รายงานความยั่งยืน 2566
ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

Make **REAL** Change

The Next REAL Change

For Thais' Financial Well-being

Make **REAL** Change

สารบัญ

5 สารจากประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

10 เกี่ยวกับทีทีบี

13 ทีทีบีและความยั่งยืน

ธุรกิจ

19 การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลและการสร้างนวัตกรรม

22 มากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ

26 ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า

28 การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ

สิ่งแวดล้อม

32 กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน

36 การเงินที่ยั่งยืน

40 การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

สังคม

44 ชีวิตทางการเงินที่ดี

46 การให้ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงทางการเงิน

53 บุคลากร

64 การพัฒนาสังคม

การกำกับดูแล

68 การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมทางธุรกิจ

75 การบริหารจัดการความเสี่ยง

79 ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล

ภาคผนวก

83 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

87 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

97 GRI Content Index

101 รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระ

วิสัยทัศน์

เราจะเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้
และชื่นชอบจนต้องบอกต่อ

พันธกิจ

เรามุ่งมั่นที่จะช่วยให้ลูกค้า
มีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น

นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ
ประธานกรรมการ

นายปิติ ตัณฑเกษม
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สารจากประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ปี 2566 ที่ผ่านมา เรียกได้ว่าเป็นปีที่ ทีเอ็มบีธนชาต หรือ ทีทีบี ยังต้องเผชิญหน้ากับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงในหลากหลายมิติทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ เนื่องด้วยสภาวะเศรษฐกิจของไทยที่ยังคงฟันผวน แรงกดดันด้านเงินเฟ้อที่ยังไม่คลี่คลาย ส่งผลให้ระดับหนี้ครัวเรือนยังคงเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน รูปแบบวิถีชีวิตใหม่อันเป็นร่องรอยที่วิกฤตโควิด-19 หลงเหลือไว้ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล และปัญหาด้านสภาพภูมิอากาศที่ทวีความรุนแรงขึ้น เปรียบเสมือนตัวเร่งที่ผลักดันให้ทีทีบีดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์สู่ **"การธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)"** ทีทีบี มิได้มุ่งหวังเพียงการปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อลดผลกระทบจากก๊าซเรือนกระจก แต่ต้องมั่นใจได้ว่าธนาคารเป็นหลักสำคัญในการพาประเทศไทยสู่อนาคตที่ยั่งยืน และธนาคารมีความพร้อมในการรับมือและปรับตัวเท่าทันกับความไม่แน่นอน และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ควบคู่ไปกับการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในห่วงโซ่คุณค่าว่า ทีทีบีจะขับเคลื่อนธุรกิจด้วยความรับผิดชอบทั้งต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และการมีบรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจที่ดี

การจะบรรลุเป้าหมายสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน อันเป็นโจทย์ที่ท้าทายสำหรับธนาคารในยุคนี้นั้น ทีทีบีตระหนักดีว่า เราไม่สามารถแยก "ธุรกิจ" และ "ความยั่งยืน" ออกจากกันได้ จึงผสานทั้งสองมิติเป็นหนึ่งเดียว และดำเนินการตาม**กรอบแนวคิด B+ESG** (Business, Environmental, Social, and Governance Sustainability) เพื่อเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนทั้งด้านธุรกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม ควบคู่กับการกำกับดูแลกิจการให้ดีรอบด้าน มุ่งเดินหน้าสู่ The Next REAL Change ผ่านการสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ โดยการส่งมอบโซลูชันทางการเงินที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตทางการเงินของคนไทยทั้งประเทศ ขณะเดียวกันก็ต้องมั่นใจได้ว่า ไม่มีผู้มีส่วนได้เสียรายใดได้รับผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารในทุก ๆ ด้าน ทีทีบีจึงมุ่งมั่นดำเนินงานตามกรอบแนวคิดดังกล่าว เพื่อให้ความยั่งยืนเกิดขึ้นอย่างแท้จริงและเป็นรูปธรรม

ด้วยพันธกิจ The Bank of Financial Well-being ที่ทีทีบีมุ่งมั่นสานต่อเพื่อสร้างชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นของคนไทยทั้งประเทศ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะเอื้อให้เกิด **'ความยั่งยืนด้านธุรกิจ' (Business Sustainability)** ธนาคารจึงใส่ใจในการริเริ่มและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ทันสมัยและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงวัยด้วยผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่าง ttb all free ที่มอบประกันอุบัติเหตุให้กับลูกค้า โดยไม่มีค่าใช้จ่ายไปแล้วรวมกว่า 2.1 ล้านราย และมีการดูแลลูกค้าและครอบครัวผ่านการเคลมประกันรวมมูลค่ากว่า 160 ล้านบาท ธนาคารยังได้ออกมาตรการรวบหนี้ (Debt Consolidation) มุ่งแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนเพื่อลดภาระทางการเงินให้ลูกค้ากว่า 17,000 ราย ทำให้ประหยัดดอกเบี้ยไปกว่า 1,200 ล้านบาท ควบคู่กับมาตรการการคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามความเสี่ยง (Risk-based Pricing) เพื่อกระตุ้นการปรับวินัยทางการเงินของครัวเรือน เพิ่มช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างเหมาะสม เพื่อบรรเทาปัญหาหนี้สินของครัวเรือนไทยได้ในระยะยาว พร้อมมอบสินเชื่อสวัสดิการ ซึ่งเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลดอกเบี้ยต่ำสำหรับพนักงานที่มีบัญชีเงินเดือนทีทีบี กว่า 350,000 คน ทำให้ในปีที่ผ่านมา ทีทีบีสามารถช่วยลูกค้าพิชิตหนี้ผ่านบริการรวบหนี้ไปแล้วด้วยวงเงินกว่า 6,700 ล้านบาท นอกจากนั้นอีกหนึ่งเรื่องที่ทีทีบีมุ่งเน้นคือการพัฒนาแอปพลิเคชัน ttb touch ภายใต้แนวคิด "Humanized

Digital Banking ดิจิทัลที่เป็นมิตร รู้จักและรู้ใจลูกค้า" ที่ช่วยให้ธุรกรรมของลูกค้าเป็นเรื่องง่าย ใช้เวลาน้อยลง และลดการเดินทางไปสาขา อีกทั้งยังริเริ่มทำ Digital-First Branch เพื่อใช้ประโยชน์จากดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการลูกค้าอย่างเต็มรูปแบบ

ในด้านการส่งมอบชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นรอบด้านให้กับคนไทย ธนาคารได้สรรหาโซลูชันที่ตอบโจทย์ทางการเงินของลูกค้าในแต่ละกลุ่มผ่าน Ecosystem Play ทั้งกลุ่มคนมีรถ คนมีบ้าน และพนักงานเงินเดือน ให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ครบวงจรผ่านแอป ttb touch อาทิ คนมีรถ มีฟีเจอร์ My Car ที่ช่วยให้การทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์นั้นง่ายและสะดวกมากขึ้น ทั้งการต่อประกันและ พ.ร.บ.รถยนต์ การเติมเงิน-เช็กยอดบัตรทางด่วน Easy Pass รวมไปถึงมีการประเมินราคารถพร้อมประกาศขาย และโปรโมชันต่าง ๆ เกี่ยวกับการดูแลรถอย่างครบครัน ซึ่งในปีที่ผ่านมามีจำนวนผู้เปิดใช้บริการฟีเจอร์ My Car มากกว่า 1.3 ล้านราย นอกจากนี้ ทีทีบียังพัฒนาแพลตฟอร์มบริการซื้อ-ขาย "รถโดนใจ" (Roddonjai) เพื่อช่วยคู่ค้าธุรกิจอย่างเต็นท์รถมือสอง โดยได้เชื่อมต่อดีลเลอร์มากกว่า 3,000 ราย และจำหน่ายรถไปแล้วมากกว่า 9,000 คัน อีกทั้งยังมีการให้สินเชื่อรถยนต์ ttb DRIVE ไปมากกว่า 4,200 ล้านบาท ซึ่งช่วยตอบโจทย์คนมีรถได้ครบทุกแง่มุม สำหรับกลุ่มพนักงานเงินเดือน มีฟีเจอร์ My Tax เป็นผู้ช่วยบริหารจัดการภาษี ซึ่งในอนาคต ทีทีบีมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้ลูกค้าสามารถยื่นภาษีผ่านแอป ttb touch ได้ในที่เดียว และล่าสุดเราเปิดตัว My Work ที่จะช่วยจัดการปัญหาการจัดการบัญชีเงินเดือนของลูกค้ากลุ่มธุรกิจโดยเฉพาะ SMEs ช่วยลดขั้นตอนงานเอกสาร รวมไปถึงการจัดการดูแลพนักงานในส่วนของการบันทึกเวลาเข้า-เลิกงาน การจัดการวันลา การเบิกจ่าย โอที รวมถึงการขออนุมัติต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ผ่านแอป ttb touch ในที่เดียว และเพื่อมอบสิทธิประโยชน์ที่คุ้มค่าสำหรับกลุ่มคนมีบ้าน ธนาคารได้เปิดตัวบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด ttb Global House ซึ่งได้รับการตอบรับอย่างดีโดยมียอดบัตรใหม่กว่า 50,000 ใบในปีที่ผ่านมา และล่าสุดได้มีการเพิ่มฟีเจอร์ My Home บนแอป ttb touch เพื่อให้ลูกค้าจัดการเรื่องบ้านได้สะดวกมากขึ้น ครบจบในที่เดียว และในปี 2567 มีแผนขยาย Ecosystem Play ไปยังกลุ่มลูกค้า Wealth เพื่อมอบเอกสิทธิ์ที่เหนือระดับ เพิ่มความคุ้มค่า มั่นคง และมั่งคั่งผ่านบัตรเครดิต ttb reserve และโซลูชันทางการลงทุนโดยเฉพาะ

ในมิติ **'ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม' (Environmental Sustainability)** เป็นประเด็นสำคัญที่ธนาคารมุ่งมั่นให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกอย่างเป็นรูปธรรม ธนาคารมีการจัดการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศที่ชัดเจนผ่านนโยบายการให้สินเชื่อ และผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบโจทย์และเชื่อมโยงกับความยั่งยืน โดยในปีที่ผ่านมา เราดำเนินการตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESR Policy) เป็นแนวทางในการปล่อยสินเชื่อ และได้ออกสินเชื่อสีเขียว (Green Loan) และสินเชื่อสีฟ้า (Blue Loan) รวมถึงผลิตภัณฑ์อื่น ๆ อาทิ สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainability-linked Loans) และผลิตภัณฑ์เพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืน (Transition Finance) เพื่อผลักดันให้ธุรกิจทั้งขนาดกลางและรายย่อยเดินหน้าสู่สังคมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ และบรรลุเป้าหมาย Net Zero ด้วยวงเงินสินเชื่อกว่า 21,000 ล้านบาท อีกทั้งธนาคารยังตั้งเป้าปล่อยสินเชื่อสีเขียวเพิ่มขึ้นทุกปี พร้อมกับการลดการให้สินเชื่อกับโรงไฟฟ้าถ่านหิน และเหมืองถ่านหิน ตามความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะยุติการให้สินเชื่อแก่อุตสาหกรรมถ่านหินภายในปี 2571 นอกจากนั้น ธนาคารยังใส่ใจต่อการดำเนินกิจกรรมอย่างรับผิดชอบของบริษัท อาทิ การลดการใช้พลังงานไฟฟ้าด้วยการกำหนดเวลาเปิด-ปิดไฟและเครื่องปรับอากาศ การจัดการขยะ ด้วยการจัดให้มีถังแยกขยะ และเศษอาหารที่ถูกคัดแยกได้ถูกนำไปทำเป็นอาหารสัตว์ต่อไป มีการติดตั้ง EV Charger และแผนการเปลี่ยนรถยนต์ในองค์กรเป็น EV เพื่อลดผลกระทบด้านมลพิษและสิ่งแวดล้อม

นอกจากมิติด้านสิ่งแวดล้อม ธนาคารเชื่อว่าธุรกิจจะขับเคลื่อนไปอย่างมั่นคงและยั่งยืนได้ หากใส่ใจรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในห่วงโซ่คุณค่าของตน ดังนั้นในมิติ **'ความยั่งยืนด้านสังคม' (Social Sustainability)** ธนาคารเล็งเห็นความสำคัญของการสร้างรากฐานทางการเงินที่ดี โดยการส่งมอบความรู้ทางการเงินให้กับพนักงานและลูกค้า เพราะบุคลากรของเราคือหัวใจ หากทุกคนมีความรู้ที่ดีและมีความเป็นอยู่ทางการเงินที่ดี ย่อมช่วยให้ลูกค้ามีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นได้ อันจะมีส่วนช่วยลดปัญหาหนี้ครัวเรือนได้อย่างยั่งยืน จึงริเริ่มโครงการโค้ชปลดหนี้ ที่สร้างพนักงานให้เป็นโค้ชช่วยเพื่อนพนักงานด้วยกันปลดล็อกปัญหาทางการเงิน และเดินหน้าผลักดัน 4 แพลตฟอร์มดิจิทัลอันเป็นแหล่งเรียนรู้ทางการเงินสำคัญของภาคประชาชน ได้แก่

- **fintips by ttb** แหล่งรวมเคล็ดลับทางการเงินสำหรับกลุ่ม Gen Y และคนรุ่นใหม่
- **fin live and learn by ttb** ที่อบรมให้ความรู้เรื่องการเงินส่วนบุคคลสำหรับพนักงานบริษัทต่าง ๆ ที่ใช้บริการจ่ายเงินเดือนกว่า 68 หน่วยงาน
- **finbiz by ttb** เพื่อเสริมความรู้สู่การเป็น Smart SMEs เจาะลึกทุกบริบทของอุตสาหกรรม และยกระดับให้ลูกค้าต่อยอดธุรกิจให้เติบโตในยุคดิจิทัล
- **fintools by ttb** เครื่องมือวางแผนทางการเงินที่สอดแทรกความรู้และแนะนำโซลูชันที่ตอบโจทย์แต่ละบุคคลได้

ในแง่ของการพัฒนาชุมชนและสังคม ธนาคารยังคงสานต่อโครงการไฟ-ฟ้า โดย ทีทีบี โครงการแห่งการ "ให้" ที่ยั่งยืน จุดประกายเยาวชนและชุมชนเพื่อคืนคุณค่าสู่สังคมไทย ผ่านกิจกรรมเปลี่ยนสังคมให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน เช่น

- **งาน fai-fah Art Fest 2023** เด็กธรรมดาคือสิ่งที่สวยงาม โดยเปิดพื้นที่โชว์เคสผลงานและไอเดียสร้างสรรค์ของเด็กไฟ-ฟ้า ที่ได้รับการจุดประกายและพัฒนาศักยภาพจากศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า และเพื่อตอกย้ำพันธกิจหลักของทีทีบี ในการดำเนินงานเพื่อสุขภาพทางการเงินที่ยั่งยืนของคนไทย
- **Fun for Fin "เด็กไฟ-ฟ้า ออมได้ใช้เป็น"** ให้ได้เข้าใจการบริหารจัดการเงินเพื่อต่อยอดความสำเร็จทางการเงินของตนเอง

- **จุดมุ่งหมายในการผลักดันให้สังคมไทยเติบโตอย่างมีส่วนร่วม** จึงริเริ่มการออกสินเชื่อบ้าน Same-Sex Home Loan มูลค่ากว่า 384 ล้านบาท ที่ครอบคลุมกลุ่มลูกค้ามากขึ้น
- **การบริจาคเงินผ่าน 'ปันบุญ'** กว่า 220 ล้านบาท จากผู้บริจาคกว่า 275,000 ราย เพื่อส่งต่อความช่วยเหลือจากผู้มีจิตศรัทธาผ่านเครือข่ายมูลนิธิและองค์กรสาธารณกุศลที่หลากหลายรวมกว่า 322 มูลนิธิ จึงครอบคลุมการช่วยเหลือด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนทุกกลุ่มในสังคมไทย
- **สร้างเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากรภายใน** ธนาคารไม่ละเลยที่จะให้ความสำคัญผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดปี เช่น ดนตรีในสวน และ งานวิ่ง parkrun

นอกจากนั้น ในฐานะสถาบันการเงินหลัก ธนาคารจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติตามแนวทางการมี**'บรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณทางธุรกิจที่ดี' (Governance and Business Ethics)** ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจที่ห่วงใยสิ่งแวดล้อมและสังคม กล่าวคือ การกำกับดูแลกิจการอย่างโปร่งใส การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม มีจริยธรรม และมีบรรษัทภิบาลที่ดีตามมาตรฐานสากล รอบคอบในเรื่องการบริหารความเสี่ยง การรักษาข้อมูลความลับ และการดูแลให้ความคุ้มครองและความปลอดภัยทางไซเบอร์ล้วนแล้วแต่เป็นรากฐานที่ธนาคารยึดมั่นเพื่อเป็นหลักประกันให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายไว้วางใจและเชื่อมั่นได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติจากพนักงานของธนาคารทุกคนอย่างเป็นธรรมและมีความเป็นมืออาชีพ ซื่อสัตย์สุจริตจริงใจ และไม่เอารัดเอาเปรียบ มีใจรักบริการ และมุ่งเน้นมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าทุกคน ตามวัฒนธรรม 'I CARE' อันเป็นคุณค่าหลักขององค์กรที่พนักงานทุกคนยึดปฏิบัติ

จากความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามกรอบ B+ESG ที่ให้ความสำคัญกับความยั่งยืนด้านธุรกิจ พร้อมเชื่อมโยงกับการดำเนินงานตามหลัก ESG ผ่านการบูรณาการปรัชญาการธนาคารเพื่อความยั่งยืน และการปฏิบัติตามแนวทางด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้นำพาความสำเร็จมาให้ ทีทีบีอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 ธนาคารครองอันดับหนึ่ง "การเงินที่เป็นธรรม" จากการประเมินโดยแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมประเทศไทย ติดต่อกันเป็นปีที่ 5 รวมถึงธนาคารยังได้รับรางวัลอันทรงเกียรติอย่างต่อเนื่องจากหลากหลายสถาบันชั้นนำ อาทิ

- ได้รับผลการประเมินโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย (CGR) ในระดับ "ดีเลิศ" ติดต่อกันเป็นปีที่ 15
- ได้รับพิจารณาคัดเลือกให้อยู่ในดัชนี FTSE4Good เป็นปีที่ 8 ติดต่อกัน
- ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET ESG Ratings) เป็นปีที่ 6 ด้วยเรตติงระดับ AA
- ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในดัชนี MSCI Global Standard ด้วยเรตติงระดับ BBB
- ได้รับรางวัล Best ESG จาก Institutional Investor's 2023 Asia (ex-Japan) Executive Team
- รางวัล Best Environmental Sustainability Bank จากเวที International Finance Awards

ซึ่งรางวัลเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นตั้งใจของธนาคารในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนอย่างแท้จริงและเป็นรูปธรรมในระยะยาว โดยมิใช่เพียงคำกล่าวอ้างซึ่งไร้ข้อพิสูจน์

ท้ายที่สุดนี้ ทีเอ็มบีธนชาตขอขอบคุณผู้ถือหุ้น พันธมิตรทางธุรกิจ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ที่ให้การสนับสนุนและร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการเดินทางสู่อนาคตที่ยั่งยืนกับเรา ขอให้ทุกท่านจงเชื่อมั่นว่า ด้วยกรอบการดำเนินธุรกิจแบบ B+ESG ของธนาคาร ที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม เราจะสร้างสรรค์ The Next REAL Change และก้าวสู่การเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน รวมถึงเป็นผู้นำที่แข็งแกร่งที่สร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกอย่างต่อเนื่อง ส่งมอบโซลูชันและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบโจทย์พร้อมสร้างประสบการณ์ที่ดีและความพึงพอใจแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกเพศ และทุกวัย และสร้างคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดียิ่งขึ้นสำหรับคนไทยทั้งประเทศอย่างแท้จริง

“ บทบาทของธนาคารไม่ใช่การนำพาตนเองไปสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ หากแต่เป็นการเสริมสร้างศักยภาพของธุรกิจต่าง ๆ ในการเปลี่ยนผ่านไปสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ”

Net Zero

ความมุ่งมั่นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

ไม่อาจปฏิเสธได้เลยว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นหนึ่งในความท้าทายที่เร่งด่วนที่สุดในยุคสมัย ธนาคารทหารไทยธนชาต มีทั้งความรับผิดชอบและความสามารถในการสร้างโซลูชันทางการเงินที่จะช่วยเร่งให้เกิดการเปลี่ยนผ่าน ธนาคารจึงมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ขับเคลื่อนในการดำเนินงานเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero economy) ผ่านการให้สินเชื่อ ให้คำปรึกษาลูกค้า และสนับสนุนลูกค้าบนเส้นทางการเปลี่ยนผ่านนี้

ในปี 2566 คณะกรรมการธนาคารมีมติในการประกาศความมุ่งมั่นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ พร้อมเร่งให้เกิดการเปลี่ยนผ่านหากเป็นไปได้ โดยความมุ่งมั่นของธนาคารยังได้ขยายไปมากกว่าการดำเนินการตามกฎหมาย ด้วยเป็นส่วนสำคัญของอัตลักษณ์องค์กรและเป็นความรับผิดชอบของธนาคารในการเข้าไปมีบทบาทสำคัญเพื่อร่วมเสริมสร้างอนาคตที่ยั่งยืน

ธนาคารมีกลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศแบ่งเป็น 3 เสาหลัก ในการดำเนินงานตามความมุ่งมั่นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ดังนี้

การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในการดำเนินกิจกรรมของธนาคาร

บริหารจัดการและลดการใช้ไฟฟ้าอย่างรับผิดชอบโดยปรับปรุงประสิทธิภาพของพลังงานอย่างต่อเนื่องและลงทุนในพลังงานหมุนเวียนหากเป็นไปได้

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

การใช้ไฟฟ้าลดลง **20%** เมื่อเทียบกับปีฐาน 2562

เปลี่ยนยานพาหนะที่ใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล **15** คัน ณ สำนักงานใหญ่ เป็นยานพาหนะระบบไฟฟ้า

สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ตระหนักถึงประเด็นการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในการแยก ลด และรีไซเคิลขยะ

การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

พัฒนากรอบการบริหารจัดการความเสี่ยง นโยบาย และกระบวนการโดยมีเป้าหมายในการระบุ ประเมิน และลดผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งภายในองค์กรและในพอร์ตของธนาคาร ลดการข้องเกี่ยวกับธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูงและลดผลกระทบทางการเงินของธุรกิจดังกล่าวให้เหลือน้อยที่สุด

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

ผนวก**ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ**เข้าเป็นส่วนหนึ่งในนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความเสี่ยงสินเชื่อ

ตัวชี้วัดด้าน**ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่มุ่งเน้นด้านสินเชื่อ** ตลอดจนพอร์ต ได้รับการปรับให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอเพื่อการบริหารจัดการ

การให้สินเชื่อและการให้คำปรึกษาลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

ให้สินเชื่อ ให้คำปรึกษา และให้การสนับสนุนลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืนและลงทุนในสินทรัพย์สีเขียวในพอร์ตมากขึ้น ผ่านโซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน

ผลการดำเนินงาน ปี 2566

ปล่อยสินเชื่อสีเขียว มูลค่ารวม **17,829** ล้านบาท

ปล่อยสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับ การดำเนินงานด้านความยั่งยืน มูลค่ารวม **3,000** ล้านบาท

ริเริ่มการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้า ผ่านการจัดสัมมนาที่มุ่งเน้นเกี่ยวกับความท้าทายของภาคธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูงในการเผชิญหน้ากับกฎระเบียบใหม่ด้าน ESG โดยมีบริษัทเข้าร่วมทั้งสิ้น 48 บริษัท และมีผลความพึงพอใจ **93%**

เกี่ยวกับทีทีบี

ธนาคารทหารไทย (ทีเอ็มบี) ก่อตั้งขึ้นในปี 2500 โดยมีประเภทบริการที่จำกัดและมุ่งให้บริการทางการเงินแก่หน่วยงานทหารและข้าราชการทหารเป็นหลัก หลังจากนั้นจึงได้ขยายขอบเขตการให้บริการทางการเงินสู่ภาคธุรกิจและเอกชนเพิ่มขึ้น ดำเนินธุรกิจในฐานะธนาคารพาณิชย์ในปี 2516 และได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2526 นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังได้รวมกิจการกับธนาคารดีบีเอสไทยทนุจำกัด (มหาชน) และบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในปี 2547 กับ ING BANK N.V. ในปี 2550 และกับธนาคารธนชาต ในปี 2562 พร้อมกับเปลี่ยนชื่อเป็น ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) หรือ "ทีเอ็มบีธนชาต" โดยการรวมกิจการครั้งล่าสุดนี้ส่งผลให้ก้าวขึ้นมาเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ลำดับที่ 6 ของประเทศ ตามขนาดสินทรัพย์ ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศสถานะให้ทีเอ็มบีธนชาตอยู่ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ (Domestic Systemically Important Banks - D-SIBs) ในเดือนสิงหาคม ปี 2564 โดยสามารถให้บริการลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจได้อย่างเต็มรูปแบบในแพลตฟอร์มต่าง ๆ

ผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์และบริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ การลงทุน และประกันชีวิตและทรัพย์สิน อย่างไรก็ดี เนื่องจากลูกค้าในแต่ละกลุ่มมีความต้องการทางการเงินที่แตกต่างกัน ธนาคารจึงได้แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคล เพื่อที่จะได้นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด ดังนี้

กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก

- บัญชีเงินฝากเพื่อธุรกิจ เช่น บัญชีธุรกิจ ttb SME one bank

บริการธุรกรรมทางการเงิน

- บริการด้านชำระเงิน
- บริการด้านเรียกเก็บเงิน
- บริการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน

ผลิตภัณฑ์ประกัน

- ประกันเพื่อการออม
- ประกันชีวิตและประกันสุขภาพแบบกลุ่ม
- ประกันชีวิตเพื่อความคุ้มครองทรัพย์สิน
- ประกันภัยรถยนต์
- ประกันอุบัติเหตุ
- ประกันการท่องเที่ยว
- ประกันคุ้มครองธุรกิจ

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

- สินเชื่อหมุนเวียน
- สินเชื่อเครือข่ายธุรกิจการค้า
- หนังสือค้ำประกัน
- สินเชื่อเพื่อ SME

บริการด้านการค้าระหว่างประเทศ

- บริการด้านธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ
- บริการด้านความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

บริการเพิ่มเติม

- บริการบัตรธุรกิจ
- บริการตัวแทนและธุรกิจหลักทรัพย์
- บริการวาณิชธนกิจและที่ปรึกษาการลงทุน
- บริการด้านชำระเงินเพื่อธุรกิจ
- โซลูชันบริหารจัดการมูลนิธิองค์กรสาธารณกุศลแบบครบวงจร ปันบุญ โดย ทีทีบี

กลุ่มลูกค้าบุคคล

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก

- บัญชีเงินฝากเพื่อใช้
- บัญชีออมทรัพย์ดอกเบี้ยสูง
- บัญชีเงินฝากประจำทั่วไป

ผลิตภัณฑ์การลงทุน

- การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์
- การลงทุน ttb open architecture และ ttb smart port

บริการธนบดีธนกิจ

- บริการธนบดีธนกิจ
- บริการธนบดี

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

- สินเชื่อส่วนบุคคล
- สินเชื่อบ้าน
- สินเชื่อรถยนต์
- สินเชื่อบัตรเครดิต
- สินเชื่อสวัสดิการ

ผลิตภัณฑ์ประกัน

- ประกันชีวิตเพื่อการออม
- ประกันชีวิตเพื่อความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ
- ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองทรัพย์สิน

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

กลยุทธ์และธุรกิจ

ทีทีบีได้กำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ 7 ประการ และมุ่งมั่นสานสัมพันธ์กับลูกค้าให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องผ่านผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและโซลูชันระยะยาวสำหรับลูกค้า เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและเปลี่ยนให้ธนาคารเป็นธนาคารหลักของลูกค้า

1. ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ธนาคารให้ความสำคัญในการนำลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการทำธุรกิจ จึงรวบรวมความเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ และนำความเข้าใจดังกล่าวมาใช้ในการบริหารประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังดำเนินการวัดความพึงพอใจในประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. สร้างความเป็นเลิศด้านผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงิน

ธนาคารได้ใช้กลยุทธ์การใช้เงินฝากเป็นตัวนำ (Deposit-led Strategy) เพื่อสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ดีที่สุด ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวจะทำให้ธนาคารมีความใกล้ชิดและเข้าใจลูกค้ามากยิ่งขึ้นซึ่งทำให้ทีทีบี สามารถเป็นธนาคารหลักของลูกค้าได้

3. รักษาความเป็นผู้นำด้านสินเชื่อรถยนต์และการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อครบวงจร

ธนาคารมีความพร้อมของบุคลากรธนาคาร เครือข่ายตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ความแข็งแกร่งของแบรนด์และผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมในตลาดสินเชื่อรถยนต์ ทำให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร และมีความสามารถในการแข่งขันปรับตัวได้ทันต่อสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และสามารถคงความเป็นผู้นำในด้านสินเชื่อรถยนต์

4. สร้างรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืนมาโดยตลอด เพราะรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยจะส่งผลให้ธนาคารสามารถบริหารเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่าง เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและผลิตภัณฑ์การลงทุน เป็นต้น ทั้งนี้ ทีเอ็มบีธนชาตได้ใช้โมเดลธุรกิจแบบผู้แทนจำหน่าย และ Open Architecture โดยมุ่งเน้นการคัดเลือกพันธมิตรทางธุรกิจและผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุด เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าผ่านช่องทางการขายต่าง ๆ ด้วยกลยุทธ์ดังกล่าว ธนาคารสามารถสร้างรายได้อย่างยั่งยืนในสภาวะผันผวนของวัฏจักรธุรกิจได้ และยังสามารถมีผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า

5. ใช้เงินทุนและบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ที่จะบรรลุเป้าหมายกำไรสุทธิตามความคาดหวังของนักลงทุน โดยวางเป้าหมายที่จะบรรลุอัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้นที่อยู่ในระดับเดียวกับค่าเฉลี่ยของธนาคารชั้นนำภายใน 3-5 ปี เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ธนาคารได้มุ่งเน้นการเติบโตธุรกิจโดยพิจารณาจากโอกาสการสร้างผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น

6. สร้างความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

ปัจจุบัน การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้น ขณะเดียวกันการระบาดของโควิด-19 ได้เร่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และเพิ่มความตระหนักถึงความสำคัญในการใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล ธนาคารตั้งเป้าที่จะปรับบริการทั้งหมดในรูปแบบดิจิทัลภายใต้หลักคิดของ "Digital-First" พร้อมด้วย Humanized Touch เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าของธนาคารผ่านช่องทางดิจิทัล หรือที่เรียกว่า "Humanized Digital Platform" โดยเส้นทางการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลเพื่อดำเนินการภายใต้หลักคิดของ "Digital-First" เริ่มตั้งแต่

1) การลดต้นทุนและภาระในการดำเนินงานโดยให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล
2) การสร้างความผูกพันกับลูกค้าให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้นผ่านการปรับเปลี่ยนบริการต่าง ๆ ให้เป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้าแต่ละราย
3) การสร้างรายได้แบบเดิมที่เติบโตอย่างยั่งยืน
4) การสร้างรายได้จากธุรกิจและระบบนิเวศใหม่

กลยุทธ์ด้านดิจิทัลของธนาคารมุ่งสู่การให้บริการที่มากกว่าบริการด้านการธนาคารทั่วไปและการให้บริการครบทั้งระบบนิเวศ หรือ Ecosystem ที่พัฒนาร่วมกับพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของลูกค้าตลอดทุกช่วงชีวิตและทุกเหตุการณ์สำคัญ โดยการพัฒนา Ecosystem จะเริ่มจากผลิตภัณฑ์และบริการที่ธนาคารมีความแข็งแกร่งและความได้เปรียบทางการแข่งขัน เช่น อุตสาหกรรมยานยนต์ โดย Ecosystem Play จะทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วม (Engagement) สำหรับลูกค้าของธนาคาร เช่น การลดความยุ่งยากต่าง ๆ ให้กับลูกค้าที่เป็นเจ้าของรถ เป็นต้น

7. การปรับโครงสร้างองค์กรและพนักงานให้สอดรับการทำงานภายใต้แนวคิดของ "Digital-First"

ภายใต้รูปแบบการทำงานบนแนวคิดของ "Digital-First" และการพัฒนาขีดความสามารถด้านดิจิทัล ทำให้ธนาคารสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานดั้งเดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถทำให้เกิดกระบวนการทำงานแบบดิจิทัลครบวงจร (Digital End-to-End Process) ซึ่งช่วยทำให้ต้นทุนการให้บริการลดลง นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เสริมความแข็งแรงในด้านภาพลักษณ์ขององค์กรในการจ้างงาน (Employer Branding) เพื่อดึงดูดบุคลากรด้านเทคโนโลยีและสร้างความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านดิจิทัลภายในองค์กร ซึ่งเป็นผลให้โครงสร้างองค์กรและพนักงานมีการเปลี่ยนแปลงให้สนับสนุนการดำเนินงานภายใต้แนวคิดของ "Digital-First"

ทีทีบีและความยั่งยืน

ทีทีบีมุ่งมั่นที่จะผนวกแนวคิดความยั่งยืนเข้ากับการดำเนินธุรกิจ โดยไม่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายในระยะสั้น หากแต่คำนึงถึงการเติบโตในระยะยาวอย่างยั่งยืน โดยมีโครงสร้างการบริหารจัดการความยั่งยืนที่คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดขององค์กร ทำหน้าที่กำกับดูแลให้การบริหารความยั่งยืนขององค์กรมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง คณะกรรมการสรรหากำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาลมีหน้าที่ทบทวนและอนุมัติการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีหน้าที่ทบทวนและอนุมัติการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ และความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีหน่วยงานความยั่งยืนประสานความร่วมมือ กับหน่วยงานอื่น ๆ ของธนาคารในการยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้อยู่เหนือมาตรฐาน และเสริมสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานในองค์กร โดยมุ่งเน้นดำเนินงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ความยั่งยืนทางธุรกิจ ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ความยั่งยืนด้านสังคม และบรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ

กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ความยั่งยืนทางธุรกิจ

เปลี่ยนผ่านไปสู่โมเดลธุรกิจที่ยั่งยืนเพื่อนำไปสู่การเติบโตทางการเงินในระยะยาว และปลูกฝังการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบ

ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม

ความยั่งยืนด้านสังคม

พัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเยาวชนและชุมชนอย่างยั่งยืน

บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ

มุ่งให้เกิดการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลภายในที่มีประสิทธิภาพ พร้อมสร้างวัฒนธรรมที่ยึดมั่นในหลักจริยธรรม

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ในปี 2566 ทีทีบีได้ผนวกรวมตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อขับเคลื่อนธนาคารไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	ตัวชี้วัดปี 2566	เป้าหมายปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566
ความยั่งยืนทางธุรกิจ	จำนวนข้อร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแล[1]	ลดลง **48%** ในกลุ่มลูกค้าบุคคล และ **44%** ในกลุ่มลูกค้าธุรกิจ เทียบกับปี 2565	ลดลง **2%** ในกลุ่มลูกค้าบุคคล[2] และ **36%** ในกลุ่มลูกค้าธุรกิจ เทียบกับปี 2565
	สินเชื่อสีเขียวที่อนุมัติ	**9,000** ล้านบาท	**17,829** ล้านบาท
ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม	ลดการใช้ไฟฟ้าและน้ำ	**12%** จากปี 2562	ลดการใช้ไฟฟ้า **20%** และการใช้น้ำ **25%** เทียบกับปี 2562[3]
ความยั่งยืนด้านสังคม	โครงการรวบหนี้	**2,000** ล้านบาท	**3,083** ล้านบาท
บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ	การกำกับดูแลกิจการที่ดีและประสิทธิภาพของคณะกรรมการธนาคาร	คะแนนรายงานการกำกับดูแลกิจการ **≥ 93%**	คะแนนรายงานการกำกับดูแลกิจการ **106%**
	การจัดการประเด็นความเสี่ยงที่มิใช่ด้านการเงินที่อยู่ในระดับวิกฤตและระดับสูง	**≤ 5%** ที่ไม่ได้รับการจัดการตามระยะเวลาที่กำหนด	**1%**

[1] ครอบคลุมธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

[2] ไม่รวมข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับ Digital Fraud ซึ่งเป็นประเด็นที่เกิดขึ้นใหม่ในปี 2566

[3] ผลการดำเนินงานและเป้าหมายครอบคลุมเฉพาะอาคารสำนักงานใหญ่

รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน

ครองอันดับหนึ่ง
“การเงินที่เป็นธรรม”
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5
(2562-2566)

ผลการประเมินระดับ AA ในปี 2566
ได้รับคัดเลือกให้อยู่ใน
รายชื่อหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings
ตั้งแต่ปี 2561

ติดอันดับใน
Sustainability Yearbook
จัดทำโดย S&P Global
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 (2565-2567)

ได้รับคัดเลือกให้อยู่ใน
FTSE4Good Index
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 8
ตั้งแต่ปี 2559-2566

ผลการประเมินระดับ BBB ในปี 2566
ได้รับคัดเลือกอยู่ใน MSCI ESG Rating
ตั้งแต่ปี 2563

อันดับหนึ่งในประเทศไทย
และอันดับสองในเอเชีย
ด้าน ESG ในปี 2566

อันดับหนึ่ง
ธนาคารที่มีผลการดำเนินงาน
ด้านสิ่งแวดล้อมยอดเยี่ยม
ของประเทศไทย ปี 2566

ได้รับคัดเลือกให้อยู่ใน
ดัชนีความเสมอภาคทางเพศ
ของ Bloomberg ประจำปี 2566
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2

เป็นสมาชิกแนวร่วม
ต่อต้านคอร์รัปชัน
ของภาคเอกชนไทย
ตั้งแต่ปี 2557

ผลการประเมินระดับดีเลิศ
จากโครงการสำรวจ
การกำกับดูแลกิจการ
ของบริษัทจดทะเบียนไทย (CGR)

ห่วงโซ่คุณค่าของ ทีทีบี

สร้างคุณค่าที่ยั่งยืน ตลอดห่วงโซ่คุณค่า

พนักงาน **15,320** คน

532 สาขา ทั่วประเทศ

ATM **2,085** ตู้
CDM **305** ตู้
all-in-one **624** ตู้

นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการชั้นยอดเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ของลูกค้า

ลูกค้า > 10 ล้านราย

ผลการประเมินความชื่นชอบของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) **65%**

คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการข้อร้องเรียน **93%**

รายได้รวม **70,961** ล้านบาท

กำไรสุทธิ **18,462** ล้านบาท

ตอบแทนผู้ถือหุ้นและสังคมในวงกว้าง

ผู้ถือหุ้น 124,032 ราย
ณ วันที่ 5 มีนาคม 2567

เงินปันผล **0.105 บาทต่อหุ้น**
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนผู้ถือหุ้น **8.2%**
กำไรต่อหุ้น **0.19 บาท**

เงินสนับสนุนเพื่อสังคมกว่า **33** ล้านบาท

ประชาชนกว่า **56,000 คน** ได้รับประโยชน์จากโครงการไฟ-ฟ้า

เงินบริจาคผ่านแพลตฟอร์มปันบุญกว่า **220** ล้านบาท

322 มูลนิธิ ได้รับประโยชน์จากการระดมทุนผ่านแพลตฟอร์มปันบุญ โดย ทีทีบี

การสร้างคุณค่าของ ทีทีบี

ในฐานะผู้ให้บริการด้านการเงิน ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างผลกระทบแก่สังคมและสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง โดยทิศทางการดำเนินงานและความสามารถในการสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารนั้นจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสีย กิจกรรมทางธุรกิจที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และการเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ดังนั้น การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการเชิงรุกต่อความท้าทายต่าง ๆ ด้านความยั่งยืน โอกาสทางธุรกิจ รวมถึงการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอีกด้วย

	ปัจจัยนำเข้า	ผลิตภัณฑ์และบริการ	ผลลัพธ์	ประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับ
ทุนทางการเงิน	สินทรัพย์ทั้งหมดซึ่งรวมถึงสินทรัพย์เงินรับฝาก และส่วนของผู้ถือหุ้น	ทีทีบีสร้างแรงบันดาลใจให้ทุกคนเปลี่ยน... เพื่อให้ชีวิตดีขึ้น (Make REAL Change) ด้วยการใช้ความเชี่ยวชาญทางการเงินในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการมีคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี	• รายได้จากการดำเนินงาน 70,961 ล้านบาท • กำไรสุทธิ 18,462 ล้านบาท • อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ร้อยละ 8.2	ในฐานะสถาบันการเงิน ทีทีบีสร้างคุณค่าทางการเงินสำหรับนักลงทุนและพนักงานผ่านการจ่ายเงินปันผลและผลตอบแทน ในขณะเดียวกัน ธนาคารก็มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศและส่งเสริมคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีให้กับประชาชนผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เข้าถึงง่ายและครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม
ทุนการผลิต	ทรัพยากรภายนอก เช่น คู่ค้าธุรกิจ และผู้รับเหมาที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ		• ผู้ใช้บริการ ttb touch กว่า 5 ล้านราย • ไม่เกิดการรั่วไหลของข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า	ลูกค้าได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โดยธนาคารได้ลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัลและโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศ เพื่อนำเสนอประสบการณ์ทางการเงินที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้า ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการที่ครอบคลุมได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย
ทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา	เวลา ทักษะ และความรู้ของพนักงาน ระบบ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ซึ่งช่วยในการดำเนินธุรกิจ		• ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน 15,931 ล้านบาท • พัฒนาโครงการ เช่น ttb Hackathon และ Objective and Key Results (OKR) • การประกวด ttb awards และ ttb ribbon • พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น Roddonjai, My Car, My Tax, My Work และฟีเจอร์ใหม่ ๆ บน ttb touch เป็นต้น	ทีทีบีจัดการฝึกอบรมและโครงการพัฒนาอาชีพให้กับพนักงาน เพื่อเสริมสร้างโอกาสในการเติบโตทางอาชีพในองค์กร โดยการสร้างคุณค่าด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นี้ ไม่เพียงแต่จะสร้างประโยชน์ให้กับพนักงาน หากแต่ยังส่งผลดีต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน และสังคม ด้วยการสร้างแรงงานที่มีทักษะ
ทุนทางสังคม	การสร้างการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียซึ่งรวมถึง ลูกค้า พนักงาน นักลงทุน ผู้ถือหุ้น หน่วยงานทางการ และสังคม	**กลยุทธ์ของทีทีบี :** 1. ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง 2. สร้างความเป็นเลิศด้านผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงิน 3. รักษาความเป็นผู้นำด้านสินเชื่อรถยนต์และการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อครบวงจร 4. สร้างรายได้ประจำที่ไม่ใช่จากดอกเบี้ยอย่างยั่งยืน 5. ใช้เงินทุนและบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ 6. สร้างขีดความสามารถและพัฒนาโซลูชันทางดิจิทัล 7. การปรับโครงสร้างองค์กรและพนักงานให้สอดรับการทำงานภายใต้แนวคิด “Digital-First”	• อาสาสมัคร 3,000 คน รวมเวลาจิตอาสา 65,953 ชั่วโมง • การลงทุนกับชุมชน 33 ล้านบาท • ระดมเงินบริจาคกว่า 220 ล้านบาท ให้แก่ 322 องค์กรผ่านช่องทาง ‘ปันบุญ โดย ทีทีบี’ เพื่อสาธารณประโยชน์ที่มีเป้าประสงค์ที่หลากหลาย ทั้งการศึกษา การรักษาพยาบาล และกลุ่มผู้เปราะบาง เป็นต้น	ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียมาพิจารณาและตอบสนองต่อข้อกังวลอย่างเหมาะสม ธนาคารเชื่อว่าการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสียจะช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินงานได้อย่างรับผิดชอบและส่งมอบนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการตามความต้องการของลูกค้าและสังคม
ทุนทางธรรมชาติ	การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น การใช้พลังงานและการดึงน้ำมาใช้		• การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1): 3,041.8 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า • การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 2): 21,600.4 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า • การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 3): 8,015.5 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า* • การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากสารทำความเย็น R22, R123 และ R141b: 309.9 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ธนาคารบรรเทาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจและลดปริมาณการบริโภคทรัพยากรธรรมชาติ พร้อมปฏิบัติตามกฎหมายทางด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการดำเนินงานของธนาคาร

*การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 3) ครอบคลุม การใช้กระดาษ การกำจัดของเสีย การเดินทางของพนักงานเพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์ที่ควบคุมโดยหน่วยงานภายนอก การใช้ทรัพย์สินที่เช่า การขนส่งภายในองค์กรโดนรถยนต์ที่ควบคุมโดยหน่วยงานภายนอก และการใช้ก๊าซหุงต้มของผู้เช่าในอาคาร

ธุรกิจ

การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล และการสร้างนวัตกรรม

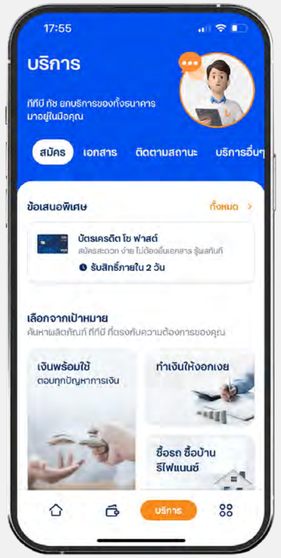
ทีทีบีได้เร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลด้วยการปรับเปลี่ยนจากภายในเพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของลูกค้าดิจิทัลแบงก์กิ้ง และเพื่อบรรลุเป้าหมายในการเป็น 1 ใน 3 แพลตฟอร์มดิจิทัลแบงก์กิ้งที่ดีที่สุดของประเทศไทย โดยกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลของธนาคารมุ่งเน้นที่การตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของลูกค้า พร้อมนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยพัฒนาประสบการณ์และความเป็นอยู่ทางการเงินที่ดีของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ttb touch

ธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงแอปพลิเคชัน ttb touch มาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เปิดตัวเมื่อปี 2565 เพื่อนำเสนอการบริการธนาคารดิจิทัลเฉพาะบุคคล ส่งเสริมการมีส่วนร่วม และพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินของลูกค้า โดย ttb touch นำเสนอบริการทางการเงินที่ปรับให้เข้ากับความต้องการและความชื่นชอบส่วนบุคคล ซึ่งรวมถึงการแนะนำผลิตภัณฑ์เฉพาะบุคคล การสร้างประสบการณ์เฉพาะบุคคลผ่านการรวมช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ามาไว้ด้วยกันอย่างไร้รอยต่อ และการนำเสนอเครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ ที่ใช้งานง่าย เพื่อการบริหารการเงินในทุกที่ทุกเวลา ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งมั่นที่จะมอบบริการการธนาคารให้ถึงมือของลูกค้าผ่านแอป ttb touch ภายใต้แนวคิดการดำเนินงาน Digital-First

ในปี 2566 แอป ttb touch ได้กลายมาเป็นช่องทางประจำที่ลูกค้าใช้มากกว่าการไปสาขาของธนาคารแบบเดิม โดยเห็นได้จากการเติบโตอย่างต่อเนื่องของการทำธุรกรรมผ่านระบบดิจิทัล โดยมีอัตราการเติบโตร้อยละ 40 จากปีก่อนหน้า นอกจากนี้ กว่าร้อยละ 88 ของการทำธุรกรรมทางการเงินก็มาจากช่องทางดิจิทัล ในขณะที่ร้อยละ 11 มาจากเครื่อง ATM/CDM มีเพียงร้อยละ 2 เท่านั้นที่มาจากการดำเนินธุรกรรมที่สาขา การเติบโตดังกล่าวพิสูจน์ให้เห็นว่าช่องทางดิจิทัลได้กลายมาเป็นช่องทางหลักในการมีส่วนร่วมของลูกค้า

แอป ttb touch รูปแบบใหม่นี้ยังไม่เพียงนำเสนอบริการทางการเงินและบริการอื่น ๆ แต่ยังครอบคลุมตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ามากกว่าเรื่องการธนาคารทั่วไปผ่าน Ecosystem ที่สร้างขึ้นจากความต้องการของลูกค้าที่ยังไม่เคยได้รับการตอบสนองมาก่อน โดย Ecosystem นี้เป็นโซลูชันที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างรอบด้านด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่บนพื้นฐานของขีดความสามารถหลัก ความเชี่ยวชาญ และความร่วมมือกับ Ecosystem Partner เพื่อสร้างสรรค์คุณค่าใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลยุทธ์ Ecosystem Play สามารถศึกษาได้จากบท ‘มากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ’



การจำหน่ายผลิตภัณฑ์บนช่องทางดิจิทัลผ่าน ttb touch

การมีส่วนร่วมของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นทำให้มีโอกาสในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่สูงขึ้น ส่งผลให้การจำหน่ายผลิตภัณฑ์บนช่องทางดิจิทัลเติบโตเพิ่มขึ้นในปี 2566

124%
การเปิดบัญชีออมทรัพย์ที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า

44%
การขอบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด (จำนวนบัตร) เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า

89%
การทำธุรกรรมเกี่ยวกับกองทุนรวมที่ดำเนินการผ่านช่องทางดิจิทัล

การบริการอื่น ๆ

ธนาคารได้ดำเนินการย้ายการให้บริการอื่น ๆ ที่ไม่ใช่บริการทางการเงิน ซึ่งเคยให้บริการเฉพาะที่สาขาของธนาคารมาไว้ในช่องทางดิจิทัล เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้กับลูกค้า

> 3,000,000 รายการ
การขอสมุดบัญชีและหนังสือรับรองสิทธิในหน่วยลงทุน

> 2,000,000 รายการ
การขอรายการทางการเงิน

> 6,000,000 รายการ
การตรวจสอบสถานการณ์สมัคร

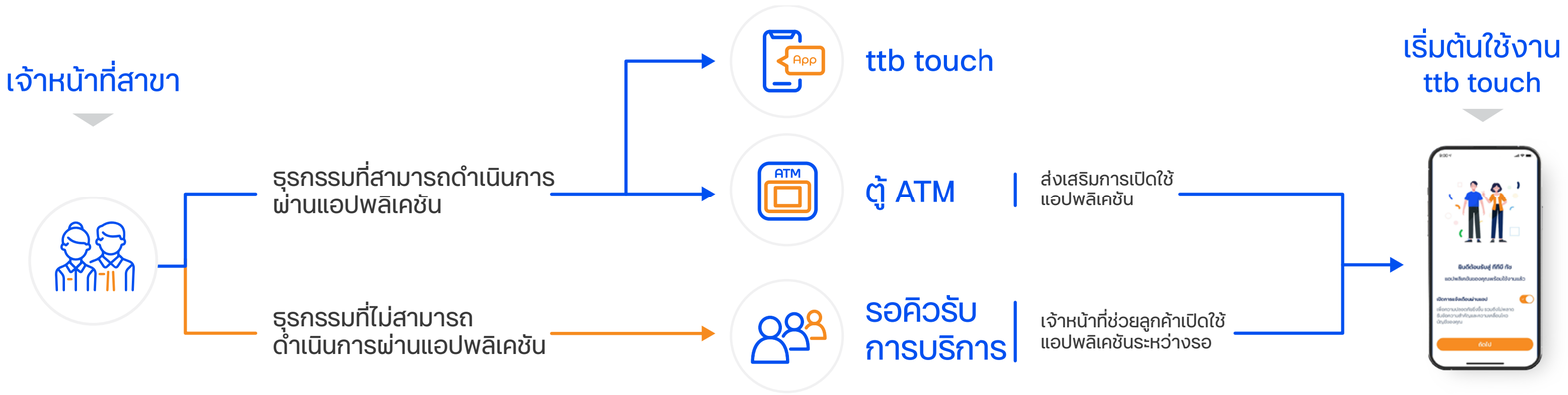
การเปลี่ยนแปลงของสาขา

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการเปลี่ยนแปลงสาขาให้เข้ากับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปและเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์โดยรวมของลูกค้า โดยมุ่งมั่นที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานของสาขาให้สอดคล้องกับแนวคิด Digital-First เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและส่งมอบโซลูชันเพื่อคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีผ่านทุกช่องทางการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งนี้ กิจกรรมที่โดดเด่นในปี 2566 เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสาขาได้แก่ การนำเสนอบริการสาขาในรูปแบบ Digital-First

ในปี 2566 ทีทีบีได้นำร่องโครงการสาขาในรูปแบบ Digital-First โดยมีเป้าหมายในการกำหนดรูปแบบใหม่ในการทำงานของพนักงานสาขาด้วยการนำสมรรถนะทางดิจิทัลของ ttb touch มาใช้เพื่อส่งเสริมการทำธุรกรรมส่วนใหญ่ผ่านแอปพลิเคชันโครงการดังกล่าวเป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงานภายในสาขาเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าและช่วยให้พนักงานสาขาสามารถมุ่งเน้นการให้บริการสำหรับธุรกรรมที่มีความซับซ้อนและไม่สามารถดำเนินการผ่านแอปได้ ซึ่งช่วยปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าและทำให้ธนาคารสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ แรกเริ่มโครงการดำเนินงานใน 10 สาขานำร่องเพื่อระบุและแก้ไขปัญหาผ่านการลองผิดลองถูก และหลังจากผลการดำเนินโครงการนำร่องธนาคารได้ขยายโครงการไปยัง 33 สาขาเพิ่มเติมตลอดปีที่ผ่านมา โดยผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจ แสดงให้เห็นถึงคะแนนความชื่นชอบของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS) ที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในกลุ่มลูกค้าที่ได้รับคำแนะนำในการใช้ช่องทางแบบบริการตนเองเมื่อเทียบกับกลุ่มที่ไม่ได้รับคำแนะนำในลักษณะเดียวกัน ในปี 2567 ธนาคารวางแผนที่จะขยายการดำเนินงานไปทั่วประเทศ ครอบคลุมทั้ง 532 สาขา

บริการสาขาในรูปแบบ Digital-First



การปลอมแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ประเทศไทยกำลังต่อสู้กับปัญหาสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปลอมแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Fraud) โดยมีประเด็นการใช้แอปในการไซฟ่อนเงินและบัญชีม้าเป็นประเด็นความท้าทายหลัก โดยแอปที่มีความซับซ้อนนี้สามารถหลอกเอาข้อมูลยืนยันตัวตนของผู้ใช้ดำเนินธุรกรรมโดยไม่ได้รับความยินยอม และเก็บข้อมูลที่มีความอ่อนไหวเพื่อการดำเนินกิจกรรมฉ้อโกงเพิ่มเติมต่อไป สำหรับบัญชีม้ามักถูกสร้างขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ในการฟอกเงินทางออนไลน์หรือสร้างความสะดวกให้กับการดำเนินกิจกรรมฉ้อโกง ซึ่งเป็นภัยคุกคามร้ายแรงต่อความมั่นคงปลอดภัยของระบบนิเวศทางการเงิน

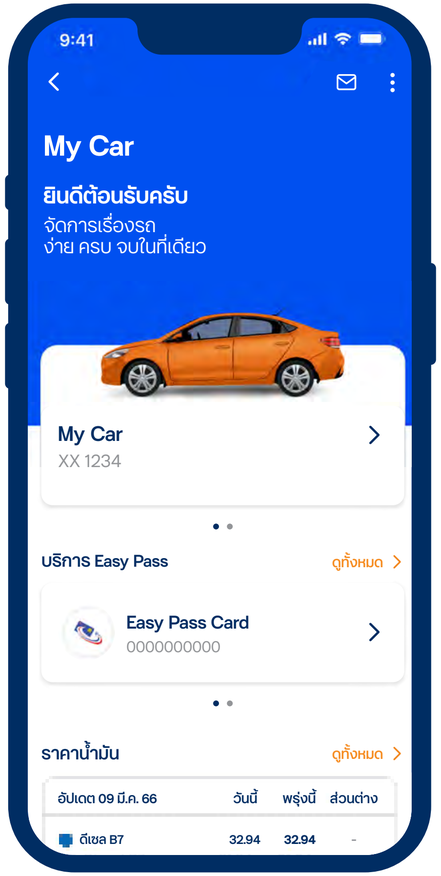
ด้วยตระหนักถึงความร้ายแรงของภัยดังกล่าว ทีทีบี จึงได้ดำเนินขั้นตอนในเชิงรุกในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบการป้องกันและคุ้มครองลูกค้า โดยได้จัดตั้งหน่วยงานความปลอดภัยโมบายแบงก์กิ้งเพื่อการตรวจตรา บริหารจัดการ และลดผลกระทบจากภัยดังกล่าว ธนาคารได้ดำเนินมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างไม่ลดละนอกเหนือไปจากข้อกำหนดทางกฎหมายของธนาคารกลาง โดยได้ขยายการเฝ้าระวังให้สามารถระบุและบรรเทากิจกรรมน่าสงสัยได้ทันที และปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบเพื่อป้องกันการใช้ประโยชน์อย่างไม่ถูกต้อง ทั้งนี้ ตัวอย่างมาตรการรักษาความปลอดภัยยังรวมถึงการเฝ้าระวังแอปที่เชื่อถือไม่ได้ที่มีการเปิดใช้งานฟีเจอร์การเข้าถึง ปิดกั้นการใช้รีโมตหน้าจอ บันทึกและกิจกรรมการ mirror หน้าจอ นอกจากนี้ ยังมีการเพิ่มการตรวจสอบความปลอดภัยและการใช้การยืนยันตัวตนโดยใช้ข้อมูลทางชีวภาพสำหรับการทำธุรกรรมที่มีมูลค่าสูง และลดวงเงินต่อวันสำหรับการถอนโดยไม่ใช้บัตร ธนาคารยึดมั่นเป็นอย่างยิ่งต่อการปกป้องลูกค้าจากการปลอมแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นได้หลากหลายรูปแบบ เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางการเงินและรักษาความน่าเชื่อถือของบริการของธนาคาร

มากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ

ทีทีบีเชื่อว่าองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินของลูกค้าต้องดำเนินการผ่านการสร้าง Ecosystem Play ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงโมเดลธุรกิจมุ่งเน้น 3 ระบบนิเวศ ได้แก่ กลุ่มคนมีรถ กลุ่มพนักงานเงินเดือน และกลุ่มคนมีบ้าน โดยนำสมรรถนะด้านดิจิทัลมาใช้ควบคู่ไปกับการร่วมมือกับ Ecosystem Partner เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่นอกเหนือจากบริการทางการเงินและบริการอื่น ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน ttb touch ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถดำเนินภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดาย แค่เพียงปลายนิ้วสัมผัส

My Car

ด้วยแนวคิด Humanized Digital Banking ธนาคารจึงได้พัฒนาฟีเจอร์ My Car บนแอป ttb touch เพื่อนำเสนอประสบการณ์เฉพาะบุคคลสำหรับกลุ่มคนมีรถ โดยลูกค้าสามารถเข้าถึงโซลูชันที่ช่วยในการบริหารจัดการรถที่ครอบคลุมรอบด้านในแพลตฟอร์มเดียว เช่น



- กิจกรรมการดูแลรักษา เช่น การซื้อประกันรถผ่านช่องทางออนไลน์ การต่อประกันรถภาคบังคับและภาษี การเติมเงินบัตรเก็บค่าผ่านทาง Easy Pass และการชำระค่าปรับ
- การซื้อขายรถ ลูกค้าที่สนใจซื้อขายรถสามารถส่งคำขอผ่านแอป ttb touch หรือผ่านแพลตฟอร์ม “รถโดนใจ”
- โปรโมชันเกี่ยวกับรถ เช่น โปรโมชันบัตรเครดิตและการแลกของรางวัลสะสมแต้ม
- สินเชื่อรถ เช่น การสมัครสินเชื่อรถ การชำระและการขอวงเงินกู้สินเชื่อรถแลกเงินเพิ่ม

> 680,000
จำนวนรถในระบบ

~ 65%
ของการต่อภาษีรถเทียบกับช่องทางอื่น

> 59,000
ลงทะเบียนบัตรเก็บค่าผ่านทาง Easy Pass

Roddonjai รถโดนใจ - นวัตกรรมแพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับซื้อขายรถมือสอง

เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับกลยุทธ์ Ecosystem Play ทีทีบีได้พัฒนานวัตกรรมแพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับซื้อขายรถมือสอง "รถโดนใจ" โดยร่วมมือกับดีลเลอร์พันธมิตรกว่า 3,000 ราย แพลตฟอร์ม "รถโดนใจ" นำเสนอคุณภาพและราคาที่โปร่งใส ซึ่งกลายเป็นมาตรฐานใหม่สำหรับตลาดรถมือสองที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ซื้อและผู้ขาย โดยแพลตฟอร์มนี้ได้ถูกออกแบบมาเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินของกลุ่มคนมีรถผ่านการให้บริการที่รอบด้าน ตั้งแต่การซื้อรถ การขอสินเชื่อ การซื้อประกันภัย และการขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อสำหรับการขายรถคันเก่าและซื้อรถคันใหม่ ทั้งนี้ ด้วยโซลูชันที่ไม่เหมือนใคร "รถโดนใจ" จึงมีศักยภาพในการส่งเสริมการเติบโตของตลาดรถมือสองในประเทศไทย นอกจากนี้ "รถโดนใจ" ยังช่วยเพิ่มช่องทางการขายและเพิ่มความสามารถของเต็นท์รถในการแข่งขันกับแพลตฟอร์มรถใหม่ ๆ ในปัจจุบัน

ประโยชน์สำหรับผู้ซื้อ

- สามารถหารถที่เหมาะสมและมีคุณภาพสูงได้อย่างง่ายดายและลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ไม่เหมือนใคร

ประโยชน์สำหรับผู้ขายหรือตัวแทนจำหน่ายรถ

- เพิ่มความน่าเชื่อถือและช่องทางในการซื้อขาย
- ลดค่าคอมมิชชันและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

ประโยชน์สำหรับทีทีบี

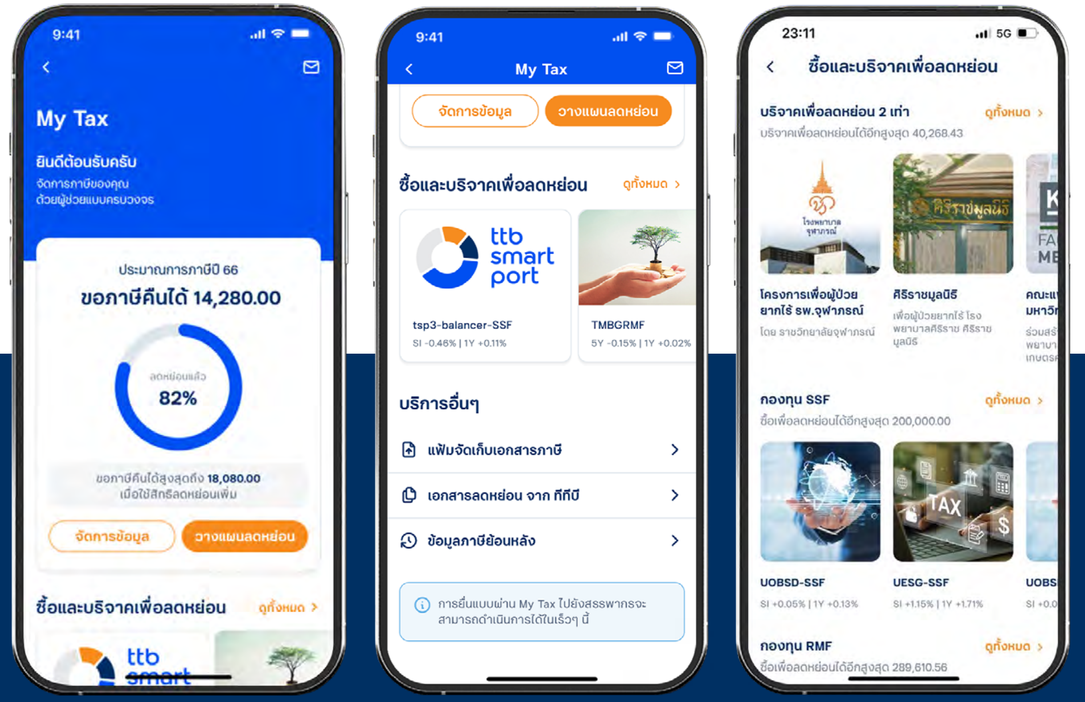
- เพิ่มจำนวนลูกค้าคุณภาพและจำนวนรถในพอร์ต ซึ่งช่วยลดต้นทุนความเสี่ยง
- เพิ่มการเติบโตของผลิตภัณฑ์สินเชื่อรถ

> 3,000 ราย	> 3.8 ล้านราย	> 9,000 คัน	> 22,000 คัน	> 1 ล้านราย	> 3,200 ล้านบาท
ตัวแทนจำหน่ายรถบนแพลตฟอร์มรถโดนใจ	ผู้เยี่ยมชม	จำหน่ายรถแล้ว	ประกาศซื้อขายรถ	ผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์	มูลค่าสินเชื่อ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ รถโดนใจ สามารถศึกษาได้จาก https://www.roddonjai.com/

My Tax

ธนาคารได้นำเสนอวิดเจ็ต My Tax ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อลูกค้าที่มีบัญชีเงินเดือน โดยวิดเจ็ตดังกล่าวเปรียบเสมือนผู้ช่วยส่วนตัวของลูกค้าให้สามารถบริหารจัดการภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยกรอกข้อมูลรายรับและค่าลดหย่อนภาษีและคำนวณภาษีที่อาจประหยัดได้ให้โดยอัตโนมัติ พร้อมให้คำแนะนำทางเลือกในการลดภาษี เช่น กองทุนและแผนประกันตามระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของลูกค้า ซึ่งช่วยให้กระบวนการวางแผนภาษีมีความง่ายขึ้น ช่วยให้ลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนแผนตามความจำเป็นได้เมื่อต้องการ นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมการลงทุน ซึ่งจะช่วยพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินของลูกค้าในภาพรวม



> 53,000 ราย
จำนวนลูกค้าที่เปิดใช้งาน

บริการกรอกข้อมูลรายรับ
และค่าลดหย่อนภาษี

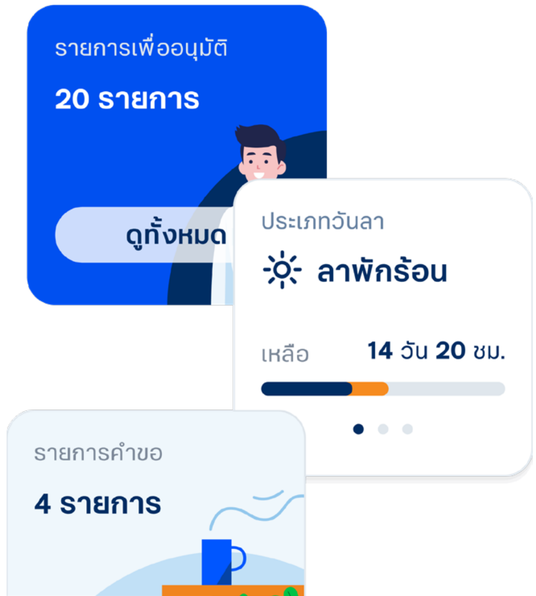
การเก็บเอกสาร
บนวิดเจ็ต My Tax

การวางแผน
และการคำนวณภาษี

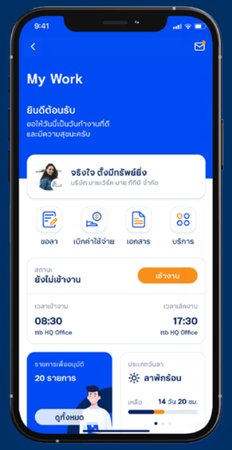
เชื่อมต่อกับบริการอื่น ๆ ในแอป
เพื่อการลดหย่อนภาษี: การลงทุน (SSF/RMF)
การประกัน และการบริจาค

My Work

ในเดือนพฤศจิกายน 2566 ธนาคารได้เปิดตัว my work by ttb ซึ่งเป็นระบบบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลแบบมืออาชีพ โดยนำเสนอบริการแบบครบวงจรที่ถูกออกแบบมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการพนักงาน ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวนำเสนอแดชบอร์ดแบบ Real-Time ที่แสดงให้เห็นภาพรวมของเวลาทำงานของพนักงาน คำขอวันลา คำขอที่ยังไม่ได้รับการอนุมัติ และวันที่สำคัญที่กำลังจะมาถึงสำหรับลูกค้าธุรกิจ โดยระบบดังกล่าวช่วยให้มั่นใจว่าการคำนวณเงินเดือนและการจ่ายค่าแรงต่าง ๆ ผ่านทีทีบี บิสสิเนสวัน ทั้งในระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้ง มีความปลอดภัยด้วยมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในระดับสากล นอกจากนี้ยังมีฟีเจอร์ในการลงเวลาเข้า-เลิกงานที่สะดวกสบาย โดยให้พนักงานสามารถระบุตำแหน่งที่อยู่ของตนด้วยระบบ GPS และพนักงานสามารถส่งคำขอวันลาและขออนุมัติค่าใช้จ่าย รวมไปถึงการเข้าถึงสลิปเงินเดือนและเอกสารภาษีผ่านแอปพลิเคชัน ttb touch ได้ทุกที่ทุกเวลา



สามารถเข้าถึง My Work ได้บน 2 แพลตฟอร์ม:



> 160
บริษัทลงทะเบียนในระบบ

> 130
บริษัทใช้งานระบบแบบทดลองใช้ฟรี

1. เว็บไซต์ My Work สำหรับองค์กรเจ้าของธุรกิจ และหน่วยงานทรัพยากรบุคคล

- แดชบอร์ดแบบ Real-Time
- การบริหารองค์กร สร้างแผนผังองค์กรและขั้นตอนการทำงาน
- การบริหารจัดการเวลาและที่ทำงาน
- การบริหารจัดการเงินเดือน
- การบริหารจัดการพนักงาน เช่น การเข้ากะ วันหยุด การอนุมัติคำขอ และการเพิ่มค่าตอบแทน
- การบริหารจัดการการเข้าสู่ระบบ
- เอกสารและการรายงาน

2. แอปพลิเคชัน ttb touch สำหรับพนักงาน

- การลงเวลาทำงาน/เข้า-เลิกงานอัจฉริยะด้วยระบบ GPS
- การบริหารจัดการวันลาได้ทุกที่ทุกเวลา
- การขออนุมัติค่าใช้จ่ายและค่าล่วงเวลาที่ง่ายขึ้น
- การบริหารจัดการเอกสาร เช่น สลิปเงินเดือน หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย (ใบ 50 ทวิ) และหนังสือรับรองการทำงานด้วยตนเอง

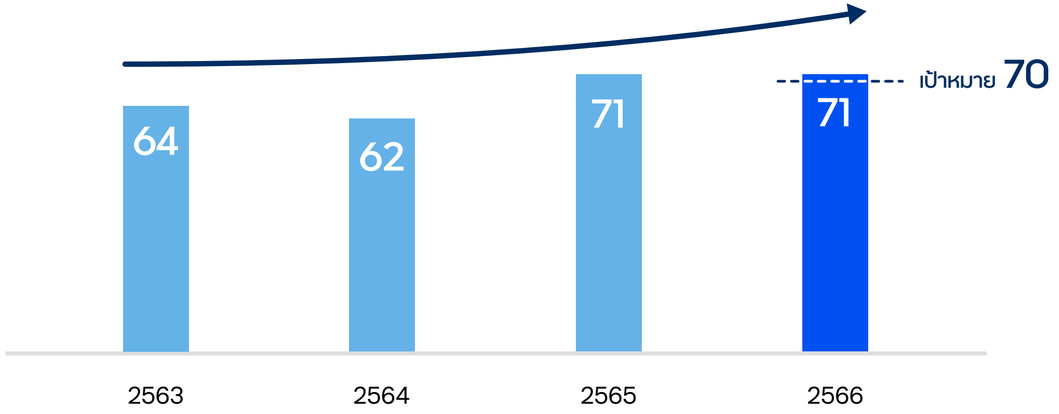
ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า

ทีทีบีตระหนักดีว่าการมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างในการเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้และชื่นชอบจนต้องบอกต่อ ด้วยกลยุทธ์หลักในการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลและการพัฒนาระบบนิเวศทางธุรกิจ ธนาคารได้นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะต่อความต้องการของลูกค้า ควบคู่ไปกับการพัฒนาอินเตอร์เฟซการใช้งานที่ไร้รอยต่อ การสร้างปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคลและการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งธนาคารเชื่อว่าจะช่วยสร้างความไว้วางใจ นำไปสู่ความสัมพันธ์ในระยะยาวกับลูกค้าและเสริมสร้างความสำเร็จของธุรกิจในภาพรวม

ธนาคารมุ่งตอบสนองความต้องการทางการเงินของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ทั้งนี้ ในการกำหนดกลยุทธ์ ธนาคารได้ติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้าในทุกช่องทางการให้บริการและทุกประเภทผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถระบุส่วนที่ต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจของลูกค้า

Net Promoter Score (NPS)*



* ตัวชี้วัดที่ใช้คือ transactional Net Promoter Score ของลูกค้าบุคคลโดยความครอบคลุมของข้อมูลปี 2563-2566 คือร้อยละ 100

การจัดการข้อร้องเรียน

ธนาคารจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลายเพื่อให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงได้ โดยลูกค้าสามารถร้องเรียนผ่าน ttb contact center เว็บไซต์ธนาคาร ช่องทางโซเชียลมีเดีย สำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา และช่องทางตามกฎหมายอื่น ๆ ทั้งยังได้ปรับปรุงระยะเวลาในการตอบสนองด้วยการตั้งเป้าหมายที่สูงในการตอบสนองทุกข้อร้องเรียน (ร้อยละ 100) ภายใต้มาตรฐานข้อตกลงระดับการให้บริการ โดยบรรลุผลที่ร้อยละ 99.98 และมีความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนโดยรวมอยู่ที่ร้อยละ 93

นอกจากนี้ ยังได้มีการดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการควบคุมคุณภาพ เช่น แบบสอบถามหลังการร้องเรียน โดยแบบสอบถามเหล่านี้ช่วยประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและยืนยันว่าข้อกังวลของลูกค้าได้รับการจัดการอย่างเพียงพอและเป็นมืออาชีพ ทั้งนี้ ในปี 2566 สามารถแยกข้อกังวลของลูกค้าได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ข้อกังวลเกี่ยวกับพนักงาน ข้อกังวลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และกระบวนการ และข้อกังวลเกี่ยวกับระบบ โดยได้มีการสื่อสารประเด็นต่าง ๆ ที่ลูกค้าร้องเรียนเข้ามาให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุของปัญหาที่แท้จริงและพัฒนามาตรการแก้ไข โดยตัวอย่างของมาตรการแก้ไขได้แก่ การฝึกอบรมการขายและการให้บริการเพื่อปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้า การออกแคมเปญการตลาดใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และการปรับปรุงแอปพลิเคชัน ttb touch อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อข้อกังวลของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้กำหนดเป้าหมายในการกำจัดกรณีการร้องเรียนซ้ำ โดยในปี 2566 กรณีการร้องเรียนซ้ำคิดเป็นเพียงร้อยละ 2 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด

ผลการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ปี 2566

93% มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน

ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
21% ข้อร้องเรียนทั้งหมด* สำหรับลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ	**20%** ข้อร้องเรียนทั้งหมดลดลง* สำหรับลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ

*ข้อร้องเรียนทั้งหมดสำหรับลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ

แยกตามประเภทช่องทางการร้องเรียน

- **92%** ttb contact center
- **5%** ช่องทางออนไลน์
- **2%** สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขา
- **1%** อื่น ๆ

แยกตามประเภทข้อร้องเรียน

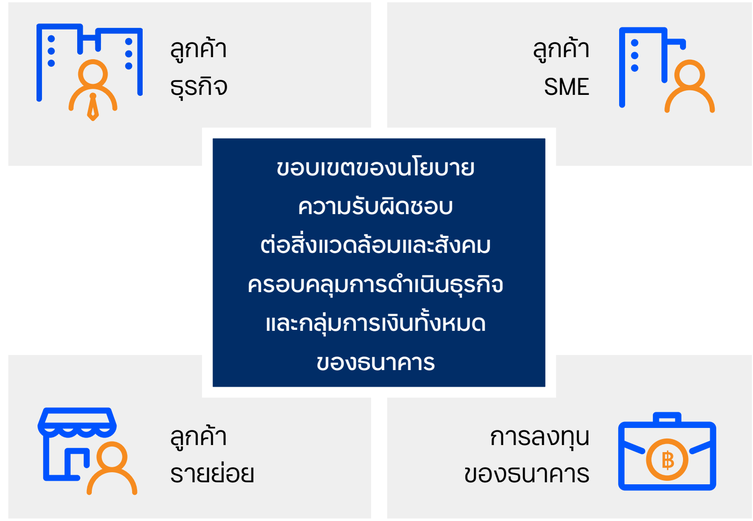
- **50%** เกี่ยวกับระบบ เช่น ไม่สามารถเปิดใช้งานแอป
- **27%** เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และกระบวนการ เช่น ความไม่พอใจเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และโปรโมชัน ฯลฯ
- **23%** เกี่ยวกับพนักงาน เช่น พฤติกรรมไม่เหมาะสมของพนักงาน

การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ

บทบาทในการบริหารจัดการผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมผ่านกิจกรรมการให้สินเชื่อและการลงทุน ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Responsibility (ESR) Policy) ซึ่งกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการและบรรเทาผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมผ่านมุมมองการบริหารจัดการความเสี่ยง และยังได้จัดทำระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Management System: ESMS) และแนวทาง ESR ขึ้นเพื่อนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ช่วยให้ธนาคารสามารถตอบสนองต่อความเสี่ยงได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

ในปี 2566 ธนาคารได้ปรับปรุงนโยบาย ESR ครั้งสำคัญ โดยมีการเพิ่มรายการกิจกรรมทางธุรกิจและอุตสาหกรรมเข้าไปในรายการสินเชื่อต้องห้าม โดยเฉพาะกิจกรรมในอุตสาหกรรมพลังงาน ได้แก่ การทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับน้ำมันและก๊าซในทวีปอาร์กติก ธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับน้ำมันและก๊าซจากชั้นหินดินดาน และธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับน้ำมันและก๊าซในทะเลที่มีความลึกระดับ Ultra-Deep-Water (UDW) นอกจากนี้ ในภาคการเกษตรยังได้เพิ่มน้ำมันปาล์มที่ไม่ได้ผลิตตามมาตรฐานการรับรองขององค์กรเจรจาระหว่างประเทศว่าด้วยปาล์มน้ำมันยั่งยืน (Roundtable on Sustainable Palm Oil: RSPO) เข้าไปในรายการสินเชื่อต้องห้ามด้วย ทั้งยังได้ลดสัดส่วนของธุรกิจที่เกี่ยวกับน้ำมันและก๊าซต้นน้ำให้เหลือเพียงแค่ร้อยละ 5 ของพอร์ตทั้งหมด โดยท่านสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบาย ESR และ ESMS ได้จากเว็บไซต์ธนาคาร

ข้อมูลเพิ่มเติม



การคัดกรองธุรกรรม

คัดกรองลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมต้องห้ามออกไป

การประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

ก. ใช้แบบสอบถามเจาะจงอุตสาหกรรมสำหรับธุรกิจที่อยู่ในรายการอุตสาหกรรมเฉพาะที่ต้องพึงระวัง โดยหากผ่านเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ลูกค้ายังต้องตอบแบบสอบถามทั่วไป

ข. ใช้แบบสอบถามทั่วไปเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม**สำหรับลูกค้าทุกราย** เพื่อประเมินความเสี่ยง (สูง/กลาง/ต่ำ)

การพิจารณาและตัดสินใจ

ลูกค้าที่ขอสินเชื่อที่มีผลการประเมินความเสี่ยงในระดับปานกลางและสูง ต้องจัดทำแผนการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ได้รับการพิจารณาสินเชื่อต่อไป

การควบคุมและติดตาม

ดำเนินการติดตามทบทวนว่าลูกค้าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดในสัญญาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างต่อเนื่องหรือไม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทบทวนสินเชื่อประจำปี โดยหากพบการไม่ปฏิบัติตาม ลูกค้าจะต้องเสนอแผนการแก้ไขใหม่ และ/หรือ รายงานผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็นระยะตลอดระยะของการทำธุรกรรม

การรายงาน

รวบรวมผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของลูกค้าในพอร์ตและรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เข้าใจภาพรวมของความเสี่ยงที่ธนาคารกำลังเผชิญอยู่

รายการสินเชื่อต้องห้าม

ทีทีบีจะไม่ให้สินเชื่อหรือลงทุนในอุตสาหกรรมต่อไปนี้

สวัสดิภาพสัตว์

- การค้าสัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่า
- การผลิต/การค้าสัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่าที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศ อาทิ สัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์ตามที่ระบุในอนุสัญญาว่าด้วยการคุ้มครองมรดกโลกทางวัฒนธรรมและธรรมชาติ (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora: CITES) และบัญชีสายพันธุ์ใกล้สูญพันธุ์ของ IUCN (IUCN Red List)
- การทดลองในสัตว์เพื่อวัตถุประสงค์ทางเครื่องสำอาง
- ฟาร์มขนสัตว์ โรงงานหรือการค้าผลิตภัณฑ์ขนสัตว์
- การผลิตและแปรรูปขนกระต่ายแองโกรา (Angora wool)
- การสนับสนุนการต่อสู้ของสัตว์เพื่อความบันเทิง
- การล่าหูฉลามและผลิตภัณฑ์จากหูฉลาม
- การล่าวาฬเพื่อการพาณิชย์

พื้นที่คุ้มครอง

- กิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือความเสื่อมโทรมของพื้นที่คุ้มครองหรือถิ่นที่อยู่อาศัยที่มีความเปราะบาง ได้แก่ แหล่งมรดกโลกขององค์การยูเนสโก พื้นที่คุ้มครอง พื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระหว่างประเทศตามอนุสัญญาแรมซาร์ และพื้นที่ที่มีคุณค่าด้านการอนุรักษ์สูง (High Conservation Value Forest)

อาวุธยุทโธปกรณ์

- อาวุธที่ส่งไปยังประเทศที่มีชื่อใน UN/EU Embargo

ป่าไม้

- การค้าไม้ป่าดิบชื้นปฐมภูมิ
- การผลิตหรือการค้าไม้หรือผลผลิตจากป่าที่ไม่มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน
- พื้นที่ที่อยู่ในเขตหรือพื้นที่คาบเกี่ยวกับพื้นที่คุ้มครองของประเทศ
- การตัดไม้ทำลายป่าและการเผาป่าดิบชื้น

ประมง

- การประมงแบบอวนลอย ที่มีความยาวอวนเกินกว่า 2.5 กิโลเมตร
- การใช้วัตถุระเบิดหรือสารพิษสำหรับการจับสัตว์น้ำ

พันธุวิศวกรรม

- การดัดแปลงพันธุกรรมที่ทำในมนุษย์
- การดัดแปลงพันธุกรรมที่ทำในพืช และ/หรือ สัตว์ ที่อาจเป็นอันตรายต่อมนุษย์หรือเป็นการใช้ที่ผิดศีลธรรม

เหมืองถ่านหิน

- กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเหมืองถ่านหิน รวมถึงธุรกิจเหมืองถ่านหิน

การพนัน หรือการเสี่ยงโชค

- การพนัน คาสิโนและกิจการอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกัน

การเกษตร

- น้ำมันปาล์มที่ไม่ได้ผลิตตามมาตรฐานองค์กรเจรจาระหว่างประเทศว่าด้วยปาล์มน้ำมันยั่งยืน (Roundtable on Sustainable Palm Oil: RSPO)

พลังงาน

- พลังงานนิวเคลียร์*
- ทรายน้ำมัน (Oil sand หรือ Tar sand)*
- โรงงานไฟฟ้าถ่านหิน (เฉพาะการให้สินเชื่อโครงการ)
- น้ำมันและก๊าซในทวีปอาร์กติก*
- น้ำมันและก๊าซจากชั้นหินดินดาน*
- น้ำมันและก๊าซในทะเลที่มีความลึกระดับ Ultra-Deep-Water (UDW)*

* ในกรณีที่ลูกค้าดำเนินธุรกิจหลายประเภท ลูกค้าจะต้องมีการกำหนดตัวแทนและรับประกันภายใต้สัญญาให้สินเชื่อว่าจะไม่นำสินเชื่อที่ได้จากธนาคารไปดำเนินธุรกิจที่อยู่ในรายการสินเชื่อต้องห้าม

วัสดุอันตราย

- การผลิต/การค้าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศไทย หรือ ขัดต่ออนุสัญญา/ข้อตกลงในระดับสากล หรือขัดต่อรายการต้องห้ามในระดับสากล เช่น ยา สารเคมีที่ใช้ในการกำจัดแมลง สารเคมีกำจัดวัชพืช สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน สารพีซีบี เป็นต้น
- การผลิตหรือการค้าแร่ใยหินที่ไม่ได้ฝังตัวอยู่ในวัสดุอื่น (Unbounded Asbestos Fibers) ไม่ครอบคลุมการจัดซื้อแร่ใยหินที่ผสมในกระเบื้อง/หลังคาซีเมนต์ที่มีส่วนผสมแร่ใยหินน้อยกว่าร้อยละ 20)

สื่อลามกอนาจาร

- สื่อลามกอนาจาร การค้าประเวณีและอุตสาหกรรมความบันเทิงสำหรับผู้ใหญ่

อุตสาหกรรมเฉพาะ

ธนาคารให้ความสำคัญกับผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและสังคมจากการดำเนินธุรกิจบางประเภท ดังนี้

- อาวุธยุทโธปกรณ์
- ทรัพยากรธรรมชาติ พลังงาน และเคมีภัณฑ์
- การผลิต/การค้าเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมแอลกอฮอล์
- การผลิต/การค้าผลิตภัณฑ์ยาสูบ
- การผลิต/การค้าวัสดุกัมมันตรังสี

การตรวจประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในปี 2566	จำนวนคำขอสินเชื่อใหม่	จำนวนคำขอสินเชื่อที่เข้าสู่การพิจารณาประจำปี
แบบสอบถามทั่วไป	1,012	2,748
แบบสอบถามเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรม	150	479

คำขอสินเชื่อทั้งหมดผ่านกระบวนการตรวจประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

จากการพิจารณาประจำปี ไม่ปรากฏคำขอสินเชื่อที่ไม่สอดคล้องตามนโยบาย ESR

ไม่มีรายการคำขอสินเชื่อที่จะต้องจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อบรรเทาความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

การให้สินเชื่อโครงการในปี 2566

- 13 โครงการ ผ่านการพิจารณา (ร้อยละ 100 ของโครงการทั้งหมดที่ขอสินเชื่อ)
- 13 โครงการ ได้รับการอนุมัติ
- 0 โครงการ ที่ไม่ได้รับการอนุมัติ

10 อันดับแรกของสินเชื่อตามกลุ่มอุตสาหกรรม ปี 2566

(จากพอร์ตสินเชื่อทั้งหมด ไม่รวมสินเชื่อเพื่อการบริโภคส่วนบุคคล)

- การเงิน
- อาหาร
- การคมนาคมและโลจิสติกส์
- สารเคมี
- ภาครัฐ
- ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์
- ไฟฟ้าและน้ำประปา
- วัสดุก่อสร้าง
- สุขภาพ
- การให้บริการธุรกิจ

สิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน

ไม่อาจปฏิเสธได้เลยว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นหนึ่งในความท้าทายเร่งด่วนที่สุดแห่งยุคสมัย ในฐานะของสถาบันการเงินที่ทีบีมีความรับผิดชอบและความสามารถในการพัฒนาโซลูชันทางการเงินที่จะช่วยเร่งให้เกิดการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมคาร์บอนต่ำ ธนาคารพร้อมเป็นแรงในการขับเคลื่อนความพยายามในการเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Economy) ด้วยการให้เงินสนับสนุน ให้คำแนะนำ และส่งเสริมเส้นทางการเปลี่ยนผ่านของลูกค้า

ในปี 2566 คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติการประกาศความมุ่งมั่นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ โดยธนาคารมุ่งบรรลุเป้าหมายในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในการดำเนินงานของธนาคารและตรวจสอบพอร์ตของธนาคารให้สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ พร้อมเร่งให้เกิดการเปลี่ยนผ่านหากเป็นไปได้ โดยความมุ่งมั่นของธนาคารยังได้ขยายไปมากกว่าการดำเนินการตามกฎหมาย ด้วยเป็นส่วนสำคัญของอัตลักษณ์องค์กรและเป็นความรับผิดชอบของธนาคารในการเข้าไปมีบทบาทสำคัญเพื่อร่วมเสริมสร้างอนาคตที่ยั่งยืน

กลยุทธ์และความมุ่งมั่นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

วิสัยทัศน์	เราจะเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้และชื่นชอบจนต้องบอกต่อ			
พันธกิจ	เรามุ่งมั่นที่จะช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น			
ความมุ่งมั่นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ธนาคารมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ตามเป้าหมายของประเทศ โดยมุ่งเสริมสร้างศักยภาพของลูกค้าเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์			
ทิศทางกลยุทธ์	**การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในการดำเนินกิจกรรมของธนาคาร** บริหารจัดการและลดการใช้ไฟฟ้าอย่างรับผิดชอบโดยปรับปรุงประสิทธิภาพของพลังงานอย่างต่อเนื่องและลงทุนในพลังงานหมุนเวียนหากเป็นไปได้	**การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ** พัฒนากรอบการบริหารจัดการความเสี่ยง นโยบาย และกระบวนการ โดยมีเป้าหมายในการระบุ ประเมิน และลดผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งภายในองค์กรและในพอร์ตของธนาคาร ลดการข้องเกี่ยวกับธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูงและลดผลกระทบทางการเงินของธุรกิจดังกล่าวให้เหลือน้อยที่สุด	**การให้สินเชื่อและการให้คำปรึกษาลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์** ให้สินเชื่อ ให้คำปรึกษา และให้การสนับสนุนลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืนและลงทุนในสินทรัพย์สีเขียวในพอร์ตมากขึ้น ผ่านโซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืน
ตัวขับเคลื่อนหลัก	การเสริมสร้างศักยภาพ	กระบวนการและระบบ	การเก็บข้อมูล	แรงจูงใจ

กลยุทธ์ส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน

การลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการดำเนินงานเพื่อจำกัดอุณหภูมิไม่ให้เพิ่มสูงขึ้นเกิน 1.5 องศาเซลเซียส ทำให้ธนาคารจำเป็นต้องลดการสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปริมาณที่สูงโดยธนาคารมุ่งเน้นไปที่อุตสาหกรรมในพอร์ตที่มีส่วนรับผิดชอบต่อการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในสัดส่วนที่สูงที่สุด ทั้งนี้ ธนาคารมีนโยบายต่าง ๆ เพื่อบริหารจัดการอุตสาหกรรมที่มีการปล่อยคาร์บอนสูงอย่างมีประสิทธิภาพ

ถ่านหิน

ธนาคารกำหนดเป้าหมายในการยุติการให้สินเชื่อโครงการสำรวจ การทำเหมืองถ่านหิน และโรงไฟฟ้าถ่านหินภายในปี 2571 ซึ่งเร็วกว่าเป้าหมายโลกในปี 2573 โดยธนาคารได้งดการให้สินเชื่อและการลงทุนในโครงการใหม่และโครงการที่ได้อนุมัติไปแล้วก่อนหน้าตั้งแต่ปี 2564 เป็นต้นมา

น้ำมันและก๊าซ

ธนาคารกำหนดเป้าหมายที่เกินกว่าเป้าหมายโลกในการยุติการให้สินเชื่อหรือการลงทุนในธุรกิจน้ำมันและก๊าซที่ไม่ใช่ในรูปแบบดั้งเดิม ซึ่งรวมถึงธุรกิจทรายน้ำมัน ธุรกิจน้ำมันและก๊าซจากหินดินดาน ธุรกิจน้ำมันและก๊าซในแถบอาร์กติก ตลอดจนธุรกิจน้ำมันและก๊าซจากน้ำลึกพิเศษ (Ultra-Deep-Water) โดยธนาคารได้จำกัดการให้สินเชื่อกิจกรรมน้ำมันและก๊าซต้นน้ำที่ร้อยละ 5 ของพอร์ตสินเชื่อทั้งหมดตั้งแต่ปี 2565 เป็นต้นมา

ความคืบหน้าในการดำเนินงานตามเป้าหมายในปี 2566

ด้วยตระหนักถึงบทบาทสำคัญของทีทีบีในระบบการเงิน ธนาคารได้กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายเพื่อลดคาร์บอนฟุตพริ้นต์จากการดำเนินกิจกรรมของธนาคารเอง และจากกิจกรรมการให้สินเชื่อและการลงทุน

เป้าหมาย	ความคืบหน้าในการดำเนินงานตามเป้าหมาย ปี 2566
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 **ลดลง 12%** เมื่อเทียบกับปี 2562 (เฉพาะสำนักงานใหญ่)	• ธนาคารสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 **ลดลง 21%** เมื่อเทียบกับปี 2562 (เฉพาะสำนักงานใหญ่)
ลดการให้สินเชื่อโครงการสำรวจ การทำเหมืองถ่านหิน และโรงไฟฟ้าถ่านหินที่ได้รับการอนุมัติไปแล้วก่อนหน้า ภายในปี 2571	• สินเชื่อโครงการสำรวจ และการทำเหมืองถ่านหิน **ลดลง 35% ในปี 2566** เทียบกับปีฐาน 2564 • สินเชื่อโครงการโรงไฟฟ้าถ่านหิน **ลดลง 48% ในปี 2566** เทียบกับปีฐาน 2564
จำกัดการให้สินเชื่อกิจกรรมน้ำมันและก๊าซต้นน้ำ 5% ของพอร์ตสินเชื่อทั้งหมด	• สินเชื่อกิจกรรมน้ำมันและก๊าซต้นน้ำยังอยู่ **ต่ำกว่า 5% ของพอร์ตสินเชื่อทั้งหมด**
9,000 ล้านบาท สำหรับการให้สินเชื่อด้าน ESG	• ธนาคารได้จัดสรรเงินทุนเกินกว่า **9,000** ล้านบาท ในการสนับสนุนลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืน โดยให้สินเชื่อจริงกว่า **17,829** ล้านบาท ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด

การมีส่วนร่วมของลูกค้า

ในฐานะธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ (Domestic Systemically Important Bank) ทีทีบีมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างศักยภาพของลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่อนาคตที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ โดยยังคงความสามารถในการแข่งขันท่ามกลางความท้าทายต่าง ๆ ที่เพิ่มมากขึ้น โดยธนาคารได้ติดตามความเคลื่อนไหวที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบทางด้าน ESG ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถให้การสนับสนุนและนำเสนอบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดยในปี 2566 สหภาพยุโรปได้กำหนดมาตรการปรับราคาคาร์บอนก่อนข้ามพรมแดน (EU Carbon Border Adjustment Mechanism) เพื่อลดความเสี่ยงในการรั่วไหลของคาร์บอนสำหรับสินค้านำเข้าบางประเภทจากประเทศนอกกลุ่มสหภาพยุโรป ทั้งนี้ ด้วยตระหนักถึงภัยคุกคามของนโยบายดังกล่าวที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้ากลุ่มลูกค้าธุรกิจ ธนาคารจึงได้พัฒนากลยุทธ์ซึ่งไม่เพียงแต่จะนำเสนอบริการการเงินที่ยั่งยืน ยังได้ให้ความรู้และคำแนะนำแก่ลูกค้าธุรกิจและ SME เกี่ยวกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจ

แนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าของธนาคารเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจกฎระเบียบด้าน ESG และผลกระทบต่อภาคธุรกิจและห่วงโซ่อุปทาน โดยธนาคารได้ระบุอุตสาหกรรมและห่วงโซ่อุปทานที่จะได้รับผลกระทบและจัดลำดับความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้า ทั้งนี้ การเสริมสร้างศักยภาพภายในองค์กรก็มีส่วนสำคัญยิ่ง โดยธนาคารได้ฝึกอบรมผู้บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าธุรกิจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบทางด้าน ESG และผลกระทบต่อภาคธุรกิจ ทั้งนี้ ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าผ่านกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ เช่น การจัดประชุมหรือการจัดสัมมนาเพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบด้าน ESG ผลกระทบและโอกาสที่อาจจะเกิดขึ้นโดยกิจกรรมเหล่านี้ยังช่วยให้ธนาคารเข้าใจการดำเนินงานด้าน ESG และความท้าทายของลูกค้า และเริ่มการหารือเกี่ยวกับการรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้ามีความพร้อมต่อสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบทางด้าน ESG ได้เป็นอย่างดี

การจัดสัมมนา หัวข้อ ‘Sustainable Growth: The Way to Business of the Future’

ในปี 2566 การจัดสัมมนาในหัวข้อ ‘Sustainable Growth: The Way to Business of the Future’ ประสบความสำเร็จเป็นอย่างยิ่ง โดยบรรลุวัตถุประสงค์ในการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบทางด้าน ESG ตลอดจนผลกระทบและโอกาส โดยกำหนดการสัมมนาครอบคลุมถึงเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ของประเทศไทย มาตรการปรับราคาคาร์บอนก่อนข้ามพรมแดนของสหภาพยุโรป (EU Carbon Border Adjustment Mechanism) การวิเคราะห์มาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย (Thailand Taxonomy) และการเน้นย้ำถึงความสำคัญของการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร งานสัมมนาในครั้งนี้มีผู้เข้าร่วมทั้งหมด 81 คน จาก 48 บริษัท โดยมีผู้เข้าร่วมร้อยละ 87 เกินกว่าเป้าหมายที่ร้อยละ 80 ทั้งนี้ ผลการสำรวจหลังงานสัมมนายังแสดงให้เห็นความกระตือรือร้นและความมีส่วนร่วม โดยมีผลความพึงพอใจร้อยละ 93 สูงกว่าเป้าหมายที่ร้อยละ 90 แสดงถึงความมีประสิทธิภาพในการผสานการดำเนินธุรกิจเข้ากับความยั่งยืน

การเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน

แนวโน้มใหม่ด้านความยั่งยืนและกฎระเบียบสำหรับสถาบันการเงินที่พัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นแรงผลักดันให้ธนาคารปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานและการให้บริการลูกค้าอย่างไม่หยุดหย่อน โดยธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความพร้อมด้วยข้อมูลและเครื่องมือที่จำเป็นในการรับมือต่อความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ทั้งนี้ ในปี 2566 ธนาคารได้ดำเนินงานตามทิศทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยได้จัดให้หลายหน่วยงานและแผนกต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานบริหารความเสี่ยง หน่วยงานบริหารพอร์ตฟอลิโอสินเชื่อ ผู้บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าธุรกิจและหน่วยงานความยั่งยืน เข้ารับการฝึกอบรมกับสมาคมธนาคารไทย ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มความเข้าใจระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และทำให้ทีมีสามารถบูรณาการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าเป็นส่วนหนึ่งในขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความคาดหวังของธนาคารแห่งประเทศไทย

นอกจากนี้ เพื่อพัฒนาการให้คำปรึกษาและการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการเปลี่ยนผ่านของลูกค้า ธนาคารยังได้จัดการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ระดับบริหารฝ่ายความสัมพันธ์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการโดยมุ่งเน้นที่พัฒนาการของกฎระเบียบทางด้าน ESG และผลกระทบต่อธุรกิจ โดยในปี 2566 ผู้บริหารกว่า 50 รายได้เข้าร่วมการฝึกอบรมดังกล่าว และมีความพร้อมในการช่วยเหลือลูกค้าในสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบทางด้าน ESG

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากรายงานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศของธนาคารทหารไทยธนชาต ปี 2566

การเงินที่ยั่งยืน

ปล่อยสินเชื่อสีเขียว มูลค่ารวม 17,829 ล้านบาท เกินกว่าเป้าหมายที่ 9,000 ล้านบาท

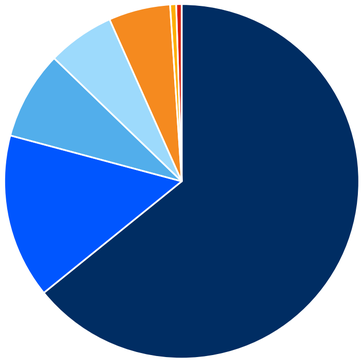
ปล่อยสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน มูลค่า 3,000 ล้านบาท

กองทุน ESG ภายใต้รูปแบบ open achitecture มูลค่า 5,551 ล้านบาท

ทีทีบีตระหนักถึงบทบาทที่สำคัญของธนาคารในการเป็นสถาบันการเงินในการส่งเสริมการเงินที่ยั่งยืนผ่านการให้ความช่วยเหลือและชี้นำให้ธุรกิจต่าง ๆ มุ่งไปสู่ความยั่งยืน โดยยังมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนทางการเงินเพื่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำด้วยการนำกฎเกณฑ์ด้าน ESG มาใช้ประกอบการพิจารณาสินเชื่อและการลงทุน พร้อมนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นส่งเสริมด้าน ESG ให้กับทั้งลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล ซึ่งรวมถึงสินเชื่อสีเขียว สินเชื่อสีฟ้า สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ตราสารหนี้สีเขียว ตราสารหนี้สีฟ้า กองทุนเพื่อการลงทุนด้าน ESG และบริการให้คำปรึกษาด้าน ESG

ทีทีบีได้สร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับความสำคัญของการเงินที่ยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้และสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้าน ESG แก่ลูกค้า ทั้งนี้ ธนาคารยังมีเป้าหมายในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าให้มีความเข้าใจและสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้าน ESG ได้ดียิ่งขึ้น และส่งเสริมให้ลูกค้าเปลี่ยนผ่านไปสู่อนาคตอย่างยั่งยืนและมีความรับผิดชอบ และด้วยผลจากการรวมปัจจัยด้าน ESG เข้าเป็นส่วนหนึ่งในการให้คำปรึกษาและการอนุมัติสินเชื่อตลอดปีที่ผ่านมา ทำให้ธนาคารเห็นถึงความสนใจในสินเชื่อ ESG ที่เพิ่มมากขึ้นของลูกค้า

ภาพรวมของการให้สินเชื่อสีเขียวในปี 2566



- 64.3% การขนส่งที่ใช้พลังงานสะอาด
- 15.1% อาคารสีเขียว
- 8.1% พลังงานหมุนเวียน
- 6.0% การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5.8% การป้องกันมลพิษและการจัดการของเสีย
- 0.5% การจัดการแหล่งทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน
- 0.3% การจัดการน้ำและน้ำเสียอย่างยั่งยืน

นับตั้งแต่ปี 2561 ธนาคารได้กำหนดตัวชี้วัดหลักด้านการเงินที่ยั่งยืนให้เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดการดำเนินการด้านความยั่งยืนของธนาคาร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 10 ของตัวชี้วัดขององค์กร โดยธนาคารมีแผนในการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและมีความหมายเพื่อขับเคลื่อนพอร์ตสีเขียวให้เติบโตขึ้นทุกปี ทั้งนี้ ในปี 2566 มีอัตราการเติบโตของพอร์ตสีเขียวอยู่ที่ร้อยละ 26 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า โดยมีการปล่อยสินเชื่อสีเขียวใหม่ให้กับลูกค้าธุรกิจ ร้อยละ 11 ของสินเชื่อทั้งหมด ร้อยละ 0.8 ให้กับลูกค้า SME และร้อยละ 5 ให้กับลูกค้ารายย่อย

ตัวอย่างสินเชื่อสีเขียวที่สำคัญ

ธนาคารส่งเสริมการเงินที่ยั่งยืนเพื่อสร้างศักยภาพให้กับลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยคำขอสินเชื่อทุกรายการซึ่งรวมถึงคำขอสินเชื่อสีเขียวจำเป็นต้องปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมของธนาคาร และต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งรวมถึงการคัดกรองตามรายการสินเชื่อต้องห้ามและการคัดกรองตามความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ทั้งนี้ สินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติแล้วทุกรายปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว

พลังงานหมุนเวียน

พลังงานแสงอาทิตย์

ธนาคารอนุมัติสินเชื่อมูลค่า 610 ล้านบาท ให้แก่บริษัท กรีนเพาเวอร์ 2 จำกัด ซึ่งเป็นผู้ผลิตพลังงานหมุนเวียนรายสำคัญ มีโรงไฟฟ้าชีวมวลที่มีกำลังการผลิต 9.6 เมกะวัตต์โดยมีการผลิตไฟฟ้าส่วนสำคัญถึง 8 เมกะวัตต์ ส่งให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ทั้งนี้ บริษัทมีส่วนช่วยในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงานด้วยการมุ่งเน้นที่การผลิตพลังงานหมุนเวียน ซึ่งความมุ่งมั่นต่อความยั่งยืนดังกล่าวสอดคล้องกับการให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมที่เพิ่มมากขึ้นทั่วโลก

พลังงานก๊าซชีวภาพ

ธนาคารอนุมัติสินเชื่อมูลค่า 675 ล้านบาท ให้แก่บริษัท แป้งมันแม่งเล็ง จำกัด เพื่อสนับสนุนโครงการด้านประสิทธิภาพพลังงานและการลดของเสียตามเป้าหมายความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศ โดยในกระบวนการผลิตของโรงงานแป้งมันแม่งเล็ง ใช้ไฟฟ้าหลักจากระบบก๊าซชีวภาพที่ได้จากของเสีย (น้ำเสียและกากมันสำปะหลัง) จากกระบวนการผลิตแป้งมันสำปะหลัง ทั้งนี้ ระบบผลิตไฟฟ้าจากก๊าซชีวภาพบางส่วนที่ก้าวหน้ามีส่วนช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานของโรงงาน เป็นตัวอย่างการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนด้วยการเปลี่ยนของเสียจากกระบวนการผลิตจากน้ำเสียและกากมันสำปะหลังให้เป็นพลังงานไฟฟ้า

อาคารสีเขียว

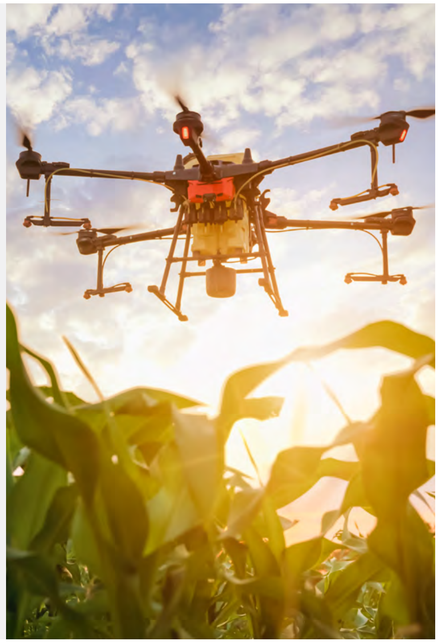
ธนาคารอนุมัติสินเชื่อมูลค่า 2,070 ล้านบาท ให้แก่บริษัท อินโน พรีคาสท์ จำกัด ซึ่งเป็นหนึ่งในโรงงานสีเขียวแห่งแรกของประเทศที่ผลิตและจำหน่ายผนังพรีคาสท์ บริษัทดำเนินธุรกิจโดยใช้แนวทาง “ของเสียเป็นศูนย์” และได้นำเทคโนโลยี Carbon Cure มาใช้ในธุรกิจ พัฒนาอสังหาริมทรัพย์โดยเทคโนโลยี Carbon Cure ช่วยให้สามารถผลิตผนังพรีคาสท์คาร์บอนต่ำและส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาดจากแผงโซลาร์เซลล์ ทั้งนี้ การสนับสนุนผ่านสินเชื่อสีเขียวช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการผลิตของอินโน พรีคาสท์ ขยายตลาด และทำให้ตำแหน่งทางธุรกิจในฐานะผู้นำการผลิตผนังพรีคาสท์คาร์บอนต่ำในประเทศไทยมั่นคงและเติบโตอย่างยั่งยืน

การบริหารจัดการมลพิษและของเสีย

ธนาคารอนุมัติสินเชื่อมูลค่า 1,010 ล้านบาท ให้แก่บริษัท ไทยอีทอกซีเลท จำกัด สำหรับเพิ่มกำลังการผลิต 50 กิโลตันต่อปี เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการที่เพิ่มสูงขึ้นตลาดทั้งในและต่างประเทศ โดยส่วนที่สำคัญของการให้สินเชื่อดังกล่าวคือการให้การสนับสนุนความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมในการผลิตวัตถุดิบสำหรับสารทำความสะอาดที่ย่อยสลายได้และปราศจากฟอสเฟต ซึ่งช่วยลดขยะพลาสติกและมลพิษทางน้ำที่เป็นประเด็นที่น่ากังวลทั่วโลก ทั้งนี้ การใช้สารทำความสะอาดที่ย่อยสลายได้และปราศจากฟอสเฟตช่วยลดผลกระทบต่อระบบนิเวศทางน้ำให้เหลือน้อยที่สุดด้วยการป้องกันการสะสมของวัตถุอันตรายในแหล่งน้ำและเสริมสร้างสุขภาพของสัตว์น้ำ

การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน

ธนาคารอนุมัติสินเชื่อมูลค่า 438 ล้านบาท ให้แก่บริษัท อาร์.เอ็ม.ซี.ฟาร์ม จำกัด เพื่อสนับสนุนระบบการทำฟาร์มอัจฉริยะ เป็นการแสดงให้เห็นระบบการจัดการฟาร์มสุกรที่ทันสมัยด้วยการใช้เทคนิคฟาร์มอัจฉริยะโดยเลี้ยงสุกรในระบบโรงเรือนแบบปิดที่พร้อมด้วยระบบป้องกันทางชีวภาพที่มีความสำคัญต่อการป้องกันโรคและการจัดการของเสีย นอกจากนี้ ยังนำระบบการผลิตก๊าซชีวภาพมาใช้เพื่อการทำฟาร์มอย่างยั่งยืน ทั้งยังเป็นระบบที่สำคัญในการช่วยลดมลพิษทางสิ่งแวดล้อมด้วยการบริหารจัดการและเปลี่ยนของเสียจากฟาร์มเป็นก๊าซชีวภาพและป้องกันการรั่วไหลของสารพิษสู่ชุมชนโดยรอบ ทั้งนี้ การบูรณาการเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าต่าง ๆ เหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ หากแต่ยังช่วยลดฟุตพริ้นต์ทางสิ่งแวดล้อม แสดงให้เห็นความมุ่งมั่นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเกษตรและคำนึงถึงสวัสดิภาพของชุมชนไปพร้อมกัน



ผู้นำตลาดสินเชื่อรถยนต์ EV ในประเทศไทย

ธนาคารยังคงเป็นผู้นำในการให้สินเชื่อรถยนต์ EV ในประเทศไทย โดยในปี 2566 ได้อนุมัติสินเชื่อมูลค่า 11,485 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนตลาดรถยนต์ EV ซึ่งเป็นความเคลื่อนไหวทางกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับความมุ่งมั่นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ของประเทศ ทั้งนี้ รถยนต์ EV เป็นการแสดงให้เห็นก้าวสำคัญในการลดการพึ่งพาเชื้อเพลิงฟอสซิลและเสริมสร้างเศรษฐกิจพลังงานให้มีเสถียรภาพและยั่งยืน โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ไม่เพียงช่วยลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมจากการขุดเจาะ การกลั่น และการขนส่งน้ำมัน หากแต่ยังขับเคลื่อนประเทศไปสู่อนาคตที่มีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้นโดยบทบาทการเป็นผู้นำในตลาดนี้ช่วยส่งเสริมเป้าหมายที่ท้าทายของประเทศในการเปลี่ยนผ่านอุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์ร้อยละ 30 ไปสู่การผลิตรถยนต์ไฟฟ้าภายในปี 2573 ทั้งนี้ ปีเป้าหมายดังกล่าวยังมีความสำคัญในแง่การเป็นหมุดหมายสำคัญของประเทศในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้ได้ร้อยละ 40 ซึ่งส่งสัญญาณถึงความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าต่อความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมและการดำเนินงานเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

สินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ในปี 2566 ธนาคารได้อนุมัติสัญญาสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนมูลค่า 3,000 ล้านบาทให้กับไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป ซึ่งช่วยให้ไทยยูเนี่ยนสามารถขยายการสนับสนุนทางการเงินแก่การอนุรักษ์มหาสมุทรทั่วโลก โดยสินเชื่อดังกล่าวมีเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่สร้างประโยชน์ให้กับมหาสมุทรทั่วโลก และมีอัตราดอกเบี้ยเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานหลักและเป้าหมายด้านความยั่งยืน ทั้งนี้ จากการสนับสนุนไทยยูเนี่ยนในการเปลี่ยนผ่านสู่การบริหารจัดการเงินขององค์กรที่มีโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อมหาสมุทรและอุตสาหกรรมอาหารทะเลโดยรวม ธนาคารได้ช่วยให้ไทยยูเนี่ยนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านความยั่งยืนควบคู่ไปกับการส่งเสริมการลงทุนที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

การลงทุนที่ยั่งยืน

ธนาคารนำเสนอกองทุน ESG จำนวน 5 กองทุน ผ่านบริการรูปแบบ Open Architecture คิดเป็นมูลค่าทรัพย์สินสุทธิภายใต้การจัดการของธนาคารทั้งสิ้น 5,551 ล้านบาท โดยกองทุน ESG เหล่านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมโครงการด้าน ESG ที่ช่วยให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาวทั้งในระดับประเทศไทยและระหว่างประเทศ

กองทุน ESG ส่งเสริมวัตถุประสงค์หลัก 4 ด้าน ได้แก่

- พลังงานสะอาด
- ธรรมาภิบาล
- รถยนต์พลังงานไฟฟ้า
- ESG

หุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนทางทะเล

ในฐานะสถาบันการเงินภาคเอกชนของไทย ทีทีบีเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของไทยที่ออกหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมในปี 2561 และหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนทางทะเลในปี 2565 โดยการออกหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมในปี 2561 และปี 2565 มีมูลค่า 60 และ 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ตามลำดับ และมีการออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนทางทะเลครั้งแรก มูลค่า 50 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2565

หุ้นกู้สีเขียว

ออกหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมครั้งแรก มูลค่า 60 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพื่อสนับสนุนโครงการพลังงานหมุนเวียน (พลังงานแสงอาทิตย์) ซึ่งคาดว่าจะช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 32,407 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปี

จากการประเมินผลกระทบ การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกนี้ ช่วยหลีกเลี่ยงต้นทุนทางสังคมได้ 60.2 ล้านบาท*

ออกหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมครั้งที่สอง มูลค่า 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพื่อสนับสนุนสินเชื่อเพื่อรถยนต์ EV จำนวนทั้งหมด 6,236 คัน

หุ้นกู้สีฟ้า

ออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนทางทะเลครั้งแรก มูลค่า 50 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาทางทะเลและแหล่งน้ำ โดยในปัจจุบัน ทีทีบีได้ปล่อยสินเชื่อมูลค่า 29 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ให้บริษัทที่ผลิตวัตถุดิบสำหรับสารทำความสะอาดที่ย่อยสลายได้และปราศจากฟอสเฟต ซึ่งช่วยลดขยะพลาสติกและมลพิษทางน้ำ โดยการใช้สารทำความสะอาดที่ย่อยสลายได้และปราศจากฟอสเฟตช่วยลดผลกระทบในระยะยาวต่อระบบนิเวศทางน้ำ ให้เหลือน้อยที่สุดด้วยการป้องกันการสะสมของวัตถุอันตรายในแหล่งน้ำและเสริมสร้างสุขภาพของสัตว์น้ำ ทั้งนี้ มูลค่าที่เหลือจะนำไปใช้ในกรอบเวลาตามที่ตกลงกับนักลงทุน หุ้นกู้สีฟ้านี้จะสร้างผลกระทบเชิงบวกซึ่งมีมูลค่าประมาณ 350 ล้านบาทต่อปี และจากอายุของหุ้นกู้ที่ 5 ปี หุ้นกู้นี้จะมีต้นทุนที่เกี่ยวข้องประมาณ 2.05 ล้านบาทต่อปี

*ต้นทุนที่สังคมจะต้องแบกรับจากผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ (Social Cost of Carbon) ได้มาจาก Technical Support Document: Social Cost of Carbon, Methane, and Nitrous Oxide by the Interagency Working Group on Social Cost of Greenhouse Gases, United States Government ด้วยค่า discount rate average ร้อยละ 3 ในปี 2566 ซึ่งมีค่า 54 ดอลลาร์สหรัฐต่อตันคาร์บอนไดออกไซด์

การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมุ่งมั่นส่งเสริมความยั่งยืนผ่านการดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน อนุรักษ์น้ำ และเพิ่มพูนความตระหนักรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของธนาคาร และเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมธนาคารด้วยการเป็นตัวอย่างที่ดี

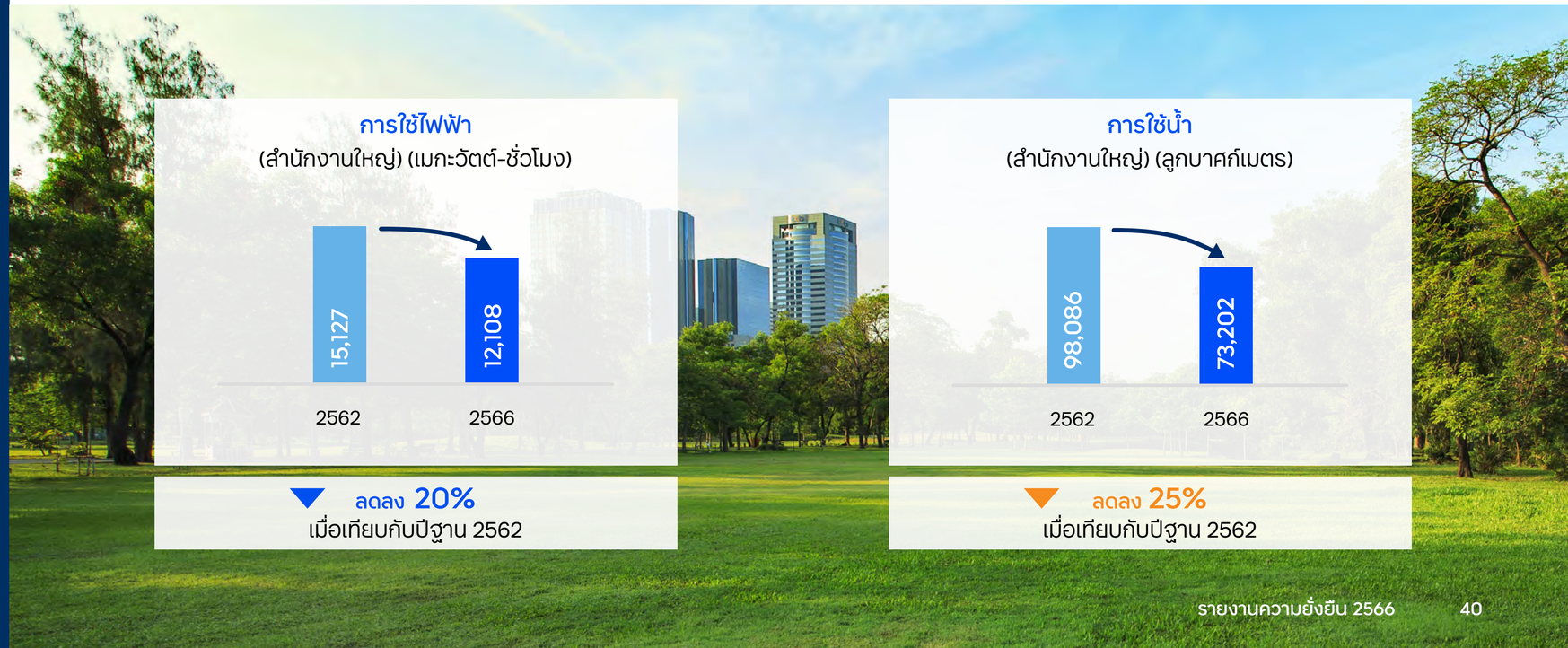
ความมุ่งมั่นของธนาคาร

2566
เป้าหมาย

ลดลง 12%
ลดการใช้ไฟฟ้าและน้ำลงร้อยละ 12 ในปี 2566 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2562

2569
เป้าหมาย

ลดลง 15%
ลดการใช้ไฟฟ้าลงร้อยละ 15 และการใช้น้ำร้อยละ 10 ภายในปี 2569 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2562



การใช้ไฟฟ้า
(สำนักงานใหญ่) (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)

▼ ลดลง 20%
เมื่อเทียบกับปีฐาน 2562

การใช้น้ำ
(สำนักงานใหญ่) (ลูกบาศก์เมตร)

▼ ลดลง 25%
เมื่อเทียบกับปีฐาน 2562

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
ขอบเขตที่ 1 และ 2 ลดลง **21%**
เมื่อเทียบกับปี 2562
(อาคารสำนักงานใหญ่)

การอนุรักษ์พลังงาน: นวัตกรรมเพื่อประสิทธิภาพ

นับตั้งแต่ปี 2562 ทีทีบีได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพพลังงานในอาคารสำนักงานโดยมีเป้าหมายในการปรับปรุงอุปกรณ์ที่มีค่าความเข้มข้นพลังงานสูง เช่น ระบบปรับอากาศ ระบบหล่อเย็น ระบบแสงสว่าง และระบบวิศวกรรมอาคารต่าง ๆ โดยระบบเหล่านี้ใช้ไฟคิดเป็นร้อยละ 80 ของปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมดของธนาคาร ทั้งนี้ แนวทางในการอนุรักษ์พลังงานของธนาคารจะมุ่งเน้นไปที่การใช้เทคโนโลยีที่ล้ำสมัยและมาตรการที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในทุกส่วนของการดำเนินธุรกิจ โดยการอัปเกรดอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพพลังงานสูงขึ้นและการตรวจติดตามข้อมูลการใช้ไฟฟ้าอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะในช่วงที่มีการใช้ไฟฟ้าสูงสุด ทำให้ทีทีบีมีความก้าวหน้าในการลดการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การใช้ระบบบริหารจัดการโรงไฟฟ้าที่มีความก้าวหน้าและการใช้ระบบ AI สำหรับการวิเคราะห์ปัญหาของระบบปรับอากาศยังแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของทีทีบีในการบริหารจัดการนวัตกรรมพลังงาน ยิ่งไปกว่านี้ ทีทีบียังยึดมั่นต่อ พ.ร.บ.การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2550 โดยการส่งเสริมการบริโภคทรัพยากรด้วยความรับผิดชอบในหมู่พนักงานตลอดจนส่งเสริมความตระหนักรู้เกี่ยวกับโครงการอนุรักษ์ธรรมชาติต่าง ๆ

การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการคมนาคมอย่างยั่งยืน

การใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้า (EV)

ธนาคารได้เพิ่มการใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้า (EV) เพื่อทดแทนการใช้รถยนต์ที่ใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล ซึ่งช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ไม่เพียงแต่จะช่วยลดผลกระทบต่อธรรมชาติ หากแต่ยังสอดคล้องกับเป้าหมายโลกด้านความยั่งยืนอีกด้วย

การขยายโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรถยนต์พลังงานไฟฟ้า (EV)

ควบคู่ไปกับการเพิ่มจำนวนรถยนต์พลังงานไฟฟ้า (EV) ทีทีบียังได้ขยายสิ่งอำนวยความสะดวกด้วยการเพิ่มสถานีชาร์จรถยนต์พลังงานไฟฟ้า (EV) ในอาคารสำนักงาน ซึ่งช่วยส่งเสริมการใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้า (EV) ในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจให้เพิ่มมากขึ้น และแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของทีทีบีในการส่งเสริมการคมนาคมอย่างยั่งยืน

การจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน: การอนุรักษ์ทรัพยากรอันมีค่า

ธนาคารมุ่งอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ชาญฉลาดและมาตรการที่ปฏิบัติได้จริง โดยได้ติดตั้งระบบเซนเซอร์สำหรับก๊อกน้ำเพื่อลดการใช้น้ำให้เหลือน้อยที่สุดโดยการควบคุมการไหลของน้ำโดยอัตโนมัติ และติดตั้งระบบลดน้ำต้นไม้อัตโนมัติและปรับระดับความดันน้ำในอาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมที่สุด นอกจากนี้ ยังได้มุ่งเน้นการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพในระบบหอทำความเย็น ซึ่งเป็นก้าวที่สำคัญในการลดการใช้น้ำในภาพรวม

การจัดการขยะ: ลดการฝังกลบ

การจัดการการรีไซเคิล: เพื่อความปลอดภัยและยั่งยืน

กลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคารยังได้รวมถึงการดำเนินการรีไซเคิลที่มุ่งเน้นทั้งความปลอดภัยและความยั่งยืน โดยตัวอย่างสำคัญสำหรับความมุ่งมั่นนี้คือการจัดการกับเอกสารที่เป็นความลับของธนาคารด้วยการใช้ตู้หย่อนเอกสารในทุกชั้นสำนักงาน ที่จะถูกจัดการโดยองค์กรภายนอกในการทำลายผ่านการรีไซเคิลอย่างปลอดภัย ซึ่งขั้นตอนดังกล่าวช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างมีนัยสำคัญและเป็นตัวอย่างให้เห็นแนวทางการจัดการของเสียของทีทีบีที่มีความครอบคลุม นอกจากนี้ ยังได้ขยายโครงการไปสู่การรีไซเคิลขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างรับผิดชอบและการเปลี่ยนขยะจากเศษอาหารในโรงอาหารของสำนักงานใหญ่ให้เป็นอาหารสัตว์โดยหน่วยงานภายนอก นอกจากนี้ ทีทีบียังได้บริหารจัดการขยะติดเชื้อ เช่น หน้ากากอนามัยใช้แล้วและชุดทดสอบหาเชื้อไวรัส ผ่านการเป็นพันธมิตรกับโรงพยาบาลเปาโล เพื่อให้มีการกำจัดที่ปลอดภัยสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมระดับสูง แสดงถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการปกป้องสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของชุมชนควบคู่กัน

การเป็นผู้นำด้านเอกสารดิจิทัลและการลดขยะจากกระดาษ

การทำเอกสารให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลคือส่วนสำคัญของแนวทางเพื่อความยั่งยืนของทีทีบี ช่วยให้ธนาคารสามารถลดการใช้กระดาษ และช่วยให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้ การใช้แบบฟอร์มดิจิทัล ลายเซ็นออนไลน์ และรายงานออนไลน์ นอกจากจะช่วยให้สามารถลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้แล้ว ยังช่วยให้ข้อมูลมีความปลอดภัยและเข้าถึงได้ง่ายขึ้นอีกด้วย

บรรจุภัณฑ์และการให้ของขวัญอย่างยั่งยืน

แนวทางของธนาคารเรื่องบรรจุภัณฑ์และการให้ของขวัญของธนาคารได้รับการปรับปรุงให้คำนึงถึงหลักความยั่งยืน โดยการใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้กระดาษคราฟต์สำหรับชุดต้อนรับสำหรับสมาชิกบัตรเครดิต และการเลือกของขวัญที่ผลิตจากวัสดุรีไซเคิล ซึ่งล้วนแล้วแต่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการลดของเสียและยังเป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจหมุนเวียน ตอกย้ำความทุ่มเทต่อการดำเนินงานอย่างยั่งยืนในทุกส่วนขององค์กร

ttb parkrun 2023: ผสมผสานการกุศลกับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

ttb parkrun 2023 แสดงให้เห็นถึงความทุ่มเทของทีทีบีในการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยรอบควบคู่ไปกับการดูแลสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นกิจกรรมเดินวิ่งและเก็บขยะไปด้วย (Plogging) ซึ่งแสดงให้เห็นความตั้งใจของทีทีบีในการไม่ทิ้งอะไรไว้ข้างหลัง โดยร่วมมือกับกรุงเทพมหานครในการจัดการขยะ นอกจากนี้ การจัดทำเสื้อสำหรับนักวิ่งจากขวดพลาสติกรีไซเคิลยังแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่สร้างสรรค์ในการบูรณาการความยั่งยืนเข้ากับการจัดกิจกรรมชุมชน

การฝึกอบรมและการสร้างความตระหนักรู้: การสร้างพลังให้กับมาตรการเพื่อความยั่งยืน

ธนาคารมีมาตรการเชิงรุกในการฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้ โดยมุ่งเน้นประเด็นด้านความยั่งยืนและความปลอดภัย ทั้งนี้ ในปี 2566 พนักงาน 2,221 คน ได้เข้าร่วมการฝึกอบรมออนไลน์ที่เข้มข้นครอบคลุมเนื้อหาการดับเพลิงขั้นพื้นฐานและขั้นตอนการอพยพเมื่อเกิดอัคคีภัย นอกจากนี้ พนักงานยังได้รับความรู้ที่นำไปปฏิบัติได้จริงเกี่ยวกับการลดการใช้พลังงานโดยเฉพาะในการใช้เครื่องปรับอากาศอย่างมีประสิทธิภาพ และยังได้รับเคล็ดลับที่ปฏิบัติได้จริงในการประหยัดน้ำและพลังงานทั้งในสำนักงานและที่บ้าน การฝึกอบรมนี้ไม่เพียงแต่จะช่วยให้มั่นใจว่าพนักงานธนาคารจะมีความพร้อมต่อเหตุฉุกเฉิน หากแต่ยังสร้างการมีส่วนร่วมในความพยายามด้านความยั่งยืนของธนาคารอีกด้วย

สังคม

ชีวิตทางการเงินที่ดี

ธนาคารเชื่อว่าสุขภาพทางการเงินที่ดีในทุกวันคือพื้นฐานสำคัญในการบรรลุเป้าหมายของชีวิต ธนาคารจึงมีพันธกิจในการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถตอบโจทย์ชีวิตในปัจจุบันและคงไว้ซึ่งความมั่นคงทางการเงินในอนาคต โดยมีเป้าหมายในการเป็นที่ปรึกษาที่ลูกค้าไว้วางใจด้วยการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวและมุ่งเน้นการมอบโซลูชันทางการเงินเฉพาะบุคคลที่ช่วยดูแลการเงินของลูกค้าตลอดทุกช่วงชีวิต

ชีวิตทางการเงินที่ดีทั้ง 4 มิติสำคัญ

ทีทีบี ได้กำหนดแนวคิดพื้นฐานด้านการเงินทั้ง 4 มิติ ซึ่งเป็นสิ่งที่ธนาคารยึดมั่นในการดำเนินงาน และเป็นพื้นฐานในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

ฉลาดออม ฉลาดใช้

การสร้างวินัยในการออมช่วยสร้างพื้นฐานทางการเงินและความมั่นคง ซึ่งจะช่วยสร้างความปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในอนาคต

ผ่านโซลูชันบัญชีเพื่อออมที่ให้ดอกเบี้ยสูง และบัญชีเพื่อใช้ที่คล่องตัวพร้อมสิทธิพิเศษสำหรับความต้องการที่หลากหลาย

ลูกค้ากว่า **2.1** ล้านราย
รับความคุ้มครองฟรี ผ่านบัญชี ออลล์ฟรี
ช่วยลูกค้าเคลม ประกัน PA **10,300** เคส

ดูแลค่ารักษาพยาบาลและครอบครัวลูกค้า
กว่า **160** ล้านบาท

รอบรู้เรื่องกู้ยืม

การเป็นหนี้ไม่ใช่เรื่องผิดตราบเท่าที่กู้ยืมอย่างเหมาะสม และมีเครื่องมือที่เหมาะสม เพื่อช่วยสร้างสมดุลระหว่างความต้องการในปัจจุบันและภาระหนี้สินในอนาคต

ผ่านโซลูชันสินเชื่อที่เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของแต่ละบุคคล เพิ่มความคุ้มค่าให้กับทุกการใช้จ่ายที่จำเป็น และสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำที่ช่วยปลดภาระให้กับลูกค้าด้วยโครงการรวบหนี้

ช่วยลูกค้ารวบหนี้ผ่านสินเชื่อ สำหรับรวบหนี้/
โอนยอดหนี้/สวัสดิการ กว่า **17,000** ราย
คิดเป็นวงเงินสินเชื่อรวมกว่า **6,700** ล้านบาท

ประหยัดค่าดอกเบี้ยไปกว่า
1,200 ล้านบาท

วางแผนลงทุนเพื่ออนาคต

การลงทุนโดยแบ่งประเภทสินทรัพย์อย่างเหมาะสม ด้วยการใช้โปรไฟล์ความเสี่ยง เป็นก้าวสำคัญในการบริหารเงินออมเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับอนาคตและเสถียรภาพตลอดชีวิต

ผ่านโซลูชันการลงทุนที่มาพร้อมกับผู้เชี่ยวชาญทางการเงินเพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงความมั่งคั่งทางการเงินได้

ช่วยลูกค้าเริ่มลงทุนไปสู่เป้าหมาย
ผ่าน ttb smart port
รวม **16,100** ล้านบาท

มากกว่า **1,900** ราย
ลงทุนสม่ำเสมอแบบ DCA

คุ้มครองอุ่นใจ

การตระหนักถึงความสำคัญของการมีความคุ้มครอง ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยลดความเสี่ยง และสรรหาความคุ้มครองที่เหมาะสมที่ช่วยตอบโจทย์ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงชีวิต

ผ่านโซลูชันประกันที่ช่วยดูแลความเสี่ยงให้กับลูกค้าได้ทั้งครอบครัว ในทุกช่วงวัย

ช่วยให้ลูกค้ามีความคุ้มครองที่เหมาะสมผ่าน

	กรมธรรม์
ประกันสุขภาพ	**26,600**
ประกันการออม	**26,600**
ประกันคุ้มครองชีวิต	**496,600**
ประกันภัยรถยนต์	**441,600**

ข้อมูลระหว่าง ก.ค. 2564 - ธ.ค. 2566

การให้ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงทางการเงิน

ความมุ่งมั่นในการให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงิน

ด้วยที่ทีบีเล็งเห็นปัญหาของการขาดความรู้ทางการเงินและปัญหาการเข้าถึงบริการทางการเงินที่เหมาะสมของคนไทย ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่นำไปสู่ปัญหาหนี้ครัวเรือน การมีหนี้เกินตัว การเพิ่มของหนี้นอกระบบ และความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจในเชิงโครงสร้าง ดังนั้น เพื่อยกระดับความเป็นอยู่และเสริมสร้างการเติบโตอย่างเท่าเทียม รวมถึงการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ตามเจตนารมณ์ของทีทีบีในการเป็นธนาคารที่มุ่งมั่นช่วยสร้างชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นให้กับคนไทยทั้งประเทศหรือ The Bank of Financial Well-being ธนาคารจึงมุ่งมั่นที่จะให้ความรู้ทางการเงินและส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินตามหลักการของ United Nations Environment Programme: Principles for Responsible Banking ดังนี้

แก้ปัญหาหนี้อย่างครบวงจรและเฉพาะตัว: ทีทีบีเน้นการแก้ปัญหาหนี้เกินตัวอย่างยั่งยืน ซึ่งได้ออกแบบกระบวนการที่ช่วยป้องกันการเกิดหนี้โดยไม่จำเป็น เริ่มต้นจากการให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางออฟไลน์และออนไลน์เพื่อเข้าถึงลูกค้าและคนทั่วไปในทุกพื้นที่ ไปจนถึงการหาโซลูชันช่วยรวบหนี้ผ่านผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อปลดภาระและช่วยปลดหนี้ด้วยโครงการปลดหนี้ที่เข้าถึงได้ทุกคน

ส่งมอบโซลูชันที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน: ทีทีบีมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการที่หลากหลาย ช่วยให้กลุ่มที่ไม่มีบัญชีเงินฝาก (Unbanked) หรือลูกค้าเงินฝากที่ไม่สามารถเข้าถึงเครื่องมือทางการเงินอื่น ๆ ได้ (Underbanked) รวมถึงช่วยให้กลุ่มที่มีข้อจำกัด เช่น อาศัยอยู่พื้นที่ห่างไกล หรือมีปัญหาสุขภาพ สามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกมากขึ้น

เสริมสร้างความรู้ทางการเงินของพนักงาน: ทีทีบีเล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงาน จึงมุ่งเน้นการมอบความรู้ทางการเงินที่ถูกต้องให้กับพนักงานทีทีบี ทำให้พนักงานส่งต่อความช่วยเหลือให้ลูกค้าได้อย่างเข้าใจมากขึ้น สื่อสารข้อมูลได้อย่างชัดเจน ป้องกันการขายที่ไม่สมควรกับสถานการณ์ทางการเงินของลูกค้า นอกจากนี้ยังมีการอบรมเรื่องจรรยาบรรณและความหลากหลายให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อไม่ให้เกิดการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไม่เหมาะสม

ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก: ทีทีบีมีการทำงานร่วมกับพันธมิตรในหลายอุตสาหกรรมเพื่อให้การทำธุรกรรมเกิดขึ้นได้อย่างสะดวกและทั่วถึงมากขึ้น เช่น การมีตัวแทนธนาคารที่ให้บริการทางการเงิน

รับฟังและปรับปรุง: เพื่อให้โซลูชันของทีทีบียังเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าอยู่เสมอ ทีทีบีจึงมีช่องทางรับฟังความเห็นของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้ตอบโจทย์กับความต้องการที่หลากหลายและครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าที่มีปัญหาการเข้าถึงบริการทางการเงินมากขึ้น

การให้ความรู้ทางการเงิน

การช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงินที่ดีตลอดช่วงชีวิตถือเป็นพันธกิจของทีทีบี เนื่องด้วยความรู้ทางการเงินถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจทางการเงินได้อย่างมีเหตุมีผลและบริหารการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย ทีทีบี ได้ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินและสร้างความตระหนักรู้สำหรับประชาชน ลูกค้า พนักงาน และสังคมไทย ผ่านโครงการต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง

การให้ความรู้ทางการเงิน ของ ทีทีบี

วัตถุประสงค์หลักคือ เพื่อส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าทุกรายผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยการมีความรู้ทางการเงินเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการเงินที่เหมาะสม ผ่านการสร้างทัศนคติที่ถูกต้อง ซึ่งจะนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินในที่สุด

fintips by ttb

แหล่งรวบรวมเคล็ดลับทางการเงินสำหรับคนรุ่นใหม่บนเว็บไซต์และช่องทางโซเชียลมีเดียของ ทีทีบี ซึ่งถูกออกแบบมาภายใต้แนวคิด “เพื่อนที่รู้ใจเรื่องการเงิน”

- เว็บไซต์และเพจได้รับการเยี่ยมชม 1,740,000 ครั้ง
- มีผู้ติดตาม ttb bank TikTok ถึงกว่า 730,000 คน และได้รับการชมเนื้อหาเคล็ดลับความรู้ทางการเงินมากกว่า 20 ล้านครั้ง (views)

fin live & learn by ttb

โครงการให้ความรู้ทางการเงินสำหรับพนักงานของบริษัทที่ใช้บริการ ทีทีบี เพย์โรลพลัส ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจรให้บริการจ่ายเงินเดือน และดูแลสวัสดิการพนักงาน

- ทำการอบรมให้กับ 61 บริษัท/หน่วยงาน (ทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์)
- ครอบคลุมพนักงานทั้งหมด 4,813 คน จากบริษัท/หน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ

finbiz by ttb

แหล่งให้คำปรึกษาทางธุรกิจพร้อมองค์ความรู้เพื่อเสริมศักยภาพให้ธุรกิจของลูกค้า SME มีสุขภาพการเงินที่แข็งแรง พร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลง สามารถปรับตัวและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

- เว็บเพจ finbiz ได้รับการเยี่ยมชม 98,481 ครั้ง
- สร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้า SME 441 จาก 362 บริษัท (ทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์)
- คอนเทนต์จากเว็บเพจ finbiz ได้รับการแชร์ 2,212 ครั้ง

fintools by ttb

เครื่องมือเสริมสร้างชีวิตทางการเงินให้ดียิ่งขึ้น

เครื่องมือออนไลน์ที่ช่วยตั้งเป้าหมายและวางแผนการเงินควบคู่ไปกับการสอดแทรกความรู้ทางการเงิน โดยทำความเข้าใจความต้องการส่วนบุคคลและนำเสนอโซลูชันทางการเงินที่เหมาะสมให้กับแต่ละคน เพื่อชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น โดยขณะนี้มีเครื่องมือ 4 อย่างที่เผยแพร่อยู่บนเว็บไซต์ของทีทีบี ได้แก่

1. เครื่องมือในการค้นหาตัวตนทางการเงินผ่าน 16 ประเภทนักกีฬาที่จะทำให้ผู้ใช้งานรู้จักตัวเองมากขึ้น ใน 3 ด้านคือ สไตล์การใช้จ่าย การวางแผนเก็บออม และความพร้อมในการลงทุนและความเสี่ยงที่รับได้
2. เครื่องมือในการตั้งเป้าหมายทางการเงิน (Financial Well-being Goal Setting)
3. เครื่องมือในการค้นหาประกันที่พอดีกับคุณ ผ่าน ttb smart protect
4. เครื่องมือในการตั้งเป้าหมายและแผนการลงทุน กับ ttb smart port

1. เครื่องมือในการค้นหาตัวตนทางการเงินผ่าน 16 ประเภทนักกีฬา

มีผู้ใช้งานกว่า 8,400 คน

ข้อมูลเพิ่มเติม

2. เครื่องมือในการตั้งเป้าหมายทางการเงิน

มีผู้ใช้งานกว่า 3,500 คน

ข้อมูลเพิ่มเติม

3. เครื่องมือในการค้นหาประกันที่พอดีกับคุณ ผ่าน ttb smart protect

มีผู้ใช้งานกว่า 1,600 คน

ข้อมูลเพิ่มเติม

4. เครื่องมือในการตั้งเป้าหมายและแผนการลงทุน กับ ttb smart port

มีผู้ใช้งาน 14,545 ครั้ง

ข้อมูลเพิ่มเติม

“โปรแกรมปลดหนี้”

โครงการนำร่องในการให้ความรู้และเพิ่มทักษะทางการเงินให้กับพนักงานทีทีบี เนื่องจากทีทีบีมองเห็นว่าพนักงานทีทีบีคือจุดเริ่มต้นของการมีความเป็นอยู่ทางการเงินที่ดีของสังคมไทยและเป็นการสร้างรากฐานที่ดีในการส่งต่อให้กับลูกค้า เพื่อช่วยสร้างภูมิคุ้มกันในเรื่องหนี้ และช่วยปลดล็อกภาระหนี้ให้กับพนักงานได้จริง ประกอบด้วย 3 กิจกรรมหลักคือ

1. การตรวจสุขภาพการเงินเพื่อให้ตระหนักรู้ถึงสถานะการเงินของตัวเอง พร้อมรับคำแนะนำเบื้องต้นที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที โดยมีพนักงาน 5,665 คนที่ได้ตรวจและรู้สุขภาพการเงินของตัวเองแล้ว
2. การเรียนรู้ตามอาการกับคอร์สการเงินที่ออกแบบพิเศษโดยผู้เชี่ยวชาญทางการเงินที่เหมาะกับระดับสุขภาพการเงินของแต่ละคน
3. บริการพบโค้ชปลดหนี้ ซึ่งเป็นการให้คำปรึกษาพนักงานฟรีแบบตัวต่อตัว (1-on-1 Advisory) เพื่อช่วยจัดการและวางแผนปลดหนี้อย่างถูกต้องและยั่งยืน โดยในปีนี้ มีอาสาสมัครโค้ชปลดหนี้ที่ผ่านการอบรมทั้งหมด 19 ท่าน และมีพนักงานที่ต้องการความช่วยเหลือในการจัดการปัญหาหนี้สมัครเข้าร่วมกิจกรรมมาแล้ว 89 คน

การเข้าถึงทางการเงิน

ทีทีบีพบว่าการเข้าถึงทางการเงินที่เป็นจุดสำคัญในการมีชีวิตทางการเงินที่ดียังเป็นปัญหาสำหรับลูกค้าหลาย ๆ กลุ่ม เช่น กลุ่มที่ไม่มีบัญชีเงินฝาก (Unbanked) ลูกค้าเงินฝากที่ไม่สามารถเข้าถึงเครื่องมือทางการเงินอื่น ๆ ได้ (Underbanked) กลุ่มที่อยู่ห่างไกลจนไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการของธนาคาร (Unserved) รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่มีความเปราะบาง (Vulnerable groups)

การเข้าถึงทางการเงินทำให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการเงินได้ เช่นการมีเงินออมเพียงพอที่จะเป็นหลักประกันหากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดหมาย การขอสินเชื่อในยามฉุกเฉินหรือเพื่อต่อยอดโอกาสในชีวิต การขาดโอกาสในการเข้าถึงการเงินจากธนาคารยังสามารถนำไปสู่ปัญหาเงินกู้นอกระบบ ซึ่งมักมีอัตราดอกเบี้ยสูงและมีเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรม ทีทีบีจึงมีการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน ดังนี้

ผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

บัญชี ทีทีบี ออลล์ฟรี

เป็นบัญชีที่ให้อิสระในการบริหารจัดการการเงินโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม เพียงมีเงินฝากในบัญชีขั้นต่ำ 5,000 บาท ทุกวันตลอดทั้งเดือน ตั้งแต่วันที่ 1 ถึงวันสิ้นเดือนเท่านั้น ลูกค้าก็สามารถได้รับความคุ้มครองประกันอุบัติเหตุและประกันชีวิตโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมและไม่ต้องลงทะเบียน โดยให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุถึง 3,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง และไม่ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลล่วงหน้า ในขณะที่ประกันชีวิตให้ความคุ้มครอง 20 เท่า ของยอดเงินฝากคงเหลือ จำกัดสูงสุดไม่เกิน 3 ล้านบาท

จำนวนบัญชี:

5 ล้านบัญชี

จำนวนลูกค้าที่มีสิทธิ์ได้รับผลประโยชน์จากกรมธรรม์ประกันภัยและประกันชีวิตรวม:

2.1 ล้านราย

จำนวนการเอาประกัน:

- การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล **4,776** กรณี คิดเป็นมูลค่าการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล ความคุ้มครอง 10.6 ล้านบาท
- การเสียชีวิต **91** กรณี คิดเป็นมูลค่าความคุ้มครอง 39.6 ล้านบาท

บัญชี ทีทีบี เบสิก และบัญชีเงินฝากพื้นฐาน

เป็นบัญชีที่ไม่กำหนดเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี ไม่มีค่าใช้จ่ายในการเปิดบัญชี โดยได้รับอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร ไม่มีค่าธรรมเนียมรายปี ไม่มีค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันและตู้ ATM โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง โดยกลุ่มเป้าหมายของบัญชีเงินฝากพื้นฐานคือผู้มีรายได้น้อยที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและผู้สูงอายุ 65 ปีขึ้นไป

จำนวนบัญชี:

2.1 ล้านบัญชี

ผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

บัญชีดิจิทัล ทีทีบี มีเซฟ

บัญชีเงินฝากไม่ประจำดอกเบี้ยสูง ช่วยสร้างวินัยการออมด้วยการมอบดอกเบี้ยสูงที่ 2.20% ตั้งแต่บาทแรก ถึง 1 แสนบาท เพียงลูกค้ามีการฝากเงินมากกว่ายอดถอนเงินในแต่ละเดือน (ดอกเบี้ยปกติที่ 1.00%) ลูกค้ายังสามารถตั้งเป้าหมายการออมตั้งเวลาฝากอัตโนมัติ และติดตามผลได้ผ่านเครื่องมือ Savings Goal บนแอปพลิเคชัน ttb touch

จำนวนบัญชี:
491,000 บัญชี

สินเชื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจุบันคู่รักเพศเดียวกันสามารถเข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัย ตอกย้ำวัตถุประสงค์ของทีทีบีในการสนับสนุนให้เกิดความเท่าเทียมกัน และส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของคนไทยทุกคน สอดคล้องกับพันธกิจของธนาคารในการยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินของลูกค้า

จำนวนสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ: 89
มูลค่าสินเชื่อรวมกว่า: 384 ล้านบาท

โครงการรวบหนี้ผ่านสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ :

- สินเชื่อรถแลกเงิน
- สินเชื่อบ้านแลกเงิน
- ผ่านบัตรกดเงินสด ทีทีบี แฟลช

สินเชื่อที่เหมาะสำหรับผู้ที่มีความต้องการรวบหนี้ ทั้งหนี้บัตรเครดิต หนี้รถยนต์ และหนี้สินเชื่อบุคคล โดยรวบหนี้มาไว้ในก้อนเดียวผ่านสินเชื่อรถแลกเงิน หรือสินเชื่อบ้านแลกเงินดอกเบี้ยต่ำ โดยใช้รถหรือบ้านของลูกค้าเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน

หากเป็นกลุ่มลูกค้าที่ไม่สามารถนำรถหรือบ้านเป็นหลักประกัน แต่มีประวัติการชำระหนี้ดี สามารถใช้บริการโอนยอดหนี้ผ่านบัตรกดเงินสด ทีทีบี แฟลช เพื่อรับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำลง

โครงการรวบหนี้ทำให้การชำระหนี้มีความง่ายขึ้นสำหรับลูกค้าโดยการรวบหนี้ทั้งหมดจากหลายธนาคาร ไว้ในบัญชีเดียว ทำให้สะดวกต่อการติดตาม โดยมีการนำเสนอแผนการผ่อนชำระที่ลูกค้าสามารถรับได้ ช่วยให้ลูกค้าสามารถวางแผนการเงินและชำระหนี้ทั้งหมดได้ภายในระยะเวลาที่สั้นลง

- สินเชื่อรถแลกเงิน มีมูลค่า 87.2 ล้านบาท
- สินเชื่อบ้านแลกเงิน มีมูลค่า 3,083 ล้านบาท
- บริการโอนยอดหนี้ผ่านบัตรกดเงินสด ทีทีบี แฟลช มีมูลค่า 590 ล้านบาท

โครงการรวบหนี้ช่วยลูกค้าประหยัดดอกเบี้ยได้เป็นมูลค่ากว่า 900 ล้านบาท

ผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

สินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์ ทีทีบี

สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับพนักงานประจำข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่บริษัท/หน่วยงานต้นสังกัดได้ลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกับทีทีบี และรับเงินเดือนผ่านระบบ Payroll ของธนาคาร (ttb payroll) อนุมัติง่าย ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน โดยมีวงเงินสินเชื่อ ตั้งแต่ 5,000–1,500,000 บาท สามารถรวบหนี้ไว้ที่เดียว สูงสุด 4 รายการ

จำนวนสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ: **25,196**
มูลค่าสินเชื่อรวมกว่า: **6,842** ล้านบาท

ทีทีบี สมาร์ทพอร์ต

บริการจัดพอร์ตกองทุนแบบครบวงจร ที่ปรับเปลี่ยนจากการเสนอให้ลูกค้าบุคคลพิเศษ เป็นการนำเสนอให้กับลูกค้ารายย่อยด้วย โดยวัตถุประสงค์หลักของผลิตภัณฑ์นี้คือการส่งเสริมการลงทุนอย่างชาญฉลาดและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงิน ตั้งแต่ปี 2564 ธนาคารได้ปรับปรุงบริการให้สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายยิ่งขึ้นโดยกำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำในการลงทุนที่เพียง 1 บาท

จำนวนลูกค้าที่ใช้ฟีเจอร์ทยอยการลงทุนแบบ DCA (Dollar - Cost Averaging) ใน ttb smart port มากกว่า **1,900** คน

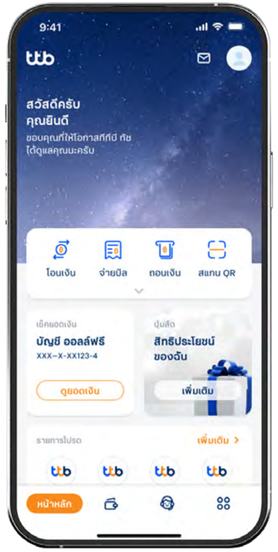
บริการที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

แอปพลิเคชัน ttb touch

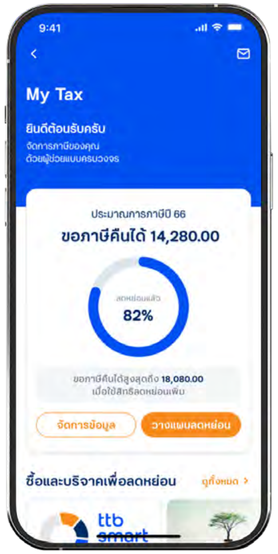
ธนาคารได้พัฒนาแอป เพื่อให้ลูกค้าในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินได้โดยสะดวก ไม่ถูกจำกัดอยู่เพียงที่สาขา ปัจจุบันมีผู้ใช้งานกว่า 5 ล้านคนทั่วประเทศ

My Tax และ My Work

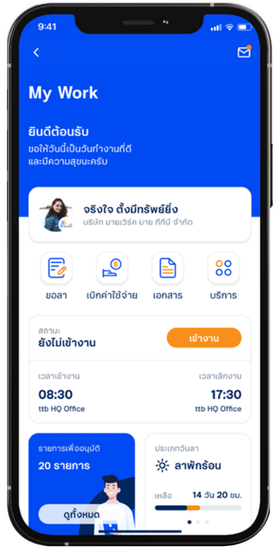
เครื่องมือในแอป ttb touch ที่ช่วยให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถวางแผนจัดการการเงินที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น เอกสารรายได้หรือภาษีได้ง่ายขึ้น



ttb touch



My Tax



My Work

บริการที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

ตัวแทนธนาคารที่ให้บริการทางการเงินของธนาคาร

ธนาคารเพิ่มช่องทางการฝากเงิน ชำระบิล และยืนยันตัวตนผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) ซึ่งจะช่วยเพิ่มการเข้าถึงและสามารถอำนวยความสะดวกแก่ กลุ่มลูกค้าที่มีถิ่นที่อยู่ห่างไกลทั่วประเทศได้ สามารถลดต้นทุนและปัญหาในการเดินทางของลูกค้าได้

เคาน์เตอร์เซอร์วิส ที่ 7-Eleven
13,838 สาขา

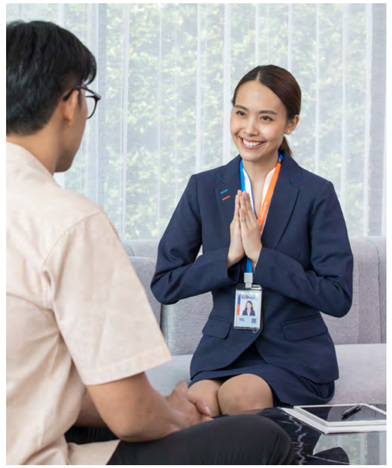
เทสโก้ โลตัส
2,000 สาขา

ไปรษณีย์ไทย
1,751 สาขา

บิ๊กซี
1,568 สาขา

การให้บริการเปิดบัญชีสำหรับผู้พิการ

สามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชนเป็นเอกสารหลัก หรือใช้บัตรประจำตัวผู้พิการร่วมกับเอกสารแสดงตนอีก 1 รายการ และมีการขอความยินยอมเก็บ/ใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ประเภทข้อมูลอ่อนไหว



การให้บริการผู้ป่วยติดเตียง

พนักงานสาขาสามารถออกไปให้บริการนอกสถานที่แก่ผู้ป่วยได้ เช่น การนำเงินฝากในบัญชีของลูกค้าชำระค่าพยาบาลตามใบเรียกเก็บเงินของสถานพยาบาล โดยทำการยืนยันตัวตนลูกค้าด้วยการ Dip Chip และ Face Recognition หรือการถ่ายรูปลูกค้าพร้อมบัตรแสดงตนเป็นหลักฐานเพื่อดำเนินการทำธุรกรรมที่สาขาในภายหลัง นอกจากนี้ผู้ป่วยยังสามารถทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้อื่นมาทำธุรกรรมที่สาขา โดยมีหนังสือรับรองจากสถานพยาบาลว่าผู้ป่วยไม่สามารถเดินทางไปที่สาขาได้และมีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์

บุคลากร

ทีทีบีเล็งเห็นความสำคัญของพนักงานที่เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยธนาคารมีกลยุทธ์ด้านบุคลากรที่สะท้อนถึงโลกของการทำงานที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ธนาคารยังมุ่งเสริมสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ให้ความสำคัญกับพนักงานและผลงานควบคู่กัน พร้อมทั้งยังให้ความสำคัญสูงสุดกับการส่งเสริมความหลากหลาย ความเท่าเทียมและการไม่แบ่งแยก การสรรหาพนักงาน การพัฒนาความสามารถของพนักงาน การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ตลอดจนการรักษาพนักงานและการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง

I CARE - แนวทางการทำงานกับลูกค้า คู่ค้า และเพื่อนพนักงาน เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงให้ชีวิตลูกค้าดีขึ้นอย่างแท้จริง

I

Integrity

ปฏิบัติตัวด้วยความซื่อสัตย์ เป็นมืออาชีพ สร้างความเชื่อใจให้กับทั้งลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

C

Challenge Status Quo

กล้าทำในสิ่งที่แตกต่างและท้าทายสิ่งที่เป็นอยู่เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่

A

Agility

มองไปข้างหน้า ปรับตัวและเรียนรู้เพื่อก้าวนำการเปลี่ยนแปลง

R

Respect

เคารพความแตกต่าง รับฟังทุกความเห็น ร่วมมือกันเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า

E

Execution

วางแผนอย่างเข้าใจ ให้ความสำคัญในรายละเอียดเพื่อส่งมอบผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

กลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล

ธนาคารมุ่งมั่นในการสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นในภาคธนาคารพาณิชย์ของประเทศ และเชื่อว่าการเสริมสร้างพนักงานให้มีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะท้าทายและปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่เป็นอยู่ จะส่งผลให้ธนาคารสามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

- พนักงานของธนาคารมีเส้นทางการเติบโตสายอาชีพที่ชัดเจน ธนาคารกำหนดแผนงานสายอาชีพและแผนพัฒนาบุคลากร (Career Mobility Model) ที่สอดคล้องกับศักยภาพ ใช้ในการวางแผนการพัฒนาในสายอาชีพของตนเองพร้อมบริการให้คำปรึกษาจากหัวหน้าสายงาน
- พนักงานสามารถโยกย้ายไปยังสายงานอื่นในองค์กร เพื่อได้ใช้ศักยภาพของตนเองในเสริมความรู้ ความเข้าใจและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรได้มากขึ้น
- การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ (Best Development) ธนาคารส่งเสริมการเรียนรู้พร้อมมีแผนการพัฒนาพนักงานที่มีโครงสร้างที่ชัดเจน
- การยกย่องผลงาน (Performance Recognition) ธนาคารมีหลักเกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนและการยกย่องชมเชยพนักงานตามผลงาน
- วัฒนธรรม (Make REAL Change) ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานคิดและทำในสิ่งที่แตกต่างอย่างสร้างสรรค์

โปรไฟล์พนักงาน

พนักงานรวม 15,320 คน

แบ่งตามเพศ

หญิง 68.8%	ชาย 31.2%

แบ่งตามอายุ

< 30 ปี 18.0%	30-50 ปี 62.1%	> 50 ปี 19.9%

แบ่งตามสัญชาติ

(99.96084%)	ไทย 15,314 คน
(0.00653%)	จีน 1 คน
(0.00653%)	มาเลเซีย 1 คน
(0.00653%)	อเมริกา 1 คน
(0.00653%)	ออสเตรเลีย 1 คน
(0.00653%)	ฝรั่งเศส 1 คน
(0.00653%)	ฮังการี 1 คน

แบ่งตามระยะเวลาที่ทำงานกับธนาคาร

13.9%	ต่ำกว่า 1 ปี
20.1%	1-3 ปี
10.5%	4-5 ปี
15.8%	6-10 ปี
12.1%	11-15 ปี
12.7%	16-20 ปี
14.9%	มากกว่า 21 ปี

ความหลากหลายและการมีส่วนร่วม

21.4% เพศหญิงในคณะกรรมการบริษัท

เพศหญิงในระดับผู้บริหาร

45.5%	ผู้บริหารระดับสูง
42.2%	ผู้บริหารระดับกลาง
57.1%	ผู้บริหารระดับต้น

70.0% เพศหญิงในระดับผู้ปฏิบัติการ

56.4% เพศหญิงในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้กับบริษัท

42.6% เพศหญิงในหน่วยงานที่เกี่ยวกับ STEM
(Science, Technology, Engineering, and Mathematics)

ผู้บริหารแบ่งตามสัญชาติ
(% ของผู้บริหารทั้งหมด)

(99.712%)	ไทย 1,386 คน
(0.0719%)	อเมริกา 1 คน
(0.0719%)	ฮังการี 1 คน

การพัฒนาความสามารถของพนักงาน

ชั่วโมงการฝึกอบรม
เฉลี่ย 39 ชั่วโมง ต่อคนต่อปี

การลงทุนในการฝึกอบรมพนักงาน
กว่า 118.1 ล้านบาท

39.3% ตำแหน่ง
ที่พนักงานเข้าบรรจุจากภายใน

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ทุนการศึกษาสำหรับบุตรของพนักงาน
884,000 บาท

เงินช่วยเหลือพนักงานคลอดบุตร
316,000 บาท

ความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการไม่แบ่งแยก

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการไม่แบ่งแยก เหนือสิ่งอื่นใดธนาคารไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติจากปัจจัยด้านอายุ เพศ รสนิยมทางเพศ เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ประเทศต้นกำเนิด สัญชาติ ภูมิหลังทางวัฒนธรรม ศาสนา ความเชื่อ วัฒนธรรม และภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการที่ธนาคารให้คุณค่ากับความแตกต่างของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการเติบโตอย่างยั่งยืน

นับตั้งแต่มีการประกาศคำแถลงการณ์เรื่องความหลากหลายและการมีส่วนร่วม ในปี 2562 โดยได้รับการอนุมัติจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการธนาคาร ธนาคารได้รายงานข้อมูลด้านความหลากหลายและความเท่าเทียมทางเพศ พร้อมทั้งปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรเพื่อส่งเสริมความมุ่งมั่นของธนาคารอยู่เสมอ

หนึ่งในความตั้งใจของธนาคารคือการมีเป้าหมายที่จะรักษาสัดส่วนของผู้หญิงให้มีมากกว่าร้อยละ 40 ในปี 2566 สำหรับพนักงานทั้งหมด และพนักงานแบ่งตามระดับตำแหน่งผู้บริหารทุกระดับ พนักงานระดับปฏิบัติการ รวมถึงกลุ่มตำแหน่งในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้กับธนาคาร และกลุ่มพนักงานที่มีทักษะเกี่ยวกับสะเต็ม (STEM: Science, Technology, Engineering, and Mathematics) นอกจากนี้ยังมีกระบวนการกำหนดค่าตอบแทนและโบนัสโดยไม่คำนึงถึงเพศ และมีการตรวจสอบความเท่าเทียมของสัดส่วนค่าตอบแทนอยู่เสมอ

นอกจากสิทธิในที่ทำงานแล้ว ธนาคารยังกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรจรรยาบรรณพนักงาน (Code of Conduct) ผ่านทางออนไลน์ โดยมีการทบทวนปีละ 1 ครั้ง ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความเท่าเทียม การไม่เลือกปฏิบัติ การล่วงละเมิด และสิทธิส่วนบุคคล ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถประพฤติตนอย่างเหมาะสมกับลูกค้าและบุคคลอื่น

ขั้นตอนการรับเบาะแสและการลงโทษ หากเกิดการละเมิดจรรยาบรรณพนักงาน เช่น มีการเลือกปฏิบัติหรือการล่วงละเมิด

ช่องทางการแจ้ง

พนักงาน หัวหน้างาน หรือผู้พบเบาะแส สามารถแจ้งผ่าน 2 ช่องทาง ได้แก่

1. รายงาน Incident ผ่านระบบ Governance Risk and Compliance (GRC)
2. แจ้งเบาะแสผ่าน Whistleblowing (กรณีไม่ประสงค์เปิดเผยตัว)

ขั้นตอนการพิจารณาโทษทางวินัย

1. เมื่อพบการกระทำความผิด ให้แจ้งต่อหัวหน้างานหรือธนาคาร ผ่านช่องทางที่กำหนด เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง
2. หน่วยงานสอบสวนข้อเท็จจริง (บริหารการร้องเรียนและการสอบสวน) มีอำนาจและหน้าที่สอบสวนข้อเท็จจริง (Investigation Policy)
3. เมื่อการสอบสวนเสร็จสิ้น ให้หน่วยงานสอบสวนข้อเท็จจริง สรุปผลการสอบสวน ส่งให้ทรัพยากรบุคคล เพื่อนำเสนอคณะกรรมการพิจารณากำหนดโทษทางวินัยที่เกี่ยวข้องต่อไป
4. เมื่อคณะกรรมการพิจารณากำหนดโทษทางวินัย มีมติให้ลงโทษพนักงาน ให้ทรัพยากรบุคคลดำเนินการลงโทษทางวินัยตามมติ และแจ้งผลการลงโทษ

โทษทางวินัย

- ตักเตือนเป็นหนังสือ
- ลดเงินเดือน
- ลดระดับชั้นตำแหน่ง
- เลิกจ้าง (กรณีที่พฤติกรรมเข้าข่ายกระทำผิดกฎหมายอาญา)

โดยในกรณีที่พนักงานถูกลงโทษทางวินัยจะมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยหัวหน้างานจะนำผลทางวินัยดังกล่าว เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับน้ำหนักตัวชี้วัดที่กำหนด และความรุนแรงของการกระทำความผิดทางวินัยที่เกิดขึ้น

การสรรหาพนักงาน

ในปี 2566 ธนาคารได้ปรับปรุงกระบวนการสรรหาพนักงาน ทำให้ระยะเวลาที่ใช้ในการสรรหาพนักงานลดลงร้อยละ 20 เมื่อเทียบกับปี 2565 ซึ่งเป็นผลจากการเน้นโครงการเพื่อนแนะนำเพื่อน (Referral Program) การพัฒนาขั้นตอนการสรรหาให้ง่ายและกระชับ เพื่อสร้างความประทับใจที่ดีให้กับผู้สมัคร และการออกแบบการจ่ายค่าตอบแทนแบบยืดหยุ่นเพื่อดึงดูดผู้ที่มีศักยภาพเข้ามาร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งผลตอบแทนในระยะสั้นและระยะยาว

การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ตั้งแต่ปี 2563 ธนาคารได้ริเริ่มการพัฒนาพนักงานบนพื้นฐานความสามารถและสมรรถนะเพื่อเสริมสร้างความสามารถหลักและภาวะการเป็นผู้นำสำหรับพนักงานระดับต่าง ๆ พร้อมสร้างการเติบโตในสายอาชีพ โดยในปี 2566 ธนาคารได้ดำเนินการระบุช่องว่างสมรรถนะสำหรับทุกหน่วยงานภายใต้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสารสนเทศและประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านการตรวจสอบ โดยหน่วยงานทรัพยากรบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการประเมินสมรรถนะเพื่อให้เกิดความเห็นพ้องเพื่อวิเคราะห์และจัดทำแผนการดำเนินการ เช่น แผนการพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของหน่วยงาน โดยการประเมินสมรรถนะแบบรอบทิศประกอบไปด้วย 3 มิติ ได้แก่ การประเมินสมรรถนะหลัก การประเมินศักยภาพ และการประเมินสมรรถนะระดับสายงาน โดยโครงการดังกล่าวจะช่วยให้พนักงานสามารถสร้างเสริมทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานและความต้องการในอนาคต

Bloomberg Gender-Equality Index 2023

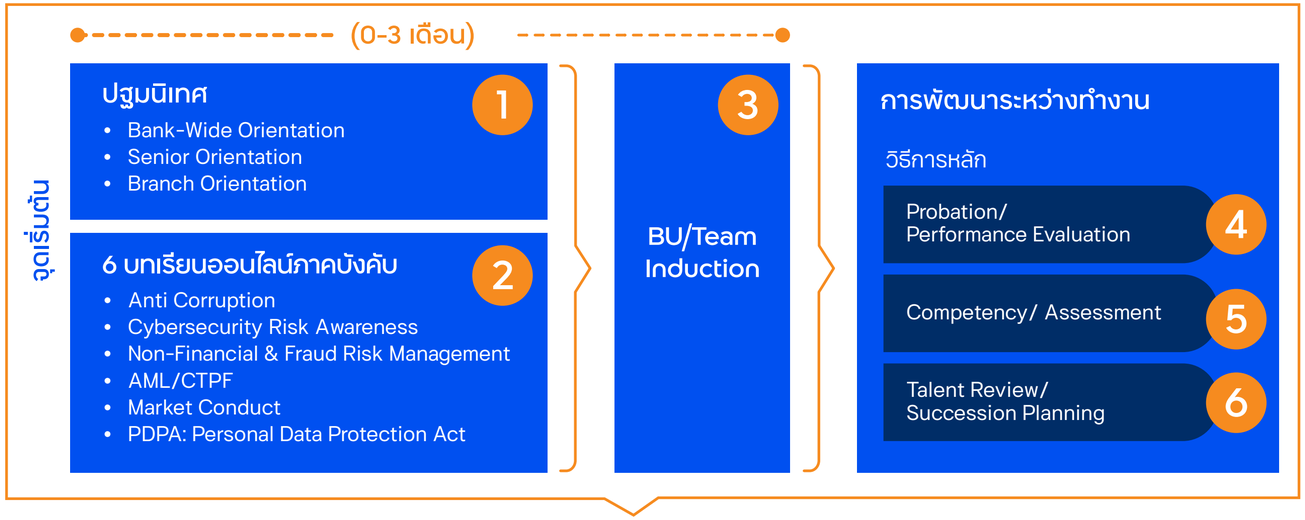
ได้เข้าร่วมดัชนีความเท่าเทียมทางเพศ (Gender Equality Index: GEI)
ในปี 2566 เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน

100%
ของพนักงานได้รับการประเมินผลการทำงานและปรึกษาแผนการทำงานกับหัวหน้างานเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

โครงการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน

ธนาคารมีแผนการเรียนรู้และพัฒนาพนักงาน ในการช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการพัฒนาและสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมุ่งเน้นในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้:

1. นำรูปแบบการประเมินผลการฝึกอบรม Kirk-Patrick มาใช้ในโครงการพัฒนาพนักงานเพื่อให้มั่นใจว่าแผนพัฒนาต่าง ๆ ได้มีการพิจารณาถึงผลลัพธ์ทางธุรกิจและพฤติกรรมที่คาดหวังที่ชัดเจน
2. ผู้บริหารระดับสูงและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีส่วนร่วมมากขึ้นในการวางแผนโครงการพัฒนาพนักงานกับสายงานทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกันในการพัฒนาพนักงานในสายงาน
3. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ของพนักงาน โดยนำแนวทางพัฒนาด้านต่าง ๆ มารวมไว้บนแพลตฟอร์มเดียวกัน ได้แก่ ห้องเรียน (Classroom Training) ห้องเรียนเสมือนจริง (Virtual Classroom) ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices) การแบ่งปันความรู้ร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้จากทุกที่ ทุกเวลา และใช้ได้กับอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. ปรับปรุงเนื้อหาสาระของแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยการผสานแผนงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน (Integrated/Intervention Program) และกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนแทนการมีแผนงานกระจัดกระจายหลายด้าน
5. ปรับปรุงเนื้อหาของการเรียน E-learning ให้กระชับมากขึ้น พร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เพิ่มความคล่องตัวให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ และทุกเวลาตามความสะดวกของแต่ละบุคคล



กลุ่มเป้าหมาย	โครงการฝึกอบรมและพัฒนา				วิธีการ
	Core & Basic Learning Program 7	Leadership Development Program 8	Functional Development Program/ BU requested 9	Accelerated Program & Career Monitoring 10	11
Talent	✓	✓ (สำหรับ People Manager)	✓	✓	Individual Development Plan (IDP)
Good/High Performer	✓	✓ (สำหรับ People Manager)	✓		Individual Development Plan (IDP)
Non-Performer	✓	✓ (สำหรับ People Manager)	ปรับปรุงผลการทำงานด้วยแผนการทำงานที่ชัดเจน		Performance Improvement Plan (PIP)

Learning Management System (LMS) 12

Training Implementation & Logistic 13

แผนการพัฒนาความสามารถหลักและทั่วไป

ธนาคารออกแบบแผนการพัฒนาบุคลากรโดยกำหนดหัวข้อและเนื้อหาสาระของหลักสูตรให้เหมาะสมกับพนักงานและผู้บริหารแต่ละระดับ ซึ่งเป็นผลจากการวิเคราะห์พฤติกรรมหลักและทักษะที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่มีระดับความเชี่ยวชาญแตกต่างกัน โดยจัดการเรียนรู้หลากหลายรูปแบบให้สอดคล้องกัน เช่น การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ การเรียนแบบ Onsite และ Community of Practices นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดแผนการฝึกอบรมสำหรับพนักงานทั่วทั้งองค์กรเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

แผนการพัฒนาภาวะผู้นำ

ธนาคารมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะและศักยภาพภาวะการเป็นผู้นำของพนักงานทุกระดับ และได้ดำเนินโครงการพัฒนาภาวะผู้นำที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานสามารถรับมือกับความท้าทายต่าง ๆ โครงการเหล่านี้จะช่วยพัฒนาแนวคิด ทักษะ ตลอดจนเครื่องมือที่จำเป็น โครงการฝึกอบรม “First Line Manager” และ “Manager of Manager” ที่ต้องการสร้างความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้นำในสายงาน โดยหลักสูตรดังกล่าวจะให้ความรู้เกี่ยวกับ แนวคิด ทักษะ และเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการเป็นหัวหน้างานที่ดี สำหรับการพัฒนาผู้นำระดับอาวุโสและผู้บริหารระดับสูง เน้นการเปิดมุมมองและความเข้าใจที่มีต่อความท้าทายสำคัญทางธุรกิจ เพื่อให้สามารถพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างฉับไวในธุรกิจธนาคาร

แผนการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในงาน

ธนาคารได้จัดโปรแกรมฝึกอบรม Functional Training โดยผสานช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลาย ทั้งการอบรมในห้องเรียน การเรียนผ่านออนไลน์ และชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices) เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ตัวอย่างโปรแกรมฝึกอบรม ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์สินเชื่อ การให้บริการ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ทักษะการขาย กฎระเบียบที่สำคัญและระบบการเงินการธนาคาร

การเรียนรู้แบบผสมผสาน

ธนาคารได้นำโมเดลในการพัฒนาและเรียนรู้ 70:20:10 มาใช้ในการพัฒนาพนักงาน โดยเป็นการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) และผ่านช่องทางที่หลากหลาย สามารถเลือกการเรียนรู้แบบไฮบริด (Hybrid Channel) ได้ตามความเหมาะสม ทั้งแบบออนไลน์และออนไซต์ โดยการเรียนรู้แบบออนไลน์ พนักงานสามารถเรียนผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของธนาคารตามแนวคิดการเรียนรู้ทุกที่ ทุกเวลา โดยบรรจุหัวข้อการเรียนรู้ไว้มากกว่า 500 รายการ เพื่อให้พนักงานสามารถเลือกโปรแกรมที่ตรงกับความต้องการได้ สำหรับการเรียนรู้แบบออนไซต์ ธนาคารได้เชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันหรือองค์กรภายนอก หรือวิทยากรผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กรมาถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานด้วยวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร อาทิ การบรรยาย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การโค้ช การฝึกปฏิบัติ การจำลองสถานการณ์และการทำเวิร์กชอป เป็นต้น เพื่อพัฒนาทักษะและศักยภาพของพนักงานให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการทำงานให้เป็น Digital-First โดยมีเป้าหมายในการเพิ่มจำนวนพนักงานด้าน IT/Data ที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเป้าหมายนี้ มีสัดส่วนจาก 6% ในปี 2564 **เป็น 10% ในปี 2566**

นอกจากการพัฒนาทักษะเพื่อการเติบโตในสายอาชีพแล้ว จากความมุ่งมั่นของธนาคารที่จะส่งมอบคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีให้กับคนไทย พนักงานของธนาคารคือแรงขับเคลื่อนสำคัญที่จะส่งมอบความตั้งใจนี้ให้ถึงมือลูกค้าได้ ดังนั้นการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถที่แข็งแกร่งขึ้นจึงเป็นภารกิจสำคัญ (รายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ: ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงิน)

โครงการพัฒนาทักษะพนักงานในปี 2566

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์ในการเสริมสร้างและพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการเป็นผู้นำงาน ผู้นำทีม และผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยแผนการพัฒนา People Manager หรือผู้นำ แบ่งออกเป็น 3 หมวด เพื่อให้มีความเหมาะสมกับพื้นฐานทักษะของแต่ละคนในแต่ละช่วงเวลา

ในปี 2566 มีพนักงานกว่า 1,000 คนเข้าร่วมการฝึกอบรม ทำให้พนักงานมีทักษะและความรู้ที่มากขึ้น สามารถนำเอาความรู้ไปพัฒนาทีมของตนได้อย่างมีประสิทธิผล ทั้งนี้ จากการวัดผลความพึงพอใจของหลักสูตรนี้ ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมให้คะแนนความพึงพอใจในโครงการนี้ร้อยละ 90

นอกจากนี้ภาวะผู้นำยังเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในทีมและการลาออกของพนักงานอีกด้วย ซึ่งภายหลังจบโครงการพบว่าอัตราการลาออกของพนักงานลดลงร้อยละ 20 ส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการลาออกของพนักงานลดลงกว่าร้อยละ 19

โครงการ ttb leadership programm

หมวดที่ 1 First Time Manager Program	หมวดที่ 2 Leadership Program for Team Head and Team Lead	หมวดที่ 3 Moment Based Leadership for all People Manager
เสริมสร้างพื้นฐานให้กับ New People Manager หรือผู้นำใหม่ ให้ทราบบทบาทหน้าที่ในฐานะหัวหน้างานหรือผู้นำ เพื่อให้มีทักษะการบริหารงาน บริหารคน/ทีม และบริหารการเปลี่ยนแปลงตามที่องค์กรคาดหวัง	พัฒนาทักษะความเป็นผู้นำอย่างต่อเนื่องในทุกระดับ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการนำองค์กร โดยเพิ่มทักษะเพื่อใช้ในการบริหารงาน บริหารคน/ทีม และบริหารการเปลี่ยนแปลง ให้เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังในผู้นำแต่ละระดับ	พัฒนาทักษะความเป็นผู้นำตามสถานการณ์ตามวงจรชีวิตพนักงาน (Employee life cycle) ในแต่ละช่วงเวลาของปี

โครงการ ttb awards ปี 2566

ธนาคารเล็งเห็นคุณค่าของนวัตกรรมและความมุ่งมั่นของพนักงานในการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่แท้จริงเพื่อลูกค้าและธนาคาร ทีทีบี จึงได้จัดให้มีการมอบรางวัล ttb awards เป็นประจำทุกปี โดยมีการจัดการแข่งขันภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานส่งผลงานความคิดริเริ่ม ผลิตภัณฑ์ หรือโครงการที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินให้กับลูกค้า และ/หรือช่วยพัฒนาผลการดำเนินงานของธนาคารใน 6 ด้าน ได้แก่ การสร้างรายได้ การขาย การบริการและการดำเนินงานที่เป็นเลิศ การบริหารความเสี่ยงด้วยข้อมูล การทำให้เป็นดิจิทัล พนักงานและวัฒนธรรมองค์กร และ Make REAL Change ซึ่งเป็นรางวัลใหญ่

ในปี 2566 ได้มีการมอบรางวัลให้กับ 6 ทีมที่ส่งผลงานที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบและประโยชน์สำหรับในแต่ละด้าน โดยมีพนักงานทั้งหมด 730 คน จาก 73 ทีม เข้าร่วมในการแข่งขันนี้

ttb awards				
Make **REAL** Change	มุ่งไปที่วิสัยทัศน์ของ ทีทีบีในการเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้และชื่นชอบจนต้องบอกต่อ พันธกิจในการช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นกล้าทำสิ่งที่แตกต่าง และท้าทายสิ่งที่เป็นอยู่เสมอ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสร้างความร่วมมือในหน่วยงานหลักต่าง ๆ			
การสร้างรายได้	การขาย การบริการและการดำเนินงานที่เป็นเลิศ	การบริหารความเสี่ยงด้วยข้อมูล	การทำให้เป็นดิจิทัล	พนักงานและวัฒนธรรมองค์กร
การออกผลิตภัณฑ์ไอเดีย การทำความเข้าใจลูกค้า กิจกรรมการสร้างยอดขาย	ส่งมอบหรือปรับปรุงการขาย การให้บริการและการดำเนินงานที่เป็นเลิศ	ใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงและบริหารจัดการโมเดลความเสี่ยงด้วยผลตอบแทนที่เปรียบเทียบกับระดับความเสี่ยง (Risk-Adjusted Return)	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับปรุงกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพิ่มความเข้าใจลูกค้าและประสบการณ์ของลูกค้า และ/หรือการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและขีดความสามารถ	ปรับปรุงวิธีการทำงาน เพิ่มความผูกพันของพนักงาน ลดการลาออก และ/หรือปรับปรุงการออกแบบองค์กร

โดยหนึ่งในโครงการที่ได้รับรางวัลนี้คือ โครงการ Boosting Productivity with Social Media Marketing

โครงการนี้มีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มทักษะการขายของพนักงานขาย เพื่อขยายฐานลูกค้าและสร้างยอดขายผ่านสื่อออนไลน์ (Social Media) โดยเน้นการเปลี่ยนวิธีคิดเพื่อให้พนักงานมีความกล้าในการแสดงออกมากขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วย 1) การอบรมเทคนิคการขาย 2) การจัดการแข่งขัน 3) การใช้เทคนิคแรงกดดันจากกลุ่ม (Peer Pressure) 4) สร้างกลุ่มตัวอย่าง Social Media Ambassador เพื่อขยายผลการเข้าร่วมของพนักงานคนอื่น ๆ และ 5) มีการสนับสนุนเนื้อหาจากพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

หลังโครงการเสร็จสิ้น พบว่าพนักงานผู้เข้าร่วมมีความมั่นใจในการทำการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้นถึงร้อยละ 48.24 เมื่อเทียบกับความมั่นใจก่อนเข้าร่วมโครงการ โดยในระหว่างโครงการ มีมากกว่า 1 ใน 4 ผู้เข้าร่วมที่ได้ทำการโพสต์เนื้อหาอย่างสม่ำเสมอทุกวัน มีจำนวนเนื้อหารวมกันกว่า 224,600 โพสต์ในเวลา 7 เดือน

สืบเนื่องจากเนื้อหาที่น่าสนใจและเทคนิคที่ได้รับจากการฝึกอบรมของพนักงานผู้เข้าร่วม ทำให้มีผลลัพธ์สำคัญตลอดโครงการคือ จำนวนผลิตภัณฑ์ที่ทำการขายได้ตลอดโครงการ 2,965 ผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากก่อนโครงการอย่างน้อย 7 เท่าต่อเดือน และสัดส่วนการมีส่วนร่วมบนช่องทางออนไลน์ของทีทีบีเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 22 ทำให้สูงขึ้นเป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ๆ

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ธนาคารเสนอโปรแกรมที่เสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานที่ครอบคลุมประเด็นด้านสุขภาพต่าง ๆ อย่างรอบด้าน ตั้งแต่ สุขภาพและสุขภาวะองค์รวม การบริหารจัดการความเครียด การพัฒนาส่วนบุคคล ไปจนถึงการวางแผนทางการเงิน ทั้งนี้ การใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานยังช่วยให้เกิดการมีส่วนร่วมและช่วยให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในมิติต่าง ๆ

ความมั่นคง
ธนาคารได้จัดให้มีการประกันสุขภาพ ประกันโรคร้าย ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุให้กับพนักงานทุกคน

ความมั่งคั่ง
เสถียรภาพทางการเงิน อันได้แก่ การใช้จ่ายและการออม พฤติกรรมและทัศนคติต่อการเงินส่วนบุคคล ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายในระยะสั้นและระยะยาว ธนาคารได้จัดให้มีการช่วยเหลือทางการเงินแก่พนักงานในโอกาสต่าง ๆ เช่น การสมรส การคลอดบุตร การอุปสมบท เป็นต้น

สุขภาพกายและใจ
พละกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างสะดวกสบาย ปลอดโรค การเคลื่อนไหวและความกระฉับกระเฉง และความสามารถในการจัดการอารมณ์ รับมือกับความเครียด และสื่อสารให้ผู้อื่นรับทราบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถสร้างแรงจูงใจและกำลังใจให้กับตนเองและผู้อื่น

สวัสดิการสำหรับพนักงานทีทีบี

สถานพยาบาล ณ สำนักงานใหญ่
- คลินิกเวชกรรม ให้การดูแลโดยแพทย์แผนปัจจุบันและพยาบาล เปิดให้บริการ วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8:00–17:00 น.
- คลินิกทันตกรรม และแพทย์ทางเลือก เปิดให้บริการ วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 10:00–20:00 น.

การสนับสนุนครอบครัวพนักงาน
- สิทธิลาก่อนคลอดและหลังคลอดสำหรับพนักงานผู้มีครรภ์ รวมกันครรภ์หนึ่งไม่เกิน 98 วัน
- สิทธิลาเพื่อไปดูแลภรรยาที่คลอดบุตร ครั้งหนึ่งไม่เกิน 5 วันทำงาน โดยได้รับค่าจ้าง
- ห้องปั๊มนมที่มีอุปกรณ์สำหรับเก็บนมพร้อมความเป็นส่วนตัว
- ทุนการศึกษาบุตรพนักงาน มูลค่าทุนสูงสุด 13,000 บาท ต่อปีการศึกษา สำหรับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปี

สิทธิการลาอื่น ๆ
- สิทธิลากิจ จำนวน 10 วันทำงานต่อปี โดยได้รับเงินเดือนเต็ม เพื่อประกอบกิจธุระ เช่น การติดต่อกับหน่วยงานราชการ ดูแลการเจ็บป่วย หรือกรณีเสียชีวิตของสมาชิกในครอบครัว พนักงานแต่งงาน พนักงานรับปริญญา หรือกรณีอื่น ๆ ตามการอนุมัติของหัวหน้างาน
- สิทธิลาพักร้อน จำนวนอย่างน้อย 10 วันต่อปี ไม่รวมวันหยุดราชการ (ขึ้นกับระยะเวลาการทำงาน)
- สิทธิลาป่วยโดยได้รับค่าจ้าง ปีละไม่เกิน 30 วันทำงาน
- สิทธิลาอุปสมบทครั้งเดียวตลอดอายุการทำงาน เป็นเวลาไม่เกิน 120 วัน
- สิทธิลาเพื่อประกอบพิธีฮัจญ์ครั้งเดียวตลอดอายุการทำงาน เป็นเวลาไม่เกิน 45 วัน โดยได้รับค่าจ้าง

ในปี 2566 ธนาคารมีการจัดทั้งหมด 18 กิจกรรม รวม 215 ครั้ง พนักงานเข้าร่วม 3,448 คน

Music in the Park
งานจัดดนตรีในสวน ร้องและเล่นดนตรี โดยพนักงาน ttb จัดปีละ 1 ครั้ง

Exercise in the Park
กิจกรรมออกกำลังกายประเภท แอโรบิค โยคะ Body Combat และ Strength Training ทุกวันอังคารและพฤหัสบดี จัดที่สวนลอยฟ้า ชั้น 6 อาคารสำนักงานใหญ่ เวลา 18:00-19:00 น.

Mental Health 1:1
เซสชั่นปรึกษาชีวิตการทำงานกับนักจิตวิทยาเป็นการส่วนตัว

Happy Friday
กิจกรรมวันศุกร์ วันสุข ที่มีทั้งกิจกรรมพูดคุยเรื่องสุขภาพกับคุณหมอและการเชิญชวนให้เลิกงาน 16:00 น. ในวันศุกร์ที่ 3 ของเดือน (ขึ้นกับดุลยพินิจของหัวหน้างาน)

Workshops
กิจกรรมเวิร์กช็อปวันสำคัญ ที่ให้พนักงานได้เข้าคลาสดีไอวาย พร้อมอุปกรณ์ส่งถึงบ้านโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ธนาคารร่วมมือกับ The Oasis ในการเปิดตัวโปรแกรมจิตบำบัดเพื่อส่งเสริมและพัฒนาจิตใจ อารมณ์ และสุขภาพจิตทั่วไปของพนักงาน โดยพนักงานสามารถติดต่อขอรับบริการส่วนตัวกับนักจิตวิทยาที่มีคุณวุฒิเพื่อขอคำแนะนำ โดยจะมีการรักษาความลับของพนักงานที่เข้ารับบริการ

ในปี 2566 ไม่มีการรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญจากสหภาพแรงงาน ทั้งนี้ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับสหภาพแรงงาน ทีทีบี ได้สร้างการมีส่วนร่วมและสื่อสารกับสหภาพอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับหัวข้อที่อาจได้รับความสนใจ เช่น สิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพและค่าตอบแทน นอกจากนี้ ธนาคารยังจัดให้มีช่องทางที่พนักงานสามารถร้องทุกข์ได้อย่างปลอดภัย โดยไม่ต้องเปิดเผยชื่อและมีการเก็บเป็นความลับ

หากพนักงานพบปัญหาการละเมิดสิทธิแรงงาน

ขั้นตอนการร้องทุกข์

ผู้ที่ต้องการร้องทุกข์ สามารถยื่นเป็นหนังสือด้วยตนเองผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ถ้ามีประเด็นปัญหาที่ทำให้ยื่นตามสายการบังคับบัญชาไม่ได้ ให้ยื่นต่อผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป หรือต่อหน่วยงานทรัพยากรบุคคล หรือผ่านช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ ของธนาคาร

ผู้รับเรื่องการร้องทุกข์ สอบสวนข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์ กรณีที่ไม่สามารถพิจารณาได้ทันภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ขยายระยะเวลาออกไปได้ไม่เกิน 15 วันทำการ และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

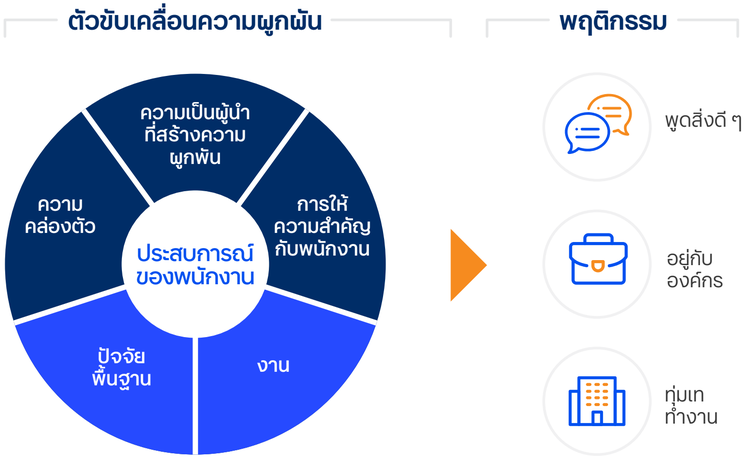
ให้ดำเนินการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ตามขั้นตอนในความรับผิดชอบของผู้รับเรื่องร้องทุกข์โดยเร็ว และทำการชี้แจงให้ผู้ร้องทุกข์เป็นที่เข้าใจภายใน 7 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ หากเป็นเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงไปได้ ให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้ทราบ เพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขอีกชั้นหนึ่ง

การคุ้มครองผู้ร้องทุกข์ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ร้องทุกข์จะได้รับความคุ้มครองและจะไม่ถูกลงโทษ เพราะเหตุที่ได้ยื่นเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว

การรักษาพนักงานและการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง

ธนาคารตระหนักดีว่าความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเติบโตและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ด้วยเหตุนี้ธนาคารจึงได้ดำเนินการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นประจำทุกปี (VOE: Voice of Employee หรือ Employee Engagement Survey) โดยบริษัท คินเซนทริค (ประเทศไทย) จำกัด โดยผลการสำรวจจะถูกนำไปพัฒนา ปรับปรุง เพื่อให้ธนาคารเป็นองค์กรที่น่าทำงานมากยิ่งขึ้น รวมถึงนำไปทำแผนพัฒนาเพื่อยกระดับความผูกพันของพนักงาน และความพึงพอใจของพนักงานต่อไป โดยในปี 2566 คะแนนความผูกพันของพนักงานมีค่าร้อยละ 60 จากเป้าหมายร้อยละ 55

หลักการความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร



พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กร จะต้องมีพฤติกรรมทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

- พูดสิ่งดี ๆ เกี่ยวกับองค์กรเมื่อมีโอกาส (Say)
- ต้องการทำงานอยู่กับองค์กร (Stay)
- ทุ่มเททำงานให้งานและองค์กรประสบความสำเร็จ (Strive)

ซึ่งสืบเนื่องมาจากการสร้างประสบการณ์ที่ดี ให้กับพนักงานผ่านตัวขับเคลื่อนความผูกพัน คือ

- ความเป็นผู้นำที่สร้างความผูกพัน (Engaging Leadership)
- การให้ความสำคัญกับพนักงาน เช่น แผนการพัฒนาอาชีพ จำนวนพนักงาน การประเมินผลงาน (Talent Focus)
- ความคล่องตัว เช่น การร่วมมือ ความหลากหลาย การใช้หลักลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Agility)
- ปัจจัยพื้นฐาน เช่น สุขภาพกาย สุขภาพจิต ความเครียด (The Basics)
- งาน เช่น ความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน งานที่ตอบโจทย์เป้าหมายชีวิต (The Work)

เครื่องมือเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานระยะยาว ช่วยให้พนักงานมุ่งมั่นทำงานด้วยความรู้สึกของการมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการ ผ่านการจัดทำโครงการร่วมทุนระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง หรือ Employee Joint Investment Program (EJIP) ที่ธนาคารช่วยสมทบการลงทุนของพนักงานในการซื้อหุ้นของธนาคารในตลาดหลักทรัพย์เป็นระยะเวลา 3 ปี โดยเงินลงทุนทั้งสองส่วนอยู่ภายใต้ชื่อบัญชีที่เป็นกรรมสิทธิ์ของพนักงาน พนักงานได้รับเงินปันผลและสิทธิในการออกเสียงตามปกติ

ธนาคารได้วางแผนการสืบทอดตำแหน่งงานบริหารระดับสูงที่จะว่างลงจากการคาดการณ์การเกษียณอายุ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนผ่านที่ราบรื่นและความต่อเนื่องทางธุรกิจ ธนาคารได้ระบุตำแหน่งที่มีความสำคัญและกำหนดโปรไฟล์ของผู้สืบทอดตำแหน่ง โดยผู้ที่มีศักยภาพที่ได้รับการคัดกรองจะได้รับการประเมินความพร้อมด้วยหลักเกณฑ์ที่สำคัญก่อนจะได้เข้าร่วมในโปรแกรมการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็น

การพัฒนาสังคม

ในปี 2566 กิจกรรมสังคมเพื่อความยั่งยืนจากทีเอ็มบีธนชาต มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมเยาวชนและชุมชนให้มีชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน สะท้อนแนวคิด Make REAL Change ของทีทีบี โดยคงไว้ซึ่งกลยุทธ์หลักในการดำเนินงาน ดังนี้

กลยุทธ์ด้านการพัฒนาสังคมเพื่อความยั่งยืน

จุดประกายเยาวชน	จุดประกายชุมชน	จุดประกายความเป็นไทย
เสริมสร้างศักยภาพของเยาวชนในชุมชนผ่านศูนย์ไฟ-ฟ้า ที่เป็นแหล่งเรียนรู้และพื้นที่ปลอดภัย ให้เยาวชนร่วมกิจกรรมสร้างสรรค์เชิงศิลปะและพัฒนาทักษะการใช้ชีวิต	เปลี่ยนชุมชนเพื่อความยั่งยืนด้วยพลังการ “ให้” จากอาสาสมัครทีทีบี	ส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมไทยด้วยพิพิธภัณฑ์ครุฑและกฐินพระราชทาน

26
โครงการไฟ-ฟ้าเพื่อชุมชนที่ดำเนินงานโดยอาสาสมัครทีทีบี

5
โครงการไฟ-ฟ้าเพื่อชุมชนที่ดำเนินงานโดยเยาวชนจากศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า

> 50,000 คน
จากชุมชน

> 6,000 คน
ที่เป็นเยาวชนได้รับประโยชน์จากโครงการไฟ-ฟ้า

> 3,000 คน
อาสาสมัครทีทีบี

เงินลงทุนในโครงการเพื่อสังคมกว่า **33** ล้านบาท

จุดประกายเยาวชน

โครงการศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า โดยทีทีบี:

โครงการศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า โดยทีทีบี: ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าประชาอุทิศ ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าจันทน์ ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าบางกอกน้อย ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าสมุทรปราการ และศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้านนทบุรี ทำหน้าที่หลักในการสอนจับปลาแทนการให้ปลา ด้วยการเปิดโอกาสให้เยาวชนในชุมชนอายุระหว่าง 12-17 ปี รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ผ่านการเรียนรู้ทักษะทางศิลปะและทักษะชีวิต โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ให้เยาวชนได้นำสิ่งที่เรียนรู้ไปพัฒนาตนเอง ครอบครัว และช่วยกันเปลี่ยนแปลงสังคมรอบข้างให้ดีขึ้น นอกจากนี้ ในปีนี้ได้บรรจุความรู้ทางการเงินผ่านโครงการ “Fun for Fin” เด็กไฟ-ฟ้า ออมได้ใช้เป็น” ให้เป็นหลักสูตรประจำที่เปิดให้เด็ก ๆ ไฟ-ฟ้าทุกศูนย์ได้เรียนทุกปี เพื่อปลูกฝังเรื่องฉลาดออม ฉลาดใช้ โดยจะจัดให้มีการเรียนการสอนขึ้นในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงเดือนตุลาคมของทุกปี ข้อมูลเพิ่มเติมโครงการศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าทั้ง 5 แห่ง

ข้อมูลเพิ่มเติม

โครงการเท่อย่างไทย โดย ไฟ-ฟ้าทีทีบี:

ในปีนี้ได้ปรับเนื้อหาและรูปแบบของโครงการให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากขึ้น โดยการประกวดเพื่อร่วมรณรงค์ลดปัญหาและจุดประกายเยาวชนทั่วประเทศให้เท่อย่างไทย ต้องไม่บูลลี่เพื่อนชิงถ้วยพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พร้อมรางวัลทุนการศึกษา โดยในปีนี้มีผู้ส่งโครงงานเข้าประกวด 3,541 คนจาก 351 โรงเรียนทั่วประเทศผ่านช่องทาง www.เท่อย่างไทย.com

ข้อมูลเพิ่มเติม

จุดประกายชุมชน

กิจกรรมเปลี่ยนชุมชนเพื่อความยั่งยืน:

ในปี 2566 ทีทีบียังคงมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตอบแทนชุมชนผ่านกิจกรรมเปลี่ยนชุมชนเพื่อความยั่งยืน โดยมีเป้าหมายในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในกรอบสหประชาชาติ หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) รวม 26 โครงการทั่วประเทศ โดยปีนี้อาสาสมัครทีทีบีกว่า 3,000 คน ได้แก่ ทีมบริหารเครือข่ายสาขา ทีมงานขายและเครือข่ายธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ ทีม Talents และทีม Passionate นำความรู้ความสามารถช่วยเหลือชุมชน องค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ โดยมีชาวชุมชนกว่า 50,000 คนที่ได้รับประโยชน์ทั้งทางตรงและ/หรือทางอ้อม

ข้อมูลเพิ่มเติม

กิจกรรมอาสา...ช่วยกันทำ:

การรวมพลังอาสาสมัครทีทีบีในรูปแบบที่ใช้เวลาไม่นานด้วยการให้อาสาสมัครทีทีบี ใช้ฝีมือในการสร้างชิ้นงานรวมกว่า 15,000 ชิ้นเพื่อแก้ปัญหาให้ชุมชน อาทิ กิจกรรมสมุดทำมือเพื่อน้อง กิจกรรมอาสาแยกยา กิจกรรมบอลบีบเพื่อสุขภาพ กิจกรรม Flash Card ให้ความรู้ เป็นต้น เพื่อส่งมอบให้แก่มูลนิธิ โรงพยาบาล โรงเรียนและหน่วยงานที่ขาดแคลนทั่วประเทศ

สลากกาชาดทีเอ็มบีธนชาต:

การระดมทุนช่วยเหลือสภากาชาด ผ่านการออกสลากบำรุงสภากาชาดไทย จำนวน 220,000 ใบ โดยในปีนี้ธนาคารได้เพิ่มจำนวนรางวัลมากถึง 716 รางวัล โดยรางวัลที่ 1 เป็นรถยนต์ Mercedes Benz มูลค่ากว่า 2.7 ล้านบาท พร้อมด้วยรางวัลทองคำแท่งและสร้อยคอทองคำอีก 715 รางวัล

จุดประกายความเป็นไทย

พิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยทีเอ็มบีธนชาต:

พิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยทีเอ็มบีธนชาต: สำหรับปี 2566 นี้ พิพิธภัณฑ์ครุฑ นับเป็นพื้นที่ที่จุดประกายความเป็นไทย ที่เปิดให้สาธารณชนได้เข้าชมฟรี ทุกวันศุกร์และเสาร์ตลอดทั้งปี โดยมีผู้เข้าเยี่ยมชมมากกว่า 9,000 คน โดยวางแผนกลยุทธ์เน้นการประชาสัมพันธ์ เชื่อมโยงเครือข่ายกับองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการรณรงค์คุณค่าความดีงามขององค์ครุฑ ผ่านกิจกรรมเยาวชนต้นแบบ คนกตัญญู ร่วมกับโรงเรียนในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการและพื้นที่ใกล้เคียง อีกหนึ่งความภูมิใจที่สำคัญในปีนี้คือ พิพิธภัณฑ์ครุฑโดยทีเอ็มบีธนชาต ได้รับรางวัลพิพิธภัณฑ์ไทยสรรเสริญดีเด่นจากสมาคมพิพิธภัณฑ์ไทย ในฐานะที่พิพิธภัณฑ์ครุฑเป็นแหล่งเรียนรู้ดีเด่นต้นแบบในการพัฒนาที่ยั่งยืน

ข้อมูลเพิ่มเติม

กฐินพระราชทานทีเอ็มบีธนชาต:

ธนาคารได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานผ้าพระกฐินต่อเนื่องมาถึง 17 ปี โดยในปีนี้จัดขึ้น ณ วัดพระธาตุแช่แห้ง จ. น่าน โดยในปีนี้สามารถระดมเงินบริจาคถวายวัดพระธาตุแช่แห้งได้ถึง 18.5 ล้านบาท และในการนี้ทางวัดพระธาตุแช่แห้ง นอกจากปันเงินทำบุญมอบให้กับโรงเรียนและโรงพยาบาลในพื้นที่แล้ว ทางวัดยังได้ร่วมทำบุญให้กับมูลนิธิเพื่อเด็กพิการ รวมถึงองค์กรการกุศลกว่า 280 องค์กรภายใต้ “ปันบุญ” เพื่อร่วมช่วยเหลือองค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ มูลค่ารวม 6 ล้านบาท

ปันบุญ โดย ทีทีบี (punboon by ttb) เป็นแพลตฟอร์มที่เชื่อมต่อผู้บริจาคกับมูลนิธิและองค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ ในประเทศไว้ด้วยกัน เพื่อให้ผู้ใจบุญร่วมบริจาคเงินทั้งช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ได้อย่างสะดวก โดยเงินบริจาคจะไปถึงมูลนิธิทันที ทั้งนี้ปันบุญยังรองรับระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (E-donation) อีกด้วย

ปัจจุบัน มีมูลนิธิและองค์กรสาธารณกุศลที่อยู่ภายใต้ปันบุญมากถึง 322 องค์กร

เงินบริจาคผ่านปันบุญรวมกว่า 220 ล้านบาท ในปี 2566

ในปี 2566 จำนวนผู้บริจาคเพิ่มขึ้นกว่า 35% เทียบกับปี 2565

ทีทีบีมุ่งมั่นในการสานต่อกิจกรรมสังคมเพื่อความยั่งยืน เพื่อจุดประกายสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ และสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นสู่สังคมไทยอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ตามแนวคิด Make REAL Change

ข้อมูลเพิ่มเติม

การกำกับดูแล

การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมทางธุรกิจ

การกำกับดูแลกิจการ

บริษัทต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่ต้องการโครงสร้างการกำกับดูแลที่ดีเพื่อส่งเสริมกิจกรรมและการเติบโตทางธุรกิจ โดยคณะกรรมการธนาคารมีองค์ประกอบที่หลากหลายทั้งในด้านประสบการณ์ ทักษะ ความรู้ และเพศ ซึ่งช่วยให้เกิดมุมมองที่หลากหลายและมีคุณค่าต่อกระบวนการตัดสินใจของธนาคาร ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารทำหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการขององค์กรโดยยึดมั่นในหลักการบรรษัทภิบาลที่เข้มแข็ง และมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลและกำหนดทิศทางกลยุทธ์ที่ทำหน้าที่ท้าทายคณะผู้บริหารให้มุ่งพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการธนาคาร 14 คน

กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 13 คน (โดยรวมกรรมการอิสระ)

กรรมการที่ผู้เป็นบริหาร 1 คน

กรรมการอิสระ 5 คน

กรรมการอิสระ 35.7%

กรรมการที่เป็นผู้หญิง 3 คน

ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของกรรมการ โดยเฉลี่ย เท่ากับ 4 ปี 8 เดือน 15 วัน (หรือ 4.71 ปี)

กรรมการอิสระหรือกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรม 13 คน

กรรมการอิสระ/กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งใน 4 องค์กรหรือน้อยกว่า 13 คน

ธนาคารกำหนดโครงสร้างของคณะกรรมการที่มีความหลากหลาย ประกอบด้วย

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

ใช้กับคณะกรรมการธนาคารและพนักงานทั่วทั้งองค์กร

ทักษะและประสบการณ์ของคณะกรรมการ

ประเภททักษะ	นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ	นายศุภเดช พูนพิพัฒน์	พลเอก อภินันท์ คำเพราะ	นายฟิลลิป จี.เจ.อี.โอ. ดาโล	นายหยกพร ตันติเศวตรัตน์	นายสมเจตน์ หมู่ศิริเลิศ	นายโยฮันเนส ฟรานซิสคัส คริเชล	นางแพตริเซีย มงคลวนิช	นางชาริตา ลีลายุทร	นายวิลเล็ม เฟรดเดอริค นาเจล	นายธีรนันท์ ศรีหงส์	นายปริญญา หอมเอนก	นางชนัญญารักษ์ เพ็ชร์รัตน์	นายปิติ ตัณฑเกษม
ธุรกิจการเงินและการธนาคาร	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
การวางแผนกลยุทธ์/การบริหารโครงการระดับใหญ่และการรับผิดชอบดูแลด้านผลประกอบการ		●	●	●	●	●	●		●	●			●	●
ผลตอบแทนผู้บริหารและการบริหารบุคลากร	●	●	●	●		●		●		●	●		●	●
การเงิน		●				●			●				●	
การตรวจสอบและการควบคุม								●	●	●	●	●	●	
กฎหมายและกฎเกณฑ์		●				●		●						●
บรรษัทภิบาล จริยธรรม วัฒนธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม	●	●		●	●	●				●	●		●	●
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ								●		●	●	●	●	●
การบริหารความเสี่ยงองค์กรและการกำกับดูแลด้านการบริหารความเสี่ยง	●	●			●	●	●		●	●	●	●		●
การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร/การบริหารประสบการณ์ของลูกค้าและการให้บริการแก่ลูกค้า/กลยุทธ์การบริหารแบรนด์		●		●		●							●	

กิจกรรมของคณะกรรมการ

จัดการประชุมคณะกรรมการธนาคาร
15 ครั้ง ในปี 2566

กรรมการธนาคารได้เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการคิดเป็น 99.52%

ของจำนวนการประชุม สูงกว่าข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ร้อยละ 75 สำหรับกรรมการแต่ละคน

64.29% จากจำนวนกรรมการทุกคนเข้าร่วมการฝึกอบรมหัวข้อ สิ่งแวดล้อม สังคมและการกำกับดูแล และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ในปี 2566

100% ของกรรมการทุกคนเข้าร่วมการฝึกอบรมหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงในปี 2566

100% ของกรรมการทุกคนดำเนินการประเมินตนเองประจำปี

คณะกรรมการธนาคารได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคาร คณะกรรมการชุดย่อย กรรมการเป็นรายบุคคล โดยวิธีประเมินตนเอง (Self-Assessment) และวิธีประเมินแบบไขว้ (Cross-Assessment) เป็นประจำทุกปี

กิจกรรมของคณะกรรมการ

คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลการดำเนินงานที่จำเป็นต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับคณะกรรมการชุดย่อย 6 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล คณะกรรมการสินเชื่อ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหาร ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารยังได้เข้าร่วมการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจและเป้าหมายขององค์กร ในปี 2566 มีกรรมการเข้าอบรม/สัมมนารวมจำนวน 14 รายหรือเท่ากับร้อยละ 100 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด โดยหลักสูตรอบรม/สัมมนาดังปรากฏดังนี้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับคณะกรรมการธนาคารและบรรษัทภิบาล สามารถศึกษาได้จากรายงานประจำปี 2566

ด้านความยั่งยืนหรือ ESG	• ESG in the Boardroom: A Practical Guide for Board สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) • Director Forum: Engaging Board in ESG: The Path to Effective Sustainability ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ร่วมกับสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
ด้านสภาพภูมิอากาศ	• Hot Issue for Directors: Climate Governance ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยร่วมกับสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) • Seminar on climate change, Credit Europe Bank in Amsterdam • The Executive Program in Energy Literacy for a Sustainable Future (TEA) สถาบันวิทยาการพลังงาน
ด้านความเสี่ยง	• Risk Culture for Sustainability ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) • Internal Ratings-Based Approach (IRB) ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)
ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	• Generative AI in Banking ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) • สัมมนา “เทคโนโลยี AI และ Chat GPT จะเข้ามาเปลี่ยนแปลงการทำธุรกิจอย่างไร” บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน)
ด้านการเป็นผู้นำ	• Director Leadership Certification Program สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) • Role of the Chairman Program สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) • The Board’s Role in Mergers & Acquisitions สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ บริษัทไทย (IOD) • Ethical Leadership Program สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) • หลักสูตรบทบาทผู้บริหารและพนักงานในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ปี 2566 บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) • Strategic Board Master Class สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) • Subsidiary Governance Program สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) • Successful Formulation & Execution of Strategy สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) • Top Team Dynamic Development ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)
ด้านการดำเนินงานของธนาคาร	• Overview of Fund Transfer Pricing (FTP) ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) • Bank KPI Setting in Practice ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

จริยธรรมทางธุรกิจ

ด้วยการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของลูกค้าและสร้างรากฐานคุณธรรมและความเชื่อมั่น ทีทีบี จึงยึดมั่นในหลักการทางจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพสูงสุด โดยมีจรรยาบรรณเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุข้อผูกพันทุกประการทางกฎหมาย จริยธรรม และเศรษฐกิจ

ธนาคารเข้าร่วม แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชั่นของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Corruption: CAC) ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นตั้งใจของธนาคารในการเป็นองค์กรที่ยึดมั่นต่อวัฒนธรรมความโปร่งใสปราศจากการทุจริต

กรอบการบริหารจริยธรรม

คุณค่าทางจริยธรรมคือองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างสำนึกในหน้าที่และความเชื่อมั่น โดยธนาคารมีมาตรฐานทางจริยธรรมที่นำมาใช้ทั่วทั้งองค์กรเพื่อสร้างวัฒนธรรมการบริหารจริยธรรมที่ใช้ได้จริงให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

จรรยาบรรณที่ใช้ในการดำเนินงานของธนาคารประกอบด้วย

- จรรยาบรรณของธนาคาร
- จรรยาบรรณกรรมการธนาคาร
- จรรยาบรรณพนักงาน

นโยบายและมาตรการเพื่อสร้างจริยธรรมทางธุรกิจที่ดีทั่วทั้งองค์กร

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

ธนาคารตั้งมั่นในการต่อต้านการฉ้อโกงและการทุจริตทุกรูปแบบจึงได้วางมาตรการควบคุมรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกลไกต่าง ๆ เพื่อป้องกันและลดพฤติกรรมที่ผิดจรรยาบรรณ โดยในแต่ละปี ธนาคารมีการส่งเสริมจริยธรรมทางธุรกิจผ่านการฝึกอบรมพนักงานและการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อทบทวนเน้นย้ำความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมของธนาคาร

การอบรมจริยธรรมทางธุรกิจ
(% ของพนักงานเป้าหมายได้รับการฝึกอบรมแล้วเสร็จ)

100%
จรรยาบรรณพนักงาน

100%
การต่อต้านคอร์รัปชัน

100%
การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธอานุภาพทำลายล้างสูง (AML/CTPF)

ช่องทางการแจ้งเบาะแส

ธนาคารจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและรายงานเบาะแสเพื่อ รับแจ้งกรณีการละเมิดจรรยาบรรณพนักงานหรือละเมิดมาตรฐานจริยธรรมอื่น ๆ ที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถรายงานได้ โดยไม่จำกัดแค่เพียงกลุ่มลูกค้าและพนักงาน โดยการรายงานทุกกรณีได้รับการประเมิน บันทึก และจัดการตามแนวทางการดำเนินงานภายในองค์กรและมีการรักษาความลับอย่างเคร่งครัด

ช่องทางภายในสำหรับพนักงาน

- หัวหน้างานและหัวหน้าสายงาน
- ผู้บริหารงานบุคคลของหน่วยงาน
- หน่วยงานบริหารพนักงานสัมพันธ์
- โทรศัพท์
- จดหมายลงทะเบียน
- อินทราเน็ต

ช่องทางการร้องเรียนผ่านธนาคาร สำหรับพนักงาน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้าหรือบุคคลอื่น ๆ ที่ทำธุรกิจกับธนาคาร

- ttb contact center
  - เบอร์โทรศัพท์ 1428
  - เว็บไซต์: https://www.ttbbank.com/th/contact/cxm/level1

แบบฟอร์มบนเว็บไซต์สำหรับกรณีทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของผู้บริหารหรือพนักงานธนาคาร
https://www.ttbbank.com/th/contact/whistleblower

การร้องเรียนผ่านช่องทางของหน่วยงานภายนอก

- ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต Whistleblower ภายนอกองค์กร
  - เบอร์โทรศัพท์ 0 2844 1999 ในวันจันทร์-ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) เวลา 9:00-12:00 น. และ 13:00-20:00 น.
  - อีเมล ttb_whistleblower@wbc-helpdesk.com
  - ที่อยู่ ชั้น 15 อาคารบางกอกซิตี้ทาวเวอร์ 179/74-80 ถนนสาทรใต้ ทุ่งมหาเมฆ สาทร กรุงเทพมหานคร 10120
- ธนาคารแห่งประเทศไทย
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

นอกจากช่องทางในการร้องเรียน ธนาคารยังมีระบบเฉพาะในการรายงานข้อสงสัยในการประพฤติมิชอบ การไม่ปฏิบัติตาม และเหตุกังวลต่าง ๆ โดยผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ในการดำเนินการตามขั้นตอนให้ครบถ้วนตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย ตั้งแต่การสอบสวน การกำหนดบทลงโทษ และ/หรือการดำเนินมาตรการเพื่อสรุปกรณีหรือบรรเทาสิ่งที่เกิดขึ้น โดยกรณีที่ได้รับการรายงานทั้งหมดจะได้รับการพิจารณาและตรวจติดตามภายใต้การดูแลของฝ่ายบริหาร สำหรับกรณีที่จำเป็นต้องมีการสอบสวนจะถูกส่งไปให้อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อหาความจริงและนำเสนอผลการสอบสวนโดยละเอียดให้คณะกรรมการกำหนดบทลงโทษทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ คณะกรรมการกำหนดบทลงโทษจะพิจารณาบทลงโทษอย่างเหมาะสมตามผลการสอบสวนภายใต้หลักเกณฑ์บทลงโทษที่กำหนดเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ธนาคารยังมีการสืบสวนเพื่อหาจุดบกพร่อง และปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดการเกิดเหตุการณ์ฝ่าฝืนจรรยาบรรณซ้ำ

ทั้งนี้ ตามกฎของธนาคารและหลักเกณฑ์บทลงโทษ ธนาคารได้กำหนดบทลงโทษแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดอย่างเหมาะสมซึ่งรวมถึงการตักเตือนด้วยวาจา การตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร การปรับลดเงินเดือนในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และการให้ออกจากงาน

ในปี 2566 มีกรณีที่ได้รับการสอบสวน 55 กรณี และพนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้รับการลงโทษ ดังปรากฏในตาราง ดังนี้

หัวข้อจรรยาบรรณที่ถูกฝ่าฝืน	จำนวนกรณีฝ่าฝืนจรรยาบรรณในปี 2566					ผลกระทบ
	จำนวนกรณีที่ได้รับการยืนยัน	ช่องทางการรับเรื่อง			มาตรการการลงโทษ	
		ผ่านการร้องเรียนจากลูกค้า	ผ่านช่องทางการรายงานเบาะแส	ผ่านช่องทางอื่น เช่น การประเมินด้วยตนเอง หรือการสอบทาน	จำนวนพนักงานที่ได้รับการลงโทษ	ค่าปรับ
การฉ้อโกง	19	6	1	12	23	0
การขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมหรือผิดประเภท	36	36	0	0	43	0
การทุจริตและคอร์รัปชัน	0	0	0	0	0	0
การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด	0	0	0	0	0	0
การรักษาความปลอดภัยจากการโจมตีทางไซเบอร์	0	0	0	0	0	0
การรักษาข้อมูลลูกค้า	0	0	0	0	0	0
การรักษาความลับ	0	0	0	0	0	0
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	0	0	0	0	0	0
การฟอกเงินและการใช้ข้อมูลภายในเพื่อแสวงหาผลประโยชน์	0	0	0	0	0	0
การแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม	0	0	0	0	0	0
ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0	0	0	0	0	0

ธนาคารไม่มีค่าปรับที่เกิดจากพฤติกรรมการกีดกันทางการแข่งขันทางการค้าใน 5 ปีที่ผ่านมา

ธนาคารไม่มีเหตุการณ์ทุจริตและติดสินบนใน 5 ปีที่ผ่านมา

รายงานธุรกรรมที่น่าสงสัยในปี 2566:

- 82.5% ได้รับการรายงานจากสาธารณะ จากตำรวจ และตามคำสั่งของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
- 16.5% ได้รับการรายงานจากการตรวจสอบภายในองค์กรเกี่ยวกับธุรกรรมที่มีปริมาณมากหรือมีมูลค่าสูงไม่สอดคล้องกับอาชีพและรายได้ (KYC/CDD)
- 1% ได้รับการรายงานจากช่องทางอื่น

การรายงานผ่านช่องทางภายนอก (ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์) ลดลงในปี 2566 จากปี 2565

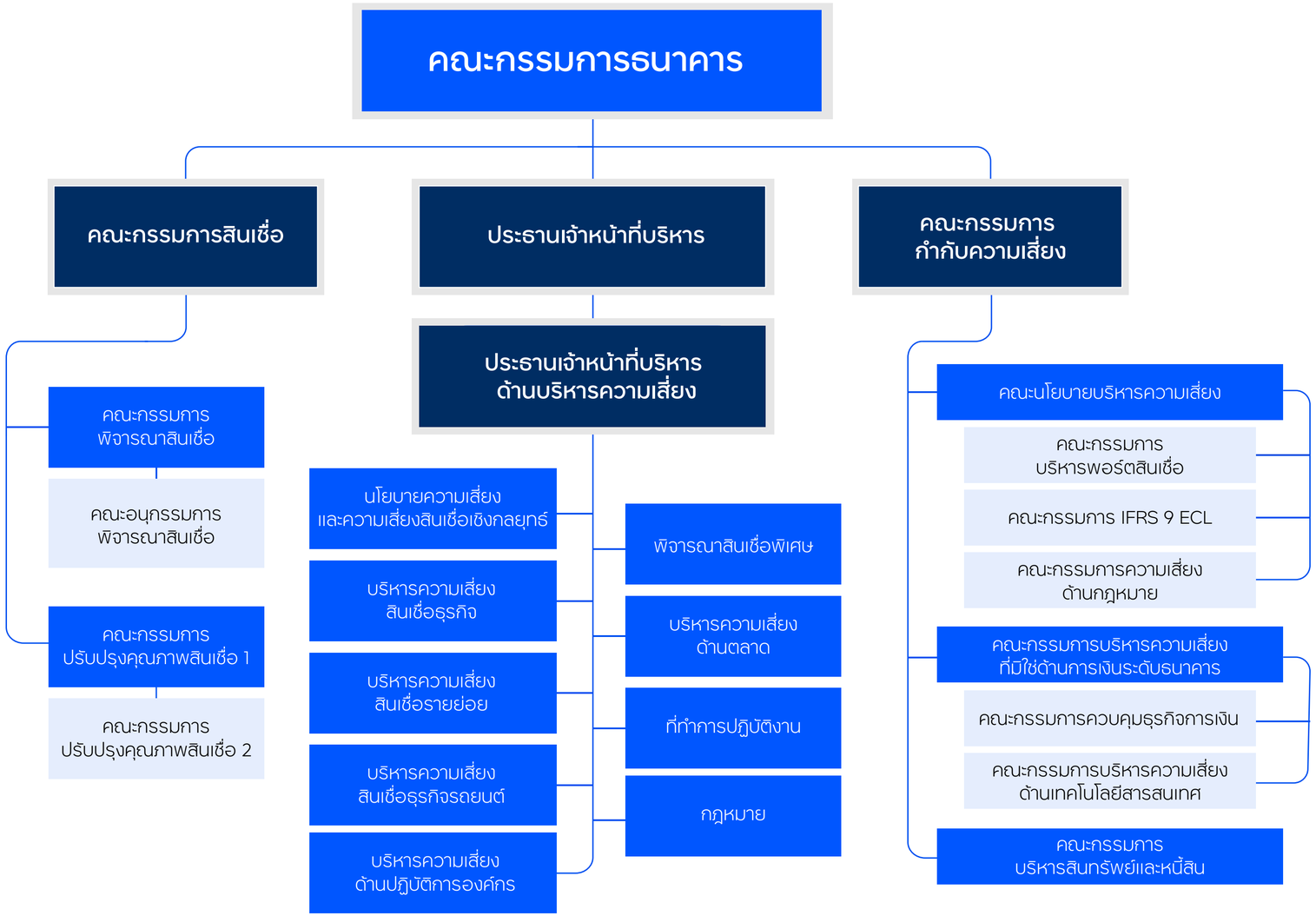
- 36% สำหรับลูกค้าธุรกิจ
- 2% สำหรับลูกค้าบุคคล

การบริหารจัดการความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนสำคัญของกิจกรรมทางธุรกิจและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีระดับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงรวมทั้งสร้างมูลค่าที่ยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น และยึดหลักการกำกับดูแลความเสี่ยงที่สอดคล้องตามกฎเกณฑ์ของทางการ ทั้งนี้ธนาคารกำหนดกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงเพื่อเป็นรากฐานสำหรับการบริหารความเสี่ยงให้มีความสอดคล้องกันและมีประสิทธิผล ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ชัดเจน ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นโยบายการบริหารความเสี่ยง กระบวนการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง

การกำกับดูแลความเสี่ยง

ธนาคารจัดให้มีโครงสร้างการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความแข็งแกร่งในการบริหารความเสี่ยง โดยให้มีการกระจายอำนาจในการรับความเสี่ยงจากคณะกรรมการธนาคารไปยังคณะกรรมการชุดย่อยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม รวมทั้งต้องมีการบริหารจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านต่าง ๆ รวมถึงกฎเกณฑ์ของทางการและสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้หน่วยงานกำกับการปฏิบัติงานธุรกิจธนาคารมีการทำงานอย่างเป็นอิสระ ธนาคารได้กำหนดให้มีการรายงาน ทั้งต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงและประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านความเสี่ยง



แนวป้องกัน 3 ระดับ

ธนาคารมีการลงทุนในการพัฒนาและเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงในองค์กรอย่างต่อเนื่องให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง โดยสร้างแนวป้องกัน 3 ระดับ ตามโครงสร้างนี้ ผู้บริหารและพนักงานในสายงานธุรกิจ (แนวป้องกันระดับที่ 1) เป็นผู้ระบุความเสี่ยง พิจารณาผลกระทบ และรายงานความเสี่ยง พร้อมทั้งดำเนินการเพื่อปรับลดความเสี่ยงอย่างเหมาะสม การลงทุนดังกล่าวเป็นการลงทุนทั้งในเรื่องของการฝึกฝนอบรม การพัฒนาเครื่องมือ กระบวนการ และนโยบายที่สำคัญ ส่วนสายงานบริหารความเสี่ยง (แนวป้องกันระดับที่ 2) ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นโยบาย แนวทาง มาตรฐาน และโครงสร้างบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม ติดตามและดูแลการทำงานของสายงานธุรกิจ รวมถึงกระตุ้นให้มีการพิจารณาถึงความเสี่ยงและผลตอบแทนอย่างสมเหตุผล ส่วนผู้รับผิดชอบระดับที่ 3 คือ สายงานตรวจสอบ ทำหน้าที่อย่างเป็นอิสระในการตรวจสอบการทำงานเพื่อให้มั่นใจว่า ธนาคารมีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผลและให้การเสนอแนะเพื่อให้มีการพัฒนาปรับปรุงระเบียบและกรอบงานการควบคุมความเสี่ยง

วัฒนธรรมความเสี่ยง

การปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้ดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าเกิดความตระหนักทางด้านความเสี่ยงตั้งแต่ระดับสูงสุดขององค์กร โดยมีตัวอย่างดังนี้

- การเผยแพร่ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงให้แก่คณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ
- การนำตัวชี้วัดด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดองค์กร โดยมีการถ่ายทอดลงมาถึงระดับผู้บริหารระดับสูงและพนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ตัวชี้วัดการปรับระดับความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารระดับสูงจะรับผิดชอบต่อการดำเนินงานเพื่อควบคุมความเสี่ยง โดยตัวอย่างตัวชี้วัดการปรับระดับความเสี่ยง ได้แก่ การดำเนินงานประเมินตนเองด้านความเสี่ยงและการควบคุมความเสี่ยงให้สำเร็จ การปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน/ แนวทางปฏิบัติในการรู้จักตัวตนของลูกค้า/การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า และกฎระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยจะมีการตรวจติดตามในแผนผังการบริหารความเสี่ยงเพื่อติดตามความล่าช้าการไม่บรรลุเป้าหมายหรือการมีผลผลิตที่ต้องส่งมอบที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญค้างอยู่ ซึ่งจะส่งผลในทางลบต่อผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูง
- การจัดการฝึกอบรมทางออนไลน์เกี่ยวกับหัวข้อความเสี่ยงภาคบังคับให้กับพนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีความตระหนักทางด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน เช่น การฝึกอบรมหัวข้อการบริหารความเสี่ยงที่มิใช่ด้านการเงิน พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัยทางไซเบอร์ ความเสี่ยงด้านการทุจริต การต่อต้านการทุจริต การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เป็นต้น
- การมอบรางวัล ttb awards ในการแข่งขันด้านนวัตกรรมประจำปี เพื่อส่งเสริมให้พนักงานนำเสนอความคิดริเริ่มที่จะช่วยส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินของลูกค้า และ/หรือปรับปรุงผลการดำเนินงานของธนาคารใน 6 ด้าน ซึ่งรวมถึง การให้ความสำคัญเป็นพิเศษต่อการบริหารจัดการข้อมูลและความเสี่ยง
- การนำการประเมินความเสี่ยงที่เหมาะสมมาใช้ในกระบวนการยื่นขออนุมัติผลิตภัณฑ์และบริการ (Products and Services Approval Process) กับทุกผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องการจะนำเสนอต่อลูกค้า ซึ่งช่วยให้มั่นใจว่ามีการประเมินความเสี่ยงอย่างเพียงพอ และมีมาตรการบรรเทาและควบคุมความเสี่ยงเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงสืบเนื่องให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ธนาคารสามารถยอมรับได้

100% พนักงานทั้งหมดผ่านการฝึกอบรมทางออนไลน์เกี่ยวกับความตระหนักทางด้านความเสี่ยงที่ครอบคลุมถึงหัวข้อต่าง ๆ เช่น การบริหารความเสี่ยงที่มิใช่ด้านการเงิน ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และความเสี่ยงด้านการทุจริต

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

การบริหารจัดการความเสี่ยงที่เข้มแข็งจำเป็นต้องคาดการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ครอบคลุมถึงความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอันเป็นผลมาจากปัจจัยภายในและภายนอกผสมผสานกัน ทั้งนี้ เพื่อความสำเร็จทางธุรกิจ ธนาคารจะต้องเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ตั้งแต่เบื้องต้นเพื่อเตรียมพร้อมปรับตัวให้สามารถรับมือกับความเสี่ยงนั้นได้ โดยจำเป็นต้องระบุประเด็นและทำความเข้าใจภัยคุกคามที่เกี่ยวข้องจากทั้งภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อผลกำไรและการเติบโตของธุรกิจ

	1. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากร	2. ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล
ความเสี่ยง	• มาตรฐานการครองชีพที่สูงขึ้นส่งผลให้ค่าใช้จ่ายเพื่อดำรงชีพเพิ่มขึ้น • สังคมผู้สูงอายุส่งผลให้รายได้ต่อครัวเรือนลดลง และทำให้สัดส่วนหนี้สินเพิ่มมากขึ้นตามการบริโภคที่มีมูลค่ามากขึ้น • การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรหรือประชากรผู้สูงอายุส่งผลต่อหลายปัจจัยทั้งประชากรวัยทำงานที่ลดลง ประสิทธิภาพของนโยบายทางเศรษฐกิจ ความเหลื่อมล้ำ และความท้าทายด้านเศรษฐกิจสังคมอื่น ๆ	• ความสอดคล้องต่อข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG) อาจส่งผลต่อคุณค่าขององค์กรและภาพลักษณ์เนื่องจากภาคสังคมมีความตระหนักถึงความยั่งยืนและธนาคารเพื่อความยั่งยืนมากขึ้น
ผลกระทบต่อธุรกิจ	• ความต้องการสินเชื่อจากกลุ่มลูกค้าที่อาจขาดศักยภาพในการผ่อนชำระให้ธนาคาร • การเสียโอกาสทางธุรกิจในช่องทางดิจิทัลซึ่งเป็นช่องทางหลักในอนาคตจากกลุ่มลูกค้าสูงวัยอันเนื่องมาจากช่องว่างด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่อาจจำกัดการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร	• ประเด็นด้าน ESG เป็นสิ่งที่นักลงทุนต่างให้ความสำคัญมากขึ้น • มูลค่าสินทรัพย์อาจมีการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมากจากข้อกำหนดด้าน ESG ที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น CBAM หรือข้อกำหนดเกี่ยวกับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมาก หรือที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทางกายภาพ
มาตรการ	• ธนาคารพัฒนาระบบโมบายแบงก์กิ้ง ‘ttb touch’ อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้าง Ecosystem ที่ครอบคลุมและตอบโจทย์ลูกค้าในทุกช่วงอายุภายใต้แนวคิดที่ต้องการช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าที่ต่างกันไป และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย • ธนาคารต้องประเมินความเสี่ยงทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากรเพื่อเข้าใจถึงผลกระทบอย่างแท้จริง • ธนาคารสามารถกระจายการลงทุนในพอร์ตการลงทุนไปยังกลุ่มที่ไม่ได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงดังกล่าว	• ธนาคารมีแผนพัฒนาการวิเคราะห์ข้อมูล ESG เชิงลึกเพื่อเพิ่มคุณค่าด้านความ ยั่งยืน และพัฒนาเป็นโอกาสทางธุรกิจ • ธนาคารพัฒนาการบริหารจัดการด้าน ESG อยู่เสมอ ซึ่งครอบคลุมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG การกำหนดเป้าหมาย เช่น สินเชื่อสีเขียว ฟุตพรินต์ด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร เป็นต้น ตลอดจนแนวทางอื่น ๆ เช่น รายการสินเชื่อต้องห้าม การกำหนดระยะเวลาในการออกจากอุตสาหกรรมที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารมีการพัฒนาผลการดำเนินงานที่ส่งเสริมธนาคารเพื่อความยั่งยืน • นอกเหนือจากผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน ธนาคารได้ให้การสนับสนุนลูกค้าธุรกิจเพื่อเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ข้อบังคับเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ด้วยการให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษา การจัดอบรม

3. การเปลี่ยนกระบวนทัศน์จากนวัตกรรมการเงินดิจิทัล

ความเสี่ยง

- การเร่งพัฒนาด้านดิจิทัลและการเติบโตของผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน เช่น fintech
- การแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในการให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย ทั้งการจ่ายสินเชื่อ การบริหารความมั่งคั่งและบริการปรึกษาด้านการลงทุน
- การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี โดยเฉพาะช่วงโควิด-19 ที่มาพร้อมกับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการปกป้องข้อมูล
- การโจรกรรมทางไซเบอร์มีอัตราการเกิดสูงขึ้น ผ่านกลโกงหลายรูปแบบ เช่น การปลอมเป็นคอลเซนเตอร์ของหน่วยงาน หรือบุคคลที่ลูกค้ารู้จัก โดยใช้ช่องทางการทำธุรกรรมออนไลน์เป็นหลัก

ผลกระทบต่อธุรกิจ

- การสร้างโมเดลธุรกิจใหม่ ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผลต่อกลยุทธ์ธุรกิจ ประสบการณ์ของลูกค้าและความคาดหวังของตลาด
- ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำกับดูแลผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับระดับความเคร่งครัดของนโยบายกำกับดูแลสถาบันเหล่านี้ อาจมีผลต่อความสามารถในการแข่งขันและความเป็นกลางของภาคการเงินและธนาคาร
- การเติบโตของดิจิทัลแบงก์กิ้งทำให้มีความเสี่ยงในการถูกละเมิดข้อมูล การฉ้อโกง และการโจมตีทางไซเบอร์มีสูงขึ้น ซึ่งอาจส่งผลต่อการสูญเสียทางการเงิน ความเสียหายต่อชื่อเสียง และการได้รับบทลงโทษตามกฎหมาย

มาตรการ

- ธนาคารได้ขับเคลื่อนไปสู่แนวทางการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นศูนย์กลาง โดยมีแผนการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาด้านดิจิทัลแบรนด์ (Digital Branding) การทำงานแบบอไจล์ (Agile) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานไอที (IT Infrastructure) และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ (Data Analytics)
- ธนาคารได้ดำเนินการเฟ้นหาพันธมิตรธุรกิจทางดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล
- ธนาคารได้วิเคราะห์ความเสี่ยงและประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดจากนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถเพิ่มคุณค่าโซลูชันที่จะมอบให้กับลูกค้าและช่วยให้สามารถระบุลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูงได้
- การกำกับดูแลเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดตั้งข้อกำหนดที่จะช่วยสร้างสมดุลของการแข่งขันในภาคการเงินและธนาคารให้เป็นธรรม ตลอดจนช่วยบริหารจัดการความเสี่ยงที่ผู้มีส่วนได้เสียต้องเผชิญจากการใช้ระบบดิจิทัล โดยธนาคารมีการติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบและมีส่วนร่วมกับผู้กำกับดูแลในบริบทที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด
- ธนาคารได้มีการเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับระบบความปลอดภัยของข้อมูลด้วยการพัฒนาศูนย์ปฏิบัติการเฝ้าระวังความปลอดภัย (Security Operation Center: SOC) และระบบประสานการจัดการด้านความปลอดภัยและการตอบสนองแบบอัตโนมัติ (Security Orchestration and Automated Response: SOAR) เพื่อตรวจจับและตรวจสอบภัยคุกคามที่มีความซับซ้อน เช่น แรนซัมแวร์ การโจมตีโดยปฏิเสธการให้บริการ (Distributed Denial-Of-Service: DDOS) ได้อย่างรวดเร็ว
- ธนาคารได้ป้องกันการโจมตีและการโจรกรรมทางไซเบอร์ผ่านการอัปเดตแอปพลิเคชั่น ‘ttb touch’ อยู่เสมอ เช่น การไม่อนุญาตให้มีการบันทึกหน้าจอ เพื่อป้องกันมิจฉาชีพในการเข้าถึงการใช้งานแอปพลิเคชั่น
- ธนาคารได้เสริมสร้างความรู้ให้กับพนักงานทุกคนซึ่งเป็นหน่วยป้องกันด่านหน้า ผ่านการอบรมภาคบังคับเพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity Risk Awareness) และยังมีการสื่อสารผ่านช่องทางภายในเป็นประจำ เช่น อีเมล ป้ายประกาศ สื่อดิจิทัล เป็นต้น

ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล

0 กรณีการละเมิดความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ

0 จำนวนลูกค้าและพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการละเมิดความปลอดภัยทางไซเบอร์

0 ค่าปรับหรือบทลงโทษเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์

ทีทีบีให้ความสำคัญสูงสุดกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ ด้วยภัยคุกคามทางไซเบอร์นำมาซึ่งความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีคณะกรรมการกำกับเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งรายงานตรงต่อคณะกรรมการธนาคารทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการกำหนดกลยุทธ์นโยบายและแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ ตลอดจนควบคุมดูแลความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ นอกจากนี้ กรรมการอิสระของธนาคาร ได้แก่ นายธีรนันท์ ศรีหงส์ และนายปริญญา หอมเอนก ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ยังได้มีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดและทบทวนกลยุทธ์ ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารยังได้แต่งตั้งประธานเจ้าหน้าที่บริหารความปลอดภัยของข้อมูล (Chief Information Security Officer: CISO) เพื่อปกป้องข้อมูลทางการเงินของลูกค้าโดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารความปลอดภัยของข้อมูลมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ของธนาคารในการบริหารจัดการความปลอดภัยทางไซเบอร์ พัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการความปลอดภัยแบบครบวงจร และลดความเสี่ยงที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลให้เหลือน้อยที่สุด ทั้งนี้ ธนาคารยังได้เผยแพร่นโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงทางไซเบอร์และดิจิทัล ให้กับพนักงานทุกคน โดยเนื้อหานโยบายระบุถึงแนวทางการบริหารจัดการเพื่อบริหารความเสี่ยงด้านข้อมูลและมาตรฐานขั้นต่ำในการปกป้องข้อมูลของธนาคารในทุกภาคส่วนขององค์กรตลอดจนผู้ให้บริการที่ธนาคารจัดจ้าง และด้วยการเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศ ทีทีบีถือว่าเป็นหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (Critical Information Infrastructure: CII) โดยอัตโนมัติและจะต้องปฏิบัติตาม พ.ร.บ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 อย่างเข้มงวด โดยธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงแผนการตอบสนองภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดใน พ.ร.บ.ดังกล่าว และยังได้รายงานกับภาครัฐถึงเหตุกรณีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะกรณีที่มีความรุนแรงในระดับวิกฤตหรือระดับสูง

ในปี 2566 ธนาคารยังได้ดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบความปลอดภัยของข้อมูล โดยโครงการที่สำคัญ ได้แก่ การนำกรอบการประเมินความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ของธนาคารแห่งประเทศไทยมาใช้เป็นกรอบการดำเนินงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์หลักของธนาคาร โดยกรอบของธนาคารแห่งประเทศไทยช่วยชี้แนะสถาบันการเงินในการประเมินระดับความเสี่ยงตั้งต้นด้านไซเบอร์ เสนอแนวทางบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์ และมาตรการควบคุมด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่พึงมีตามระดับวุฒิภาวะขององค์กร นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ดำเนินโครงการ iPentest (การทดสอบเจาะระบบแบบ Intelligence-Led) ในปี 2566 เพื่อทดสอบการเจาะระบบรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ของเครือข่ายของธนาคารภายใต้สถานการณ์เสมือนจริง การทดสอบนี้แตกต่างจากการทดสอบในแบบเดิม โดยไม่เพียงมุ่งเน้นที่ประเด็นทางด้านเทคนิคเท่านั้น หากแต่วัตถุประสงค์หลักยังมุ่งเน้นการแสดงให้เห็นถึงผลกระทบจริงที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ การทดสอบเจาะระบบแบบ iPentest ถือเป็นข้อกำหนดบังคับภายใต้กรอบการประเมินความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ของธนาคารแห่งประเทศสำหรับธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ นอกเหนือไปจากนี้ ธนาคารยังได้นำเทคโนโลยีการประสานการจัดการด้านความปลอดภัยและการตอบสนองแบบอัตโนมัติ (Security Orchestration and Automated Response: SOAR) มาประยุกต์ใช้และดำเนินการวิเคราะห์กลุ่มผู้ใช้และพฤติกรรม (User and Behavior Analytics: UEBA) จนแล้วเสร็จ โดยความก้าวหน้าเหล่านี้ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการตรวจจับภัยคุกคามและกลไกในการตอบโต้ในขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้แสวงหาโซลูชันใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงเวลาเฉลี่ยในการตรวจจับ (Mean Time to Detect: MTTD) และเวลาเฉลี่ยในการตอบสนอง (Mean Time to Respond: MTTR)

ธนาคารยังได้ดำเนินกลยุทธ์การป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่ครอบคลุมมาตรการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลอย่างเต็มรูปแบบในทุกช่องทางที่อาจเกิดการรั่วไหลได้ ภายใต้กรอบการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรมและมีการรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารสามารถระบุและตอบสนองต่อกรณีที่มีข้อมูลรั่วไหลได้อย่างรวดเร็ว อันจะช่วยบรรเทาความเสี่ยงในการละเมิดข้อมูลและปกป้องข้อมูลที่มีความอ่อนไหวของลูกค้า ทั้งนี้ ด้วยตระหนักถึงความถี่และความรุนแรงของภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เพิ่มสูงขึ้น ธนาคารยังได้ดำเนินแนวทางกลยุทธ์เชิงรุกเพื่อปกป้องการดำเนินธุรกิจตลอดจนสินทรัพย์จากการโจมตีทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารยังได้กำหนดนโยบายประกันภัยปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบทางการเงินหรือชื่อเสียงของธนาคารหรือลูกค้าทางไซเบอร์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบด้าน เพื่อบรรเทาความเสี่ยงทางการเงินจากการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลและเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์อื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

การฝึกอบรมพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปกป้องข้อมูลของธนาคาร พร้อมทั้งทำให้มั่นใจว่าปฏิบัติตามกฎหมายและสามารถตอบสนองในเชิงรุกต่อภัยคุกคามใหม่ ธนาคารเชื่อว่าการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้กับพนักงานช่วยให้ธนาคารสามารถบรรเทาความเสี่ยงในการเกิดการละเมิดข้อมูลและกิจกรรมอันตรายอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ภาคบังคับเป็นประจำทุกปีให้กับพนักงานทุกคน นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ขยายแนวทางในการปกป้องข้อมูลในปี 2566 ด้วยการจำลองเหตุการณ์การโจมตีด้วยอีเมลหลอกลวงปีละ 2 ครั้ง ให้กับพนักงานทุกคนโดยหากพนักงานเข้าใจถึงอันตรายและสามารถระบุภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้ พวกเขาก็มีแนวโน้มที่จะตกเป็นเหยื่อการโจมตีด้วยอีเมลหลอกลวงหรือกลยุทธ์อื่น ๆ ของอาชญากรทางไซเบอร์น้อยลง

100%

พนักงานใหม่ทุกคน ผ่านการฝึกอบรมการตระหนักรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ในปี 2566

ความปลอดภัยของข้อมูลยังเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดหลักขององค์กร ซึ่งใช้วัดผลการดำเนินงานของพนักงาน เพื่อวัดผลระดับความควบคุมและดำเนินการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ หากพนักงานพบเห็นเหตุการณ์ที่น่าสงสัยหรืออาจก่อให้เกิดความเสี่ยงได้ ธนาคารก็มีกระบวนการและขั้นตอนในการยกระดับปัญหาที่ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณามาตรการและกรอบเวลาในการตอบโต้ตามประเภทของเหตุการณ์และระดับความรุนแรง ทั้งยังเป็นการกำหนดบทบาทหน้าที่และสายการบังคับบัญชาซึ่งรวมถึงผู้มีอำนาจในการสั่งการหยุดการบริการ ตามระดับความรุนแรง ผลกระทบและความเข้มข้นของการเผยแพร่ข้อมูลในสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยในปีที่ผ่านมาไม่มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบทางการเงินหรือชื่อเสียงของธนาคารหรือลูกค้า

ใบรับรองด้านความปลอดภัยของข้อมูลจากผู้ประเมินภายนอก

- ISO 27001 (มาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ) สำหรับระบบบาทเนตและระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของธนาคารแห่งประเทศไทย
- ISO 27001 (มาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ) สำหรับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- ISO 27001 (มาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ) สำหรับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- กรอบการควบคุมความปลอดภัยของลูกค้า (Swift CSP)

ข้อมูลส่วนบุคคล

0 กรณีการละเมิดข้อมูลของลูกค้าที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ

0 ค่าปรับหรือบทลงโทษเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

การดำเนินงานของทีทีบีตั้งอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ประจำวันเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยธนาคารมีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าไปในทางที่จะช่วยสร้างความไว้วางใจและบรรเทาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น อันจะนำไปสู่ผลกระทบทางลบต่อเสถียรภาพทางการเงิน ความเป็นส่วนตัว และสิทธิของลูกค้า

เพื่อให้มั่นใจว่าทีทีบีและบริษัทย่อยปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ธนาคารได้พัฒนานโยบายเฉพาะของบริษัทในด้านการกำกับดูแลข้อมูลซึ่งครอบคลุมถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูล การปกป้องข้อมูล และการบริหารจัดการข้อมูล ตามกรอบการกำกับดูแลข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารไทย (แนวปฏิบัติของดีลอยท์) แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์-มหาวิทยาลัย (แนวปฏิบัติของจุฬาฯ) และคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย GDPR ของ ING โดยนโยบายการกำกับดูแลข้อมูลมีเนื้อหาครอบคลุมโครงสร้างการกำกับดูแล บทบาทและข้อกำหนดสำหรับข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัย และการบริหารจัดการ ทั้งนี้ ธนาคารได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลข้อมูล นโยบายความเป็นส่วนตัว และ/หรือประกาศความเป็นส่วนตัว ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินมาตรการเพื่อปกป้องข้อมูลให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ โดยนโยบายความเป็นส่วนตัวครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคาร บริษัทย่อย และห่วงโซ่อุปทาน อาทิ ในการจ้างบุคลากรภายนอกและการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกและผู้ให้บริการ ซึ่งรวมถึงคู่ค้า ที่ปรึกษา ผู้รับเหมา และผู้ขาย

คณะกรรมการธนาคารได้แต่งตั้งให้หัวหน้ากำกับการปฏิบัติงานดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติตามและปลูกฝังวัฒนธรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารและบริษัทย่อย โดย DPO รายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยงซึ่งขึ้นตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวฝังรากลึกอยู่ในการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ หน่วยงานตรวจสอบภายใน หน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการธุรกิจ และหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กรยังได้จัดการทดสอบการควบคุมเกี่ยวกับการบริหารข้อมูลเป็นประจำทุกปีภายใต้กรอบการกำกับดูแลข้อมูล โดยการทดสอบดังกล่าวครอบคลุมถึงข้อมูลส่วนบุคคล (พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) การปกป้องข้อมูล และการบริหารจัดการข้อมูล และยังถูกออกแบบให้มุ่งเน้นเฉพาะส่วนตามที่ระบุโดยภาครัฐหรือกลยุทธ์องค์กร โดยมีเป้าหมายหลักในการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการ ขั้นตอน และมาตรการควบคุมความปลอดภัยที่มีอยู่ ผ่านการระบุส่วนที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้สามารถยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถบรรเทาความเสี่ยงที่อาจนำไปสู่การสูญเสียทรัพย์สิน การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การเสื่อมเสียชื่อเสียง และผลลัพธ์ในทางลบอื่น ๆ

100%
พนักงานของธนาคารและบริษัทย่อยทุกคน ผ่านการฝึกอบรม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ระหว่างปี 2563-2566

32%
ของข้อมูลของลูกค้า
ถูกนำไปใช้สำหรับ
เป้าประสงค์รอง

ความพยายามอย่างไม่หยุดยั้งของธนาคารในการปกป้องข้อมูลในทุกช่วงชีวิตของข้อมูลจะช่วยสร้างความมั่นใจว่าพนักงานและคู่ค้าต่างตระหนักถึงความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องข้อมูลและสามารถปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ โดยธนาคารได้จัดให้มีการสื่อสารภายในและการฝึกอบรมตลอดทั้งปีเพื่อสร้างความตระหนักรู้และให้พนักงานทราบถึงความสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนเข้าใจเนื้อหาหลักของกฎหมายดังกล่าว ทั้งนี้ ตัวอย่างของวิธีการสื่อสารภายใน ได้แก่ การติดป้ายประกาศภายในและโดยรอบอาคารสำนักงานและสาขาย่อย เพื่อสื่อสารเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการออกอากาศรายการโทรทัศน์บนระบบอินทราเน็ตของธนาคาร (ttv) จำนวน 8 ตอน สำหรับการฝึกอบรม นอกจากการจัดฝึกอบรมภาคบังคับเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับพนักงานทั้งองค์กรแล้ว ธนาคารยังได้จัดการฝึกอบรมเฉพาะสำหรับบางหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการประมวลผลและการควบคุมข้อมูล ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการละเมิดข้อมูล ธนาคารจะตั้งทีมขึ้นมาเพื่อสืบสวนสอบสวน สำหรับกรณีที่ได้รับการพิสูจน์แล้ว ธนาคารจะกำหนดบทลงโทษที่เหมาะสมแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในปี 2566 ไม่มีกรณีการละเมิดข้อมูลของลูกค้าที่ต้องมีการจ่ายค่าปรับหรือได้รับการลงโทษ

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ธนาคารได้จัดทำรายงานความยั่งยืนเพื่อนำเสนอข้อคิดเห็น ผลการดำเนินงาน โอกาส และความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และมีความสำคัญสูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในมิติทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม รายงานฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นสอดคล้องกับมาตรฐานการจัดทำรายงานความยั่งยืนของ Global Reporting Initiative (GRI) กรอบการรายงานเชิงบูรณาการ (Integrated Reporting Framework) ของ IFRS Foundation's International Accounting Standards Board (IASB) และ International Sustainability Standards Board (ISSB) และจัดทำตามหลักการทวิสารัตถภาพ (Double Materiality) ของ European Sustainability Reporting Standards (ESRS) ครอบคลุมผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 จนถึง 31 ธันวาคม 2566

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ได้นำเสนอผลการดำเนินงานของธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารทหารไทยธนชาต ทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ ครอบคลุมรายได้ทั้งหมด (ร้อยละ 100) ของธนาคาร นอกจากนี้ ชุดข้อมูลเฉพาะด้านความยั่งยืนในรายงานฉบับนี้ยังได้รับการรับรองในระดับความเชื่อมั่นอย่างจำกัดจากหน่วยงานอิสระภายนอก โดยสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในรายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระในรายงานฉบับนี้ ทั้งนี้ การรายงานในมิติทางด้านเศรษฐกิจและข้อมูลทางการเงินสอดคล้องกับข้อมูลในรายงานประจำปี 2566 โดยได้รับการทวนสอบจากหน่วยงานอิสระภายนอกตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทยและจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพโดยสภาวิชาชีพบัญชี

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ธนาคารได้ทำการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนทุก ๆ 2 ถึง 3 ปี หรือเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญเกิดขึ้นเพื่อระบุและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ ตั้งแต่ปี 2566 เป็นต้นไป ธนาคารได้นำหลักการทวิสารัตถภาพมาใช้ในการประเมิน โดยพิจารณาผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีต่อการดำเนินงานด้านการเงินของธนาคาร และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมในวงกว้าง

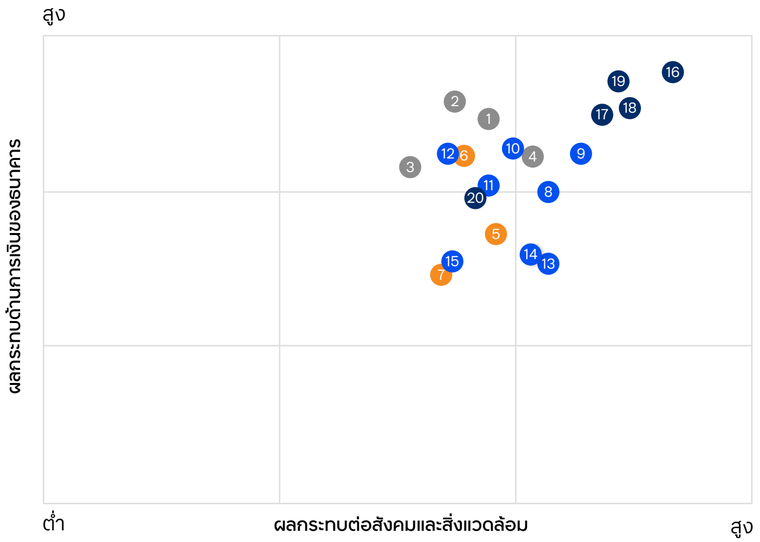
การระบุประเด็น
ระบุและพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีผลกระทบต่อทีทีบีอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมในวงกว้าง

การจัดลำดับความสำคัญ
ประเมินความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน โดยอ้างอิงหลักเกณฑ์ในการประเมินความเสี่ยง และข้อคิดเห็นจากหน่วยงาน ผู้บริหารระดับสูง และผู้มีส่วนได้เสีย

การตรวจสอบความถูกต้อง
คณะกรรมการธนาคารพิจารณาและอนุมัติประเด็นที่มีนัยสำคัญ

การพิจารณา ทบทวน
พิจารณาทบทวนความเกี่ยวข้องและนัยสำคัญของประเด็นอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนประจำปี 2566



ด้านธุรกิจ
1. การสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า
2. การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลและการสร้างนวัตกรรม
3. มากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ
4. การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ

ด้านสิ่งแวดล้อม
5. กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน
6. การเงินที่ยั่งยืน
7. การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

ด้านสังคม
8. การเข้าถึงทางการเงินและการมีหนี้เกินตัว
9. ชีวิตทางการเงินที่ดีและความรู้ทางการเงิน
10. การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน
11. ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
12. การสรรหาและการดูแลพนักงาน
13. ความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการไม่แบ่งแยก
14. สิทธิมนุษยชน
15. การพัฒนาและการลงทุนในชุมชน

ด้านบรรษัทภิบาล
16. ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล
17. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
18. จริยธรรมทางธุรกิจ
19. การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
20. ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมและสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน พนักงาน ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า คู่แข่งทางธุรกิจ หน่วยงานทางการ ภาคประชาสังคมและชุมชน

ผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ	การตอบสนองต่อประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	• ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี • การประชุมนักวิเคราะห์ • การจัดสัญจรเพื่อพบผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • รายงานรายไตรมาส • การสัมมนา • การเปิดเผยข้อมูลผ่านหน่วยงานทางการ • การสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของทีทีบี • การติดต่อนักลงทุนสัมพันธ์ • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• ผลประกอบการที่ดี • การเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนดและข้อบังคับทางกฎหมายและ/หรือหน่วยงานทางการ • ความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของข้อมูล	• การกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมทางธุรกิจ หน้า 68-74 • การบริหารจัดการความเสี่ยง หน้า 75-78 • การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลและการสร้างนวัตกรรม หน้า 19-21 • ชีวิตทางการเงินที่ดี หน้า 44-45
พนักงาน	• การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล • การสำรวจการมีส่วนร่วมของพนักงาน • การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ • การประชุมพนักงานทุกระดับ (Town Halls) • อีเมลและการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่หลังการควบรวมธนาคารสำเร็จ • การเติบโตในองค์กรและการพัฒนาศักยภาพ	• บุคลากรของเรา หน้า 53-63

ผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ	การตอบสนองต่อประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ
ลูกค้า	• ttb touch • สำนักงานสาขา • ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้า • Contact Center ของทีทีบี • แพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น เฟซบุ๊กและเว็บไซต์ของทีทีบี • กิจกรรมกับลูกค้า • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• ผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการ • การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ • คุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ • การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล	• ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า หน้า 26-27 • มากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ หน้า 22-25 • ชีวิตทางการเงินที่ดี หน้า 44-45 • การให้ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงทางการเงิน หน้า 46-52 • ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล หน้า 79-82
พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า	• ช่องทางการจัดซื้อจัดจ้าง • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบภายในให้พร้อมต่อการเติบโตของธุรกิจ	• ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า หน้า 26-27 • การจัดการห่วงโซ่อุปทาน ที่เว็บไซต์ความยั่งยืนของทีทีบี
คู่แข่งทางธุรกิจ	• กิจกรรมในระดับอุตสาหกรรมธนาคาร การสัมมนา การฝึกอบรม และงานต่าง ๆ ที่จัดโดยหน่วยงานทางการและหน่วยงายภายนอก • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การขับเคลื่อนการพัฒนาประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญกับกลุ่มธนาคาร เช่น การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	• การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ หน้า 28-30 • กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน หน้า 32-35 • การเงินที่ยั่งยืนหน้า 36-39
หน่วยงานทางการ	• กิจกรรมในระดับอุตสาหกรรมธนาคาร การสัมมนา การฝึกอบรม และงานต่าง ๆ ที่จัดโดยหน่วยงานทางการและหน่วยงานภายนอก • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การขับเคลื่อนการพัฒนาประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญกับกลุ่มธนาคาร เช่น การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ • ความสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนด เช่น PDPA	• การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ หน้า 28-30 • กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน หน้า 32-35 • การเงินที่ยั่งยืน หน้า 36-39 • ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล หน้า 79-82
ภาคประชาสังคมและชุมชน	• ศูนย์การเรียนรู้ไฟ-ฟ้า • ชุมชนสัมพันธ์ • การสำรวจชุมชน • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกจากโครงการพัฒนาเยาวชนและชุมชนของธนาคาร • การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจากการปล่อยสินเชื่อของธนาคาร	• การพัฒนาสังคม หน้า 64-66 • การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ หน้า 28-30

การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ

ธนาคารส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยเชื่อว่าการให้ความรู้ทางการเงินขั้นพื้นฐานจะช่วยวางรากฐานและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในชุมชนที่ยากจนได้

ธนาคารส่งเสริมให้คนไทยกินดีและดูแลสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีผ่านโครงการพัฒนาชุมชนที่สนับสนุนชุมชนที่ห่างไกลให้เข้าถึงสถานบริการสุขภาพ

ธนาคารส่งเสริมการศึกษาและการเรียนรู้ของเยาวชนผ่านศูนย์การเรียนรู้ไฟ-ฟ้า ตลอดจนดำเนินกิจกรรมสนับสนุนอื่น ๆ เช่น การส่งเสริมทักษะด้านศิลปะ ดนตรี กีฬาและภาษา โดยเปิดโอกาสให้เยาวชนทุกคนได้แสดงออกความสามารถอย่างเต็มที่และพัฒนาตนเองในกิจกรรมที่ตนสนใจ ได้สามารถแสดงความสร้างสรรค์ในทางที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมเพื่อสังคมภายใต้โครงการไฟ-ฟ้าเพื่อสนับสนุนการศึกษาและการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน

ธนาคารไม่เพียงวางเป้าหมายเพื่อการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน แต่ยังส่งเสริมหลักการด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม

ธนาคารให้ความสำคัญต่อนวัตกรรมใหม่ ๆ บนหนทางสู่ธนาคารดิจิทัลและดิจิทัลแพลตฟอร์มด้วยความเชื่อมั่นในปรัชญา “สร้างความแตกต่าง” ที่มุ่งสร้างความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์และมีคุณค่าต่อลูกค้าและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารส่งเสริมการพัฒนาสังคมอย่างทั่วถึงและนำไปสู่สังคมที่สะอาดขึ้นและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมผ่านการปล่อยสินเชื่อสีเขียวและโครงการพัฒนาชุมชนของธนาคาร

ธนาคารปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดยการให้ความสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการพลังงานทดแทนเพื่อผลักดันให้เกิดสังคมคาร์บอนต่ำ

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	หน่วย	2563		2564		2565		2566			
		สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ	สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ	สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ	สำนักงานใหญ่	อาคารอื่น ๆ	บริษัทย่อย	สาขา
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก											
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า		971.32		285.93		3,665.95				3,041.80
	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	971.32	NA	285.93	NA	557.36	3,108.58	406.83	25.26	5.03	2,604.69
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2 (Location-based))	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า		15,408.95		22,305.73		22,018.50				21,600.36
	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	6,251.75	9,157.20	5,731.85	16,573.87	5,634.37	16,384.12	6,052.79	2,475.66	0.00	13,071.91
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อมรวม (GHG Scope 1 และ 2)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า		16,380.28		22,591.66		25,684.44				24,642.17
		7,223.07	9,157.20	6,017.78	16,573.87	6,191.73	19,492.71	6,459.62	2,500.92	5.03	15,676.60
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อมรวม (GHG Scope 1 และ 2) ต่อคน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า		1.85		1.50		1.76				1.61
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (GHG Scope 3) ยกเว้นหมวดหมู่ที่ 15	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า		492.17		209.11		327.31				8,015.52
	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	379.55	112.61	52.16	156.95	83.11	244.21	4,126.34	0.38	93.48	3,795.31
หมวดหมู่ที่ 1 การซื้อวัตถุดิบและบริการ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	44.35	112.61	41.24	156.95	52.14	244.21			54.01	259.34
การใช้กระดาษ	ตัน	66.00	169.00	62.00	235.00	78.00	366.00			80.89	388.41
หมวดหมู่ที่ 5 การกำจัดของเสียที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	329.81	NA	2.76	NA	4.45	NA	229.26	0.38	NA	NA
การนำไปผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	103.00	NA	44.00	NA	55.49	NA	64.23	12.82	NA	NA
การรีไซเคิลพลาสติก	ตัน	1.16	NA	NA	NA	NA	NA	0.94	NA	NA	NA
การรีไซเคิลกระดาษเอกสาร	ตัน	67.00	NA	32.00	NA	32.27	NA	37.83	12.82	NA	NA
การรีไซเคิลกระดาษลูกฟูก	ตัน	2.83	NA	NA	NA	NA	NA	1.21	NA	NA	NA
การย่อยเศษอาหาร	ตัน	32.00	NA	12.00	NA	23.22	NA	24.25	NA	NA	NA
ฝังกลบ	ตัน	139.00	NA	NA	NA	NA	NA	96.84	NA	NA	NA
ของเสียทั่วไป	ตัน	139.00	NA	NA	NA	NA	NA	96.62	NA	NA	NA
ของเสียอันตราย	ตัน	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.22	NA	NA	NA

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	หน่วย	2563		2564		2565		2566			
		สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ	สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ	สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ	สำนักงานใหญ่	อาคารอื่น ๆ	บริษัทย่อย	สาขา
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก											
หมวดหมู่ที่ 6 การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	5.40	NA	8.17	NA	3.65	NA	6.39	NA	NA	NA
ระยะทางการเดินทางทางบก	กิโลเมตร	50,722.45	NA	30,866.22	NA	22,597.29	NA	45,817.20	NA	NA	NA
หมวดหมู่ที่ 8 การใช้สินทรัพย์ที่เช่า	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	NA	NA	NA	NA	NA	NA				6,724.14
ศูนย์ข้อมูล	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	NA	NA	NA	NA	NA	NA				6,190.62
ทรัพย์สินที่เช่า (สาขาในศูนย์การค้าและสำนักงาน ttb broker)	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0.00	0.00	187.00	7,073.35
หมวดหมู่ที่ 9 การขนส่งและกระจายสินค้า	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	NA	NA	NA	NA	NA	NA				710.61
รถขนส่งเงินสด	กิโลเมตร	NA	NA	NA	NA	NA	NA				2,826,604.20
หมวดหมู่ที่ 13 การปล่อยเช่าสินทรัพย์ขององค์กร	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	NR	NA	NR	NA	22.86	NA	31.38	0.00	0.00	0.00
การใช้ก๊าซหุงต้มโดยผู้เช่าในอาคาร	ตัน	NR	NA	NR	NA	7.34	NA	10.08	0.00	0.00	0.00
การปลดปล่อยก๊าซอื่น ๆ											
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากสารทำความเย็นนอก Kyoto Protocol	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า		106.96		10.56		111.22				309.87
R22	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	75.68	0.00	10.56	0.00	89.06	0.00	109.82	78.85	0.00	103.14
R123	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.00	0.00	0.00	0.00	14.35	0.00	7.11	0.00	0.00	0.00
R141b	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	31.28	0.00	0.00	0.00	7.82	0.00	7.04	3.91	0.00	0.00
การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการใช้เอทานอลและเชื้อเพลิงชีวภาพ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์	9.13	0.00	8.80	0.00	28.69	481.07	33.94	0.00	0.38	417.15
การใช้พลังงาน											
การใช้พลังงานภายในองค์กรจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลืองและพลังงานหมุนเวียน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง		31,647.97		45,506.69		59,179.13				57,175.87
การใช้พลังงานภายในองค์กรจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลือง	เมกะวัตต์-ชั่วโมง		31,608.94		45,469.04		59,058.56				55,248.87
การใช้พลังงานภายในองค์กรจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง		39.03		37.65		120.57				1,927.00
อัตราการใช้พลังงานภายในองค์กรจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลืองและพลังงานหมุนเวียนต่อคน	เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อคน		3.58		3.01		4.05				3.73
การใช้พลังงานภายนอกองค์กรจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลืองและพลังงานหมุนเวียน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง		NA		NA		NA				13,450.97

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	หน่วย	2563		2564		2565		2566			
		สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ	สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ	สำนักงานใหญ่	อื่น ๆ	สำนักงานใหญ่	อาคารอื่น ๆ	บริษัทย่อย	สาขา
การใช้น้ำ											
การใช้น้ำรวม (การดึงน้ำ)	ลูกบาศก์เมตร		181,440.68		259,618.71		232,480.50				270,913.00
ทุกพื้นที่	ลูกบาศก์เมตร	102,507.00	78,933.68	87,706.00	171,912.71	77,293.00	155,187.50	91,503.00	43,545.00	4,102.00	131,763.00
พื้นที่ที่มีความเครียดน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	102,507.00	78,933.68	87,706.00	171,912.71	77,293.00	155,187.50	91,503.00	43,545.00	4,102.00	131,763.00
อัตราการใช้น้ำรวม (การดึงน้ำ)	ลูกบาศก์เมตรต่อคน		20.53		17.19		15.90				17.68
การปล่อยน้ำสู่แหล่งน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	30,752.10	23,680.11	26,311.80	51,573.81	23,187.90	46,556.25	18,300.60	8,709.00	820.40	26,352.60
การใช้น้ำสุทธิ	ลูกบาศก์เมตร	71,754.90	55,253.58	61,394.20	120,338.90	54,105.10	108,631.25	73,202.40	34,836.00	3,281.60	105,410.40
ของเสีย											
ของเสียรวม	ตัน	242.00	NA	44.00	NA	55.49	NA	161.07	12.82	NA	NA
ของเสียอันตราย	ตัน	0.00	NA	0.00	NA	0.00	NA	0.22	NA	NA	NA
ของเสียไม่อันตราย	ตัน	242.00	NA	44.00	NA	55.49	NA	160.84	NA	NA	NA
การนำไปผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	71.00	NA	32.00	NA	32.27	NA	64.23	12.82	NA	NA
ด้วยวิธีการรีไซเคิล	ตัน	71.00	NA	32.00	NA	32.27	NA	39.98	12.82	NA	NA
ของเสียอันตราย	ตัน	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ของเสียไม่อันตราย	ตัน	71.00	NA	32.00	NA	32.27	NA	39.98	12.82	NA	NA
ด้วยวิธีการอื่น	ตัน	32.00	NA	12.00	NA	23.22	NA	24.25	NA	NA	NA
การย่อยเศษอาหาร	ตัน	32.00	NA	12.00	NA	23.22	NA	24.25	NA	NA	NA
การฝังกลบ	ตัน	139.00	NA	0.00	NA	0.00	NA	96.84	NA	NA	NA
ของเสียอันตราย	ตัน	0.00	NA	0.00	NA	0.00	NA	0.22	NA	NA	NA
ของเสียไม่อันตราย	ตัน	139.00	NA	0.00	NA	0.00	NA	96.62	NA	NA	NA

หมายเหตุ

1. ขอบเขตการรายงานในปี 2566 ครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ (รวมถึงบริษัท บริหารสินทรัพย์พหลโยธิน จำกัด บริษัท ทีทีบี คอนซูมเมอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่อยู่ในอาคารสำนักงานใหญ่) อาคารอื่น ๆ (วงศ์สว่าง เพชรบุรี บางปู โกดังตรอกจันทน์ โกดังพุทธมณฑลสาย 4 เพชรเกษม สี่แยกไฟฉาย สำนักงานเครือข่ายเช่าซื้อนครราชสีมา สำนักงานเครือข่ายเช่าซื้อสระบุรี สาขาที่ธนาคารเช่าและเป็นเจ้าของ และบริษัท ทหารไทยธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด
2. "อื่น ๆ " ในตารางข้อมูลปี 2563-2565 ครอบคลุมอาคารวงศ์สว่าง เพชรบุรี บางปู พระราม 7 สวนมะลิ และสาขาที่ธนาคารฯ เป็นเจ้าของ
3. การคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกคำนวณจากอำนาจการดำเนินงาน
4. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงที่รายงานประกอบด้วยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการเผาไหม้ที่อยู่กับที่ การเผาไหม้ที่มีการเคลื่อนที่ และการรั่วไหลของสารทำความเย็นภายใต้ Kyoto protocol (ชนิด R32 R30 และ R410a)
5. เนื่องจากมีการปรับปรุงค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงในปีรายงาน 2563-2565 จึงมีการเปลี่ยนแปลง

6. ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกถูกคำนวณโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) อบก. ฉบับปี 2565 หากไม่มีข้อมูล จะใช้ค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากแหล่งอื่น ๆ แทน ซึ่งครอบคลุมถึงรายงาน IPCC รายงาน Greenhouse Gas Inventories โดย U.S. Environmental Protection Agency (EPA) และ UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2023 โดยปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทุกค่าถูกแปลงหน่วยให้เป็นหน่วยคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าจากค่าศักยภาพในการทำให้เกิดภาวะโลกร้อนในช่วงระยะ 100 ปี (GWP) อ้างอิงจากรายงาน IPCC ฉบับที่ 5 ปี 2557 (AR5)
7. การใช้พลังงานภายในองค์กรครอบคลุมถึงการใช้พลังงานในอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารสำนักงาน สาขาที่ธนาคารเป็นเจ้าของและการใช้เชื้อเพลิงโดยบริษัททหารไทยธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด การใช้พลังงานภายนอกองค์กรครอบคลุมถึงการใช้พลังงานโดยศูนย์ข้อมูล สาขาที่เช่า และบริษัททหารไทยธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด การใช้พลังงานหมายรวมถึงการใช้เชื้อเพลิงในการเผาไหม้ที่อยู่กับที่ (น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าและระบบเครื่องสูบน้ำดับเพลิง) และการเผาไหม้ที่มีการเคลื่อนที่ (ยานพาหนะที่ธนาคารเป็นเจ้าของและรถยนต์ในความควบคุม) ข้อมูลใดที่ไม่สามารถใช้ข้อมูลการใช้เชื้อเพลิงจากบัตรเติมน้ำมัน การคำนวณการใช้เชื้อเพลิงจะถูกประมาณจากค่าใช้จ่ายที่รายงาน อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่รายงานนี้ไม่รวมถึงค่าใช้จ่ายด้านเชื้อเพลิงของสาขาซึ่งไม่มีข้อมูลปรากฏ
8. ข้อมูลการดึงน้ำใช้ของธนาคารถูกรวบรวมจากใบแจ้งค่าน้ำประปา ซึ่งบ่งชี้ถึงการใช้น้ำประปาที่ดำเนินการโดยองค์กรภายนอก อย่างไรก็ตาม ข้อมูลการใช้น้ำของสาขาถูกคำนวณจากการประมาณค่า เนื่องจากไม่มีข้อมูลจากองค์กรภายนอก นอกจากนี้ ข้อมูลจาก World Resources Institute (WRI)'s Aqueduct Water Risk Atlas ได้จัดให้ประเทศไทยอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อปัญหาการขาดแคลนน้ำในระดับปานกลางถึงรุนแรงมาก (มากกว่าร้อยละ 20)
9. กระดาษที่ใช้งานในสำนักงานถูกเก็บรวบรวมเพื่อนำไปรีไซเคิลโดยหน่วยงานภายนอก ขยะเศษอาหารถูกนำไปดำเนินการโดยหน่วยงานภายนอกเพื่อเปลี่ยนสภาพให้พร้อมใช้งานในพื้นที่อื่น เช่น อาหารสัตว์ ขยะส่วนที่เหลือถูกจัดการโดยพนักงานเก็บขนมูลฝอยของกทม.
10. ปริมาณการใช้กระดาษคำนวณจากปริมาณการจัดซื้อ ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานใหญ่และสาขา สำหรับกระดาษประเภทใบเสร็จและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องถูกจัดการโดยตรงโดยฝ่ายอาคารและบริการ
11. ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ หมวดหมู่ที่ 6 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมและระยะทางจากการเดินทางเพื่อธุรกิจ (Business travel) ครอบคลุมเฉพาะการคำนวณจากข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานที่ให้บริการภายนอก
12. ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ หมวดหมู่ที่ 15 การลงทุน มีการรายงานใน TCFD report 2023
13. NR (Not Reported) หมายถึงไม่มีการรายงาน NA (Not Available) หมายถึงไม่มีข้อมูล

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2563		2564		2565		2566	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงาน									
พนักงานรวม	คน		8,838		15,102		14,620		15,320
		2,709	6,129	4,644	10,458	4,619	10,001	4,786	10,534
	ร้อยละ	30.65	69.35	30.75	69.25	31.59	68.41	31.24	68.76
แบ่งตามประเภทการจ้างงาน									
พนักงานรวม	คน		8,838		15,102		14,620		15,320
พนักงานประจำ	คน	2,707	6,129	4,628	10,394	4,614	9,992	4,774	10,488
พนักงานสัญญาจ้าง	คน	2	0	16	64	5	9	12	46
แบ่งตามลักษณะการจ้างงาน									
พนักงานรวม	คน		8,838		15,102		14,620		15,320
เต็มเวลา	คน	2,709	6,129	4,644	10,458	4,619	10,001	4,786	10,534
พาร์ทไทม์	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
ชั่วคราว	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
แบ่งตามอายุ									
พนักงานรวม	คน		8,838		15,102		14,620		15,320
ต่ำกว่า 30 ปี	คน	298	1,484	527	2,328	574	2,154	645	2,110
30-50 ปี	คน	1,609	3,788	2,861	6,543	2,774	6,144	2,903	6,613
มากกว่า 50 ปี	คน	802	857	1,256	1,587	1,271	1,703	1,238	1,811
แบ่งตามระดับตำแหน่งงาน									
พนักงานรวม	คน		NR		15,102		14,620		15,320
ผู้บริหารระดับสูง	คน	NR	NR	7	5	7	5	6	5
ผู้บริหารระดับกลาง	คน	NR	NR	41	21	39	26	37	27
ผู้บริหารระดับต้น	คน	NR	NR	585	783	583	738	564	751
พนักงานที่ไม่ใช่ผู้บริหาร	คน	NR	NR	4,011	9,649	3,990	9,232	4,179	9,751
แบ่งตามพื้นที่									
พนักงานรวม	คน		8,838		15,102		14,620		15,320
ประเทศไทย	คน	2,706	6,126	4,643	10,457	4,619	10,001	4,786	10,534
สำนักงานใหญ่	คน	1,642	2,530	1,771	2,746	1,897	2,878	2,241	3,372
อาคารสำนักงาน	คน	266	569	897	1,893	800	1,675	737	1,950
อื่น ๆ	คน	798	3,027	1,975	5,818	1,922	5,448	1,808	5,212
ต่างประเทศ	คน	3	3	1	1	0	0	0	0

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2563		2564		2565		2566	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
แบ่งตามอายุงาน									
พนักงานรวม	คน		8,838		15,102		14,620		15,320
น้อยกว่า 1 ปี	คน	34	117	394	1,284	761	1,514	686	1,438
1-3 ปี	คน	660	1,788	730	1,986	521	1,535	913	2,171
4-5 ปี	คน	316	852	420	1,130	439	1,092	446	1,168
6-10 ปี	คน	400	1,196	671	1,717	666	1,773	672	1,747
11-15 ปี	คน	280	689	760	1,760	601	1,325	561	1,291
16-20 ปี	คน	213	399	551	992	627	1,298	602	1,338
มากกว่า 21 ปี	คน	806	1,088	1,118	1,589	1,004	1,464	906	1,381
แบ่งตามสัญชาติ									
พนักงานรวม	คน		8,838		15,102		14,620		15,320
ไทย	คน	2,690	6,115	4,633	10,448	4,614	10,000	4,783	10,531
	คน		8,805		15,081		14,614		15,314
	ร้อยละ		99.63		99.86		99.96		99.9608355
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	430	617	626.00	806.00	626	768	605	781
	ร้อยละของผู้บริหารทั้งหมด		98.68		99.31		99.71		99.712
จีน	คน	4	9	3	8	0	0	0	1
	คน		13		11		0		1
	ร้อยละ		0.15		0.07		0		0.01
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	1	2	1	2	0	0	0	0
	ร้อยละของผู้บริหารทั้งหมด		0.28		0.21		0.00		0.00
ลาว	คน	2	3	0	0	0	0	0	0
	คน		5		0		0		0
	ร้อยละ		0.06		0.00		0.00		0.00
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละของผู้บริหารทั้งหมด		0		0		0		0
ดัตช์	คน	4	1	2	0	1	0	0	0
	คน		5		2		1		0
	ร้อยละ		0.06		0.01		0.01		0.00

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2563		2564		2565		2566	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	4	1	2	0	1	0	0	0
	ร้อยละของผู้บริหารทั้งหมด		0.47		0.14		0.07		0.00
มาเลเซีย	คน	0	0	1	0	0	0	0	1
	คน		0		1		0		1
	ร้อยละ		0.00		0.01		0.00		0.01
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	0	0	1	0	0	0	0	0
	ร้อยละของผู้บริหารทั้งหมด		0.0		0.07		0.00		0.00
อเมริกา	คน	0	0	0	0	1	0	1	0
	คน		0		0		1		1
	ร้อยละ		0.00		0.00		0.01		0.01
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	0	0	0	0	1	0	1	0
	ร้อยละของผู้บริหารทั้งหมด		0.00		0.00		0.07		0.07
ออสเตรเลีย	คน	0	0	0	0	1	0	1	0
	คน		0		0		1		1
	ร้อยละ		0.00		0.00		0.01		0.01
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	0	0	0	0	1	0	0	0
	ร้อยละของผู้บริหารทั้งหมด		0		0.00		0.07		0.00
ฝรั่งเศส	คน	0	0	0	0	1	0	1	0
	คน		0		0		1		1
	ร้อยละ		0.00		0		0.01		0.01
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละของผู้บริหารทั้งหมด		0		0		0		0
ฮังการี	คน	0	0	0	0	0	1	0	1
	คน		0		0		1		1
	ร้อยละ		0.00		0.00		0.01		0.01
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	0	0	0	0	0	1	0	1
	ร้อยละของผู้บริหารทั้งหมด		0.00		0.00		0.07		0.07

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2563		2564		2565		2566	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ญี่ปุ่น	คน	0	0	0	0	1	0	0	0
	คน		0		0		1		0
	ร้อยละ		0.00		0.00		0.01		0.00
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละของผู้บริหารทั้งหมด		0.00		0.00		0.00		0.00
อื่น ๆ	คน	9	1	5	2	0	0	0	0
	คน		10		7		0		0
	ร้อยละ		0.11		0.05		0.00		0.00
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	5	1	3	1	0	0	0	0
	ร้อยละของผู้บริหารทั้งหมด		0.57		0.28		0.00		0.00
การจ้างงานผู้พิการ									
การจ้างงานผู้พิการ (มาตรา 33)	คน	NR	NR		1		1		1
	ร้อยละ	NR	NR		0.66		0.68		0.65
การจ้างงานผู้พิการ (มาตรา 35)	คน	NR	NR		87		152		156
พนักงานใหม่									
พนักงานใหม่รวม	คน		129		2,077		2,932		2,748
	คน	28	101	481	1,596	951	1,981	843	1,905
อัตราการจ้างพนักงานใหม่	ร้อยละ		1.46		13.75		20.05		17.94
	ร้อยละ	0.32	1.14	3.19	10.57	6.50	13.55	5.50	12.43
แบ่งตามอายุ									
พนักงานใหม่รวม	คน		129		2,077		2,932		2,748
ต่ำกว่า 30 ปี	คน		76		1,558		1,571		1,306
	ร้อยละ		0.86		10.32		10.75		8.52
	คน	13	63	301	1,257	412	1,159	374	932
30-50 ปี	คน		47		515		1,339		1,418
	ร้อยละ		0.53		3.41		9.16		9.26
	คน	13	34	177	338	530	809	461	957
มากกว่า 50 ปี	คน		6		4		22		24
	ร้อยละ		0.07		0.03		0.15		0.16
	คน	2	4	3	1	9	13	8	16
แบ่งตามพื้นที่									
พนักงานใหม่รวม	คน		129		2,077		2,932		2,748
ประเทศไทย	คน		129		2,077		2,932		2,748
	ร้อยละ		1.5		13.8		20.05		17.94
	คน	28	101	481	1,596	951	1,981	843	1,905
สำนักงานใหญ่	คน	NR	NR	162	178	486	553	408	448
อาคารสำนักงาน	คน	NR	NR	87	289	148	384	134	448
อื่น ๆ	คน	NR	NR	232	1,129	317	1,044	301	1,009
ต่างประเทศ	คน		0		0		0		0
ค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานใหม่โดยเฉลี่ย	บาทต่อคน		28,000		3,734		9,298		107,313
ตำแหน่งที่พนักงานเข้าบรรจุจากภายใน	ร้อยละ		90.71		43.10		40.70		39.30
	ตำแหน่ง		1,367		1,660		2,032		1,561
ตำแหน่งที่เปิดรับสมัครรวม	ตำแหน่ง		1,507		3,852		4,993		3,977
การลาออกของพนักงาน									
พนักงานลาออกทั้งหมด	คน		1,259		2,394		3,414		2,985
	คน	400	859	661	1,733	976	2,438	919	2,066
อัตราการลาออกของพนักงาน	ร้อยละ		14.25		15.85		23.35		19.48
	ร้อยละ	4.53	9.72	4.38	11.48	6.68	16.68	6.00	13.49
พนักงานลาออกโดยสมัครใจ	คน		934		1,956		2,997		2,646
	คน	254	680	482	1,474	798	2,199	754	1,892
อัตราการลาออกของพนักงานโดยสมัครใจ	ร้อยละ		10.57		12.95		20.50		17.27
อัตราการสูญเสียพนักงานที่มีศักยภาพสูง	ร้อยละ		7.90		9.90		9.00		6.70

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2563		2564		2565		2566	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
แบ่งตามอายุ									
พนักงานลาออกทั้งหมด	คน		1,259		2,394		3,414		2,985
ต่ำกว่า 30 ปี	คน		448		840		1,217		881
	ร้อยละ		5.07		5.56		8.32		5.75
	คน	92	356	153	687	256	961	194	687
30-50 ปี	คน		525		1,225		1,747		1,649
	ร้อยละ		5.94		8.11		11.95		10.76
	คน	172	353	364	861	517	1,230	499	1,150
มากกว่า 50 ปี	คน		286		329		450		455
	ร้อยละ		3.24		2.18		3.08		2.97
	คน	136	150	144	185	203	247	226	229
แบ่งตามพื้นที่									
พนักงานลาออกทั้งหมด	คน		1,259		2,394		3,414		2,985
ประเทศไทย	คน		1,258		2,390		3,413		2,985
	ร้อยละ		14.23		15.8		23.34		19.48
	คน	399	859	659	1,731	976	2,437	919	2,066
สำนักงานใหญ่	คน	NR	NR	264	326	388	508	302	375
อาคารสำนักงาน	คน	NR	NR	117	294	169	493	184	451
อื่น ๆ	คน	NR	NR	278	1,111	419	1,436	433	1,240
ต่างประเทศ	คน		1		4		1		0
	ร้อยละ		0.04		0.03		0.01		0.00
	คน	1	0	2	2	0	1	0	0
การอบรมพนักงาน									
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการอบรมและพัฒนาพนักงาน	บาท		NR		67,167,862		112,630,000		118,093,413
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการอบรมและพัฒนาพนักงานต่อคน	บาทต่อคน		6,306		4,448		7,704		7,708
การอบรมเฉลี่ย	ชั่วโมงต่อคน		15		46		61		39
	ชั่วโมงต่อคน	12	16	37	51	51	66	35	41

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2563		2564		2565		2566	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
แบ่งตามระดับตำแหน่งงาน									
ผู้บริหารระดับสูง	ชั่วโมงต่อคน	4	5	12	15	28	39	24	42
ผู้บริหารระดับกลาง	ชั่วโมงต่อคน	12	7	18	16	28	28	29	27
ผู้บริหารระดับต้น	ชั่วโมงต่อคน	17	23	40	51	70	94	45	54
พนักงานระดับปฏิบัติการ	ชั่วโมงต่อคน	11	15	37	51	49	64	34	40
การประเมินพนักงาน									
พนักงานที่ได้รับการประเมิน	ร้อยละ	100		100		100		100	
ความหลากหลาย									
พนักงานหญิงรวม	ร้อยละ	69.35		69.25		68.41		68.76	
พนักงานหญิงในคณะกรรมการบริษัท	ร้อยละ	7.14		14.30		21.40		21.43	
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหาร	ร้อยละ	58.53		56.10		55.01		56.33	
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับสูง	ร้อยละ	36.36		41.67		41.67		45.45	
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับกลาง	ร้อยละ	32.35		33.87		40.00		42.19	
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับต้น	ร้อยละ	60.59		57.24		55.87		57.11	
พนักงานหญิงในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้กับบริษัท	ร้อยละ	62.13		56.22		55.12		56.42	

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2563		2564		2565		2566	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงานหญิงในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ STEM	ร้อยละ		45.10		46.10		43.50		42.60
พนักงานหญิงในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ		NR		NR		47.70		48.10
พนักงานหญิงในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิศวกรรมศาสตร์	ร้อยละ		NR		NR		37.50		36.10
พนักงานหญิงในระดับปฏิบัติการ	ร้อยละ		70.82		70.60		69.82		70.00
ความเสมอภาคในการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทน									
สัดส่วนค่าจ้างเฉลี่ยพนักงานหญิงต่อพนักงานชาย (เฉพาะเงินเดือน)									
ผู้บริหารระดับสูง	สัดส่วน หญิง: ชาย		0.86: 1		0.85: 1		0.85: 1		0.83: 1
ผู้บริหาร			0.77: 1		0.88: 1		0.87: 1		0.88: 1
พนักงานระดับปฏิบัติการ			0.75: 1		0.81: 1		0.82: 1		0.80: 1
สัดส่วนค่าจ้างเฉลี่ยพนักงานหญิงต่อพนักงานชาย (เงินเดือนและโบนัส)									
ผู้บริหารระดับสูง	สัดส่วน หญิง: ชาย		0.86: 1		0.89: 1		0.83: 1		0.81: 1
ผู้บริหาร			0.71: 1		0.81: 1		0.76: 1		0.86: 1
พนักงานระดับปฏิบัติการ			0.70: 1		0.73: 1		0.75: 1		0.81: 1
ส่วนต่างเงินเดือนและค่าตอบแทนระหว่างพนักงานชายและหญิง									
ค่าเฉลี่ยส่วนต่างของเงินเดือนระหว่างพนักงานชายและหญิง	ร้อยละ		29.00		24.00		27.00		27.64
ค่ามัธยฐานส่วนต่างของเงินเดือนระหว่างพนักงานชายและหญิง			35.00		27.00		27.00		28.06
ค่าเฉลี่ยส่วนต่างของค่าตอบแทนระหว่างพนักงานชายและหญิง			3.00		1.40		2.30		1.01
ค่ามัธยฐานส่วนต่างของค่าตอบแทนระหว่างพนักงานชายและหญิง			1.00		5.30		1.60		0.13
ผลประโยชน์									
พนักงานที่เข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	คน		8,696		13,966		13,561		14,767
	ร้อยละ		98.39		92.48		92.76		96.39

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2563		2564		2565		2566	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
การมีส่วนร่วมของพนักงาน									
พนักงานที่มีความผูกพันระดับสูง	ร้อยละ		NA		NA		NA		23
	ร้อยละ	NA	NA	NA	NA	NA	NA	25	22
ขอบเขตการสำรวจพนักงานที่มีความผูกพันระดับสูง	ร้อยละ		NA		NA		NA		NA
การมีส่วนร่วมของพนักงานโดยรวม	ร้อยละ		74		50		50		60
	ร้อยละ	NA	NA	56	47	56	47	64	59
เป้าหมายการมีส่วนร่วมของพนักงานโดยรวม	ร้อยละ		NA		60		60		55
ขอบเขตการสำรวจการมีส่วนร่วมของพนักงาน	ร้อยละ		36.2		97		97	99	99
ลาคลอด									
พนักงานที่มีสิทธิลาคลอด	คน		183		311		257		295
	คน	0	183	30	281	31	226	30	265
พนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอดและกลับมาทำงาน	คน		183		309		252		293
	คน	0	183	30	279	31	221	30	263
	ร้อยละ		100.00		99.40		98.10		99.32
	ร้อยละ	0.00	100.00	100.00	99.30	100.00	97.80	100.00	99.25
พนักงานที่ยังทำงานกับองค์กรมากกว่า 12 เดือนหลังใช้สิทธิลาคลอด	คน		NR		NR		NR		226
	คน	NR	NR	NR	NR	NR	NR	29	197
	ร้อยละ		NR		NR		NR		87.94
	ร้อยละ	NR	NR	NR	NR	NR	NR	11.28	76.65
การสนับสนุนเงินสำหรับการลาคลอด	คน	NR	NR	10	83	29	82	28	130
	บาท	NR	NR	20,000	160,000	58,000	164,000	56,000	260,000

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2563		2564		2565		2566	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย									
อัตราการขาดงาน	ร้อยละ	0.58		0.74		1.29		0.82	
เป้าหมายอัตราการขาดงาน	ร้อยละ	1.00		1.00		1.50		1.25	
การเสียชีวิต	กรณี	0		0		0		0	
ชั่วโมงทำงาน	ชั่วโมง	16,031,895		27,183,600		26,425,650		29,782,080	
อัตราการเกิดอุบัติเหตุจนถึงขั้นหยุดงาน (LDIR)	จำนวนพนักงาน (คน) ต่อ 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0

หมายเหตุ

1. ตั้งแต่ปี 2566 เป็นต้นไป ขอบเขตของข้อมูลที่เกี่ยวกับพนักงานครอบคลุมธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยของธนาคารฯ คือ บริษัท บริหารสินทรัพย์พหลโยธิน จำกัด บริษัท ทีทีบี คอนซูมเมอร์ จำกัด และบริษัท ทหารไทยธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ในอดีตข้อมูลนี้ครอบคลุมเพียงธนาคารฯ
2. จำนวนพนักงานทั้งหมดในปี 2565 ลดลงอย่างมีนัยสำคัญเนื่องจากการโอนย้ายพนักงานจากธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) ไปยัง บริษัท ทีทีบี คอนซูมเมอร์ จำกัด ซึ่งไม่นับรวมในขอบเขตการรายงานปี 2565
3. ธนาคารใช้จำนวนพนักงานทั้งหมด ณ สิ้นปีรายงานเป็นพื้นฐานในการคำนวณตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน
4. หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับ STEM (Science, Technology, Engineering, and Mathematics) คือ กลุ่มสายงานที่มีความเกี่ยวข้องกับพื้นฐานความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ และคณิตศาสตร์
5 การจ้างงานผู้พิการ มาตรา 33 และมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2530 ซึ่งจำนวนการจ้างงานในปี 2566 ครบตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด
6. ความเสมอภาคในการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทน: ค่าเฉลี่ยและมัธยฐานของช่องว่างของเงินเดือนแสดงถึงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยและมัธยฐานของเงินเดือนของพนักงานชายและพนักงานหญิง ครอบคลุมถึงระดับผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง ตั้งแต่ปี 2566 ทีทีบีได้ขยายขอบเขตการรายงานข้อมูลเพื่อคำนวณค่า (Equal Pay) - อัตราส่วนของค่าเฉลี่ยของเงินเดือนและโบนัสระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิง เพื่อครอบคลุมเงินเดือน โบนัส เบี้ยเลี้ยง และเงินตอบแทนจูงใจอื่น ๆ ซึ่งในอดีตการคำนวณจะครอบคลุมเพียงเงินเดือนและโบนัสเท่านั้น จึงไม่สามารถนำค่าข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (Pay Equity) ในปี 2566 และปีอดีตมาใช้เปรียบเทียบได้โดยตรง
7. การขาดงาน: อัตราการขาดงานวัดจากข้อมูลการขาดงานตามจริงในหน่วยวัน และแสดงด้วยอัตราร้อยละเทียบกับวันทำงานทั้งหมด เป้าหมายของอัตราการขาดงานอยู่ที่ร้อยละ 1.5 ซึ่งการขาดงานครอบคลุมเฉพาะวันลาป่วย โดยวันทำงานทั้งหมดคือวันธรรมดาที่ไม่ใช่วันเสาร์และวันอาทิตย์หักลบด้วยวันหยุดของสถาบันการเงินที่ประกาศโดยธนาคารแห่งประเทศไทย
8 การเสียชีวิต: การเสียชีวิตจากการบาดเจ็บจากการทำงาน
9. NR (Not Reported) หมายถึงไม่มีการรายงาน NA (Not Available) หมายถึงไม่มีข้อมูล

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2563	2564		2565		2566	
		Total	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ความรับผิดชอบต่อสังคม								
เงินสนับสนุนรวม	บาท	253,456,392	282,759,609		491,146,040		83,241,919	
เงินบริจาค	บาท	8,998,242	10,274,431		8,992,481		13,443,250	
	ร้อยละ	3.55	3.63		1.83		16.15	
เงินลงทุนเพื่อชุมชน	บาท	31,000,000	53,000,000		37,000,000		33,000,000	
	ร้อยละ	12.23	18.74		7.53		39.64	
โครงการเชิงพาณิชย์	บาท	213,458,150	219,485,178		445,153,559		36,798,669	
	ร้อยละ	84.22	77.62		90.64		44.21	
ทุนการศึกษาบุตรของพนักงาน	คน	NA	113		96		135	
	บาท		109,000	404,000	82,000	334,000	227,000	657,000
พนักงานจิตอาสาในชั่วโมงทำงาน	บาท	9,502,718	861,986		8,971,507		22,992,898	
	ชั่วโมง	23,224	2,604		26,061		65,953	
การบริจาคในรูปแบบของสิ่งของและบริการ	บาท	0	1,000,000		1,000,000		1,000,000	
ค่าบริหารจัดการสำหรับกิจกรรมเพื่อสังคม	บาท	15,740,669	16,974,666		16,348,130		17,008,642	
พนักงานที่ดำเนินงานจัดการกิจกรรมเพื่อสังคม	คน	11	11		10		10	

หมายเหตุ

1. ในปี 2566 เงินสนับสนุนโครงการเชิงพาณิชย์ถูกคำนวณด้วยวิธีการรูปแบบที่ต่างจากปีก่อนหน้า

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ/ธรรมาภิบาล	หน่วย	2566
รายได้จากการดำเนินงานรวม	ล้านบาท	70,961
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	ล้านบาท	31,280
กำไรสุทธิ	ล้านบาท	18,462
สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	1,824,434
หนี้สินรวม	ล้านบาท	1,595,087
ส่วนของเจ้าของรวม	ล้านบาท	229,347

หมายเหตุ: รายละเอียดเพิ่มเติมในงบการเงินในรายงานประจำปี 2566

GRI content index

General disclosures

GRI Standard	Disclosure	Location			Omission Note	SDGs
		One Report	Sustainability Report	Website		
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	p.64 - 65	p. 10			
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting		p. 83			
	2-3 Reporting period, frequency, and contact point		p. 83			
	2-4 Restatements of information		p. 89			
	2-5 External assurance		p. 101 - 102			
	2-6 Activities, value chain, and other business relationships	p.40, 48 - 50, 58 - 67	p. 10			
	2-7 Employees		p. 90			8
	2-8 Workers who are not employees		p. 90			8
	2-9 Governance structure and composition	p. 135 - 140				
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	p. 136, 156 - 158				
	2-11 Chair of the highest governance body	p. 137	p. 5			
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	p. 141 - 142				
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	p. 143 - 147				
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	p. 143				
	2-15 Conflicts of interest	p. 140 - 142, 173 - 174, 178				
	2-16 Communication of critical concerns	p. 154				
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	p. 160 -163				
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	p. 158 - 159				
	2-19 Remuneration policies	p. 167 - 172				
	2-20 Process to determine remuneration	p. 167 - 172			The Bank's confidential information	
	2-21 Annual total compensation ratio					
	2-22 Statement on sustainable development strategy	p. 4 - 8, 25-27	p. 5-7	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/policies-and-reporting/policies-and-standards		
	2-23 Policy commitments	p. 86				
	2-24 Embedding policy commitments	p. 86				
	2-25 Processes to remediate negative impacts	p. 83 - 84				
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	p. 89-90				
	2-27 Compliance with laws and regulations	p. 132, 174-175		https://media.ttbbank.com/1/sustainability/th_contribution_to_association.pdf		17
	2-28 Membership associations			https://www.ttbbank.com/th/sustainability/sustainability-approach/stakeholder-engagement		17
	2-29 Approach to stakeholder engagement	p. 89-90, 176	p. 83	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/our-people		
	2-30 Collective bargaining agreements					

Material topics

GRI Standard	Disclosure	Location			Omission Note	SDGs
		One Report	Sustainability Report	Website		
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics		p. 83	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/sustainability-approach/materiality		
	3-2 List of material topics		p. 83			
Customer experience						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		p. 26-27	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/business-sustainability/customer-experience		
Digital transformation						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		p. 19-21	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/sustainability-approach/materiality		
Beyond banking and ecosystem						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		p. 22-25			
Responsible lending and investment						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		p. 28-30	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/environmental-sustainability/responsible-lending		
Climate actions and decarbonization strategy						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		p. 32-35			
GRI 201: Economic Performance 2016	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change			https://www.ttbbank.com/th/sustainability/environmental-sustainability/climate-finance		
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions		p. 87			3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions		p. 87			3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions		p. 87-88			3, 12, 13, 14, 15
	305-4 GHG emissions intensity		p. 87			3, 12, 13, 14, 15
	305-5 Reduction of GHG emissions		p. 33, 41			3, 12, 13, 14, 15

GRI Standard	Disclosure	Location			Omission Note	SDGs
		One Report	Sustainability Report	Website		
Environmental management						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		p. 40-42	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/environmental-sustainability/environmental-management		
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization		p. 88			7, 8, 12, 13
	302-2 Energy consumption outside of the organization		p. 88			7, 8, 12, 13
	302-3 Energy intensity		p. 88			7, 8, 12, 13
	302-4 Reduction of energy consumption		p. 40			7, 8, 12, 13
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-3 Water withdrawal		p. 89			6
	303-4 Water discharge		p. 89			6
	303-5 Water consumption		p. 89			6
GRI 306: Waste 2020	306-2 Management of significant waste-related impacts		p. 42			6, 12
	306-3 Waste generated		p. 89			12
	306-4 Waste diverted from disposal		p. 89			12
	306-5 Waste directed to disposal		p. 89			
Financial inclusion and over-indebtedness						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		p. 46, 48-52	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/financial-literacy-and-inclusion		1, 8, 10
Financial Well-being and financial literacy						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		p. 44-48	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/business-sustainability/financial-well-being		1, 8, 10

GRI Standard	Disclosure	Location			Omission Note	SDGs
		One Report	Sustainability Report	Website		
Employee's learning and development						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		p. 53-54, 56-60	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/our-people		
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee		p. 54, 93			4, 5, 8
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs		p. 56-60			8
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews		p. 56, 93			5, 8
Employee welfare and Well-being						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		p. 61-63	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/our-people		
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover		p. 92-93			5, 8, 10
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees		p. 61			3, 8
	401-3 Parental leave		p. 61			5, 8
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system			https://media.ttbbank.com/1/sustainability/th_workplace-safety-and-physical-security-policy.pdf		3
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation					3
	403-3 Occupational health services		p. 61-62			3
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety					3
	403-5 Worker training on occupational health and safety		p. 42			3
	403-6 Promotion of worker health		p. 61-62			3
	403-9 Work-related injuries		p. 95			3
	403-10 Work-related ill health		p. 95			3, 8
Talent attraction and retention						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		p. 56, 63	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/our-people		
Diversity, equity and inclusion						
GRI 305: Emissions 2016	3-3 Management of material topics		p. 54-55	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/our-people		5
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees		p. 54, 90			5, 8
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men		p. 94			5, 8, 10
GRI 406:Non-Discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken		p. 74			5
Human rights						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics			https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/human-rights		
Community investment and development						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	p. 92	p. 64-66	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/social-development		
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	p. 96-98	p. 64, 95, 96			8, 9

GRI Standard	Disclosure	Location			Omission Note	SDGs
		One Report	Sustainability Report	Website		
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	p. 92	p. 64-66			1, 8
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	p. 92	p. 64-66			1, 8
Cybersecurity and data privacy						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		p. 79-82	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/corporate-governance-and-business-ethics/cyber-security-and-data-privacy		
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data		p. 74, 79, 81, 82			16
Corporate governance						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	p. 112-178	p. 68-71	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/corporate-governance-and-business-ethics/corporate-governance		
Business ethics						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		p. 72-74	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/corporate-governance-and-business-ethics/business-ethics		
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	p. 176				
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	p. 176	p. 72			16
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	p. 176	p. 74			
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling		p. 74			
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications		p. 74			

GRI Standard	Disclosure	Location			Omission Note	SDGs
		One Report	Sustainability Report	Website		
Risk and crisis management						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		p. 75-78	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/corporate-governance-and-business-ethics/risk-management		
Sustainable supply chain						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		p. 72	https://media.ttbbank.com/1/sustainability/th-procurement-reporting.pdf		

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

รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระ

เสนอต่อกรรมการของธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตงาน

ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ได้ว่าจ้างให้บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด (“สำนักงานฯ”) ปฏิบัติงาน “การให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด” ตามมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ ซึ่งต่อไปในรายงานนี้จะเรียกว่า “การปฏิบัติงาน” เพื่อให้ความเชื่อมั่นต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2566 (“เรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น”) ที่นำเสนออยู่ในรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ (“รายงานความยั่งยืน”)

การให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดของสำนักงานฯ ครอบคลุมเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น ดังต่อไปนี้

เรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น	ขอบเขต	หน้ารายงานความยั่งยืน
GRI 302-1 ปริมาณการใช้พลังงานขององค์กร	ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยฯ	88-90
GRI 305-1 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1)		87,89-90
GRI 305-2 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2)		87,89-90
GRI 303-5 ปริมาณการใช้น้ำ		89-90
GRI 305-3 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 3) (Category 8: สินทรัพย์เช่า)		88-90
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์ของผู้ให้บริการ		
GRI 305-3 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 3) (Category 5: ของเสียจากการดำเนินงาน)	อาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)	87,89-90
GRI 306-4 -ของเสียนำไปใช้ใหม่แทนการทิ้ง		89-90
GRI 306-5 -ของเสียนำไปกำจัด		
GRI 401-1 พนักงานใหม่และการลาออกของพนักงาน	ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยฯ	92-93,95
อัตราการขาดงาน		95
GRI 404-1 จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมพนักงานเฉลี่ย		93-95
GRI 405-2 อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนระหว่างหญิงและชาย		94-95

นอกเหนือจากขอบเขตการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ตามที่ระบุไว้ในตารางข้างต้น สำนักงานฯ มิได้ปฏิบัติงานการให้ความเชื่อมั่นต่อเรื่องอื่นที่รวมอยู่ในรายงานความยั่งยืนและสำนักงานฯ มิได้ให้ข้อสรุปต่อเรื่องดังกล่าว

เกณฑ์การจัดทำเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นโดยบริษัทฯ

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

ความรับผิดชอบของบริษัทฯ

ผู้บริหารของบริษัทฯ มีความรับผิดชอบในการเลือกเกณฑ์การจัดทำเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นและนำเสนอเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ที่ระบุไว้อย่างสมเหตุสมผล ความรับผิดชอบของผู้บริหารของบริษัทฯยังรวมถึงการดำเนินการให้มีกระบวนการและการดำรงไว้ซึ่งการควบคุมภายใน การบันทึกข้อมูลอย่างเพียงพอและการประมาณการที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น เพื่อให้มั่นใจว่าจะปราศจากข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอย่างเป็นสาระสำคัญ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

ความรับผิดชอบของสำนักงานฯ

สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบในการให้ข้อสรุปต่อการนำเสนอเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นตามข้อมูลหลักฐานที่สำนักงานฯ ได้รับ

สำนักงานฯ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ รหัส 3000 (ปรับปรุง) เรื่องงานให้ความเชื่อมั่นนอกเหนือจากการตรวจสอบหรือการสอบทานข้อมูลทางการเงินในอดีต และเป็นไปตามเงื่อนไขในจดหมายการรับงานกับบริษัทฯ ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2565 มาตรฐานฉบับนี้กำหนดให้สำนักงานฯ วางแผนและปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ข้อสรุปว่าสำนักงานฯ คาดว่าจะมีการแก้ไขอันมีสาระสำคัญที่จำเป็นสำหรับเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นหรือไม่ เพื่อให้เรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นนั้นแสดงตามเกณฑ์การจัดทำ และเพื่อให้สำนักงานฯ สามารถออกรายงานการให้ความเชื่อมั่นได้ ลักษณะ ระยะเวลา และขอบเขตของการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของสำนักงานฯ ตลอดจนการประเมินความเสี่ยงที่ข้อมูลจะขัดต่อข้อเท็จจริงอย่างเป็นสาระสำคัญ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

สำนักงานฯ เชื่อว่าหลักฐานที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้เป็นเกณฑ์ในการให้ข้อสรุปเพื่อการให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด

ความเป็นอิสระและการควบคุมคุณภาพ

สำนักงานฯ รักษาความเป็นอิสระและยืนยันว่าสำนักงานฯ ปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่กำหนดโดยคณะกรรมการกำหนดจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศ และมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานการให้ความเชื่อมั่น

สำนักงานฯ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพระหว่างประเทศ ฉบับที่ 1 การควบคุมคุณภาพสำหรับสำนักงานที่ให้บริการด้านการตรวจสอบและการสอบทานงบการเงินและงานให้ความเชื่อมั่นอื่นตลอดจน บริการเกี่ยวเนื่อง ซึ่งกำหนดให้มีการออกแบบ จัดให้มีและคงไว้ซึ่งระบบการควบคุมคุณภาพ 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
- วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูล และสอบถามผู้บริหารเพื่อให้ได้มาซึ่งคำอธิบายสำหรับความแตกต่างอันมีนัยสำคัญที่พบ
- ระบุและทดสอบข้อสมมติฐานของการคำนวณ
- สุ่มตรวจสอบหลักฐานเอกสารประกอบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

นอกจากนี้ สำนักงานฯ ยังปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่สำนักงานฯ พิจารณาว่าจำเป็นตามสถานการณ์

เรื่องอื่น

รายงานฉบับนี้ไม่ได้ครอบคลุมถึงการเปิดเผยหรือการให้คำยืนยันใดๆที่เกี่ยวข้องกับแผนการดำเนินงานในอนาคตและ/หรือ กลยุทธ์ที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืน

การดูแลและปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ของบริษัทฯให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันนั้น ถือเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯไม่ครอบคลุมถึงประเด็นนี้ ดังนั้น สำนักงานฯจึงไม่รับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นและการเปิดเผยอื่นที่เกี่ยวข้องตลอดจนการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในรายงานความยั่งยืนหรือรายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระของสำนักงานฯ ซึ่งอาจเกิดขึ้นตั้งแต่วันที่มีการนำเสนอรายงานและข้อมูลต่างๆบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ

ข้อสรุป

จากการปฏิบัติงานของสำนักงานฯและหลักฐานที่ได้รับ สำนักงานฯ ไม่คาดว่ามีการแก้ไขที่มีสาระสำคัญที่จำเป็นสำหรับเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2566 ที่ได้แสดงตามเกณฑ์การจัดทำ

ข้อจำกัดในการใช้

รายงานการให้ความเชื่อมั่นฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อบริษัทฯในการรายงานเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นในรายงานความยั่งยืนและไม่ได้จัดทำขึ้นเพื่อหรือไม่ควรนำไปใช้โดยบุคคลอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ เว้นแต่จะมีข้อกำหนดตามกฎหมาย สำนักงานฯไม่รับผิดชอบต่อบุคคลอื่นนอกเหนือจากกรรมการของบริษัทฯ และไม่รับผิดชอบต่อการใช้รายงานเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในรายงานฉบับนี้

วิไลพร อิทธิวิรุฬห์
หุ้นส่วน
บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด

กรุงเทพฯ
25 เมษายน 2567

Make **REAL** Change

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