทีบี สมาร์ท พอร์ต
ตัวช่วยระบุผลิตภัณฑ์การลงทุนที่เหมาะสม
ยอดชมเพจรวม **42,099**

การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

การส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินเป็นปัจจัยสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจในเชิงโครงสร้าง ยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม และเสริมสร้างการเติบโตอย่างเท่าเทียม ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ที่เท่าเทียมและเข้าถึงง่ายสำหรับลูกค้าทุกรายเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน

ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

สินเชื่อบ้านทีทีบี

ปัจจุบันคู่รักเพศเดียวกันสามารถเข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัยของทีทีบีได้ ซึ่งเป็นการตอกย้ำวัตถุประสงค์ของทีทีบีในการสนับสนุนให้เกิดความเท่าเทียมกัน และส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของคนไทยทุกคน สอดคล้องกับพันธกิจของธนาคารในการยกระดับชีวิตทางการเงินของลูกค้า

มูลค่าสินเชื่อรวม:
9.7 ล้านบาท

ทีทีบี ออลล์ฟรี

บัญชีที่ให้อิสระในการบริหารจัดการการเงินโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม เพียงมีเงินฝากขั้นต่ำ 5,000 บาท ลูกค้าก็สามารถได้รับความคุ้มครองประกันอุบัติเหตุและประกันชีวิตโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมและไม่ต้องลงทะเบียน ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุถึง 3,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง และไม่ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลล่วงหน้า ในขณะที่ประกันชีวิตให้ความคุ้มครอง 20 เท่าของยอดเงินฝากคงเหลือ จำกัดสูงสุดไม่เกิน 3 ล้านบาท

จำนวนบัญชี:
4.6 ล้าน

จำนวนลูกค้าที่ได้รับผลประโยชน์จากกรมธรรม์ประกันภัยและประกันชีวิตในปี 2565:
2 ล้าน

การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล:
3,007 กรณี
รวมมูลค่า 6,156,328 บาท

การเสียชีวิต:
84 กรณี
รวมมูลค่า 34,581,984 บาท

สินเชื่อรถแลกเงิน ทีทีบี ไดรฟ์ สินเชื่อบ้านแลกเงิน ทีทีบี

สินเชื่ออเนกประสงค์ที่ให้วงเงินสูงและดอกเบี้ยต่ำกว่ากู้สินเชื่อบุคคลสำหรับคนที่มีบ้านหรือรถ โดยเปลี่ยนบ้านหรือรถเป็นเงิน สินเชื่อนี้ถูกพัฒนามาจากมิติรอบรู้เรื่องกู้ยืมตามแนวคิดชีวิตทางการเงินที่ดี เพื่อนำเสนอเครื่องมือการกู้ยืมที่เหมาะสมในการเพิ่มสภาพคล่องและลดภาระของอัตราดอกเบี้ยสูง ด้วยวงเงินกู้ที่สูงและดอกเบี้ยต่ำของสินเชื่อ เพิ่มการเข้าถึงและความยืดหยุ่นทางการเงินเพื่อความเป็นอยู่ทางการเงินที่ดีขึ้น โดยเงินกู้สามารถใช้ชำระหนี้ จัดการค่าใช้จ่ายในครัวเรือน เพิ่มโอกาสการลงทุนใหม่ ๆ เพิ่มสภาพคล่องที่จำเป็นธุรกิจและอื่น ๆ อีกมากมาย

สินเชื่อรถแลกเงิน ทีทีบี ไดรฟ์ มีมูลค่า
24,550 ล้านบาท

สินเชื่อบ้านแลกเงิน ทีทีบี มีมูลค่า
20,384 ล้านบาท

ทีทีบี สมาร์ท พอร์ต

บริการจัดพอร์ตกองทุนแบบครบวงจร ที่แรกเริ่มเดิมทีนำเสนอให้แก่กลุ่มลูกค้าบุคคลพิเศษ แต่ได้มีการขยายการให้บริการครอบคลุมกลุ่มลูกค้ารายย่อยด้วย โดยวัตถุประสงค์หลักของผลิตภัณฑ์นี้คือเพื่อส่งเสริมการลงทุนอย่างชาญฉลาดและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงิน ในปี 2564 ธนาคารปรับปรุงบริการให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้นโดยกำหนดขั้นต่ำในการลงทุนเพียง 1 บาทเท่านั้น

จำนวนลูกค้าที่ใช้ฟีเจอร์ทยอยการลงทุนแบบ DCA (Dollar Cost Averaging) ในทีทีบี สมาร์ทพอร์ต เพิ่มขึ้น
ร้อยละ 41

สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กที่สร้างผลต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนด้านสังคมหรือสิ่งแวดล้อม

บริการไมโครไฟแนนซ์สำหรับธุรกิจขนาดเล็กที่มีความยากลำบากในการได้รับความช่วยเหลือทางการเงินสำหรับธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ธุรกิจขนาดเล็กสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อดำเนินการดังต่อไปนี้

- ผู้ประกอบการท้องถิ่นที่ต้องการส่งเสริมการขายสินค้าท้องถิ่นและอัตลักษณ์ของชุมชน เช่น สินค้า OTOP หรือสินค้าท้องถิ่นที่ได้รับการรับรองจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยในปี 2564
- เกษตรกรที่ต้องการลดการใช้สารเคมีในการทำการเกษตร
- สถานที่อำนวยความสะดวกที่ให้บริการชุมชน เช่น คลินิกรักษาโรค บริการทางการแพทย์ เป็นต้น
- ธุรกิจที่เน้นการอนุรักษ์ธรรมชาติ เช่น โรงไฟฟ้าพลังงานสีเขียวและโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์/ชีวมวล
- ธุรกิจที่ต้องการรวบหนี้เพื่อบริหารจัดการสภาพคล่องทางการเงิน

ลูกค้าธุรกิจขนาดเล็ก 115 ราย สามารถเข้าถึงการส่งเสริมทางการเงิน คิดเป็นมูลค่าทางการเงิน **318** ล้านบาท

169 ล้านบาท
เพื่อสนับสนุนคลินิกการแพทย์และธุรกิจที่ต้องการรวบหนี้

149 ล้านบาท
เพื่อสนับสนุนธุรกิจรีไซเคิล

บุคลากร

ทีทีบีเล็งเห็นความสำคัญของพนักงานอันเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยธนาคารมีกลยุทธ์ด้านบุคลากรที่สะท้อนถึงโลกของการทำงานที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเสริมสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ให้ความสำคัญกับพนักงานและผลงานควบคู่กัน พร้อมทั้งยังให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความหลากหลายและการมีส่วนร่วม การพัฒนาความสามารถของพนักงาน การสร้างความผูกพันให้กับพนักงาน ตลอดจนการส่งเสริมสุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

โปรไฟล์พนักงาน

พนักงานรวม 14,620 คน

แบ่งตามเพศ

หญิง	ชาย
ร้อยละ 68.4	ร้อยละ 31.6

แบ่งตามอายุ

<30 ปี	30-50 ปี	>50 ปี
ร้อยละ 18.7	ร้อยละ 61.0	ร้อยละ 20.3

แบ่งตามสัญชาติ

ไทย	14,614 คน (ร้อยละ 99.959)
เนเธอร์แลนด์	1 คน (ร้อยละ 0.00684)
อเมริกา	1 คน (ร้อยละ 0.00684)
ออสเตรเลีย	1 คน (ร้อยละ 0.00684)
ฝรั่งเศส	1 คน (ร้อยละ 0.00684)
ฮังการี	1 คน (ร้อยละ 0.00684)
ญี่ปุ่น	1 คน (ร้อยละ 0.00684)

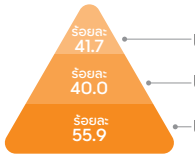
แบ่งตามระยะเวลาที่ทำงานกับธนาคาร

- < 1 ปี **ร้อยละ 16**
- 1 - 3 ปี **ร้อยละ 14**
- 4 - 5 ปี **ร้อยละ 10**
- 6 - 10 ปี **ร้อยละ 17**
- 11 - 15 ปี **ร้อยละ 13**
- 16 - 20 ปี **ร้อยละ 13**
- >21 ปี **ร้อยละ 17**

ความหลากหลายและการมีส่วนร่วม

ร้อยละ 21.4 เพศหญิงในคณะกรรมการบริษัท

เพศหญิงในระดับผู้บริหาร



- ผู้บริหารระดับสูง
- ผู้บริหารระดับกลาง
- ผู้บริหารระดับต้น

ร้อยละ 69.8 เพศหญิงในระดับปฏิบัติการ

ร้อยละ 55.1 เพศหญิงในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้กับบริษัท

ร้อยละ 43.5 เพศหญิงในหน่วยงานที่เกี่ยวกับ STEM (Science, Technology, Engineering และ Mathematics)

ผู้บริหารแบ่งตามสัญชาติ
(ร้อยละของผู้บริหารทั้งหมด)

ไทย	1,349 คน (ร้อยละ 99.714)
เนเธอร์แลนด์	1 คน (ร้อยละ 0.0715)
อเมริกา	1 คน (ร้อยละ 0.0715)
ออสเตรเลีย	1 คน (ร้อยละ 0.0715)
ฮังการี	1 คน (ร้อยละ 0.0715)

การพัฒนาความสามารถของพนักงาน

ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย **61** ชั่วโมง/คน/ปี

การลงทุนในการฝึกอบรมพนักงาน **กว่า 112 ล้านบาท**

ตำแหน่งที่พนักงานเข้าบรรจุจากภายใน **ร้อยละ 40.7**

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ทุนการศึกษาสำหรับบุตรของพนักงาน 416,000 บาท

เงินช่วยเหลือพนักงานคลอดบุตร 222,000 บาท

การพัฒนาความสามารถของพนักงาน

ตั้งแต่ปี 2563 ธนาคารได้ริเริ่มการพัฒนาพนักงานบนพื้นฐานความสามารถและสมรรถนะ เพื่อเสริมสร้างความสามารถหลักและภาวะการเป็นผู้นำสำหรับพนักงานระดับต่าง ๆ พร้อมสร้างการเติบโตในสายอาชีพ โดยในปี 2565 ธนาคารได้ระบุช่องว่างสมรรถนะสำหรับทุกหน่วยงานภายใต้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสารสนเทศและประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านการตรวจสอบ โดยหน่วยงานทรัพยากรบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการประเมินสมรรถนะเพื่อให้เกิดความเห็นพ้องเพื่อวิเคราะห์และจัดทำแผนการดำเนินการ เช่น แผนการพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของหน่วยงาน ทั้งนี้การประเมินสมรรถนะประกอบไปด้วย 3 มิติ ได้แก่ สมรรถนะหลัก การประเมินศักยภาพ และการประเมินแบบ 180 องศา โดยโครงการดังกล่าวจะช่วยให้พนักงานสามารถสร้างเสริมทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานและความต้องการในอนาคต

โครงการ ttb leadership program

โครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ในการเสริมสร้างทักษะของหัวหน้าทีม โดยมุ่งเน้นการสร้างสมรรถนะด้านการเป็นผู้นำบุคคล/ทีม และการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการดังกล่าวคือการสร้างกลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพสูง ที่มีทักษะผู้นำและสร้างเครื่องมือสนับสนุนในการข้ามผ่านความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงร่วมกับทีมในฐานะผู้นำ โดยมีการประเมินสมรรถนะแบบประเมินตนเองและประเมินโดยหัวหน้างานของผู้ร่วมโครงการครอบคลุม 6 มิติ ได้แก่ การคาดคะเนไดนามิกของลูกค้า การปฏิบัติงานเพื่อผลลัพธ์ การบริหารความเสี่ยง การนำการเปลี่ยนแปลง การนำบุคคล/ทีม และการนำธุรกิจ ทั้งนี้ ในปี 2565 มีพนักงาน 1,152 คน เข้าร่วมการฝึกอบรมในโครงการพัฒนาผู้นำนี้

Captain ttb

Tactical Captain
การจัดทำกลยุทธ์และเปลี่ยนกลยุทธ์ให้กลายเป็นยุทธวิธีที่ชาญฉลาด

Trusted Captain
การนำทีมที่มีประสิทธิภาพสูง การสอนงานและการรับเสียงสะท้อนในสถานการณ์จริง

Balanced Captain
การมีภาวะผู้นำตามสถานการณ์และการเปลี่ยนความไม่แน่นอนให้เป็นโอกาส

Co-Captain ttb

Co-Cap BUILDER
การสร้างทีมด้วยเสียงสะท้อนและแรงบันดาลใจ

Co-Cap TURNER
การนำทีมผ่านการเปลี่ยนแปลง

Co-Cap THINKER
การวางแผนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

โครงการ Data Analytics School ปี 2564-2565

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของธนาคารในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจ ผ่านการฝึกอบรมแบบระบบห้องเรียนควบคู่ไปกับการมอบหมายโครงการในระหว่างและหลังการฝึกอบรม โดยพนักงานทุกคนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูลสามารถเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมนี้ได้ โดยมีผลลัพธ์ทางธุรกิจจากโครงการนี้ ได้แก่ ความเข้าใจลูกค้าและธุรกิจที่เพิ่มขึ้นจากการวิเคราะห์ข้อมูล การพัฒนาทิศทางและกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความแม่นยำมากขึ้น ซึ่งรวมถึงในส่วนของการออกผลิตภัณฑ์ รูปแบบการขายและการให้บริการ การเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน การเพิ่มความแม่นยำในการคาดคะเนและวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า การปรับปรุงความแม่นยำของโมเดลทางการเงิน และการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ โดยพนักงาน 18 คน ได้ผ่านการฝึกอบรมโดยได้รับมอบหมายโครงการที่มีศักยภาพสูง เช่น การตรวจสอบรูปแบบเครือข่ายสำหรับการฟอกเงิน การวิเคราะห์กลุ่มธุรกิจย่อยของลูกค้าและระดับความเข้มข้น เป็นต้น ซึ่งโครงการเหล่านี้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

โครงการ ttb awards ปี 2565

ธนาคารเล็งเห็นคุณค่าของนวัตกรรมและความมุ่งมั่นของพนักงานในการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่แท้จริงเพื่อลูกค้าและธนาคาร ทีทีบีจึงได้มีการมอบรางวัล ttb awards เป็นประจำทุกปี โดยเป็นการแข่งขันภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานส่งผลงานความคิดริเริ่ม ผลิตภัณฑ์ หรือโครงการที่ส่งเสริมชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นให้กับลูกค้า และ/หรือช่วยพัฒนาผลการดำเนินงานของธนาคาร ใน 6 ประเภท ได้แก่ การสร้างรายได้ การขาย การบริการและการดำเนินงานที่เป็นเลิศ การบริหารความเสี่ยงด้วยข้อมูล การทำให้เป็นดิจิทัล พนักงานและวัฒนธรรมองค์กร และ Make **REAL** Change ซึ่งเป็นรางวัลใหญ่

ในปี 2565 ได้มีการมอบรางวัลให้กับ 6 ทีมที่ส่งผลงานที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบและประโยชน์สำหรับในแต่ละด้านโดยมีพนักงานทั้งหมด 730 คน จาก 73 ทีม เข้าร่วมในการแข่งขันนี้

ประเภทรางวัล ttb awards

Make **REAL** Change

มุ่งไปที่วิสัยทัศน์ของทีทีบีในการเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้และชื่นชอบจนต้องบอกต่อ พันธกิจในการช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น กล้าทำสิ่งที่แตกต่าง และท้าทายสิ่งที่เป็นอยู่เสมอ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสร้างความร่วมมือในหน่วยงานหลักต่าง ๆ

การสร้างรายได้
การออกผลิตภัณฑ์ ไอเดียการทำความเข้าใจลูกค้าและกิจกรรมการสร้างยอดขาย

การขาย การบริการ และการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
การส่งมอบหรือปรับปรุงการขาย การให้บริการ และการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

การบริหารความเสี่ยงด้วยข้อมูล
การใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงและบริหารจัดการโมเดลความเสี่ยงด้วยผลตอบแทนที่เปรียบเทียบกับระดับความเสี่ยง (Risk-adjusted Return)

การทำให้เป็นดิจิทัล
การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับปรุงกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพิ่มความเข้าใจลูกค้าและประสบการณ์ของลูกค้า และ/หรือการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและขีดความสามารถ

พนักงานและวัฒนธรรมองค์กร
การปรับปรุงวิธีการทำงาน เพิ่มความผูกพันของพนักงาน ลดการลาออก และ/หรือปรับปรุงการออกแบบองค์กร

หนึ่งในโครงการดีเด่นที่ได้รับรางวัลด้านพนักงานและวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ โครงการ 'Boot Camp – Unleash Retail Seller's Potential' ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่ดีเยี่ยมที่ช่วยเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานของธนาคารเพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้ดีขึ้น โดยโครงการนี้ช่วยให้เกิดการพัฒนากระบวนการและสร้างขีดความสามารถของพนักงานด้วยการให้พนักงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการขายได้ร่วมเตรียมความพร้อมสำหรับบทบาทของตนอย่างมีประสิทธิภาพโดยสร้างประสบการณ์การเรียนรู้แบบใหม่ในรูปแบบ Boot Camp ระยะเวลา 2 วัน ซึ่งพนักงานจะได้เรียนรู้สิ่งสำคัญที่ช่วยให้พนักงานประสบความสำเร็จในการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่น่าเชื่อถือ เช่น ทัศนคติและแรงจูงใจ ทักษะที่รวมถึงทักษะทางสังคมที่ใช้ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Soft Skills) และทักษะการทำงาน (Hard Skills) เช่น การรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้า การสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น และการแสดงบทบาทสมมติเพื่อสร้างความมั่นใจ โดยผลการสำรวจหลังการจัด Boot Camp แสดงให้เห็นระดับความมั่นใจในการทำงานและความผูกพันกับองค์กรที่เพิ่มมากขึ้นจากร้อยละ 63 (ช่วงก่อน Boot Camp) เป็นร้อยละ 93 นอกจากนี้ คะแนนผลการประเมินความชื่นชอบของลูกค้าจากแต่ละหน่วยงานบริการการขายก็เพิ่มขึ้นเนื่องจากพนักงานสามารถใช้ทักษะในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น ทั้งยังช่วยให้มีการเพิ่มยอดขายได้อย่างมีนัยสำคัญ

การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

ธนาคารจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งโดยพิจารณาเติมเต็มตำแหน่งงานบริหารระดับสูงที่จะว่างลงจากการเกษียณอายุในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า ทั้งนี้ เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านราบรื่นสำหรับผู้สืบทอดตำแหน่งและเกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจ ธนาคารได้ระบุตำแหน่งที่มีความสำคัญและกำหนดโปรไฟล์ของผู้สืบทอดตำแหน่ง โดยผู้ที่มีศักยภาพที่ได้รับการคัดกรองจะได้รับการประเมินความพร้อมด้วยหลักเกณฑ์สำคัญต่าง ๆ ก่อนจะได้เข้าร่วมในโปรแกรมการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็น

ไฮไลต์ที่สำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งของธนาคาร

- พนักงาน 305 คน ถูกระบุให้เป็นพนักงานที่มีศักยภาพในปี 2564 และอีก 375 คน สำหรับปี 2565 ทำให้ธนาคารมีพนักงานที่มีศักยภาพทั้งหมดรวม 680 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของพนักงานทั้งหมด
- พนักงานที่มีศักยภาพในปี 2565 มุ่งเน้นไปที่การระบุพนักงานรุ่นใหม่ที่อายุต่ำกว่า 40 ปี เพื่อเติมเต็มตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางและหน่วยงานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ ส่งผลให้จำนวนพนักงานที่มีศักยภาพที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 124 จาก 115 คน ในปี 2564 เป็น 258 คน ในปี 2565
- 134 ตำแหน่ง ได้รับการระบุให้เป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญซึ่งจะต้องมีการจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่ง โดย 80 ตำแหน่ง มีผู้สืบทอดที่สามารถทำหน้าที่ต่อภายในระยะเวลา 1 ปี หรือคิดเป็นร้อยละ 60 ของตำแหน่งที่มีความสำคัญ และ 82 ตำแหน่ง มีผู้สืบทอดที่สามารถทำหน้าที่ต่อภายในระยะเวลา 1-3 ปี หรือคิดเป็นร้อยละ 61 ของตำแหน่งที่มีความสำคัญ

ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งจึงมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มความพร้อมให้กับผู้สืบทอด และเพิ่มสัดส่วนตำแหน่งที่จะต้องมีการจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่ง

ธนาคารได้ดำเนินโครงการ TTB Stock Retention Program (TSRP) 2021 ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร โดยจะออกและเสนอขายหุ้นจำนวน 305,000,000 หุ้น ณ มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.95 บาท ให้กับพนักงานที่มีคุณสมบัติ โดยจะออกและเสนอขายหุ้นดังกล่าวต่อเนื่องทั้งหมด 3 ครั้ง ระหว่างปี 2564-2566 โดยโครงการ TSRP 2021 จะออกและเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนให้กับทั้งผู้บริหารและพนักงานที่ผ่านเกณฑ์คุณสมบัติที่กำหนด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม สามารถศึกษาได้จากรายงานประจำปี 2564

ความหลากหลายและการมีส่วนร่วม

นับตั้งแต่การประกาศคำแถลงการณ์เรื่องความหลากหลายและการมีส่วนร่วม ธนาคารได้ดำเนินงานเพื่อส่งเสริมความหลากหลายและการมีส่วนร่วมภายในองค์กร โดยได้รายงานข้อมูลด้านความหลากหลายและความเท่าเทียมทางเพศ พร้อมทั้งปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกกลุ่มและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยในปี 2565 สัดส่วนเพศหญิงในคณะกรรมการบริษัทและในระดับผู้บริหารเพิ่มขึ้นจากปี 2564 นอกจากนี้ สัดส่วนเพศหญิงในระดับผู้บริหารระดับสูงก็มีแนวโน้มสูงขึ้น โดยมีสัดส่วนถึงร้อยละ 41.7 สูงกว่าเป้าหมายร้อยละ 40 ธนาคารมุ่งส่งเสริมให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม พร้อมเปิดโอกาสการทำงานให้ผู้พิการ และมีการว่าจ้างผู้พิการเป็นจำนวน 153 คน โดยเป็นพนักงานธนาคาร 1 คน ส่วนอีก 152 คนจ้างผ่านสภากาชาดไทยและมูลนิธิเมาไม่ขับ

Bloomberg Gender-Equality Index 2023

ได้เข้าร่วมดัชนีความเท่าเทียมทางเพศ (Gender Equality Index - GEI) ในปี 2566 เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ธนาคารมีโปรแกรมเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานที่ครอบคลุมประเด็นด้านสุขภาพต่าง ๆ อย่างรอบด้าน ตั้งแต่การบริหารจัดการความเครียดจากการระบาดของโควิด-19 สุขภาพและสุขภาวะ การพัฒนาส่วนบุคคล ไปจนถึงการวางแผนทางการเงิน ทั้งนี้ การใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานยังช่วยให้เกิดการมีส่วนร่วมและช่วยให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารร่วมมือกับ The Oasis ในการเปิดตัวโปรแกรมจิตบำบัดเพื่อส่งเสริมและพัฒนาจิตใจ อารมณ์ และสุขภาพจิตทั่วไปของพนักงาน โดยพนักงานสามารถติดต่อขอรับบริการส่วนตัวกับนักจิตวิทยาที่มีคุณวุฒิเพื่อขอคำแนะนำ โดยมีการรักษาความลับของพนักงานที่เข้ารับบริการ

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในมิติต่าง ๆ

ความมั่นคง

ธนาคารจัดให้มีการประกันสุขภาพ ประกันโรคร้าย ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุให้กับพนักงานทุกคน

ความมั่งคั่ง

เสถียรภาพทางการเงิน อันได้แก่ การใช้จ่ายและการออม พฤติกรรมและทัศนคติต่อการเงินส่วนบุคคล ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายในระยะสั้นและระยะยาว ธนาคารจัดให้มีการช่วยเหลือทางการเงินแก่พนักงานในโอกาสต่าง ๆ เช่น การสมรส การคลอดบุตร การอุปสมบท เป็นต้น

สุขภาพกายและใจ

พละกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างสะดวกสบาย ปลอดโรค การเคลื่อนไหวและความกระฉับกระเฉง และความสามารถในการจัดการอารมณ์ รับมือกับความเครียด และสื่อสารให้ผู้อื่นรับทราบได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนสามารถสร้างแรงจูงใจและกำลังใจให้กับตนเองและผู้อื่น

ในปี 2565 ไม่มีการรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญจากสหภาพแรงงาน ทั้งนี้ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับสหภาพแรงงาน ทีทีบีได้สร้างการมีส่วนร่วมและสื่อสารกับสหภาพอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับหัวข้อที่อาจได้รับความสนใจ เช่น สิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพและค่าตอบแทน นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดช่องทางให้พนักงานสามารถร้องทุกข์ได้อย่างปลอดภัยโดยไม่ต้องเปิดเผยชื่อและมีการเก็บเป็นความลับ

- จัดหาวัคซีนโควิด-19 กว่า 10,000 โดส ให้กับพนักงานและครอบครัว
- แจกจ่ายชุดตรวจโควิด-19 ด้วยตนเอง กว่า 250,000 ชุด
- ให้ความช่วยเหลือทางการเงิน กว่า 2 ล้านบาท แก่พนักงานที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยในปี 2565
- การตรวจสุขภาพประจำปี สำหรับพนักงานทุกคน
- การตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด

	2562	2563	2564	2565	เป้าหมายปี 2565
อัตราการขาดงานของพนักงาน (ร้อยละ)	0.52	0.58	0.74	1.30	1.50
การสูญเสียบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (ร้อยละ)	11.00	7.90	9.90	9.00	1.00
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อคนต่อปี)	35.00	15.00	46.00	61.00	40.00
คะแนนความผูกพันของพนักงาน (ร้อยละ)	74.00	74.00	50.00	50.00	60.00

การพัฒนาสังคม

ธนาคารตอกย้ำปรัชญา Make **REAL** Change หรือ การสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง ที่ธนาคารใช้ในการดำเนินธุรกิจในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งมีโครงการไฟ-ฟ้า เป็นโครงการหลักที่ธนาคารให้การสนับสนุนมาโดยตลอด โดยมุ่งเน้นการสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก รวมไปถึงจุดประกายให้เยาวชนและชุมชนมีชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน

เปลี่ยน...เพื่อให้ชีวิตคุณดีขึ้น

พันธกิจด้านการพัฒนาสังคม เปลี่ยน...เพื่อชีวิตเยาวชนและชุมชนดีขึ้นอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ด้านการพัฒนาสังคมเพื่อความยั่งยืน

จุดประกายเยาวชน

เสริมสร้างศักยภาพของเยาวชนในชุมชน ผ่านศูนย์ไฟ-ฟ้า ที่เป็นแหล่งเรียนรู้และพื้นที่ปลอดภัยให้เยาวชนร่วมกิจกรรมสร้างสรรค์เชิงศิลปะและพัฒนาทักษะการใช้ชีวิต

จุดประกายชุมชน

เปลี่ยนชุมชนเพื่อความยั่งยืนด้วยพลังการ "ให้" จากอาสาสมัครทีทีบี

จุดประกายความเป็นไทย

ส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมไทยผ่านพิพิธภัณฑ์ครุฑและกฐินพระราชทาน

27 โครงการไฟ-ฟ้าเพื่อชุมชนที่ดำเนินงานโดยอาสาสมัครทีทีบี

5 โครงการไฟ-ฟ้าเพื่อชุมชนที่ดำเนินงานโดยเยาวชนจากศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า

41,523 คน จากชุมชนและเยาวชน 6,731 คน ได้รับประโยชน์จากโครงการไฟ-ฟ้า

38.2 ล้านบาท เป็นจำนวนเงินทั้งหมดจากการสนับสนุนโครงการเพื่อสังคม

3,149 คน ที่เป็นอาสาสมัครทีทีบี

จุดประกายเยาวชน

โครงการศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า โดยทีทีบี

ไฟ-ฟ้า
จุดประกายเยาวชนและชุมชน

ปัจจุบันมีทั้งสิ้น 5 แห่ง ได้แก่ ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าประชาอุทิศ ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าจันทน์ ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าบางกอกน้อย ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าสมุทรปราการ และล่าสุดศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้านนทบุรี ซึ่งศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าแห่งใหม่ที่นนทบุรียังได้ขยายกลุ่มเป้าหมายเพื่อเปิดโอกาสให้เด็กผู้มีความบกพร่องทางการได้ยิน ได้เข้ามาร่วมเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ อาทิ ทักษะทางศิลปะ เทควันโด ครัว และเบเกอรี่ โดยจุดมุ่งหมายของศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าทุกแห่ง คือการสอนจับปลาแทนการให้ปลา ด้วยการเปิดโอกาสให้เยาวชนในชุมชนอายุระหว่าง 12-17 ปี รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ผ่านการเรียนรู้ทักษะทางศิลปะและทักษะชีวิตโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ให้เยาวชนได้นำสิ่งที่เรียนรู้ไปพัฒนาตนเอง ครอบครัว และช่วยกันเปลี่ยนแปลงสังคมรอบข้างให้ดีขึ้น

ในปี 2565 เยาวชนไฟ-ฟ้าได้นำเอาทักษะและความรู้ที่ได้รับการจุดประกายจากศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าไปพัฒนาชุมชนและสังคมให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน ผ่านกิจกรรม Pay It Forward โดยเด็กไฟ-ฟ้าได้เรียนรู้การทำงานร่วมกัน การวางแผนโครงการ และการบริหารจัดการเงินทุนเพื่อนำเสนอผลงานที่สร้างสรรค์ และส่งต่อแก่ชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การปรับปรุงบอร์ดประชาสัมพันธ์และข้อมูลแผนที่ท่องเที่ยวของชุมชนกุฎี การสร้างแผ่นมาร์คจุดให้กับผู้พิการทางสายตาไว้ใช้ในการแสดงคอนเสิร์ตเพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับศิลปินที่เป็นผู้พิการทางสายตา ซึ่งปีนี้ได้ส่งมอบโครงการเพื่อชุมชนทั้งหมด 5 โครงการ

ในปี 2565 มีเยาวชนเข้ามาใช้ประโยชน์และร่วมกิจกรรมที่จัดโดยศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้ามากกว่า 61,000 ครั้ง ทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์

โครงการเท่อย่างไทย โดย ไฟ-ฟ้าทีทีบี

กิจกรรมสังคมเพื่อความยั่งยืนที่มุ่งจุดประกายเยาวชนทั่วประเทศให้สร้างสรรค์ผลงานศิลปะในรูปแบบใหม่ ๆ รวมถึงส่งเสริมเอกลักษณ์และวัฒนธรรมอันดีของชาติ ผ่านการประกวดแบบ Hybrid (ออนไลน์และออฟไลน์) 3 ประเภท ได้แก่ มารยาทไทย อ่านฟังเสียง และวาดภาพดิจิทัล ชิงถ้วยพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พร้อมรางวัลทุนการศึกษา โดยในปีนี้มีผู้เข้าร่วมประกวด 8,933 คน จาก 1,276 โรงเรียนทั่วประเทศ

ข้อมูลเพิ่มเติม

โครงการ Fun for Fin “เด็กไฟ-ฟ้า ออมได้ใช้เป็น”

โครงการนำร่องในการจุดประกายความรู้ทางการเงินที่เป็นพื้นฐานสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติของการฉลาดออม ฉลาดใช้ให้กับเยาวชนในชุมชนกว่า 50 คน ในปี 2565 ที่ผลักดันให้เยาวชนตระหนักถึงความสำคัญของการทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย การมีเป้าหมายทางการเงิน และการวางแผนการเงิน โครงการดังกล่าวช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการเงินของเยาวชนให้เห็นคุณค่าของเงินและเริ่มมีวินัยในการใช้จ่ายมากขึ้น มีการเริ่มเปิดบัญชีเงินฝากและฝากเงินกับธนาคารเพื่อสร้างวินัยในการออม

โครงการ Lemon Yellow ผู้ประกอบการรุ่นเยาว์

อีกหนึ่งโครงการนำร่องในการจุดประกายเรื่องการเป็นผู้ประกอบการรุ่นเยาว์ โดยมีเยาวชนไฟ-ฟ้าเข้าร่วม 5 คน และสามารถสร้างรายได้จากการออกร้านประมาณครั้งละ 3,000 บาท โดยเน้นให้เด็ก ๆ ได้ลงมือทำและมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนตั้งแต่การคิดวางแผนธุรกิจ ไปถึงการเรียนรู้เรื่องการคำนวณต้นทุน ราคาสินค้า บริหารจัดการกำไรเพื่อนำไปลงทุนต่อ และได้นำสินค้าที่ตนเองออกแบบและผลิตไปวางขายจริง เป็นการจุดประกายการสร้างอาชีพที่มั่นคงได้ในอนาคต

โครงการ fai-fah Art Fest 2022

โครงการ fai-fah Art Fest เป็นนิทรรศการแสดงผลงานศิลปะและการแสดงที่จัดขึ้นต่อเนื่องทุกปี เพื่อเปิดพื้นที่ให้เยาวชนจากศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า ทั้ง 5 แห่ง ได้จัดแสดงผลงานนิทรรศการและจำหน่ายสินค้าที่เป็นชิ้นงานศิลปะและผลิตภัณฑ์อาหารที่ผ่านการคิดค้นจากไอเดียสร้างสรรค์ รวมถึงสร้างการมีส่วนร่วมของเยาวชนไฟ-ฟ้า โดยเด็ก ๆ ได้ร่วมแสดงความคิด ออกแบบรูปแบบของสินค้า วางแผนการขาย โดยสามารถสร้างรายได้กว่า 100,000 บาท ที่จะนำไปต่อยอดในการช่วยเหลือสังคมต่อไป

จุดประกายชุมชน

ในปี 2565 ทีทีบียังคงมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการให้คืนชุมชน ผ่านกิจกรรมเปลี่ยนชุมชนเพื่อความยั่งยืน โดยปีนี้มีอาสาสมัครทีทีบี 3,149 คนรวมพลังกันทั่วประเทศ จาก 4 ทีมงาน ได้แก่ ทีมบริหารเครือข่ายสาขา ทีมงานขายและเครือข่ายธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ ทีม Talents และทีม Passionate เพื่อแบ่งปันความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ อาทิ การให้ความรู้ทางการบัญชีและการเงิน การสร้างแบรนด์ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การขายและการตลาด เพื่อจุดประกายการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืนโดยมีเป้าหมายดำเนินงานสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในกรอบสหประชาชาติ รวม 27 โครงการทั่วประเทศ และมีสมาชิกชุมชนที่ได้รับผลประโยชน์รวม 41,523 ราย

นอกจากอาสาสมัครทีทีบีได้ใช้ทักษะและความรู้ของการเป็นพนักงานธนาคารในการช่วยเหลือสังคมแล้ว กิจกรรมเหล่านี้ยังเป็นช่องทางที่ทำให้ได้ต่อยอดและกระชับความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับกลุ่มลูกค้าที่เป็นมูลนิธิและองค์กรสาธารณกุศลที่อยู่ภายใต้ปันบุญ โดย ทีทีบี ซึ่งเป็นโซลูชันจัดการมูลนิธิ องค์กรสาธารณกุศลแบบครบวงจร ในปีนี้ ได้ช่วยเหลือทั้งสิ้น 5 องค์กร ได้แก่ มูลนิธิสันติสุข มูลนิธิบ้านนกขมิ้น SATI APP มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก และศูนย์ปันน้ำใจโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ผลประโยชน์จากโครงการเพื่อชุมชนที่อาสาสมัครทีทีบีได้ส่งมอบทั้ง 27 โครงการได้สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในหลากหลายด้าน โดยมีหลายหลายตัวอย่างโครงการที่อาสาสมัครทีทีบีได้ใช้ทักษะและความรู้ด้านการเงินเพื่อช่วยให้ชุมชนมีอาชีพเสริมและความรู้ในการบริหารจัดการรายได้ ซึ่งจะนำไปสู่ความมั่นคงทางการเงินที่ยั่งยืน

โครงการสานฝัน สร้างอาชีพ ชุมชนบ้านประชารัฐไทยมุสลิมสามัคคี

สมาชิกชุมชนบ้านประชารัฐไทยมุสลิมสามัคคีเป็นชุมชนใหม่ในจังหวัดปทุมธานีที่เกิดขึ้นจากรวมตัวกันหลังจากถูกไล่รื้อชุมชน สมาชิกในชุมชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายและรับจ้าง ต้องการมีรายได้เสริมจากการเลี้ยงปลาดุก อาสาสมัครทีทีบีจึงได้เชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้เรื่องการเพาะเลี้ยงปลาดุก การแปรรูปเนื้อปลาดุก การทำบรรจุภัณฑ์และโลโก้ รวมไปถึงให้ความรู้ในการทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย เพื่อให้เข้าใจและบริหารต้นทุนที่ช่วยสร้างผลกำไรได้ รวมถึงจุดประกายและผลักดันชุมชนให้เข้าไปจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชนในอนาคต ปัจจุบันกิจกรรมเลี้ยงปลาดุกยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ โดยคาดการณ์ว่าจะสามารถสร้างรายได้เสริมได้ประมาณ 12,000 บาทต่อปี

โครงการบุญชู...ชูบุญ กับศูนย์ไฟ-ฟ้าทีทีบี

อาสาสมัครทีทีบีร่วมแรงร่วมใจในโครงการบุญชู...ชูบุญ เพื่อช่วยเหลือเด็กพิเศษจากมูลนิธิบ้านครูบุญชูเพื่อเด็กพิเศษ จังหวัดชลบุรี ให้สามารถพึ่งพาตนเองได้มากยิ่งขึ้น โดยมีภารกิจในการช่วยพัฒนาศักยภาพเด็กที่มีความท้าทายด้านพัฒนาการทั้งในด้านกายภาพ การเรียนรู้ สมาธิสั้น พิการทางสมอง หรืออยู่ในกลุ่มดาวน์ซินโดรม และออทิสติก ให้ใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข พึ่งพาหาเลี้ยงตนเองได้ และได้รับการยอมรับว่าเป็นบุคคลที่มีศักยภาพในสังคมจากการสร้างรายได้เสริมที่ต่อยอดมาจากสิ่งของที่ได้รับบริจาค เช่น เตาอบเครื่องครัว มาใช้ทำขนมสำหรับจำหน่ายเป็นรายได้เสริมและทำเป็นอาหารว่างให้แก่เด็ก ๆ ในมูลนิธิเพื่อลดรายจ่าย โดยทีทีบีได้จัดหาวิทยากรมาสอนทำขนมปังไส้ต่าง ๆ เช่น ไส้สังขยา ไส้ครีม ไส้ถั่วแดง เป็นต้น ให้กับเจ้าหน้าที่มูลนิธิฯ นอกจากนี้ อาสาสมัครทีทีบียังให้ความรู้ในการสอนการคิดต้นทุนกำไร และจัดทำแบรนด์ "ปังบุญชู" พร้อมสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และติดต่อแนะนำร้านค้าในบริเวณใกล้เคียงเพื่อช่วยประชาสัมพันธ์ให้เป็นลูกค้าของมูลนิธิฯ อีกด้วย ปัจจุบันมูลนิธิฯ มียอดสั่งซื้อขนมปังจากร้านค้า องค์กร หน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้มีรายได้เสริมกว่า 100,000 บาทต่อปี

กิจกรรมอาสา...ช่วยกันทำ

เป็นกิจกรรมรูปแบบใหม่ที่เปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครทีทีบี เพื่อปลูกฝังการเป็น "ผู้ให้" ด้วยการให้อาสาสมัครทีทีบีใช้ฝีมือในการสร้างชิ้นงานเพื่อแก้ปัญหาให้ชุมชน สร้างสรรค์สิ่งดี ๆ ตามกำลังความสามารถและความถนัดของตน เช่น สมุดทำมือ บอลบีบเพื่อสุขภาพ ปลอกคอเพื่อเพื่อนสี่ขา และถุงใส่ยารักษ์โลก เพื่อส่งมอบให้แก่มูลนิธิ โรงพยาบาล โรงเรียน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความต้องการทั่วประเทศ โดยในปีนี้ตั้งเป้าการสร้างชิ้นงานเพื่อชุมชนรวมกว่า 20,000 ชิ้น

สลากกาชาดทีเอ็มบีธนชาต ประจำปี 2565

ธนาคารตระหนักถึงบทบาทด้านการสนับสนุนองค์กรการกุศล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง "สภากาชาดไทย" ซึ่งเป็นที่พึ่งให้กับชุมชนและสังคมไทยในยามประสบภัยด้านต่าง ๆ ด้วยการระดมทุนผ่านการออกสลากบำรุงสภากาชาดไทย จำนวน 220,000 ใบ ในส่วนของของรางวัลเพื่อตอบแทนให้กับลูกค้าผู้มีจิตกุศลร่วมทำบุญซื้อสลากกาชาดทีเอ็มบีธนชาตในปี 2565 นี้ ธนาคารได้เพิ่มจำนวนรางวัลรวมมากถึง 506 รางวัล รวมมูลค่าการระดมทุนรวมทั้งสิ้น 22 ล้านบาท

จุดประกายความเป็นไทย

พิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยทีเอ็มบีธนชาต

พิพิธภัณฑ์แห่งแรกและแห่งเดียวในอาเซียน ที่รวบรวมครุฑที่มีเอกลักษณ์เฉพาะองค์จากทุกภาคของไทย โดยอัญเชิญครุฑที่ประดิษฐาน ณ ธนาคารสาขาต่าง ๆ มากกว่า 150 องค์ มาไว้ด้วยกัน โดดเด่นด้วยองค์ครุฑไม้ที่แกะสลักอย่างวิจิตรงดงาม สะท้อนถึงความประณีตของศิลปิน พร้อมเรียนรู้เรื่องราว "พญาครุฑ" สัตว์หิมพานต์ สัญลักษณ์แห่งความกตัญญู ความดีงาม และความซื่อสัตย์ โดยได้เปิดให้นักเรียนนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ และประชาชนทั่วไปได้เข้ารับชมและศึกษาความรู้ภายในพิพิธภัณฑ์ครุฑตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2565 ในปีที่ผ่านมามีผู้เข้าชมกว่า 4,000 คน ซึ่งธนาคารหวังอย่างยิ่งว่าพิพิธภัณฑ์ครุฑแห่งนี้จะเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของคนไทยอีกแห่งในจังหวัดสมุทรปราการ ที่จะส่งเสริมการเรียนรู้ สร้างแรงบันดาลใจ และสืบสานมรดกศิลปะวัฒนธรรมไทย พร้อมส่งต่อสำนึกรักความเป็นไทยสู่สังคมอย่างยั่งยืน

ปันบุญ โดย ทีทีบี (punboon by ttb)

แพลตฟอร์มที่เชื่อมต่อผู้บริจาคกับมูลนิธิและองค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ ในประเทศไว้ด้วยกัน เพื่อให้ผู้ใจบุญร่วมบริจาคเงินทั้งช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ได้อย่างสะดวก โดยเงินบริจาคจะไปถึงมูลนิธิทันที นอกจากนี้ ปันบุญยังรองรับระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-donation) อีกด้วย

ปัจจุบันมีมูลนิธิและองค์กรสาธารณกุศลที่อยู่ภายใต้ปันบุญมากถึง **248** องค์กร

เงินบริจาคผ่านปันบุญรวมกว่า **184,000,000 บาท** ในปี 2565

ในปี 2565 จำนวนผู้บริจาคเพิ่มขึ้นกว่า **ร้อยละ 116** เทียบกับปี 2564

กฐินพระราชทานทีเอ็มบีธนชาต ประจำปี 2565

ธนาคารได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานผ้าพระกฐินให้ เพื่อน้อมถวายพระสงฆ์จำพรรษากาลถ้วนไตรมาส ณ วัดมหาวนาราม พระอารามหลวง จังหวัดอุบลราชธานี อีกทั้งเป็นการสืบทอดขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของไทย ซึ่งธนาคารได้รับพระราชทานต่อเนื่องมาถึง 16 ปี และกฐินพระราชทานในปี 2565 นี้ยังคงจัดขึ้นภายใต้แนวคิด "หนึ่งแรงใจร้อยปันบุญ" เพื่อเชิญชวนลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรและพนักงานของธนาคารรวมใจช่วยกันทำบุญมหากุศล โดยในปีนี้สามารถระดมเงินบริจาคถวายวัดมหาวนารามได้มากถึง 22.5 ล้านบาท และในการนี้ทางวัดมหาวนารามได้ปันเงินทำบุญมอบให้กับโรงเรียนและโรงพยาบาลในพื้นที่ มูลนิธิศูนย์มะเร็งเต้านมเฉลิมพระเกียรติ มูลนิธิยุวพัฒน์เพื่อเยือนเย็นวิสาหกิจเพื่อสังคม รวมถึงองค์กรการกุศลกว่า 200 องค์กรภายใต้ "ปันบุญ" เพื่อร่วมช่วยเหลือองค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ

ทีทีบีมุ่งมั่นในการสานต่อกิจกรรมสังคมเพื่อความยั่งยืน เพื่อจุดประกายสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ และสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นสู่สังคมไทยอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ตามแนวคิด Make **REAL** Change

ข้อมูลเพิ่มเติม

การกำกับดูแล

บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ

คณะกรรมการธนาคาร **14** ท่าน

กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร **13** ท่าน

กรรมการบริหาร **1** ท่าน

กรรมการอิสระ **5** ท่าน

กรรมการอิสระคิดเป็น**ร้อยละ 35.7**

กรรมการเพศหญิง **3** ท่าน

ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของกรรมการโดยเฉลี่ยเท่ากับ **3 ปี 10 เดือน** (หรือ 3.8 ปี)

กรรมการอิสระหรือกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรม **9** ท่าน

กรรมการอิสระหรือกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งใน 4 องค์กรหรือน้อยกว่า **13** ท่าน

บรรษัทภิบาล

บริษัทต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่ต้องการโครงสร้างการกำกับดูแลที่ดีเพื่อส่งเสริมกิจกรรมและการเติบโตทางธุรกิจ โดยคณะกรรมการธนาคารมีองค์ประกอบที่หลากหลายทั้งในด้านประสบการณ์ ทักษะ ความรู้ และเพศ ซึ่งช่วยให้เกิดมุมมองที่หลากหลายและมีคุณค่าต่อกระบวนการตัดสินใจของธนาคาร ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารทำหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการขององค์กรโดยยึดมั่นในหลักการบรรษัทภิบาลที่เข้มแข็ง และมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลและกำหนดทิศทางกลยุทธ์ที่ทำหน้าที่ท้าทายคณะผู้บริหารให้มุ่งพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คำแถลงการณ์เรื่องความหลากหลายและการมีส่วนร่วม

ธนาคารสนับสนุนและยอมรับในความแตกต่างของแต่ละบุคคลจากต่างที่มา ได้แก่

- เพศ
- เชื้อชาติ
- สัญชาติ ประเทศกำเนิด หรือภูมิหลังทางวัฒนธรรม
- อายุ
- เพศวิถี
- ศาสนาและความเชื่อ
- ภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม

ถือปฏิบัติด้วยความเท่าเทียมต่อคณะกรรมการธนาคารและพนักงานทั่วทั้งองค์กร

ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565

ทักษะและประสบการณ์ของคณะกรรมการ

ประเภททักษะ	คณะกรรมการ													
	นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ	นายศุภเดช พูนพิพัฒน์	พลเอก อภินันท์ คำเพราะ	นายฟิลลิป จี.เจ.อี.โอ. ดาบัส	นายหยกพร ตันติเศวตรัตน์	นายสมเจตน์ หมู่ศิริเลิศ	นายมิฮาว ยาน ซูเรค	นางแพตริเชีย มงคลวนิช	นางชาริตา ลีลายุทธ	นายวิลเล็ม เฟรดเดอริค นาเจล	นายธีรนันท์ ศรีหงส์	นายปริญญา หอมเอนก	นางชนัญญารักษ์ เพ็ชรรัตน์	นายปิติ ตัณฑเกษม
การเงินและการธนาคาร	●						●	●	●	●			●	●
บรรษัทภิบาล	●			●		●								
การบริหารความเสี่ยง		●			●	●				●	●	●		●
การวางแผนกลยุทธ์		●	●	●	●	●	●							●
การตลาด		●											●	
การบริหารทรัพยากรบุคคล			●	●							●			
เทคโนโลยีสารสนเทศ										●	●	●	●	
การควบคุมและตรวจสอบภายใน							●		●			●		
กฎหมายและกฎระเบียบ							●							

กิจกรรมของคณะกรรมการ

จัดการประชุมคณะกรรมการธนาคาร 15 ครั้ง ในปี 2565
จำนวนครั้งที่กรรมการธนาคารได้เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.05 สูงกว่าข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ร้อยละ 75 สำหรับกรรมการแต่ละท่าน

ร้อยละ 100 ของกรรมการทุกท่านเข้าร่วมการฝึกอบรมหัวข้อ สิ่งแวดล้อม สังคมและการกำกับดูแล และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในปี 2565

ร้อยละ 100 ของกรรมการทุกท่านดำเนินการประเมินตนเองประจำปี

ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการได้รับการประเมินอย่างเป็นอิสระอย่างสม่ำเสมอ เช่น การประเมินโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

ธนาคารได้รับรางวัล ASEAN Asset Class PLCs 2021 เป็นการตอกย้ำถึงการจัดการด้านบรรษัทภิบาลที่ดี

ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565

คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลการดำเนินงานที่จำเป็นต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับคณะกรรมการชุดย่อย 6 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล คณะกรรมการสินเชื่อ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหาร นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารยังได้เข้าร่วมการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจและเป้าหมายขององค์กร โดยในปี 2565 ได้เข้าร่วมการฝึกอบรมหัวข้อ Decentralized Finance (DeFi) หัวข้อ Digital Marketing 5.0 for Financial Solutions หัวข้อ Open Banking - Virtual Banking และหัวข้อ ESG

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับคณะกรรมการธนาคารและบรรษัทภิบาล สามารถศึกษาได้จากรายงานประจำปี 2565

จริยธรรมทางธุรกิจ

ทีทีบียึดมั่นในหลักการทางจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพสูงสุด ผ่านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของลูกค้าและสร้างรากฐานคุณธรรมและความเชื่อมั่น โดยมีจรรยาบรรณพนักงานเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุข้อผูกพันทุกประการทางกฎหมาย จริยธรรม และเศรษฐกิจ

กรอบการบริหารจริยธรรม

คุณค่าทางจริยธรรมคือองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างสำนึกในหน้าที่และความเชื่อมั่น โดยธนาคารมีมาตรฐานทางจริยธรรมที่นำมาใช้ทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างวัฒนธรรมการบริหารจริยธรรมที่ใช้ได้จริงให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

นโยบายและมาตรการเพื่อสร้างจริยธรรมทางธุรกิจที่ดีทั่วทั้งองค์กร

- นโยบายการกำกับดูแลกิจการ
- จริยธรรมทางธุรกิจ
- นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและการให้สินบน
- นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
- นโยบายของกำนัล การเลี้ยงรับรอง เงินบริจาค และการให้เงินสนับสนุน
- นโยบายการรายงานเบาะแส / การร้องเรียน
- นโยบายภาษี
- นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการเผยแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
- นโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- นโยบายสิทธิมนุษยชน
- คำแถลงการณ์เรื่องความหลากหลายและการมีส่วนร่วม
- นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า
- ข้อปฏิบัติสำหรับพนักงาน
- จรรยาบรรณของคู่ค้า

CAC CERTIFIED

ธนาคารผ่านการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) สะท้อนความมุ่งมั่นของธนาคารในการเป็นองค์กรที่ยึดมั่นต่อวัฒนธรรมที่โปร่งใสปราศจากการทุจริต

ธนาคารยึดมั่นในการต่อต้านการฉ้อโกงและการทุจริตทุกรูปแบบ จึงได้วางมาตรการควบคุมรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกลไกต่าง ๆ เพื่อป้องกันและลดพฤติกรรมที่ผิดจรรยาบรรณ โดยในแต่ละปี ธนาคารมีการส่งเสริมจริยธรรมทางธุรกิจผ่านการฝึกอบรมพนักงานและการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อทบทวนเน้นย้ำความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมของธนาคาร

การอบรมจริยธรรมทางธุรกิจ

(ร้อยละของพนักงานเป้าหมายที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วเสร็จ)

จรรยาบรรณพนักงาน
ร้อยละ 100

การต่อต้านคอร์รัปชัน
ร้อยละ 100

การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CTPF)
ร้อยละ 100

สามารถศึกษาข้อมูล เพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายด้านจริยธรรมทางธุรกิจได้ที่เว็บไซต์ของธนาคาร

ธนาคารจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและรายงานเบาะแสเพื่อรับแจ้งกรณีการละเมิดจรรยาบรรณพนักงานหรือละเมิดมาตรฐานจริยธรรมอื่น ๆ ที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถรายงานได้โดยไม่จำกัดแค่เพียงกลุ่มลูกค้าและพนักงาน ทั้งนี้การรายงานทุกกรณีจะได้รับการประเมิน บันทึก และจัดการตามแนวทางการดำเนินงานภายในองค์กรและมีการรักษาความลับอย่างเคร่งครัด

นอกจากช่องทางในการร้องเรียน ธนาคารยังมีระบบเฉพาะในการรายงานข้อสงสัยในการประพฤติมิชอบ การไม่ปฏิบัติตาม และเหตุกังวลต่าง ๆ โดยผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ดำเนินการตามขั้นตอนให้ครบถ้วนตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย ตั้งแต่การสอบสวน การกำหนดบทลงโทษ และ/หรือการดำเนินมาตรการเพื่อสรุปกรณีหรือบรรเทาสิ่งที่เกิดขึ้น โดยกรณีที่ได้รับการรายงานทั้งหมดจะได้รับการพิจารณาและตรวจติดตามภายใต้การดูแลของฝ่ายบริหาร สำหรับกรณีที่จำเป็นต้องมีการสอบสวนจะถูกส่งไปให้อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อหาความจริงและนำเสนอผลการสอบสวนโดยละเอียดให้คณะกรรมการกำหนดบทลงโทษทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ คณะกรรมการกำหนดบทลงโทษจะพิจารณาบทลงโทษอย่างเหมาะสมตามผลการสอบสวนภายใต้หลักเกณฑ์บทลงโทษที่กำหนดเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส

ช่องทางการแจ้งเบาะแส

ช่องทางภายใน

- โทรศัพท์
- จดหมายลงทะเบียน
- อินทราเน็ต

ช่องทางภายนอก

การร้องเรียนผ่านองค์กรต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม:

- ธนาคารแห่งประเทศไทย
- คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับการประกันภัย

ในปี 2565 มีกรณีที่ได้รับการสอบสวน 45 กรณี และพนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้รับการลงโทษ โดยมี 1 กรณีเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในสถานที่ทำงาน 6 กรณีเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์ 18 กรณีเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานและกฎระเบียบ และ 20 กรณีเกี่ยวกับการทุจริต

ทั้งนี้ ตามกฎของธนาคารและหลักเกณฑ์บทลงโทษ ธนาคารได้กำหนดบทลงโทษแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดอย่างเหมาะสม ซึ่งรวมถึงการตักเตือนด้วยวาจา การตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร การปรับลดเงินเดือนในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และการให้ออกจากงาน

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดให้พนักงานได้ทบทวนความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณของพนักงานผ่านการฝึกอบรมออนไลน์เป็นประจำทุกปี ในขณะที่พนักงานเข้าใหม่ทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมผ่านการปฐมนิเทศพนักงาน ธนาคารยังส่งเสริมให้พนักงานรายงานข้อสงสัยหรือเหตุการณ์ต้องสงสัยผ่านช่องทางต่างๆทั้งการรายงานแบบนิรนามหรือรายงานด้วยตัวเอง เช่น ผ่านอีเมลร้องเรียน ผ่านผู้บริหารงานบุคคลของหน่วยงาน หน่วยงานบริหารพนักงานสัมพันธ์ และระบบเฉพาะอื่น ๆ

รายงานธุรกรรมที่น่าสงสัยในปี 2565:

ร้อยละ 80 ได้รับการรายงานจากสาธารณะ จากตำรวจ และตามคำสั่งของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ร้อยละ 19 ได้รับการรายงานจากการตรวจสอบภายในองค์กรเกี่ยวกับธุรกรรมที่มีปริมาณมากหรือมีมูลค่าสูงไม่สอดคล้องกับอาชีพและรายได้ (KYC/CDD)

ร้อยละ 2 ได้รับการรายงานจากช่องทางอื่น

การรายงานผ่านช่องทางภายนอก คปภ., สคบ., ก.ล.ต. ลดลงในปี 2565

เมื่อเทียบกับปี 2564

ร้อยละ 40 สำหรับลูกค้าธุรกิจ

ร้อยละ 36 สำหรับลูกค้าบุคคล

ธนาคารไม่มีค่าปรับที่เกิดจากพฤติกรรมการกีดกันทางการแข่งขันทางการค้าในสี่ปีที่ผ่านมา

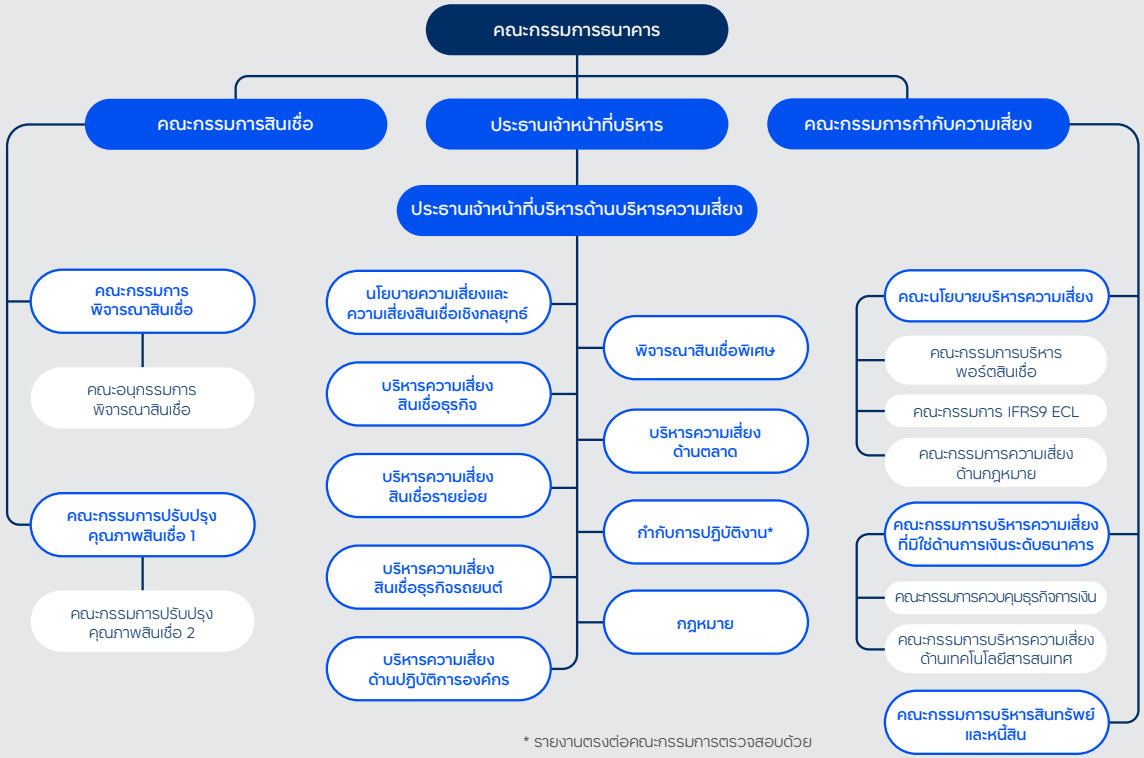
การบริหารจัดการความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงเป็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจและการวางแผนกลยุทธ์ของธนาคาร โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความสมดุลระหว่างความเสี่ยงและผลตอบแทนและสร้างมูลค่าแก่ผู้ถือหุ้นได้อย่างยั่งยืนพร้อมปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมาย ธนาคารมีกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่เข้มงวดซึ่งเป็นรากฐานของการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มั่นคงและมีประสิทธิภาพ โดยกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ได้แก่ โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ชัดเจน การกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) นโยบายบริหารจัดการจัดการความเสี่ยง กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ชัดแจ้งและวัฒนธรรมความเสี่ยง ที่ได้รับการปลูกฝังในองค์กร

การกำกับดูแลความเสี่ยง

ธนาคารจัดให้มีโครงสร้างการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความแข็งแกร่งในการบริหารจัดการความเสี่ยง ขณะเดียวกันต้องมั่นใจได้ว่ามีการกระจายอำนาจในการรับความเสี่ยงจากคณะกรรมการธนาคารไปยังคณะกรรมการชุดย่อยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม รวมทั้งต้องมีการบริหารจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านต่าง ๆ รวมถึงกฎเกณฑ์ของทางการและสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ เพื่อให้หน่วยงานกำกับการปฏิบัติงานธุรกิจธนาคารมีการทำงานอย่างเป็นอิสระ ธนาคารได้กำหนดให้มีการรายงายแบบคู่ขนาน ทั้งต่อคณะกรรมการตรวจสอบและประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านความเสี่ยง

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคาร



* รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบด้วย

ในปี 2565 ธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้

กระบวนการ

- สร้างความแข็งแกร่งให้กับการกำกับดูแลความเสี่ยงทางด้านไอที เพื่อให้การบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือมีความน่าเชื่อถือและสามารถใช้งานได้
- ประเมินความเสี่ยงและทดสอบการควบคุมความเสี่ยงของการดำเนินธุรกิจใหม่ เช่น สินเชื่อรถยนต์ และ ทีทีบี โบรกเกอร์
- ประยุกต์ใช้กระบวนการกำกับและตรวจติดตามความเสี่ยงและการควบคุมความเสี่ยงของบริษัทย่อย ซึ่งรวมถึงบริษัท บริหารสินทรัพย์พหลโยธิน จำกัด บริษัท ทหารไทยธนชาต โบรกเกอร์ จำกัด และบริษัท ทีทีบี คอนซูมเมอร์ จำกัด
- ปรับปรุงการตรวจติดตามกระบวนการอนุมัติผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ (Product and Service Approval Process: PSAP) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยในปี 2565 ผลิตภัณฑ์ใหม่และการทบทวนผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ทั้งหมดได้รับการอนุมัติผ่านกระบวนการ PSAP ใหม่นี้
- ปรับโครงสร้างองค์กรภายใต้การกำกับดูและของหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กร (Corporate Operational Risk Management: CORM) โดยได้จัดตั้งหน่วยงานใหม่ ได้แก่ ศูนย์ควบคุมเหตุเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Incident Control Center: CICC) ซึ่งทำหน้าที่เป็นช่องทางที่ลูกค้าสามารถรายงานเหตุการณ์และได้รับการตอบสนองด้วยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ดังกล่าว
- หลังการประกาศใช้ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ในเดือนมิถุนายน 2565 ธนาคารได้ดำเนินการสอดคล้องตามหลัก 9 ประการของ PDPA อย่างครบถ้วน โดยนำแนวทางต่าง ๆ มาปรับใช้ ได้แก่ แนวทางของ Deloitte แนวทางของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คำแนะนำในการปฏิบัติตามกฎหมาย GDPR ของ ING และกรอบการกำกับดูแลข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย

บุคลากร

- จัดกิจกรรมสัมมนาให้กับพนักงานตามแนวป้องกัน 3 ระดับ เพื่อเน้นย้ำบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบและเพื่อสร้างขีดความสามารถในการบริหารความเสี่ยงด้านไอที รวมทั้งการส่งเสริมวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นคุณภาพ โดยเฉพาะกระบวนการบริหารขั้นตอนของการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Life Cycle: SDLC) แบบครบวงจร
- ร้อยละ 100 พนักงานทั้งหมดผ่านการฝึกอบรมทางออนไลน์เกี่ยวกับความตระหนักทางด้านความเสี่ยงที่ครอบคลุมถึงหัวข้อต่าง ๆ เช่น ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการบริหารความเสี่ยงที่มิใช่ด้านการเงิน

ในปี 2566 ธนาคารตั้งเป้าที่จะปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- ทบทวนข้อกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite Statement: RAS) ด้วยตัวชี้วัดใหม่ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับระบบการตรวจติดตามการฉ้อโกงที่อาจเกิดขึ้นได้จากการปลอมแปลงข้อมูล ใช้ข้อมูลที่ไม่เป็นความจริงในการให้ข้อมูล กรอกแบบฟอร์มหรือใบสมัครต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรถที่ไม่มีการครอบครองและการให้บริการแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ
- ปรับปรุงแผนผังความเสี่ยงที่มิใช่ด้านการเงินเพื่อให้สะท้อนถึงบัญชีความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงของแต่ละธุรกิจและเปรียบเทียบกับข้อกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้หรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้
- ประยุกต์ใช้ระบบใหม่ที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงที่มิใช่ด้านการเงิน (ระบบใหม่ในการบริหารความเสี่ยง) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดตามกฎหมายสำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ
- ประยุกต์ใช้แผนผังการบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตเพื่อตรวจติดตามรูปแบบการฉ้อโกงและระบุจุดอ่อนของการควบคุมเพื่อกำหนดมาตรการป้องกัน

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

แม้ธนาคารจะมีกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เข้มแข็ง แต่การบริหารจัดการความเสี่ยงที่ก้าวหน้าจำเป็นต้องครอบคลุมถึงความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอันเป็นผลมาจากปัจจัยภายในและภายนอกผสมผสานกัน ทั้งนี้ เพื่อความสำเร็จทางธุรกิจ ธนาคารจะต้องเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ตั้งแต่เบื้องต้นเพื่อเตรียมพร้อมปรับตัวให้สามารถรับมือกับความเสี่ยงนั้นได้ โดยจำเป็นต้องระบุประเด็นและทำความเข้าใจภัยคุกคามที่เกี่ยวข้องจากทั้งภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อผลกำไรและการเติบโตของธุรกิจ

	ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากร	ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล	การเปลี่ยนกระบวนทัศน์จากนวัตกรรมการเงินดิจิทัล
ความเสี่ยง	• มาตรฐานการครองชีพที่สูงขึ้นส่งผลให้ค่าใช้จ่ายเพื่อดำรงชีพเพิ่มขึ้นเช่นกัน • สังคมผู้สูงอายุส่งผลให้รายได้ต่อครัวเรือนลดลง ซึ่งมีส่วนทำให้หนี้สินมีอัตราเพิ่มมากขึ้นตามการบริโภคที่มีมูลค่ามากขึ้น • การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรหรือประชากรผู้สูงอายุส่งผลต่อหลายปัจจัย ทั้งประชากรวัยทำงานที่ลดลง ประสิทธิภาพของนโยบายทางเศรษฐกิจ ความเหลื่อมล้ำ และความท้าทายอื่น ๆ ด้านเศรษฐกิจเชิงสังคม	• ความสอดคล้องต่อข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG) อาจส่งผลต่อคุณค่าขององค์กรและภาพลักษณ์ เนื่องจากภาคสังคมมีความตระหนักถึงความยั่งยืนและธนาคารเพื่อความยั่งยืนมากขึ้น	• การเร่งพัฒนาด้านดิจิทัลและการเติบโตของผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน เช่น Fintechs เพิ่มการแข่งขันในการให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย ทั้งการจ่ายสินเชื่อ การบริหารความมั่งคั่งและบริการปรึกษาด้านการลงทุน • การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี โดยเฉพาะช่วงโควิด-19 ที่มาพร้อมกับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการปกป้องข้อมูล
ผลกระทบต่อธุรกิจ	• ความต้องการสินเชื่อจากกลุ่มลูกค้าที่อาจขาดศักยภาพในการผ่อนชำระให้ธนาคาร • การสูญเสียโอกาสทางธุรกิจเนื่องจากช่องว่างเรื่องความสามารถด้านดิจิทัลในผู้สูงวัย ขณะที่เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลแบงก์กิ้งเพิ่มมากขึ้น	• ประเด็นด้าน ESG เป็นสิ่งที่นักลงทุนต่างให้ความสำคัญมากขึ้น • มูลค่าสินทรัพย์อาจมีการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมากจากข้อกำหนดด้าน ESG ที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น CBAM หรือ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมาก หรือที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทางกายภาพ	• การสร้างโมเดลธุรกิจรูปแบบใหม่ ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผลต่อกลยุทธ์ธุรกิจ ประสบการณ์ของลูกค้า และความคาดหวังของตลาด • ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำกับดูแลผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับระดับความเคร่งครัดของนโยบายกำกับดูแลสถาบันเหล่านี้ อาจมีผลต่อความสามารถในการแข่งขันและความเป็นกลางของภาคการเงินและธนาคาร
มาตรการ	• ธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนาระบบ โมบายแอปพลิเคชัน 'ttb touch' ที่สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ซึ่งจะเป็น Ecosystem ที่สมบูรณ์แบบ ด้วยแนวคิดที่ต้องการช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น โดยสามารถตอบโจทย์ลูกค้าที่มีความต้องการที่หลากหลายได้ในทุกช่วงอายุ • ธนาคารต้องประเมินความเสี่ยงทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากรเพื่อเข้าใจถึงผลกระทบอย่างแท้จริง • ธนาคารสามารถกระจายการลงทุนในพอร์ตการลงทุนไปยังกลุ่มที่ไม่ได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงดังกล่าว	• ธนาคารมีแผนพัฒนาการวิเคราะห์ข้อมูล ESG เชิงลึกเพื่อเพิ่มคุณค่าด้านความยั่งยืน และอาจเป็นช่องทางในการพัฒนาสู่โอกาสทางธุรกิจ • ธนาคารพัฒนาการบริหารจัดการด้าน ESG อยู่เสมอ ซึ่งครอบคลุมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG และการกำหนดเป้าหมาย เช่น สินเชื่อสีเขียว ฟุตพริ้นท์ด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร เป็นต้น ตลอดจนแนวทางอื่น ๆ เช่น รายการสินเชื่อต้องห้าม การกำหนดระยะเวลาในการออกจากอุตสาหกรรมที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารมีการพัฒนาผลการดำเนินงานที่ส่งเสริมธนาคารเพื่อความยั่งยืน	• ธนาคารได้ขับเคลื่อนไปสู่แนวทางการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นศูนย์กลาง โดยมีแผนการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาด้านดิจิทัลแบรนด์ (Digital Branding) การทำงานแบบอไจล์ (Agile) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานไอที (IT Infrastructure) และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ (Data Analytics) • ธนาคารได้ดำเนินการเฟ้นหาพันธมิตรธุรกิจทางดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล • ธนาคารได้วิเคราะห์ความเสี่ยงและประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดจากนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถเพิ่มคุณค่าโซลูชันที่จะมอบให้กับลูกค้าและช่วยให้สามารถระบุลูกค้าที่มีความเสี่ยงได้ • การกำกับดูแลเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดตั้งข้อกำหนดที่จะช่วยสร้างความสมดุลของภาคการเงินและธนาคารที่มีความเป็นกลางและการแข่งขัน ตลอดจนมีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ผู้มีส่วนได้เสียต้องเผชิญจากการใช้ระบบดิจิทัล โดยธนาคารมีการติดตามอย่างใกล้ชิดในการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบและมีส่วนร่วมกับผู้กำกับดูแลในบริบทที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์

0 กรณีการละเมิดข้อมูลของลูกค้าที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ

0 กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้าที่ได้รับการพิสูจน์แล้ว

0 กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้าที่ได้รับการพิสูจน์แล้วจากหน่วยกำกับดูแล

ข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ดังนั้น การเก็บข้อมูลจึงเป็นกระบวนการดำเนินธุรกิจที่สำคัญในการให้บริการการธนาคารกับลูกค้า โดยธนาคารมีความรับผิดชอบในการใช้ข้อมูลในทางที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและบรรเทาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอันจะนำไปสู่ผลกระทบทางลบต่อเสถียรภาพทางการเงิน ความเป็นส่วนตัว และสิทธิของลูกค้า นอกจากนี้ เนื่องด้วยการที่ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่มุ่งเน้นการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ยกเว้นผู้เสียชีวิต ได้มีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 เป็นต้นมา ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลข้อมูลต้องได้รับการคุ้มครองสูงสุด (การคุ้มครองข้อมูล) ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าทีทีบี และบริษัทย่อยปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ธนาคารได้ประยุกต์ใช้นโยบายการกำกับดูแลข้อมูลที่ครอบคลุมข้อกำหนดจาก พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การปกป้องข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลตามกรอบการกำกับดูแลข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย แนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับธนาคารไทยโดยดีลอยท์ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย General Data Protection Regulation Compliance (GDPR) ของ ING นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ตรวจติดตามสัดส่วนของลูกค้าที่ธนาคารได้นำข้อมูลไปใช้สำหรับเป้าประสงค์รอง โดยในปี 2565 คิดเป็นร้อยละ 30

ร้อยละ 100
ของพนักงานธนาคารและบริษัทในเครือผ่านการฝึกอบรมประจำปีในหัวข้อ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตั้งแต่ปี 2563-2565 (ส่วนที่ 1-ส่วนที่ 3)

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลตลอดวงจรชีวิตของข้อมูลหรือช่วงเวลาทั้งหมดที่มีข้อมูลอยู่ในระบบขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและคู่ค้าธุรกิจต่างรับรู้และเข้าใจถึงความรับผิดชอบของตนในการบริหารข้อมูลและปฏิบัติตามกฎหมาย โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปีเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้และให้พนักงานรับทราบถึงความสำคัญและรายละเอียดของ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ การสื่อสารภายในองค์กรดำเนินการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายประกาศที่ติดตามอาคารสำนักงานและสาขา และรายการโทรทัศน์ 8 ตอน ที่นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับ พ.ร.บ. เผยแพร่ผ่านระบบอินทราเน็ต และสำหรับการฝึกอบรมพนักงาน ธนาคารได้จัดให้มีทั้งการฝึกอบรมภาคบังคับทั่วทั้งองค์กร และหลักสูตรเฉพาะสำหรับบางหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการประมวลผลและควบคุมข้อมูล

0 กรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์ทั้งหมด

0 กรณีการละเมิดข้อมูลทั้งหมด

0 จำนวนลูกค้าและพนักงานทั้งหมดที่ได้รับผลกระทบจากการละเมิดข้อมูลของบริษัท

0 จำนวนค่าปรับหรือบทลงโทษที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์ทั้งหมด

ความปลอดภัยทางไซเบอร์

เนื่องจากธนาคารได้ให้ความสำคัญสูงสุดกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ จึงได้มีการแต่งตั้งประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านสารสนเทศ (Head of Information Security Office) โดยคณะกรรมการธนาคารในปี 2564 ให้ทำหน้าที่เป็นประธานเจ้าหน้าที่บริหารความปลอดภัยของข้อมูล (Chief Information Security Officer: CISO) เพื่อปกป้องข้อมูลทางการเงินของลูกค้า โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารความปลอดภัยของข้อมูลมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ของธนาคารในการบริหารจัดการความปลอดภัยทางไซเบอร์ พัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการความปลอดภัยแบบครบวงจร และลดความเสี่ยงที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลให้เหลือน้อยที่สุด เนื่องจากธนาคารได้กลายเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ (Domestic Systemically Important Banks: D-SIBs) ตามนิยามกำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารจึงถือว่าเป็นโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่สำคัญอย่างมาก (Critical Information Infrastructure) และต้องปฏิบัติตามกฎหมายด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ตามพระราชบัญญัติความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ พ.ศ. 2562 อย่างเคร่งครัด ธนาคารจึงได้ปรับปรุงแผนการตอบสนองเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยของไซเบอร์ (Incident Response Plan) เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของตามพระราชบัญญัติ และแจ้งข้อมูลเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรณีที่ถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่มีความสำคัญหรือความรุนแรงสูง

นอกจากนี้ ธนาคารยังได้กำหนดให้ความปลอดภัยของข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดหลักขององค์กร ซึ่งใช้วัดผลการดำเนินงานของพนักงาน เพื่อวัดผลระดับความควบคุมและดำเนินการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ หากพนักงานพบเห็นเหตุการณ์ที่น่าสงสัยหรืออาจก่อให้เกิดความเสี่ยงได้ ธนาคารจะมีกระบวนการและขั้นตอนในการยกระดับปัญหาที่ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณามาตรการและกรอบเวลาในการตอบโต้ตามประเภทของเหตุการณ์และระดับความรุนแรง ทั้งยังเป็นการกำหนดบทบาทหน้าที่และสายการบังคับบัญชาซึ่งรวมถึงผู้มีอำนาจในการสั่งการหยุดการบริการตามระดับความรุนแรง ผลกระทบ และความเข้มข้นของการเผยแพร่ข้อมูลในสถานการณ์หนึ่ง ๆ

ในปี 2565 ธนาคารได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับระบบความปลอดภัยของข้อมูล โดยหนึ่งในโครงการหลักได้แก่การพัฒนาศูนย์ปฏิบัติการเฝ้าระวังความปลอดภัย (Security Operation Center: SOC) ให้มีความทันสมัยเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เช่น แรนซัมแวร์ การโจมตีโดยปฏิเสธการให้บริการ (Distributed Denial-of-Service (DDoS) Attack) การรั่วไหลของข้อมูล และการโจมตีที่ส่งผลให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลที่สามารถใช้ระบุตัวตนได้ อีกโครงการสำคัญได้แก่ การประยุกต์ใช้ระบบอัตโนมัติโดยนำระบบประสานการจัดการด้านความปลอดภัยและการตอบสนองแบบอัตโนมัติ (Security Orchestration and Automated Response: SOAR) มาประยุกต์ใช้โดยเครื่องมือดังกล่าวต้องอาศัยการพัฒนา SOC ให้ทันสมัยและการใช้เครื่องมือในการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ให้ความสำคัญการความปลอดภัยทางไซเบอร์ในทุกขั้นตอน (DevSecOps) เพื่อให้สามารถดำเนินการทดสอบได้อย่างรวดเร็ว

ตลอดกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ ซึ่งช่วยลดระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับความปลอดภัยหลังจากที่ได้มีการระบุปัญหาแล้ว นอกจากนี้ ยังได้พัฒนากลยุทธ์ป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่เข้มข้นขึ้น ครอบคลุมมาตรการในการป้องกันข้อมูลรั่วไหลอย่างครบถ้วนทุกช่องทางที่อาจมีการรั่วไหลได้ภายใต้กรอบการดำเนินงานที่ชัดเจน พร้อมทั้งมีการรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถระบุและแก้ไขการรั่วไหลของข้อมูลได้อย่างทันท่วงที ลดความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดข้อมูลและช่วยปกป้องข้อมูลที่มีความอ่อนไหวของลูกค้า เนื่องจากความรุนแรงและความอันตรายที่แพร่หลายด้านไซเบอร์ที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ธนาคารได้มีการวางกลยุทธ์แนวทางเชิงรุกเพื่อป้องกันการดำเนินธุรกิจและสิ่งทรัพย์ของธนาคารการโจมตีด้านไซเบอร์ได้อย่างเป็นระบบ อีกทั้งธนาคารได้มีการจัดซื้อประกันภัยด้านไซเบอร์เพื่อลดความเสี่ยงทางการเงินจากการละเมิดความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยของไซเบอร์อื่น ๆ อีกด้วย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการจัดการความเสี่ยงอย่างครอบคลุม

การฝึกอบรมพนักงานถือเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่จะช่วยปกป้องข้อมูลที่มีความอ่อนไหวของธนาคารให้ธนาคารสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย และสามารถควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่นี้ได้โดยการที่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นความปลอดภัยของข้อมูลเป็นอย่างดีจะช่วยให้ธนาคารสามารถลดความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดของข้อมูลหรือเกิดกิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลร้ายได้ ในปี 2565 ธนาคารได้มุ่งเน้นที่การฝึกอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity Risk Awareness 2022) ไปที่การป้องกันการฟิชชิงและการป้องกันข้อมูลรั่วไหล โดยกำหนดเป็นการฝึกอบรมภาคบังคับสำหรับพนักงานทุกคนตลอดทั่วทั้งองค์กร และมีการสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร เช่น อีเมล และป้ายประกาศ เป็นต้น ทั้งนี้ หากพนักงานมีความเข้าใจถึงภัยอันตรายและวิธีการในการสังเกตภัยคุกคาม พวกเขาก็จะไม่ตกเป็นเหยื่อการฟิชชิงหรือการหลอกลวงในรูปแบบอื่น ๆ ของอาชญากรไซเบอร์ ด้วยพนักงานถือเป็นหน่วยป้องกันส่วนหน้าที่ช่วยระบุและป้องกันกิจกรรมประสงค์ร้ายเหล่านี้ การระแวดระวังและความรู้ความเข้าใจในสถานการณ์ภัยคุกคามและวิธีการโจมตีที่เป็นปัจจุบันจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อความปลอดภัยของธนาคาร โดยได้จัดให้พนักงานจากหน่วยงานความปลอดภัยของข้อมูลเข้าฝึกอบรมกับผู้เชี่ยวชาญภายนอกใน 3 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรการรักษาความปลอดภัยบนคลาวด์ หลักสูตรสถานะและแนวทางดำเนินการชุดกฎหมายดิจิทัล กฎหมายลำดับรอง ของพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และหลักสูตรแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์สำหรับการดำเนินการของหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (Critical Information Infrastructure)

ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานผ่านการฝึกอบรมเรื่องการตระหนักรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ในปี 2565

ร้อยละ 91 ของจำนวนพนักงานจากหน่วยงานความปลอดภัยสารสนเทศผ่านการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารได้จัดทำรายงานความยั่งยืนเพื่อนำเสนอข้อคิดเห็น ผลการดำเนินงาน โอกาส และความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจและมีความสำคัญสูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในมิติทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นสอดคล้องกับมาตรฐานการจัดทำรายงานความยั่งยืนของ Global Reporting Initiative (GRI) ในระดับทางเลือกหลัก (Core Option) โดยครอบคลุมผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 จนถึง 31 ธันวาคม 2565

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ได้นำเสนอผลการดำเนินงานของธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ครอบคลุมรายได้ทั้งหมด (ร้อยละ 100) ของธนาคาร นอกจากนี้ ชุดข้อมูลเฉพาะด้านความยั่งยืนในรายงานฉบับนี้ยังได้รับการรับรองในระดับความเชื่อมั่นอย่างจำกัดจากหน่วยงานอิสระภายนอก โดยสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในรายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระในรายงานฉบับนี้ ทั้งนี้ การรายงานในมิติทางด้านเศรษฐกิจและข้อมูลทางการเงินสอดคล้องกับข้อมูลในรายงานประจำปี 2565 โดยได้รับการทวนสอบจากหน่วยงานอิสระภายนอกตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทย

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ธนาคารทำการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนทุก ๆ 2 ปี หรือเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญเกิดขึ้นเพื่อระบุและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย

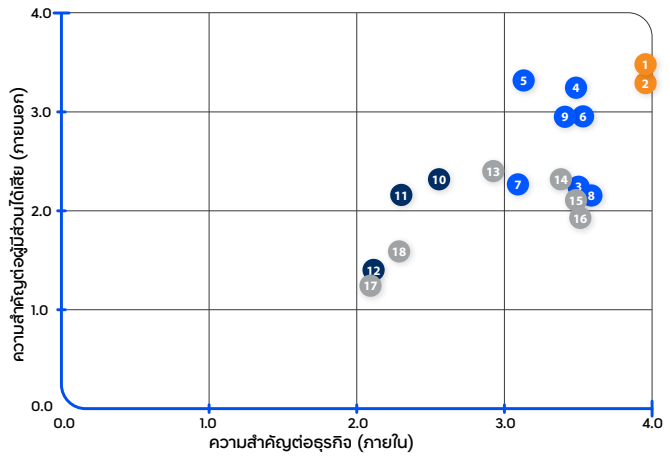
การระบุประเด็น
ระบุและพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีผลกระทบต่อทีทีบีอย่างมีนัยสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญ
ประเมินความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับธนาคารโดยอ้างอิงหลักเกณฑ์ในการประเมินความเสี่ยงและข้อคิดเห็นจากหน่วยงานผู้บริหารระดับสูงและผู้มีส่วนได้เสีย

การตรวจสอบความถูกต้อง
ผู้บริหารธนาคารตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาอนุมัติประเด็นที่มีนัยสำคัญ

การพิจารณาทบทวน
พิจารณาทบทวนความเกี่ยวข้องและนัยสำคัญของประเด็นอย่างสม่ำเสมอผ่านการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก

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 การมีส่วนร่วมและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
17. การพัฒนาชุมชน
18. สิทธิมนุษยชน

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมและสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ โดยสามารถแบ่งผู้มีส่วนได้เสียเป็น 8 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า คู่แข่งทางธุรกิจ หน่วยงานทางการ ชุมชน และประชาสังคม

ผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการมีส่วนร่วม	การตอบสนองต่อประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ
ผู้ถือหุ้น	• ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี • การประชุมนักวิเคราะห์ • การจัดสัญจรเพื่อพบผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • รายงานรายไตรมาส • การสัมมนา • การเปิดเผยข้อมูลผ่านหน่วยงานทางการ • การสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของทีทีบี • การติดต่อนักลงทุนสัมพันธ์ • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลหน้า 20-22 • บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ หน้า 51-56 • การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม หน้า 25 • การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ หน้า 27-28 • การเงินที่ยั่งยืน หน้า 29-31
พนักงาน	• การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล • การสำรวจการมีส่วนร่วมของพนักงาน • การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ • การประชุมพนักงานทุกระดับ (Town Halls) • อีเมลและการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• บุคลากร หน้า 38-43
ลูกค้า	• สำนักงานสาขา • ผู้จัดการพัฒนาธุรกิจ • ทีทีบี คอนแทค เซ็นเตอร์ • แพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น เฟซบุ๊กและเว็บไซต์ของทีทีบี • กิจกรรมกับลูกค้า • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• คุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี หน้า 18-19 • ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า หน้า 23-25 • ข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ หน้า 60-62

ผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการมีส่วนร่วม	การตอบสนองต่อประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ
พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า	• ช่องทางการจัดซื้อจัดจ้าง • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า หน้า 23-25
คู่แข่งทางธุรกิจ	• กิจกรรมในระดับอุตสาหกรรม ธนาคาร การสัมมนา การฝึกอบรม และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดโดยหน่วยงานทางการและหน่วยงานภายนอก • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ หน้า 51-56 • การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม หน้า 25
หน่วยงานทางการ	• กิจกรรมในระดับอุตสาหกรรม ธนาคาร การสัมมนา การฝึกอบรม และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดโดยหน่วยงานทางการและหน่วยงานภายนอก • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ หน้า 51-56 • การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม หน้า 25 • การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ หน้า 27-28
ชุมชน	• ศูนย์การเรียนรู้ไฟ-ฟ้า • ชุมชนสัมพันธ์ • การสำรวจชุมชน • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การพัฒนาสังคม หน้า 44-49
ประชาสังคม	• การติดต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ หน้า 27-28 • การเงินที่ยั่งยืน หน้า 29-31

ประเด็นหลักที่ผู้มีส่วนได้เสียกล่าวถึงในปี 2565

ผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารได้ระบุประเด็นหลักดังต่อไปนี้ผ่านกิจกรรมการสร้างการมีส่วนร่วมตลอดทั้งปี

เสถียรภาพในการให้บริการธนาคารดิจิทัล

กรณีที่แอปพลิเคชัน ทีทีบี ทัช ของธนาคารไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากมีปริมาณธุรกรรมจำนวนมากในช่วงสิ้นเดือนหนึ่งในปี 2565 สร้างปัญหาให้กับลูกค้าจำนวนมากที่พึ่งพาธนาคารดิจิทัล โดยหลังเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว ธนาคารได้ดำเนินการสื่อสารกับลูกค้าอย่างทันท่วงทีผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อเสนอความช่วยเหลือและการชดเชย ทั้งนี้ ธนาคารยังปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับเหตุการณ์ดังกล่าว ซึ่งรวมถึง 1) การหาทางแก้ไขระยะสั้น 2) การปรับปรุงระบบเพื่อรักษาเสถียรภาพในการให้บริการธนาคารดิจิทัล และ 3) การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการธนาคารในการควบคุมการดำเนินการและการประเมินผลตามแผนงาน รวมทั้งรายงานผลต่อธนาคารแห่งประเทศไทยตามกำหนดเวลาและพิจารณาอย่างรอบคอบเกี่ยวกับสภาพพร้อมใช้งานของระบบการให้บริการก่อนจะมีการออกผลิตภัณฑ์ดิจิทัลใหม่ ๆ หรือก่อนการเปลี่ยนแปลงระบบงานที่จะส่งผลกระทบต่อการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ

นับตั้งแต่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว ธนาคารได้เฝ้าตรวจสอบเสถียรภาพและความพร้อมใช้งานของระบบการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถืออย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถให้บริการได้โดยไม่เกิดการติดขัด นอกจากนี้ ธนาคารยังวางแผนที่จะลงทุนในระบบสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐานที่จะช่วยเพิ่มเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน ทีทีบี ทัช เพื่อให้สามารถรับมือกับจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการมากขึ้นและเพิ่มฟีเจอร์และผลิตภัณฑ์ดิจิทัลใหม่ ๆ ในอนาคต สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม สามารถอ่านเพิ่มเติมได้จากบทการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล ในรายงานฉบับนี้

การตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

ความสำคัญของประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนในภาคการธนาคารเกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อเป็นหลัก โดยธนาคารและลูกค้าต่างมีความรับผิดชอบในการเคารพสิทธิมนุษยชนตามกฎหมายของประเทศ รวมถึงกรอบการดำเนินงานระดับโลกที่กำหนดในหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) ซึ่งระบุความรับผิดชอบของภาคธุรกิจในการเคารพสิทธิมนุษยชนและคำแนะนำในการจัดการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเพื่อป้องกันและตอบสนองต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยหน่วยงานภาครัฐ เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กำลังอยู่ระหว่างการจัดทำกรอบการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านสำหรับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทั้งหมดนำไปปรับใช้และดำเนินการตรวจสอบได้ ทั้งนี้ด้วยความกังวลที่เพิ่มขึ้นต่อประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนในภาคการธนาคารจากทั้งหน่วยงานภาครัฐและนักลงทุน ทีทีบีมุ่งมั่นที่จะทบทวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนทุก ๆ 3 ปี เพื่อให้มั่นใจว่าการตรวจสอบดังกล่าวสอดคล้องและมีผลกับสถานการณ์ปัจจุบันและสามารถดำเนินมาตรการบรรเทาได้อย่างเหมาะสม

การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ

1 NO POVERTY

ธนาคารส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยเชื่อว่าการให้ความรู้ทางการเงินขั้นพื้นฐานจะช่วยวางรากฐานและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในชุมชนที่ยากจนได้

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING

ธนาคารส่งเสริมให้คนไทยกินดีและดูแลสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีผ่านโครงการพัฒนาชุมชนที่สนับสนุนชุมชนที่ห่างไกลให้เข้าถึงสถานบริการสุขภาพ

4 QUALITY EDUCATION

ธนาคารส่งเสริมการศึกษาและการเรียนรู้ของเยาวชนผ่านศูนย์การเรียนรู้ไฟ-ฟ้า ตลอดจนดำเนินกิจกรรมสนับสนุนอื่น ๆ เช่น การส่งเสริมทักษะด้านศิลปะ ดนตรี กีฬา และภาษา โดยเปิดโอกาสให้เยาวชนทุกคนได้แสดงออกความสามารถอย่างเต็มที่และพัฒนาตนเองในกิจกรรมที่ตนสนใจ ได้สามารถแสดงความสร้างสรรค์ในทางที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมเพื่อสังคมภายใต้โครงการไฟ-ฟ้า เพื่อสนับสนุนการศึกษาและการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

ธนาคารไม่เพียงวางเป้าหมายเพื่อการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน แต่ยังส่งเสริมหลักการด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

ธนาคารให้ความสำคัญต่อนวัตกรรมใหม่ ๆ บนหนทางสู่ธนาคารดิจิทัลและดิจิทัลแพลตฟอร์มด้วยความเชื่อมั่นในปรัชญา 'Make **REAL** Change' ที่มุ่งสร้างความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์และมีคุณค่าต่อลูกค้าและสิ่งแวดล้อม

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES

ธนาคารส่งเสริมการพัฒนาสังคมอย่างทั่วถึงและนำไปสู่สังคมที่สะอาดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมยิ่งขึ้น ผ่านการปล่อยสินเชื่อสีเขียวและโครงการพัฒนาชุมชนของธนาคาร

13 CLIMATE ACTION

ธนาคารปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดยการให้ความสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการพลังงานทดแทนเพื่อผลักดันให้เกิดสังคมคาร์บอนต่ำ เช่น โครงการโรงงานไฟฟ้าถ่านหิน เป็นต้น

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ	หน่วย	2565	
		งบการเงินรวม	งบการเงินเฉพาะธนาคาร
รายได้จากการดำเนินงานรวม	พันบาท	65,852,491	65,256,325
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	พันบาท	29,952,107	29,318,502
กำไรสุทธิ	พันบาท	14,195,196	14,105,772
สินทรัพย์รวม	พันบาท	1,826,278,876	1,818,510,742
หนี้สินรวม	พันบาท	1,607,271,294	1,602,613,674
ส่วนของเจ้าของรวม	พันบาท	219,006,439	215,897,068

หมายเหตุ: รายละเอียดเพิ่มเติมในงบการเงินในรายงานประจำปี 2565

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	หน่วย	2562		2563		2564		2565	
		สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ	สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ	สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ	สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก									
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	8,423	21,007	7,456	9,333	6,146	16,867	6,428	19,884
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	691	NA	1,113	NA	298	NA	601	3,132
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	7,562	20,752	6,252	9,157	5,732	16,574	5,634	16,384
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (GHG Scope 3)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	170	192	91	175	116	294	117	368
การใช้พลังงาน									
การใช้พลังงานรวมจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลือง	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	15,957	41,512	13,207	18,318	12,370	33,154	12,556	33,225
	กิกะจูล	57,447	149,444	47,546	65,945	44,531	119,356	45,201	119,611
น้ำมันเชื้อเพลิง	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	830	NA	701	NA	904	NA	1,285	450
	กิกะจูล	2,990	NA	2,525	NA	3,253	NA	4,625	1,621
ไฟฟ้า	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	15,127	41,512	12,506	18,318	11,466	33,154	11,271	32,775
	กิกะจูล	54,457	149,444	45,022	65,945	41,278	119,356	40,576	117,989
การใช้น้ำ									
การใช้น้ำรวม	ลูกบาศก์เมตร	122,607	84,907	102,507	78,934	87,706	171,913	77,293	155,188
	เมกะลิตร	123	85	103	79	88	172	77	155
ของเสีย									
ของเสียไม่อันตรายรวม	ตัน	112	NA	237	NA	43	NA	55	NA
ของเสียรีไซเคิล	ตัน	112	NA	67	NA	32	NA	32	NA
ของเสียทั่วไป	ตัน	NA	NA	139	NA	NA	NA	NA	NA
เศษอาหาร	ตัน	NA	NA	32	NA	12	NA	23	NA

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	หน่วย	2562		2563		2564		2565	
		สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ	สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ	สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ	สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ
การใช้กระดาษ									
การใช้กระดาษรวม	ตัน	101	187	66	169	62	235	78	366
การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ									
การเดินทางด้วยยานพาหนะของธนาคาร	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	191	NA	167	NA	215	NA	286	2,833
การเดินทางด้วยยานพาหนะของผู้ให้บริการ	กิโลเมตร	30,319	0	50,722	0	30,866	0	22,597	0

หมายเหตุ:

1. ขอบเขตการรายงานครอบคลุมสำนักงานใหญ่และอาคารสำนักงานอื่น ๆ (รวมถึงสำนักงานวงศ์สว่าง และตึกสำนักงานอื่น ๆ ได้แก่ เพชรบุรี บางปู พระรามเจ็ดและสวนมะลิ ตลอดจนสาขาอื่น ๆ)
2. ในปี 2565 ธนาคารขยายขอบเขตการสอบทานข้อมูลให้ครอบคลุมสำนักงานวงศ์สว่าง นอกเหนือจากสำนักงานใหญ่ โดยข้อมูลของสำนักงานวงศ์สว่างนั้นถูกรายงานรวมอยู่ภายใต้หัวข้ออื่น ๆ ในตาราง เช่น การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1) 299 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2) 706 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า การใช้พลังงานรวมจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลือง 1,421 เมกะวัตต์-ชั่วโมง (5,114 กิกะจูล) ซึ่งประกอบไปด้วยการใช้พลังงานจากน้ำมันเชื้อเพลิง 9 เมกะวัตต์-ชั่วโมง (31 กิกะจูล) และไฟฟ้า 1,412 เมกะวัตต์-ชั่วโมง (5,083 กิกะจูล) การใช้น้ำ 12 เมกะลิตร ทั้งนี้ ข้อมูลการรีไซเคิลกระดาษ การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจด้วยยานพาหนะของธนาคาร และการเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจด้วยยานพาหนะของผู้ให้บริการของสำนักงานวงศ์สว่าง อยู่ในการควบคุมและจัดการโดยหน่วยงานทรัพยากรอาคารและบริการส่วนกลาง ซึ่งรวมแสดงอยู่ในหัวข้อสำนักงานใหญ่
3. การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตามขอบเขตการควบคุมการดำเนินงาน มีดังนี้
   - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1): แหล่งการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงในปี 2565 ครอบคลุมการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงการปล่อยมีเทนจากบ่อเกรอะ ระบบบำบัดน้ำเสียและสารทำความเย็น (R-32, R-123, R-410a และ R-141b) ในปี 2565 มีการซื้อสารทำความเย็น R22 คิดเป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเท่ากับ 89.1 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
   - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2): แหล่งการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมครอบคลุมการใช้ไฟฟ้าในปี 2565
   - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (GHG Scope 3): แหล่งการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ ครอบคลุมการเดินทางของพนักงานเพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยยานพาหนะที่ควบคุมโดยหน่วยงานภายนอก และการจัดซื้อผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เช่น กระดาษและน้ำประปา
   - การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการรีไซเคิลกระดาษโดยหน่วยงานภายนอกในปี 2565 คิดเป็น 8.4 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
   - การจัดทำบัญชีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นไปตามมาตรฐานการวัดปริมาณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (CFO) ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) หรือ TGO ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกของ GHG Protocol การคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกใช้ค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factors: EF) อ้างอิงจาก ข้อมูลฉบับปี 2565 ของ TGO ในกรณีที่ไม่มีข้อมูลธนาคารอาจใช้ EF จากรายงานของ IPCC ทั้งนี้ ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดคำนวณจากค่าศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (Global Warming Potential) ในช่วงระยะเวลา 100 ปี ตาม IPCC Fifth Assessment Report ปี 2557 (AR5)
4. การใช้พลังงาน: การใช้พลังงานทางตรงครอบคลุมการเผาไหม้ที่อยู่กับที่ (ได้แก่ การใช้น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉินและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง) และการเผาไหม้แบบเคลื่อนที่ (ได้แก่ การใช้น้ำมันสำหรับยานพาหนะของธนาคาร)
5. การใช้น้ำ: ข้อมูลการดึงน้ำมาใช้ได้จากใบแจ้งค่าน้ำประปาและใช้น้ำประปาจากผู้ให้บริการภายนอกเท่านั้น ทั้งนี้ ที่ตั้งของสำนักงานใหญ่รวมถึงสำนักงานวงศ์สว่าง และตึกสำนักงานอื่น ๆ ได้แก่ เพชรบุรี บางปู รามาเจ็ดและสวนมะลิ จัดอยู่ในพื้นที่ water-stressed ระดับกลาง-สูง (20-40%) อ้างอิงจาก World Resources Institute (WRI)'s Aqueduct Water Risk Atlas
6. ของเสีย: ในปัจจุบัน ธนาคารมีการติดตามจัดเก็บข้อมูลของเสียเฉพาะที่เป็นกระดาษรีไซเคิลที่ถูกส่งออกไปกำจัดโดยหน่วยงานภายนอก และขยะอาหารที่มีการนำไปกำจัดการโดยหน่วยงานภายนอก โดยนำไปเป็นอาหารสัตว์ ทั้งนี้ ธนาคารอยู่ระหว่างการจัดเก็บข้อมูลของเสียทั้งหมด (waste generation) การจัดการของเสียในรูปแบบที่ไม่ใช่วิธีการกำจัด (waste diverted from disposal) การจัดการของเสียในรูปแบบที่วิธีการกำจัด (waste directed to disposal)
7. ของเสียรีไซเคิล ประกอบด้วยขยะกระดาษที่ส่งไปรีไซเคิลเท่านั้น ซึ่งจัดการโดยหน่วยงานภายนอก (จัดการของเสียในรูปแบบที่ไม่ใช่วิธีการกำจัด ชนิดนอกพื้นที่) และธนาคารได้รับข้อมูลน้ำหนักกระดาษรีไซเคิลจากรายงานของหน่วยงานภายนอก
8. การใช้กระดาษ: ข้อมูลการใช้กระดาษได้จากรายการสั่งซื้อกระดาษ ครอบคลุมการใช้กระดาษจากสำนักงานใหญ่และสาขาที่หน่วยงานทรัพยากรอาคารและบริการส่วนกลางเป็นผู้ดูแลโดยตรง
9. การเดินทางด้วยเหตุผลทางธุรกิจ: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางด้วยเหตุผลทางธุรกิจโดยยานพาหนะที่อยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคาร คำนวณจากปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่ถูกใช้ (ลิตร) คูณด้วยค่า Emission Factor (EF) (กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อลิตร) โดยอ้างอิงจากข้อมูลฉบับปี 2565 ของ Thailand Greenhouse Gas Management Organization (Public Organization) (TGO) ระยะทางของการเดินทางด้วยเหตุผลทางธุรกิจโดยยานพาหนะของผู้ให้บริการภายนอกได้มาจากรายงานของหน่วยงานภายนอกที่เป็นผู้ให้บริการ
10. NR (not reported) คือไม่มีการรายงาน และ NA (not applicable) คือไม่มีข้อมูล

ข้อมูลพนักงาน	หน่วย	2562		2563		2564		2565	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงาน									
พนักงานรวม	คน		8,135		8,838		15,102		14,620
		2,351	5,784	2,709	6,129	4,644	10,458	4,619	10,001
พนักงานแบ่งตามประเภทการจ้างงาน									
พนักงานประจำ	คน	2,349	5,784	2,707	6,129	4,628	10,394	4,614	9,992
พนักงานสัญญาจ้าง	คน	2	0	2	0	16	64	5	9
พนักงานแบ่งตามลักษณะการจ้างงาน									
เต็มเวลา	คน		NR	2,709	6,129	4,644	10,458	4,619	10,001
Part-time	คน		NR	0	0	0	0	0	0
ชั่วคราว	คน		NR	0	0	0	0	0	0
พนักงานแบ่งตามอายุ									
ต่ำกว่า 30 ปี	คน	433	1,977	298	1,484	527	2,328	574	2,154
30-50 ปี	คน	1,318	3,184	1,609	3,788	2,861	6,543	2,774	6,144
มากกว่า 50 ปี	คน	600	623	802	857	1,256	1,587	1,271	1,703
พนักงานแบ่งตามพื้นที่									
ประเทศไทย	คน	2,347	5,781	2,706	6,126	4,643	10,457	4,619	10,001
สำนักงานใหญ่	คน	1,415	2,084	1,642	2,530	1,771	2,746	1,897	2,878
สาขาและสำนักงานอื่น ๆ	คน	932	3,697	1,064	3,596	2,872	7,711	2,722	7,123
ต่างประเทศ	คน	4	3	3	3	1	1	0	0
พนักงานแบ่งตามอายุงาน									
น้อยกว่า 1 ปี	คน	NR	NR	34	117	394	1,284	761	1,514
1 - 3 ปี	คน	NR	NR	660	1,788	730	1,986	521	1,535
4 - 5 ปี	คน	NR	NR	316	852	420	1,130	439	1,092
6 - 10 ปี	คน	NR	NR	400	1,196	671	1,717	666	1,773
11 - 15 ปี	คน	NR	NR	280	689	760	1,760	601	1,325
16 - 20 ปี	คน	NR	NR	213	399	551	992	627	1,298
มากกว่า 21 ปี	คน	NR	NR	806	1,088	1,118	1,589	1,004	1,464
พนักงานใหม่									
พนักงานใหม่รวม	คน		1,934		129		2,077		2,932
	คน	533	1,401	28	101	481	1,596	951	1,981
อัตราการจ้างพนักงานใหม่	ร้อยละ		23.8		1.5		13.8		20.1
	ร้อยละ	6.6	17.2	0.3	1.1	3.2	10.6	6.5	13.6
พนักงานใหม่แบ่งตามอายุ									
ต่ำกว่า 30 ปี	คน		1,131		76		1,558		1,571
	ร้อยละ		13.9		0.9		10.3		10.7
	คน	255	876	13	63	301	1,257	412	1.159

ข้อมูลพนักงาน	หน่วย	2562		2563		2564		2565	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงานใหม่แบ่งตามอายุ									
30-50 ปี	คน		789		47		515		1,339
	ร้อยละ		9.7		0.5		3.4		9.2
	คน	274	515	13	34	177	338	530	809
มากกว่า 50 ปี	คน		14		6		4		22
	ร้อยละ		0.27		0.1		0.03		0.2
	คน	4	10	2	4	3	1	9	13
พนักงานใหม่แบ่งตามพื้นที่									
ประเทศไทย	คน		1,934		129		2,077		2,932
	ร้อยละ		23.8		1.5		13.8		20.1
	คน	533	1,401	28	101	481	1,596	951	1,981
สำนักงานใหญ่	คน	NR	NR	NR	NR	162	178	486	553
สาขาและสำนักงานอื่น ๆ	คน	NR	NR	NR	NR	319	1,418	465	1,428
ต่างประเทศ	คน		0		0		0		0
	ร้อยละ		0		0		0		0
	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
ค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานใหม่โดยเฉลี่ย	บาทต่อคน		2,300		28,000		3,734		9,298
การลาออกของพนักงาน									
พนักงานลาออกรวม	คน		2,171		1,259		2,394		3,414
	คน	596	1,575	400	859	661	1,733	976	2,438
อัตราการลาออกของพนักงาน	ร้อยละ		26.7		14.2		15.9		23.4
	ร้อยละ	7.3	19.4	4.5	9.7	4.4	11.5	6.7	16.7
พนักงานลาออกโดยสมัครใจ	คน		1,926		934		1,956		2,997
	คน	505	1,421	254	680	482	1,474	798	2,199
อัตราการลาออกของพนักงานโดยสมัครใจ	ร้อยละ		23.7		10.6		13.0		20.5
อัตราการสูญเสียพนักงานที่มีศักยภาพสูง	ร้อยละ		11.0		7.9		9.9		9.0
การลาออกของพนักงานแบ่งตามอายุ									
ต่ำกว่า 30 ปี	คน		1,019		448		840		1,217
	ร้อยละ		12.5		5.1		5.6		8.3
	คน	215	804	92	356	153	687	256	961
30-50 ปี	คน		1,011		525		1,225		1,747
	ร้อยละ		12.4		5.9		8.1		11.9
	คน	314	697	172	353	364	861	517	1,230

ข้อมูลพนักงาน	หน่วย	2562		2563		2564		2565	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
การลาออกของพนักงานแบ่งตามอายุ									
มากกว่า 50 ปี	คน	141		286		329		450	
	ร้อยละ	1.7		3.2		2.2		3.1	
	คน	67	74	136	150	144	185	203	247
การลาออกของพนักงานแบ่งตามพื้นที่									
ประเทศไทย	คน	2,171		1,258		2,390		3,413	
	ร้อยละ	26.7		14.2		15.8		23.3	
	คน	596	1,575	399	859	659	1,731	976	2,437
สำนักงานใหญ่	คน	NR	NR	NR	NR	264	326	388	508
สาขาและสำนักงานอื่น ๆ	คน	NR	NR	NR	NR	395	1,405	588	1,929
ต่างประเทศ	คน	0		1		4		1	
	ร้อยละ	0		0.04		0.03		0.01	
	คน	0	0	1	0	2	2	0	1
การอบรมพนักงาน									
การอบรมเฉลี่ย	ชั่วโมงต่อคน	35		15		46		61	
	ชั่วโมงต่อคน	27	38	12	16	37	51	51	66
ผู้บริหารระดับสูง	ชั่วโมงต่อคน	15	12	4	5	12	15	28	39
ผู้บริหารระดับกลาง	ชั่วโมงต่อคน	31	36	12	7	18	16	28	28
ผู้บริหารระดับต้น	ชั่วโมงต่อคน	NR	NR	17	23	40	51	70	94
พนักงานระดับปฏิบัติการ	ชั่วโมงต่อคน	27	38	11	15	37	51	49	64
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการอบรมและพัฒนาพนักงาน	บาทต่อคน	NR		6,306		15,102		7,704	
ตำแหน่งที่พนักงานเข้าบรรจุจากภายใน	ร้อยละของตำแหน่งที่เปิดรับสมัคร	42.3		90.7		43.1		40.7	
	ตำแหน่ง	1,419		1,367		1,660		2,032	
ตำแหน่งที่เปิดรับสมัครรวม	ตำแหน่ง	3,352		1,507		3,852		4,993	
ความหลากหลาย									
พนักงานหญิงรวม	ร้อยละ	71.1		69.3		69.2		68.4	
พนักงานหญิงในคณะกรรมการบริษัท	ร้อยละ	0.0		7.1		14.3		21.4	
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหาร	ร้อยละ	60.4		58.5		56.1		55.0	
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับสูง	ร้อยละ	33.3		36.4		41.7		41.7	
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับกลาง	ร้อยละ	35.3		32.4		33.9		40.0	
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับต้น	ร้อยละ	62.1		60.6		57.2		55.9	
พนักงานหญิงในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้กับบริษัท	ร้อยละ	63.8		62.1		56.2		55.1	

ข้อมูลพนักงาน	หน่วย	2562		2563		2564		2565	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ความหลากหลาย									
พนักงานหญิงในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ STEM	ร้อยละ	NR		45.1		46.1		43.5	
พนักงานหญิงในระดับปฏิบัติการ	ร้อยละ	71.0		70.8		70.6		69.8	
ความเสมอภาคในการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทน									
สัดส่วนค่าจ้างเฉลี่ยพนักงานหญิงต่อพนักงานชาย (เฉพาะเงินเดือน)									
ผู้บริหารระดับสูง	สัดส่วน หญิง : ชาย	NR		0.86 : 1		0.85 : 1		0.85 : 1	
ผู้บริหาร		NR		0.77 : 1		0.88 : 1		0.87 : 1	
พนักงานระดับปฏิบัติการ		NR		0.75 : 1		0.81 : 1		0.82 : 1	
สัดส่วนค่าจ้างเฉลี่ยพนักงานหญิงต่อพนักงานชาย (เฉพาะเงินเดือนและโบนัส)									
ผู้บริหารระดับสูง	สัดส่วน หญิง : ชาย	NR		0.86 : 1		0.89 : 1		0.83 : 1	
ผู้บริหาร		NR		0.71 : 1		0.81 : 1		0.76 : 1	
พนักงานระดับปฏิบัติการ		NR		0.70 : 1		0.73 : 1		0.75 : 1	
ส่วนต่างเงินเดือนและค่าตอบแทนระหว่างพนักงานชายและหญิง									
ค่าเฉลี่ยส่วนต่างของเงินเดือนระหว่างพนักงานชายและหญิง	ร้อยละ	NR		29.0		24.0		27.0	
ค่ามัธยฐานส่วนต่างของเงินเดือนระหว่างพนักงานชายและหญิง		NR		35.0		27.0		27.0	
ค่าเฉลี่ยส่วนต่างของค่าตอบแทนระหว่างพนักงานชายและหญิง		NR		3.0		1.4		2.3	
ค่ามัธยฐานส่วนต่างของค่าตอบแทนระหว่างพนักงานชายและหญิง		NR		1.0		5.3		1.6	
การมีส่วนร่วมของพนักงาน									
การมีส่วนร่วมของพนักงานโดยรวม	ร้อยละ	74		NA		50		NA	
		NA	NA	NA	NA	56	47	NA	NA
ขอบเขตการสำรวจการมีส่วนร่วมของพนักงาน	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	36.2		NA		97		NA	
ลาคลอด									
พนักงานที่มีสิทธิลาคลอด	คน	5,784		6,129		15,102		14,620	
	คน	0	5,784	0	6,129	2,351	5,784	2,709	6,129
พนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอด	คน	NR		183		311		257	
	คน	NR	NR	0	183	30	281	31	226
พนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากใช้สิทธิลาคลอด	คน	NR		183		309		252	
	คน	NR	NR	0	183	30	279	31	221
	ร้อยละ	NR		100		99.4		98.1	
	ร้อยละ	NR	NR	0	100	100	99.3	100	97.8

ข้อมูลพนักงาน	หน่วย	2562		2563		2564		2565	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย									
อัตราการขาดงาน	ร้อยละ	0.5		0.6		0.7		1.3	
การเสียชีวิต	ราย	0		0		0		0	

หมายเหตุ:

1. ขอบเขตการรายงานข้อมูลพนักงานครอบคลุมธนาคารทหารไทยธนชาตที่ดำเนินงานในประเทศไทย (พื้นที่ปฏิบัติการหลัก) และต่างประเทศ
2. จำนวนพนักงานที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญในปีการรายงานเกิดจากการโอนย้ายพนักงานจากทีทีบีไปอยู่ที่ บริษัท ทีทีบี คอนซูมเมอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่ตั้งขึ้นใหม่ และยังไม่ได้รวมอยู่ในขอบเขตการรายงานในปัจจุบัน
3. ธนาคารใช้จำนวนพนักงานทั้งหมด ณ สิ้นปีการรายงานเป็นพื้นฐานในการคำนวณตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน
4. หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับ STEM (science, technology, engineering, mathematics) คือ กลุ่มสายงานที่มีความเกี่ยวข้องกับพื้นฐานความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ และคณิตศาสตร์
5. ส่วนต่างเงินเดือนและค่าตอบแทนระหว่างพนักงานชายและหญิง: ค่าเฉลี่ยและค่ามัธยฐานส่วนต่างของเงินเดือน คำนวณจากส่วนต่างของค่าเฉลี่ยและค่ามัธยฐานของเงินเดือนที่พนักงานชาย (ไม่รวมพนักงานระดับผู้บริหารระดับกลางและสูง) เทียบกับพนักงานหญิง (ไม่รวมพนักงานระดับผู้บริหารระดับกลางและสูง); ค่าเฉลี่ยและค่ามัธยฐานส่วนต่างของค่าตอบแทน คำนวณจากส่วนต่างของค่าเฉลี่ยและค่ามัธยฐานของโบนัสที่พนักงานชายที่เกี่ยวข้องและมีสิทธิ์ได้รับโบนัส เทียบกับพนักงานหญิงที่เกี่ยวข้องและมีสิทธิ์ได้รับโบนัส ขอบเขตของการคำนวณค่าเฉลี่ยและค่ามัธยฐานส่วนต่างของค่าตอบแทนระหว่างพนักงานชายและหญิงคือร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมดที่มีสิทธิ์ได้รับโบนัส ขอบเขตของการคำนวณค่าเฉลี่ยและค่ามัธยฐานส่วนต่างของเงินเดือนระหว่างพนักงานชายและหญิงคือร้อยละ 99 ของพนักงานทั้งหมด (ไม่รวมพนักงานระดับผู้บริหารระดับกลางและสูง)
6. การขาดงาน: อัตราการขาดงานวัดจากวันขาดงานทั้งหมดเทียบกับจำนวนวันทำงานทั้งหมด โดยมีเป้าหมายอัตราการขาดงานไม่เกินร้อยละ 1.5 จำนวนวันทำงานทั้งหมดในช่วงระยะเวลาการรายงานเท่ากับจำนวนวันทำงานทั้งหมดลบวันหยุดที่ประกาศโดยธนาคารแห่งประเทศไทย
7. การเสียชีวิต: การเสียชีวิตจากการบาดเจ็บระหว่างการทำงาน
8. NR (not reported) คือไม่มีการรายงาน และ NA (not applicable) คือไม่มีข้อมูล

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2562	2563	2564	2565
เงินสนับสนุนรวม	บาท	330,265,600	253,456,392	282,759,609	491,146,040
เงินบริจาค	บาท	9,185,000	8,998,242	10,274,431	8,992,481
	ร้อยละ	2.8	3.6	3.6	1.8
เงินลงทุนเพื่อชุมชน	บาท	44,200,000	31,000,000	53,000,000	37,000,000
	ร้อยละ	13.4	12.2	18.7	7.5
Commercial initiatives	บาท	276,880,600	213,458,150	219,485,178	445,153,559
	ร้อยละ	83.8	84.2	77.6	90.6
In-kind giving	บาท	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000
พนักงานจิตอาสาในชั่วโมงทำงาน	บาท	12,539,179	9,502,718	861,986	8,971,507
	ชั่วโมง	36,292	23,224	2,604	26,061
Management overheads	บาท	11,643,680	15,740,669	16,974,666	16,348,130

GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Page Reference/Remarks
GRI 101: Foundation 2016	Reporting principles	
	Using the GRI Standards for sustainability reporting	
	Making claims related to the use of the GRI Standards	

General Disclosures

GRI Standard	Disclosure		Page Reference/Remarks
GRI 102: General Disclosures 2016	102-1	Name of the organization	
	102-2	Activities, brands, products, and services	
	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	
	102-6	Markets served	
	102-7	Scale of the organization	
	102-8	Information on employees and other workers	
	102-9	Supply chain	https://www.ttbbank.com/en/sustainability/policies-and-reporting/reporting-and-publications
	102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	https://www.ttbbank.com/en/sustainability/policies-and-reporting/reporting-and-publications
	102-11	Precautionary Principle or approach	
	102-12	External initiatives	
	102-13	Membership of associations	https://media.ttbbank.com/1/sustainability/en_contribution_to_association.pdf
	102-14	Statement from senior decision-maker	
	102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	
	102-18	Governance structure	https://www.ttbbank.com/en/about-us/organization-structure
	102-40	List of stakeholder groups	
	102-41	Collective bargaining agreements	https://www.ttbbank.com/en/sustainability/social-sustainability/our-people
	102-42	Identifying and selecting stakeholders	
	102-43	Approach to stakeholder engagement	
	102-44	Key topics and concerns raised	
	102-45	Entities included in the consolidated financial statements	https://media.ttbbank.com/1/ir_annual_report/6789-en.pdf
	102-46	Defining report content and topic Boundaries	

GRI Standard	Disclosure		Page Reference/Remarks
GRI 102: General Disclosures 2016	102-47	List of material topics	
	102-48	Restatements of information	None
	102-49	Changes in reporting	None
	102-50	Reporting period	
	102-51	Date of most recent report	
	102-52	Reporting cycle	
	102-53	Contact point for questions regarding the report	
	102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	
	102-55	GRI content index	Page 71
	102-56	External assurance	Page 74

Topic-specific and financial services (FS) disclosures

GRI Standard	Disclosure		Page Reference/Remarks	SDGs
Material topics				
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		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		
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		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		
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		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		
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		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		
GRI 418: Customer Privacy 2016	GRI 418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customers privacy and losses of customer data		
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		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		
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		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		
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		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		
Market conduct: Ensuring responsible market conduct practices by offering customers products and services in transparent, fair, and ethical manners				
GRI 103: Management Approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		

GRI Standard	Disclosure		Page Reference/Remarks	SDGs
Material topics				
Business ethics and integrity: Conducting business with the utmost integrity and adhering to all applicable laws and regulations, Code of Conduct, and 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		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		
GRI 205: Anti-corruption 2016	GRI 205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures		
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		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		
GRI 203: Indirect Economic Impacts	GRI 203-2	Significant indirect economic impacts		
Product Portfolio	FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose		
	FS8	Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose		
Climate change risk and opportunity: Managing climate-related risks and opportunities and supporting the transition to a low carbon economy				
GRI 103: Management Approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		
GRI 201: Economic Performance 2016	GRI 201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change		
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		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		
GRI 302: Energy 2016	GRI 302-1	Energy consumption within the organization		
	GRI 302-4	Reduction of energy consumption		
GRI 303: Water and Effluents 2018	GRI 303-3	Water withdrawal		
	GRI 303-5	Water consumption		
GRI 305: Emissions 2016	GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions		
	GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions		
	GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions		
GRI 306: Waste 2020	GRI 306-4	Waste diverted from disposal		

GRI Standard	Disclosure		Page Reference/Remarks	SDGs
Material topics				
Financial literacy and inclusion: Promoting access to financial education, products, and services for customers and society to enhance their financial security and wealth				
GRI 103: Management Approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		
Local Communities	FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people		
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		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		
GRI 404: Training and Education 2016	GRI 404-1	Average hours of training per year per employee		
	GRI 404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs		
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 the needs for future workforce				
GRI 103: Management Approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		
GRI 401: Employment 2016	GRI 401-1	New employee hires and employee turnover		
	GRI 401-3	Parental leave		
Employee diversity, inclusion, and well-being: Taking care of our employees' health, safety, and well-being, 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		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		
GRI 405: Diversity and Equal opportunity 2016	GRI 405-1	Diversity of governance bodies and employees		
	GRI 405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men		
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	GRI 403-6	Promotion of worker health		
	GRI 403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships		
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		
	GRI 103-2	The management approach and its components		
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach		
GRI 201: Economic Performance 2016	GRI 201-1	Direct economic value generated and distributed		

GRI Standard	Disclosure		Page Reference/Remarks	SDGs
Material topics				
Human rights: Respecting human rights and mitigating risks within our operations and the value chain				
GRI 103: Management Approach 2016	GRI 103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	https://www.ttbbank.com/en/sustainability/social-sustainability/human-rights	
	GRI 103-2	The management approach and its components	https://www.ttbbank.com/en/sustainability/social-sustainability/human-rights	
	GRI 103-3	Evaluation of the management approach	https://www.ttbbank.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.ttbbank.com/en/sustainability/social-sustainability/human-rights	

EY
Building a better working world

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 อาคารเลควิรดา
193/136-137 ถนนรัชดาภิเษก
แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์: +66 2264 9090
โทรสาร: +66 2264 0790
ey.com

รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระ

เสนอต่อกรรมการของธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

ข้อสรุป

ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน (“ธนาคารฯ”) ได้ว่าจ้างให้บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด (“สำนักงานฯ”) ปฏิบัติงาน “การให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด” ตามมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ ซึ่งต่อไปในรายงานนี้จะเรียกว่า “การปฏิบัติงาน” เพื่อให้ความเชื่อมั่นต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2565 (“เรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น”) ที่นำเสนออยู่ในรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ (“รายงานความยั่งยืน”)

จากการปฏิบัติงานของสำนักงานฯและหลักฐานที่ได้รับ สำนักงานฯ ไม่พบสิ่งที่เป็นเหตุให้เชื่อว่าเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นไม่ได้จัดทำและแสดงโดยถูกต้องตามควรในสาระสำคัญตามเงื่อนไขการรายงานที่ระบุไว้

เรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น

การให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดของสำนักงานฯ ครอบคลุมเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น ดังต่อไปนี้

เรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น	ขอบเขต	หน้ารายงานความยั่งยืน
GRI 302-1 ปริมาณการใช้พลังงานขององค์กร	สำนักงานใหญ่และตึกวงศ์สว่างของธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)	69
GRI 305-1 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1)		
GRI 305-2 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2)		
GRI 303-3 ปริมาณการดึงน้ำมาใช้		
การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์ของธนาคาร		
การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์ของผู้ให้บริการ		
ปริมาณการทำลายเอกสาร		
GRI 401-1 พนักงานใหม่และการลาออกของพนักงาน	ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)	70 - 72
อัตราการขาดงาน		
GRI 404-1 จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมพนักงานเฉลี่ย		
GRI 405-2 อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนระหว่างหญิงและชาย		
สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กที่สร้างผลต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนด้านสังคมหรือสิ่งแวดล้อม: เพื่อสนับสนุนคลินิกการแพทย์และธุรกิจที่ต้องการรวบหนี้	ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)	37

EY
Building a better working world

นอกเหนือจากขอบเขตการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ที่ได้ระบุไว้ในตารางข้างต้น สำนักงานฯ มิได้ปฏิบัติงานการให้ความเชื่อมั่นต่อเรื่องอื่นที่รวมอยู่ในรายงานความยั่งยืน สำนักงานฯ จึงมิได้ให้ข้อสรุปไว้ในเรื่องดังกล่าว

เกณฑ์การจัดทำเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นโดยบริษัทฯ

ในการจัดทำเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น บริษัทฯใช้เกณฑ์ตามที่ระบุไว้ในแนวทางการรายงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards หรือ GRI Standards)

ความรับผิดชอบของบริษัทฯ

ผู้บริหารของบริษัทฯมีความรับผิดชอบในการเลือกเกณฑ์การจัดทำเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นและนำเสนอเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ที่ระบุไว้อย่างสมเหตุสมผล ความรับผิดชอบของผู้บริหารของบริษัทฯยังรวมถึงการดำเนินการให้มีกระบวนการและการดำรงไว้ซึ่งการควบคุมภายใน การบันทึกข้อมูลอย่างเพียงพอและการประมาณการที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น เพื่อให้มั่นใจว่าจะปราศจากข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอย่างเป็นสาระสำคัญ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

ความรับผิดชอบของสำนักงานฯ

สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบในการให้ข้อสรุปต่อการนำเสนอเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นตามข้อมูลหลักฐานที่สำนักงานฯ ได้รับ

สำนักงานฯ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ รหัส 3000 *เรื่องงานให้ความเชื่อมั่นนอกเหนือจากการตรวจสอบหรือการสอบทานข้อมูลทางการเงินในอดีต* 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 สำนักงานฯได้ออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ระดับความเชื่อมั่นอย่างจำกัด และได้นำขั้นตอนดังกล่าวมาใช้เป็นเกณฑ์ในการให้ข้อสรุป โดยขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯจะไม่ได้ให้หลักฐานทั้งหมดที่จะต้องใช้ในการให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล

แม้ว่าสำนักงานฯ จะได้พิจารณาถึงประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในของผู้บริหารในการกำหนดลักษณะและขอบเขตของขั้นตอนการปฏิบัติงาน แต่การให้ความเชื่อมั่นของสำนักงานฯ ไม่ได้ออกแบบมาเพื่อให้ความเชื่อมั่นต่อระบบการควบคุมภายใน ขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ไม่รวมถึงการทดสอบการควบคุมหรือการปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบการรวมยอดหรือการคำนวณข้อมูลภายในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การปฏิบัติงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดประกอบด้วยการสอบถามบุคคลที่รับผิดชอบในการจัดทำเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลและการนำขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมอื่นมาใช้

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ รวมถึง

- สัมภาษณ์บุคลากรเพื่อทำความเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจและการรายงาน
- สัมภาษณ์บุคลากรหลักเพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเก็บรวบรวม ตรวจทานและรายงานเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นสำหรับรอบระยะเวลาการรายงาน
- ตรวจสอบว่าเกณฑ์ที่ใช้ในการคำนวณถูกต้องตามกระบวนการที่ระบุไว้ในเกณฑ์การจัดทำเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น
- วิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนความสมเหตุสมผลของข้อมูล
- ระบุและทดสอบข้อสมมติฐานของการคำนวณ
- สุ่มตรวจสอบหลักฐานเอกสารประกอบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

นอกจากนี้ สำนักงานฯ ยังปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่สำนักงานฯ พิจารณาว่าจำเป็นตามสถานการณ์

เรื่องอื่น

รายงานฉบับนี้ไม่ได้ครอบคลุมถึงการเปิดเผยหรือการให้คำยืนยันใดๆที่เกี่ยวข้องกับแผนการดำเนินงานในอนาคต และ/หรือ กลยุทธ์ที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืน

การดูแลและปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ของบริษัทฯให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันนั้น ถือเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯไม่ครอบคลุมถึงประเด็นนี้ ดังนั้น สำนักงานฯจึงไม่รับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นและการเปิดเผยอื่นที่เกี่ยวข้องตลอดจนการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในรายงานความยั่งยืน หรือรายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระของสำนักงานฯ ซึ่งอาจเกิดขึ้นตั้งแต่วันที่มีการนำเสนอรายงานและข้อมูลต่างๆบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ

ข้อจำกัดในการใช้

รายงานการให้ความเชื่อมั่นฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อบริษัทฯในการรายงานเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นในรายงานความยั่งยืน และไม่ได้จัดทำขึ้นเพื่อหรือไม่ควรนำไปใช้โดยบุคคลอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ เว้นแต่จะมีข้อกำหนดตามกฎหมาย สำนักงานฯไม่รับผิดชอบต่อบุคคลอื่นนอกเหนือจากกรรมการของบริษัทฯ และไม่รับผิดชอบต่อการใช้รายงานเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในรายงานฉบับนี้

วิไลพร อิทธิวิรุฬห์
หุ้นส่วน

บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด
กรุงเทพฯ
7 เมษายน 2566

Make **REAL** Change

ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ 3000 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0107537000017
โทรศัพท์ 0 2299 1111
เว็บไซต์ ttbbank.com

รายงานความยั่งยืน 2565
e-book