Make REAL Change

LEAD the CHANGE
for Thais' Sustainability

รายงานความยั่งยืน 2567

ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

Make **REAL** Change

สารบัญ

บทนำ

5 สารจากประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
7 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
8 เกี่ยวกับทีทีบี
12 ทีทีบีและความยั่งยืน
18 การประเมินประเด็นสำคัญและการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

สังคม

51 ชีวิตทางการเงินที่ดี
53 การให้ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงทางการเงิน
63 บุคลากร
77 การพัฒนาสังคม

ธุรกิจ

24 การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลและการสร้างนวัตกรรม
27 มากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ
29 ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า
31 การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ

การกำกับดูแล

83 การกำกับดูแลกิจการที่ดี
88 จริยธรรมทางธุรกิจ
92 การบริหารจัดการความเสี่ยง
98 ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล
103 ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน

สิ่งแวดล้อม

36 กลยุทธ์การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน
42 การเงินที่ยั่งยืน
47 การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

ภาคผนวก

107 การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ
108 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
116 GRI Content Index
122 รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระ

วิสัยทัศน์

เราจะเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้
และชื่นชอบจนต้องบอกต่อ

พันธกิจ

เรามุ่งมั่นที่จะช่วยให้ลูกค้า
มีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น

นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ
ประธานกรรมการ

นายปิติ ตัณฑเกษม
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สารจากประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ปี 2567 ยังคงเป็นปีที่ท้าทายสำหรับ ทีเอ็มบีธนชาต หรือ ทีทีบี ในภาวะที่เศรษฐกิจไทยยังคงพันผวน หนี้ครัวเรือนอยู่ในระดับสูง ขณะที่โลกเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงของขั้วมหาอำนาจทั้งในด้านการค้าและเทคโนโลยี ปัญหาด้านสภาพภูมิอากาศที่แปรปรวน ตลอดจนความท้าทายด้านข้อกำหนดและกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมที่เข้มข้นยิ่งขึ้น ล้วนแล้วแต่เป็นประเด็นที่ทำให้ภาคธุรกิจต้องปรับตัวอย่างต่อเนื่อง ทีทีบีตระหนักถึงบทบาทสำคัญและความรับผิดชอบของธนาคารในการขับเคลื่อนภาคธุรกิจในประเทศไทยให้เตรียมพร้อมรับมือกับความไม่แน่นอนเหล่านี้เพื่อให้สามารถก้าวข้ามความท้าทาย นำพาองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง ด้วยเหตุนี้ ทีทีบีจึงยังคงมุ่งมั่นก้าวเป็นผู้นำ **“การธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)”** ภายใต้ปรัชญา Make REAL Change เดินหน้าสร้างการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมาย โดยให้ความสำคัญกับการสร้างศักยภาพของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการช่วยให้ผู้มีส่วนได้เสียเติบโตไปด้วยกัน ทั้งลูกค้า พันธมิตร และสังคม รวมทั้งยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดีขึ้นในระยะยาว

ด้วยตระหนักดีว่า การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันไม่สามารถแยก “ธุรกิจ” และ “ความยั่งยืน” ออกจากกันได้ ทีทีบีจึงสานต่อ**กรอบแนวคิด B+ESG** ที่ผสานทั้งสองเรื่องเป็นหนึ่งเดียว เราเชื่อว่าธุรกิจจะเข้มแข็งเติบโตในระยะยาวได้ ต้องเป็นไปพร้อมกับการใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อมและสังคมโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ และต้องนำพาทุกภาคส่วนให้เติบโตไปด้วยกันอย่างทั่วถึง ดังนั้น ทีทีบีจึงมุ่งมั่นสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงที่มีความหมาย ตอกย้ำพันธกิจ The Bank of Financial Well-being เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นของคนไทยทั้งประเทศ ในขณะเดียวกัน ก็ไม่ละทิ้งความรับผิดชอบของธนาคารที่จะต้องไม่สร้างผลกระทบเชิงลบใดจากการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้เสีย สิ่งแวดล้อม และสังคมรอบด้าน

การสร้าง **“ความยั่งยืนด้านธุรกิจ (Business Sustainability)”** ยังคงเป็นสิ่งที่ทีทีบีให้ความสำคัญตลอดปีที่ผ่านมา ภายใต้แนวคิด Humanized Digital Banking ที่ใช้ดิจิทัลเป็นแกนหลักในการผลักดันการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเพื่อสร้างรายได้และลดต้นทุนอย่างต่อเนื่อง ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการการทำงานทั่วทั้งองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับความสะดวกในการทำธุรกรรมที่สาขาให้เป็น Digital-first Branch ตลอดจนพัฒนาโซลูชันทางการเงินในทุกมิติโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และด้วยกลยุทธ์ Ecosystem Play ทำให้เรามีความมั่นใจว่าจะสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และสร้างประสบการณ์ที่ไร้รอยต่อสำหรับลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นลูกค้ากลุ่มคนมีรถ คนมีบ้าน พนักงานเงินเดือน ลูกค้า Wealth และลูกค้าธุรกิจ ในปี 2567 ร้อยละ 92 ของธุรกรรมทางการเงินเกิดขึ้นบนแอปพลิเคชัน ttb touch และรายได้ผ่านช่องทางดิจิทัลยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นถึงการเติบโตของธุรกรรมดิจิทัลที่แข็งแกร่งขึ้นเรื่อย ๆ โดยในภาพรวมความแข็งแกร่งทางธุรกิจของทีทีบีสะท้อนผ่านอัตราส่วน

ค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อรายได้รวม (Cost to Income Ratio) ที่ปรับลดลงจากร้อยละ 48 ในช่วงที่ดำเนินการรวมกิจการเป็นร้อยละ 43 และผลกำไรที่เติบโตขึ้นร้อยละ 13 เทียบกับปีก่อนหน้า ซึ่งเป็นผลจากการบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนทางการเงินต้นทุนการดำเนินงาน และต้นทุนความเสี่ยง

ในมิติของการสร้าง **"ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Sustainability)"** ทีทีบีมุ่งเดินหน้าตามกลยุทธ์และความมุ่งมั่นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่จะบรรลุการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Net-zero Commitment) ตามเป้าหมายของประเทศไทย ครอบคลุมทั้งการดำเนินงานของธนาคาร พันธมิตร และลูกค้า โดยมีภารกิจสำคัญคือการสนับสนุนลูกค้าธุรกิจเปลี่ยนผ่านสู่โมเดลธุรกิจที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ในปีที่ผ่านมา ทีทีบีได้ผลักดันให้ธุรกิจเปลี่ยนผ่านด้วยวงเงินสินเชื่อเพื่อความยั่งยืน 19,700 ล้านบาท รวมทั้งได้สร้างองค์ความรู้ด้านความยั่งยืน ให้คำปรึกษาและยกระดับความสามารถในการดำเนินงานของลูกค้าธุรกิจกว่า 400 ราย ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและมาตรฐานความยั่งยืนใหม่ ๆ ผ่านการให้ความรู้และการจัดสัมมนาอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ในขณะเดียวกันก็ลดการให้สินเชื่อกับโรงไฟฟ้าถ่านหินและเหมืองถ่านหินตามความมุ่งมั่นที่จะยุติการให้สินเชื่อแก่อุตสาหกรรมถ่านหินภายในปี 2571 และควบคุมการปล่อยสินเชื่อให้กับกลุ่มธุรกิจต้นน้ำของอุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซให้ไม่เกินร้อยละ 5 ของพอร์ตสินเชื่อทั้งหมด นอกจากนี้ ในแง่ของการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศ ทีทีบียังคงดำเนินการตามแนวนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (ESR Policy) อย่างเคร่งครัด ไม่ทำธุรกรรมทางการเงินกับอุตสาหกรรมที่อยู่ในรายการสินเชื่อต้องห้าม อันเนื่องมาจากผลกระทบที่อุตสาหกรรมดังกล่าวอาจมีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และปี 2567 ยังเป็นปีแรกที่ธนาคารได้ดำเนินการทดสอบภาวะวิกฤติด้านสภาพภูมิอากาศ (Climate Stress Test) ตามกฎระเบียบ โดยเน้นที่ความเสี่ยงทางกายภาพ ซึ่งผลการทดสอบพบว่าธนาคารมีความพร้อมที่จะรองรับผลกระทบจากสถานการณ์จำลองที่กำหนดได้

นอกเหนือไปจากมิติด้านสิ่งแวดล้อม ปฏิเสธไม่ได้เลยว่า **"ความยั่งยืนด้านสังคม (Social Sustainability)"** เป็นสิ่งที่ทีทีบีดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องยาวนาน เราตระหนักถึงบทบาทสำคัญที่จะช่วยให้คนไทยมีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น ซึ่งจะเกิดขึ้นไม่ได้หากคนไทยขาดความรู้ทางการเงิน ทีทีบีจึงมุ่งสร้างรากฐานสำคัญตั้งแต่ภายในองค์กรผ่านการให้ความรู้พนักงานและริเริ่มโครงการโค้ชปลดหนี้ที่สร้างพนักงานให้เป็นโค้ชเพื่อให้คำปรึกษาและปลดล็อกปัญหาทางการเงินแก่เพื่อนพนักงานด้วยกัน และได้ขยายผลไปยังกลุ่มลูกค้าบัญชีเงินเดือนทีทีบีในช่วงปลายปีที่ผ่านมา พร้อมกันนี้ เรามุ่งแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนอย่างเป็นรูปธรรม โดยให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) พร้อมช่วยเหลือลูกค้ารายย่อยผ่านบริการรวบหนี้ (Debt Consolidation) บริการโอนยอดหนี้ และสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์ รวมวงเงินกว่า 12,900 ล้านบาท ซึ่งช่วยแบ่งเบาภาระดอกเบี้ยแก่ลูกค้าไปแล้วกว่า 2,100 ล้านบาท และยังคงผลักดันให้คนไทยและภาคธุรกิจเข้าถึงแหล่งความรู้ทางการเงินบนแพลตฟอร์มที่สำคัญ ได้แก่ fintips, fin live and learn, finbiz และ fintools นอกจากนี้ ยังมอบประกันอุบัติเหตุและความคุ้มครองชีวิตให้กับลูกค้าบัญชี ttb all free กว่า 2.2 ล้านราย แบ่งเบาค่ารักษาพยาบาลไปแล้วกว่า 222 ล้านบาท ทั้งหมดนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของความทุ่มเทของทีทีบีที่ต้องการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมาย เพื่อชีวิตทางการเงินของคนไทยดีขึ้นอย่างยั่งยืน

ในด้านการพัฒนาชุมชนและสังคม ทีทีบีเดินหน้าเสริมสร้างทักษะและโอกาสให้เยาวชนไทยกว่า 13,000 คนให้สามารถพัฒนาตนเองเพื่อสร้างอนาคตที่ดีขึ้นผ่านโครงการไฟ-ฟ้า โดยทีทีบี ซึ่งธนาคารเป็นตัวกลางส่งต่อความช่วยเหลือจากผู้มีจิตศรัทธากว่า 350,000 คนให้กับมูลนิธิและองค์กรสาธารณกุศล 432 องค์กรผ่านแพลตฟอร์มปันบุญกว่า 271 ล้านบาท ขณะเดียวกัน การขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านของธนาคารในทุกมิติจะไม่สามารถบรรลุได้หากปราศจาก "พนักงาน" ทีทีบีจึงให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพกายใจของพนักงานแบบองค์รวมตลอดปี โดยในปี 2567 ธนาคารได้สำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์กร (VOE Survey) พบว่าพนักงานเห็นถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร I CARE และเชื่อมั่นว่างานของตนจะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับตนเอง ธนาคาร ลูกค้า และสังคมไทยได้อย่างเป็นรูปธรรม

การดำเนินงานในทุกมิติของทีทีบีตั้งอยู่บน **"บรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณทางธุรกิจที่ดี (Corporate Governance and Business Ethics)"** เราเชื่อว่าการกำกับดูแลที่ดีเป็นรากฐานสำคัญของการตัดสินใจอย่างรอบด้าน โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำไปสู่การสร้างคุณค่าขององค์กรอย่างยั่งยืน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ทีทีบีดำเนินงานด้วยความตั้งมั่นบนหลักการนี้ จึงสามารถนำพาองค์กรให้ก้าวผ่านความท้าทายต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น ในปี 2567 ความมุ่งมั่นตั้งใจของธนาคารในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนถูกสะท้อนผ่านรางวัลอันทรงเกียรติมากมายจากสถาบันชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ อาทิ

- ครองอันดับหนึ่ง "การเงินที่เป็นธรรม" ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 จากการประเมินโดยแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมประเทศไทย (Fair Finance Thailand)
- ได้รับผลการประเมินโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย (CGR) ในระดับ "ดีเลิศ" จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ติดต่อกันเป็นปีที่ 16
- ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือ SET ESG Ratings เป็นปีที่ 7 ด้วยเรตติ้งสูงสุดระดับ AAA
- ได้รับคัดเลือกให้อยู่ใน S&P Global Sustainability Yearbook ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4
- ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในดัชนี FTSE4Good Index ประจำปี 2567 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 9

ท้ายที่สุดนี้ ทีทีบีขอขอบคุณผู้ถือหุ้น ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและร่วมเป็นส่วนหนึ่งบนเส้นทางการดำเนินงานอย่างยั่งยืนของธนาคาร ด้วยความมุ่งมั่นในการลงมือพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ขอให้ทุกท่านเชื่อมั่นว่าธนาคารจะสามารถก้าวสู่เป้าหมายการเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน เป็นผู้นำในการสร้างการเปลี่ยนแปลง และสร้างชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้นให้กับคนไทยได้อย่างแท้จริง

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ภาพรวม

รายงานความยั่งยืนปี 2567 ของธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) (“รายงานฉบับนี้”) แสดงข้อมูลที่โปร่งใสเกี่ยวกับกิจกรรมการบริหารจัดการและผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคาร โดยได้นำเสนอความมุ่งมั่นของธนาคารในการตอบสนองต่อประเด็นทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ที่มีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียและสอดคล้องกับเป้าหมายด้านความยั่งยืนของธนาคาร

ระยะเวลาในการรายงาน

รายงานฉบับนี้แสดงข้อมูลกิจกรรมและผลการดำเนินงานระหว่างวันที่ **1 มกราคม 2567 จนถึง 31 ธันวาคม 2567** และมีการแสดงผลข้อมูลจากการดำเนินงานปีก่อนหน้าเพื่อแสดงความสอดคล้องของข้อมูลและสามารถเปรียบเทียบแนวโน้มผลการดำเนินงานได้

ขอบเขตของการรายงาน

ขอบเขตของการรายงานครอบคลุมการดำเนินงานของธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ ครอบคลุมรายได้ทั้งหมด (100%) โดยครอบคลุมบริษัทย่อย ได้แก่ บริษัท บริหารสินทรัพย์พหลโยธิน จำกัด บริษัท ทหารไทยธนชาต โบรกเกอร์ จำกัด และบริษัท ทีทีบี คอนซูมเมอร์ จำกัด

ทั้งนี้ การรายงานในมิติทางด้านเศรษฐกิจและข้อมูลทางการเงินสอดคล้องกับข้อมูลในรายงานประจำปี 2567 โดยได้รับการทวนสอบจากหน่วยงานอิสระภายนอกตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทยและจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพของสภาวิชาชีพบัญชี

มาตรฐานการรายงาน

รายงานฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นสอดคล้องกับกรอบและมาตรฐานการจัดทำรายงานความยั่งยืนดังต่อไปนี้

- มาตรฐาน Global Reporting Initiative (GRI) Standards ฉบับปี 2564
- กรอบการรายงาน International Integrated Reporting Framework
- ISSB Sustainability Standards
- มาตรฐานและกรอบการรายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานการรายงานความยั่งยืนของยุโรป (ESRS)

ธนาคารได้ระบุประเด็นสำคัญหลักผ่านกระบวนการประเมินประเด็นสำคัญตามหลักการทวิสารัตถภาพ (Double Materiality) ในปี 2566 เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียและสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

การตรวจสอบและการรับรอง

ข้อมูลความยั่งยืนที่ได้รับการคัดเลือกซึ่งได้นำเสนอในรายงานฉบับนี้ได้รับการรับรองในระดับความเชื่อมั่นอย่างจำกัดจากหน่วยงานอิสระภายนอก ได้แก่ บริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด โดยได้รับการตรวจสอบตามมาตรฐาน AA1000AS ทั้งนี้ ท่านสามารถอ่านรายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระในหน้า 122 ของรายงานฉบับนี้

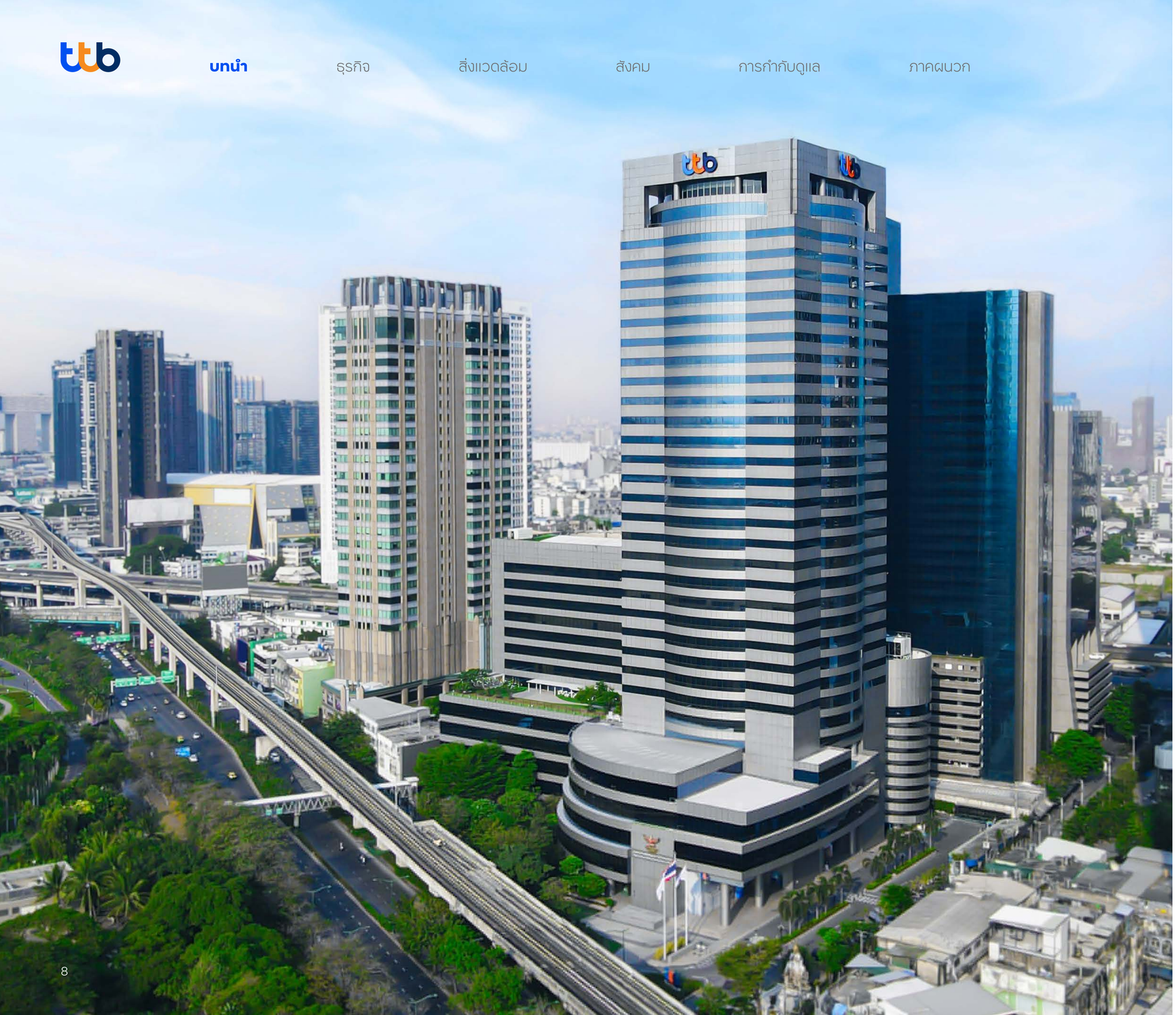
การนำเสนอสกุลเงิน

ธนาคารนำเสนอข้อมูลทางการเงินทั้งหมดในรายงานฉบับนี้ในสกุลเงินบาท (THB) ซึ่งเป็นสกุลเงินหลักที่ธนาคารใช้

ช่องทางการติดต่อ

หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ กรุณาติดต่อ

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

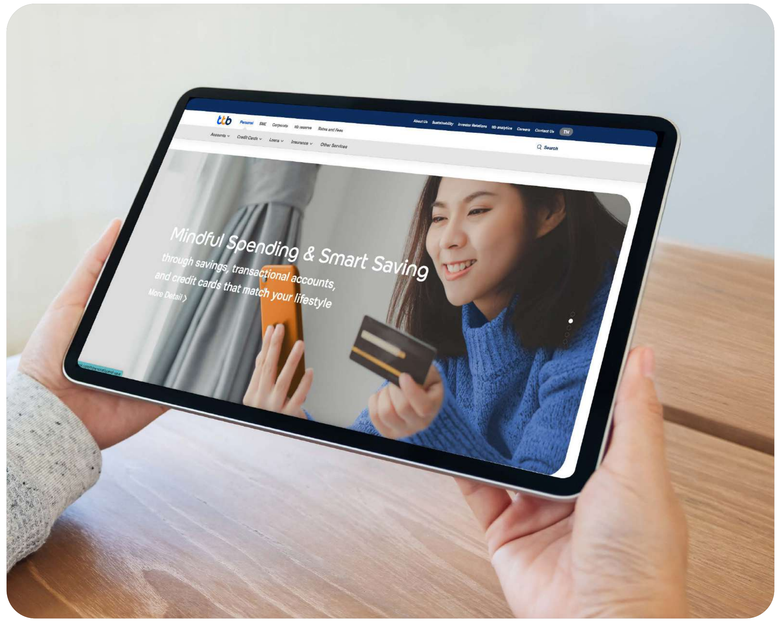


เกี่ยวกับทีทีบี

ธนาคารทหารไทย (ทีเอ็มบี) ก่อตั้งขึ้นในปี 2500 โดยมุ่งให้บริการทางการเงินแก่หน่วยงานทหารและข้าราชการทหารเป็นหลัก หลังจากนั้นจึงได้ขยายขอบเขตการให้บริการทางการเงินสู่ภาคธุรกิจและเอกชนเพิ่มขึ้น ดำเนินธุรกิจในฐานะธนาคารพาณิชย์ในปี 2516 และได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2526 นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังได้รวมกิจการกับธนาคารดีบีเอสไทยทนุ จำกัด (มหาชน) และบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในปี 2547 กับ ING BANK N.V. ในปี 2550 และกับธนาคารธนชาตในปี 2562 พร้อมกับเปลี่ยนชื่อเป็น ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) หรือ "ทีเอ็มบีธนชาต" โดยการรวมกิจการครั้งล่าสุดนี้ส่งผลให้ก้าวขึ้นมาเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ลำดับที่ 6 ของประเทศ ตามขนาดสินทรัพย์ ซึ่งในเดือนสิงหาคมปี 2564 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศสถานะให้ทีเอ็มบีธนชาตอยู่ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ (Domestic Systemically Important Banks: D-SIBs) โดยสามารถให้บริการลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจได้อย่างเต็มรูปแบบในแฟลตฟอร์มต่าง ๆ

ผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์และบริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ การลงทุน และประกันชีวิตและทรัพย์สิน อย่างไรก็ดี เนื่องจากลูกค้าในแต่ละกลุ่มมีความต้องการทางการเงินที่แตกต่างกัน ธนาคารจึงได้แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคลเพื่อที่จะได้นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด ดังนี้



กลุ่มลูกค้าธุรกิจ

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก	• บัญชีเงินฝากเพื่อธุรกิจ เช่น บัญชีธุรกิจ ttb sme one bank • บัญชีเพื่อธุรกรรมต่างประเทศ
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อธุรกิจ	• สินเชื่อหมุนเวียน • สินเชื่อระยะยาว • สินเชื่อเครือข่ายธุรกิจการค้า • สินเชื่อเพื่อธุรกิจรถยนต์ • สินเชื่อเพื่อ SME เช่น ทีทีบี เอสเอ็มบี สมาร์ท บิส
บริการธุรกรรมภายในประเทศ	• บริการด้านชำระเงิน • บริการด้านเรียกเก็บเงิน • บริการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน • แอปพลิเคชันจัดการร้านค้า ทีทีบี สมาร์ทช็อป
บริการธุรกรรมระหว่างประเทศ	• บริการโอนเงินระหว่างประเทศ • บริการด้านธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ • บริการด้านความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ • บริการด้านความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย
บริการด้านการประกันและคุ้มครองธุรกิจ	• หนังสือรับรองเครดิต ทีทีบี • ประกันสินเชื่อธุรกิจ ทีทีบี วันไลฟ์ • ประกันวินาศภัยเพื่อธุรกิจ ทีทีบี
บริการเพิ่มเติม	• บริการบัตรธุรกิจและบัตรเครดิตน้ำมัน • บริการตัวแทนและธุรกิจหลักทรัพย์ • บริการวาณิชธนกิจและที่ปรึกษาการลงทุน • หนังสือค้ำประกัน • บริการจ่ายเงินเดือนและดูแลสวัสดิการพนักงาน • โซลูชันบริหารจัดการมูลนิธิ องค์กรสาธารณกุศล แบบครบวงจร ปันบุญ โดย ทีทีบี

กลุ่มลูกค้าบุคคล

ผลิตภัณฑ์เงินฝาก	• บัญชีเงินฝากเพื่อใช้ (Transactional Deposit) และบัตรเดบิต • บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ดอกเบี้ยสูง • บัญชีเงินฝากประจำ • บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	• สินเชื่อบ้าน • สินเชื่อรถยนต์ • สินเชื่อบัตรเครดิต • สินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อสวัสดิการ
ผลิตภัณฑ์การลงทุน	• กองทุนรวม ttb open architecture และ ttb smart port • กองทุน Structured Fund • หุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝง (Structured Note) • หุ้นกู้ (Bond)
ผลิตภัณฑ์ประกัน	• ประกันชีวิตเพื่อการออม • ประกันชีวิตเพื่อความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ • ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองทรัพย์สิน • ประกันรถยนต์ • ประกันอุบัติเหตุ • ประกันการเดินทาง • ประกันคุ้มครองกิจการ
บริการธนบดีธนกิจ	• บริการธนบดีธนกิจ • บริการธนบดี

หมายเหตุ: รายได้จากธุรกิจประเภทบริหารสินทรัพย์ การบริหารความมั่งคั่ง/บริการไพรเวทแบงก์ ตราสารหนี้ ESG สำหรับลูกค้าธุรกิจ และการให้คำปรึกษาด้านการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล ในแต่ละประเภทน้อยกว่าร้อยละ 5 ของรายได้ทั้งหมด

กลยุทธ์และธุรกิจ

ทีทีบีได้กำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ 7 ประการ และมุ่งมั่นสานสัมพันธ์กับลูกค้าให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องผ่านผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและโซลูชันระยะยาวสำหรับลูกค้า เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและเปลี่ยนให้ธนาคารเป็นธนาคารหลักของลูกค้า

1. ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ธนาคารให้ความสำคัญในการนำลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการทำธุรกิจ จึงรวบรวมความเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ และนำความเข้าใจดังกล่าวมาใช้ในการบริหารประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังดำเนินการวัดความพึงพอใจในประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. สร้างความเป็นเลิศด้านผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงิน

ธนาคารได้ใช้กลยุทธ์การใช้เงินฝากเป็นตัวนำ (Deposit-led Strategy) เพื่อสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ดีที่สุด ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวจะทำให้ธนาคารมีความใกล้ชิดและเข้าใจลูกค้ามากยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้ทีทีบีสามารถเป็นธนาคารหลักของลูกค้าได้

3. รักษาความเป็นผู้นำด้านสินเชื่อรถยนต์ และการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อครบวงจร

ธนาคารมีความพร้อมของบุคลากรธนาคาร เครือข่ายตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ความแข็งแกร่งของแบรนด์และผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมในตลาดสินเชื่อรถยนต์ ทำให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร และมีความสามารถในการแข่งขัน ปรับตัวได้ทันต่อสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และสามารถคงความเป็นผู้นำในด้านสินเชื่อรถยนต์

4. สร้างรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืนมาโดยตลอด เพราะรายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ยจะส่งผลให้ธนาคารสามารถบริหารเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่าง เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และผลิตภัณฑ์การลงทุน เป็นต้น ทั้งนี้ ทีทีบีได้ใช้โมเดลธุรกิจแบบผู้แทนจำหน่าย และ Open Architecture โดยมุ่งเน้นการคัดเลือกพันธมิตรทางธุรกิจและผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุด เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าผ่านช่องทางการขายต่าง ๆ ด้วยกลยุทธ์ดังกล่าว ธนาคารสามารถการสร้างรายได้อย่างยั่งยืนในสภาวะผันผวนของวัฏจักรธุรกิจได้และยังสามารถมีผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า

5. ใช้เงินทุนและบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ที่จะบรรลุเป้าหมายกำไรสุทธิตามความคาดหวังของนักลงทุน โดยวางเป้าหมายที่จะบรรลุอัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้นที่อยู่ในระดับเดียวกับค่าเฉลี่ยของธนาคารชั้นนำภายใน 3-5 ปี เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ธนาคารได้มุ่งเน้นการเติบโตธุรกิจโดยพิจารณาจากโอกาสการสร้างผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น

6. สร้างความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

ปัจจุบัน การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้น ขณะเดียวกันการระบาดของโควิด-19 ได้เร่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และเพิ่มความตระหนักถึงความสำคัญในการใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล ธนาคารตั้งเป้าที่จะปรับบริการทั้งหมดในรูปแบบดิจิทัลภายใต้หลักคิดของ “Digital-first” เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าของธนาคารผ่านช่องทางดิจิทัล หรือที่เรียกว่า “Humanized Digital Platform” โดยเส้นทางการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลเพื่อดำเนินการภายใต้รูปแบบการดำเนินงานภายใต้หลักคิดของ “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 คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาลมีหน้าที่ทบทวนและอนุมัติการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีหน้าที่ทบทวนและอนุมัติการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม และมีหน่วยงานการพัฒนาที่ยั่งยืนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ของธนาคารในการยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้อยู่เหนือมาตรฐานและเสริมสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานในองค์กร โดยมุ่งเน้นดำเนินงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ความยั่งยืนทางธุรกิจ ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ความยั่งยืนด้านสังคม และบรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ

กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ความยั่งยืนทางธุรกิจ

เปลี่ยนผ่านไปสู่โมเดลธุรกิจที่ยั่งยืน เพื่อนำไปสู่การเติบโตทางการเงินในระยะยาวและปลูกฝังการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบ

ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

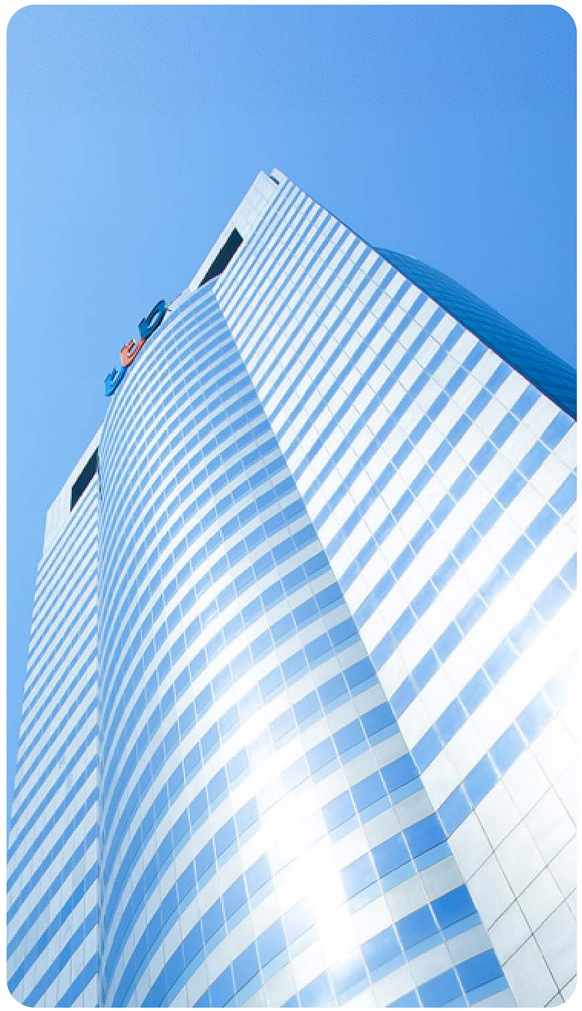
ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ความยั่งยืนด้านสังคม

พัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเยาวชนและชุมชนอย่างยั่งยืน

บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ

มุ่งให้เกิดการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลภายในที่มีประสิทธิภาพ พร้อมสร้างวัฒนธรรมที่ยึดมั่นในหลักจริยธรรม



ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ในปี 2567 ทีทีบีได้ผนวกรวมตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อขับเคลื่อนธนาคารไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยตัวชี้วัดผลการดำเนินงานนี้จะใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาผลตอบแทนแบบแปรผันของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคาร

กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	ตัวชี้วัดปี 2567	เป้าหมายปี 2567	ผลการดำเนินงานปี 2567
B ความยั่งยืนทางธุรกิจ	จำนวนข้อร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแล[1]	ลดลง**ร้อยละ 47** ในกลุ่มลูกค้าบุคคล และ **ร้อยละ 13** ในกลุ่มลูกค้าธุรกิจ เทียบกับปี 2566	ลดลง**ร้อยละ 57** ในกลุ่มลูกค้าบุคคล[2] และ**ร้อยละ 74** ในกลุ่มลูกค้าธุรกิจ เทียบกับปี 2566
	สินเชื่อเพื่อความยั่งยืน	**20,000** ล้านบาท	**19,700** ล้านบาท
E ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม	การคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการสนับสนุนทางการเงิน (Financed Emissions)	**3** กลุ่มอุตสาหกรรม ได้แก่ พลังงาน (น้ำมันและก๊าซ และโรงไฟฟ้า) เหมืองและการขนส่ง	**ร้อยละ 100** ของ 3 กลุ่มอุตสาหกรรม
	ลดการใช้ไฟฟ้า[3]	**ร้อยละ 7** จากปี 2566	ลดการใช้ไฟฟ้า**ร้อยละ 7** จากปี 2566
S ความยั่งยืนด้านสังคม	โครงการรวบหนี้	**3,000** ล้านบาท	**2,900** ล้านบาท
	สินเชื่อสวัสดิการ	**8,700** ล้านบาท	**7,700** ล้านบาท
G บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ	การกำกับดูแลกิจการที่ดีและประสิทธิภาพของคณะกรรมการธนาคาร	คะแนนรายงานการกำกับดูแลกิจการมากกว่าหรือเท่ากับ**ร้อยละ 93**	คะแนนรายงานการกำกับดูแลกิจการเท่ากับ**ร้อยละ 103**
	การจัดการประเด็นความเสี่ยงที่มิใช่ด้านการเงินที่อยู่ในระดับวิกฤตและระดับสูง	ต่ำกว่า**ร้อยละ 5** ที่ไม่ได้รับการจัดการตามระยะเวลาที่กำหนด	**ร้อยละ 0**

[1] ครอบคลุมธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
[2] ไม่รวมข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบายของธนาคาร เช่น บัญชีม้า และเงื่อนไขการปฏิเสธธุรกรรม
[3] ครอบคลุมเฉพาะอาคารสำนักงานใหญ่ อาคารวงศ์สว่าง และอาคารเพชรบุรี

รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน

FairFinance Thailand

ครองอันดับหนึ่ง
“การเงินที่เป็นธรรม”
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 ตั้งแต่ปี 2562

SET AAA ESG Ratings 2024

ผลการประเมินระดับ AAA ในปี 2567
และได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน
SET ESG Ratings ตั้งแต่ปี 2561

ติดอันดับใน Sustainability Yearbook
จัดทำโดย S&P Global
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 ตั้งแต่ปี 2565

MSCI ESG RATINGS A

CCC | B | BB | BBB | A | AA | AAA

ผลการประเมินระดับ A ในปี 2567
โดยได้รับการประเมิน MSCI ESG Ratings
ตั้งแต่ปี 2563

CAC CERTIFIED

เป็นสมาชิกแนวร่วม
ต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย
ตั้งแต่ปี 2557

IOD Thai Institute of Directors

ผลการประเมินระดับดีเลิศ
จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการ
ของบริษัทจดทะเบียนไทย (CGR)
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 16

FTSE4Good

ได้รับคัดเลือกให้อยู่ใน
FTSE4Good Index
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 ตั้งแต่ปี 2559

ห่วงโซ่คุณค่าของ ทีทีบี

สร้างคุณค่าที่ยั่งยืนตลอดห่วงโซ่คุณค่า

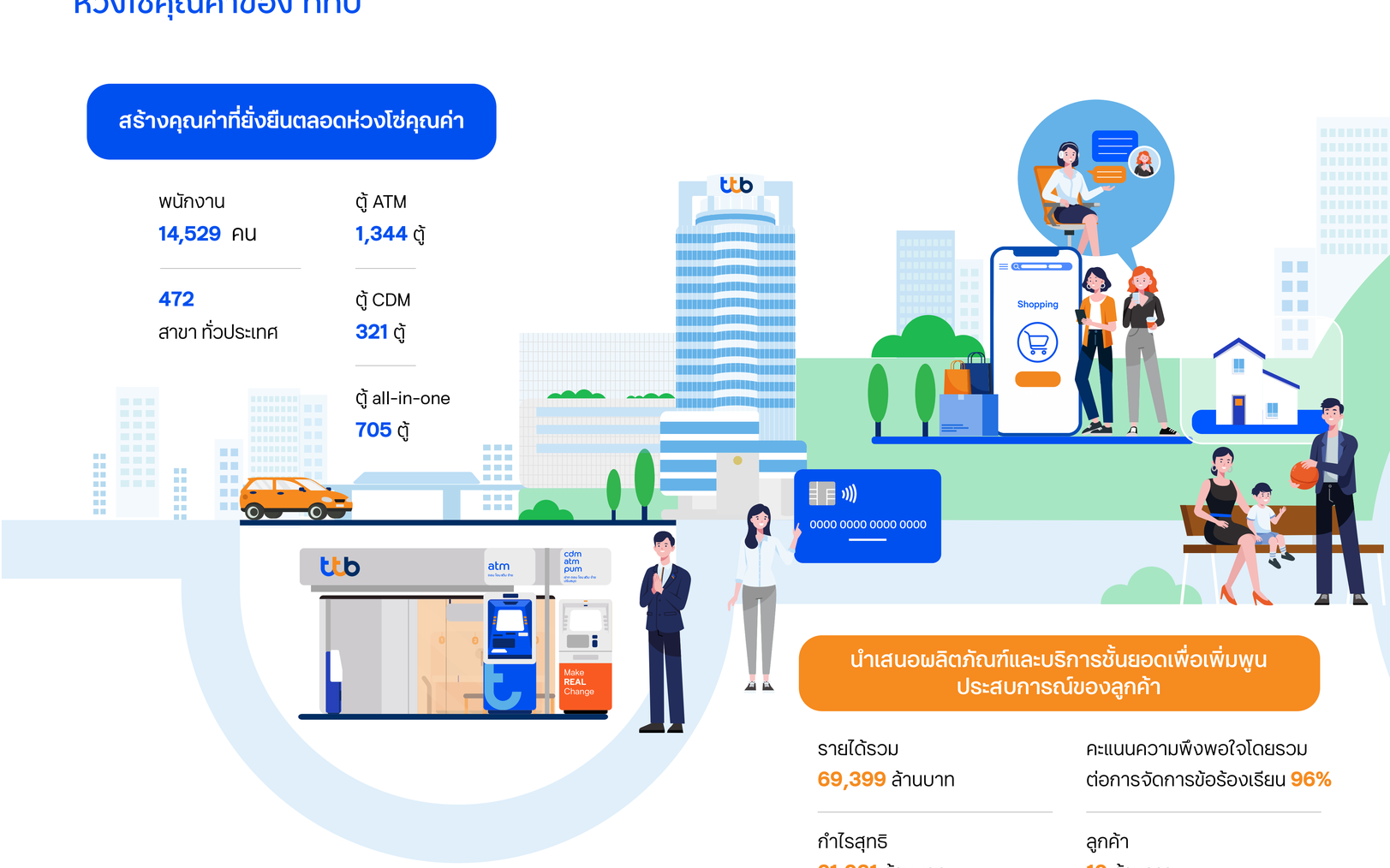
พนักงาน
14,529 คน

472
สาขา ทั่วประเทศ

ตู้ ATM
1,344 ตู้

ตู้ CDM
321 ตู้

ตู้ all-in-one
705 ตู้



นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการชั้นยอดเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ของลูกค้า

รายได้รวม
69,399 ล้านบาท

กำไรสุทธิ
21,031 ล้านบาท

คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการข้อร้องเรียน **96%**

ลูกค้า
10 ล้านราย

ตลอดจนตอบแทนผู้ถือหุ้นและสังคมในวงกว้าง

ผู้ถือหุ้น **144,587** ราย
ณ วันที่ 5 มีนาคม 2568

เงินปันผล
0.105 บาทต่อหุ้น

อัตราผลตอบแทนต่อส่วนผู้ถือหุ้น **9.0%**

กำไรต่อหุ้น **0.22** บาท

เงินสนับสนุนเพื่อสังคมกว่า
33 ล้านบาท

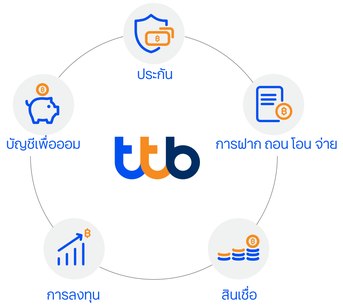
ประชาชนกว่า **73,000** คน
ได้รับประโยชน์จากโครงการไฟ-ฟ้า โดย ทีทีบี

เงินบริจาคผ่านแพลตฟอร์มปันบุญกว่า
271 ล้านบาท

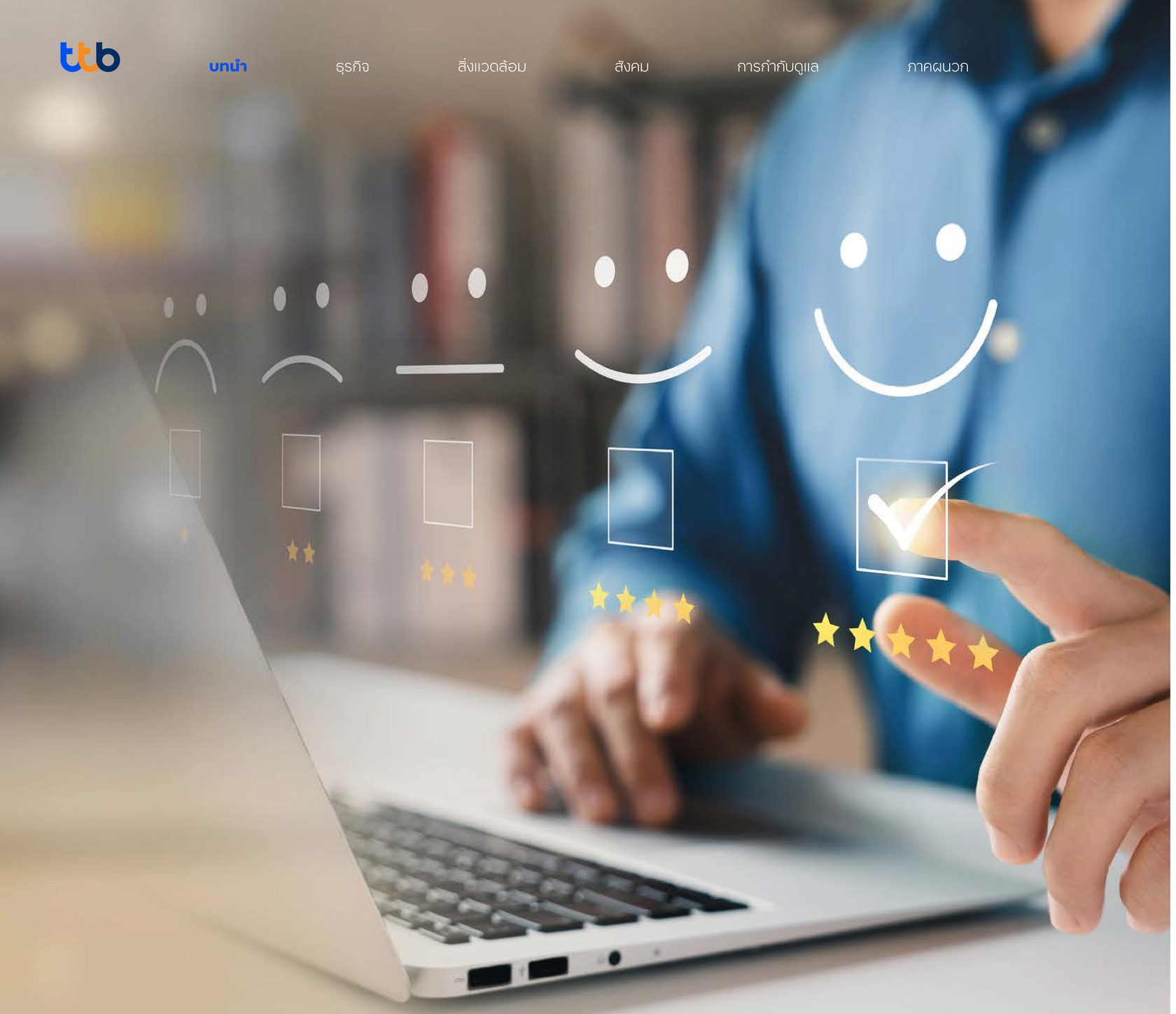
432 มูลนิธิ ได้รับประโยชน์
จากการระดมทุนผ่านแพลตฟอร์มปันบุญ
โดย ทีทีบี

การสร้างคุณค่าของ ทีทีบี

ในฐานะผู้ให้บริการด้านการเงิน ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างผลกระทบแก่สังคมและสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง โดยทิศทางการดำเนินงานและความสามารถในการสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารนั้นจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสีย กิจกรรมทางธุรกิจที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และการเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ดังนั้น การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการเชิงรุกต่อความท้าทายต่าง ๆ ด้านความยั่งยืน โอกาสทางธุรกิจ รวมถึงการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอีกด้วย

ปัจจัยนำเข้า	ผลิตภัณฑ์และบริการ	ผลลัพธ์	คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้เสีย
ทุนทางการเงิน สินทรัพย์ทางการเงินทั้งหมด ซึ่งรวมถึงสินทรัพย์เงินฝากและส่วนของผู้ถือหุ้น		• รายได้จากการดำเนินงาน 69,399 ล้านบาท • กำไรสุทธิ 21,031 ล้านบาท • อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ร้อยละ 9.0	ในฐานะสถาบันการเงิน ทีทีบีสร้างคุณค่าทางการเงินสำหรับนักลงทุนและพนักงานผ่านการจ่ายเงินปันผลและผลตอบแทน ในขณะเดียวกัน ธนาคารก็มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีให้กับประชาชนผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เข้าถึงง่ายและครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม
ทุนการผลิต ทรัพยากรภายนอก เช่น คู่ค้าธุรกิจและผู้รับเหมาที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ		• ผู้ใช้บริการ ttb touch 5.5 ล้านราย • ไม่เกิดการรั่วไหลของข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า	ลูกค้าได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โดยธนาคารได้ลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัลและโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศ เพื่อนำเสนอประสบการณ์ทางการเงินที่ดียิ่งขึ้นให้กับลูกค้า ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการที่ครอบคลุมได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย
ทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา เวลา ทักษะ และความรู้ของพนักงาน ระบบเทคโนโลยี และนวัตกรรม ซึ่งช่วยในการดำเนินธุรกิจ	ทีทีบีสร้างแรงบันดาลใจให้ทุกคน เปลี่ยน... เพื่อให้ชีวิตดีขึ้น (Make REAL Change) ด้วยการใช้ความเชี่ยวชาญทางการเงินในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการมีคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี	• ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน 15,589 ล้านบาท • โครงการพัฒนาพนักงาน เช่น ttb hackathon และ Objective and Key Results (OKR) • การประกวด ttb awards และ ttb ribbon • พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัล เช่น Roddonjai, My Car, My Tax, My Work, My Home และฟีเจอร์ใหม่ ๆ บน ttb touch เป็นต้น	ทีทีบีจัดการฝึกอบรมและโครงการพัฒนาอาชีพให้กับพนักงานเพื่อเสริมสร้างโอกาสในการเติบโตทางอาชีพในองค์กร โดยการสร้างคุณค่าด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นี้ ไม่เพียงแต่จะสร้างประโยชน์ให้กับพนักงาน หากแต่ยังส่งผลดีต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน และสังคม ด้วยการสร้างแรงงานที่มีทักษะ
ทุนทางสังคม การสร้างการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งรวมถึงลูกค้า พนักงาน นักลงทุน ผู้ถือหุ้น หน่วยงานทางการ และสังคม	**กลยุทธ์ของทีทีบี:** 1. ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง 2. สร้างความเป็นเลิศด้านผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงิน 3. รักษาความเป็นผู้นำด้านสินเชื่อรถยนต์และการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อครบวงจร 4. สร้างรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยอย่างยั่งยืน 5. ใช้เงินทุนและบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ 6. สร้างความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล 7. การปรับโครงสร้างองค์กรและพนักงานให้สอดรับการทำงานภายใต้แนวคิด “Digital-first”	• อาสาสมัคร 4,000 คน รวมเวลาจิตอาสา 67,115 ชั่วโมง • การลงทุนกับชุมชน 33 ล้านบาท • ระดมเงินบริจาคกว่า 271 ล้านบาท ให้แก่ 432 องค์กรผ่านช่องทาง ‘ปันบุญ โดย ทีทีบี’ เพื่อสาธารณประโยชน์ที่มีเป้าประสงค์ที่หลากหลาย ทั้งการศึกษา การรักษาพยาบาล และกลุ่มผู้เปราะบาง เป็นต้น	ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียมาพิจารณาและตอบสนองต่อข้อกังวลอย่างเหมาะสม ธนาคารเชื่อว่าการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสียจะช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินงานได้อย่างรับผิดชอบและส่งมอบนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการตามความต้องการของลูกค้าและสังคม
ทุนทางธรรมชาติ การใช้ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น การใช้พลังงานและการดึงน้ำมาใช้		• การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1): 2,747 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า • การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 2): 27,974 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า • การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 3): 567 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า**	ธนาคารบรรเทาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจและลดปริมาณการบริโภคทรัพยากรธรรมชาติ พร้อมปฏิบัติตามกฎหมายทางด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการดำเนินงานของธนาคาร

*การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 3) ครอบคลุมการใช้กระดาษ การจัดการขยะ การเดินทางของพนักงานเพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์ที่ควบคุมโดยหน่วยงานภายนอก และการใช้ก๊าซหุงต้มของผู้เช่าในอาคาร



การประเมินประเด็นสำคัญและการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

การประเมินประเด็นสำคัญ

ธนาคารได้ดำเนินการประเมินประเด็นสำคัญทุก ๆ 2-3 ปี ด้วยความยืดหยุ่น และมีการทบทวนประเด็นสำคัญประจำปี ทั้งนี้ นับตั้งแต่ปี 2566 เป็นต้นมา ธนาคารได้นำแนวทางการการประเมินประเด็นสำคัญแบบ Double Materiality มาใช้ โดยจะพิจารณาว่าประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกระทบกับมูลค่าทางการเงินของธนาคาร (Financial Materiality) อย่างไร ควบคู่ไปกับการประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมในวงกว้าง (Impact Materiality)

ในปี 2567 ธนาคารได้ดำเนินการทบทวนภายในเพื่อทบทวนประเด็นสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นต่าง ๆ ยังมีความสอดคล้องกับแนวโน้มด้านความยั่งยืนที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และสอดคล้องกับลำดับความสำคัญขององค์กร กระบวนการทบทวนดังกล่าวดำเนินงานโดยหน่วยงานการพัฒนาที่ยั่งยืน และได้รับความร่วมมือจากหัวหน้าของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นไปที่การตรวจสอบความถูกต้องของความเกี่ยวข้องและผลกระทบของประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่ได้มีการระบุไว้ตั้งแต่มีการประเมินประเด็นสำคัญอย่างละเอียดในปีก่อนหน้า ทั้งนี้ กระบวนการทบทวนประกอบไปด้วยการวิเคราะห์รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสีย

ทบทวนข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกจากการประเมินในปีก่อนหน้าอีกครั้งหนึ่ง

2. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

ประเมินผลการดำเนินงานตัวชี้วัดหลักที่เชื่อมโยงกับประเด็นสำคัญแต่ละประเด็นเพื่อยืนยันว่าประเด็นดังกล่าวยังมีความสำคัญอยู่

3. การปรับให้สอดคล้องกับความเสี่ยงและโอกาส

เชื่อมโยงประเด็นที่ได้รับการระบุกับกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กรของธนาคารเพื่อให้มั่นใจว่ามีการพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล

4. กฎระเบียบ แนวโน้ม และการวิเคราะห์คู่แข่ง

ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบและกฎหมาย แนวโน้มด้านความยั่งยืนระดับโลก และวิเคราะห์คู่แข่งเพื่อระบุประเด็นสำคัญใหม่ ๆ

ทั้งนี้ ผลจากการทบทวนสรุปว่าประเด็นสำคัญที่ได้รับการระบุในปีก่อนหน้ายังคงมีความเกี่ยวข้องและสอดคล้องกับกลยุทธ์ความยั่งยืนของธนาคาร จึงไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงรายการหรือลำดับความสำคัญของหัวข้อประเด็นสำคัญ โดยหัวข้อต่าง ๆ ยังคงสะท้อนถึงประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสีย ตอบสนองต่อมุมมองผลกระทบทางด้านการเงินควบคู่ไปกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมในวงกว้าง

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

การประเมินประเด็นสำคัญ

การระบุประเด็น

ระบุและตรวจสอบประเด็นด้านความยั่งยืน ซึ่งมีหรืออาจมีผลกระทบต่อทีทีบี และต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมในวงกว้าง

การจัดลำดับความสำคัญ

ประเมินความสำคัญของประเด็นต่าง ๆ ด้วยการใช้เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง และข้อคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารระดับสูง และผู้มีส่วนได้เสีย

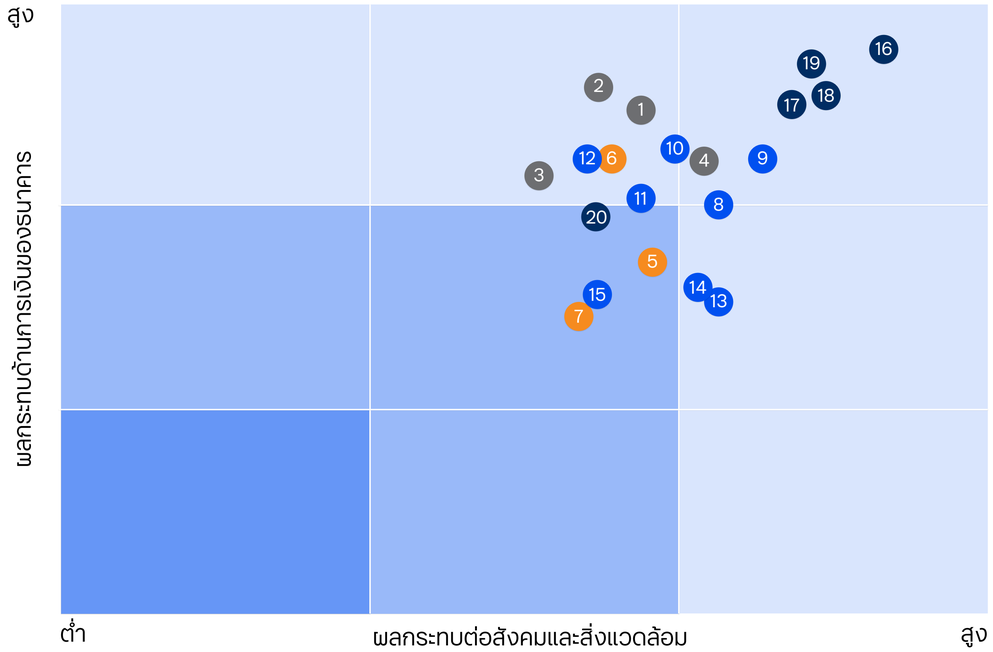
การตรวจสอบความถูกต้อง

ประเด็นสำคัญได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและอนุมัติโดยคณะกรรมการธนาคาร

การพิจารณาทบทวน

ทบทวนความเกี่ยวข้องและความสำคัญของประเด็นสำคัญโดยการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกเป็นประจำทุกปี

ผลการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนปี 2567



ธุรกิจ

1. การสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า
2. การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลและการสรรค์สร้างนวัตกรรม
3. มากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ
4. การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ

สิ่งแวดล้อม

5. กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน
6. การเงินที่ยั่งยืน
7. การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

สังคม

8. การเข้าถึงทางการเงินและปัญหาหนี้เกินตัว
9. ชีวิตทางการเงินที่ดีและการให้ความรู้ทางการเงิน
10. การเรียนรู้และพัฒนาของพนักงาน
11. สวัสดิภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
12. การดึงดูดและรักษาพนักงาน
13. ความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการไม่แบ่งแยก
14. สิทธิมนุษยชน
15. การพัฒนาชุมชน

การกำกับดูแล

16. ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล
17. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
18. จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
19. การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
20. ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมและสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน พนักงาน ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า คู่แข่งทางธุรกิจ หน่วยงานทางการ ภาคประชาสังคม และชุมชน

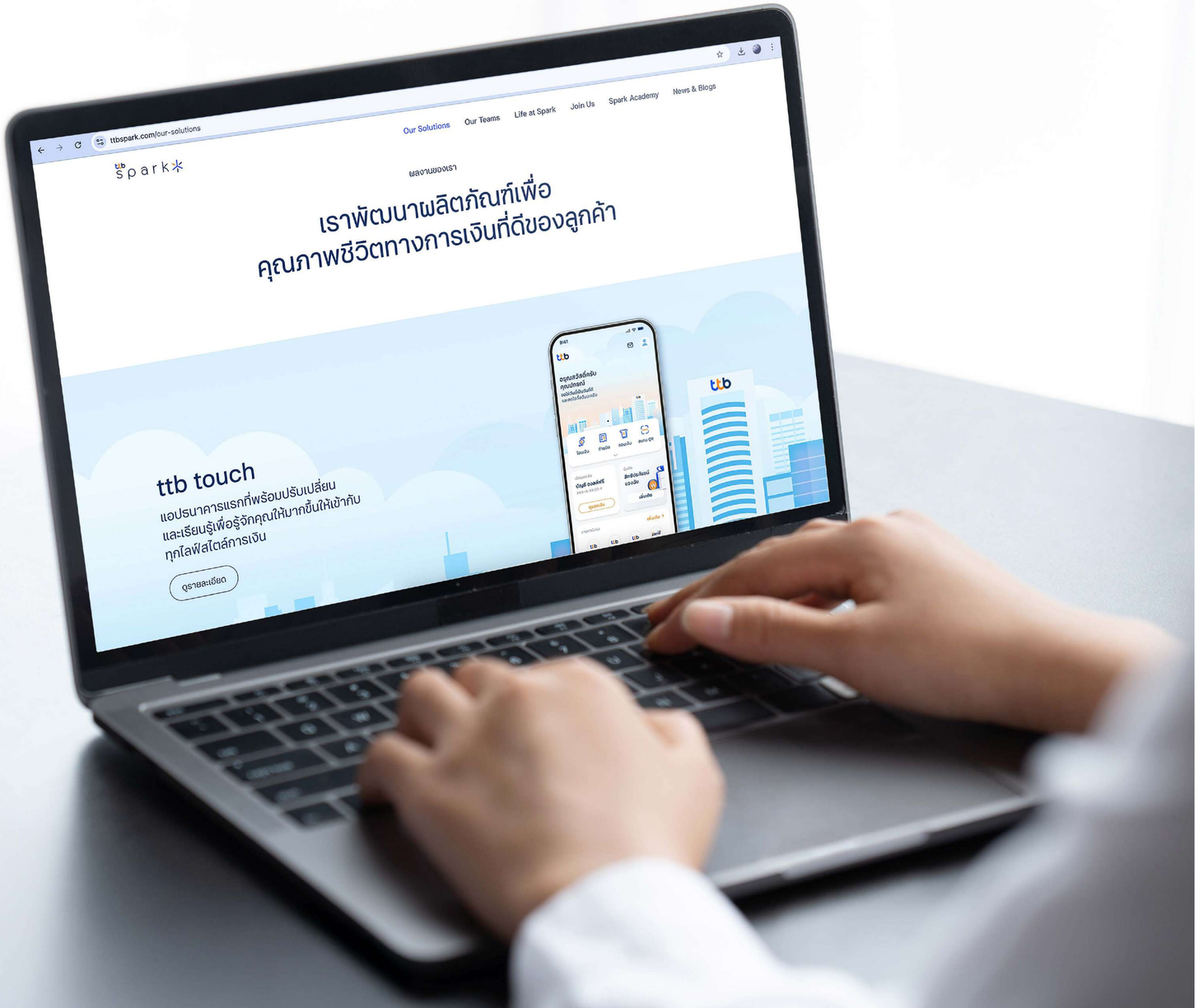
ผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ	การตอบสนองต่อประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	• ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี • การประชุมนักวิเคราะห์ • การจัดสัญจรเพื่อพบผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • รายงานรายไตรมาส • การสัมมนา • การเปิดเผยข้อมูลผ่านหน่วยงานทางการ • การสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของทีทีบี • การติดต่อนักลงทุนสัมพันธ์ • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• ผลประกอบการที่ดี • การเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนดและข้อบังคับทางกฎหมาย และ/หรือ หน่วยงานทางการ • ความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของข้อมูล	• การกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมทางธุรกิจ หน้า 83-91 • การบริหารจัดการความเสี่ยง หน้า 92-97 • การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลและการสร้างนวัตกรรม หน้า 24-26 • ชีวิตทางการเงินที่ดี หน้า 51-52
พนักงาน	• การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล • การสำรวจการมีส่วนร่วมของพนักงาน • การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ • การประชุมพนักงานทุกระดับ (Town Halls) • อีเมลและการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่หลังการควบรวมธนาคารสำเร็จ • การเติบโตในองค์กรและการพัฒนาศักยภาพ	• บุคลากร หน้า 63-76
ลูกค้า	• แอปพลิเคชัน ttb touch • สำนักงานสาขา • บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า • Contact Center ของทีทีบี • เว็บไซต์และแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ อินสตาแกรม ติ๊กต็อก ยูทูบ และเธรดส์ • กิจกรรมกับลูกค้า • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• ผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการ • การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ • คุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ • การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล	• ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า หน้า 29-30 • มากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ หน้า 27-28 • ชีวิตทางการเงินที่ดี หน้า 51-52 • การให้ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงทางการเงิน หน้า 53-62 • ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล หน้า 98-102

ผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการมีส่วนร่วม	ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ	การตอบสนองต่อประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ
พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า	• การประชุม • ผู้บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า • ช่องทางการจัดซื้อจัดจ้าง • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การเติบโตของธุรกิจผ่านความสัมพันธ์กับธนาคาร • การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบภายในให้พร้อมต่อการเติบโตของธุรกิจ	• ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า หน้า 29-30 • การจัดการห่วงโซ่อุปทาน หน้า 103-109
คู่แข่งทางธุรกิจ	• กิจกรรมในระดับอุตสาหกรรมธนาคาร การสัมมนา การฝึกอบรม และงานต่าง ๆ ที่จัดโดยหน่วยงานทางการและหน่วยงานภายนอก • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การขับเคลื่อนการพัฒนาประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญกับกลุ่มธนาคาร เช่น การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ภัยทุจริตดิจิทัล	• การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ หน้า 31-34 • กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน หน้า 36-41 • การเงินที่ยั่งยืน หน้า 42-46
หน่วยงานทางการ	• กิจกรรมในระดับอุตสาหกรรมธนาคาร การสัมมนา การฝึกอบรม และงานต่าง ๆ ที่จัดโดยหน่วยงานทางการและหน่วยงานภายนอก • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การขับเคลื่อนการพัฒนาประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญกับกลุ่มธนาคาร เช่น การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ • ความสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนด เช่น PDPA และ AMLO	• การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ หน้า 31-34 • กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน หน้า 36-41 • การเงินที่ยั่งยืน หน้า 42-46 • ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล หน้า 98-102
ภาคประชาสังคมและชุมชน	• ศูนย์การเรียนรู้ไฟ-ฟ้า • ชุมชนสัมพันธ์ • การสำรวจชุมชน • ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน	• การสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกจากโครงการพัฒนาเยาวชนและชุมชนของธนาคาร • การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจากการปล่อยสินเชื่อของธนาคาร	• การพัฒนาสังคม หน้า 77-81 • การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ หน้า 31-34

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

ธุรกิจ

การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลและการสร้างนวัตกรรม
มากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ
ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า
การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ



การเปลี่ยนแปลงองค์กร สู่ยุคดิจิทัลและการสร้างนวัตกรรม

แนวทางกลยุทธ์ของธนาคารมุ่งเน้นการทำงานแบบ Digital-first ควบคู่ไปกับการสร้างประสบการณ์ส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งขับเคลื่อนผ่านกลไกนวัตกรรมภายในองค์กรผ่าน ttb spark ซึ่งเป็นหน่วยงานเฉพาะที่ช่วยให้ทีทีบีสามารถพัฒนาเทคโนโลยีโซลูชันดิจิทัลแบบครบวงจร โดยมีโซลูชันที่หลากหลาย ตั้งแต่การออกแบบระบบไปจนถึงโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะสามารถส่งมอบบริการได้อย่างไร้รอยต่อในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปในโลกการเงินยุคดิจิทัล

แอปพลิเคชัน ttb touch และดิจิทัลโซลูชันต่าง ๆ ของธนาคารไม่เพียงแต่มอบความสะดวกสบายให้กับลูกค้า หากแต่ยังมอบสิทธิประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมเพื่อคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีของลูกค้า ทั้งนี้ ธนาคารยังช่วยให้ลูกค้าก้าวเดินไปสู่ความมั่นคงทางการเงินในระยะยาวผ่านการมีส่วนร่วมเชิงลึกและความสัมพันธ์ในรูปแบบดิจิทัล โดยในปี 2567 ธนาคารยังคงให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลางของทุกโครงการเพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมแบบดิจิทัลและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยบริการที่มีความเป็นส่วนตัว ปลอดภัย และไร้รอยต่อ และยังคงมุ่งมั่นในการส่งมอบบริการดิจิทัลที่ทุกคนเข้าถึงได้ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินในระยะยาวสำหรับทุกคน

ttb touch: ดิจิทัลแพลตฟอร์มที่เป็นมิตร รู้จัก และรู้ใจลูกค้า

นับตั้งแต่เปิดตัวเมื่อปี 2565 แอปพลิเคชัน ttb touch ได้กลายเป็นแกนหลักของกลยุทธ์ดิจิทัลแบงกิ้งของธนาคาร โดยมีเป้าหมายให้โมบายแบงก์กิ้งกลายเป็นช่องทางหลักในการสร้างปฏิสัมพันธ์มากกว่าที่จะพึ่งพาช่องทางสาขา โดยมุ่งสร้างประสบการณ์ส่วนบุคคลของลูกค้าที่ตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของลูกค้าแต่ละราย ทั้งนี้ ในปี 2567 การปรับปรุงความสามารถในการใช้งาน ความปลอดภัย และเครื่องมือและโซลูชันทางการเงินที่มีความเป็นส่วนตัว ช่วยตอกย้ำให้ ttb touch เป็นช่องทางหลักในการรับบริการจากธนาคาร

ธุรกรรมเกี่ยวกับกองทุนรวมกว่า **92%** อยู่ในระบบดิจิทัล

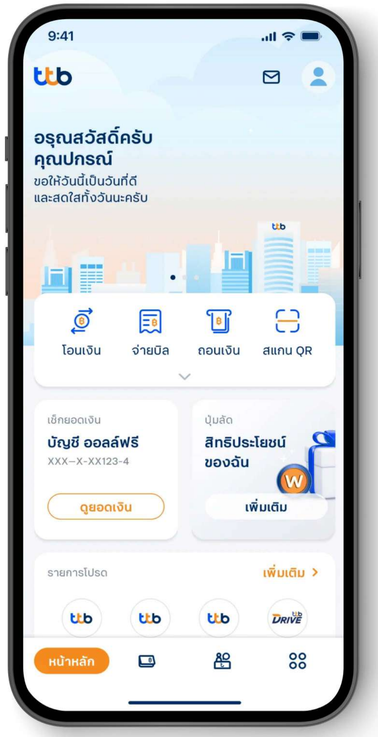
ธุรกรรมดิจิทัลบน ttb touch

ผู้ใช้งาน **5.5** ล้านราย

การทำธุรกรรมทางการเงินกว่า **92%** ดำเนินการผ่าน ttb touch

การเปิดบัญชีเงินฝากดิจิทัลเติบโตขึ้น **152%**

การอนุมัติบัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดผ่านระบบดิจิทัล เพิ่มขึ้น **61%**



ผลิตภัณฑ์ดิจิทัลหลักต่าง ๆ มีการเติบโตขึ้นกว่า **50%**

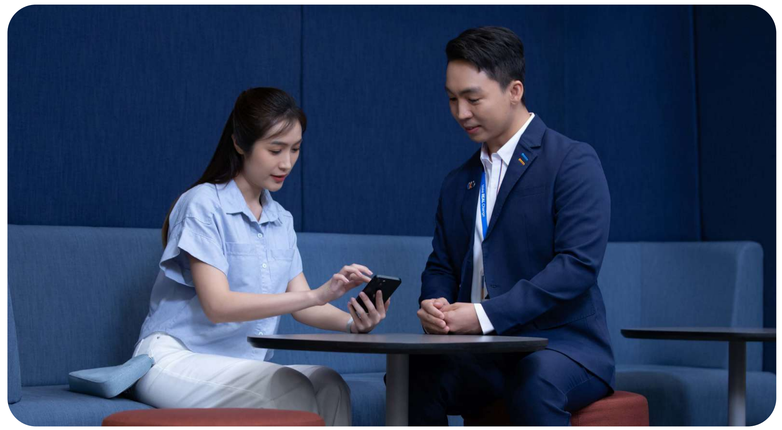
นอกจากนี้ ttb touch ยังไม่เพียงนำเสนอบริการทางการเงินและบริการอื่น ๆ หากแต่ยังตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ามากกว่าเรื่องการธนาคารทั่วไป โดยทำหน้าที่เป็นแพลตฟอร์มศูนย์กลางในการเชื่อมต่อกับโซลูชันต่าง ๆ ที่นำเสนอต่อลูกค้า และส่งมอบคุณค่าแบบองค์รวมในทุกช่วงชีวิตทางการเงินของลูกค้า ทั้งนี้ ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ บนพื้นฐานของขีดความสามารถและความร่วมมือกับพันธมิตรต่าง ๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลยุทธ์ Ecosystem Play สามารถศึกษาได้จากบทมากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ

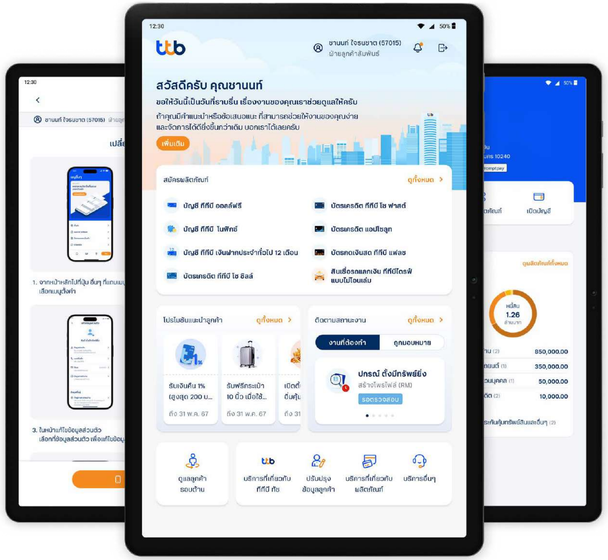
การเปลี่ยนแปลงสาขาไปสู่รูปแบบ Digital-first

ในปี 2567 สาขาของธนาคารทั้ง 472 สาขาได้นำรูปแบบการให้บริการสาขาแบบ Digital-first มาใช้เพื่อสนับสนุนโมบายแบงกิ้งและส่งมอบบริการให้คำปรึกษาเฉพาะบุคคล ดังนี้

- ส่งเสริมการดำเนินธุรกรรมด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน ttb touch
- พัฒนาให้พนักงานสาขากลายเป็นโค้ชเพื่อช่วยเหลือลูกค้าในการดำเนินธุรกรรมผ่านระบบดิจิทัล
- มุ่งเน้นการปฏิสัมพันธ์ที่สาขาไปที่บริการที่มีความซับซ้อนหรือสร้างมูลค่าเพิ่ม

ผลการดำเนินโครงการทำให้ลูกค้ากว่าร้อยละ 70 ย้ายการดำเนินธุรกรรมปกติ เช่น ฝาก ถอน โอน และชำระบิล จากช่องทางสาขาสู่ช่องทางดิจิทัล ซึ่งช่วยให้เพิ่มความสามารถของพนักงานในการให้บริการลูกค้าที่สาขาได้ดียิ่งขึ้นพร้อมทั้งช่วยลดระยะเวลาการรอรับบริการ





ttb enterprise (TEP)

เพื่อเพิ่มประสบการณ์การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าแบบไร้รอยต่อทุกช่องทาง ทีทีบีได้นำเสนอแพลตฟอร์ม ttb enterprise (TEP) ในรูปแบบเครื่องแท็บเล็ตของพนักงานสาขาในการให้บริการลูกค้าผ่านระบบดิจิทัล โดยได้นำร่องในปี 2567 ที่สาขาสำนักงานใหญ่และสาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว และมีแผนที่จะขยายไปยังสาขาทั้งหมดในปี 2568 แพลตฟอร์ม TEP ช่วยให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าได้ในทันที เพื่อให้คำปรึกษาเฉพาะบุคคล และส่งเสริมการทำงานที่ไม่ต้องใช้กระดาษ โดยลูกค้าสามารถป้อนข้อมูลผ่านแท็บเล็ตหรือผ่านแอปพลิเคชัน ttb touch ของตนเอง และสามารถส่งเอกสารที่ร้องขอได้อย่างสะดวกสบายผ่านระบบดิจิทัล และด้วยความเป็น Humanized Digital Platform หรือแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เป็นมิตร รู้จัก และรู้ใจ ทำให้ TEP สามารถเชื่อมต่อการบริการส่วนหน้ากับระบบหลังบ้านได้อย่างไร้รอยต่อ ช่วยให้พนักงานสาขาและ Contact Center สามารถคัดสรรสิทธิประโยชน์และโปรโมชันที่ตรงใจตอบโจทย์ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น โดยนวัตกรรมนี้ช่วยยกระดับการบริการที่สาขาให้มีความคล่องตัวมากขึ้น และเชื่อมช่องว่างระหว่างระบบดิจิทัลกับการดำเนินงานที่สาขาพร้อมส่งเสริมให้เกิดประสบการณ์การธนาคารที่มีความสม่ำเสมอแบบเชื่อมต่อกันในทุกช่องทาง

ภัยทุจริตดิจิทัล

ประเทศไทยกำลังต่อสู้กับปัญหาภัยทุจริตดิจิทัลที่เพิ่มสูงขึ้น โดยมีประเด็นการใช้แอปพลิเคชันดูดเงินและบัญชีม้าเป็นประเด็นความท้าทายหลัก โดยแอปพลิเคชันที่มีความซับซ้อนนี้สามารถหลอกเอาข้อมูลยืนยันตัวตนของผู้ใช้ ดำเนินธุรกรรมโดยไม่ได้รับความยินยอม และเก็บข้อมูลที่มีความอ่อนไหวเพื่อการดำเนินกิจกรรมฉ้อโกงเพิ่มเติมต่อไป สำหรับบัญชีม้ามักถูกสร้างขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ในการฟอกเงินทางออนไลน์หรือสร้างความสะดวกให้กับการทุจริตดิจิทัล ซึ่งเป็นภัยคุกคามร้ายแรงต่อความมั่นคงปลอดภัยของระบบนิเวศทางการเงิน

ด้วยตระหนักถึงความร้ายแรงของภัยดังกล่าว ทีทีบีจึงได้ดำเนินขั้นตอนเชิงรุกในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบการป้องกันและคุ้มครองลูกค้า โดยได้จัดตั้งหน่วยงานความปลอดภัยโมบายแบงกิ้งเพื่อการตรวจตรา บริหารจัดการ และลดผลกระทบจากภัยดังกล่าว ธนาคารได้ดำเนินมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างไม่ลดละนอกเหนือไปจากข้อกำหนดทางกฎหมายของธนาคารกลาง โดยได้ขยายการเฝ้าระวังให้สามารถระบุและบรรเทากิจกรรมน่าสงสัยได้ทันที และปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบเพื่อป้องกันการใช้ประโยชน์อย่างไม่ถูกต้อง

การป้องกันการปลอมแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในเชิงรุก

ในสภาวะที่มีภัยคุกคามทางดิจิทัลเพิ่มสูงขึ้น ทีทีบีมุ่งมั่นปกป้องลูกค้าเชิงรุกผ่านระบบการป้องกันภัย 3 ระดับ ซึ่งได้รับการออกแบบ สร้าง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การป้องกันในหลายระดับเหล่านี้ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าและสะท้อนให้เห็นการลงทุนเพื่อให้เกิดการธนาคารที่ปลอดภัยและฉลาด

ระดับที่ 1

ปิดกั้นกิจกรรมที่น่าสงสัย

การทำงานของฟีเจอร์เบื้องหลังกว่า 18 รายการเพื่อตรวจจับและปิดกั้นการดำเนินการที่มีความเสี่ยงสูงบนเครื่องมือสื่อสารของลูกค้า โดยฟีเจอร์เหล่านี้จะคัดกรองแอปพลิเคชันซึ่งอาจทำให้เครื่องมือสื่อสารไม่ปลอดภัย เช่น แอปพลิเคชันหรือการแทรกแซงในระบบเพื่อขโมยเงิน โดยการป้องกันในชั้นนี้ช่วยหยุดภัยดิจิทัลก่อนที่จะเกิดขึ้นจริง

ระดับที่ 2

ส่งเสริมให้ลูกค้าสามารถควบคุมความเสี่ยงได้

ลูกค้าสามารถปรับแต่งการตั้งค่าความปลอดภัยผ่านแอปพลิเคชัน ttb touch เพื่อสะท้อนความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของแต่ละบุคคล โดยมีฟีเจอร์ต่าง ๆ เช่น การตั้งค่าจำกัดวงเงินธุรกรรม การรับรองความถูกต้องด้วยระบบสแกนใบหน้า ตัวเลือกการเปิดเผยบัญชี ฯลฯ ซึ่งลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนการควบคุมเหล่านี้ได้ที่สาขาของธนาคารอีกด้วย

ระดับที่ 3

ตรวจจับพฤติกรรมน่าสงสัยในทันที

เครื่องตรวจจับภัยทุจริตดิจิทัลของทีทีบี วิเคราะห์ธุรกรรมกว่า 45 ล้านรายการด้วยความแม่นยำร้อยละ 99 โดยใช้การวิเคราะห์พฤติกรรมและข้อมูลเชิงลึกด้านประชากรศาสตร์เพื่อตรวจจับความเสี่ยงและระงับบัญชีภายในระยะเวลาเพียง 1-2 วินาที

มากกว่าการธนาคารและระบบนิเวศ

Humanized Digital Banking สำหรับลูกค้าบุคคล

ด้วยพื้นฐานทางด้านดิจิทัลของธนาคาร ทีทีบีส่งเสริมความสามารถทางการเงินผ่าน Ecosystem Play ซึ่งเป็นมากกว่าการธนาคารแบบดั้งเดิม ผ่านการออกแบบระบบนิเวศเพื่อให้บริการลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกันใน 4 กลุ่มลูกค้า ได้แก่ กลุ่มคนมีรถ คนมีบ้าน พนักงานเงินเดือน และลูกค้า Wealth โดยมีแอปพลิเคชัน ttb touch ซึ่งรวมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเฉพาะเข้ากับประสบการณ์ทางดิจิทัลแบบไร้รอยต่อ สร้างการมีส่วนร่วมเฉพาะบุคคลกับลูกค้าแต่ละราย และมีการตรวจสอบเครดิตอย่างรวดเร็วผ่านฟีเจอร์ **My Credit** ทั้งยังเชื่อมต่อลูกค้ากับโซลูชันและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ จากพันธมิตรของธนาคารอีกมากมาย ในปี 2567 ธนาคารได้นำเสนอผู้ช่วยบนมือถือ (Virtual assistant) **“ยินดี-Yindee”** ซึ่งทำหน้าที่อย่างไร้รอยต่อร่วมกับพนักงานบริการลูกค้าและให้ความช่วยเหลือลูกค้าได้ทันทีตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยยกระดับประสบการณ์ทางการเงินของลูกค้าให้สะดวกสบาย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คนมีรถ (Car Owner Ecosystem)

ส่งเสริมความคล่องตัวและการควบคุมทางการเงิน

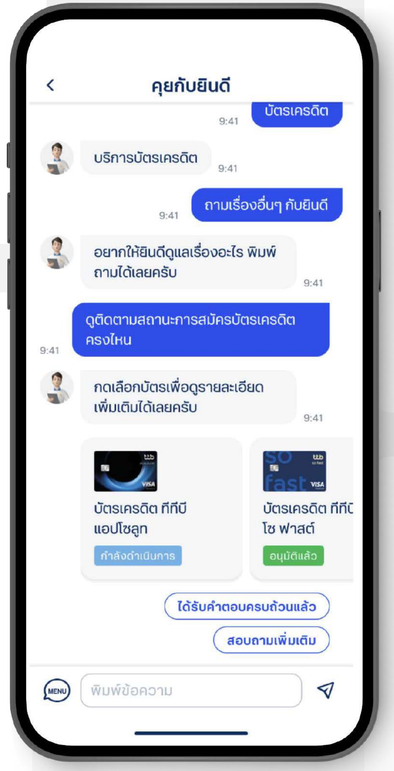
ทีทีบีให้การสนับสนุนลูกค้าที่มีรถยนต์ในทุกช่วงเวลา ตั้งแต่การซื้อ การเป็นเจ้าของ และการขาย ผ่านฟีเจอร์ **My Car** ที่รวมบริการดิจิทัลเข้าไปไว้ในแอปพลิเคชัน ttb touch ลูกค้าสามารถบริหารจัดการสินเชื่อรถยนต์ ประกันภัยรถยนต์ ภาษีรถยนต์ ยอดคงเหลือ Easy Pass และประกาศประมูลรถยนต์ในที่เดียว ทั้งนี้ ณ ปี 2567 มีรถยนต์กว่า 950,000 คัน ลงทะเบียนใน **My Car** และมีการใช้งานฟีเจอร์ดังกล่าวกว่า 1.7 ล้านครั้ง

พนักงานเงินเดือน (Salaryman Ecosystem)

สนับสนุนการเข้าถึงทางการเงิน และเสถียรภาพในทุก ๆ วัน

ธนาคารสนับสนุนลูกค้าที่มีบัญชีเงินเดือนด้วยผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย เช่น บัญชี ttb all free บัญชีออมทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนสูง และผลิตภัณฑ์ประกันภัย และยังมีฟีเจอร์ **My Tax** ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถวางแผนภาษีประจำปีได้ดีขึ้น ทั้งยังนำเสนอข้อมูลเฉพาะบุคคลและให้คำชี้แนะในการลดหย่อนภาษี ช่วยให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมและหลีกเลี่ยงการพลาดกำหนดเวลาสำคัญ นอกจากนี้ ทีทีบียังได้พัฒนาแพลตฟอร์มพิชิตหนี้เพื่อช่วยลูกค้าบริหารจัดการและรวมยอดหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ในปี 2567 มีลูกค้ากว่า 34,000 ราย เข้าถึงสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์ มูลค่ากว่า 7.7 พันล้านบาท

นอกจากนี้ ยังมีแพลตฟอร์ม **My Work** ซึ่งช่วยปรับปรุงระบบการจ่ายเงินเดือนและการบริหารจัดการบุคคลสำหรับบริษัทและนายจ้าง โดยพนักงานสามารถลงเวลาเริ่มและเวลาเลิกงาน บริหารจัดการการขอลา และส่งคำขอลาผ่านแพลตฟอร์มนี้ได้ โดยมีบริษัทกว่า 770 แห่ง ใช้แพลตฟอร์มนี้ ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานและพัฒนาความผูกพันของพนักงาน



คนมีบ้าน (Home Owner Ecosystem)

เสริมสร้างความยืดหยุ่นทางการเงิน และความเป็นอยู่ที่ดีของครัวเรือน

ทีทีบีส่งเสริมลูกค้าที่มีบ้านด้วยการให้เครื่องมือในการบริหารจัดการการเงินที่เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ตั้งแต่การรีไฟแนนซ์ไปจนถึงการชำระค่าบริการสาธารณูปโภค ผ่านฟีเจอร์ **My Home** ซึ่งช่วยรวมยอดบิล ส่งข้อความเตือน และสนับสนุนผู้ใช้งานกว่า 475,000 ราย ด้วยการบริหารจัดการบ้านกว่า 699,000 หลัง

ลูกค้าสามารถสมัครตัวเลือกสินเชื่อบ้านที่หลากหลาย รวมถึงการรีไฟแนนซ์และเติมเงินผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อลดหนี้และปรับสภาพคล่อง นอกจากนี้ พันธมิตรอย่าง Global House ยังนำเสนอบัตรเครดิตร่วมแบรนด์เพื่อการปรับปรุงบ้าน โดยมีการออกบัตรไปแล้วกว่า 100,000 ใบ

ลูกค้า Wealth (Wealth Ecosystem)

สร้างคุณค่าระยะยาวจากรุ่นสู่รุ่น

ระบบนิเวศสำหรับลูกค้า Wealth ของทีทีบี นำเสนอการเข้าถึงการลงทุน การวางแผนการเงินครอบครัว และบริการให้คำปรึกษาเฉพาะผ่านบริการ Private Banking โดยมีลูกค้า Wealth กว่าร้อยละ 60 ลงทุนผ่านทีทีบี กับผลิตภัณฑ์ เช่น บัญชีเงินฝากสกุลเงินตราต่างประเทศและกองทุนรวมมุ่งรักษาเงินต้น มีมูลค่าเงินลงทุนทั้งสิ้นกว่า 140,000 ล้านบาท

นอกจากนี้ บัตรเครดิต ttb reserve ยังช่วยส่งเสริมการให้บริการลูกค้า Wealth ด้วยระบบคะแนนสะสมแบบยืดหยุ่นที่สามารถนำมาแลกเป็นกองทุนรวมหรือสิทธิประโยชน์ประกันภัยได้

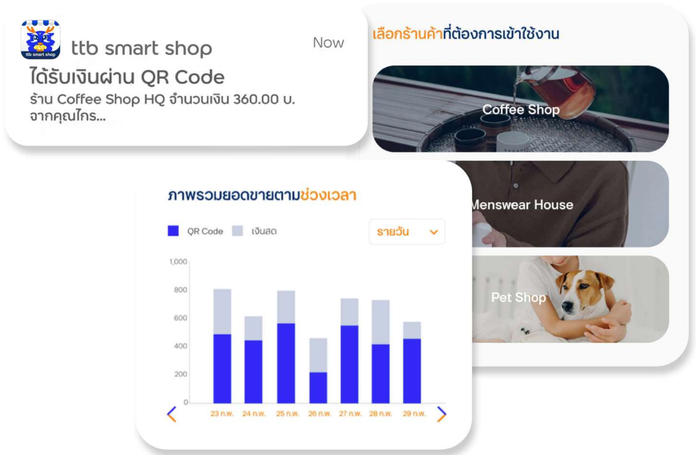
Humanized Digital Banking สำหรับลูกค้าธุรกิจ

ด้วยตระหนักดีว่าลูกค้าธุรกิจ ตั้งแต่เอสเอ็มอีไปจนถึงบริษัทขนาดใหญ่ ต่างต้องการมากกว่าการบริการธนาคาร โดยต้องการดิจิทัลโซลูชันแบบบูรณาการที่สามารถเติบโตไปพร้อมกับการดำเนินธุรกิจ เพิ่มประสิทธิภาพ และสนับสนุนการควบคุมทางการเงินแบบทันทีทันใด ทั้งนี้ ทีทีบีได้มอบโซลูชันที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าธุรกิจผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่เชื่อมถึงกันอย่างไร้รอยต่อ ซึ่งล้วนแล้วแต่ได้รับการออกแบบเพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีความง่ายขึ้น เพิ่มผลิตภาพ และส่งเสริมการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ttb business one คือแพลตฟอร์มดิจิทัลแบงกิ้งแบบครอบคลุมที่ถูกออกแบบมาเพื่อลูกค้าเอสเอ็มอีและบริษัท ช่วยอำนวยความสะดวกในการบริการจัดการเงินสดและการทำธุรกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึง บริการการชำระเงินเชื่อมต่อระบบของลูกค้ากับธนาคาร (Host-to-Host Service) แดชบอร์ดแสดงข้อมูลรายการละเอียดครบถ้วนแบบเรียลไทม์ด้วยการอนุมัติผ่านโทรศัพท์มือถือและหนังสือค้ำประกันแบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ แพลตฟอร์มยังรองรับการเปิดบัญชีดิจิทัลผ่านการยืนยันตัวตนรูปแบบดิจิทัล ลดความต้องการในการทำธุรกรรมที่สาขาและลดงานเอกสาร ในปี 2567 ttb business one มีจำนวนการทำธุรกรรมเพิ่มขึ้นร้อยละ 15 แสดงให้เห็นถึงบทบาทที่เติบโตขึ้นในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจและลดขั้นตอนการดำเนินการด้วยมือ โดยยังเป็นแกนหลักในการดำเนินงานของระบบนิเวศดิจิทัล เชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ธุรกิจแบบบูรณาการ

ttb sme one bank คือบัญชีธุรกิจที่ช่วยส่งเสริม ttb business one ด้วยการมอบความยืดหยุ่นทางการเงินและสิทธิประโยชน์ในการลดต้นทุนให้กับลูกค้าเอสเอ็มอี โดยมีฟีเจอร์ต่าง ๆ เช่น การโอนเงินข้ามธนาคารโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม การจ่ายเงินเดือนและชำระบิลโดยไม่มีค่าบริการ และเครื่องมือในการบริหารเงินสดที่ได้สะดวกสบาย ล้วนแล้วแต่เป็นรากฐานทางการเงินที่ส่งเสริมการทำธุรกรรมของธุรกิจต่าง ๆ ทั้งนี้ ttb sme one bank และ ttb business one ช่วยมอบโซลูชันดิจิทัลแบงกิ้งแบบครบวงจรให้กับเอสเอ็มอี

ttb smart shop คือดิจิทัลโซลูชันจัดการหน้าร้านที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อผู้ขายและเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก มีบริการรับชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดโดยเงินจะเข้าบัญชีทันที มีระบบการติดตามการขายแบบ Real-time แดชบอร์ดที่ใช้งานง่ายสำหรับติดตามผลประกอบการ ผู้ขายยังสามารถบริหารจัดการร้านค้าหลายสาขา กำหนดสิทธิ์การใช้งานให้พนักงาน และตั้งแคมเปญส่งเสริมการขายได้ ทั้งหมดภายในแอปพลิเคชันเดียว ทั้งนี้ ในปี 2567 จำนวนผู้ขายที่ใช้งาน ttb smart shop เพิ่มขึ้นร้อยละ 70 และมีมูลค่าธุรกรรมกว่า 3,900 ล้านบาท



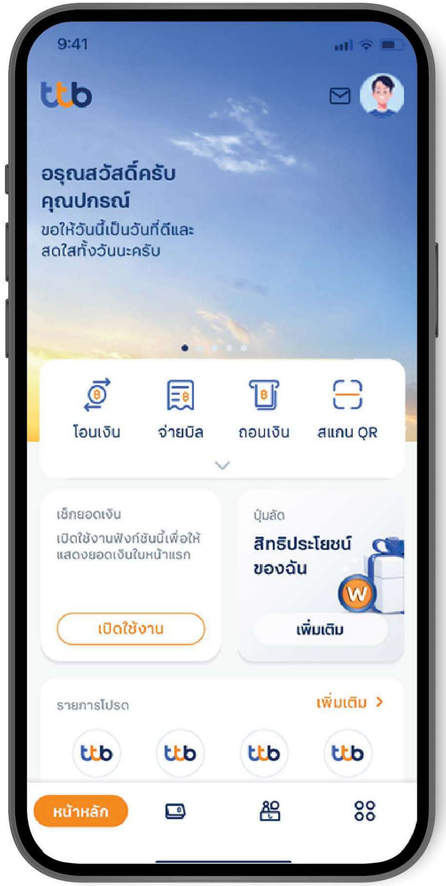
ประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า

การบริหารจัดการเพื่อประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า

ทีทีบีตระหนักดีว่าการมอบประสบการณ์ที่ดีอย่างต่อเนื่องและมีความเป็นส่วนตัวให้กับลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้และชื่นชอบจนต้องบอกต่อ ในปี 2567 วิสัยทัศน์นี้ยังคงเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าในทุกช่องทางการให้บริการด้วยการมุ่งเน้นที่ความทันสมัย ความไว้วางใจ และการเชื่อมโยงทางอารมณ์ความรู้สึก

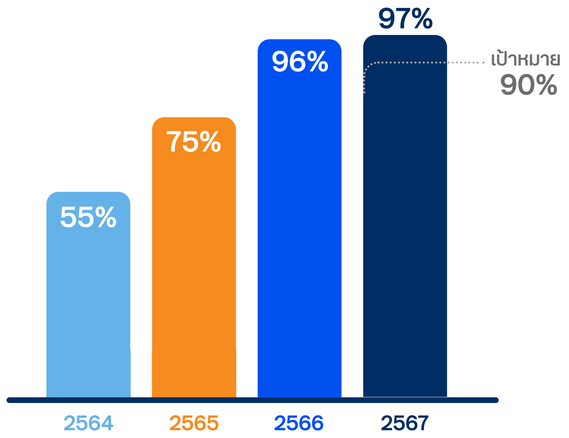
ทั้งนี้ ธนาคารได้ใช้ข้อมูลเชิงลึกในการทำความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถออกแบบและส่งมอบโซลูชันเฉพาะตัวที่เสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน และด้วยการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะผ่านช่องทางดิจิทัล ทำให้ธนาคารสามารถให้ความช่วยเหลือสนับสนุนลูกค้าได้อย่างทันท่วงทีและมีความเป็นส่วนตัว

ด้วยกลยุทธ์หลักในการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัลและการพัฒนาระบบนิเวศทางธุรกิจ แอปพลิเคชัน ttb touch จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในเส้นทางสู่ความสำเร็จ ด้วยความเป็นช่องทางการให้บริการหลักของธนาคาร ttb touch ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้ และสร้างประสบการณ์หรือบริการที่ถูกปรับแต่งเฉพาะบุคคล (Personalized AI Engine) ในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่มีความหมายกับลูกค้าได้แบบ Real-time ตั้งแต่การให้ข้อมูลการใช้จ่ายและการออม ไปจนถึงการตั้งค่าเตือนการชำระภาษี การแนะนำผลิตภัณฑ์ และการแจ้งเตือนการฉ้อโกง ซึ่งปฏิสัมพันธ์เหล่านี้ช่วยให้ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าได้เป็นรายบุคคล มีความเป็นส่วนตัวมากกว่าการให้บริการตามกลุ่มลูกค้า ส่งเสริมเป้าหมายของธนาคารในการสร้างความสัมพันธ์บนพื้นฐานของความไว้วางใจโดยยังคงความทันสมัยและมุ่งเน้นความใส่ใจดูแล



นอกจากนี้ เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า ธนาคารยังได้ติดตามผลความพึงพอใจและข้อคิดเห็นของลูกค้าในทุกช่องทางการให้บริการและทุกประเภทผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถระบุส่วนที่ต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อให้ธนาคารยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าโดยให้ความสำคัญกับลูกค้าในฐานะของมนุษย์ (Human-centric)

ความพึงพอใจของลูกค้า



หมายเหตุ:
1. ตัวชี้วัดที่ใช้คือสัดส่วนของลูกค้าที่ให้คะแนนความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้าทั้งหมดที่สำรวจจากการเข้ารับบริการที่สาขา
2. ความครอบคลุมของข้อมูลปี 2564-2567 คิดเป็นร้อยละ 100
3. ผลสำรวจปี 2564 สะท้อนถึงการดำเนินงานในช่วงเปลี่ยนผ่านหลังการควบรวมกิจการ
4. ธนาคารเปลี่ยนช่องทางการสำรวจจากการใช้ SMS ในปี 2564-2565 เป็นการใช้ QR code ในปี 2566-2567

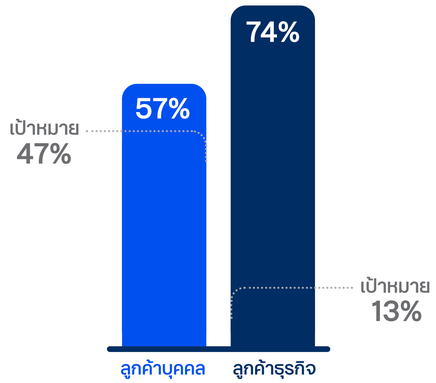
การจัดการข้อร้องเรียน

ธนาคารจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลายเพื่อให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกสบายที่สุด โดยลูกค้าสามารถร้องเรียนผ่าน ttb contact center เว็บไซต์ธนาคาร ช่องทางโซเชียลมีเดีย สำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา และช่องทางตามกฎหมายอื่น ๆ ทั้งยังได้ปรับปรุงระยะเวลาในการตอบสนองด้วยการตั้งเป้าหมายที่สูงในการตอบสนองทุกข้อร้องเรียน (ร้อยละ 100) ภายใต้มาตรฐานข้อตกลงระดับการให้บริการ โดยบรรลุผลที่ร้อยละ 100 และมีความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนโดยรวมอยู่ที่ร้อยละ 96

ธนาคารยังให้ความสำคัญยิ่งกับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าและปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าในภาพรวมอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยในปีที่ผ่านมา ยังได้มีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและยืนยันว่าข้อกังวลของลูกค้าได้รับการจัดการอย่างเพียงพอและเป็นมืออาชีพ นอกจากนี้ จำนวนการยกระดับข้อร้องเรียนไปให้หน่วยงานภาครัฐลดลงอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ปี 2567

การลดลงของข้อร้องเรียนเมื่อเทียบกับปี 2566



แยกตามประเภทช่องทางการร้องเรียน

- 87% ttb contact center
- 6% ช่องทางออนไลน์
- 4% อื่น ๆ
- 3% สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขา

96%
มีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน

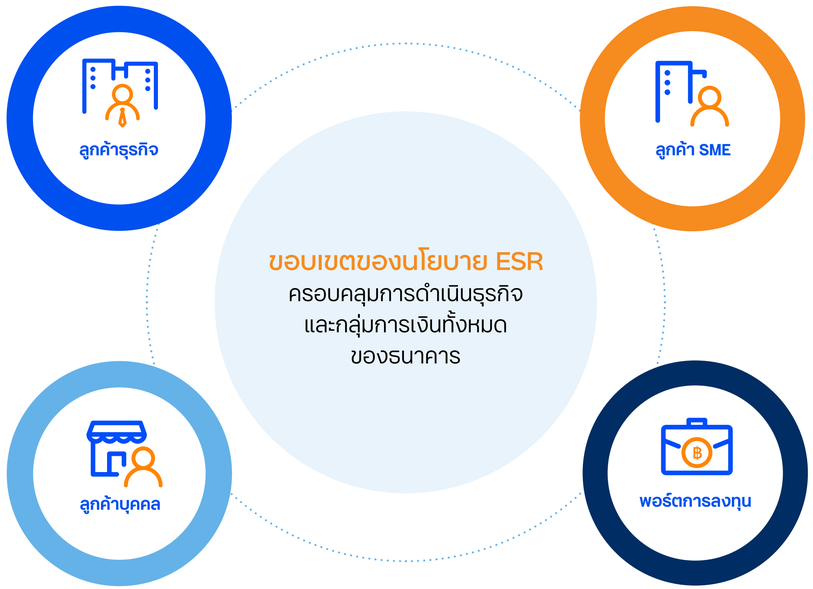
แยกตามประเภทข้อร้องเรียน

- 37% เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และกระบวนการ เช่น ความไม่พอใจเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และโปรโมชัน ฯลฯ
- 34% เกี่ยวกับระบบ เช่น ไม่สามารถเปิดใช้งานแอปพลิเคชัน
- 29% เกี่ยวกับพนักงาน เช่น พฤติกรรมไม่เหมาะสมของพนักงาน

การให้สินเชื่อและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ

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

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม



การคัดกรองธุรกรรม

ธุรกิจที่อยู่ในรายการสินเชื่อต้องห้ามต้องถูกคัดกรองออกไป

การตรวจประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

ก. ใช้แบบสอบถามทั่วไปสำหรับลูกค้าทุกรายเพื่อประเมินความเสี่ยง (สูง/กลาง/ต่ำ)

ข. ใช้แบบสอบถามเฉพาะสำหรับธุรกิจที่อยู่ในรายการอุตสาหกรรมเฉพาะ โดยหากผ่านเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ลูกค้ายังต้องตอบแบบสอบถามทั่วไป

การพิจารณาและตัดสินใจ

ลูกค้าที่ขอสินเชื่อที่มีผลการประเมินความเสี่ยงในระดับปานกลางและสูง ต้องจัดทำแผนการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ได้รับการพิจารณาสินเชื่อต่อไป

การควบคุมและติดตาม

ดำเนินการติดตามทบทวนว่าลูกค้าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดในสัญญาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างต่อเนื่องหรือไม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทบทวนสินเชื่อประจำปี โดยหากพบการไม่ปฏิบัติตาม ลูกค้าจะต้องเสนอแผนการแก้ไขใหม่ และ/หรือรายงานผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเป็นระยะตลอดระยะของการทำธุรกรรม

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 โรงงาน หรือการค้าผลิตภัณฑ์ขนสัตว์
- การผลิตและแปรรูปขนกระต่ายแองโกลา (Angora Wool)
- การสนับสนุนการต่อสู้ของสัตว์เพื่อความบันเทิง
- การล่าหูฉลามและผลิตภัณฑ์จากหูฉลาม
- การล่าวาฬเพื่อการพาณิชย์

เหมืองถ่านหิน

- กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเหมืองถ่านหิน รวมถึงธุรกิจเหมืองถ่านหิน

อาวุธที่เป็นที่ถกเถียง

- อาวุธซึ่งเป็นที่ถกเถียงในสังคม หรือองค์ประกอบที่สำคัญของอาวุธข้างต้น (Key Components)
- อาวุธที่ส่งไปยังประเทศที่มีชื่อใน UN/EU Embargo

พลังงาน

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

* ในกรณีที่ลูกค้าดำเนินธุรกิจหลายประเภท ลูกค้าจะต้องมีการกำหนดตัวแทนและรับประกันภายใต้สัญญาให้สินเชื่อว่าจะไม่นำสินเชื่อที่ได้จากธนาคารไปดำเนินธุรกิจที่อยู่ในรายการสินเชื่อต้องห้าม

ประมง

- การประมงแบบอวนลอย ที่มีความยาวอวนเกินกว่า 2.5 กิโลเมตร
- การใช้ระเบิดหรือสารพิษสำหรับการจับสัตว์น้ำ

ป่าไม้

- การค้าไม้ป่าดิบชื้นปฐมภูมิ
- การผลิตหรือการค้าไม้หรือผลผลิตจากป่าที่ไม่มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน
- พื้นที่ที่อยู่ในเขตหรือพื้นที่คาบเกี่ยวกับพื้นที่คุ้มครองของประเทศ
- การตัดไม้ทำลายป่าและการเผาป่าดิบชื้น

การเกษตร

- น้ำมันปาล์มที่ไม่ได้ผลิตตามมาตรฐานการรับรองขององค์กรเจรจาระหว่างประเทศว่าด้วยปาล์มน้ำมันยั่งยืน (Roundtable on Sustainable Palm Oil: RSPO)

การพนัน

- การพนัน คาสิโน และกิจการอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกัน

พันธุวิศวกรรม

- การดัดแปลงพันธุกรรมที่ทำในมนุษย์
- การดัดแปลงพันธุกรรมที่ทำในพืช และ/หรือ สัตว์ ที่อาจเป็นอันตรายต่อมนุษย์หรือเป็นการใช้ที่ผิดศีลธรรม

วัสดุ

- การผลิต/การค้าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศไทย หรือขัดต่ออนุสัญญา/ข้อตกลงในระดับสากล หรือขัดต่อรายการต้องห้ามในระดับสากล เช่น ยา สารเคมีที่ใช้ในการกำจัดแมลง สารเคมีกำจัดวัชพืช สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน (Ozone Depleting Substances: ODS) สารพีซีบี (Polychlorinated Biphenyl: PCB) เป็นต้น
- การผลิตหรือการค้าแร่ใยหินที่ไม่ได้ฝังตัวอยู่ในวัสดุอื่น (Unbounded Asbestos Fibers) ไม่ครอบคลุมการจัดซื้อแร่ใยหินที่ผสมในกระเบื้อง/หลังคาซีเมนต์ที่มีส่วนผสมแร่ใยหินน้อยกว่าร้อยละ 20

สื่อลามกอนาจาร

- สื่อลามกอนาจาร การค้าประเวณี และอุตสาหกรรมความบันเทิงสำหรับผู้ใหญ่

พื้นที่คุ้มครอง

- กิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือเสื่อมโทรมของพื้นที่คุ้มครอง หรือถิ่นที่อยู่อาศัยที่มีความเปราะบาง ได้แก่ แหล่งมรดกโลกขององค์การยูเนสโก (UNESCO World Heritage Sites) พื้นที่คุ้มครอง (Protected Areas) พื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญระหว่างประเทศตามอนุสัญญาแรมซาร์ (Ramsar Convention on Wetlands) และพื้นที่ที่มีคุณค่าด้านการอนุรักษ์สูง (High Conservation Value Forest)

อุตสาหกรรมเฉพาะ

ธนาคารให้ความสำคัญกับผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและสังคมจากการดำเนินธุรกิจบางประเภท ดังนี้

- อาวุธ
- การผลิต/การค้ายาสูบ
- ทรัพยากรธรรมชาติ พลังงาน และสารเคมี
- การผลิต/การค้าวัสดุกัมมันตรังสี
- การผลิต/การค้าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

การตรวจประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ในปี 2567	จำนวนคำขอสินเชื่อใหม่	จำนวนคำขอสินเชื่อที่เข้าสู่การพิจารณาประจำปี
แบบสอบถามทั่วไป	509	1,841
แบบสอบถามเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรม	74	266

คำขอสินเชื่อทั้งหมดผ่านกระบวนการตรวจประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

จากการพิจารณาประจำปี ไม่ปรากฏคำขอสินเชื่อที่ไม่สอดคล้องตามนโยบาย ESR

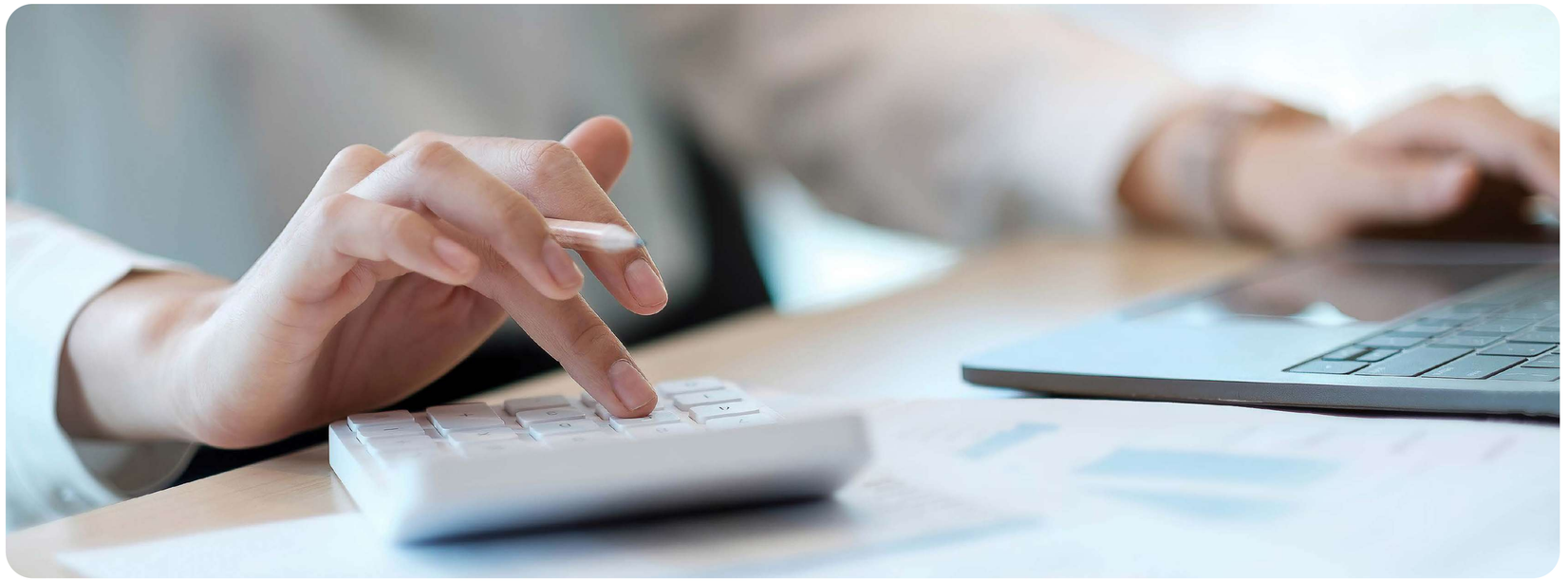
คำขอสินเชื่อ 0 รายการ จะต้องจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อบรรเทาความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

การให้สินเชื่อโครงการในปี 2567

7 โครงการ ได้รับการพิจารณา
(100% ของโครงการทั้งหมดที่ขอสินเชื่อ)

7 โครงการ
ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ

0 โครงการ
ที่ไม่ได้รับการอนุมัติ



10 อันดับสินเชื่อตามกลุ่มอุตสาหกรรม ปี 2567

(ร้อยละของพอร์ตสินเชื่อ ไม่รวมสินเชื่อเพื่อการบริโภคส่วนบุคคล)

- การเงิน
- วัสดุก่อสร้าง
- สุขภาพ
- ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์
- อาหาร
- การคมนาคมและโลจิสติกส์
- การให้บริการธุรกิจ
- ธุรกิจค้าปลีก สินค้าอุปโภคบริโภค
- ไฟฟ้าและน้ำประปา
- สารเคมี

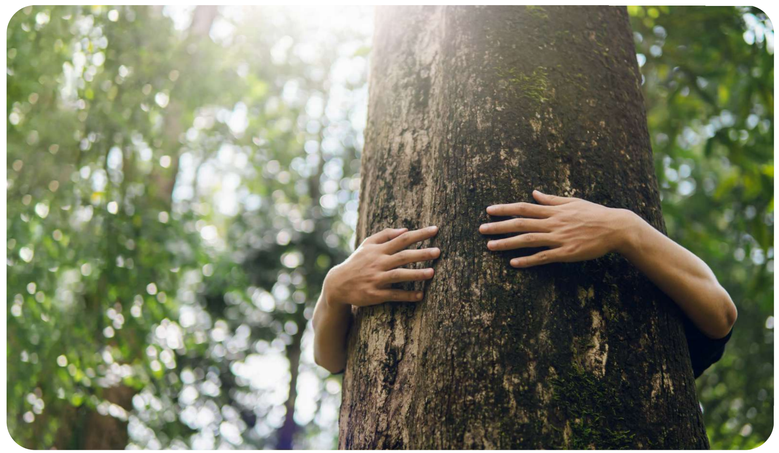
สิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
และการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน
การเงินที่ยั่งยืน
การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน

การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นสิ่งที่ทีทีบีให้ความสำคัญสูงสุด ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการดำเนินบทบาทเชิงรุกเพื่อเปลี่ยนผ่านประเทศไปสู่เศรษฐกิจแบบคาร์บอนต่ำ ในฐานะของสถาบันการเงิน ทีทีบีตระหนักถึงความรับผิดชอบในการพัฒนาโซลูชันทางการเงินที่ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศควบคู่ไปกับการสร้างความยืดหยุ่นให้กับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยธนาคารมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมเป้าหมายระยะยาวด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านการเงินที่ยั่งยืน การสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้า และการปรับปรุงการดำเนินงานภายในองค์กร

ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินงานมากกว่าที่กฎหมายกำหนด ด้วยเป็นส่วนสำคัญของอัตลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบของธนาคาร ทั้งยังตระหนักถึงบทบาทสำคัญในการสร้างเสริมอนาคตที่ยั่งยืน ทั้งนี้ ในส่วนของการกำกับดูแลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ คณะกรรมการธนาคารมีความรับผิดชอบสูงสุดในการกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ และการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม



ความมุ่งมั่นและกลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

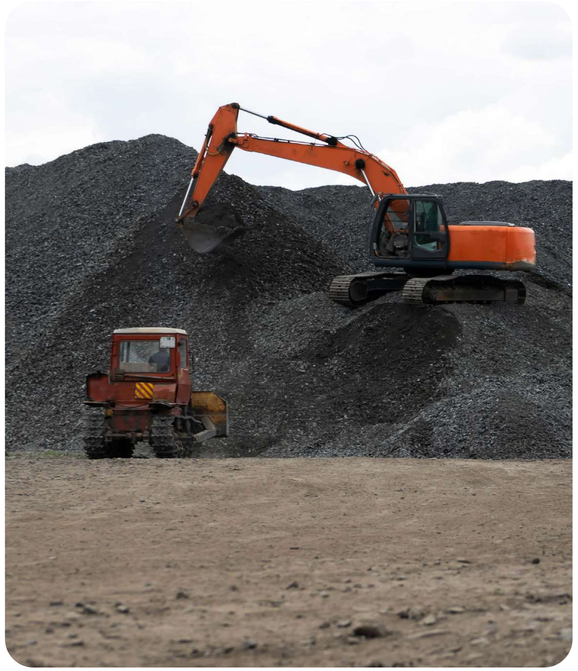
วิสัยทัศน์	เราจะเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้และชื่นชอบจนต้องบอกต่อ
พันธกิจ	เรามุ่งมั่นที่จะช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น
ความมุ่งมั่นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ธนาคารมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ตามเป้าหมายของประเทศโดยมุ่งเสริมสร้างศักยภาพของลูกค้าเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์
ทิศทางกลยุทธ์	**การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในการดำเนินกิจกรรมของธนาคาร** บริหารจัดการและลดการใช้ไฟฟ้าอย่างรับผิดชอบ โดยปรับปรุงประสิทธิภาพของพลังงานอย่างต่อเนื่องและลงทุนในพลังงานหมุนเวียนหากเป็นไปได้ **การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ** พัฒนากรอบการบริหารจัดการความเสี่ยง นโยบายและกระบวนการ โดยมีเป้าหมายในการระบุ ประเมินและลดผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ลดการข้องเกี่ยวกับธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูง นำประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมาประกอบการตัดสินใจทางการเงิน และลดผลกระทบทางการเงินที่อาจเกิดขึ้นให้เหลือน้อยที่สุด **การให้สินเชื่อและการให้คำปรึกษาลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์** อำนวยความสะดวกลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านด้วยการให้สินเชื่ออย่างยั่งยืน การให้คำปรึกษาและการสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าอย่างมีกลยุทธ์ ขยายโซลูชันทางการเงินที่ยั่งยืนเพื่อส่งเสริมการเติบโตของสินทรัพย์สีเขียวในพอร์ต และเร่งการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ
ผลการดำเนินงานในปี 2567	ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ลง **ร้อยละ 8** เมื่อเทียบกับปีฐาน 2566 เปลี่ยนรถยนต์ที่ใช้เชื้อเพลิงของสำนักงานใหญ่เป็นรถยนต์ไฟฟ้า นำร่องการทดสอบภาวะวิกฤตเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศด้านความเสี่ยงทางกายภาพภายใต้แบบจำลอง RCP **4.5** **19,700** ล้านบาท สำหรับการให้สินเชื่อด้าน ESG จัดกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าในหัวข้อเกี่ยวกับการบริหารด้าน ESG และกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 4 ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมงานจาก **206** บริษัท และมีคะแนนความพึงพอใจ**ร้อยละ 91**
ตัวขับเคลื่อนหลัก	การเสริมสร้างศักยภาพ · กระบวนการและระบบ · การเก็บข้อมูล · แรงจูงใจ

กลยุทธ์การส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน

“บทบาทของธนาคารไม่ใช่การนำพาตนเองไปสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ หากแต่เป็นการเสริมสร้างศักยภาพของธุรกิจต่าง ๆ ในการเปลี่ยนผ่านไปสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์”

ความมุ่งมั่นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

ในปี 2566 คณะกรรมการธนาคารได้อนุมัติการประกาศความมุ่งมั่นในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ของธนาคารที่สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศในการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2608 พร้อมเร่งให้เกิดการเปลี่ยนผ่านเมื่อเป็นไปได้



ความมุ่งมั่นในการยุติการให้สินเชื่อ

การลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการดำเนินงานเพื่อจำกัดอุณหภูมิไม่ให้เพิ่มสูงขึ้นเกิน 1.5 องศาเซลเซียส ทำให้ธนาคารจำเป็นต้องลดการสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปริมาณที่สูง โดยธนาคารมุ่งเน้นไปที่อุตสาหกรรมในพอร์ตที่มีส่วนรับผิดชอบต่อการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในสัดส่วนที่สูงที่สุด ทั้งนี้ ธนาคารมีนโยบายต่าง ๆ เพื่อบริหารจัดการอุตสาหกรรมที่มีการปล่อยคาร์บอนสูงอย่างมีประสิทธิภาพ

ถ่านหิน

ธนาคารกำหนดเป้าหมายในการยุติการให้สินเชื่อโครงการสำรวจ การทำเหมืองถ่านหิน และโรงไฟฟ้าถ่านหินภายในปี 2571 ซึ่งเร็วกว่าเป้าหมายโลกในปี 2573 โดยธนาคารได้งดการให้สินเชื่อและการลงทุนในโครงการใหม่และโครงการที่ได้อนุมัติไปแล้วก่อนหน้าตั้งแต่ปี 2564 เป็นต้นมา

น้ำมันและก๊าซ

ในปัจจุบัน ธนาคารไม่มีการปล่อยสินเชื่อหรือลงทุนในโครงการทรายน้ำมัน น้ำมันและก๊าซจากชั้นหินดินดาน น้ำมันและก๊าซในทวีปอาร์กติก น้ำมันและก๊าซในทะเลที่มีความลึกระดับ Ultra-Deep-Water (UDW) และก๊าซธรรมชาติเหลวที่ได้จากโครงการดังกล่าว โดยตั้งแต่ปี 2565 เป็นต้นมา ธนาคารได้จำกัดการให้สินเชื่อแก่กลุ่มธุรกิจต้นน้ำของอุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซที่ร้อยละ 5 ของพอร์ตสินเชื่อทั้งหมด

ความคืบหน้าในการดำเนินงานตามเป้าหมายในปี 2567

ด้วยตระหนักถึงบทบาทสำคัญของธนาคารในระบบนิเวศทางการเงิน ธนาคารได้กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายเพื่อลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์จากการดำเนินกิจกรรมของธนาคารเอง และจากกิจกรรมการให้สินเชื่อและการลงทุน

เป้าหมาย	ความคืบหน้าในการดำเนินงานตามเป้าหมาย
ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ลง 7% เมื่อเทียบกับปีฐาน 2566	ธนาคารลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ได้ 8% เมื่อเทียบกับปีฐาน 2566
ลดการให้สินเชื่อโครงการสำรวจ การทำเหมืองถ่านหิน และโรงไฟฟ้าถ่านหินที่ได้รับการอนุมัติไปแล้วก่อนหน้า ภายในปี 2571	• สินเชื่อโครงการสำรวจ และการทำเหมืองถ่านหินลดลง 75% เทียบกับปีฐาน 2564 • สินเชื่อโครงการโรงไฟฟ้าถ่านหินลดลง 59% เทียบกับปีฐาน 2564
จำกัดการให้สินเชื่อกิจกรรมน้ำมันและก๊าซต้นน้ำที่ 5% ของพอร์ตสินเชื่อทั้งหมด	สินเชื่อกิจกรรมน้ำมันและก๊าซต้นน้ำยังอยู่ต่ำกว่า 5% ของพอร์ตสินเชื่อทั้งหมด
20,000 ล้านบาท สำหรับการให้สินเชื่อด้าน ESG	ธนาคารจัดสรรเงินทุน 19,700 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่การดำเนินงานที่ยั่งยืน

การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ธนาคารให้สินเชื่อตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (นโยบาย ESR) ของธนาคาร ซึ่งได้รวมความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมในกระบวนการประเมินเครดิต ในขณะเดียวกัน ในระดับองค์กร ธนาคารก็มีการประเมินผลกระทบที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งความเสี่ยงจากผลกระทบทางกายภาพและความเสี่ยงจากการเปลี่ยนผ่านต่อระบบเศรษฐกิจ ซึ่งรวมถึงการประเมินฐานะความเสี่ยงด้านการดำเนินการและฐานะความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์และระบุมาตรการในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม

ในปี 2567 ธนาคารได้นำร่องการทดสอบภาวะวิกฤตเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดยมุ่งเน้นที่ความเสี่ยงทางกายภาพภายใต้สถานการณ์น้ำท่วม 3 ปี ตามแบบจำลอง RCP 4.5 หรือแบบจำลอง SSP2 4.5 ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านการดำเนินการและความเสี่ยงด้านเครดิต รวมถึงพอร์ตลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคล

การมีส่วนร่วมของลูกค้า

ทีทีบีตระหนักดีว่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรงจากการดำเนินงานของธนาคารและการบริโภคทรัพยากรคิดเป็นสัดส่วนเพียงน้อยนิดของผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมทั้งหมดเมื่อเทียบกับลูกค้า โดยในขณะที่ธนาคารปล่อยก๊าซเรือนกระจกประมาณร้อยละ 2 ของการปล่อยก๊าซทั้งหมด กว่าร้อยละ 98 ของการปล่อยก๊าซมาจากกิจกรรมการให้สินเชื่อห่วงโซ่อุปทาน และการดำเนินธุรกิจของลูกค้า ซึ่งเน้นย้ำให้เห็นถึงความมุ่งมั่นด้านความยั่งยืนของทีทีบี ที่ขยายไปนอกเหนือจากการลดฟุตพริ้นท์ของตนเอง หากแต่ยังครอบคลุมการส่งเสริมให้ธุรกิจต่าง ๆ เปลี่ยนผ่านไปสู่การดำเนินงานแบบคาร์บอนต่ำผ่านโซลูชันการเงินที่ยั่งยืน

ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนลูกค้าในการลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์และเพิ่มความยืดหยุ่นให้กับธุรกิจเพื่อรับมือกับความไม่แน่นอน ธนาคารได้พิจารณากรอบแนวทางด้านความยั่งยืนในการให้สินเชื่อซึ่งรวมถึงการเงินเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่าน (Transition Finance) และสินเชื่อสีเขียว แต่อย่างไรก็ตาม การสนับสนุนทางการเงินเพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ การเปลี่ยนผ่านจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีรากฐานทางความรู้และความเข้าใจเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้มั่นใจว่าภาคธุรกิจจะสามารถนำหลัก ESG ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและใช้ประโยชน์จากกลไกทางการเงินที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่

ด้วยตระหนักถึงความจำเป็นดังกล่าว ทีทีบีจึงได้จัดกิจกรรมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมด้าน ESG หลายครั้งในปี 2567 เพื่อให้ความรู้และเครื่องมือเพื่อการเปลี่ยนผ่านแก่ภาคธุรกิจ โดยกิจกรรมเหล่านี้ได้มุ่งเน้นให้ข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวกับความเสี่ยงทางด้าน ESG ความท้าทายและพัฒนาการด้านกฎระเบียบเพื่อช่วยให้ภาคธุรกิจสามารถบูรณาการความยั่งยืนเข้าไปในการดำเนินธุรกิจได้ โดยมีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการในหัวข้อที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้าน ESG การประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญ และการบริหารจัดการการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทั้งนี้ ธนาคารยังได้ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญในการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรเพื่อฝึกอบรมผู้เข้าร่วมในหัวข้อการวัดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การเก็บข้อมูล และการวางแผนเพื่อลดการปล่อยก๊าซ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการการปล่อยก๊าซคาร์บอนของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงการ LEAN for Sustainable Growth

โครงการ LEAN for Sustainable Growth ภายใต้ finbiz by ttb เป็นโครงการฝึกอบรมเอสเอ็มอีที่มุ่งเน้นการให้ความรู้และเครื่องมือสำหรับการเปลี่ยนผ่านไปสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยในปี 2567 โครงการนี้ยังได้มีการจัดคอร์สฝึกอบรมเฉพาะสำหรับลูกค้าในอุตสาหกรรมด้านการดูแลสุขภาพ จัดขึ้นเป็นระยะเวลา 6 วัน ในเดือนมิถุนายน โดยมีการจัดเวิร์กช็อปในหัวข้อ ESG เป็นระยะเวลา 2 วัน

ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมทั้งหมด 58 คน โดยเป็นเจ้าของธุรกิจและผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของ ESG ซึ่งรวมถึงสภาพแวดล้อมด้านการกำกับดูแล และประโยชน์เชิงกลยุทธ์เพื่อความยืดหยุ่นของธุรกิจ นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดเวิร์คช็อปเกี่ยวกับการประเมินประเด็นที่มีนัยสำคัญเพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถระบุและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นหลักด้านความยั่งยืนได้ ทั้งยังมีการแนะนำตัวเลือกการเงินที่ยั่งยืน เช่น สินเชื่อสีเขียวและสีฟ้า แสดงให้เห็นถึงข้อได้เปรียบในการพัฒนาธุรกิจ ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมยังได้เรียนรู้วิธีการผนวก ESG เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ ยังมีการอภิปรายเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศซึ่งได้ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความเปราะบางเฉพาะของอุตสาหกรรมและมาตรการในการปรับตัวเพื่อความยั่งยืนในระยะยาว

โครงการ ttb | Business Green Transition Forum

โครงการ ttb | Business Green Transition Forum จัดขึ้นในเดือนกรกฎาคม 2567 ภายใต้หัวข้อ “ก้าวสู่ธุรกิจสีเขียว ขับเคลื่อนการเติบโตอย่างยั่งยืน” การสัมมนานี้ตอกย้ำถึงบทบาทของ ทีทีบีในการเป็นพันธมิตรทางการเงินเพื่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืน โดยนำเสนอข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกลยุทธ์การลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนและรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืนภายใต้กรอบ B+ESG

ผู้เข้าร่วมสัมมนาทั้งหมด 153 คน จาก 88 บริษัท โดยผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความท้าทายด้านความยั่งยืนและโอกาสทางธุรกิจ นอกจากนี้ กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมยังได้แบ่งปันมุมมองเกี่ยวกับกลยุทธ์ของประเทศในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิให้เป็นศูนย์ และนำเสนอเกี่ยวกับความท้าทายและกลยุทธ์สำหรับภาคธุรกิจ ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนยังได้มีการแนะนำแรงจูงใจในการลงทุนและนโยบายที่มุ่งเน้นส่งเสริมธุรกิจที่มุ่งเน้นด้านความยั่งยืน นอกจากนี้ ผู้แทนจากบริษัทชั้นนำยังได้นำเสนอกลยุทธ์องค์กรในการเปลี่ยนผ่านเพื่อความยั่งยืน แบ่งปันประสบการณ์และข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการผนวกรวม ESG และการเตรียมความพร้อมห่วงโซ่อุปทาน ทั้งนี้ ธนาคารยังได้แนะนำโซลูชันทางการเงินเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านโดยมุ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนธุรกิจในการบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน

การอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญที่เพิ่มมากขึ้นของการบริหารจัดการการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทีทีบีได้จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ 2 ครั้ง ในเดือนกันยายนและพฤศจิกายน 2567 โดยได้รับความร่วมมือจากพันธมิตร เพื่อฝึกอบรมภาคธุรกิจเกี่ยวกับการบริหารจัดการคาร์บอนฟุตพริ้นท์อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นที่การเก็บข้อมูล การวัด และกลยุทธ์การลดการปล่อยก๊าซคาร์บอน

ผู้เข้าร่วมการประชุมทั้งหมด 121 คน ส่วนมากประกอบไปด้วยผู้บริหารด้านการเงิน ผู้จัดการแผนกปฏิบัติการ และเจ้าหน้าที่หน่วยงานด้านความยั่งยืน โดยจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการมุ่งเน้นการทำความเข้าใจแหล่งที่มาของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและนัยต่อธุรกิจเพื่อให้ธุรกิจต่าง ๆ สามารถพัฒนากลยุทธ์ในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลก่อนที่จะเลือกใช้เครื่องมือในการวัด ผู้เข้าร่วมการประชุมยังได้รับความรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติต่อได้เกี่ยวกับการเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการพัฒนาแผนการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ยังได้มีการนำเสนอการเข้าถึงโซลูชันทางการเงินเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านเพื่อช่วยให้ธุรกิจได้มีแหล่งเงินทุนที่จำเป็นต่อโครงการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนและดำเนินการตามกฎหมายที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป

ผู้เข้าร่วมได้แสดงความสนใจอย่างยิ่งในการศึกษาหาความรู้ด้าน ESG ต่อไป เน้นย้ำถึงความต้องการในการขยายการฝึกอบรมให้ครอบคลุมหัวข้อเฉพาะ ซึ่งรวมถึงหัวข้อการปรับตัวต่อความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และกลยุทธ์การลงทุนคาร์บอนต่ำ

โครงการ Financing the Transition

ในเดือนสิงหาคม 2567 ทีทีบีได้เข้าร่วมงาน “Financing the Transition: การเงินเพื่อการปรับตัวสู่ความยั่งยืนของภาคธุรกิจ” ที่จัดขึ้นโดยธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อนำเสนอแนวทางในการส่งเสริมให้ธุรกิจของไทยเปลี่ยนผ่านไปสู่การดำเนินธุรกิจที่มีความยั่งยืนขึ้น ธนาคารได้นำเสนอโซลูชันทางการเงินเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านที่หลากหลายสำหรับทั้งธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอี ซึ่งรวมถึงเงินทุนหมุนเวียน สินเชื่อการลงทุน และสินเชื่อประเภทลีสซิ่งและเช่าซื้อที่ถูกออกแบบมาเพื่อส่งเสริมการลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานและโครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก สำหรับเอสเอ็มอี ทีทีบียังได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ เช่น โครงการเช่าซื้อรถยนต์ไฟฟ้า สินเชื่อ Solar Rooftop และโครงการ Green Transformation เพื่อช่วยธุรกิจขนาดเล็กในการเริ่มต้นก้าวสู่การดำเนินธุรกิจแบบคาร์บอนต่ำ

เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านนี้ ทีม Business Advisory ของทีทีบี ได้แสดงบทบาทในเชิงรุกในการให้คำแนะนำลูกค้าให้มีความเข้าใจผลกระทบด้าน ESG ต่อธุรกิจและการปรับตัวอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ทีมงานยังได้ช่วยลูกค้าผ่านการให้คำปรึกษาแบบตัวต่อตัวในการระบุความเสี่ยงโอกาส และแนวทางด้านการเงินที่สอดคล้องต่อเป้าหมายการเปลี่ยนผ่านในระยะยาว

การเข้าร่วมนี้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของทีทีบี ที่ไม่เพียงแต่นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินแต่ยังให้คำปรึกษาที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนผ่านทางธุรกิจที่เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ

การเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน

ทีทีบีมุ่งมั่นพัฒนาพนักงาน ทั้งในตำแหน่งที่เป็นผู้ตัดสินใจและผู้ดำเนินงาน ให้มีความรู้ด้านความยั่งยืน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีความพร้อมสำหรับพัฒนาการทางกฎหมายและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรม ทั้งนี้ นอกจากการแบ่งปันความรู้เป็นสิ่งที่ปฏิบัติกันเป็นประจำในการดำเนินงาน ธนาคารยังร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญและองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้ใหม่ ๆ และแบ่งปันความเชี่ยวชาญทางเทคนิคแก่พนักงาน

รับมือกับความเสี่ยงและโอกาสด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ: กฎระเบียบใหม่และการเงินเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่าน

เพื่อส่งเสริมการบริหารความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและเพิ่มขีดความสามารถด้านการเงินที่ยั่งยืนในระดับผู้นำ ทีทีบีได้ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในการจัดการฝึกอบรมในหัวข้อ “การรับมือกับความเสี่ยงและโอกาสด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ” ให้กับคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมุ่งเน้นให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทของภาคการเงินในการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจแบบคาร์บอนต่ำ โดยการฝึกอบรมครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น สภาพแวดล้อมด้านการกำกับดูแลของประเทศไทย กลไกในการกำหนดราคาคาร์บอน เส้นทางการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และโมเดลต่าง ๆ ทางการเงินเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่าน การพัฒนาศักยภาพนี้เป็นการตอกย้ำถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการปลูกฝังการคำนึงถึงความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในการตัดสินใจทางการเงิน เสริมสร้างความยืดหยุ่นให้กับพอร์ตการลงทุน และสนับสนุนลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์

โครงการ Achieve Climate Action: Set a challenging Target to Net Zero ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

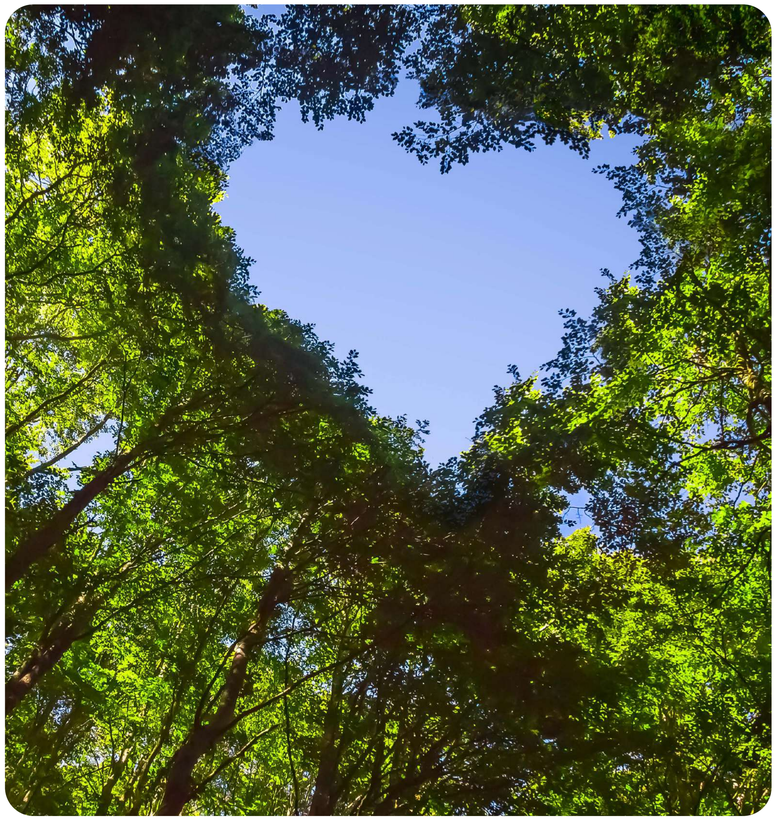
เพื่อส่งเสริมกลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทีทีบีได้เข้าร่วมโครงการ Achieve Climate Action ซึ่งเป็นความคิดริเริ่มที่จัดขึ้นเพื่อสนับสนุนบริษัทมหาชนในการประเมินเส้นทางการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการดำเนินการให้สอดคล้องกับ Science Based Targets initiative (SBTi) โดยโครงการนี้ได้สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้บริหาร ผู้จัดการ และคณะทำงานในหน่วยงานหลักต่าง ๆ ทั้งฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายผลิตภัณฑ์ และฝ่ายกลยุทธ์ เพื่อประเมินภาพจำลองการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและความเป็นไปได้เชิงกลยุทธ์ โดยส่วนหนึ่งของกระบวนการนี้ ทีทีบีได้ใช้เครื่องมือการตั้งเป้าหมายระยะใกล้ของ SBTi ซึ่งให้ข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญเกี่ยวกับเส้นทางการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โครงการนี้ถือเป็นรากฐานในการพัฒนากลยุทธ์ในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกด้วยการใช้ข้อมูล พร้อมทั้งส่งเสริมความพร้อมของธนาคารสำหรับข้อผูกมัดที่อาจมีในอนาคตภายใต้กรอบในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในระดับโลก

พันธมิตรธนาคารพาณิชย์สีเขียวของบรรษัทเงินทุนระหว่างประเทศ

ส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นในการพัฒนาการเงินที่ยั่งยืนของทีทีบี คือการได้เข้าร่วมพันธมิตรธนาคารพาณิชย์สีเขียว (Alliance for Green Commercial Banks) ของบรรษัทเงินทุนระหว่างประเทศ โดยความร่วมมือเชิงกลยุทธ์นี้ช่วยให้ธนาคารสามารถเข้าถึงการฝึกอบรมพิเศษเฉพาะด้าน ได้รับการแบ่งปันการปฏิบัติที่เป็นเลิศในระดับโลก และได้รับข้อมูลเชิงลึกด้านการเงินที่ยั่งยืนจากผู้เชี่ยวชาญ

ทั้งนี้ ในช่วงการนำร่องมีการจัดการฝึกอบรมใน 4 หัวข้อ ซึ่งได้ให้ความรู้ความเชี่ยวชาญที่สำคัญแก่ทีทีบี โดยการอบรมในหัวข้อการเงินเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านได้นำเสนอข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับโครงสร้างผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ช่วยธุรกิจในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ในขณะที่การอบรมในหัวข้อการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้นำเสนอระเบียบวิธีในการประเมินความเสี่ยงเพื่อความยืดหยุ่นทางการเงินท่ามกลางความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การอบรมหัวข้อการเงินสีฟ้า มุ่งไปที่โอกาสในการให้สินเชื่อแก่อุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับทรัพยากรทางทะเล ส่งเสริมการลงทุนในการอนุรักษ์ทะเลและเศรษฐกิจชายฝั่งอย่างยั่งยืน และการอบรมในหัวข้อการเงินสีเขียวและการเงินเพื่อความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานตอกย้ำถึงการนำหลักด้าน ESG เข้าเป็นส่วนหนึ่งในการให้สินเชื่อในห่วงโซ่อุปทาน สร้างความแข็งแกร่งให้กับทีทีบี ในการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากรายงานการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศของธนาคารทหารไทยธนชาต ปี 2567



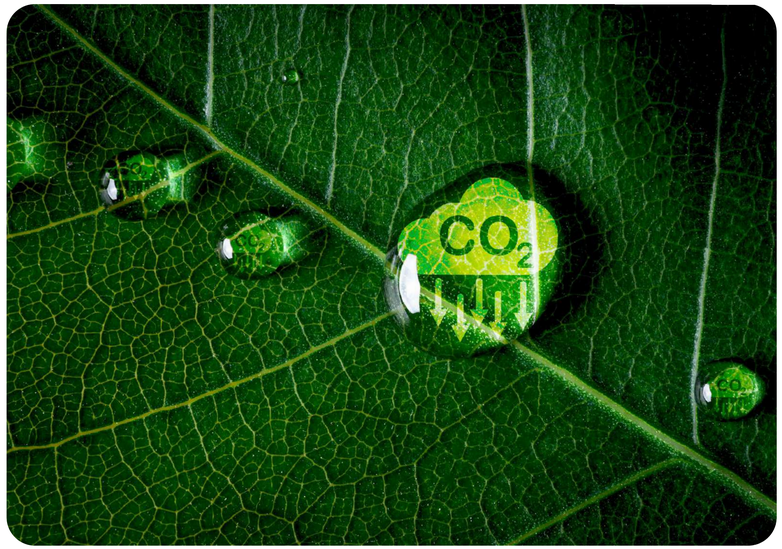
การเงินที่ยั่งยืน

ความมุ่งมั่นด้านการเงินที่ยั่งยืน

ทีทีบีมีบทบาทที่สำคัญในการสร้างความก้าวหน้าเพื่อระบบการเงินที่ยั่งยืนและยืดหยุ่น ด้วยการนำหลักการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ กลยุทธ์การลงทุน และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การเงินเพื่อความยั่งยืนของธนาคารสอดคล้องกับมาตรฐานด้านความยั่งยืนระดับโลก พร้อมส่งเสริมการเติบโตของภาคธุรกิจในระยะยาว ทั้งนี้ กรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารยังตอบสนองในเชิงรุกต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบและความท้าทายทางด้านสิ่งแวดล้อม ตอกย้ำถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

โซลูชันการเงินที่ยั่งยืน

เพื่อสนับสนุนธุรกิจและบุคคลในการเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืน ทีทีบีได้นำเสนอโซลูชันทางการเงินที่มุ่งเน้นด้าน ESG ที่ครอบคลุม และมีบริการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสด้าน ESG ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีโซลูชันที่รวมถึงสินเชื่อสีเขียวและสินเชื่อสีฟ้าเพื่อสนับสนุนการลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การเปลี่ยนผ่านสู่การดำเนินงานแบบคาร์บอนต่ำ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และโครงการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน ตลอดจนนำเสนอสินเชื่อที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่จูงใจให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินงานด้าน ESG และหุ้นกู้สีเขียวและหุ้นกู้สีฟ้าเพื่อการลงทุนในโครงการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังมีกองทุนรวมด้าน ESG ผ่านบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อีสท์สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ที่ช่วยให้สามารถลงทุนได้อย่างมีความรับผิดชอบสอดคล้องกับหลักความยั่งยืน ขับเคลื่อนเงินทุนสู่การเติบโตที่ยั่งยืนต่อไป



ภาพรวมของการให้สินเชื่อสีเขียวในปี 2567

ปล่อยสินเชื่อ ESG **19,700** ล้านบาท

กลุ่มลูกค้า	มูลค่า (ล้านบาท)	% ของการปล่อยสินเชื่อทั้งหมด
ลูกค้าธุรกิจ	11.5	15.1
ลูกค้าเอสเอ็มอี	0.025	0.3
ลูกค้ารายย่อย	8.2	2.6

ตัวอย่างสินเชื่อสีเขียวสำหรับลูกค้าธุรกิจและลูกค้าเอสเอ็มอี

ธนาคารส่งเสริมการเงินที่ยั่งยืนเพื่อสร้างศักยภาพให้กับลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยคำขอสินเชื่อทุกรายการซึ่งรวมถึงคำขอสินเชื่อสีเขียวจำเป็นต้องสอดคล้องกับนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมของธนาคาร และต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งรวมถึงการคัดกรองตามรายการสินเชื่อต้องห้ามและการคัดกรองตามความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ทั้งนี้ สินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติแล้วทุกรายสอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว

ประสิทธิภาพพลังงาน – การผลิตสิ่งทออย่างยั่งยืน

ธนาคารอนุมัติสินเชื่อสีเขียวมูลค่า 49.5 ล้านบาท ให้แก่บริษัท แอล วี ดับบลิว กรุ๊ป จำกัด ซึ่งเป็นผู้ผลิตสิ่งทอ เพื่อสนับสนุนทางด้านการเงินในการเปลี่ยนเครื่องจักรให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพพลังงานจากบริษัท Erbatech ประเทศเยอรมนี โดยการติดตั้งเครื่องจักรใหม่นี้คาดว่าจะช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานได้ 35 ล้านบาทต่อปี ลดลงคิดเป็นร้อยละ 45 ของการใช้พลังงานทั้งหมด ทั้งนี้ ระบบใหม่ยังช่วยลดการใช้น้ำ ไอน้ำ และสารเคมี ส่งเสริมความยั่งยืนในการผลิตสิ่งทอควบคู่ไปกับการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน นอกจากการประหยัดพลังงาน การลงทุนนี้ยังก่อให้เกิดประโยชน์ในอีกหลายด้าน ทั้งคุณภาพสิ่งทอที่สูงขึ้น การสึกหรอของเครื่องจักรที่ลดลง ผลกระทบจากสารเคมีที่น้อยที่สุด ค่า HIGG ที่สูงขึ้น และความสามารถในการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น เครื่องจักรใหม่นี้ยังช่วยให้บริษัทสามารถผลิตผ้าที่มีความยั่งยืนขึ้น เช่น ผ้า Modal และผ้า Tencel โดยไม่มีปัญหาการหดตัวแบบในกระบวนการผลิตเดิม ในการส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านครั้งนี้ ทีทีบีได้ตอกย้ำถึงความมุ่งมั่นในการให้การสนับสนุนทางการเงินแก่โซลูชันที่ยั่งยืนที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมในอุตสาหกรรม

พลังงานหมุนเวียน – การขยายการผลิตไฟฟ้าจากก๊าซชีวภาพ

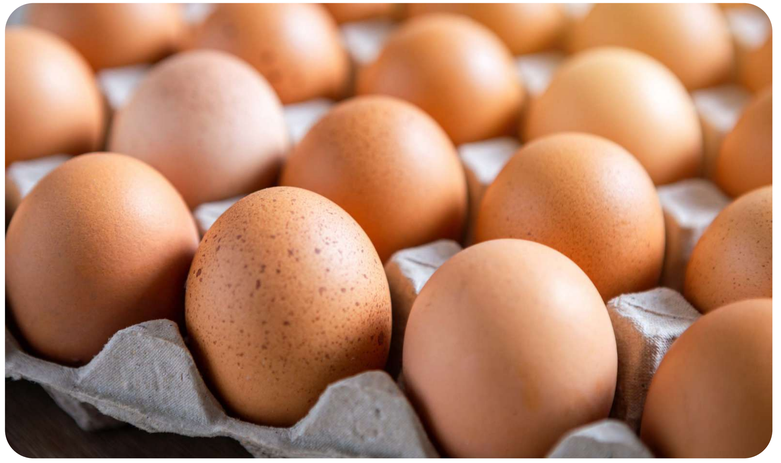
ทีทีบีอนุมัติสินเชื่อสีเขียวมูลค่า 570 ล้านบาท ให้แก่บริษัท กลุ่มสมอทอง จำกัด เพื่อสนับสนุนการซื้อกิจการของบริษัทกลั่นน้ำมันปาล์มและผลิตไฟฟ้าจากก๊าซชีวภาพ การซื้อกิจการและปรับปรุงเครื่องจักรครั้งนี้ช่วยเพิ่มกำลังการผลิตน้ำมันปาล์มดิบจาก 180 ตันของทะลายปาล์มสดต่อชั่วโมง เป็น 330 ตันของทะลายปาล์มสดต่อชั่วโมง ในขณะที่การผลิตไฟฟ้าจากก๊าซชีวภาพเพิ่มขึ้นจาก 9.7 เมกะวัตต์ เป็น 11.7 เมกะวัตต์ ซึ่งพัฒนาการในครั้งนี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพพลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเสริมสร้างศักยภาพในการส่งออก โดยมีเป้าหมายเพิ่มปริมาณการส่งออกจากร้อยละ 30 เป็นร้อยละ 50 โดยเฉพาะการส่งออกสู่จีนและอินเดีย นอกจากนี้ ด้วยความมุ่งมั่นต่อความยั่งยืน กลุ่มสมอทอง ยังได้ประกาศคำยึดมั่นต่อมาตรฐานขององค์กรเจรจาระหว่างประเทศว่าด้วยปาล์มน้ำมันยั่งยืน (Roundtable on Sustainable Palm Oil - RSPO) ทั้งนี้ การลงทุนครั้งนี้ยังรวมถึงการติดตั้งเครื่องดักฝุ่นแบบไฟฟ้าสถิตเพื่อลดมลพิษทางอากาศ ส่งเสริมการผลิตน้ำมันปาล์มอย่างยั่งยืน ลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ และแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

พลังงานหมุนเวียน – พลังงานแสงอาทิตย์

ทีทีบีอนุมัติสินเชื่อมูลค่า 5 พันล้านบาท ให้แก่บริษัท โกลบอล เพาเวอร์ ซินเนอร์ยี่ จำกัด (มหาชน) เพื่อรีไฟแนนซ์สินเชื่อสำหรับโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ AVAADA ที่อินเดีย และโครงการพลังงานลมนอกชายฝั่ง Changfang และ Xidao ที่ไต้หวัน โดยโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ AVAADA เพิ่งมีการขยายโครงการครอบคลุมโครงการพลังงานแสงอาทิตย์ 1,050 เมกะวัตต์ ซึ่งช่วยเพิ่มกำลังการผลิตถึง 15 กิกะวัตต์ ผลิตพลังงานสะอาดได้ 1,800 ล้านเมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อปี และจ่ายไฟฟ้าให้กว่า 12 ล้านครัวเรือน พร้อมทั้งลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 1.68 ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี ในขณะที่โครงการพลังงานลมนอกชายฝั่ง Changfang และ Xidao ซึ่งเป็นโครงการขนาด 600 เมกะวัตต์ นอกชายฝั่งทะเลตะวันตกของไต้หวัน จะสามารถผลิตกระแสไฟฟ้าที่สะอาดสำหรับ 650,000 ครัวเรือน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 1.1 ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี การให้สินเชื่อนี้จึงเป็นการสนับสนุนการขยายโครงการพลังงานสะอาด ลดการปล่อยคาร์บอน และส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจแบบคาร์บอนต่ำ

ฟาร์มอัจฉริยะ – ประสิทธิภาพฟาร์มไก่

ธนาคารอนุมัติสินเชื่อมูลค่า 20 ล้านบาท ให้แก่บริษัท อภิศักดิ์ฟาร์ม จำกัด เพื่อสนับสนุนการใช้ระบบกรงอัตโนมัติสำหรับไก่ไข่และระบบทำความเย็น EVAP ซึ่งเป็นระบบชีวภาพแบบองค์รวมที่ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพพลังงาน การจัดการของเสีย และคุณภาพอากาศ ทั้งยังช่วยปรับปรุงระบบการให้อาหาร การจัดการของเสีย และการเก็บไข่ได้อย่างเหมาะสมที่สุด พร้อมช่วยลดการใช้ทรัพยากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยระบบ EVAP ซึ่งเป็นระบบชีวภาพแบบองค์รวมทำหน้าที่พัฒนาการควบคุมสภาพอากาศควบคู่ไปกับการลดการปล่อยก๊าซแอมโมเนีย กลิ่น และน้ำเสียผ่านการกรองและการไหลเวียนของอากาศที่ดีขึ้น การลงทุนในครั้งนี้สอดคล้องกับเป้าหมายเกษตรยั่งยืนผ่านการลดการใช้พลังงาน ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และปรับปรุงสวัสดิภาพสัตว์ ซึ่งสนับสนุนให้เกิดรูปแบบฟาร์มไก่ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม



การขนส่งที่สะอาด – สินเชื่อธุรกิจเพื่อผู้จำหน่ายรถยนต์ EV

นอกเหนือไปจากการขยายแผนสินเชื่อใหม่ ทีทีบียังได้นำเสนอสินเชื่อธุรกิจเพื่อผู้จำหน่ายรถยนต์ EV มูลค่า 26.7 พันล้านบาท เพื่อสนับสนุนการเติบโตของการจำหน่ายยานยนต์พลังงานไฟฟ้า ส่งเสริมให้ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์สามารถเก็บสำรองและจำหน่ายโซลูชันเพื่อการคมนาคมที่ยั่งยืนขึ้นได้ ซึ่งช่วยสร้างความยืดหยุ่นให้กับตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ด้วยการให้เงินทุนหมุนเวียนเพื่อใช้ในการจัดหารถยนต์ไฟฟ้ามาสำรองไว้ในคลังและสร้างความมั่นใจว่าจะมีอุปทานรถยนต์ไฟฟ้าที่คงที่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เพิ่มสูงขึ้น โครงการนี้เป็นการเร่งให้ประเทศเปลี่ยนผ่านไปสู่การคมนาคมที่สะอาดเร็วขึ้น ลดการพึ่งพารถยนต์พลังงานฟอสซิลและสร้างความก้าวหน้าให้แก่ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมในระยะยาว ทั้งนี้ ในฐานะผู้นำสินเชื่อยานยนต์พลังงานไฟฟ้า ทีทีบียังได้มีส่วนร่วมในเป้าหมายของประเทศในการผลิตรถยนต์ไฟฟ้าให้ได้ร้อยละ 30 ของการผลิตรถยนต์ทั้งหมดภายในปี 2573 ซึ่งถือเป็นหมุดหมายหลักในการที่จะบรรลุเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกร้อยละ 40 และส่งเสริมความมุ่งมั่นในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศ

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

ผลิตภัณฑ์และบริการที่ยั่งยืนสำหรับลูกค้ารายย่อย

ทีทีบีสนับสนุนลูกค้ารายย่อยในการมีไลฟ์สไตล์ที่ยั่งยืน ดังนี้

สินเชื่อพลังงานแสงอาทิตย์ – สินเชื่อสำหรับผู้มีบ้านและธุรกิจเพื่อติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ เพื่อลดค่าไฟฟ้าและส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน นอกจากนี้ โครงการสินเชื่อบ้านแลกเงิน Go Green ซึ่งลูกค้าสามารถใช้ประโยชน์จากบ้านซึ่งเป็นสินทรัพย์ของตนในการเข้าถึงสินเชื่อเพื่อติดตั้งแผงพลังงานแสงอาทิตย์ ช่วยให้การเปลี่ยนผ่านไปสู่การใช้พลังงานหมุนเวียนง่ายขึ้นและมีความคุ้มค่า โครงการนี้สอดคล้องกับเป้าหมายความยั่งยืนของประเทศไทยผ่านการส่งเสริมให้ครัวเรือนลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ควบคู่ไปกับการประหยัดพลังงานในระยะยาว

สินเชื่อยานยนต์ EV – ส่งเสริมการคมนาคมที่สะอาดโดยการให้สินเชื่อสำหรับยานยนต์พลังงานไฟฟ้า ทั้งนี้ ทีทีบีนำเสนอโซลูชันสินเชื่อยานยนต์พลังงานไฟฟ้าพิเศษที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถเป็นเจ้าของยานยนต์พลังงานไฟฟ้าได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้ ธนาคารได้รับ รางวัลสุดยอดแบรนด์สินเชื่อยานยนต์ EV ประจำปี 2567 โดยนิตยสาร Global Brands โดยทีทีบีนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อพิเศษที่สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านของประเทศไปสู่ภาคการขนส่งแบบคาร์บอนต่ำ โดยนำเสนออัตราดอกเบี้ยที่แข่งขันได้ แผนการชำระหนี้แบบยืดหยุ่น และแรงจูงใจสำหรับลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่โซลูชันการคมนาคมที่ยั่งยืน ในปี 2567 ธนาคารได้อนุมัติสินเชื่อสำหรับยานยนต์พลังงานไฟฟ้ารวมมูลค่า 8,200 ล้านบาท

กองทุนรวมไทยเพื่อความยั่งยืน (ThaiESG Funds) – โอกาสในการลงทุนผ่านบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อีสท์สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งนำเสนอผลประโยชน์ทางการเงินควบคู่ไปกับแรงจูงใจด้านภาษี โดยกองทุนดังกล่าวมุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาวด้วยการลงทุนในบริษัทที่มีผลการดำเนินงานด้าน ESG ที่เข้มแข็ง นักลงทุนจะได้ประโยชน์ไม่เพียงแค่ผลตอบแทนทางการเงิน แต่จะได้รับการลดหย่อนภาษี ซึ่งรวมถึงการลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับการลงทุนที่เข้าเกณฑ์ โดยในปี 2567 การลงทุนในกองทุน ThaiESG มีมูลค่ารวม 597 ล้านบาท ซึ่งเป็นสองเท่าของการลงทุนในโซลูชันการเงินที่ยั่งยืนเมื่อเทียบกับปี 2566

หุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนทางทะเล

ในฐานะสถาบันการเงินภาคเอกชนของไทย ทีทีบีเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของไทยที่ออกหุ้นกู้สีเขียวเพื่อสิ่งแวดล้อมในปี 2561 และหุ้นกู้สีฟ้าเพื่อความยั่งยืนทางทะเลในปี 2565 โดยการออกหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมในปี 2561 และปี 2565 มีมูลค่า 60 และ 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ตามลำดับ และมีการออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนทางทะเลครั้งแรก มูลค่า 50 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2565

ชนิดของผลิตภัณฑ์	ปีที่ออก	วัตถุประสงค์การใช้เงินที่ได้จากการระดมทุน	มูลค่า	ผลกระทบ
หุ้นกู้สีเขียว	2561	พลังงานหมุนเวียน	60 ล้านดอลลาร์สหรัฐ	หลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 32,400 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี
	2565	สินเชื่อยานยนต์พลังงานไฟฟ้า	100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ	หลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 20,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี
หุ้นกู้สีฟ้า	2565	โครงการสารทำความสะอาดที่ย่อยสลายได้และปราศจากฟอสเฟต โครงการรีไซเคิลพลาสติก	50 ล้านดอลลาร์สหรัฐ	หลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 140,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

หุ้นกู้สีเขียว - หุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อม

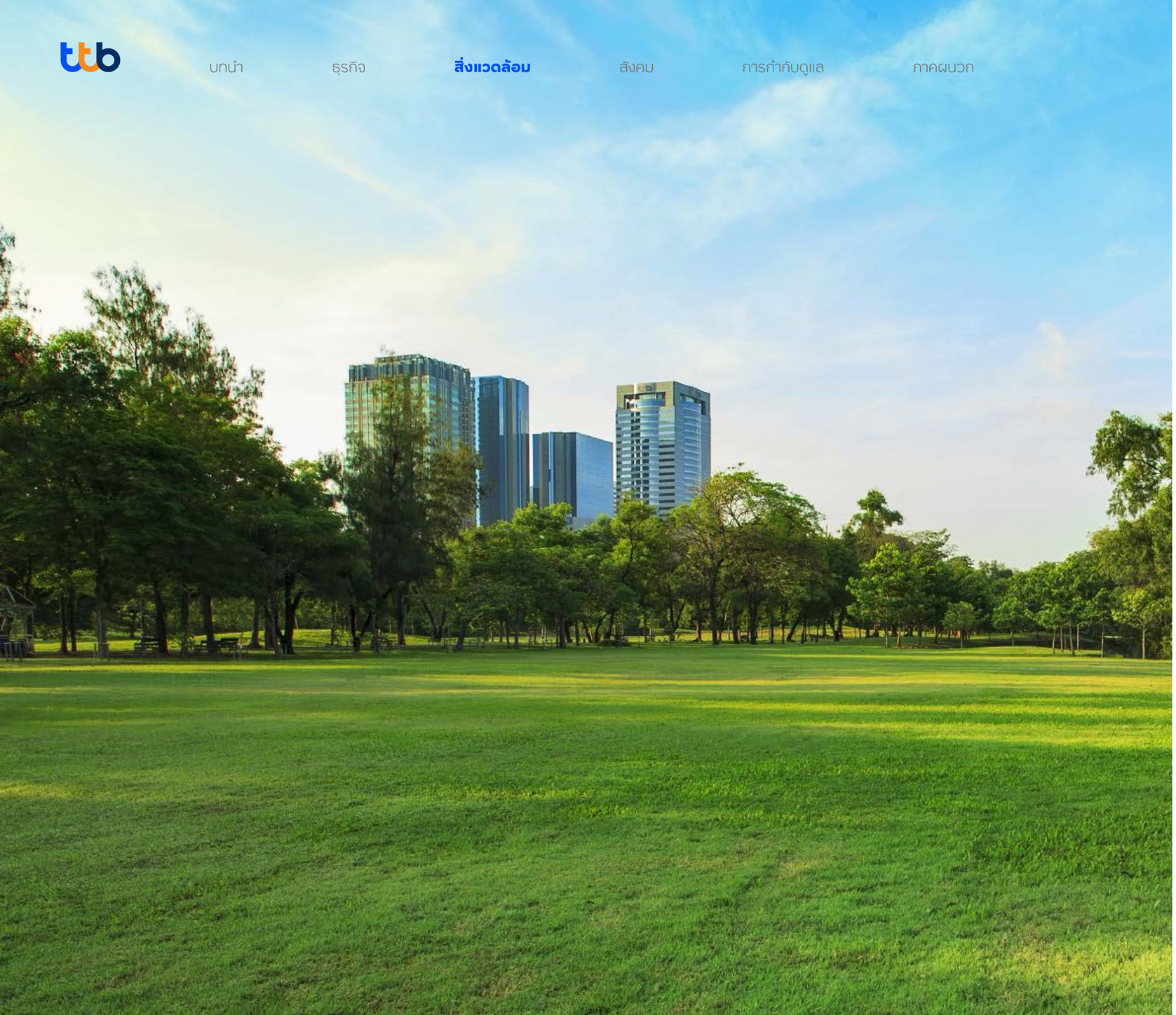
ออกหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมครั้งแรก มูลค่า 60 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพื่อสนับสนุนโครงการพลังงานหมุนเวียน (พลังงานแสงอาทิตย์) ซึ่งคาดว่าจะช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 32,400 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปี ผลจากการประเมินผลกระทบแสดงให้เห็นว่าการลดนี้เทียบเท่ากับต้นทุนทางสังคมของคาร์บอนไดออกไซด์ที่หลีกเลี่ยงได้เทียบเท่ากับเงินมูลค่า 63 ล้านบาท*

ออกหุ้นกู้เพื่อสิ่งแวดล้อมครั้งที่สอง มูลค่า 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพื่อสนับสนุนสินเชื่อเพื่อรถยนต์ EV จำนวนทั้งหมด 6,236 คัน ซึ่งคาดว่าจะช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 20,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปี ผลจากการประเมินผลกระทบแสดงให้เห็นว่าการลดนี้เทียบเท่ากับต้นทุนทางสังคมของคาร์บอนไดออกไซด์ที่หลีกเลี่ยงได้เทียบเท่ากับเงินมูลค่า 38 ล้านบาท*

*ต้นทุนทางสังคมของคาร์บอนไดออกไซด์ได้มาจากเอกสารสนับสนุนทางเทคนิคที่นำเสนอค่าประมาณทางสังคมของก๊าซเรือนกระจกสำหรับคาร์บอน มีเทน และไนตรัสออกไซด์ โดย the Interagency Working Group on Social Cost of Greenhouse Gases ของรัฐบาลสหรัฐฯ โดยมีอัตราส่วนคิดลดเฉลี่ยร้อยละ 3 ในปี 2567 ที่มูลค่า 55 ดอลลาร์สหรัฐต่อตันคาร์บอนไดออกไซด์

หุ้นกู้สีฟ้า - หุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนทางทะเล

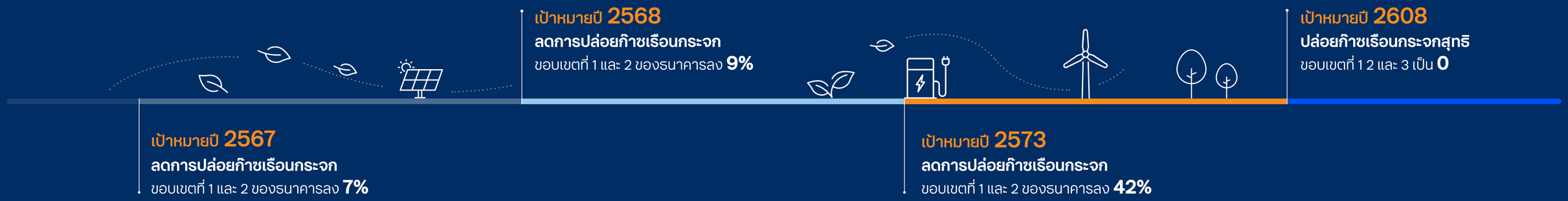
ออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืนทางทะเลครั้งแรก มูลค่า 50 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาทางทะเลและแหล่งน้ำ ทั้งนี้ ได้จัดสรรให้กับโครงการที่สร้างผลกระทบสูง 2 โครงการ โดยโครงการแรกได้สนับสนุนบริษัทที่ผลิตวัตถุดิบสำหรับสารทำความสะอาดที่ย่อยสลายได้และปราศจากฟอสเฟต ซึ่งช่วยลดขยะพลาสติกและมลพิษทางน้ำ โดยการใช้สารทำความสะอาดที่ย่อยสลายได้และปราศจากฟอสเฟตช่วยลดผลกระทบในระยะยาวต่อระบบนิเวศทางน้ำและเป็นมิตรต่อสัตว์น้ำ สำหรับโครงการที่ 2 ได้ปล่อยสินเชื่อให้แก่บริษัทรีไซเคิลคุณภาพสูงซึ่งดำเนินการเปลี่ยนขยะพลาสติกหลังการบริโภคเป็นเม็ดพลาสติก rPET และ rHDPE แบบฟู้ดเกรด โครงการดังกล่าวช่วยลดการฝังกลบขยะพลาสติกประมาณ 60,000 ตันต่อปี และช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้กว่า 140,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี โดยประเมินผลกระทบเชิงบวกทางการเงินต่อปีของหุ้นกู้ดังกล่าวไว้ที่ 350 ล้านบาท ด้วยอายุหุ้นกู้ที่ 5 ปี ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับหุ้นกู้อยู่ที่ประมาณ 2.05 ล้านบาทต่อปี



การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

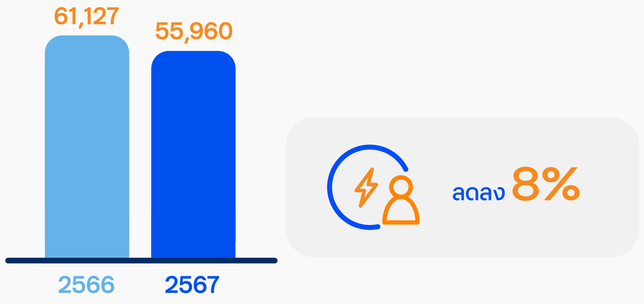
นอกเหนือไปจากการสนับสนุนลูกค้าผ่านโซลูชันการเงินที่ยั่งยืน การให้คำปรึกษา และโครงการเสริมสร้างศักยภาพต่าง ๆ เช่น การจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการและงานสัมมนา ทีทีบียังมุ่งมั่นในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของธนาคารที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมภายในองค์กร โดยได้ดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน ลดการใช้น้ำ และเพิ่มพูนความตระหนักรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานสู่ความยั่งยืนแบบองค์รวมที่ครอบคลุมทุกแง่มุมธุรกิจของธนาคาร

ความมุ่งมั่นของธนาคาร

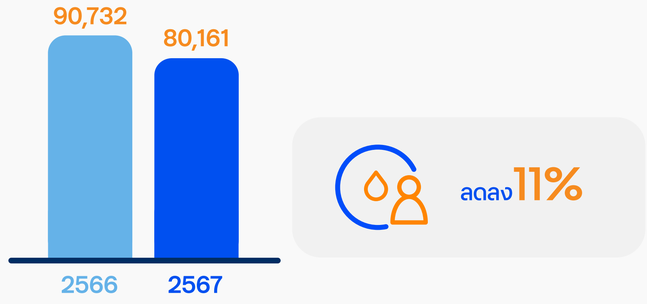


ผลการดำเนินงานปี 2567

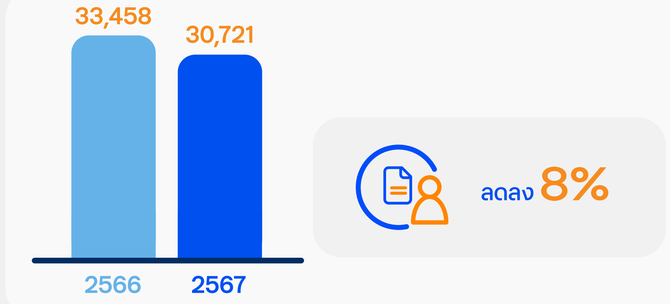
การใช้ไฟฟ้า (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)



การใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)



การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



หมายเหตุ: เป้าหมายและผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับปีฐาน 2566

โครงการด้านสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

การอนุรักษ์พลังงาน: ใช้อย่างชาญฉลาด เพื่อสร้างผลกระทบที่ยิ่งใหญ่

นับตั้งแต่ปี 2562 ทีทีบีมุ่งเน้นการพัฒนาอาคารสำนักงานให้ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปรับปรุงพื้นที่หลักที่มีการใช้ไฟฟ้าในอาคาร ซึ่งรวมถึงระบบไฟส่องสว่าง ระบบปรับอากาศ และระบบทำความเย็น โดยได้สร้างความแตกต่างดังนี้

- ระบบไฟอัจฉริยะ: ติดตั้งระบบตรวจจับความเคลื่อนไหวการให้แสงสว่างในบริเวณลานจอดรถและพื้นที่หลักต่าง ๆ เพื่อลดการใช้ไฟฟ้าสูงสุดถึงร้อยละ 60
- การบริหารจัดการระบบทำความเย็นที่ดีขึ้น: ปรับระบบทำความเย็นและเครื่องปรับอากาศตามลักษณะอากาศในแต่ละวัน ช่วยลดค่าไฟฟ้าสูงสุดถึงร้อยละ 8
- การปรับปรุงเพื่อประสิทธิภาพพลังงาน: ปรับระบบปรับอากาศอย่างเหมาะสมด้วยการปรับค่าอุณหภูมิและค่าการไหลของอากาศเพื่อใช้ประโยชน์จากพลังงานสูงสุด ช่วยลดการใช้ไฟฟ้าสูงสุดถึงร้อยละ 15

การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก: การใช้รถยนต์ไฟฟ้า

- เพิ่มการใช้รถยนต์ไฟฟ้า: แทนที่รถยนต์ที่ใช้น้ำมันของบริษัทเป็นรถยนต์ไฟฟ้า ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างมีนัยสำคัญและลดการก่อมลพิษจากการเผาไหม้เชื้อเพลิง การเปลี่ยนผ่านนี้ช่วยลดการปล่อยมลพิษ ปรับปรุงคุณภาพอากาศให้ดีขึ้น และช่วยให้สภาพแวดล้อมสะอาดขึ้น
- สนับสนุนการเติบโตของรถยนต์ไฟฟ้า: ติดตั้งสถานีชาร์จรถยนต์ไฟฟ้าที่อาคารสำนักงานเพื่อชาร์จรถยนต์ไฟฟ้าของธนาคาร ช่วยให้มั่นใจว่าธนาคารใช้ยานพาหนะในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีความรับผิดชอบและยั่งยืน

การอนุรักษ์น้ำ: ทุกหยดมีคุณค่า

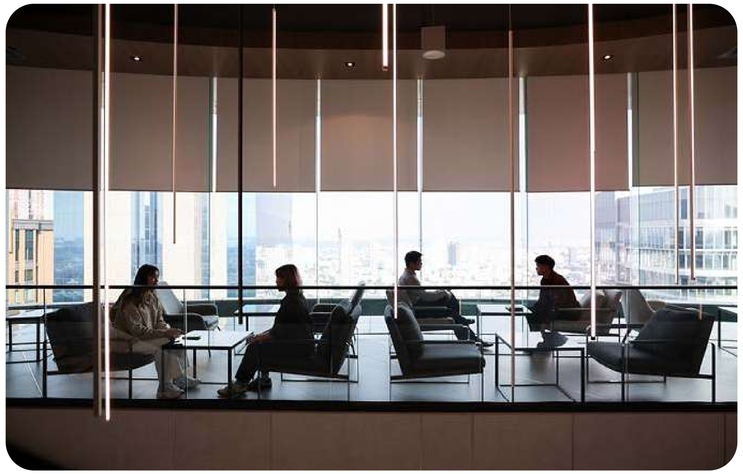
- ระบบน้ำอัจฉริยะ: ติดตั้งก็อกน้ำระบบเซ็นเซอร์เพื่อลดการใช้น้ำที่ไม่จำเป็น
- การประหยัดน้ำในอาคาร: ปรับระบบความดันน้ำในอาคารสำนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพของหอทำความเย็นช่วยลดการใช้น้ำได้อย่างมีนัยสำคัญ
- การบำบัดน้ำเสียและการตรวจติดตาม: มีการบำบัดน้ำเสียและตรวจติดตามคุณภาพน้ำที่ปล่อยออกอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม

การบริหารจัดการของเสีย: ลดปลายทางไปฝังกลบ

- เป้าหมายในการลดขยะฝังกลบ: ธนาคารฯ ตั้งเป้าหมายในการลดสัดส่วนขยะฝังกลบลงร้อยละ 20 ต่อปี โดยในปี 2567 ธนาคารฯ สามารถลดสัดส่วนของขยะฝังกลบลงร้อยละ 33 เทียบกับปี 2566
- การรีไซเคิลในสำนักงาน:
  - ถังขยะปลอดภัยสำหรับเอกสารที่เป็นความลับเพื่อการรีไซเคิลกระดาษอย่างเหมาะสม
  - จัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีความรับผิดชอบ และนำขยะเศษอาหารจากโรงอาหารไปทำอาหารสัตว์
  - กำจัดของเสียอันตรายทางชีวภาพ เช่น หน้ากากอนามัยและชุดตรวจ ATK อย่างปลอดภัยผ่านความร่วมมือกับโรงพยาบาลในท้องที่
- เปลี่ยนไปสู่ระบบดิจิทัล: ด้วยการเปลี่ยนไปใช้ระบบเอกสารดิจิทัล การใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ และรายงานออนไลน์ ช่วยลดการใช้กระดาษอย่างมีนัยสำคัญและช่วยปรับปรุงระบบการจัดการข้อมูลให้มีความกระชับขึ้น
- การห่อบรรจุภัณฑ์และของขวัญที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม: ใช้กระดาษคราฟต์สำหรับชุดต้อนรับลูกค้าบัตรเครดิต และมุ่งเน้นการเลือกของขวัญที่ทำมาจากวัสดุรีไซเคิลกว่า 17,150 กิโลกรัม เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจหมุนเวียน

การฝึกอบรมและการสร้างความตระหนักรู้: เพื่อความปลอดภัย

- การฝึกอบรมพนักงานและการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย: ในปี 2567 พนักงาน 6,683 คน เข้าร่วมการฝึกอบรมในห้องเรียนที่มุ่งเน้นหัวข้อความปลอดภัยจากอัคคีภัยและการอนุรักษ์พลังงาน โดยวางแผนที่จะขยายการฝึกอบรมดังกล่าวให้ครอบคลุมพนักงานทุกคนในปีถัด ๆ ไป นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดการฝึกซ้อมหนีไฟประจำปีตามข้อบังคับทางกฎหมาย ใน 5 อาคารสำนักงาน



สังคม

ชีวิตทางการเงินที่ดี
การให้ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงทางการเงิน
บุคลากร
การพัฒนาสังคม

ชีวิตทางการเงินที่ดี

ธนาคารเชื่อว่าสุขภาพทางการเงินที่ดีในทุกวันคือพื้นฐานสำคัญในการบรรลุเป้าหมายของชีวิต ธนาคารจึงมีพันธกิจในการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถตอบโจทย์ชีวิตในปัจจุบันและคงไว้ซึ่งความมั่นคงทางการเงินในอนาคต โดยมีเป้าหมายในการเป็นที่ปรึกษาที่ลูกค้าไว้วางใจด้วยการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว และมุ่งเน้นการมอบโซลูชันทางการเงินเฉพาะบุคคลที่ช่วยดูแลการเงินของลูกค้าตลอดทุกช่วงชีวิต

ชีวิตทางการเงินที่ดีทั้ง 4 มิติสำคัญ

ฉลาดออม ฉลาดใช้

การสร้างวินัยในการออมช่วยสร้างพื้นฐานทางการเงินและความมั่นคง ซึ่งจะช่วยสร้างความปลอดภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในอนาคต

โซลูชันของเรา

บัญชีเพื่อออมที่ให้ดอกเบี้ยสูง และบัญชีเพื่อใช้ที่คล่องตัวพร้อมสิทธิพิเศษสำหรับความต้องการที่หลากหลาย

ลูกค้ากว่า **2.2** ล้านราย รับความคุ้มครองฟรี ผ่านบัญชี ttb all free

ช่วยลูกค้าเคลมประกันอุบัติเหตุกว่า **15,900** เคส

ดูแลค่ารักษาพยาบาลและครอบครัวลูกค้ากว่า **222** ล้านบาท

รอบรู้เรื่องกู้ยืม

การเป็นหนี้ไม่ใช่เรื่องผิดตราบเท่าที่กู้ยืมอย่างเหมาะสม และมีเครื่องมือที่เหมาะสม เพื่อช่วยสร้างสมดุลระหว่างความต้องการในปัจจุบันและภาระหนี้สินในอนาคต

โซลูชันของเรา

สินเชื่อที่เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของแต่ละบุคคล เพิ่มความคุ้มค่าให้กับทุกการใช้จ่ายที่จำเป็น และสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำที่ช่วยปลดภาระให้กับลูกค้าด้วยโซลูชันรวบหนี้

ช่วยลูกค้ารวบหนี้ผ่านสินเชื่อกว่า **37,470** ราย

คิดเป็นวงเงินสินเชื่อกว่า **12,900** ล้านบาท

ช่วยประหยัดค่าดอกเบี้ยไปกว่า **2,110** ล้านบาท

ลงทุนเพื่ออนาคต

การลงทุนโดยแบ่งประเภทสินทรัพย์อย่างเหมาะสมด้วยการใช้โปรไฟล์ความเสี่ยง เป็นก้าวสำคัญในการบริหารเงินออมเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับอนาคตและเสถียรภาพตลอดชีวิต

โซลูชันของเรา

การลงทุนที่หลากหลายด้าน Wellness Solution

ผ่าน Term Fund กว่า **124,000** ล้านบาท

ผ่านหุ้นกู้ Structured Notes / กองทุน Structured Fund กว่า **18,560** ล้านบาท

มีความคุ้มครองที่อุ่นใจ

การตระหนักถึงความสำคัญของการมีความคุ้มครองซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยลดความเสี่ยง และสรรหาความคุ้มครองที่เหมาะสมที่ช่วยตอบโจทย์ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงชีวิต

โซลูชันของเรา

ประกันที่ช่วยดูแลความเสี่ยงให้กับลูกค้าได้ทั้งครอบครัวในทุกช่วงวัย

ช่วยให้ลูกค้ามีความคุ้มครองที่เหมาะสมผ่านประกันสุขภาพ **31,370** กรมธรรม์

ประกันการออม **58,550** กรมธรรม์

ประกันคุ้มครองชีวิต **638,750** กรมธรรม์

ประกันภัยรถยนต์ **410,460** กรมธรรม์

การให้ความรู้ทางการเงินและการเข้าถึงทางการเงิน

ความมุ่งมั่นในการให้ความรู้ทางการเงินและการส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงิน

ทีทีบี ยึดมั่นในการส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินควบคู่ไปกับการป้องกันการเป็นหนี้เกินตัวของบุคคล ธนาคารเชื่อว่าการเข้าถึงบริการทางการเงินคือสิทธิขั้นพื้นฐานที่ช่วยส่งเสริมบุคคลให้สามารถสร้างอนาคตที่มั่นคงและยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน และด้วยตระหนักดีว่าการเข้าถึงบริการทางการเงินยังคงเป็นความท้าทายสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ ในประเทศไทย ธนาคารจึงมุ่งมั่นดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

การให้ความรู้ทางการเงิน

การให้ความรู้ทางการเงินคือรากฐานที่สำคัญของการเข้าถึงทางการเงินที่ยั่งยืน ธนาคารให้การสนับสนุนที่ไม่ใช่ทางการเงินหลากหลายรูปแบบ โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้จ่ายอย่างมีสติและการออม การกู้ยืมอย่างมีประสิทธิภาพ การลงทุนเพื่ออนาคต และการมีเกราะคุ้มกันทางการเงินอย่างเพียงพอ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถตัดสินใจทางการเงินได้อย่างมีเหตุมีผลสอดคล้องกับเป้าหมายในระยะยาวของตน ทั้งนี้ ธนาคารมีเป้าหมายในการให้ความรู้และเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการปรับปรุงความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินแก่บุคคลทุกคน โดยเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในชนบทหรืออยู่ในที่ห่างไกล ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล ตามพันธกิจของธนาคาร

ดิจิทัลโซลูชัน

ธนาคารใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงและประสิทธิภาพในการให้บริการทางการเงิน โดยดิจิทัลโซลูชันไม่เพียงแต่สร้างความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการธนาคารและการชำระเงิน หากแต่ยังทำให้การทำธุรกรรมมีความปลอดภัยและโปร่งใส ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งมั่นที่จะช่วยให้คนไทยที่ไม่ได้รับบริการทางการเงินที่ดีเพียงพอสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงผ่านแอปพลิเคชันธนาคารบนมือถือและเครื่องมือจัดการการเงินออนไลน์

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ทุกคนเข้าถึงได้

ธนาคารยังคงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอย่างต่อเนื่องตามผลการสำรวจตลาดและความต้องการของลูกค้าเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการมีความครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งนี้ ด้วยตระหนักดีว่าลูกค้าแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน ธนาคารจึงได้จัดวิธีในการส่งมอบที่แตกต่างกันให้กลุ่มเป้าหมายตามความต้องการและความชอบ นอกจากนี้ ธนาคารยังสร้างการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ สมาคมอุตสาหกรรม และพันธมิตรภาคเอกชนในเชิงรุก เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในประเทศไทย

การป้องกันปัญหาหนี้เกินตัว

ธนาคารส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินด้วยความระมัดระวังเพื่อป้องกันปัญหาหนี้เกินตัว โดยธนาคารยึดมั่นในหลักการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบด้วยการประเมินความสามารถทางการเงินของผู้กู้อย่างถี่ถ้วนโดยใช้หลักการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อตามระดับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละรายและนำเสนอเครดิตโซลูชันที่มีความเฉพาะเจาะจง ธนาคารระบุและตอบสนองต่อสัญญาณภาวะความยากลำบากทางการเงินเชิงรุกผ่านการตรวจติดตามอย่างต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาทางการเงินเป็นการส่วนตัว เพื่อบรรเทาความเสี่ยงในการเกิดปัญหาหนี้เกินตัว

การปฏิบัติที่เป็นธรรม

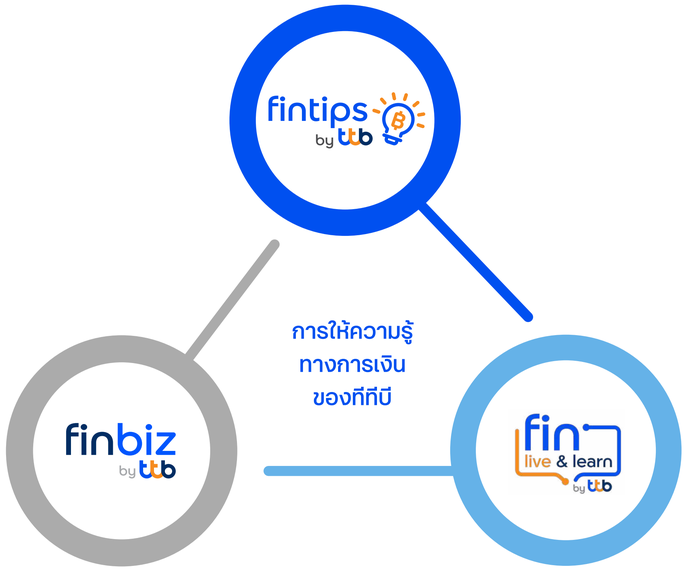
เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเป็นธรรมและรักษาคุณภาพของการขาย ธนาคารมุ่งเน้นให้การฝึกอบรมแก่พนักงานทุกระดับที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า โดยลูกค้าทุกกลุ่มจะได้รับข้อมูลที่มีประโยชน์และเพียงพอเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจด้วยความเคารพ ไม่แบ่งแยกและไม่เกิดการล่วงล้ำ ธนาคารยังได้จัดให้มีกลไกในการร้องเรียนที่สะดวกและเข้าถึงได้สำหรับลูกค้าที่ยังไม่ได้รับบริการที่ดีเพียงพอ ไม่ตอบโจทย์ความต้องการของตน โดยมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน ทันท่วงที เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม

ในท้ายที่สุด ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการสร้างผลกระทบเชิงบวกที่ยั่งยืนผ่านการให้บริการทางด้านการเงินที่เท่าเทียม ธนาคารหวังว่าจะเสริมสร้างสังคมที่เท่าเทียมและรุ่งเรืองสำหรับทุกคนผ่านการส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินและป้องกันปัญหาหนี้เกินตัว

คณะกรรมการธนาคารให้คำแนะนำเชิงกลยุทธ์และกำกับดูแลนโยบายและกรอบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงทางการเงิน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งเน้นส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคาร โดยคณะผู้บริหารระดับสูงมีความรับผิดชอบในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารยังได้จัดตั้งทีมงานต่าง ๆ เพื่อดำเนินโครงการในหัวข้อหลักต่าง ๆ เช่น การให้ความรู้ทางการเงิน ดิจิทัลโซลูชัน ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ทุกคนเข้าถึงได้ การป้องกันปัญหาหนี้เกินตัว และการปฏิบัติที่เป็นธรรม

การให้ความรู้ทางการเงิน

การช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงินที่ดีตลอดช่วงชีวิตถือเป็นพันธกิจของทีทีบีเนื่องด้วยความรู้ทางการเงินถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจทางการเงินได้อย่างมีเหตุมีผลและบริหารการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทีทีบีได้ส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินและสร้างความตระหนักรู้สำหรับ ลูกค้า พนักงาน และสังคมไทย ผ่านโครงการต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง



วัตถุประสงค์หลักคือ เพื่อส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าทุกรายผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยการมีความรู้ทางการเงินเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการเงินที่เหมาะสม ผ่านการสร้างทัศนคติที่ถูกต้อง ซึ่งจะนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินในที่สุด

fintips by ttb

แหล่งรวบรวมเคล็ดลับทางการเงินสำหรับคนรุ่นใหม่บนเว็บไซต์และช่องทางโซเชียลมีเดียของทีทีบีซึ่งถูกออกแบบมาภายใต้แนวคิด “เพื่อนที่รู้ใจเรื่องการเงิน”

เว็บไซต์และเพจได้รับการเยี่ยมชม
1.52 ล้านครั้ง

finbiz by ttb

แหล่งให้คำปรึกษาทางการเงินและทางธุรกิจพร้อมองค์ความรู้และแนวโน้มใหม่ ๆ ให้ลูกค้าเอสเอ็มอี เพื่อเพิ่มผลประกอบการและบรรลุเป้าหมายของตน

เว็บเพจ finbiz ได้รับการเยี่ยมชม
118,179 ครั้ง

สร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าเอสเอ็มอี
1,100 คน จาก 640 บริษัท

คอนเทนต์จากเว็บเพจ finbiz ได้รับการแชร์
1,440 ครั้ง

fin live & learn by ttb

โครงการให้ความรู้ทางการเงินสำหรับผู้มีบัญชีเงินเดือนและบุคคลทั่วไป โดยเริ่มจากการเสริมสร้างความตระหนักรู้ผ่านการตรวจสอบสุขภาพทางการเงินและการนำเสนอความรู้ทางการเงินเฉพาะตามผลการประเมินของแต่ละบุคคล

ในปีที่ผ่านมาทีทีบีได้ริเริ่มแคมเปญ “พิชิตหนี้” ซึ่งดึงดูดผู้เข้าร่วม 51,224 ราย ทำการตรวจสอบสุขภาพทางการเงิน และมีผู้ลงทะเบียนเรียนหลักสูตรการให้ความรู้ทางการเงินออนไลน์ 889 ราย

นอกจากนี้ ยังมีโครงการให้ความรู้ทางการเงินสำหรับพนักงานของบริษัทที่ใช้บริการทีทีบีเพย์โรลพลัส ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจรให้บริการจ่ายเงินเดือน และดูแลสวัสดิการพนักงาน

ทำการอบรมให้กับ 404 บริษัท/หน่วยงาน (ทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์) ครอบคลุมพนักงานทั้งหมด
13,284 คน จากบริษัท/หน่วยงาน ที่เข้าร่วมโครงการ

ฝึกอบรมพนักงาน
691 คน ผ่านหลักสูตรการให้ความรู้ทางการเงินออนไลน์

ประเมินสุขภาพทางการเงินของพนักงาน **33,905** คน
จากบริษัท/หน่วยงาน 1,028 แห่ง ผ่านเครื่องมือตรวจสอบสุขภาพทางการเงิน

เครื่องมือเสริมสร้างชีวิตทางการเงินให้ดียิ่งขึ้น

เครื่องมือออนไลน์ที่ช่วยตั้งเป้าหมายและวางแผนการเงินควบคู่ไปกับการสอดแทรกความรู้ทางการเงิน โดยทำความเข้าใจความต้องการส่วนบุคคลและนำเสนอโซลูชันทางการเงินที่เหมาะสมให้กับแต่ละคน เพื่อชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น โดยขณะนี้มีเครื่องมือ 5 อย่างที่เผยแพร่อยู่บนเว็บไซต์ของทีทีบีได้แก่

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

fintools by ttb

เครื่องมือในการค้นหาตัวตนทางการเงินผ่าน 16 ประเภทนักกีฬา

การใช้งานมากกว่า
7,400 ครั้ง

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

เครื่องมือในการให้คำแนะนำโซลูชันทางการเงินเฉพาะบุคคลเพื่อชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น

การใช้งานมากกว่า
36,000 ครั้ง

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

เครื่องมือในการตั้งเป้าหมายทางการเงิน

การใช้งานมากกว่า
4,600 ครั้ง

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

เครื่องมือในการค้นหาประกันที่พอดีกับคุณ ผ่าน ttb smart protect

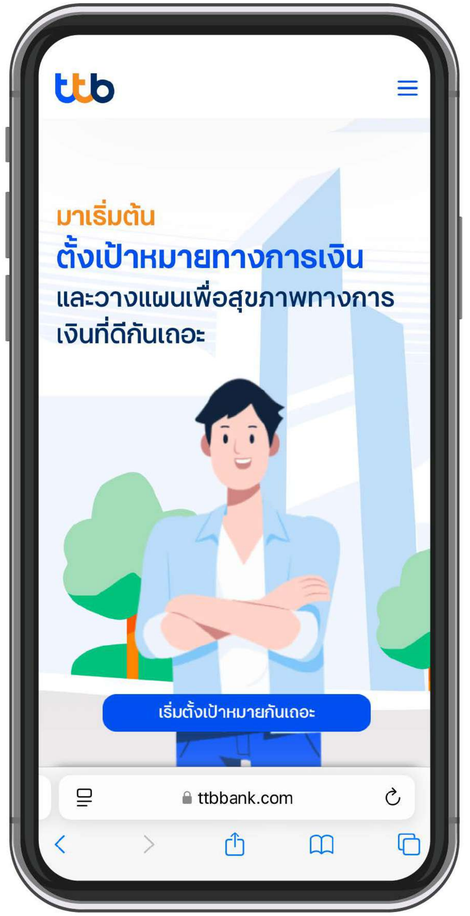
การใช้งานมากกว่า
4,500 ครั้ง

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

เครื่องมือในการตั้งเป้าหมายและแผนการลงทุน กับ ttb smart port

การใช้งานมากกว่า
10,000 ครั้ง

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม



แก้ปัญหาหนี้อย่างครบวงจร

โครงการพิชิตหนี้และโปรแกรมปลดหนี้เป็นความพยายามของทีทีบีเพื่อแก้ปัญหาหนี้เกินตัวสำหรับประชาชน โดยโครงการพิชิตหนี้มุ่งเน้นการให้ความรู้ทางการเงินและโซลูชันในการบริหารจัดการหนี้สำหรับลูกค้า ส่วนโปรแกรมปลดหนี้นั้นถูกออกแบบมาเพื่อให้พนักงานเพิ่มความยืดหยุ่นทางการเงินของตนเอง ทั้งนี้ ทั้งสองโครงการมุ่งเน้นการแก้ปัญหาหนี้เกินตัวผ่านการประเมินสถานะทางการเงิน การให้ความรู้ และโซลูชันในการชำระหนี้อย่างมีแบบแผน เพื่อให้บุคคล ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือพนักงาน มีเครื่องมือที่สามารถใช้สร้างเสถียรภาพทางการเงินในระยะยาวได้

โปรแกรมปลดหนี้สำหรับพนักงาน ทีทีบี

โปรแกรมปลดหนี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้ความรู้และเพิ่มทักษะในการบริหารจัดการหนี้ให้กับพนักงานทีทีบี เนื่องจากธนาคารมองเห็นว่าพนักงานทีทีบีที่มีความรู้ทางด้านการเงินและมีความเป็นอยู่ทางการเงินที่ดีและมั่นคง เป็นการสร้างรากฐานที่ดีที่จะต่อให้กับลูกค้าและสังคมไทยเพื่อเป้าหมายในการเพิ่มความมั่นคงทางการเงิน โดยโครงการนี้มุ่งเน้นการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับหนี้ การป้องกัน และแนวทางแก้ไข

โครงการพิชิตหนี้สำหรับลูกค้า

โครงการพิชิตหนี้เกิดขึ้นจากความมุ่งมั่นในการแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนผ่านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าไม่สร้างภาระหนี้จนเกินตัว สามารถพัฒนาวินัยทางการเงิน และหลีกเลี่ยงกับดักหนี้ พันธกิจของธนาคารคือการส่งเสริมให้ผู้บริโภคไทยสามารถเข้าถึงโซลูชันจัดการหนี้และมีความรู้ทางการเงิน

พนักงานสามารถประเมินสถานะการเงินของตัวเอง พร้อมรับคำแนะนำเบื้องต้นที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที ทั้งนี้ นับตั้งแต่เริ่มโครงการมีพนักงานมากกว่า 8,000 คน เข้าร่วมกิจกรรมนี้	**การตรวจสอบสุขภาพทางการเงิน**	ลูกค้าสามารถประเมินสถานะการเงินของตัวเอง พร้อมรับคำแนะนำเบื้องต้นที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที โดยเครื่องมือนี้นำเสนอการประเมินสุขภาพทางการเงินโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายควบคู่ไปกับคอร์สให้ความรู้ออนไลน์เพื่อเสริมสร้างทักษะในการบริหารจัดการหนี้โดยมีผู้เข้าร่วมกว่า 51,000 ราย การประเมินสุขภาพทางการเงิน การวิเคราะห์หนี้ส่วนบุคคล และคำแนะนำในการวางแผนทางการเงินและขั้นตอนในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน
พนักงานสามารถเรียนรู้ตามอาการกับคอร์สการเงินที่ออกแบบพิเศษโดยผู้เชี่ยวชาญทางการเงินที่เหมาะกับระดับสุขภาพการเงินของแต่ละคน โดยมีพนักงานกว่า 1,000 คน เข้าร่วม นอกจากนี้ โครงการยังรวมถึงการถ่ายทอดสดรายการ Fin Talk ทางออนไลน์ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญทางด้านการเงินมาให้ความรู้ในเชิงลึกและเคล็ดลับทางการเงินสำหรับชีวิตประจำวัน โดยในปีที่ผ่านมามีพนักงานกว่า 2,000 คน ร่วมรับชมการถ่ายทอดสดดังกล่าว	**การให้ความรู้ทางการเงิน**	ลูกค้าได้รับความรู้ทางการเงินอย่างเป็นแบบแผนผ่านโปรแกรมต่าง ๆ เช่น fintips และ fin live & learn ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อปรับปรุงทักษะในการตัดสินใจทางการเงิน และส่งเสริมให้บุคคลสามารถจัดการความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินของตนได้
พนักงานสามารถรับบริการให้คำปรึกษาฟรีแบบตัวต่อตัว (1-on-1 Advisory) กับโค้ชปลดหนี้เพื่อช่วยจัดการและวางแผนปลดหนี้อย่างถูกต้องและยั่งยืน โดยกิจกรรมนี้ได้รับการสนับสนุนโดยอาสาสมัครโค้ชปลดหนี้ ซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานทีทีบีที่ได้รับการฝึกอบรมในการให้คำแนะนำทางการเงิน อาสาสมัครเหล่านี้ได้รับการฝึกในหลักสูตรโค้ชปลดหนี้ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นพิเศษด้วยความร่วมมือกับนักวางแผนการเงิน ซึ่งช่วยให้โค้ชอาสาสมัครเหล่านี้มีทักษะที่จำเป็นในการช่วยเหลือเพื่อนพนักงานในการเผชิญกับความท้าทายทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อสนับสนุนพนักงานเพิ่มเติมในเส้นทางการปลดหนี้ ทีทีบียังนำเสนอสินเชื่อรวบหนี้สำหรับพนักงานทีทีบีที่ได้วางแผนปลดหนี้กับโค้ชปลดหนี้ โดยสินเชื่อดังกล่าวเป็นการผ่อนปรนภาระทางการเงินอย่างมีแบบแผนเฉพาะรายบุคคลตามความสามารถในการชำระหนี้ของพนักงาน มุ่งเน้นให้พนักงานสามารถลดภาระหนี้อย่างมีประสิทธิภาพโดยยังคงรักษาเสถียรภาพทางการเงิน ทั้งนี้ มีพนักงานกว่า 500 คน ขอรับบริการโค้ชปลดหนี้แล้ว โดยพนักงานกว่า 100 คน ได้รับคำปรึกษาเสร็จสิ้นและได้รับแผนการจัดการหนี้	**บริการพบโค้ชปลดหนี้และโซลูชันรวบหนี้**	ลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระหลายก้อนสามารถดำเนินการรวบหนี้ไว้ในสินเชื่อก้อนเดียวและได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าโดยใช้บ้านหรือรถในการค้ำประกันเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถชำระหนี้ได้ ธนาคารยังนำเสนอสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์สำหรับพนักงานประจำข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจที่บริษัท/หน่วยงานต้นสังกัดได้ลงนามบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกับทีทีบี นอกจากนี้ ลูกค้าที่เป็นหนี้บัตรเครดิตที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงยังสามารถใช้บริการโอนยอดหนี้ผ่านบัตรกดเงินสดทีทีบีแฟลชเพื่อรับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ทำให้สามารถชำระหนี้ได้เร็วขึ้น บริการนี้ยังนำเสนอแผนการชำระหนี้ คำแนะนำในการปรับโครงสร้างทางการเงิน และการสนับสนุนส่วนตัวจากทีมผู้เชี่ยวชาญด้านสินเชื่อกว่า 800 คน ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถปฏิบัติตามพันธะผูกพันและบรรลุเสถียรภาพทางการเงินในระยะยาว โดยได้ให้บริการโซลูชันในการรวบหนี้มูลค่ากว่า 12.9 พันล้านบาท ลูกค้ากว่า 461,000 ราย ได้รับสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์เพื่อผ่อนปรนภาระทางการเงิน และมีลูกค้าอีกหลายพันรายสามารถเพิ่มเสถียรภาพทางการเงินผ่านแผนการปลดหนี้

การเข้าถึงทางการเงิน

ทีทีบีตระหนักดีว่าการเข้าถึงทางการเงินซึ่งเป็นจุดสำคัญในการมีชีวิตทางการเงินที่ดี ยังเป็นปัญหาสำหรับลูกค้าหลาย ๆ กลุ่ม เช่น กลุ่มที่ไม่มีบัญชีเงินฝาก (Unbanked) ลูกค้าเงินฝากที่ไม่สามารถเข้าถึงเครื่องมือทางการเงินอื่น ๆ ได้ (Underbanked) กลุ่มที่ยังไม่ได้รับบริการที่ดีเพียงพอ ไม่ตอบโจทย์ความต้องการของตน (Underserved) รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่มีความเปราะบาง (Vulnerable Groups)

การเข้าถึงทางการเงินส่งเสริมให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การมีเงินออมเพียงพอที่จะเป็นหลักประกันหากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดหมาย การขอสินเชื่อในยามฉุกเฉินหรือเพื่อต่อยอดโอกาสในชีวิต ในทางกลับกัน การขาดโอกาสในการเข้าถึงการเงินจากธนาคารสามารถนำไปสู่ปัญหาเงินกู้นอกระบบ ซึ่งมักมีอัตราดอกเบี้ยสูงและมีเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรม

เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายดังกล่าวทีทีบีจึงได้ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน ดังนี้

ผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

ผลิตภัณฑ์

ไมโครอินชัวรันส์/ประกันภัยที่ทุกคนเข้าถึงได้

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

- บุคคลยากจน และ/หรือ ผู้มีรายได้น้อย
- บุคคลที่อาศัยอยู่ในชนบท หรืออยู่ในที่ห่างไกล
- ผู้สูงอายุ

ทีทีบี ออลล์ฟรี

ธนาคารเชื่อว่าการเข้าถึงประกันอุบัติเหตุและประกันชีวิตคือเกราะที่สำคัญที่ช่วยคุ้มกันต่อสิ่งที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ และเป็นสิ่งจำเป็นที่จะสามารถยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินของคนไทย อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้มีความเปราะบางบางกลุ่มยังไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและผู้สูงอายุที่ไม่สามารถจ่ายเบี้ยประกันภัยได้ บัญชีทีทีบี ออลล์ฟรี ให้ความคุ้มครองประกันอุบัติเหตุและประกันชีวิตโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมและไม่ต้องตรวจร่างกาย โดยให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุถึง 3,000 บาทต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง และไม่ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลล่วงหน้า ในขณะที่ประกันชีวิตให้ความคุ้มครอง 20 เท่าของยอดเงินฝากคงเหลือ จำกัดสูงสุดไม่เกิน 3 ล้านบาท

โครงการนี้ยังครอบคลุมผู้สูงอายุที่มีอายุไม่เกิน 70 ปี และผู้ที่มีอายุ 71-85 ปี ยังสามารถต่อความคุ้มครองประกันภัยด้วยเบี้ยประกันที่ต่ำ ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถเข้าถึงบัญชีและประกันได้ผ่านระบบดิจิทัลโดยไม่ต้องมีการตรวจสุขภาพ ทำให้ลูกค้าในชนบทไม่ต้องเดินทางไกลมาโรงพยาบาล

ผลกระทบในปี 2567

จำนวนบัญชี
6 ล้านบัญชี

จำนวนลูกค้าที่มีสิทธิ์ได้รับผลประโยชน์จากกรมธรรม์ประกันภัยและประกันชีวิตรวม
2.2 ล้านราย

จำนวนการเอาประกันการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล
6,418 กรณี
เป็นมูลค่าความคุ้มครอง 16 ล้านบาท

การเสียชีวิต
40 กรณี
คิดเป็นมูลค่าความคุ้มครอง 25 ล้านบาท

ผลิตภัณฑ์
บัญชีเงินฝาก

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- บุคคลยากจน และ/หรือ ผู้มีรายได้น้อย
- บุคคลที่อาศัยอยู่ในชนบท หรืออยู่ในที่ห่างไกล
- ผู้สูงอายุ

บัญชีทีทีบีเบสิก และบัญชีเงินฝากพื้นฐาน

ธนาคารเปิดตัวบัญชีเงินฝากพื้นฐานเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินสำหรับผู้มีรายได้น้อยและผู้สูงอายุที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป โดยเป็นบัญชีที่ไม่กำหนดเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชี ไม่มีค่าธรรมเนียมรายปี ไม่มีค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันและตู้ ATM โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง สำหรับผู้มีรายได้น้อยที่ไม่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสามารถขอเปิดบัญชีทีทีบีเบสิกที่ไม่กำหนดเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชีเช่นกัน

ผลกระทบในปี 2567

จำนวนบัญชี
1.7 ล้านบัญชี

ผลิตภัณฑ์
สินเชื่อ

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- บุคคลยากจน และ/หรือ ผู้มีรายได้น้อย
- ผู้หญิง

สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่เข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม

คู่รักเพศเดียวกันที่มีรายได้น้อย แม้ไม่ได้มีสถานะสมรสตามกฎหมายก็สามารถเข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัย ตอกย้ำวัตถุประสงค์ของทีทีบีในการสนับสนุนให้เกิดความเท่าเทียมกันและส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินของคนไทยทุกคน โดยก่อนหน้านี้ในประเทศไทย คู่รักที่จดทะเบียนสมรสเท่านั้นที่มีคุณสมบัติในการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยร่วมกัน ทำให้คู่รักเพศเดียวกันไม่สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้ การขอสินเชื่อร่วมกับคู่รักเพศเดียวกัน ทำให้บุคคลผู้มีรายได้น้อยสามารถเพิ่มวงเงินกู้ได้มากกว่าการขอสินเชื่อเพียงคนเดียว ทำให้สามารถมีบ้านเป็นของตนเองได้ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินนี้จึงช่วยสนับสนุนคู่รักเพศเดียวกันที่มีรายได้น้อยด้วยการเพิ่มวงเงินกู้เพื่อให้พวกเขาสามารถทำตามความฝันในการเป็นเจ้าของบ้าน

ผลกระทบในปี 2567

จำนวนสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ
39

มูลค่าสินเชื่อรวมกว่า
128 ล้านบาท

บริการที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

บริการ

การให้ความช่วยเหลือในการเข้าถึงบริการทางการเงิน

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

- ผู้สูงอายุ
- บุคคลที่อาศัยอยู่ในชนบทหรืออยู่ในที่ห่างไกล
- บุคคลที่มีปัญหาสุขภาพหรือทุพพลภาพ

ตัวแทนธนาคาร

ลูกค้าสูงอายุบางรายและผู้ที่อาศัยอยู่ในชนบทหรืออยู่ในที่ห่างไกลไม่คุ้นเคยกับการทำธุรกรรมออนไลน์หรือไม่สามารถไปสาขาของธนาคารได้ เพื่อให้ลูกค้ากลุ่มนี้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน ธนาคารได้เพิ่มช่องทางการฝากเงิน ชำระบิล และยืนยันตัวตน ผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) ซึ่งจะช่วยเพิ่มการเข้าถึงและสามารถอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มลูกค้าที่มีถิ่นที่อยู่ห่างไกลทั่วประเทศได้ สามารถลดต้นทุนและปัญหาในการเดินทางของลูกค้าได้

สำหรับลูกค้าที่ไม่สามารถเดินทางได้ พนักงานสาขาสามารถออกไปให้บริการนอกสถานที่ได้ เช่น การนำเงินฝากในบัญชีของลูกค้าชำระค่าพยาบาลตามใบเรียกเก็บเงินของสถานพยาบาล นอกจากนี้ผู้ป่วยยังสามารถทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้อื่นมาทำธุรกรรมที่สาขา โดยมีหนังสือรับรองจากสถานพยาบาลว่าผู้ป่วยไม่สามารถเดินทางไปที่สาขาได้และมีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์

ผลกระทบในปี 2567

เคาน์เตอร์เซอร์วิส ที่ 7-Eleven
15,255 สาขา

โลตัส
2,292 สาขา

ไปรษณีย์ไทย
1,725 สาขา

บิ๊กซี
1,557 สาขา

จำนวนการทำธุรกรรมกว่า
6.5 ล้านครั้ง

การส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงิน

ไฟ-ฟ้า by ttb
จุดประกายเยาวชนและชุมชน

บริการ
การฝึกอบรมความรู้ทางการเงิน

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
เยาวชนกลุ่มเปราะบาง

การสร้างความรู้ทางการเงินให้กับเยาวชนกลุ่มเปราะบาง

“Fun for Fin” คือโครงการที่ออกแบบมาเพื่อเยาวชนกลุ่มเปราะบางอายุตั้งแต่ 12-17 ปี จากครอบครัวที่มีรายได้น้อย โดยเยาวชนกลุ่มนี้ต้องเผชิญกับความท้าทายเฉพาะ เช่น การเข้าถึงการศึกษาที่จำกัด ความไม่มีเสถียรภาพทางการเงิน การขาดทุนทางสังคม และความเสี่ยงสูงในการเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมและความรุนแรง ธนาคารใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญในการให้บริการทางการเงินและออกแบบโครงการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางด้านการเงินที่ธนาคารเชื่อว่าเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นที่จะช่วยให้พวกเขาหลุดพ้นจากความยากจน โดยครูผู้สอนจะช่วยเยาวชนในการวางแผนรายรับรายจ่ายและสอนการตัดสินใจทางการเงินผ่านการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเชิงโต้ตอบ เกม และการแสดงบทบาทสมมติ การฝึกอบรมนี้ครอบคลุมเนื้อหาความรู้ทางการเงิน 9 หัวข้อ ได้แก่ พื้นฐานการวางแผนรายรับ-รายจ่าย การกำหนดเป้าหมายทางการเงิน การซื้ออย่างชาญฉลาด การแยกระหว่างความจำเป็นและความต้องการ หนี้และทรัพย์สิน และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการลงทุนและการทำธุรกิจ ทั้งนี้ ด้วยการมุ่งเน้นการออมและการใช้จ่ายอย่างชาญฉลาด และการนำความรู้ทางการเงินไปใช้ในชีวิตจริง โครงการนี้จึงสร้างเสริมความรับผิดชอบทางการเงินตลอดช่วงชีวิต

ผลกระทบในปี 2567

จำนวนเยาวชนที่เข้าร่วม
89 คน

บริการ
การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
ธุรกิจขนาดเล็ก

my work by ttb

คือเครื่องมือที่ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้ธุรกิจบริหารจัดการเกี่ยวกับบุคคลจากอุปกรณ์ดิจิทัลทุกชนิด ซึ่งช่วยธุรกิจขนาดเล็กในกระบวนการบริหารบุคลากร ช่วยลดงานธุรการซึ่งใช้เวลาและมีความยุ่งยาก ทำให้สามารถพัฒนาธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในตลาด

ผลกระทบในปี 2567

จำนวนบริษัท
770 บริษัท

บริการ

แรงจูงใจในการเปิดบัญชีออมทรัพย์

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

- บุคคลยากจน และ/หรือ ผู้มีรายได้น้อย
- บุคคลที่อาศัยอยู่ในชนบท หรืออยู่ในที่ห่างไกล

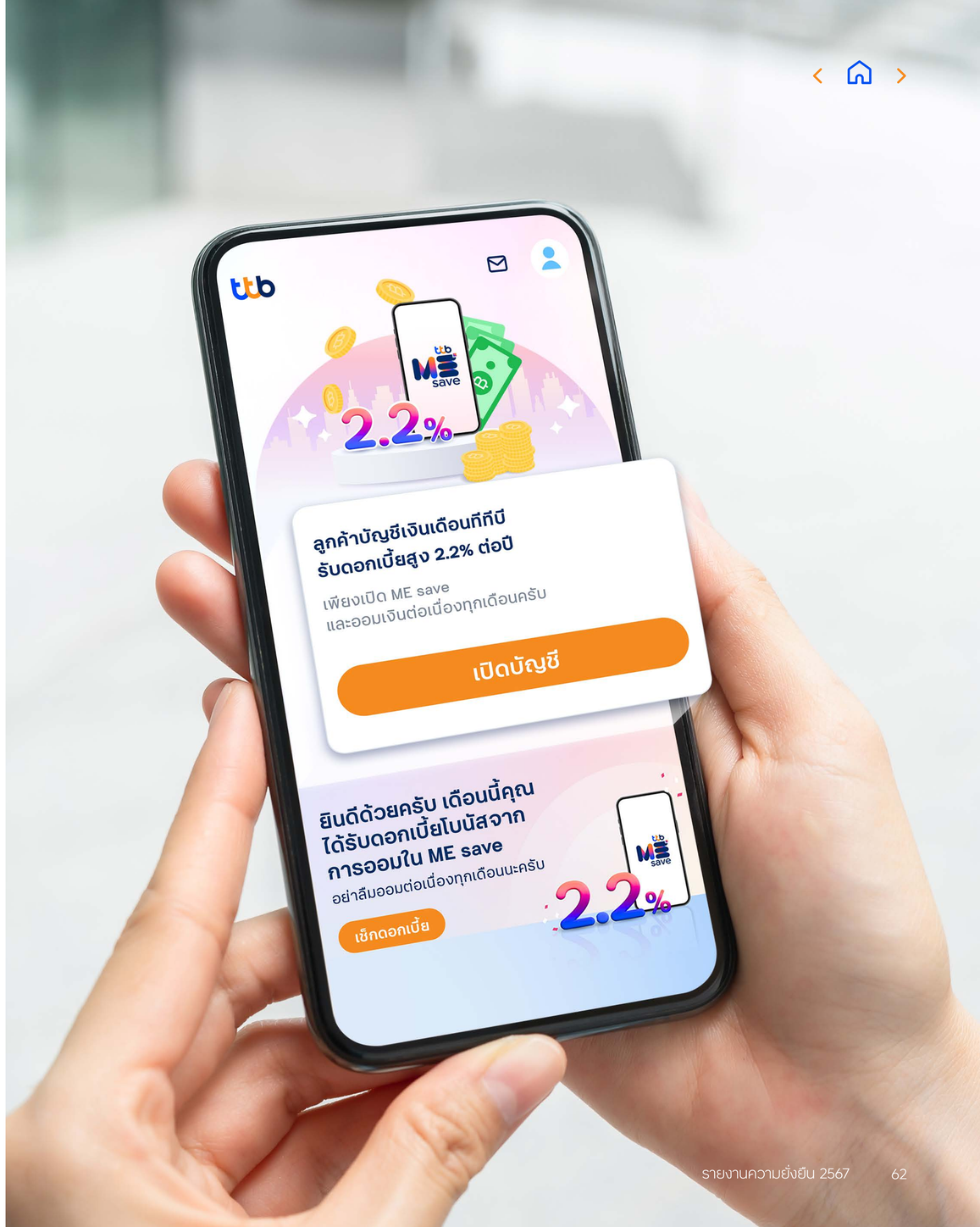
ttb ME save account

บุคคลที่ขาดแคลนทางการเงินมักเห็นว่าการออมเป็นความท้าทายเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายสูงเพื่อความจำเป็นพื้นฐาน ไม่มีความรู้ทางการเงิน และเข้าถึงบัญชีออมทรัพย์ได้อย่างจำกัด

บัญชี ME Save by ttb คือบัญชีออมทรัพย์ดิจิทัลที่มีความยืดหยุ่นและให้ผลตอบแทนสูง ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อกระตุ้นให้ผู้มีรายได้น้อยมีอุปนิสัยการออม โดยสามารถเปิดบัญชีทางออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ttb touch ทำให้ไม่ต้องเดินทางไปที่สาขาของธนาคาร บัญชีดังกล่าวยังนำเสนออัตราดอกเบี้ยที่น่าดึงดูดที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยปกติสำหรับเงินฝากตั้งแต่ 1-100,000 บาท ลูกค้าสามารถได้รับอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นเพียงรักษาเงินฝากในบัญชีให้ได้สูงกว่าปริมาณเงินที่ถอนในแต่ละเดือน นโยบายนี้จึงสร้างแรงจูงใจในการออมอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถเข้าถึงเครื่องมือดิจิทัลที่ช่วยในการตั้งเป้าหมายทางการเงินและติดตามความก้าวหน้าเพื่อบรรลุเป้าหมาย ลูกค้าสามารถเปิดและเข้าถึงบัญชีผ่านทางช่องทางดิจิทัลโดยไม่มีกำหนดเงินฝากขั้นต่ำ

ผลกระทบในปี 2567

จำนวนบัญชี
548,000
บัญชี



บุคลากร

ทีทีบีเล็งเห็นความสำคัญของพนักงานที่เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยธนาคารมีกลยุทธ์ด้านบุคลากรที่สะท้อนถึงโลกของการทำงานที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ธนาคารยังมุ่งเสริมสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ให้ความสำคัญกับพนักงานและผลงานควบคู่กัน เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเองควบคู่ไปกับการเติบโตในหน้าที่การงาน

กลยุทธ์ของธนาคารยังให้ความสำคัญสูงสุดกับการส่งเสริมความหลากหลาย ความเท่าเทียมและการไม่แบ่งแยก การสรรหาพนักงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและการรักษาพนักงาน นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งเพื่อเสริมสร้างให้เกิดการสืบทอดผู้นำที่เข้มแข็ง เพื่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

I CARE – แนวทางการทำงานกับลูกค้า คู่ค้า และเพื่อนพนักงาน เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงให้ชีวิตลูกค้าดีขึ้นอย่างแท้จริง

I	C	A	R	E
Integrity	Challenge Status Quo	Agility	Respect	Execution
ปฏิบัติตัวด้วยความซื่อสัตย์ เป็นมืออาชีพ สร้างความเชื่อใจให้กับทั้งลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน	กล้าทำในสิ่งที่แตกต่างและท้าทายสิ่งที่เป็นอยู่เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่	มองไปข้างหน้า ปรับตัวและเรียนรู้เพื่อก้าวนำการเปลี่ยนแปลง	เคารพความแตกต่าง รับฟังทุกความเห็น ร่วมมือกันเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า	วางแผนอย่างเข้าใจ ให้ความสำคัญในรายละเอียดเพื่อส่งมอบผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

กลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล

ธนาคารมุ่งมั่นในการสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นในภาคธนาคารพาณิชย์ของประเทศ และเชื่อว่าการเสริมสร้างพนักงานให้มีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะท้าทายและปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่เป็นอยู่ จะส่งผลให้ธนาคารสามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า ผู้ถือหุ้น ชุมชน และพนักงานของเรา

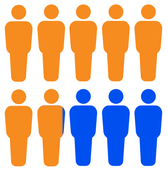
- พนักงานของธนาคารมีเส้นทางการเติบโตสายอาชีพที่ชัดเจน ธนาคารกำหนดแผนงานสายอาชีพและแผนพัฒนาบุคคลากร (Career Mobility Model) ที่สอดคล้องกับศักยภาพ ใช้ในการวางแผนการพัฒนาในสายอาชีพของตนเอง พร้อมบริการให้คำปรึกษาจากหัวหน้าสายงาน
- พนักงานสามารถโยกย้ายไปยังสายงานอื่นในองค์กร เพื่อได้ใช้ศักยภาพของตนเองในเสริมความรู้ ความเข้าใจและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรได้มากขึ้น
- การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ (Best Development) ธนาคารส่งเสริมแห่งการเรียนรู้พร้อมแผนการพัฒนาที่มีโครงสร้างที่ชัดเจน
- การยกย่องผลงาน (Performance Recognition) ธนาคารมีหลักเกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนและการยกย่องชมเชยพนักงานตามผลงาน
- วัฒนธรรม (Make REAL Change) ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานคิดและทำในสิ่งที่แตกต่างอย่างสร้างสรรค์

ข้อมูลพนักงานปี 2567

โปรไฟล์พนักงาน

พนักงานรวม 14,529 คน

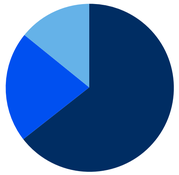
แบ่งตามเพศ



68.3% หญิง

31.7% ชาย

แบ่งตามอายุ



ต่ำกว่า 30 ปี 14.9%

30-50 ปี 64.4%

มากกว่า 50 ปี 20.7%

การพัฒนาความสามารถของพนักงาน

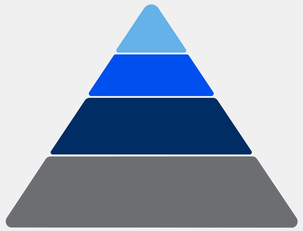
ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย **43** ชั่วโมง ต่อคนต่อปี (เป้าหมาย : 40 ชั่วโมง ต่อคนต่อปี)

การลงทุนในการฝึกอบรมพนักงานกว่า **118.6** ล้านบาท

100% ของพนักงานได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานและปรึกษาหารือเกี่ยวกับแผนงานกับหัวหน้างานอย่างต่ำปีละ 1 ครั้ง

ความหลากหลายและการมีส่วนร่วม

เพศหญิงในระดับต่าง ๆ

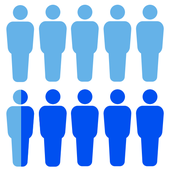


ผู้บริหารระดับสูง 40%

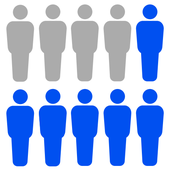
ผู้บริหารระดับกลาง 40%

ผู้บริหารระดับต้น 57.7%

เพศหญิงในระดับปฏิบัติการ 69.5%



เพศหญิงในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้กับบริษัท 56.8%



เพศหญิงในหน่วยงานที่เกี่ยวกับ STEM (Science, Technology, Engineering, and Mathematics) 40%

เป้าหมายพนักงานเพศหญิง 40%

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ตัวอย่างสวัสดิการพนักงาน

- คลินิกเวชกรรมและคลินิกทันตกรรม
- ศูนย์ฟิตเนส
- การทำงานจากที่บ้าน
- ลาคลอด 98 วัน
- ห้องปั๊มนม
- ทุนการศึกษาสำหรับบุตรของพนักงาน

ความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการไม่แบ่งแยก

ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการไม่แบ่งแยก เหนือสิ่งอื่นใดธนาคารไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติจากปัจจัยด้าน อายุ เพศ รสนิยมทางเพศ สมรรถภาพทางกาย เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ประเทศต้นกำเนิด สัญชาติ ภูมิหลังทางวัฒนธรรม ศาสนา ความเชื่อ วัฒนธรรม และภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการที่ธนาคารให้คุณค่ากับความแตกต่างของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการเติบโตอย่างยั่งยืน

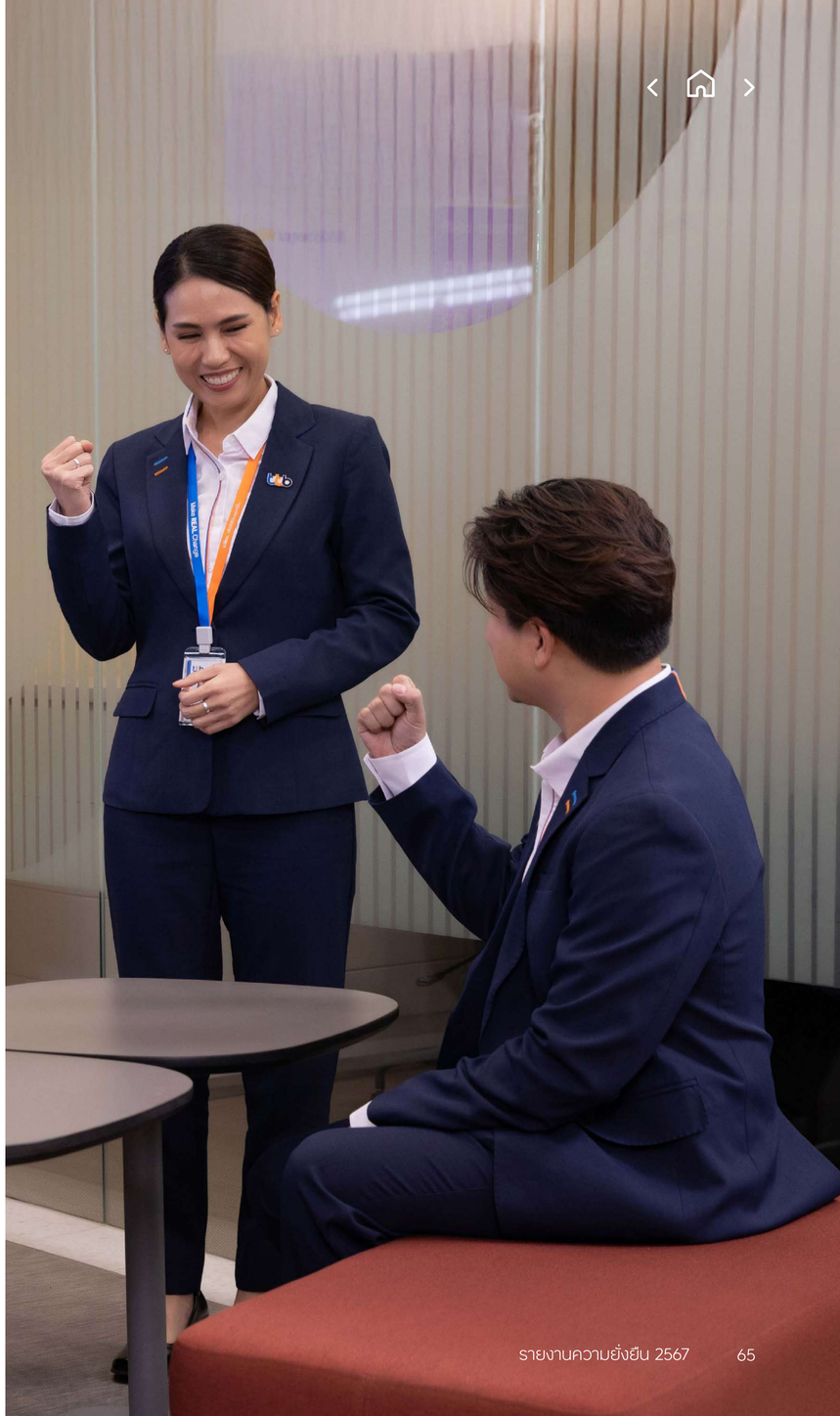
นับตั้งแต่มีการประกาศคำแถลงการณ์เรื่องความหลากหลายและการมีส่วนร่วม ในปี 2562 โดยได้รับการอนุมัติจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการธนาคาร ธนาคารได้รายงานข้อมูลด้านความหลากหลายและความเท่าเทียมทางเพศ พร้อมทั้งปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรเพื่อส่งเสริมความมุ่งมั่นของธนาคารอยู่เสมอ

หนึ่งในความตั้งใจของธนาคารคือการมีเป้าหมายที่จะรักษาสัดส่วนของผู้หญิงให้มีมากกว่าร้อยละ 40 ในปี 2567 สำหรับพนักงานทั้งหมด และพนักงานแบ่งตามระดับตำแหน่งผู้บริหารทุกระดับ พนักงานระดับปฏิบัติการ รวมถึงกลุ่มตำแหน่งในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้กับธนาคาร และกลุ่มพนักงานที่มีทักษะเกี่ยวกับสะเต็ม (STEM: Science, Technology, Engineering, Mathematics) นอกจากนี้ ยังมีกระบวนการกำหนดค่าตอบแทนและโบนัสที่ขึ้นอยู่กับบทบาทหน้าที่และผลการปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงถึงเพศ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันในทุกระดับ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีการตรวจสอบความเท่าเทียมของสัดส่วนค่าตอบแทนอยู่เสมอ

นอกจากสิทธิในที่ทำงานแล้ว ธนาคารยังกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรจรรยาบรรณพนักงาน (Code of Conduct) ผ่านทางออนไลน์ โดยมีการทบทวนปีละ 1 ครั้ง โดยการฝึกอบรมครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความเท่าเทียมและการไม่เลือกปฏิบัติและสิทธิส่วนบุคคล ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถประพฤติตนตามมาตรฐานสูงสุดอย่างเหมาะสมกับทั้งลูกค้าและเพื่อนพนักงาน

เพื่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ปลอดภัยและมีความเคารพซึ่งกันและกัน ธนาคารได้กำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเบาะแสซึ่งช่วยให้พนักงานตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียสามารถรายงานกรณีสงสัยว่ามีการละเมิดสิทธิของพนักงาน ความประพฤติมิชอบ หรือการละเมิดจรรยาบรรณ ซึ่งรวมถึงการเลือกปฏิบัติได้โดยเป็นความลับและไม่ต้องระบุตัวตน โดยผู้แจ้งเบาะแสและบุคคลที่เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองจากการตอบโต้ และจะไม่ถูกลงโทษหากรายงานการละเมิดดังกล่าว

ทั้งนี้ ทุกข้อร้องเรียนจะได้รับการสอบสวนและกำหนดบทลงโทษที่เหมาะสม โดยในปี 2567 ไม่มีข้อร้องเรียนจากสหภาพแรงงาน นอกจากนี้ เพื่อสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกที่ส่งเสริมความร่วมมือกันกับสหภาพแรงงาน ทีทีบียังมีแนวทางการสื่อสารที่เปิดเผยและต่อเนื่อง มุ่งเน้นการตอบสนองต่อประเด็นสำคัญ เช่น สวัสดิการด้านสุขภาพและค่าตอบแทน และธนาคารยังได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่ปลอดภัยโดยไม่ต้องมีการระบุตัวตนในการแจ้งและมีการเก็บรายละเอียดการร้องเรียนเป็นความลับ

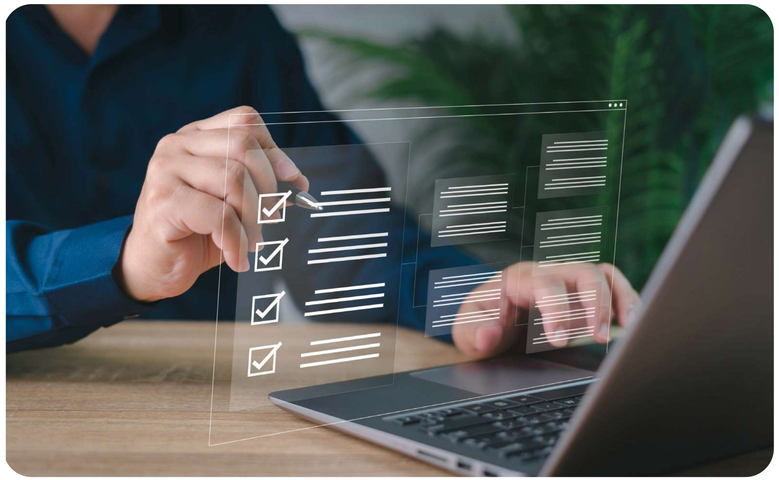


การรับเบาะแสและการลงโทษ หากเกิดการละเมิดสิทธิพนักงานและจรรยาบรรณพนักงาน เช่น มีการคุกคามและการเลือกปฏิบัติ

ช่องทางการแจ้งเบาะแส

พนักงาน หัวหน้างาน หรือผู้พบเบาะแส สามารถแจ้งผ่านหลากหลายช่องทาง ได้แก่

- **ระบบการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามข้อกำหนด** เพื่อการรายงานภายในเกี่ยวกับการละเมิดในที่ทำงานและการละเมิดสิทธิแรงงาน
- **เว็บไซต์การแจ้งเบาะแส** – เปิดโอกาสให้มีการรายงานโดยไม่ระบุตัวตนเพื่อการรักษาความลับและการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส
- **ผู้บังคับบัญชาตรงหรือผู้บริหารที่สูงขึ้นไป –** พนักงานสามารถยกระดับการร้องเรียนหากการรายงานสายการบังคับบัญชาตรงไม่สามารถทำได้



ขั้นตอนการพิจารณาโทษทางวินัย

1. **การร้องเรียนการกระทำผิดหรือความคับข้องใจ –** เมื่อพบการกระทำความผิดหรือเกิดความคับข้องใจ ให้รายงานผ่านช่องทางที่กำหนด
2. **กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง –** หน่วยงานบริหารการร้องเรียนและการสอบสวนดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงภายใน 75 วันนับจากวันที่ได้รับการรายงานตามนโยบายการสอบสวนข้อเท็จจริงของธนาคาร
3. **การทบทวนโดยหน่วยงานทรัพยากรบุคคลและคณะกรรมการพิจารณากำหนดโทษทางวินัย –** เมื่อการสอบสวนเสร็จสิ้น ให้หน่วยงานสอบสวนข้อเท็จจริงสรุปผลการสอบสวนส่งให้ทรัพยากรบุคคล เพื่อนำเสนอคณะกรรมการพิจารณากำหนดโทษทางวินัย (มีกำหนดการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง) เพื่อกำหนดการดำเนินงานขั้นต่อไป
4. **การแก้ไขและการลงโทษ –** เมื่อคณะกรรมการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อย :
   - หน่วยงานทรัพยากรบุคคลแจ้งให้พนักงานทราบภายใน 5 วัน และดำเนินมาตรการที่เหมาะสม
   - หากยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ในระดับนี้ ให้ยกระดับปัญหาไปให้ผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปเพื่อดำเนินการต่อ

โทษทางวินัย

- ตักเตือนเป็นหนังสือ
- ลดเงินเดือน
- ลดระดับชั้นตำแหน่ง
- เลิกจ้าง (กรณีที่พฤติกรรมเข้าข่ายกระทำผิดกฎหมายอาญา)

โดยในกรณีที่พนักงานถูกลงโทษทางวินัยจะมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยหัวหน้างานจะนำผลทางวินัยดังกล่าว เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับความรุนแรงของการกระทำความผิดทางวินัยที่เกิดขึ้น

การสรรหาพนักงาน

ธนาคารดำเนินการสรรหาพนักงานอย่างแข็งขันด้วยการเข้าร่วมงานนัดพบแรงงาน (จ๊อบแฟร์) และการใช้แพลตฟอร์มเว็บไซต์หางานชั้นนำเพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้สมัครที่หลากหลาย และเพิ่มความรู้จักธนาคารในตลาดแรงงาน นอกจากนี้ โครงการเพื่อนแนะนำเพื่อน (Referral Program) ที่ดำเนินมาตั้งแต่ปี 2566 ยังช่วยเพิ่มการจ้างงานถึง 22% ในทุกช่องทาง ในปี 2567 โดยได้กำหนดระยะเวลาการจ้างงานเฉลี่ย (กรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ) อยู่ที่ไม่เกิน 90 วัน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการจ้างงานเพื่อเติมเต็มตำแหน่งหลักอย่างทันท่วงที เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของธนาคาร

การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาความสามารถ เสริมสร้างภาวะผู้นำ และต่อยอดความเชี่ยวชาญของพนักงานทุกระดับ ในปี 2567 ทีทีบีได้ขยายขอบเขตการประเมินช่องว่างสมรรถนะให้ครอบคลุมตำแหน่งงานกว่า 50% โดยหน่วยงานทรัพยากรบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการประเมินสมรรถนะเพื่อให้เกิดความเห็นพ้องเพื่อวิเคราะห์และจัดทำแผนการดำเนินการ โดยการประเมินสมรรถนะประกอบไปด้วย 3 มิติ ได้แก่ การประเมินสมรรถนะหลัก การประเมินศักยภาพ และการประเมินแบบรอบทิศ (360 องศา)

ธนาคารยังจัดให้มีโครงการเพื่อขับเคลื่อนการเติบโตที่หลากหลาย ทั้งการมอบรางวัล การแข่งขัน และการประชุมเชิงปฏิบัติการที่เน้นการลงมือทำเพื่อส่งเสริมนวัตกรรม ความเป็นผู้นำ และความเป็นเลิศในสายอาชีพ ตัวอย่างเช่น ttb awards โครงการ MC & Announcer และการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างทักษะเฉพาะด้าน ซึ่งล้วนแล้วแต่ช่วยให้พนักงานเพิ่มขีดความสามารถ สร้างเครือข่ายในสายอาชีพ และขับเคลื่อนสร้างผลกระทบที่มีความหมาย โดยโอกาสเหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน แต่ยังส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพในระยะยาว ตอกย้ำถึงวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการมุ่งไปสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ธนาคารออกแบบโครงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจและทำให้มีประสิทธิภาพ

รูปแบบการประเมินผลการฝึกอบรม Kirk-Patrick

กำหนดผลลัพธ์ทางธุรกิจและพฤติกรรมที่คาดหวังที่ชัดเจนก่อนการพัฒนาโครงการฝึกอบรม

แนวทางการเรียนรู้แบบผสมผสาน

ได้แก่ ห้องเรียน (Classroom Training) ห้องเรียนเสมือนจริง (Virtual Classroom) และการแบ่งปันความรู้ร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้จากทุกที่ ทุกเวลา

การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร

ช่วยให้มั่นใจว่าผู้บริหารระดับสูงและผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีส่วนร่วมมากขึ้นในการวางแผนโครงการพัฒนาพนักงานกับสายงานทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกันในการพัฒนาพนักงานในสายงาน

รูปแบบการเรียนรู้ที่สั้นกระชับ

บทเรียนสั้นๆ ช่วยให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เพิ่มการเข้าถึงและการมีส่วนร่วม

กรอบการพัฒนาพนักงานที่ผสานแผนงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนแทนการมีแผนงานกระจัดกระจายหลายด้าน

โดยโครงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานสามารถแบ่งได้เป็นกลุ่มหลักๆ ดังนี้

แผนการพัฒนาความสามารถหลักและทั่วไป

พนักงานพัฒนาทักษะหลักที่จำเป็นต่อความสำเร็จในสายอาชีพผ่านการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ โดยมีแผนการพัฒนาความสามารถหลักที่มุ่งเน้นทักษะพื้นฐาน และแผนการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในงานของ ttb academy ซึ่งดำเนินการฝึกอบรมใน 4 สาขา ได้แก่ การขาย และการบริหารความสัมพันธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล การบริหารจัดการความเสี่ยง และการพัฒนาผลิตภัณฑ์

แผนการพัฒนาภาวะผู้นำ

โครงการพัฒนาภาวะผู้นำช่วยเตรียมความพร้อมพนักงานสู่บทบาทในการบริหารจัดการ โดยเน้นพัฒนาทักษะด้านการบริหารบุคคลและทักษะในการตัดสินใจให้กับผู้จัดการใหม่ พัฒนาศักยภาพการเป็นผู้นำให้กับผู้บริหารระดับกลาง และพัฒนาการคิดเชิงกลยุทธ์และการสร้างทักษะความเฉียบแหลมทางธุรกิจให้กับผู้บริหารระดับอาวุโส ในขณะที่พนักงานที่มีศักยภาพสูงจะได้รับโอกาสในการพัฒนาสายอาชีพอย่างรวดเร็ว (Fast Track) เพื่อเตรียมพร้อมสู่ตำแหน่งผู้นำต่อไป

การติดตามและประเมินผลการทำงาน

เพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างต่อเนื่อง พนักงานจึงได้รับการประเมินอย่างเป็นระบบผ่านการประเมินผลการทำงาน การประเมินสมรรถนะ และการทำ Talent Review อย่างสม่ำเสมอ โดยยังมีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งที่ระบุพนักงานที่มีศักยภาพสูงสำหรับสืบทอดตำแหน่งผู้นำต่อไป ในขณะเดียวกัน ก็มีแผนการปรับปรุงผลการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อช่วยส่งเสริมพนักงานที่ต้องการการพัฒนาเพิ่มเติม ทั้งนี้ ในปี 2567 100% ของพนักงานได้รับการประเมินผลการทำงานและปรึกษาแผนการทำงานกับหัวหน้างาน ซึ่งช่วยให้เกิดความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายทางธุรกิจและความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงาน

โครงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในปี 2567

โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมการขับเคลื่อนด้วยข้อมูล

ทีทีบีมุ่งมั่นสร้างเสริมองค์กรที่มีการขับเคลื่อนด้วยข้อมูลด้วยการเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นให้กับพนักงานให้สามารถตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลที่ครบถ้วนและมีกลยุทธ์ โดยโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมการขับเคลื่อนด้วยข้อมูลมุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถด้านข้อมูลของพนักงานและจัดตั้งเครือข่าย Data Champions เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมที่ขับเคลื่อนการตัดสินใจด้วยข้อมูลทั่วทั้งองค์กร

แนวทางในการพัฒนาและฝึกอบรม

เส้นทางการเรียนรู้ที่มีแบบแผน – กรอบการพัฒนาที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจด้านข้อมูล เสริมสร้างทักษะในการวิเคราะห์ และความสามารถในการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ

การฝึกอบรมเฉพาะ – พนักงานเข้าร่วมการฝึกอบรมการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวกับการจัดการข้อมูล ซึ่งรวมถึง Excel, Power BI, Power Query, Power Automate และ Data Visualization เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและนำระบบ Automation มาใช้ในการทำงานประจำวัน

การนำมาใช้ในงานสำคัญ – พนักงานนำทักษะมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์องค์กร การวิเคราะห์ตลาด การเพิ่มประสบการณ์ของลูกค้า และการพัฒนานวัตกรรมโมเดลธุรกิจ เพื่อให้ธนาคารสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วในสภาวะที่ภูมิทัศน์ทางการเงินมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

เสริมสร้างความเชี่ยวชาญภายในองค์กร – เครือข่าย Data Champions ที่เติบโตขึ้นช่วยส่งเสริมการดำเนินงานที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลในแผนกต่าง ๆ ซึ่งเป็นการสนับสนุนเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงในระยะยาวของธนาคาร

ประโยชน์ทางธุรกิจ

โครงการนี้ช่วยเพิ่มความเชี่ยวชาญให้กับพนักงานกว่า 1,200 คน ในทุกระดับจาก 15 หน่วยธุรกิจ ในการนำวิธีคิดที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลมาใช้ในการทำหน้าที่ของตน ซึ่งส่งผลให้

ลดเวลาการทำงานลง **68%**
ส่งผลให้สามารถทำงานที่เกี่ยวกับข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

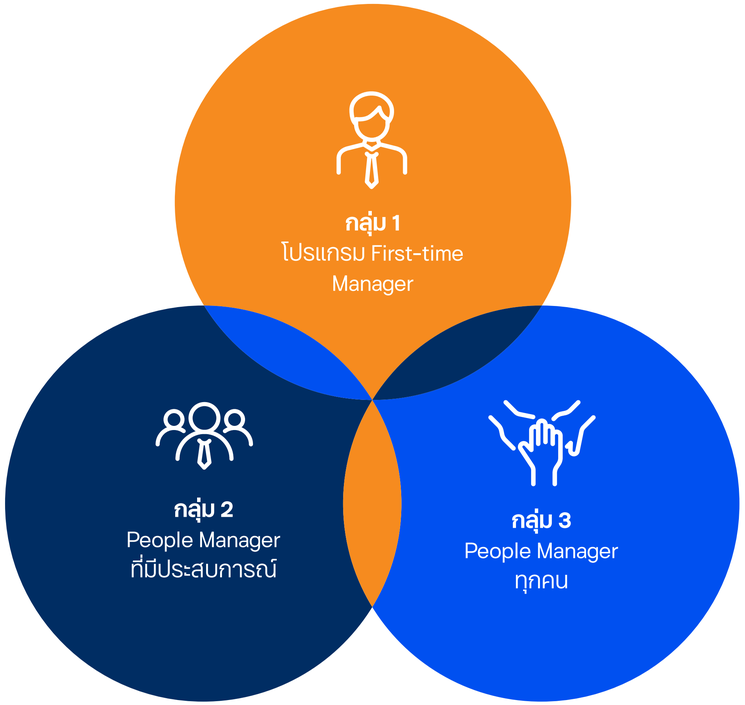
เพิ่มผลิตภาพขึ้น **47%**
ส่งผลให้มีความรู้ความเข้าใจที่ลึกขึ้น และมีการตัดสินใจที่ดีขึ้น

ในอนาคต ทีทีบีจะยังเดินหน้ากลยุทธ์ด้านข้อมูลอย่างต่อเนื่องด้วยการพัฒนาการกำกับดูแลข้อมูล ขยายขีดความสามารถด้าน Analytics และการผนวกเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมและความสำเร็จในระยะยาว

โครงการ ttb leadership program

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำใน 3 ด้านหลัก ทั้งด้านการเป็นผู้นำบุคคล ผู้นำทีม และผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยในปี 2567 ธนาคารยังดำเนินการพัฒนาโครงการฝึกอบรมนี้อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและความจำเป็นทางธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนไป ทั้งนี้ โครงการฝึกอบรมนี้แบ่งเป็น 3 กลุ่มโปรแกรมเพื่อให้เหมาะสมกับพื้นฐานทักษะของแต่ละคน

แนวทางในการพัฒนาและฝึกอบรม



กลุ่ม 1 – โปรแกรม First-time Manager

โปรแกรมนี้ได้รับการออกแบบเพื่อปูพื้นฐานให้กับ People Manager กลุ่มใหม่ โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะการบริหารที่จำเป็น ผู้เข้าร่วมจะได้เรียนรู้เข้าใจบทบาทหน้าที่ของ People Manager วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง และการนำหลักการบริหารไปใช้ให้สอดคล้องกับที่องค์กรคาดหวัง

กลุ่ม 2 – People Manager ที่มีประสบการณ์

โปรแกรมนี้ช่วยเสริมสร้างทักษะผู้นำใน 3 ด้าน ทั้งด้านการเป็นผู้นำบุคคล ผู้นำทีม และผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ ด้วยความรับผิดชอบและความคาดหวังที่แตกต่างตามแต่ละระดับผู้นำ ธนาคารจึงได้ออกแบบเนื้อหาการฝึกอบรมและระเบียบวิธีให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่จำเป็นต่อผู้นำในแต่ละระดับ เพื่อให้สามารถนำทักษะไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์จริง

กลุ่ม 3 - People Manager ทุกคน

โปรแกรมนี้ช่วยพัฒนาทักษะภาวะผู้นำตามสถานการณ์ให้กับ People Manager ทุกคน สอดคล้องกับวงจรชีวิตพนักงาน ช่วยให้สามารถนำทักษะไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์จริง ตอบสนองต่อความท้าทาย ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงแนวทางการบริหารอย่างต่อเนื่อง โดยหัวข้อหลักในการฝึกอบรมได้แก่ การกำหนดตัวชี้วัดผล การปฏิบัติงานหลัก การให้ Feedback และการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plans: IDP) ในตอนต้นปี

ประโยชน์ทางธุรกิจ

ด้วยผู้นำมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อผลการปฏิบัติงานของทีมและการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร โครงการ ttb leadership program จึงสร้างผลกระทบที่วัดผลได้ โดยในปี 2567 มี People Manager 562 คน สำเร็จการฝึกอบรม โดยหลังจากการฝึกอบรม ธนาคารมีอัตราการลาออกของพนักงานลดลง 15% เมื่อเทียบกับปี 2566 ส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการสรรหา การปฐมนิเทศ และการพัฒนาพนักงานในขั้นต้น

โครงการ ttb awards 2567

ธนาคารเล็งเห็นคุณค่าของนวัตกรรมและความมุ่งมั่นของพนักงานในการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่แท้จริงเพื่อลูกค้าและธนาคาร ทีทีบี จึงได้จัดให้มีการมอบรางวัล ttb awards เป็นประจำทุกปี โดยมีการจัดการแข่งขันภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานส่งผลงานความคิดริเริ่มผลิตภัณฑ์หรือโครงการที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินให้กับลูกค้า และ/หรือช่วยพัฒนาผลการดำเนินงานของธนาคาร

พนักงานจะแข่งขันกันใน 5 ด้าน ได้แก่ การสร้างรายได้ Ecosystem Play การบริหารความเสี่ยงด้วยข้อมูล การทำให้เป็นดิจิทัล และพนักงานและวัฒนธรรมองค์กร โดยรางวัลใหญ่ ได้แก่ รางวัล “Make REAL Change” สำหรับผลงานที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากและสร้างผลกระทบสูง ทั้งนี้ ทุกผลงานที่ส่งเข้าแข่งขันจะได้รับการประเมินอย่างเข้มงวดจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านต่าง ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าโครงการที่โดดเด่นที่สุดได้รับการยอมรับ

ttb awards จึงไม่ได้เป็นเพียงการให้รางวัล หากแต่ยังเป็นสัญลักษณ์ของความเป็นเลิศและความสำเร็จ ตอกย้ำถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสร้างความเปลี่ยนแปลงที่มีความหมาย

ในปี 2567 ได้มีการมอบรางวัลทั้ง 6 ให้กับทีมที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบและประโยชน์ที่จะได้รับจากผลงานโครงการของพวกเขาตามเกณฑ์การแข่งขัน โดยมีทีมที่เข้าร่วมแข่งขันทั้งสิ้น 57 ทีม

Make REAL Change เพื่อมุ่งหน้าไปสู่การเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้และชื่นชอบจนต้องบอกต่อ ทีทีบีจึงมีพันธกิจที่จะช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น กล้าทำในสิ่งที่แตกต่างและท้าทายสิ่งที่เป็นอยู่ มีความคิดริเริ่ม และร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ

การสร้างรายได้

ผลิตภัณฑ์ บริการ การสร้างยอดขาย รวมไปถึงกระบวนการหรือรูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ ที่ช่วยเพิ่มรายได้ ขยายฐานลูกค้า และใช้ได้ในระยะยาว

Ecosystem Play

ผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ หรือกิจกรรมทางการตลาดที่ออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าหลักในทุกช่วงชีวิต ซึ่งรวมถึง

- ลูกค้าที่มีรถยนต์
- ลูกค้าที่มีบ้าน
- ลูกค้าที่มีบัญชีเงินเดือน
- ลูกค้า Wealth
- ผู้ค้า/เอสเอ็มอี

การบริหารความเสี่ยงด้วยข้อมูล

โมเดลธุรกิจและกระบวนการดำเนินงานที่ผนวกรวมเครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อสรรค์สร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า พร้อมเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้กับธนาคาร

การทำให้เป็นดิจิทัล

โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ข้อมูล และการบริหารความเสี่ยง ที่ได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงเพื่อส่งเสริมกลยุทธ์ Digital-first ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุด โดยให้ผลตอบแทนที่เปรียบเทียบกับระดับความเสี่ยงของการลงทุนผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลที่มีเสถียรภาพและมีประสิทธิภาพ

พนักงานและวัฒนธรรมองค์กร

กลยุทธ์ แผนงาน โครงสร้างองค์กร หรือโครงการที่ช่วยส่งเสริมความผูกพันของพนักงาน การพัฒนาทักษะที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น และการเพิ่มเติมทักษะใหม่ของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและความต้องการบริการการธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไป พร้อมยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถของพนักงานโดยรวม

โครงการ ttv MC & Announcer เพิ่มพลังเสียง เสริมสร้างความผูกพัน

ธนาคารเชื่อมั่นในการส่งเสริมศักยภาพของพนักงานนอกเหนือไปจากความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน โดยมุ่งเสริมสร้างทักษะการสื่อสารซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทั้งตัวพนักงานเองและการเติบโตขององค์กร ธนาคารจึงได้จัดให้มีโครงการ ttv MC & Announcer เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาไปสู่การเป็นนักสื่อสารที่มีความมั่นใจและเป็นมืออาชีพ เป็นผู้ทำหน้าที่ช่วยในการสร้างความผูกพัน ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร และสนับสนุนการรักษาพนักงาน ควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะการนำเสนอผลงานและการพูดในที่สาธารณะ

ttv MC & Announcer

ไฮไลต์หลักของโครงการ

ปลดล็อกศักยภาพ
เพิ่มพูนทักษะการสื่อสารของพนักงานเพื่อการเติบโตทั้งส่วนตนและในหน้าที่การงาน

การนำไปใช้จริง
ผู้เข้าร่วมได้ประสบการณ์ในสถานการณ์จริงจากการเป็นพิธีกรและเป็นผู้ผลิตสื่อสำหรับการสื่อสารภายในและภายนอกที่หลากหลาย

การอบรมเชิงปฏิบัติการ 3 วัน – หลังจากที่พนักงานผ่านกระบวนการออดิชั่นที่เข้มข้นเพื่อประเมินศักยภาพในการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศ ผู้ที่ได้รับคัดเลือกจะได้รับการฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อต่าง ๆ ได้แก่

- **ภาพลักษณ์มืออาชีพและการสร้างความมั่นใจ –** การสร้างแบรนด์บุคคล การนำเสนอตนเอง และการแสดงออกถึงความมั่นใจ
- **การฝึกอบรมเชิงเทคนิคสำหรับพิธีกรและผู้ประกาศ –** การปรับเสียง การออกเสียง และเทคนิคการเล่าเรื่อง
- **กริยาหน้ากล้องและบนเวที –** การเป็นพิธีกรแบบสดและแบบบันทึกรายการ การมีส่วนร่วมกับผู้ฟัง และการควบคุมเวที
- **การเรียนรู้ที่ใช้ได้จริงและการทำไปปฏิบัติ –** ประสบการณ์จริงในการเป็นพิธีกรงานต่าง ๆ การสื่อสารองค์กร และการผลิตสื่อ

ผลลัพธ์ของโครงการ

พนักงาน **35** คน
ได้รับการฝึกอบรมเป็นพิธีกรและผู้ประกาศอย่างเป็นทางการ

จัดโครงการสื่อสาร **261** ผลงาน ซึ่งรวมถึง

- โครงการการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งรวมถึงรายการทีวี Town Hall ของหน่วยธุรกิจ สกู๊ปพิเศษ และรายการวิทยุภายใน
- เนื้อหาการศึกษาด้านการเงินเพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
- การมีส่วนร่วมบนโซเชียลมีเดีย ซึ่งรวมถึงการผลิตเนื้อหาเพื่อ TikTok และการผลิตคลิปวิดีโอสต็อก

ประโยชน์ทางธุรกิจ

การยกระดับทรัพยากรภายในองค์กรช่วยให้ธนาคารสามารถประหยัดเงินได้ 2.6 ล้านบาท ลดการว่าจ้างจากภายนอกควบคู่ไปกับการส่งเสริมสมรรถภาพภายในองค์กร

ด้วยการเสริมสร้างนักสื่อสารที่มีความมั่นใจ โครงการนี้ไม่เพียงช่วยส่งเสริมอาชีพสำหรับบุคคล หากแต่ยังเป็นการส่งเสริมระบบการสื่อสารของธนาคาร และสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมมากขึ้น

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่มุ่งเน้นความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานเป็นหลักสำคัญ ด้วยเข้าใจถึงผลกระทบที่มีต่อการมีส่วนร่วม ผลิตภาพ และความพึงพอใจในงานโดยรวม ทั้งนี้ ธนาคารจัดหาทรัพยากรและโครงการต่าง ๆ ที่ช่วยส่งเสริมพนักงานผ่านสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคง ความมั่งคั่ง และสุขภาพกายและใจ

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในมิติต่าง ๆ

ความมั่นคง

ธนาคารได้จัดให้มีการประกันสุขภาพ ประกันโรคร้าย ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุให้กับพนักงานทุกคน

ความมั่งคั่ง

เสถียรภาพทางการเงิน อันได้แก่ การใช้จ่ายและการออม พฤติกรรมและทัศนคติต่อการเงินส่วนบุคคล ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายในระยะสั้นและระยะยาว ธนาคารได้จัดให้มีการช่วยเหลือทางการเงินแก่พนักงานในโอกาสต่าง ๆ การเข้าถึงโปรแกรมโค้ชชิ่งเพื่อปลดหนี้ โครงการให้ความรู้ทางการเงิน และสินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ รวมไปถึงกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว

สุขภาพกายและใจ

ธนาคารส่งเสริมวิถีชีวิตที่สร้างเสริมสุขภาพและกระฉับกระเฉง ด้วยการสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีทางกายภาพ การเคลื่อนไหวและการป้องกันโรค โดยพนักงานสามารถเข้าถึงการสนับสนุนสุขภาพทั้งทางกายและทางใจ ทรัพยากรส่งเสริมการรับมือกับความเครียด และโครงการเพื่อสภาวะทางอารมณ์ที่ดี เพื่อพนักงานที่มีความสมดุลของชีวิตและมีความสามารถในการปรับตัว

สวัสดิการสำหรับพนักงานทีทีบี

โครงการที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

- คลินิกเวชกรรม ให้การดูแลโดยแพทย์แผนปัจจุบันและพยาบาล เปิดให้บริการ วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8:00 - 17:00 น.
- คลินิกทันตกรรมและแพทย์ทางเลือก เปิดให้บริการ วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 10:00 - 20:00 น.
- ศูนย์ฟิตเนสในร่ม
- การสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับประเด็นด้านสุขภาพ เช่น การยศาสตร์ สุขภาพ และโภชนาการ เป็นต้น
- โปรแกรมการตรวจสุขภาพประจำปีตามความเสี่ยง เช่น การตรวจสมรรถภาพการได้ยินสำหรับพนักงานคอลเซ็นเตอร์ การตรวจสมรรถภาพปอดและการทดสอบสารประกอบอินทรีย์ระเหยง่ายสำหรับพนักงานที่ทำงานในห้องเก็บของหรือห้องพิมพ์งานซึ่งอาจมีความเสี่ยงจากสิ่งคุกคามสุขภาพ สารเคมี และสารปนเปื้อนแบคทีเรียในอากาศ
- จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยสำหรับพนักงาน โดยธนาคารมีการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกเพื่อตรวจติดตามดัชนีชี้วัดต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิภายในอาคาร ความชื้น แสงสว่าง เสียง ฝุ่นละออง จุลชีพก่อโรคในอาหาร คุณภาพน้ำดื่ม สารประกอบไฮโดรคาร์บอน และสารประกอบอินทรีย์ระเหยง่าย โดยมีการตรวจเป็นประจำทุกปี

สภาพในการทำงาน

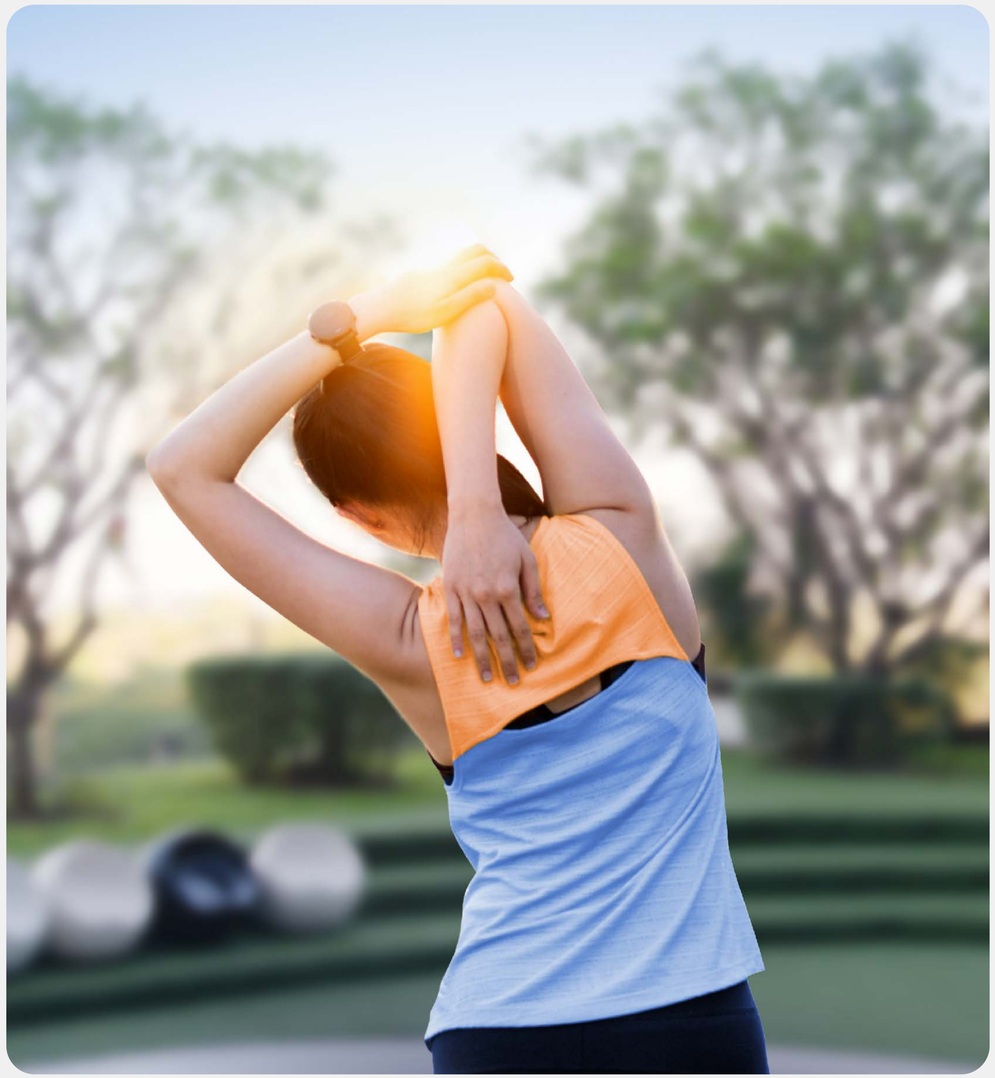
- เวลาการทำงานแบบยืดหยุ่นและการทำงานที่บ้าน
- ตัวเลือกการทำงานแบบไม่เต็มเวลาเพื่อสนับสนุนงานในช่วงสั้น ๆ

การสนับสนุนครอบครัวพนักงาน

- สิทธิลาคลอด ครรภ์หนึ่งไม่เกิน 98 วัน
- สิทธิลาเพื่อไปดูแลภรรยาที่คลอดบุตร ครั้งหนึ่งไม่เกิน 5 วันทำงาน โดยได้รับค่าจ้าง
- ห้องปั๊มนมที่มีอุปกรณ์สำหรับเก็บนมพร้อมความเป็นส่วนตัว
- ทุนการศึกษาบุตรพนักงาน มูลค่าทุนสูงสุด 13,000 บาท ต่อปีการศึกษา สำหรับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปี

สิทธิการลาอื่น ๆ

- ลากิจ : จำนวน 10 วันทำงานต่อปี โดยได้รับเงินเดือนเต็ม เพื่อประกอบกิจธุระ เช่น การติดต่อกับหน่วยงานราชการ ดูแลการเจ็บป่วย หรือกรณีเสียชีวิตของสมาชิกในครอบครัว พนักงานแต่งงาน พนักงานรับปริญญา หรือกรณีอื่น ๆ ตามการอนุมัติของหัวหน้างาน
- ลาพักร้อน : จำนวนอย่างน้อย 10 วันต่อปี ไม่รวมวันหยุดราชการ (ขึ้นกับระยะเวลาการทำงาน)
- ลาป่วย : ลาป่วยโดยได้รับค่าจ้าง ปีละไม่เกิน 30 วันทำงาน
- ลาศึกษาต่อ : พนักงานที่ทำงานครบอย่างน้อย 1 ปี สามารถลาเพื่อศึกษาต่อได้ 1 ครั้ง โดยสามารถลาเป็นระยะเวลาสูงสุด 3 ปี รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยยังสามารถรักษาสมาชิกภาพในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- ลาเพื่อรับราชการทหาร : ระยะเวลาการลาตามที่ระบุในประกาศการเกณฑ์ทหาร พร้อมวันลาเพิ่มเติมสำหรับการเดินทางเพื่อรับราชการทหาร และวันลาสูงสุด 60 วันต่อปี รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์
- ลาอุปสมบท : สิทธิลาอุปสมบทครั้งเดียวตลอดอายุการทำงาน เป็นเวลาไม่เกิน 120 วัน
- ลาเพื่อประกอบพิธีฮัจญ์ : สิทธิลาเพื่อประกอบพิธีฮัจญ์ครั้งเดียวตลอดอายุการทำงาน เป็นเวลาไม่เกิน 45 วัน รวมวันหยุดราชการ โดยได้รับค่าจ้าง



ในปี 2567 ธนาคารมีการจัดทั้งหมด 15 กิจกรรม รวม 271 ครั้ง พนักงานเข้าร่วม 4,373 คน เช่น

Music in the Park: งานจัดดนตรีในสวน ร้องและเล่นดนตรีโดยพนักงาน ttb จัดปีละ 1 ครั้ง

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

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

Workshops: กิจกรรมเวิร์กช็อปวันสำคัญที่ให้พนักงานได้เข้าคลาสดีไอวายพร้อมอุปกรณ์ส่งถึงบ้านโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

Casual Talk: ธนาคารร่วมมือกับ The Oasis ในการเปิดตัวเซสชัน Casual Talk ออนไลนกับจิตแพทย์จาก The Oasis ซึ่งจัดขึ้นในทุกวันจันทร์แรกของเดือน โดยจะมีการพูดคุยในหัวข้อที่เกี่ยวกับสุขภาพจิตที่ดีและความท้าทายต่าง ๆ ในที่ทำงาน

Mental Health 1:1: พนักงานทีทีบีสามารถติดต่อขอรับบริการปรึกษาชีวิตการทำงานกับนักจิตวิทยาที่มีคุณวุฒิเพื่อขอคำแนะนำเป็นการส่วนตัว โดยจะส่งเสริมพนักงานทั้งด้านจิตใจ อารมณ์ และสุขภาวะโดยรวม ช่วยให้พนักงานสามารถเผชิญกับความท้าทายต่าง ๆ ทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

การรักษาพนักงานและการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง

ความผูกพันของพนักงานและการสำรวจความพึงพอใจ

ธนาคารตระหนักดีว่าความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเติบโตและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงได้ดำเนินการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นประจำทุกปี (VOE: Voice of Employee หรือ Employee Engagement Survey) โดยผลการสำรวจจะถูกนำไปพัฒนา ปรับปรุง เพื่อให้ธนาคารเป็นองค์กรที่น่าทำงานมากยิ่งขึ้น รวมถึงนำไปทำแผนพัฒนาเพื่อยกระดับความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานต่อไป

ในปี 2567 ธนาคารได้ดำเนินการสำรวจความผูกพันของพนักงาน (VOE-Pulse Survey) เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นและใช้ข้อมูลดังกล่าวในการปรับปรุงแผนงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและข้อกังวลของพนักงาน ทั้งนี้ ในการสำรวจความผูกพันของพนักงานแบบสั้นดังกล่าวมีพนักงานเข้าร่วมคิดเป็น 97% โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 65% จากเป้าหมายร้อยละ 64%

พนักงานเข้าร่วมคิดเป็น	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่	จากเป้าหมาย
97%	65%	64%

โดยคะแนนความพึงพอใจใน 5 ด้านหลักที่ได้รับการระบุว่าต้องได้รับการปรับปรุงมีคะแนนเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 10% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- อาชีพและการพัฒนา: โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพและในการเรียนรู้ รวมถึงความพึงพอใจในงานและเป้าประสงค์
- ผู้นำระดับสูง: บทบาทของผู้นำในการส่งเสริมเป้าประสงค์ที่ชัดเจนและสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน
- ผู้มีความสามารถและการจัดหาบุคคล: การดึงดูด รักษา และพัฒนาพนักงาน รวมไปถึงการวางแผนกำลังคน เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดี มีความพึงพอใจในงาน และมีความสุขในที่ทำงาน
- โครงสร้างพื้นฐานที่เกื้อหนุน: ทรัพยากรและเครื่องมือในการทำงาน ลดระดับความเครียดที่เกิดจากความไม่มีประสิทธิภาพหรือระบบสนับสนุนที่ไม่เพียงพอ
- ความร่วมมือ: การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือข้ามหน่วยงาน ซึ่งช่วยให้เกิดความสุขและลดความเครียดในที่ทำงาน

ผลลัพธ์นี้สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลของกลยุทธ์ในการปรับปรุงของธนาคารและความอุตสาหะร่วมกันของทีมและแผนกต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน

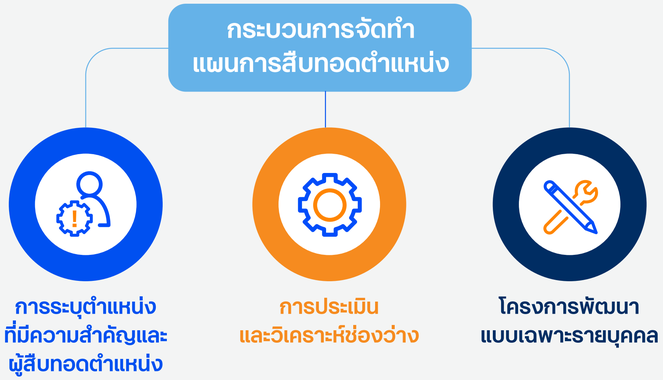
แรงจูงใจในการทำงานระยะยาว

ธนาคารได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงานที่มีศักยภาพ จึงมีการจัดทำเครื่องมือเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานระยะยาว ช่วยให้พนักงานมุ่งมั่นทำงานด้วยความรู้สึกของการมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของกิจการ (Long-term Incentives) ผ่านการจัดทำโครงการร่วมทุนระหว่างนายจ้างและลูกจ้างหรือ Employee Joint Investment Program (EJIP) ในปี 2566 โดยธนาคารช่วยสมทบการลงทุนของพนักงานในการซื้อหุ้นของธนาคารในตลาดหลักทรัพย์เป็นระยะเวลา 3 ปี ผ่านการสนับสนุนเงินทุนระหว่าง 100-500% เพื่อส่งเสริมการเข้าร่วมในระยะยาว ซึ่งทีทีบีถือเป็นธนาคารแรกในประเทศไทยที่ดำเนินโครงการในลักษณะนี้ โดยเงินลงทุนทั้งสองส่วนอยู่ภายใต้ชื่อบัญชีที่เป็นกรรมสิทธิ์ของพนักงาน พนักงานได้รับเงินปันผลและสิทธิในการออกเสียงตามปกติ

ทั้งนี้ งบประมาณของธนาคารในการสนับสนุนโครงการดังกล่าวได้เติบโตอย่างมากเพื่อเพิ่มความรู้สึกผูกพันของพนักงาน โดยในปี 2567 มีงบประมาณสำหรับโครงการดังกล่าวเป็นเงินทั้งสิ้น 685 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 2.5 เท่าจากปีก่อนหน้า นอกจากนี้ โครงสร้างของ EJIP ยังได้รับการออกแบบมาเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีผลกระทบต่อผลตอบแทนผู้ถือหุ้นเดิม (Dilution Effect)

การพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง

เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนผ่านที่ราบรื่นสำหรับผู้สืบทอดตำแหน่งและเกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจ ธนาคารได้วางแผนการสืบทอดตำแหน่งงานบริหารระดับสูงอย่างเป็นระบบ โดยในปี 2567 ธนาคารได้ระบุตำแหน่งที่มีความสำคัญและพัฒนาแผนการสืบทอดตำแหน่งทั้งหมดเป็นที่เรียบร้อย โดยตำแหน่งที่ระบุเป็นตำแหน่งที่สร้างผลกระทบต่อความยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาวและการเติบโตในอนาคต โดยเฉพาะในหน่วยงานหลักที่มีความสอดคล้องกับความต้องการในอุตสาหกรรมและทิศทางกลยุทธ์ของธนาคาร



ด้วยการดำเนินงานอย่างมีแบบแผนทำให้ธนาคารสามารถคัดเลือกผู้ที่จะสืบทอดตำแหน่งผู้นำได้ ซึ่งเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนผ่านของผู้นำ พร้อมทั้งช่วยเสริมสร้างความยืดหยุ่นทางธุรกิจในระยะยาว

การระบุตำแหน่งที่มีความสำคัญ และผู้สืบทอดตำแหน่ง

กระบวนการจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่งเริ่มต้นด้วยการระบุตำแหน่งที่มีความสำคัญ โดยการพิจารณาบทบาทหน้าที่ที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญกับผลกระทบทางธุรกิจในระยะยาวและแนวโน้มอุตสาหกรรมในอนาคต โดยตำแหน่งต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในระดับหัวหน้าทีมขึ้นไป จะได้รับการประเมินตามความสำคัญเชิงกลยุทธ์

การระบุผู้สืบทอดตำแหน่งเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย ทั้งประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านต่างๆ และผู้บังคับบัญชาตรงเพื่อประเมินกลุ่มคนที่มีความสามารถเพื่อค้นหาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง ทั้งนี้ ผู้สืบทอดตำแหน่งไม่จำเป็นต้องมาจากหน่วยงานเดียวกับตำแหน่งที่กำลังพิจารณาหาผู้สืบทอด โดยจะมีการจับคู่คนที่มีความสามารถในกลุ่มที่กว้างกว่าเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งผู้นำได้รับการคัดเลือกอย่างมีประสิทธิภาพจากทั่วทั้งองค์กร

การประเมิน และวิเคราะห์ช่องว่าง

ผู้ที่มีศักยภาพในการสืบทอดตำแหน่งจะได้รับการประเมินอย่างถี่ถ้วนเพื่อตรวจความพร้อม โดยจะประเมินในด้านต่าง ๆ ได้แก่

- **สมรรถนะหลัก –** ทักษะพื้นฐานและพฤติกรรม
- **สมรรถนะในการเป็นผู้นำ –** ความสามารถในการให้แรงบันดาลใจ ตัดสินใจ และขับเคลื่อนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- **สมรรถนะตามสายงาน –** ความเชี่ยวชาญเชิงเทคนิคเฉพาะหรือความเชี่ยวชาญเชิงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่ง

โดยจะมีการวิเคราะห์ช่องว่างเพื่อเปรียบเทียบความสามารถปัจจุบันกับข้อกำหนดสำหรับตำแหน่ง ซึ่งจะช่วยระบุความจำเป็นในการพัฒนาและความพร้อมของผู้สืบทอดแต่ละคน

โครงการพัฒนา แบบเฉพาะรายบุคคล

เพื่อเชื่อมช่องว่างสมรรถนะ ผู้สืบทอดตำแหน่งจะเข้าร่วมโครงการพัฒนาแบบเฉพาะรายบุคคลที่ได้รับการออกแบบตามระดับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นหากตำแหน่งผู้นำว่างลง โดยโครงการฝึกอบรมจะมีความเข้มข้นและมุ่งเน้นเนื้อหาแตกต่างกันไปเพื่อให้ผู้สืบทอดตำแหน่งสามารถพัฒนาทักษะที่จำเป็นได้อย่างเฉพาะเจาะจงผ่านรูปแบบการพัฒนาหลายรูปแบบ เช่น

- การโค้ชชิ่งและการให้คำปรึกษา (Mentorship)
- การมอบหมายหน้าที่แบบหมุนเวียนข้ามประเภทธุรกิจหลัก
- การฝึกอบรมผู้นำแบบผลกระทบสูง
- การเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการเชิงกลยุทธ์

การพัฒนาสังคม

ในปี 2567 กิจกรรมสังคมเพื่อความยั่งยืนจากทีเอ็มบีธนชาต มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมเยาวชนและชุมชนให้มีชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน สะท้อนแนวคิด Make REAL Change โดยคงไว้ซึ่งกลยุทธ์หลักในการดำเนินงาน ดังนี้

ไฟ พลังที่มีอยู่ในตัวเด็กและชาวชุมชนทุกคน **ฟ้า** พลังแห่งการ “ให้”จากอาสาสมัครทีทีบี

กลยุทธ์ด้านการพัฒนาสังคมเพื่อความยั่งยืน

จุดประกายเยาวชน

เสริมสร้างศักยภาพของเยาวชนในชุมชนผ่านศูนย์ไฟ-ฟ้า ที่เป็นแหล่งเรียนรู้และพื้นที่ปลอดภัย ให้เยาวชนร่วมกิจกรรมสร้างสรรค์เชิงศิลปะและพัฒนาทักษะการใช้ชีวิต

จุดประกายชุมชน

เปลี่ยนชุมชนเพื่อความยั่งยืนด้วยพลังการ “ให้” จากอาสาสมัครทีทีบี

จุดประกายความเป็นไทย

ส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมไทยด้วยพิพิธภัณฑ์ครูฑและกฐินพระราชทาน

23
โครงการไฟ-ฟ้าเพื่อชุมชน ที่ดำเนินงานโดยอาสาสมัครทีทีบี

> 60,000 คน
จากชุมชนและ
> 13,000 คน
ที่เป็นเยาวชนได้รับประโยชน์จากโครงการไฟ-ฟ้า

เงินลงทุนในโครงการเพื่อสังคม
33 ล้านบาท

5
โครงการไฟ-ฟ้าเพื่อเยาวชน ที่ดำเนินงานโดยศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า

> 4,000
อาสาสมัครทีทีบี

จุดประกายเยาวชน

โครงการศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า โดยทีทีบี

ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า ประชาอุทิศ, ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า จันทน์, ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า บางกอกน้อย, ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า สมุทรปราการ และศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า นนทบุรี ทำหน้าที่หลักในการสอนจับปลาแทนการให้ปลา ด้วยการเปิดโอกาสให้เยาวชนในชุมชนอายุระหว่าง 12-17 ปี รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ผ่านการเรียนรู้ทักษะทางศิลปะและทักษะชีวิตโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ พร้อมส่งเสริมเวทีในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถ ในงาน fai-fah Art Fest “นิทรรศการผลงานศิลปะและการแสดง” เพื่อให้เยาวชนได้นำสิ่งที่เรียนรู้ไปพัฒนาตนเอง ครอบครัว และช่วยกันเปลี่ยนแปลงสังคมรอบข้างให้ดีขึ้น นอกจากนี้ ยังมีหลักสูตรความรู้ทางการเงินผ่านโครงการ Fun for Fin “เด็กไฟ-ฟ้า ออมได้ใช้เป็น” ให้เป็นหลักสูตรประจำที่เปิดให้เด็ก ๆ ไฟ-ฟ้าทุกศูนย์ ได้เรียนทุกปี เพื่อปลูกฝังเรื่องฉลาดออม ฉลาดใช้ โดยจะจัดให้มีการเรียนการสอนขึ้นระหว่างเดือนมิถุนายนถึงธันวาคมของทุกปี

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

โครงการเท่อย่างไทย โดย ไฟ-ฟ้าทีทีบี

ในปี 2567 นี้ทางโครงการยังคงดำรงการสืบสานความเป็นไทยทั้งมารยาทไทย ทักษะการอ่าน-พูด และยังคงการประกวดโครงงาน เท่ได้ ต้องไม่บูลลี่ ชิงถ้วยพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี พร้อมรางวัลทุนการศึกษา โดยในปีนี้มีผู้สมัคร 6,480 คน จาก 636 โรงเรียนทั่วประเทศ

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

จุดประกายชุมชน

กิจกรรมเปลี่ยนชุมชนเพื่อความยั่งยืน

ในปี 2567 ทีทีบียังคงมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตอบแทนชุมชนผ่านกิจกรรมเปลี่ยนชุมชนเพื่อความยั่งยืน โดยมีเป้าหมายในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในกรอบสหประชาชาติ หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) รวม 23 โครงการทั่วประเทศ โดยปีนี้อาสาสมัครทีทีบีกว่า 4,000 คน ได้แก่ ทีมบริหารเครือข่ายสาขา ทีมงานขายและเครือข่ายธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ ทีม Talents และทีม Passionate นำความรู้ความสามารถช่วยเหลือชุมชน องค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ โดยมีชาวชุมชนกว่า 60,000 คนที่ได้รับประโยชน์ทั้งทางตรง และ/หรือ ทางอ้อม

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

กิจกรรมอาสา..ช่วยกันทำ

การรวมพลังอาสาสมัครทีทีบีในรูปแบบที่ใช้เวลาไม่นาน ด้วยการให้อาสาสมัครทีทีบีใช้ฝีมือในการสร้างชิ้นงานรวมกว่า 11,000 ชิ้นเพื่อเติมเต็มความต้องการของสังคม อาทิ กิจกรรมสมุดทำมือเพื่อน้อง กิจกรรมบอลบีบเพื่อสุขภาพ กิจกรรมคัดแยกยาที่ไม่หมดอายุเพื่อนำไปบริจาค กิจกรรมบัตรคำศัพท์ เป็นต้น เพื่อส่งมอบให้แก่มูลนิธิ โรงพยาบาล โรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังมีอาสาสมัครออกไปทำกิจกรรมภายนอก ได้แก่ กิจกรรมอาสาเยี่ยมตายาย เพื่อช่วยเหลือกลุ่มผู้สูงอายุที่ยากไร้ จำนวนกว่า 40 ครอบครัว รวมองค์กรผู้รับทั้งสิ้นกว่า 60 แห่ง

สลากกาชาดทีเอ็มบีธนชาต

ธนาคาร เดินหน้าส่งต่อการให้ผ่านการจำหน่ายสลากกาชาดประจำปี 2567 จำนวน 220,000 ฉบับ โดยรายได้จากการจำหน่ายสลากมูลค่ากว่า 9 ล้านบาท ให้แก่สภากาชาดไทย จะถูกนำไปใช้ในภารกิจช่วยเหลือสังคม ทั้งด้านการแพทย์สาธารณสุข และการบรรเทาทุกข์ให้กับผู้ประสบภัยในพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศไทย

การมอบรายได้จากการจำหน่ายสลากกาชาดทีทีบีในครั้งนี้ เป็นอีกหนึ่งบทพิสูจน์ถึงความมุ่งมั่นของทีทีบีว่า "การให้" ไม่ใช่เพียงแค่การบริจาค แต่คือการสร้างโอกาสให้สังคมเติบโตอย่างยั่งยืน พร้อมเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ช่วยจุดประกายให้ทุกภาคส่วนร่วมกันสร้างสังคมคุณภาพ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของคนไทยทุกคน

จุดประกายความเป็นไทย

พิพิธภัณฑ์ครุฑ โดยทีเอ็มบีธนชาต

สำหรับปี 2567 นี้ พิพิธภัณฑ์ครุฑนับเป็นพื้นที่ที่จุดประกายความเป็นไทย ที่เปิดให้สาธารณชนได้เข้าชมฟรี ทุกวันศุกร์และเสาร์ตลอดทั้งปี โดยมีผู้เข้าเยี่ยมชมมากกว่า 10,000 คน โดยวางแผนกลยุทธ์เน้นการประชาสัมพันธ์ เชื่อมโยงเครือข่ายกับองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการรณรงค์คุณค่าความดีงามขององค์ครุฑ ทั้งความกตัญญู ความซื่อสัตย์และความดี ผ่านกิจกรรมเยาวชนต้นแบบ คนกตัญญู ร่วมกับโรงเรียนในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการและพื้นที่ใกล้เคียง อีกหนึ่งความภูมิใจที่สำคัญในปี 2567 นี้คือ พิพิธภัณฑ์ครุฑโดยทีเอ็มบีธนชาต ได้รับรางวัลองค์กรคุณธรรมต้นแบบโดดเด่น จังหวัดสมุทรปราการ ของคณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

กฐินพระราชทานทีเอ็มบีธนชาต

ธนาคารได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานผ้าพระกฐินต่อเนื่องมาถึง 18 ปี โดยในปีนี้จัดขึ้น ณ วัดมหาธาตุวรวิหาร จ. ราชบุรี โดยในปีนี้สามารถระดมเงินบริจาคถวายวัดพระมหาธาตุวรวิหารได้ถึง 18.6 ล้านบาท และในการนี้ทางวัดมหาธาตุวรวิหาร นอกจากปันเงินทำบุญมอบให้กับโรงเรียนและโรงพยาบาลราชบุรีแล้ว ทางวัดยังได้ร่วมทำบุญให้กับองค์กรการกุศลกว่า 350 องค์กรภายใต้ “ปันบุญ” เพื่อร่วมช่วยเหลือองค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ มูลค่ารวม 5.9 ล้านบาท

ทั้งนี้ในการจำหน่ายสินค้าที่ระลึกกฐินพระราชทานปี 2567 เป็นการผลิตสินค้าด้วยกระบวนการ Upcycling โดยสามารถลดการใช้น้ำได้ 1,183,236 ลิตร ลดการใช้พลังงานได้ 64,569 กิโลวัตต์-ชั่วโมง และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 17.7 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับมูลนิธิทีทีบี

ปันบุญ โดย ทีทีบี : เชื่อมต่อผู้บริจาคกับองค์กรสาธารณกุศล

ปันบุญ โดย ทีทีบี ที่ก่อตั้งขึ้นในปี 2561 เป็นโซลูชันที่ทีทีบีพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยสนับสนุนผู้บริจาคกับมูลนิธิและองค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ ในการระดมทุนผ่านช่องทางดิจิทัล โดยมีการออกแบบให้ใช้งานง่าย สะดวก และมีความโปร่งใส ช่วยให้ผู้ใจบุญสามารถร่วมบริจาคเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา โซลูชันนี้ก่อประโยชน์ให้กับทั้งผู้บริจาคและองค์กรสาธารณกุศลด้วยการทำให้กระบวนการบริจาคง่ายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบหลักของปันบุญ

- รับเงินบริจาคได้หลายช่องทาง : ผู้บริจาคสามารถบริจาคเงินผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด e-Wallet หรือบัตรเครดิต ช่วยให้กระบวนการบริจาคเป็นเรื่องง่ายและสะดวก
- ขั้นตอนการลดหย่อนภาษีที่ง่ายขึ้น : ด้วยการเชื่อมต่อกับระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร ปันบุญจะส่งข้อมูลการลดหย่อนภาษีไปที่ระบบดังกล่าวโดยอัตโนมัติ เป็นการลดภาระขององค์กรการกุศลและทำให้ผู้บริจาคไม่ต้องเก็บเอกสารการบริจาคไว้
- การรายงานที่รอบด้านเพื่อการพัฒนาโครงการ : องค์กรต่าง ๆ สามารถเข้าถึงรายงานการบริจาคอย่างละเอียดเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงโครงการที่มีอยู่หรือพัฒนาโครงการความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการระดมทุน
- ขยายการเข้าถึงผู้บริจาค : ปันบุญช่วยให้องค์กรต่าง ๆ เป็นที่รู้จักมากขึ้นผ่านเว็บไซต์ ช่องทางโซเชียลมีเดียของทีทีบี และการสัมมนาการตลาดซึ่งข้อมูลช่วยให้มูลนิธิได้อัปเดตข้อมูลการตลาดให้ทันต่อสถานการณ์ เห็นแนวโน้มล่าสุดของการบริจาคออนไลน์ ช่วยให้องค์กรการกุศลเข้าถึงผู้บริจาครายใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ปันบุญทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมต่อระหว่างผู้บริจาคและองค์กรการกุศลผ่านเว็บไซต์ punboon.org ซึ่งเป็นศูนย์รวมมูลนิธิที่หลากหลายแบ่งแยกตามหมวดหมู่ชัดเจน เช่น โรงพยาบาล สวัสดิภาพเด็ก และการศึกษา ซึ่งการแบ่งหมวดหมู่นี้ช่วยให้ผู้บริจาคสามารถหาและสนับสนุนมูลนิธิที่สนใจได้ง่ายขึ้น ในขณะเดียวกัน องค์กรต่าง ๆ ก็ได้รับประโยชน์จากการเข้าถึงผู้บริจาคได้อย่างกว้างขวางขึ้น ตัวอย่างเช่น มูลนิธิของโรงพยาบาลมักจะเข้าถึงเฉพาะผู้ที่มาใช้บริการ แต่การอยู่บนเว็บไซต์ปันบุญช่วยให้มูลนิธิสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริจาคที่กว้างขึ้นอีกด้วย

ด้วยการทำให้การบริจาคง่ายและเข้าถึงกลุ่มคนได้มากขึ้น ปันบุญเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างความยั่งยืนให้กับสังคม

ทีทีบียังคงมุ่งมั่นในการผลักดันการพัฒนาทางสังคม สร้างผลกระทบที่มีความหมายและขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกที่ยั่งยืนในสังคมไทย สอดคล้องกับปรัชญา Make REAL Change ขององค์กร

ผลการดำเนินงานปี 2567 ของปันบุญ โดย ทีทีบี

จำนวนมูลนิธิ

432 องค์กร | +34% เมื่อเทียบกับปี 2566

การใช้งานแพลตฟอร์มปันบุญ

>700,000 ครั้ง

+9% เมื่อเทียบกับปี 2566

จำนวนผู้บริจาค บนแพลตฟอร์มปันบุญ

>350,000 ราย

+29% เมื่อเทียบกับปี 2566

จำนวนธุรกรรม

>740,000 ครั้ง

+43% เมื่อเทียบกับปี 2566

ยอดบริจาค

271 ล้านบาท | +24% เมื่อเทียบกับปี 2566

ปันบุญ by ttb

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมและร่วมบริจาค

การกำกับดูแล

การกำกับดูแลกิจการที่ดี
จริยธรรมทางธุรกิจ
การบริหารจัดการความเสี่ยง
ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล
ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ทีทีบีตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีคณะกรรมการเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการและกำหนดทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร ดังนั้น ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และวิธีการสรรหากรรมการโดยพิจารณาถึงความหลากหลายในด้านต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงประสบการณ์ในธุรกิจ ทักษะวิชาชีพ ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และการไม่มีข้อจำกัดทางเพศ เพื่อก่อให้เกิดมุมมองที่มีความหลากหลายและมีคุณค่าต่อกระบวนการตัดสินใจของธนาคารภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่ท้าทาย โดยยังคงยึดมั่นในหลักการบรรษัทภิบาลที่ดี

คณะกรรมการธนาคาร **14** คน

กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร **13** คน
(โดยรวมกรรมการอิสระ)

กรรมการที่ผู้เป็นบริหาร **1** คน

กรรมการอิสระ **5** คน

กรรมการอิสระคิดเป็น
35.7%

กรรมการ
ที่เป็นผู้หญิง **3** คน

ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของกรรมการ
โดยเฉลี่ย เท่ากับ 5 ปี 4 เดือน 24 วัน (หรือ **5.40** ปี)

กรรมการอิสระหรือกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร
ที่มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมธนาคาร **13** คน

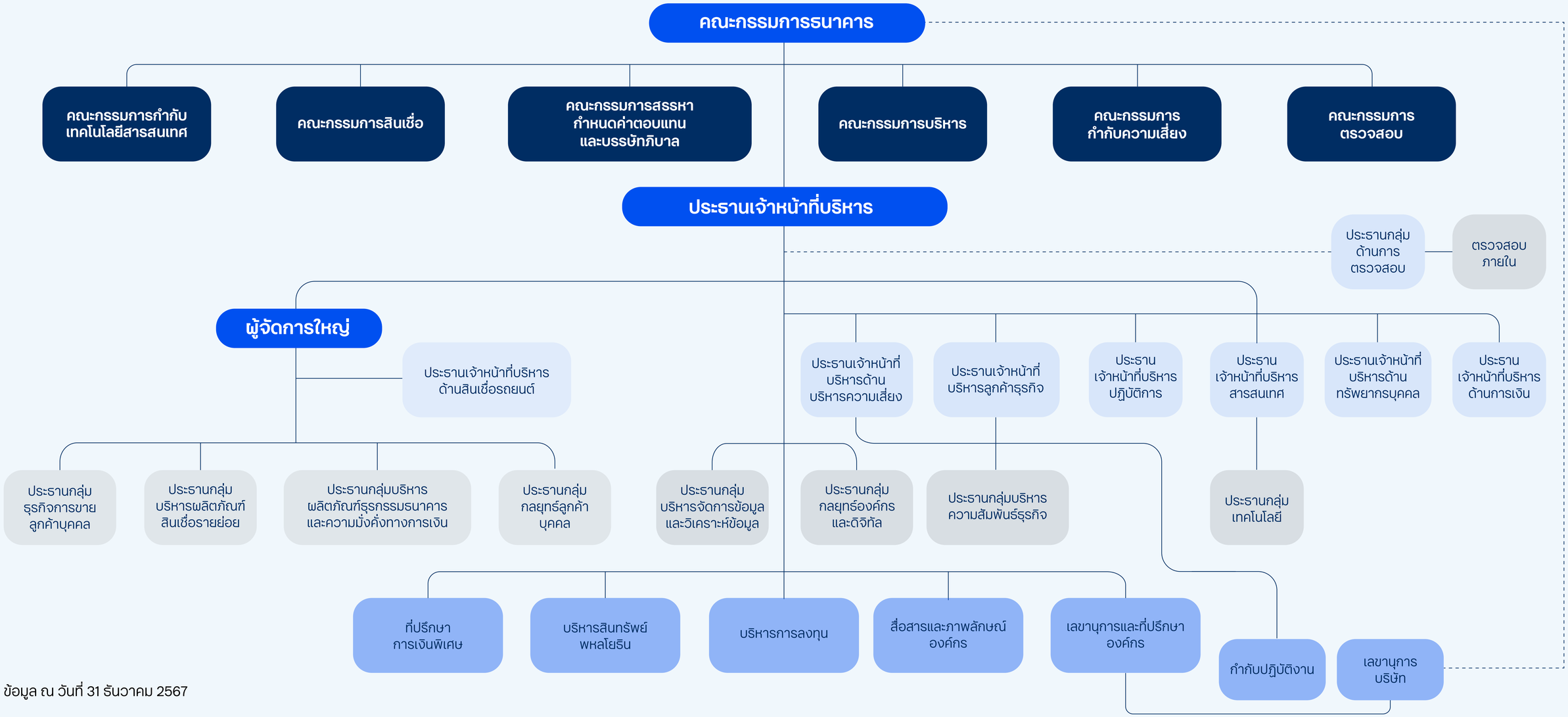
กรรมการอิสระหรือกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร
ที่ดำรงตำแหน่ง ใน 4 องค์กรหรือน้อยกว่า **13** คน

ธนาคารกำหนดโครงสร้างของคณะกรรมการที่มีความหลากหลาย
ประกอบด้วย

- อายุ
- เพศสภาพ
- รสนิยมทางเพศ
- สมรรถภาพทางกาย
- เชื้อชาติหรือชาติพันธุ์
- ประเทศกำเนิด หรือภูมิหลังทางวัฒนธรรม
- สัญชาติ
- ศาสนาและความเชื่อ
- ภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม

ใช้กับคณะกรรมการธนาคารและพนักงานทั่วทั้งองค์กร

โครงสร้างองค์กร



ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567

ทักษะและประสบการณ์ของคณะกรรมการ

ประเภททักษะ	นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ	นายศุภเดช พูนพิพัฒน์	พลเอก เอกรัตน์ ช้างแก้ว	นายฟิลลิป จี.เจ.อี.โอ. ดามัส	นางชาริตา ลีลาฤทธิ	นายธีรนันท์ ศรีหงส์	นายวิลเล็ม เฟรดเดอริก นาเจล	นายหยกพร ตันติเศวตรัตน์	นางชนัญญารักษ์ เพ็ชร์รัตน์	นายสมเจตน์ หมู่ศิริเลิศ	นายปริญญา หอมเอนก	นางแพตริเซีย บอคลวนิช	นายโฮเซ่ เฟอร์นันเดส ฟรานซิสค์ส คริเชล	นายปิติ ตัณฑเกษม
	คณะกรรมการ													
ธุรกิจการเงินและการธนาคาร	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
การวางแผนกลยุทธ์/การบริหารโครงการระดับใหญ่และการรับผิดชอบดูแลด้านผลประกอบการ	●	●	●	●	●		●	●	●	●			●	●
ผลตอบแทนผู้บริหารและการบริหารบุคลากร	●	●	●	●		●	●		●	●		●		●
การเงิน	●	●			●				●	●				●
การตรวจสอบและการควบคุม					●	●	●		●		●	●		●
กฎหมาย และกฎเกณฑ์		●								●		●		
บรรษัทภิบาล จริยธรรม วัฒนธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม	●	●		●		●	●	●	●	●				●
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล						●	●		●		●	●		●
การบริหารความเสี่ยงองค์กรและการกำกับดูแลด้านการบริหารความเสี่ยง	●	●			●	●	●	●	●	●	●		●	●
การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร/การบริหารประสบการณ์ของลูกค้าและการให้บริการแก่ลูกค้า/กลยุทธ์การบริหารแบรนด์		●		●					●	●				●

กิจกรรมของคณะกรรมการ

จัดการประชุม
คณะกรรมการธนาคาร **17** ครั้ง
ในปี 2567

กรรมการธนาคารได้เข้าร่วม
ประชุมคณะกรรมการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย **98.32%**
ของจำนวนการประชุม

สูงกว่าข้อกำหนด
ของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ **75%**
สำหรับกรรมการแต่ละคน

100%
ของกรรมการธนาคารเข้าร่วมการฝึกอบรม
หัวข้อสิ่งแวดล้อม สังคมและการกำกับดูแล
และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ในปี 2567

100%
ของกรรมการธนาคารเข้าร่วม
การฝึกอบรมหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับ
การบริหารจัดการความเสี่ยง
ในปี 2567

100%
ของกรรมการธนาคาร
ดำเนินการประเมินตนเองประจำปี

คณะกรรมการธนาคารได้จัดให้มี
การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคาร
คณะกรรมการชุดย่อย กรรมการเป็นรายบุคคล
โดยวิธีประเมินตนเอง (Self-assessment)
และวิธีประเมินแบบไขว้ (Cross-assessment) เป็นประจำทุกปี

คณะกรรมการธนาคารกำกับดูแลการดำเนินงานที่จำเป็นต่อการเติบโตอย่างยั่งยืน ร่วมกับคณะกรรมการชุดย่อย (Board-level) 6 คณะ ได้แก่ (1) คณะกรรมการบริหาร (2) คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล (3) คณะกรรมการสินเชื่อ (4) คณะกรรมการกำกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (5) คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และ (6) คณะกรรมการตรวจสอบ ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารยังได้เข้าร่วมการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจและเป้าหมายขององค์กร โดยในปี 2567 มีผู้บริหารระดับสูงและกรรมการเข้าอบรม/สัมมนา จำนวน 14 ราย หรือเท่ากับร้อยละ 100 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด โดยหลักสูตรอบรม/สัมมนาดังปรากฏดังนี้

ด้านความยั่งยืนหรือ ESG

- Now and Grow On สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Director's Briefing: Systematic Transformation for Future-Ready Organizations สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Director's Briefing: How Soneva Integrates Sustainability into Strategy สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Board's Roles in Purpose – driven Transition สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Audit Committee Forum – Emerging Audit Standards and Implications for the Audit Committee สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Advanced Audit Committee Program สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Hot issue for Director: Empowering Boards: Enhancing Governance, Standards, and Financial Insights ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยร่วมกับสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Integrity Supervision by CEB Compliance representatives, Credit Europe Bank NV
- Navigating Climate Risks and Opportunities: Emerging Regulations and Transition Finance ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)
- EV Ecosystem ณ สาธารณรัฐประชาชนจีน ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

ด้านสภาพภูมิอากาศ

- Navigating Climate Risks and Opportunities: Emerging Regulations and Transition Finance ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

ด้านความเสี่ยง

- Risk Management Program for Corporate Leaders (รุ่น 37/2567) สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Commercial Real estate (market update) by CBRE, Credit Europe Bank NV
- Household Debt Situation in Thailand (Credit Bureau View) ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

- Director's Briefing: Cyber Play-A Gamified Seminar for Board Cyber Resilience สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- The Cullinan: The Making of Digital Board กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ร่วมกับสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (ศสด.) และสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA)
- AI training by PwC, Credit Europe Bank NV
- Managing Cyber Risk-Executive Cyber Awareness Briefing ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)
- EV Ecosystem ณ สาธารณรัฐประชาชนจีน ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

ด้านการเป็นผู้นำ

- Role of the Chairman Program สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Director Accreditation Program สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Chairman Forum: The Art of Chairman-CEO Dynamics: Fostering trust and Collaboration สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- Independent Director Forum 2024, "Maximizing Board Effectiveness: The Role of Lead Independent Directors in Thai Business" สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

ด้านการดำเนินงานของธนาคาร

- EV Ecosystem ณ สาธารณรัฐประชาชนจีน ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)
- Household Debt Situation in Thailand (Credit Bureau View) ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)
- Navigating Climate Risks and Opportunities: Emerging Regulations and Transition Finance ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)
- Managing Cyber Risk-Executive Cyber Awareness Briefing ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับคณะกรรมการธนาคารและบรรษัทภิบาล สามารถศึกษาได้จากรายงานประจำปี 2567

จริยธรรมทางธุรกิจ

ด้วยการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของลูกค้าและสร้างรากฐานคุณธรรมและความเชื่อมั่น ทีทีบีจึงยึดมั่นต่อในหลักการทางจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพสูงสุด โดยมีจรรยาบรรณเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุข้อผูกพันทุกประการทางกฎหมาย จริยธรรม และเศรษฐกิจ

กรอบการบริหารจริยธรรม

คุณค่าทางจริยธรรมคือองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างสำนึกในหน้าที่และความเชื่อมั่น โดยธนาคารมีมาตรฐานทางจริยธรรมที่นำมาใช้ทั่วทั้งองค์กรเพื่อสร้างวัฒนธรรมการบริหารจริยธรรมที่ใช้ได้จริงให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

จรรยาบรรณที่ใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร

- จรรยาบรรณของธนาคาร
- จรรยาบรรณกรรมการธนาคาร
- จรรยาบรรณพนักงาน

นโยบายและมาตรการเพื่อสร้างจริยธรรมทางธุรกิจที่ดีทั่วทั้งองค์กร

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

CAC CERTIFIED

ธนาคารเข้าร่วมแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นตั้งใจของธนาคารในการเป็นองค์กรที่ยึดมั่นต่อวัฒนธรรมความโปร่งใสปราศจากการทุจริต

ธนาคารตั้งมั่นในการต่อต้านการฉ้อโกงและการทุจริตทุกรูปแบบจึงได้วางมาตรการควบคุมรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกลไกต่าง ๆ เพื่อป้องกันและลดพฤติกรรมที่พิดจรรยาบรรณ โดยในแต่ละปี ธนาคารมีการส่งเสริมจริยธรรมทางธุรกิจผ่านการฝึกอบรมพนักงานและการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อทบทวนเน้นย้ำความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมของธนาคาร

การอบรมจริยธรรมทางธุรกิจ

(ร้อยละของพนักงานเป้าหมายได้รับการฝึกอบรมแล้วเสร็จ)

100%
ได้รับการอบรมด้านจรรยาบรรณพนักงาน

100%
ได้รับการอบรมด้านการต่อต้านคอร์รัปชัน

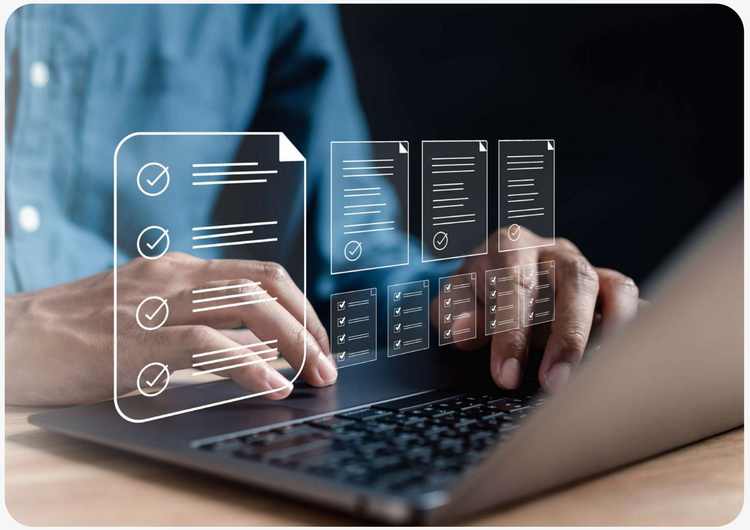
100%
ได้รับการอบรมด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและเผยแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

สามารถศึกษาข้อมูล เพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายด้านจริยธรรมทางธุรกิจได้ที่เว็บไซต์ของธนาคาร

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

ช่องทางการแจ้งเบาะแส

ทีทีบีจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและรายงานเบาะแสเพื่อรับแจ้งกรณีการละเมิดจรรยาบรรณพนักงานหรือละเมิดมาตรฐานจริยธรรมอื่น ๆ ที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถรายงานได้ โดยไม่จำกัดแค่เพียงกลุ่มลูกค้าและพนักงาน โดยการรายงานทุกกรณีได้รับการประเมิน บันทึก และจัดการตามแนวทางการดำเนินงานภายในองค์กร และมีการรักษาความลับอย่างเคร่งครัด



ช่องทางภายในสำหรับพนักงาน

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

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

ช่องทางการร้องเรียนผ่านธนาคารฯ สำหรับพนักงาน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า หรือบุคคลอื่น ๆ ที่ทำธุรกิจกับธนาคาร

- ttb contact center
  - เบอร์โทรศัพท์ 1428
  - เว็บไซต์ ttbbank.com/th/contact/cxm/level1
- แบบฟอร์มบนเว็บไซต์สำหรับกรณีทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของผู้บริหารหรือพนักงานธนาคาร ttbbank.com/th/contact/whistleblower

นอกจากช่องทางในการร้องเรียน ธนาคารยังมีระบบเฉพาะในการรายงานข้อสงสัยในการประพฤติมิชอบ การไม่ปฏิบัติตาม และเหตุกังวลต่าง ๆ โดยผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ในการดำเนินการตามขั้นตอนให้ครบถ้วนตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย ตั้งแต่การสอบสวน การกำหนดบทลงโทษ และ/หรือ การดำเนินมาตรการเพื่อสรุปกรณีหรือบรรเทาสิ่งที่เกิดขึ้น โดยกรณีที่ได้รับการรายงานทั้งหมดจะได้รับการพิจารณาและตรวจติดตามภายใต้การดูแลของฝ่ายบริหาร สำหรับกรณีที่จำเป็นต้องมีการสอบสวนจะถูกส่งไปให้อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อหาความจริงและนำเสนอผลการสอบสวนโดยละเอียดให้คณะกรรมการกำหนดบทลงโทษทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้คณะกรรมการกำหนดบทลงโทษจะพิจารณาบทลงโทษอย่างเหมาะสมตามผลการสอบสวนภายใต้หลักเกณฑ์บทลงโทษที่กำหนดเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ธนาคารยังมีการสืบสวนเพื่อหาจุดบกพร่อง และปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดการเกิดเหตุการณ์ฝ่าฝืนจรรยาบรรณซ้ำ

ทั้งนี้ ตามกฎของธนาคารและหลักเกณฑ์บทลงโทษ ธนาคารได้กำหนดบทลงโทษแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดอย่างเหมาะสมซึ่งรวมถึงการตักเตือนด้วยวาจา การตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร การปรับลดเงินเดือนในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และการให้ออกจากงาน

ในปี 2567 มีกรณีที่ได้รับการสอบสวนข้อเท็จจริง 86 กรณี โดยทุกกรณีได้มีการดำเนินการลงโทษพนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามมาตรการทางวินัย ไม่มีกรณีใดที่ส่งผลให้เกิดการชำระค่าปรับหรือบทลงโทษต่อธนาคาร รายละเอียดดังปรากฏในตาราง

หัวข้อจรรยาบรรณที่ถูกฝ่าฝืน	
การฉ้อโกง	20
การขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมหรือผิดประเภท	65
การทุจริตและคอร์รัปชัน	1
การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด	0
การรักษาความปลอดภัยจากการโจมตีทางไซเบอร์	0
การรักษาข้อมูลลูกค้า	0
การรักษาความลับ	0
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	0
การฟอกเงินและการใช้ข้อมูลภายในเพื่อแสวงหาผลประโยชน์	0
การแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม	0
ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0

ธนาคารไม่มีค่าปรับที่เกิดจากพฤติกรรมการกีดกันทางการแข่งขันทางการค้าในห้าปีที่ผ่านมา

รายงานธุรกรรมที่น่าสงสัยในปี 2567

- **82.5%** ได้รับการรายงานจากสาธารณะ จากตำรวจและตามคำสั่งของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
- **16.5%** ได้รับการรายงานจากการตรวจสอบภายในองค์กรเกี่ยวกับธุรกรรมที่มีปริมาณมากหรือมีมูลค่าสูงไม่สอดคล้องกับอาชีพและรายได้ (KYC/CDD)
- **1%** ได้รับการรายงานจากช่องทางอื่น

การรายงานผ่านช่องทางภายนอก (ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์) ลดลงในปี 2567 จากปี 2566

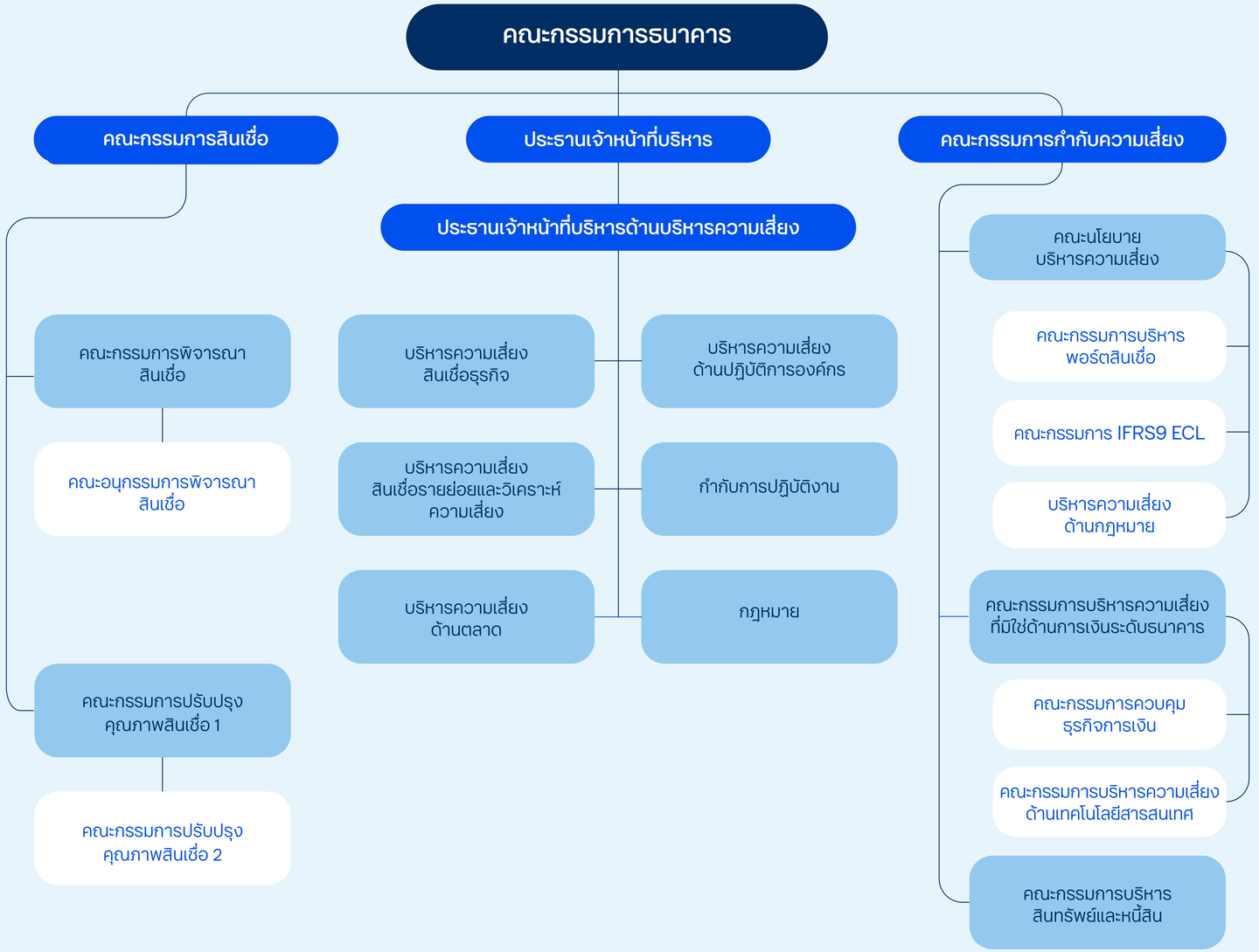
- **74%** สำหรับลูกค้าธุรกิจ
- **57%** สำหรับลูกค้าบุคคล

การบริหารจัดการความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนสำคัญของกิจกรรมทางธุรกิจและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีระดับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงรวมทั้งสร้างมูลค่าที่ยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น และยึดหลักการกำกับดูแลความเสี่ยงที่สอดคล้องตามกฎเกณฑ์ของทางการ ทั้งนี้ธนาคารกำหนดกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงเพื่อเป็นรากฐานสำหรับการบริหารความเสี่ยงให้มีความสอดคล้องกันและมีประสิทธิผล ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ชัดเจน ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ นโยบายการบริหารความเสี่ยง กระบวนการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง

โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคาร

ธนาคารจัดให้มีโครงสร้างการกำกับดูแลที่เสริมสร้างความแข็งแกร่งในการบริหารความเสี่ยง โดยให้มีการกระจายอำนาจในการรับความเสี่ยงจากคณะกรรมการธนาคารไปยังคณะกรรมการชุดย่อยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม รวมทั้งต้องมีการบริหารจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านต่าง ๆ รวมถึงกฎเกณฑ์ของทางการและสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้หน่วยงานกำกับการปฏิบัติงานธุรกิจธนาคารมีการทำงานอย่างเป็นอิสระ ธนาคารได้กำหนดให้มีการรายงาน ทั้งต่อคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงและประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านความเสี่ยง



แนวป้องกัน 3 ระดับในการกำกับดูแลความเสี่ยง

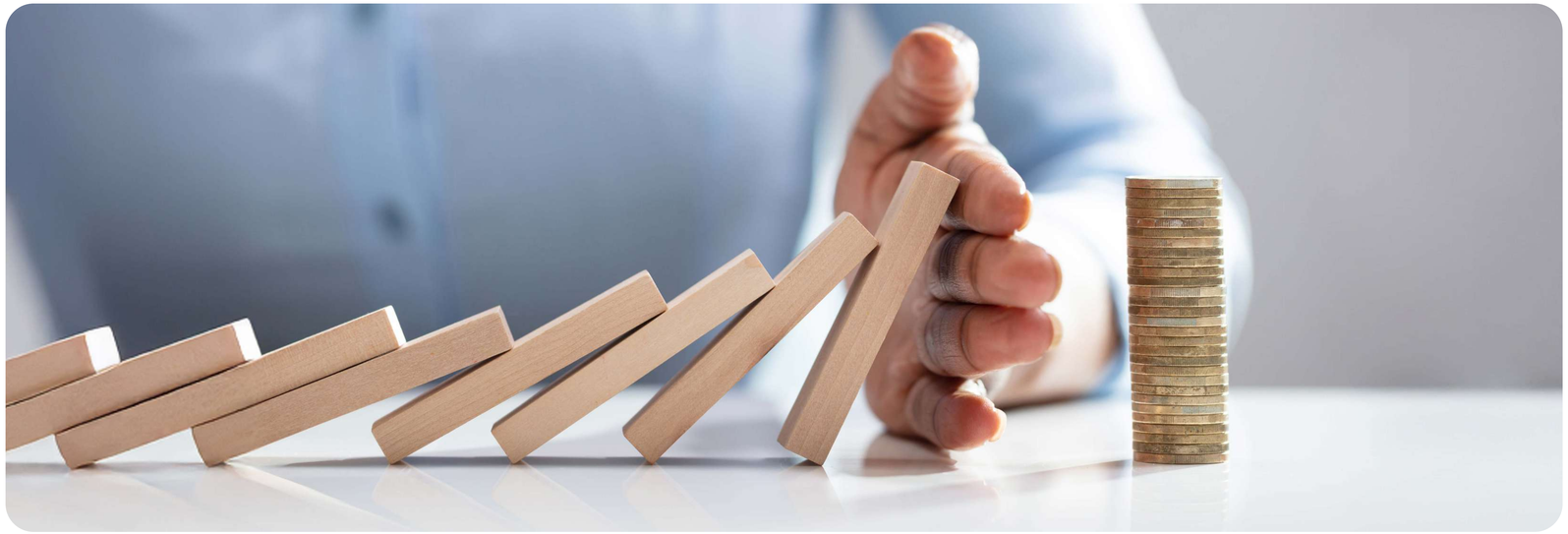
ตลอดหลายปีที่ผ่านมา ธนาคารได้ส่งเสริมวัฒนธรรมในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้วยการใช้กรอบแนวป้องกัน 3 ระดับ ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดการแบ่งบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างสายงานปฏิบัติการที่เป็นเจ้าของความเสี่ยง สายงานบริหารความเสี่ยง และสายงานตรวจสอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวป้องกันระดับที่ 1 – สายงานปฏิบัติการที่เป็นเจ้าของความเสี่ยง

แนวป้องกันระดับที่ 1 ประกอบด้วยพนักงานส่วนหน้าและสายงานธุรกิจที่รับผิดชอบในการระบุ ประเมิน บริหารจัดการ และบรรเทาความเสี่ยง ซึ่งรวมถึง ผู้จัดการความเสี่ยงหัวหน้าหน่วยธุรกิจ และผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ต้องรับมือกับความเสี่ยงในการดำเนินงานประจำวัน โดยคาดหวังว่าทั้งหมดจะสามารถดำเนินการเพื่อควบคุมความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม รายงานความเสี่ยงเมื่อจำเป็น และดำเนินกลยุทธ์บรรเทาความเสี่ยงตามนโยบายและความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคาร

แนวป้องกันระดับที่ 2 – สายงานบริหารความเสี่ยงและกำกับการปฏิบัติงาน

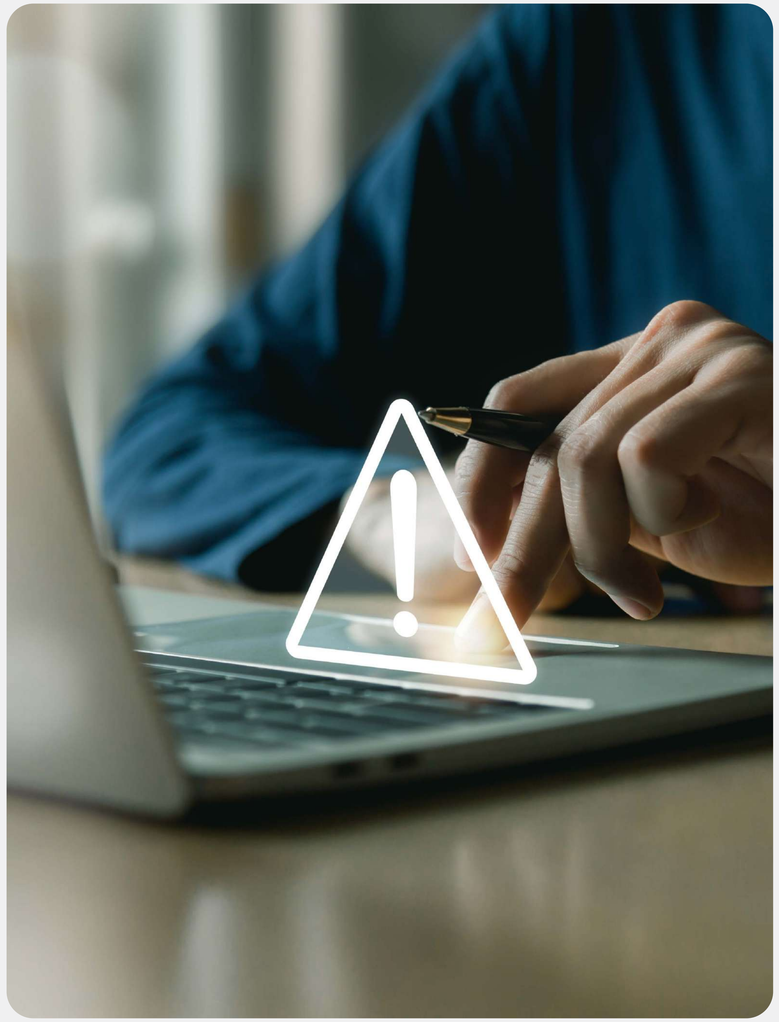
แนวป้องกันระดับที่ 2 ประกอบไปด้วยสายงานบริหารความเสี่ยงและกำกับการปฏิบัติงาน ซึ่งดำเนินงานเป็นอิสระจากแนวป้องกันระดับที่ 1 โดยหน่วยงานเหล่านี้อยู่ภายใต้การดูแลของประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย มาตรฐานการควบคุมความเสี่ยง พร้อมทั้งดูแลกิจกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง ติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบภายใน รวมถึงกระตุ้นให้สายงานธุรกิจมีการพิจารณาถึงความเสี่ยงและผลตอบแทนอย่างสมเหตุผล ทั้งนี้ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงและคณะกรรมการกำกับดูแลด้านอื่น ๆ ยังทำหน้าที่กำกับและทำให้มั่นใจว่ามีการดำเนินงานสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และหลักการกำกับดูแลของธนาคาร



แนวป้องกันระดับที่ 3 – สายงานตรวจสอบ

แนวป้องกันระดับที่ 3 ประกอบด้วยหน่วยงานตรวจสอบภายใน ซึ่งทำหน้าที่อย่างเป็นอิสระในการตรวจสอบการทำงานเพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารมีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผล ทั้งยังมีหน้าที่ประเมินว่ากระบวนการกำกับดูแลความเสี่ยงได้รับการออกแบบและดำเนินการอย่างเพียงพอหรือไม่ พร้อมระบุช่องว่างและให้การเสนอแนะเพื่อให้มีการพัฒนาปรับปรุง โดยสายงานนี้ดำเนินงานแยกจากแนวป้องกันระดับที่ 1 และ 3 เพื่อให้เกิดความเป็นกลางและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ทั้งนี้ การแบ่งหน้าที่ตามแนวป้องกันระดับต่างๆ อย่างชัดเจนและการบูรณาการงานของคณะกรรมการกำกับความเสี่ยงในโครงสร้างการกำกับดูแลช่วยให้ธนาคารมั่นใจว่ามีการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุก พร้อมทั้งยังมีการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีการปรับปรุงการกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง แนวทางนี้ส่งเสริมเสถียรภาพทางการเงิน ความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน และความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสีย



วัฒนธรรมความเสี่ยง

การปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้ดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าเกิดความตระหนักทางด้านความเสี่ยงตั้งแต่ระดับสูงสุดขององค์กร โดยมีตัวอย่างดังนี้

- การเผยแพร่ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงให้แก่คณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ
- การนำตัวชี้วัดด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดองค์กร โดยมีการถ่ายทอดลงมาถึงระดับผู้บริหารระดับสูงและพนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ตัวชี้วัดการปรับระดับความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารระดับสูงจะรับผิดชอบต่อการดำเนินงานเพื่อควบคุมความเสี่ยง โดยตัวอย่างตัวชี้วัดการปรับระดับความเสี่ยง ได้แก่ การดำเนินงานประเมินผลตนเองด้านความเสี่ยงและการควบคุมความเสี่ยงให้สำเร็จ การปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน / แนวทางปฏิบัติในการรู้จักตัวตนของลูกค้า / การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า และกฎระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยจะมีการตรวจติดตามในแผนผังการบริหารความเสี่ยงเพื่อติดตามความล่าช้าการไม่บรรลุเป้าหมาย หรือการมีผลผลิตที่ต้องส่งมอบที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญค้างอยู่ ซึ่งจะส่งผลในทางลบต่อผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูง
- การจัดการฝึกอบรมทางออนไลน์เกี่ยวกับหัวข้อความเสี่ยงภาคบังคับให้กับพนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีความตระหนักทางด้านความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน เช่น การฝึกอบรมหัวข้อการบริหารความเสี่ยงที่มิใช่ด้านการเงิน พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัยทางไซเบอร์ ความเสี่ยงด้านการทุจริต การต่อต้านการทุจริต การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เป็นต้น
- การมอบรางวัล ttb awards ในการแข่งขันด้านนวัตกรรมประจำปี เพื่อส่งเสริมให้พนักงานนำเสนอความคิดริเริ่มที่จะช่วยส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินของลูกค้า และ/หรือ ปรับปรุงผลการดำเนินงานของธนาคารใน 6 ด้าน ซึ่งรวมถึงการให้ความสำคัญเป็นพิเศษต่อการบริหารจัดการข้อมูลและความเสี่ยง
- การนำการประเมินความเสี่ยงที่เหมาะสมมาใช้ในกระบวนการยื่นขออนุมัติผลิตภัณฑ์และบริการ (Products and Services Approval Process) กับทุกผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องการจะนำเสนอต่อลูกค้า ซึ่งช่วยให้มั่นใจว่ามีการประเมินความเสี่ยงอย่างเพียงพอ และมีมาตรการบรรเทาและควบคุมความเสี่ยงเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงสืบเนื่องให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ธนาคารสามารถยอมรับได้

100%

พนักงานทั้งหมดผ่านการฝึกอบรมทางออนไลน์เกี่ยวกับความตระหนักทางด้านความเสี่ยงที่ครอบคลุมถึงหัวข้อต่าง ๆ เช่น การบริหารความเสี่ยงที่มิใช่ด้านการเงิน ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และความเสี่ยงด้านการทุจริต

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

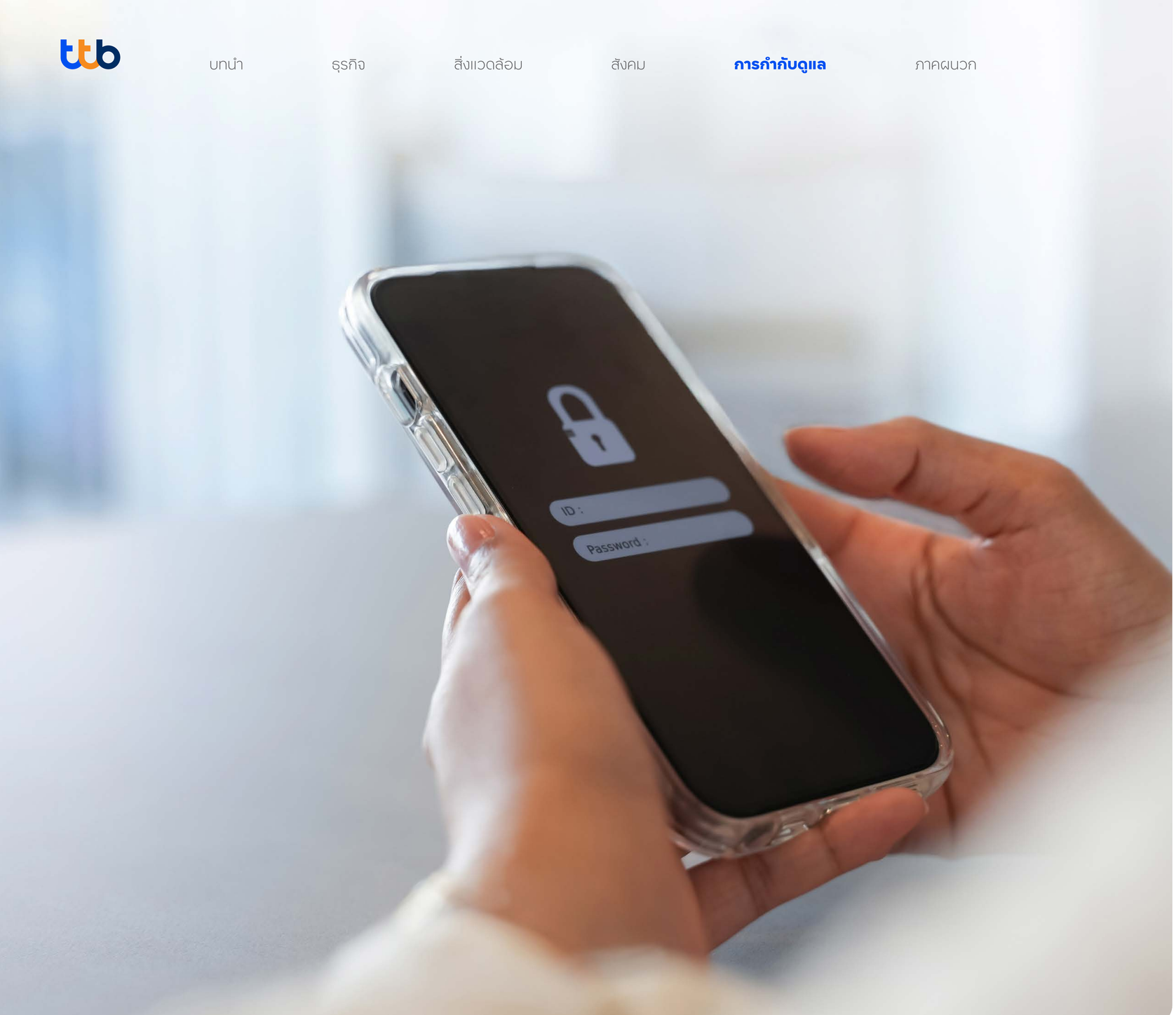
ในสภาพแวดล้อมที่มีความซับซ้อนมากขึ้นและแปรผันอยู่ตลอดเวลา ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่เป็นสิ่งที่มีความท้าทายยิ่งต่อภาคธุรกิจทั่วโลก ในขณะที่ทีทีบีมีกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่แข็งแกร่ง ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่รวดเร็วของปัจจัยภายในและภายนอกทำให้ต้องมีวิธีการดำเนินงานที่มองไปข้างหน้าเพื่อให้สามารถคาดการณ์และตอบสนองต่อภัยคุกคามใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การระบุความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ได้อย่างรวดเร็วมีความสำคัญยิ่งเพื่อให้ธุรกิจมีความยืดหยุ่น เติบโตได้อย่างยั่งยืน และสามารถปกป้องการดำเนินธุรกิจของธนาคารได้

ธนาคารตรวจติดตามและประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคารอย่างต่อเนื่องผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลจากภายนอก เช่น รายงานความเสี่ยงโลกประจำปี 2567 ที่จัดทำขึ้นโดยสภาเศรษฐกิจโลก ควบคู่ไปกับการประเมินภายในองค์กร ทั้งนี้ สำหรับประเทศไทย การฉ้อโกงทางไซเบอร์และข้อมูลเท็จทวีความรุนแรงขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมีกลเม็ดที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็วทำให้ตรวจจับและป้องกันได้ยาก ภัยคุกคามดิจิทัลเหล่านี้ ตลอดจนผลกระทบที่มากขึ้นจากสภาพภูมิอากาศแบบสุดขั้ว ล้วนแล้วแต่สร้างความท้าทายให้กับความมั่นคงทางการเงิน ความไว้วางใจ และเสถียรภาพในการดำเนินธุรกิจ โดยในส่วนนี้จะกล่าวถึงความเสี่ยงเหล่านี้อย่างละเอียด ครอบคลุมผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อธุรกิจของธนาคารและกลยุทธ์ที่ธนาคารใช้เพื่อบรรเทาความเสี่ยง

ความเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบต่อธุรกิจ	มาตรการ
การฉ้อโกงทางไซเบอร์และข้อมูลเท็จ	การพึ่งพาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เพิ่มขึ้นทำให้ธุรกิจต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากการฉ้อโกงทางไซเบอร์ ข้อมูลเท็จ และภัยคุกคามด้านความปลอดภัยที่มากขึ้น กลโกงที่พบมาก เช่น ฟิชชิง และการใช้เทคนิควิศวกรรมสังคม (Social Engineering) ล้วนใช้เทคโนโลยีในการหลอกลวงทั้งบุคคลและองค์กร ในประเทศไทย การฉ้อโกงผ่านคอลเซ็นเตอร์และการแอบอ้างตัวเป็นบุคคลอื่นมีความแพร่หลายอย่างมาก มิจฉาชีพใช้ภาพและเสียงที่สร้างจาก AI และเทคโนโลยี Deepfake เพื่อแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคาร ข้าราชการ หรือคนใกล้ชิด เพื่อหลอกลวงเหยื่อให้โอนเงินหรือเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ ประกอบกันนี้ มิจฉาชีพยังมักใช้ข้อมูลเท็จ เช่น การแจ้งเตือนทางการเงินปลอมและโอกาสการลงทุนที่หลอกลวง ทำให้ความเชื่อมั่นของผู้คนลดลงและส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคารอีกด้วย การเพิ่มขึ้นของการทำธุรกรรมทางธนาคารผ่านมือถือยิ่งทำให้ความเสี่ยงเหล่านี้มีมากขึ้น เนื่องจากความสามารถในการทำธุรกรรมที่รวดเร็วส่งผลให้มิจฉาชีพสามารถเคลื่อนย้ายเงินที่ถูกโจรกรรมได้ทันที ทำให้ยากต่อการตรวจจับและเรียกคืน ธนาคารจึงต้องเผชิญกับความท้าทายในการตรวจจับกิจกรรมที่น่าสงสัยแบบเรียลไทม์ การเสริมสร้างความปลอดภัยทางไซเบอร์ การปรับปรุงระบบตรวจจับการฉ้อโกง และการเพิ่มความตระหนักรู้ของลูกค้าล้วนเป็นสิ่งสำคัญในการลดความเสี่ยงเหล่านี้	**การสูญเสียทางการเงิน:** • ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการฉ้อโกงทางไซเบอร์ การแก้ไขปัญหา และการลงทุนเพิ่มเติมในระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์อาจเพิ่มขึ้นอย่างมาก **ความเสียหายต่อชื่อเสียง:** • การเผยแพร่ข้อมูลเท็จที่มุ่งโจมตีธนาคารสามารถทำลายความเชื่อมั่นของลูกค้าและความน่าเชื่อถือของธนาคาร **ความท้าทายด้านกฎระเบียบ:** • การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูล เช่น พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของไทย (PDPA) อาจส่งผลให้ถูกลงโทษตามกฎหมาย	**การเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์:** • การติดตั้งระบบความปลอดภัยแบบหลายชั้น รวมถึงเครื่องมือสำหรับตรวจจับภัยคุกคามแบบเรียลไทม์และระบบ AI สำหรับการตรวจจับ • การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัย (SOC) ที่ทันสมัย และระบบการจัดการภัยคุกคามอัตโนมัติ (SOAR) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจจับและตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ **การให้ความรู้แก่ลูกค้าและพนักงาน:** • การให้ความรู้แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับวิธีการระบุการหลอกลวงและการใช้บริการทางการเงินอย่างปลอดภัยผ่านการสื่อสารและสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ • การจัดอบรมภาคบังคับด้านความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงทางไซเบอร์ให้กับพนักงานทุกคน และเผยแพร่แนวทางปฏิบัติผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร **การเพิ่มความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน:** • ธนาคารปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชัน ttb touch อย่างสม่ำเสมอเพื่อเสริมฟังก์ชันด้านความปลอดภัยขั้นสูง เช่น การป้องกันการบันทึกหน้าจอและวิธีการโจมตีอื่น ๆ **การเฝ้าระวังและตอบสนองเชิงรุก:** • การตรวจสอบอย่างต่อเนื่องเพื่อตรวจจับการสื่อสารข้อมูลเท็จหรือบิดเบือนข้อมูล และการใช้กลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตเพื่อต่อต้านข้อมูลที่ไม่เป็นความจริง **การประสานงานกับหน่วยงานกำกับดูแล:** • การทำงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานกำกับดูแลและกลุ่มอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างนโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์และแนวทางปฏิบัติ

ความเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบต่อธุรกิจ	มาตรการ
เหตุการณ์สภาพอากาศสุดขั้ว	เหตุการณ์สภาพอากาศสุดขั้วในประเทศไทย เช่น น้ำท่วม พายุ ภัยแล้ง และคลื่นความร้อน กำลังสร้างความท้าทายที่รุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ น้ำท่วมซึ่งมักรุนแรงขึ้นจากพายุ ส่งผลกระทบต่อระบบระบายน้ำ การขนส่ง สร้างความเสียหายต่อโครงสร้างพื้นฐานและบ้านเรือน ทำให้ประชาชนจำนวนมากต้องอพยพ เพิ่มความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม ภัยแล้งทำให้ทรัพยากรน้ำลดลง ส่งผลกระทบต่อการเกษตร อุตสาหกรรม ในวงกว้าง และห่วงโซ่อุปทาน ขณะที่คลื่นความร้อนเพิ่มปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรและปัญหาสุขภาพ ในขณะที่ลูกค้าประสบปัญหาทางการเงิน ซึ่งอาจนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) หรือเกิดความยากลำบากในการชำระหนี้ ธนาคารก็ต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการดำเนินงานของสาขา จากการหยุดชะงักของระบบไฟฟ้าและการหยุดชะงักของสาธารณูปโภคที่ส่งผลต่อความต่อเนื่องในการดำเนินงาน เพื่อบรรเทาความเสี่ยงเหล่านี้ ธนาคารจำเป็นต้องพิจารณาความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศในการวางแผนกลยุทธ์ และปรับมาตรการความต่อเนื่องทางธุรกิจ	**ความเสี่ยงด้านเครดิตที่เพิ่มขึ้น :** • ลูกค้าอาจไม่สามารถชำระหนี้ได้เนื่องจากรายได้ที่ลดลง หรือความเสียหายต่อทรัพย์สิน เช่น บ้านเรือนที่ถูกน้ำท่วม หรือธุรกิจที่ไม่สามารถดำเนินงานได้หลังเกิดไฟป่า • หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) อาจเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในภาคส่วนที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การเกษตร พลังงาน และอสังหาริมทรัพย์ **การหยุดชะงักในการดำเนินงานของธนาคาร :** • สาขาของธนาคาร ศูนย์ข้อมูล (Data Center) และเครื่องเอทีเอ็ม อาจได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากน้ำท่วม พายุ หรือคลื่นความร้อน • การหยุดชะงักของบริการที่จำเป็น เช่น ไฟฟ้าและอินเทอร์เน็ต อาจส่งผลต่อการดำเนินงานของธนาคาร **สภาวะตลาดที่ไม่มั่นคง :** • ความผันผวนของราคาในสินค้าโภคภัณฑ์ เช่น อาหารและพลังงานที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์สภาพอากาศสุดขั้ว อาจทำให้ต้นทุนธุรกิจสูงขึ้น กำไรลดลง และความสามารถในการชำระหนี้อ่อนแอลง เพิ่มความเสี่ยงด้านเครดิตและความไม่แน่นอนของตลาด • การเปลี่ยนแปลงมูลค่าทรัพย์สินอย่างฉับพลัน เช่น มูลค่าทรัพย์สินที่ลดลงหลังน้ำท่วม อาจส่งผลกระทบต่อสินเชื่อแบบมีหลักประกัน	**การจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ :** • บูรณาการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศเข้าในนโยบายและแนวปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิตที่เกี่ยวข้อง • ดำเนินการทดสอบความยืดหยุ่นต่อความเสี่ยงจากสภาพภูมิอากาศ (Climate Risk Stress Test) โดยมุ่งเน้นไปที่ความเสี่ยงทางกายภาพ เพื่อจำลองผลกระทบทางการเงินจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ • ตรวจสอบและติดตามตัวชี้วัดความเสี่ยงด้านเครดิตที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศอย่างสม่ำเสมอ **การเสริมสร้างความยืดหยุ่นของพอร์ตสินเชื่อ :** • อยู่ระหว่างการพัฒนาแผนการเปลี่ยนผ่านของภาคส่วนที่ยากต่อการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อเสริมสร้างความยืดหยุ่นของพอร์ตสินเชื่อ • กระจายพอร์ตสินเชื่อเพื่อลดความเสี่ยงจากการพึ่งพาภาคส่วนที่เปราะบางต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมากเกินไป **การสนับสนุนลูกค้าในการปรับตัวต่อสภาพภูมิอากาศ :** • เสนอการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยให้ลูกค้านำความยืดหยุ่นต่อสภาพภูมิอากาศไปบูรณาการในกลยุทธ์ทางธุรกิจและปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง • ส่งเสริมและสนับสนุนผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับโครงการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การเงินสีเขียว (Green Finance) และการเงินสีฟ้า (Blue Finance) รวมถึงโครงการพลังงานหมุนเวียน การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และโครงการที่เป็นมิตรกับระบบนิเวศทางทะเล เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการรับมือกับเหตุการณ์สภาพอากาศสุดขั้ว

ความเสี่ยง	คำอธิบายความเสี่ยง	ผลกระทบต่อธุรกิจ	มาตรการ
ความเสี่ยงทางภูมิรัฐศาสตร์	ภูมิทัศน์ทางภูมิรัฐศาสตร์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากนโยบายปกป้องอุตสาหกรรมในประเทศของสหรัฐอเมริกา ก่อให้เกิดความท้าทายสำคัญต่อธุรกิจไทยและเศรษฐกิจโลก การที่รัฐบาลสหรัฐฯ มุ่งเน้นการปกป้องอุตสาหกรรมภายในประเทศอาจส่งผลให้มีการเพิ่มอัตราภาษีและข้อจำกัดทางการค้ามากขึ้น ซึ่งจะจำกัดการเข้าถึงตลาดสำคัญนี้ของไทย ในขณะเดียวกัน สินค้าจากจีนที่เผชิญกับภาษีที่สูงขึ้นในการส่งออกไปยังสหรัฐฯ อาจหลั่งไหลเข้าสู่ตลาดไทยมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นสำหรับผู้ผลิตในประเทศ ผลกระทบในวงกว้างจากการเปลี่ยนแปลงทางภูมิรัฐศาสตร์นี้ รวมถึงความไม่แน่นอนของการค้า การลงทุน และห่วงโซ่อุปทาน	**การเผชิญกับนโยบายการค้าฉบับใหม่ของสหรัฐอเมริกา :** • ลูกค้าธุรกิจที่ส่งออกไปยังสหรัฐฯ อาจต้องเผชิญกับต้นทุนที่สูงขึ้น เนื่องจากภาษีนำเข้าเพิ่มขึ้นและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เข้มงวดขึ้น • ความสามารถในการแข่งขันในตลาดสหรัฐฯ ลดลง อาจส่งผลให้ปริมาณการส่งออกลดลง กระแสเงินสดติดขัด และเกิดปัญหาทางการเงิน ซึ่งอาจกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าธุรกิจ **การหลั่งไหลของสินค้าจีนเข้าสู่ตลาดไทย :** • เมื่อการส่งออกของจีนไปยังสหรัฐฯ ถูกจำกัด จีนอาจหันมาส่งออกสินค้าส่วนเกินมายังไทยมากขึ้น ทำให้เกิดความท้าทายด้านราคาสินค้าและการแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดสำหรับลูกค้าธุรกิจในประเทศที่จำหน่ายสินค้าคล้ายกัน • การพึ่งพาห่วงโซ่อุปทานจากจีนมากขึ้น อาจทำให้ธุรกิจไทยมีความเสี่ยงเกี่ยวพันกับความไม่แน่นอนของสถานการณ์เศรษฐกิจในจีน	**การติดตามภาวะเศรษฐกิจ :** • ติดตามแนวโน้มเศรษฐกิจโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบและนโยบายการค้าระหว่างประเทศ เพื่อสนับสนุนการปรับตัวทางธุรกิจได้อย่างทันท่วงที **การวางตำแหน่งทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์ :** • จัดการอบรมและงามสัมมนาเพื่อสนับสนุนลูกค้าธุรกิจในการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบทางภูมิรัฐศาสตร์ ช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวผ่านความท้าทาย พร้อมเติบโตได้อย่างยั่งยืน **การประเมินความเสี่ยง :** • ดำเนินการประเมินความเสี่ยงอย่างครอบคลุม เพื่อระบุและประเมินความเสี่ยงทางภูมิรัฐศาสตร์ที่อาจส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมต่าง ๆ ภายในพอร์ตสินเชื่อ



ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล

ความปลอดภัยทางไซเบอร์

ความปลอดภัยทางไซเบอร์ถือเป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานของธนาคารมีความปลอดภัยและมีความยืดหยุ่นท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ทั้งนี้ เมื่อการให้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งมีการขยายตัว การปกป้องข้อมูลของลูกค้า สินทรัพย์ทางการเงิน และโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญจากภัยคุกคามทางไซเบอร์จึงกลายเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง ธนาคารจึงมุ่งมั่นดำเนินมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด บริหารจัดการความเสี่ยงในเชิงรุก และตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านไซเบอร์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ทุกขณะ พร้อมสร้างเสริมความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของลูกค้า

ผลการดำเนินงานในปี 2567

0 กรณีการละเมิดความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ

0 จำนวนลูกค้าและพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการละเมิดความปลอดภัยทางไซเบอร์

0 ค่าปรับหรือบทลงโทษเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์

100% ของพนักงานใหม่ทุกคนผ่านการฝึกอบรมการตระหนักรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

การกำกับดูแลและการจัดการความปลอดภัยทางไซเบอร์

ทีทีบีให้ความสำคัญสูงสุดกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ ด้วยภัยคุกคามทางไซเบอร์นำมาซึ่งความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีคณะกรรมการกำกับเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งรายงานตรงต่อคณะกรรมการธนาคารทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ตลอดจนควบคุมดูแลความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ นอกจากนี้ กรรมการอิสระของธนาคาร ได้แก่ คุณธีรนันท์ ศรีหงส์ และคุณปริญญา หอมเอนก ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ยังได้มีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดและทบทวนกลยุทธ์ ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารยังได้แต่งตั้งประธานเจ้าหน้าที่บริหารความปลอดภัยของข้อมูล (Chief Information Security Officer: CISO) เพื่อปกป้องข้อมูลทางการเงินของลูกค้า โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารความปลอดภัยของข้อมูลมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ของธนาคารในการบริหารจัดการความปลอดภัยทางไซเบอร์ พัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการความปลอดภัยแบบครบวงจร และลดความเสี่ยงที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลให้เหลือน้อยที่สุด ทั้งนี้ ธนาคารยังได้เผยแพร่นโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงทางไซเบอร์และดิจิทัลให้กับพนักงานทุกคน โดยเนื้อหานโยบายระบุถึงแนวทางการบริหารจัดการเพื่อบริหารความเสี่ยงด้านข้อมูลและมาตรฐานขั้นต่ำในการปกป้องข้อมูลของธนาคารในทุกภาคส่วนขององค์กร ตลอดจนผู้ให้บริการที่ธนาคารจัดจ้าง ทีทีบีเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศ จึงถือว่าเป็นหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (Critical Information Infrastructure: CII) โดยอัตโนมัติและจะต้องปฏิบัติตาม พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 อย่างเข้มงวด โดยธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงแผนการตอบสนองภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดใน พ.ร.บ. ดังกล่าว และยังได้รายงานกับภาครัฐถึงเหตุกรณีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะกรณีที่มีความรุนแรงในระดับวิกฤตหรือระดับสูง

ในปี 2567 ธนาคารได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับกรอบการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของข้อมูลของทีทีบี โดยมีเหตุการณ์สำคัญคือการนำกรอบการประเมินความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ของธนาคารแห่งประเทศไทยมาใช้เป็นแนวปฏิบัติหลักด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ของธนาคาร โดยกรอบการประเมินนี้นำเสนอแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินความเสี่ยงที่มีอยู่ด้านไซเบอร์และการใช้มาตรการควบคุมความเสี่ยงตามระดับของวุฒิภาวะขององค์กร นอกจากนี้ ยังมีการนำเสนอการทดสอบ iPentest (Intelligence-led Penetration Testing) เพื่อทดสอบการเจาะระบบภายใต้สถานการณ์เสมือนจริง เป็นการประเมินความปลอดภัยของเครือข่ายของธนาคารที่นอกเหนือไปจากการทดสอบเจาะระบบแบบดั้งเดิม ซึ่ง iPentest มีความแตกต่างออกไปตรงที่การมุ่งเน้นแสดงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจริงและเป็นข้อกำหนดภายใต้กรอบการประเมินความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ของธนาคารแห่งประเทศไทยสำหรับธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ

ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตรวจจับภัยคุกคามและการตอบสนอง ทีทีบียังได้ยกระดับระบบรักษาความปลอดภัยที่ช่วยตรวจจับและป้องกันภัยคุกคามที่มุ่งโจมตีอุปกรณ์ปลายทางในเครือข่าย (Endpoint Detection and Response: EDR) ไปเป็นระบบรักษาความปลอดภัยที่ออกแบบมาเพื่อให้ครอบคลุมภัยคุกคามและความผิดปกติที่อาจเกิดขึ้นในเครือข่ายและระบบขององค์กร (Extended Detection and Response: XDR) โดยนำเทคโนโลยี AI และ Machine Learning มาใช้เพื่อปรับปรุงเวลาเฉลี่ยในการตรวจจับภัยคุกคาม (Mean Time to Detect: MTTD) และเวลาเฉลี่ยในการตอบสนองต่อภัยคุกคาม (Mean Time to Respond: MTTR) โดยการเปลี่ยนผ่านนี้ช่วยเพิ่มความแม่นยำในการตรวจจับภัยคุกคามใหม่ ลดความผิดพลาด และสร้างความแข็งแกร่งให้กับความสามารถในการสืบค้นหลักฐานทางดิจิทัล โดยในปี 2567 ธนาคารได้นำ Breach and Attack Simulation (BAS) มาใช้ ซึ่งช่วยให้สามารถประเมินความปลอดภัยได้อย่างต่อเนื่องนอกเหนือจากการทดสอบเจาะระบบแบบดั้งเดิม นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เสาะหาเครื่องมือแบบอัตโนมัติเพื่อพัฒนาการจำลองการโจมตีเพื่อทดสอบการป้องกันและค้นหาจุดอ่อน ซึ่งจะช่วยให้สามารถตรวจจับภัยคุกคามเชิงรุก ได้อย่างต่อเนื่อง

ด้วยตระหนักถึงความเสี่ยงที่เพิ่มมากขึ้นจากภัยคุกคามทางไซเบอร์จากภายนอก ธนาคารจึงได้ประเมินโซลูชันการจัดการพื้นผิวการโจมตี (Attack Surface Management: ASM) เข้าเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ปี 2568 โดยมีวัตถุประสงค์ในการตรวจจับความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานเครือข่ายในที่สาธารณะ (ภายนอกสู่ภายใน) ซึ่งสนับสนุนกลยุทธ์การป้องกันทางไซเบอร์ของธนาคาร นอกจากนี้ ยังได้มีการใช้การประสานรวมการรักษาความปลอดภัย ระบบอัตโนมัติ และการตอบสนอง (Security Orchestration and Automated Response: SOAR) และการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้และเอนทิตี (User and Entity Behavior Analytics: UEBA) ซึ่งช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการตรวจจับภัยคุกคามทางไซเบอร์และกลไกการตอบสนองได้อย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากการเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ธนาคารยังได้ดำเนินกลยุทธ์ในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่ครอบคลุม โดยนำมาตรการในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลอย่างเต็มรูปแบบมาใช้ในทุกช่องทางที่อาจเกิดการรั่วไหลได้ ซึ่งช่วยให้เชื่อมั่นว่าข้อมูลที่มีความอ่อนไหวของลูกค้าจะได้รับการปกป้อง โดยยังมีการรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการระบุและแก้ไขความเสี่ยงที่จะเกิดการรั่วไหลของข้อมูลได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ ด้วยตระหนักถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เพิ่มความซับซ้อนขึ้น ทีทีบียังได้จัดซื้อประกันภัยทางไซเบอร์เพื่อลดความเสี่ยงทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้น มาตรการเชิงรุกเหล่านี้สะท้อนให้เห็นความมุ่งมั่นเชิงกลยุทธ์ของทีทีบี ในการพัฒนาความยืดหยุ่นด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่องและปกป้องข้อมูลทางธุรกิจข้อมูลของและลูกค้าจากภัยคุกคามที่เปลี่ยนแปลงอยู่ทุกชั่วขณะ

การฝึกอบรมพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปกป้องข้อมูลของธนาคาร พร้อมทั้งทำให้มั่นใจว่าปฏิบัติตามกฎหมายและสามารถตอบสนองเชิงรุกต่อภัยคุกคามใหม่ ธนาคารเชื่อว่าการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้กับพนักงานช่วยให้ธนาคารสามารถบรรเทาความเสี่ยงในการเกิดการละเมิดข้อมูลและกิจกรรมอันตรายอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ภาคบังคับเป็นประจำทุกปีให้กับ

พนักงานทุกคน นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ขยายแนวทางในการปกป้องข้อมูลในปี 2567 ด้วยการจำลองเหตุการณ์การโจมตีด้วยอีเมลหลอกลวงปีละ 2 ครั้ง ให้กับพนักงานทุกคน โดยหากพนักงานเข้าใจถึงอันตรายและสามารถระบุภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้ พวกเขาก็มีแนวโน้มที่จะตกเป็นเหยื่อการโจมตีด้วยอีเมลหลอกลวงหรือกลยุทธ์อื่น ๆ ของอาชญากรทางไซเบอร์น้อยลง

ความปลอดภัยของข้อมูลยังเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดหลักขององค์กร ซึ่งใช้วัดผลการดำเนินงานของพนักงาน เพื่อวัดผลระดับความควบคุมและดำเนินการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ หากพนักงานพบเห็นเหตุการณ์ที่น่าสงสัยหรืออาจก่อให้เกิดความเสี่ยงได้ ธนาคารก็มีกระบวนการและขั้นตอนในการยกระดับปัญหาที่ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณามาตรการและกรอบเวลาในการตอบโต้ตามประเภทของเหตุการณ์และระดับความรุนแรง ทั้งยังเป็นการกำหนดบทบาทหน้าที่และสายการบังคับบัญชาซึ่งรวมถึงผู้มีอำนาจในการสั่งการหยุดการบริการ ตามระดับความรุนแรง ผลกระทบ และความเข้มข้นของการเผยแพร่ข้อมูลในสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยในปีที่ผ่านมาไม่มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบทางการเงินหรือชื่อเสียงของธนาคารหรือลูกค้า

ใบรับรองด้านความปลอดภัยของข้อมูลจากผู้ประเมินภายนอก

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

ข้อมูลส่วนบุคคล

การดำเนินงานของทีทีบีตั้งอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ประจำวันเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยธนาคารมีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าไปในทางที่จะช่วยสร้างความไว้วางใจและบรรเทาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอันจะนำไปสู่ผลกระทบทางลบต่อเสถียรภาพทางการเงิน ความเป็นส่วนตัว และสิทธิของลูกค้า

ผลการดำเนินงานในปี 2567

0
กรณีการละเมิดข้อมูลของลูกค้าที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ

0
ค่าปรับหรือบทลงโทษเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

100%
ของพนักงานของธนาคารและบริษัทย่อยทุกคน ผ่านการฝึกอบรม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ระหว่างปี 2563-2567

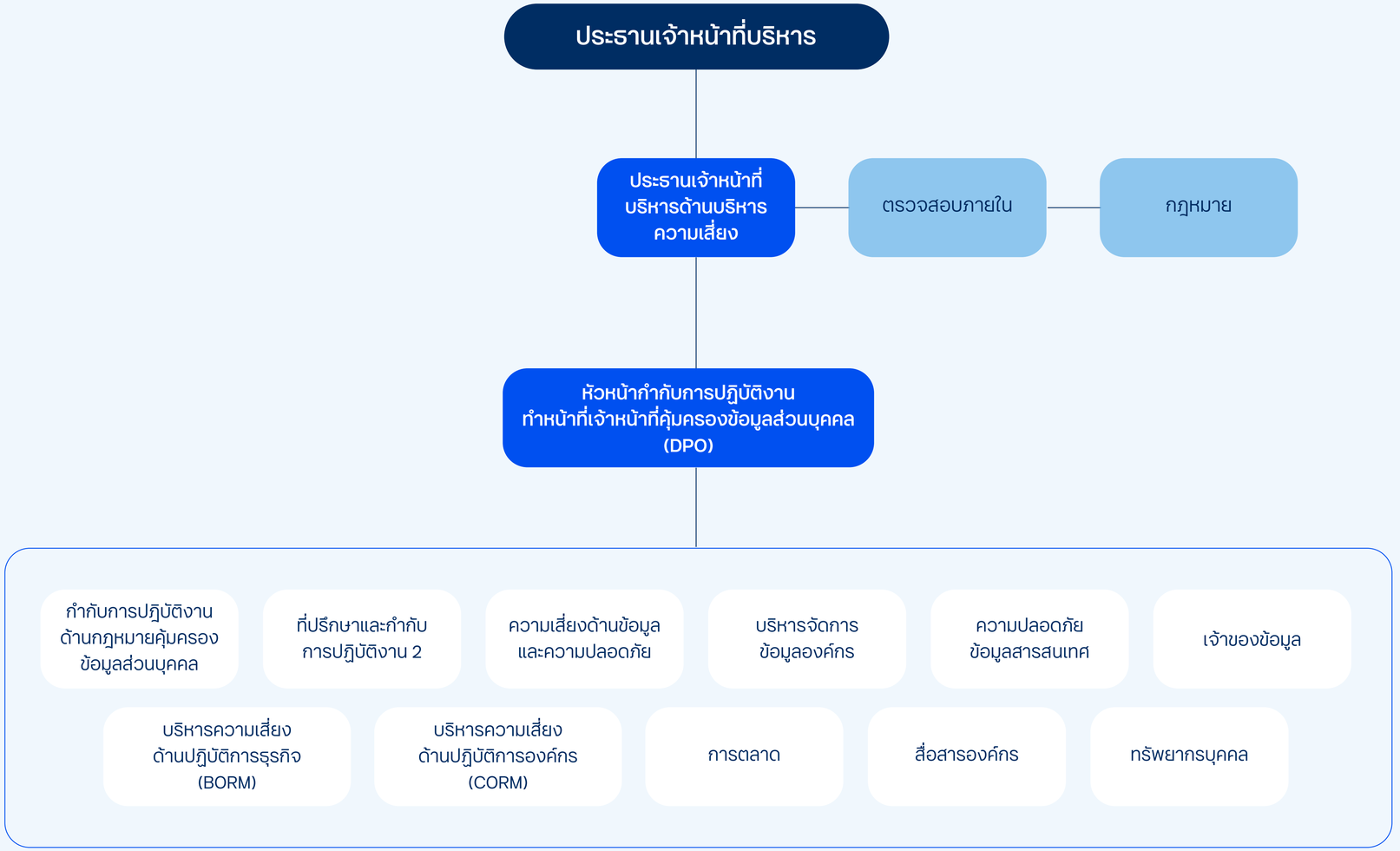
31%
ของข้อมูลของลูกค้าถูกนำไปใช้สำหรับเป้าประสงค์รอง

การกำกับดูแลและการจัดการด้านข้อมูลส่วนบุคคล

เพื่อให้มั่นใจว่าทีทีบีและบริษัทย่อยปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ธนาคารได้พัฒนานโยบายเฉพาะของบริษัทในด้านการกำกับดูแลข้อมูลซึ่งครอบคลุมถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูล การปกป้องข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูล ตามกรอบการกำกับดูแลข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคารไทย (แนวปฏิบัติของดีลอยท์) แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (แนวปฏิบัติของจุฬา) และคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย GDPR ของ ING โดยนโยบายการกำกับดูแลข้อมูลมีเนื้อหาครอบคลุมโครงสร้างการกำกับดูแล บทบาทและข้อกำหนดสำหรับข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัย และการบริหารจัดการ ทั้งนี้ ธนาคารได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลข้อมูล นโยบายความเป็นส่วนตัว และ/หรือ ประกาศความเป็นส่วนตัว 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

โครงสร้างการกำกับดูแลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



ความพยายามอย่างไม่หยุดยั้งของธนาคารในการปกป้องข้อมูลในทุกช่วงชีวิตของข้อมูลจะช่วยสร้างความมั่นใจว่าพนักงานและคู่ค้าต่างตระหนักถึงความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องข้อมูลและสามารถปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ โดยธนาคารได้จัดให้มีการสื่อสารภายในและการฝึกอบรมตลอดทั้งปีเพื่อสร้างความตระหนักรู้และให้พนักงานทราบถึงความสำคัญของ พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนเข้าใจเนื้อหาหลักของกฎหมายดังกล่าว ทั้งนี้ ตัวอย่างของวิธีการสื่อสารภายใน ได้แก่ การติดป้ายประกาศภายในและโดยรอบอาคารสำนักงานและสาขาย่อยเพื่อสื่อสารเกี่ยวกับ พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการออกอากาศรายการโทรทัศน์ผ่านอีเมลและบนระบบอินทราเน็ตของธนาคาร (TTV) จำนวน 7 ตอน สำหรับการฝึกอบรม นอกจากการจัดฝึกอบรมภาคบังคับเกี่ยวกับ พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับพนักงานทั้งองค์กรแล้ว ธนาคารยังได้จัดการฝึกอบรมเฉพาะสำหรับบางหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการประมวลผลและการควบคุมข้อมูล ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการละเมิดข้อมูล ธนาคารจะตั้งทีมขึ้นมาเพื่อสืบสวนสอบสวน สำหรับกรณีที่ได้รับการพิสูจน์แล้ว ธนาคารจะกำหนดบทลงโทษที่เหมาะสมแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในปี 2567 ไม่มีกรณีการละเมิดข้อมูลของลูกค้าที่ต้องมีการจ่ายค่าปรับหรือได้รับการลงโทษ

ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน

ธนาคารตระหนักดีว่าห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืนและมีความรับผิดชอบเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างคุณค่าในระยะยาวให้กับธนาคาร ลูกค้า และสังคม เนื่องจากการจัดหาจัดซื้อผลิตภัณฑ์และบริการส่งผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความยืดหยุ่นทางธุรกิจ ตลอดจนผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ในฐานะสถาบันการเงินที่มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ ธนาคารมุ่งมั่นให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างสอดคล้องกับมาตรฐานด้านจริยธรรม สิ่งแวดล้อม และสังคม พร้อมทั้งส่งเสริมความร่วมมืออย่างเข้มแข็งกับคู่ค้าที่มีค่านิยมเช่นเดียวกัน

ผลการดำเนินงานปี 2567

การจำแนกประเภทคู่ค้า

- คู่ค้าสำคัญลำดับ 1 จำนวน **31** ราย คิดเป็น **1%** ของคู่ค้าทั้งหมด มีมูลค่าค่าใช้จ่ายในปี 2567 คิดเป็น **32%** ของมูลค่าการจัดซื้อในปี 2567
- คู่ค้าสำคัญลำดับ 2 จำนวน **113** ราย คิดเป็น **4%** ของคู่ค้าทั้งหมด

การประเมินและติดตามผลการดำเนินงานของคู่ค้า

- คู่ค้าทุกรายในทะเบียนคู่ค้าลงนามรับทราบและปฏิบัติตามจรรยาบรรณของคู่ค้า
- คู่ค้าสำคัญทุกรายผ่านการประเมินความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจและด้าน ESG
- จากการประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าสำคัญทั้งหมด พบว่า ไม่มีความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจและความเสี่ยงด้าน ESG
- ไม่มีการบาดเจ็บถึงขั้นเสียชีวิตของผู้รับเหมาในระหว่างการปฏิบัติงานในพื้นที่

การชำระเงิน

- ชำระเงินให้แก่คู่ค้าเฉลี่ย 30 วันหลังจากที่ได้ตรวจรับงานเรียบร้อยและได้รับใบแจ้งหนี้จากคู่ค้า

หลักในการดำเนินธุรกิจและกระบวนการจัดหา

ธนาคารบูรณาการกรอบแนวคิด ESG เข้ากับหลักการการจัดหาอย่างมีความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลตลอดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งรวมถึงการประเมินคู่ค้าในด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สิทธิ แรงงาน การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และความมุ่งมั่นในการดำเนินงานอย่างยั่งยืนในระยะยาว

สิ่งแวดล้อม	• สิ่งแวดล้อม • ของเสียและการปล่อยมลพิษ
สังคม	• เงื่อนไขทางสังคมและการทำงาน • อิสระในการจ้างงาน • หลีกเลี่ยงการใช้แรงงานเด็ก • ค่าตอบแทน • ชั่วโมงการทำงาน • การไม่เลือกปฏิบัติ • การล่วงละเมิด และการทำผิดทางวินัย • สภาพการทำงาน
ธรรมาภิบาล	• การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ • การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและรอบคอบ • การต่อต้านการทุจริต/ต่อต้านการให้และรับสินบน • การรักษาข้อมูลความลับและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • การแข่งขันอย่างเสรี • ทรัพย์สินทางปัญญา • ขัดแย้งทางผลประโยชน์ • ผู้รับเหมาช่วงและพันธมิตรทางธุรกิจของคู่ค้า • ข่าวลือ • การตรวจสอบ/เก็บข้อมูล

กลยุทธ์การจัดหาอย่างยั่งยืน

- เป็นหน่วยงานกลางในการจัดซื้อกับคู่ค้า สร้างความสัมพันธ์อันดีเพื่อให้ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากคู่ค้าให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดตามกลยุทธ์ของธนาคาร
- เพิ่มประสิทธิภาพและการบริหารการใช้จ่ายของธนาคารและคู่ค้า
- ร่วมมือกับหน่วยงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตโดยสนับสนุนเป้าหมายและกลยุทธ์ของธนาคาร ใช้ความเชี่ยวชาญด้านการจัดหาและความเข้าใจทางธุรกิจในการดำเนินงานร่วมกับภายในและคู่ค้า
- ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือที่ช่วยปรับปรุงกระบวนการจัดหาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- เสริมสร้างศักยภาพของคู่ค้าให้อยู่ในมาตรฐานที่กำหนดและมีความคำนึงถึงผลกระทบอย่างรอบคอบ ที่ครอบคลุมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ชุมชน และสังคม

กรอบการบริหารจัดการคู่ค้าอย่างยั่งยืน

ธนาคารกำหนดกระบวนการที่ใช้ในการบริหารจัดการคู่ค้าอย่างยั่งยืน โดยครอบคลุมขั้นตอนสำคัญดังนี้

1. การสรรหาและคัดเลือกคู่ค้า

ธนาคารตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของบริษัทคู่ค้าทุกราย ทั้งคู่ค้ารายใหม่และคู่ค้าปัจจุบัน ในระหว่างคัดเลือก ธนาคารจะประเมินศักยภาพและตรวจสอบความเสี่ยงของคู่ค้าอย่างรอบด้าน (Due Diligence) ตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านเศรษฐกิจและ ESG เช่น สถานะทางการเงิน ความสามารถในการส่งมอบสินค้าและบริการ รวมถึงแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) เช่น การมีนโยบายสิ่งแวดล้อมและกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนประวัติการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน สภาพการทำงาน การใช้แรงงานเด็ก การจ้างแรงงานข้ามชาติ ค่าตอบแทนและชั่วโมงการทำงาน การเลือกปฏิบัติหรือการล่วงละเมิดในสถานที่ทำงาน นอกจากนี้ การประเมินยังครอบคลุมถึงความเสี่ยงทางการเมืองและ ESG ของประเทศที่ตั้งของคู่ค้า ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง ความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชัน ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การรักษาความลับ และความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงการจัดการของเสียและการปล่อยมลพิษ

2. การขึ้นทะเบียนคู่ค้าใหม่

หลังจากคัดเลือกคู่ค้าเรียบร้อยแล้วจะขึ้นทะเบียนคู่ค้าเข้าระบบจัดซื้อและระบบจ่ายชำระเงินของธนาคาร และมีการสอบทานอนุมัติคู่ค้าในทะเบียนคู่ค้าเป็นประจำทุกปี

3. การจำแนกประเภทคู่ค้า

ธนาคารจำแนกคู่ค้าลำดับ 1 (Tier 1 Supplier) และลำดับอื่นๆ (Non-tier 1 Supplier) โดยพิจารณาความสำคัญของคู่ค้า (Critical Supplier) จากปัจจัยความเสี่ยงที่หลากหลายครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น

- เป็นคู่ค้าที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน (Criticality to Operations) และการสร้างรายได้ของธนาคาร (Criticality to Revenue Generation)
- เป็นคู่ค้าที่ไม่สามารถหาคู่ค้ารายอื่นมาทดแทนได้ (Non-Substitutable Suppliers) จำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เฉพาะเจาะจง (Highly customized products/services) ต่อความต้องการของธนาคาร มีต้นทุนสูงในการเปลี่ยนคู่ค้า (High Switching Cost) หรือมีสัญญาระยะยาว และ/หรือ ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้
- มีความเสี่ยงที่จะไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้าน ESG ดังที่ระบุในจรรยาบรรณของคู่ค้าของธนาคาร

4. การประเมินและติดตามผลการดำเนินงานของคู่ค้า

ธนาคารหมุนเวียนการประเมินผู้ขายหลักที่เป็นคู่ค้าสำคัญลำดับ 1 และลำดับ 2 ทุก 2-3 ปีเพื่อรักษาหรือปรับปรุงคุณภาพของคู่ค้าให้อยู่ในระดับที่ต้องการ และให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคาร

คู่ค้าสำคัญลำดับ 1 ของธนาคารจะได้รับการประเมินผลงานประจำปีโดยใช้หลัก AQSCIR เพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการทำงานและการจัดซื้อจัดจ้างร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยในปี 2567 ธนาคารประเมินคู่ค้าสำคัญลำดับ 1 ด้วยวิธีดังกล่าวร้อยละ 100

การประเมินคู่ค้าประจำปีตามหลักการ AQSCIR + Contract

- Assurance of Supply (ร้อยละ 15) มีสินค้าและบริการจากคู่ค้าในยามที่ต้องการ
- Quality (ร้อยละ 25) ความมั่นใจในประสิทธิภาพหรือคุณภาพที่ดีอย่างสม่ำเสมอและมีมาตรฐาน
- Service (ร้อยละ 25) ธนาคารและคู่ค้าบรรลุวัตถุประสงค์ในการส่งมอบสินค้าและบริการตามที่ตกลงกัน
- Cost (ร้อยละ 15) ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการจัดหาและความคุ้มค่าในการใช้ประโยชน์
- Innovation (ร้อยละ 5) พัฒนาปรับปรุงต่อเนื่องเพื่อให้ประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้าในการลดต้นทุนหรือได้เปรียบในการแข่งขัน
- Regulation (ร้อยละ 10) ทำในสิ่งที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ข้อกำหนด นโยบายและจรรยาบรรณของคู่ค้าของธนาคาร
- Contract (ร้อยละ 5) รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับงานสัญญา

การมีส่วนร่วมช่วยเหลือและยกระดับความตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญเรื่องการสื่อสารกับคู่ค้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการปฏิบัติงานร่วมกัน การทำงานอย่างมีคุณภาพ คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงได้มีการจัดโครงการเยี่ยมชมบริษัทคู่ค้า เพื่อเป็นการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เรื่องการสร้างชีวิตทางการเงินที่ดี (Financial Well-being) และ การพัฒนาร่วมกันทางเทคโนโลยี การให้บริการ และผลิตภัณฑ์ รวมถึงกลยุทธ์การจัดหาเพื่อการก้าวต่อไปและเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน ในปี 2567 มีบริษัทคู่ค้าที่ฝ่ายงานกลยุทธ์จัดซื้อจัดจ้างและจัดหาของธนาคาร เดินทางไปเยี่ยมชมบริษัทจำนวน 10 บริษัท ซึ่งได้รับผลตอบกลับความพึงพอใจจากคู่ค้าดีมาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคู่ค้า

ในปี 2567 มีคู่ค้าจำนวนมากกว่า 250 รายให้ความร่วมมือในการทำแบบสำรวจเพื่อประเมินผลการทำงานร่วมกับงานกลยุทธ์จัดซื้อจัดจ้างและจัดหาของธนาคารคู่ค้ามีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันโดยเฉลี่ยร้อยละ 86 จากผลการสำรวจความพึงพอใจของคู่ค้าในปี 2567 พบว่า คู่ค้ามีความพึงพอใจในด้านต่อไปนี้สูงสุด ความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้าง นโยบายและระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนและโปร่งใส ความสะดวกสบายในการติดต่อประสานงานและการตรวจสอบในเรื่องเอกสารและการขึ้นทะเบียนคู่ค้ากับธนาคาร

ทั้งนี้ ธนาคารยังมีช่องทางให้คู่ค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องสามารถแจ้งข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนหรือเบาะแสพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับระเบียบและข้อกำหนดของธนาคารและกฎหมายได้ทางเว็บไซต์ของธนาคารอีกด้วย

การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ

ธนาคารส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยเชื่อว่าการให้ความรู้ทางการเงินขั้นพื้นฐานจะช่วยวางรากฐานและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรได้

ธนาคารส่งเสริมให้คนไทยกินดีและดูแลสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีผ่านโครงการพัฒนาชุมชนที่สนับสนุนชุมชนที่ห่างไกลให้เข้าถึงสถานบริการสุขภาพ

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

ธนาคารไม่เพียงวางเป้าหมายเพื่อการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน แต่ยังส่งเสริมหลักการด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม

ธนาคารให้ความสำคัญต่อนวัตกรรมใหม่ ๆ บนหนทางสู่ธนาคารดิจิทัลและดิจิทัลแพลตฟอร์มด้วยความเชื่อมั่นในปรัชญา “สร้างความแตกต่าง” ที่มุ่งสร้างความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์และมีคุณค่าต่อลูกค้าและสิ่งแวดล้อม

ธนาคารส่งเสริมการพัฒนาสังคมอย่างทั่วถึงและนำไปสู่สังคมที่สะอาดขึ้นและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการปล่อยสินเชื่อสีเขียวและโครงการพัฒนาชุมชนของธนาคาร

ธนาคารปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดยการให้ความสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการพลังงานทดแทนเพื่อผลักดันให้เกิดสังคมคาร์บอนต่ำ

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	หน่วย	2564	2565	2566	2567
Greenhouse Gas Emissions (GHG Emissions)					
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	262.83	3,069.88	2,901.28	2,747.24
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2 (Location-based))	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	22,305.73	22,018.50	30,557.22	27,974.19
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2 (Market-based))	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	22,305.73	22,018.50	30,557.22	27,974.19
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม (ทางตรงและทางอ้อม)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	22,568.55	25,088.38	33,458.50	30,721.43
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม (ทางตรงและทางอ้อม) ต่อคน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อคน	1.49	1.72	2.18	2.11
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (GHG Scope 3)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	204.54	328.34	577.13	566.64
หมวดหมู่ที่ 1 การซื้อวัตถุดิบและบริการ	ตัน	198.19	296.34	313.35	272.59
• การใช้กระดาษ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	296.82	443.83	469.30	408.25
หมวดหมู่ที่ 5 การกำจัดของเสียที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร	ตัน	0.96	0.97	226.01	241.66
การนำไปผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	44.00	55.49	77.05	76.25
• การรีไซเคิลพลาสติก	ตัน	NA	NA	0.94	1.12
• การรีไซเคิลกระดาษเอกสาร	ตัน	32.00	32.27	50.65	41.80
• การรีไซเคิลกระดาษลูกฟูก	ตัน	NA	NA	1.21	0.09
• การย่อยเศษอาหาร	ตัน	12.00	23.22	24.25	33.24
ฝังกลบ	ตัน	NA	NA	96.84	103.70
• ของเสียทั่วไป	ตัน	NA	NA	96.62	103.51
• ของเสียอันตราย	ตัน	NA	NA	0.22	0.19
หมวดหมู่ที่ 6 การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	5.40	8.17	6.39	17.87
• ระยะทางการเดินทางทางบก	กิโลเมตร	30,866	22,597	45,817	130,029
หมวดหมู่ที่ 13 การปล่อยเช่าสินทรัพย์ขององค์กร	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	NA	22.86	31.38	34.52
• การใช้ก๊าซหุงต้มโดยผู้เช่าในอาคาร	ตัน	NA	7.34	10.08	11.09
หมวดหมู่ที่ 15 การลงทุน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	เปิดเผยข้อมูลในรายงาน TCFD ปี 2567			

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	หน่วย	2564	2565	2566	2567
การปลดปล่อยก๊าซอื่น ๆ					
การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการใช้เอทานอลและเชื้อเพลิงชีวภาพ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์	8.80	509.76	451.47	441.22
การใช้พลังงาน					
การใช้พลังงานภายในองค์กรจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลืองและพลังงานหมุนเวียน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	45,504.00	59,179.00	75,093.00	70,285.30
การใช้พลังงานภายในองค์กรจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลือง	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	45,466.00	57,001.00	73,165.00	68,357.70
การใช้พลังงานภายในองค์กรจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	38.00	2,178.00	1,928.00	1,927.60
อัตราการใช้พลังงานภายในองค์กรจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลืองและพลังงานหมุนเวียนต่อคน	เมกะวัตต์-ชั่วโมงต่อคน	3.01	4.05	4.90	4.84
การใช้พลังงานภายนอกองค์กรจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลืองและพลังงานหมุนเวียน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	NA	NA	NA	NA
การใช้น้ำ					
การใช้น้ำรวม (การดึงน้ำ)	ลูกบาศก์เมตร	259,618.71	232,480.50	266,928.91	234,935.01
ทุกพื้นที่	ลูกบาศก์เมตร	259,618.71	232,480.50	266,928.91	234,935.01
พื้นที่ที่มีความเครียดน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	259,618.71	232,480.50	256,902.06	213,954.12
อัตราการใช้น้ำรวม (การดึงน้ำ)	ลูกบาศก์เมตรต่อคน	17.19	15.90	17.42	16.17
การปล่อยน้ำสู่แหล่งน้ำ	ลูกบาศก์เมตร	207,694.97	185,984.40	176,196.73	154,773.61
การใช้น้ำสุทธิ	ลูกบาศก์เมตร	51,923.74	46,496.10	90,732.18	80,161.40
ของเสีย					
ของเสียรวม	ตัน	44.00	55.49	161.07	256.20
ของเสียอันตราย	ตัน	0.00	0.00	0.22	0.19
ของเสียไม่อันตราย	ตัน	44.00	55.49	160.84	256.01
การนำไปผ่านกระบวนการเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	32.00	32.27	64.23	152.50
ด้วยวิธีการรีไซเคิล	ตัน	32.00	32.27	39.98	43.01
• ของเสียอันตราย	ตัน	NA	NA	NA	NA
• ของเสียไม่อันตราย	ตัน	32.00	32.27	39.98	43.01
ด้วยวิธีการอื่น	ตัน	12.00	23.22	24.25	33.24
• การย่อยเศษอาหาร	ตัน	12.00	23.22	24.25	33.24
การฝังกลบ	ตัน	0.00	0.00	96.84	103.70
ของเสียอันตราย	ตัน	0.00	0.00	0.22	0.19
ของเสียไม่อันตราย	ตัน	0.00	0.00	96.62	103.51

1. ขอบเขตรายงานในปี 2566 และ 2567ครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ (รวมถึงบริษัท บริหารสินทรัพย์พลโยธิน จำกัด บริษัท ทีทีบี คอนซูมเมอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่อยู่ในอาคารสำนักงานใหญ่) อาคารอื่น ๆ สาขาที่ธนาคารเช่าและเป็นเจ้าของ และบริษัท ทหารไทยธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด
2. ข้อมูลปี 2564–2565 ครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ วงศ์สว่าง เพชรบุรี บางปู พระราม 7 สวนมะลิ และสาขาที่ธนาคารฯ เป็นเจ้าของเท่านั้น ข้อมูลปี 2564-2565 ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบโดยตรงกับข้อมูลปี 2566-2567 ได้
3. การคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกคำนวณจากอำนาจการดำเนินงาน
4. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงที่รายงานประกอบด้วยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการเผาไหม้ที่อยู่กับที่ การเผาไหม้ที่มีการเคลื่อนที่ และการรั่วไหลของสารทำความเย็น
5. เนื่องจากมีการปรับปรุงวิธีการคำนวณ ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขต 1 2 และ 3 ที่รายงานจึงมีการเปลี่ยนแปลง
6. ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกถูกคำนวณโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) อบก. ฉบับปี 2565 หากไม่มีข้อมูล จะใช้ค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซจากแหล่งอื่น 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 โดยมีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมดคำนวณโดยออกไซด์เทียบเท่าคาร์บอน (tCO2e) ก๊าซทุกค่าถูกแปลงหน่วยให้เป็นหน่วยคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (CO_2e) อ้างอิงจากรายงาน IPCC ฉบับที่ 5 ปี 2557 (AR5)
7. กระดาษที่ใช้งานในสำนักงานถูกเก็บรวบรวมเพื่อนำไปรีไซเคิลโดยหน่วยงานภายนอก ขยะเศษอาหารถูกนำไปดำเนินการโดยหน่วยงานภายนอกเพื่อเปลี่ยนสภาพให้พร้อมใช้งานในพื้นที่อื่น เช่น อาหารสัตว์ ขยะที่เหลือถูกจัดการโดยพนักงานเก็บขนมูลฝอยของ กทม.
8. ปริมาณการใช้กระดาษคำนวณจากปริมาณการจัดซื้อ ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานใหญ่และสาขา สำหรับประเภทกระดาษประเภทใบเสร็จและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องถูกจัดการโดยตรงโดยผ่านอาคารและบริการ
9. ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ หมวดหมู่ที่ 6 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางเพื่อธุรกิจ (Business Travel) ครอบคุลมเฉพาะการคำนวณจากข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานที่ให้บริการภายนอก
10. NA (Not Available) หมายถึงไม่มีข้อมูล

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2564		2565		2566		2567	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงาน									
พนักงานรวม	คน		15,102		14,620		15,320		14,529
		4,644	10,458	4,619	10,001	4,786	10,534	4,605	9,924
	%	30.75	69.25	31.59	68.41	31.24	68.76	31.70	68.30
แบ่งตามประเภทการจ้างงาน									
พนักงานประจำ	คน	4,628	10,394	4,614	9,992	4,774	10,488	4,582	9,838
พนักงานสัญญาจ้าง	คน	16	64	5	9	12	46	23	86
แบ่งตามลักษณะการจ้างงาน									
เต็มเวลา	คน	4,644	10,458	4,619	10,001	4,786	10,534	4,605	9,924
พาร์ตไทม์	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
ชั่วคราว	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
แบ่งตามอายุ									
ต่ำกว่า 30 ปี	คน	527	2,328	574	2,154	645	2,110	584	1,587
30-50 ปี	คน	2,861	6,543	2,774	6,144	2,903	6,613	2,820	6,532
มากกว่า 50 ปี	คน	1,256	1,587	1,271	1,703	1,238	1,811	1,201	1,805
แบ่งตามระดับตำแหน่งงาน									
ผู้บริหารระดับสูง	คน	7	5	7	5	6	5	6	4
ผู้บริหารระดับกลาง	คน	41	21	39	26	37	27	39	26
ผู้บริหารระดับต้น	คน	585	783	583	738	564	751	528	719
พนักงานที่ไม่ใช่ผู้บริหาร	คน	4,011	9,649	3,990	9,232	4,179	9,751	4,032	9,175
แบ่งตามพื้นที่									
ประเทศไทย	คน	4,643	10,457	4,619	10,001	4,786	10,534	4,605	9,924
สำนักงานใหญ่	คน	1,771	2,746	1,897	2,878	2,241	3,372	1,790	3,778
อาคารสำนักงาน	คน	897	1,893	800	1,675	737	1,950	606	1,347
อื่น ๆ	คน	1,975	5,818	1,922	5,448	1,808	5,212	2,209	4,799
ต่างประเทศ	คน	1	1	0	0	0	0	0	0

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2564		2565		2566		2567	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
แบ่งตามอายุงาน									
น้อยกว่า 1 ปี	คน	394	1,284	761	1,514	686	1,438	421	700
1 - 3 ปี	คน	730	1,986	521	1,535	913	2,171	1,275	2,825
4 - 5 ปี	คน	420	1,130	439	1,092	446	1,168	212	536
6 - 10 ปี	คน	671	1,717	666	1,773	672	1,747	738	1,919
11 - 15 ปี	คน	760	1,760	601	1,325	561	1,291	387	857
16 - 20 ปี	คน	551	992	627	1,298	602	1,338	682	1,671
มากกว่า 21 ปี	คน	1,118	1,589	1,004	1,464	906	1,381	890	1,416
แบ่งตามสัญชาติ									
ไทย	คน	4,633	10,448	4,614	10,000	4,783	10,531	4,602	9,921
	คน		15,081		14,614		15,314		14,523
	%		99.86		99.96		99.96		99.96
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	626	806	626	768	605	781	571	747
	% ของผู้บริหารทั้งหมด		99.31		99.71		99.71		99.70
อื่น ๆ	คน	11	10	5	1	3	3	3	3
	คน		21		6		6		6
	%		0.14		0.04		0.10		0.11
ผู้บริหารสัญชาติข้างต้นทุกระดับ	คน	7	3	3	1	1	1	2	2
	% ของผู้บริหารทั้งหมด		0.69		0.29		0.14		0.30
การจ้างงานผู้พิการ									
การจ้างงานผู้พิการ (มาตรา 33)	คน		1		1		1		0
	%		0.66		0.68		0.65		0.00
การจ้างงานผู้พิการ (มาตรา 35)	คน		87		152		156		153

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2564		2565		2566		2567	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงานใหม่									
พนักงานใหม่รวม	คน		2,077		2,932		2,748		1,500
	คน	481	1,596	951	1,981	843	1,905	517	983
อัตราการจ้างพนักงานใหม่	%		13.75		20.05		17.94		0.10
	%	3.19	10.57	6.50	13.55	5.50	12.43	0.04	0.07
แบ่งตามอายุ									
ต่ำกว่า 30 ปี	คน		1,558		1,571		1,306		583
	%		10.32		10.75		8.52		4.01
	คน	301	1,257	412	1,159	374	932	205	378
30-50 ปี	คน		515		1,339		1,418		894
	%		3.41		9.16		9.26		6.15
	คน	177	338	530	809	461	957	300	594
มากกว่า 50 ปี	คน		4		22		24		23
	%		0.03		0.15		0.16		0.16
	คน	3	1	9	13	8	16	12	11
แบ่งตามพื้นที่									
ประเทศไทย	คน		2,077		2,932		2,748		1,500
	%		13.8		20.05		17.94		10.32
	คน	481	1,596	951	1,981	843	1,905	517	983
สำนักงานใหญ่	คน	162	178	486	553	408	448	337	349
อาคารสำนักงาน	คน	87	289	148	384	134	448	68	228
อื่น ๆ	คน	232	1,129	317	1,044	301	1,009	112	406
ต่างประเทศ	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
ค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานใหม่โดยเฉลี่ย	บาทต่อคน		3,734		9,298		107,313		104,640
ตำแหน่งที่พนักงานเข้าบรรจุจากภายใน	%		43.10		40.70		39.30		43.97
	ตำแหน่ง		1,660		2,032		1,561		43.97
ตำแหน่งที่เปิดรับสมัครรวม	ตำแหน่ง		3,852		4,993		3,977		2,231

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2564		2565		2566		2567	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
การลาออกของพนักงาน									
พนักงานลาออกทั้งหมด	คน		2,394		3,414		2,985		2,291
	คน	661	1,733	976	2,438	919	2,066	697	1,594
อัตราการลาออกของพนักงาน	%		15.85		23.35		19.48		15.8
	%	4.38	11.48	6.68	16.68	6.00	13.49	4.8	11.0
พนักงานลาออกโดยสมัครใจ	คน		1,956		2,997		2,646		1,925
	คน	482	1,474	798	2,199	754	1,892	537	1,388
อัตราการลาออกของพนักงานโดยสมัครใจ	%		12.9		20.50		17.27		13.250
อัตราการสูญเสียพนักงานที่มีศักยภาพสูง	%		9.90		9.00		6.70		5.20
แบ่งตามอายุ									
ต่ำกว่า 30 ปี	คน		840		1,217		881		658
	%		5.56		8.32		5.75		4.53
	คน	153	687	256	961	194	687	146	512
30-50 ปี	คน		1,225		1,747		1,649		1,275
	%		8.11		11.95		10.76		8.78
	คน	364	861	517	1,230	499	1,150	397	878
มากกว่า 50 ปี	คน		329		450		455		358
	%		2.18		3.08		2.97		2.46
	คน	144	185	203	247	226	229	154	204
แบ่งตามพื้นที่									
ประเทศไทย	คน		2,390		3,413		2,985		2,291
	%		15.83		23.34		19.48		15.8
	คน	659	1,731	976	2,437	919	2,066	697	1,594
สำนักงานใหญ่	คน	264	326	388	508	302	375	280	341
อาคารสำนักงาน	คน	117	294	169	493	184	451	116	314
อื่น ๆ	คน	278	1,111	419	1,436	433	1,240	301	939
ต่างประเทศ	คน		4		1		0		0
	%		0.03		0.01		0.00		0.00
	คน	2	2	0	1	0	0	0	0

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2564		2565		2566		2567	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
การอบรมพนักงาน									
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการอบรมและพัฒนาพนักงาน	บาท	67,167,862		112,630,000		118,093,413		118,678,860	
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการอบรมและพัฒนาพนักงานต่อคน	บาทต่อคน	4,448		7,704		7,708		8,168	
การอบรมเฉลี่ย	ชั่วโมงต่อคน	46		61		39		43	
	ชั่วโมงต่อคน	37	51	51	66	35	41	39	45
แบ่งตามระดับตำแหน่งงาน									
ผู้บริหารระดับสูง	ชั่วโมงต่อคน	12	15	28	39	24	42	25	42
ผู้บริหารระดับกลาง	ชั่วโมงต่อคน	18	16	28	28	29	27	39	40
ผู้บริหารระดับต้น	ชั่วโมงต่อคน	40	51	70	94	45	54	50	60
พนักงานระดับปฏิบัติการ	ชั่วโมงต่อคน	37	51	49	64	34	40	39	47
การประเมินพนักงาน									
พนักงานที่ได้รับการประเมิน	%	100		100		100		100	
ความหลากหลาย									
พนักงานหญิงรวม	%	69.25		68.41		68.76		68.31	
พนักงานหญิงในคณะกรรมการบริษัท	%	14.30		21.40		21.43		21.43	
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหาร	%	56.10		55.01		56.33		56.66	
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับสูง	%	41.67		41.67		45.45		40.00	
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับกลาง	%	33.87		40.00		42.19		40.00	

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2564		2565		2566		2567	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ความหลากหลาย									
พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับต้น	%	57.24		55.87		57.11		57.66	
พนักงานหญิงในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้กับบริษัท	%	56.22		55.12		56.42		56.78	
พนักงานหญิงในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ STEM	%	46.10		43.50		42.60		40.00	
พนักงานหญิงในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	%	NR		47.70		48.10		47.80	
พนักงานหญิงในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิศวกรรมศาสตร์	%	NR		37.50		36.10		37.70	
พนักงานหญิงในระดับปฏิบัติการ	%	70.60		69.82		70.00		69.48	
ความเสมอภาคในการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทน									
อัตราส่วนค่าจ้างเฉลี่ยพนักงานหญิงต่อพนักงานชาย (เฉพาะเงินเดือน)									
ผู้บริหารระดับสูง	สัดส่วน หญิง : ชาย	0.85		0.85		0.83		0.83	
ผู้บริหาร		0.88		0.87		0.88		0.90	
พนักงานระดับปฏิบัติการ		0.81		0.82		0.80		0.79	
อัตราส่วนค่าจ้างเฉลี่ยพนักงานหญิงต่อพนักงานชาย (เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ)									
ผู้บริหารระดับสูง	สัดส่วน หญิง : ชาย	0.89		0.83		0.81		0.83	
ผู้บริหาร		0.81		0.76		0.86		0.93	
พนักงานระดับปฏิบัติการ		0.73		0.75		0.81		0.81	
ผลประโยชน์									
พนักงานที่เข้าร่วมกองทุน	คน	13,966		13,561		14,767		13,867	
สำรองเลี้ยงชีพ	%	92.48		92.76		96.39		95.44	

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2564		2565		2566		2567	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
การมีส่วนร่วมของพนักงาน									
การมีส่วนร่วมของพนักงานโดยรวม	%		50		50		60		65
เป้าหมายการมีส่วนร่วมของพนักงานโดยรวม	%		60		60		55		64
ขอบเขตการสำรวจการมีส่วนร่วมของพนักงาน	%		97		97		99		97
ลาคลอด									
พนักงานที่มีสิทธิลาคลอด	คน		311		257		295		257
	คน	30	281	31	226	30	265	46	211
พนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอดและกลับมาทำงาน	คน		309		252		293		256
	คน	30	279	31	221	30	263	46	210
	%		99.40		98.10		99.32		99.61
	%	100.00	99.30	100.00	97.80	100.00	99.25	100.00	99.50
พนักงานที่ยังทำงานกับองค์กรมากกว่า 12 เดือนหลังใช้สิทธิลาคลอด	คน		NR		NR		226		241
	คน	NR	NR	NR	NR	29	197	31	210
	%		NR		NR		87.94		73.48
	%	NR	NR	NR	NR	11.28	76.65	9.45	64.02
การสนับสนุนเงินสำหรับการลาคลอด	คน	10	83	29	82	28	130	26	88
	บาท	20,000	166,000	58,000	164,000	56,000	260,000	52,000	176,000

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2564		2565		2566		2567	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย									
อัตราการขาดงาน	%	0.74		1.29		0.86		0.94	
เป้าหมายอัตราการขาดงาน	%	1.00		1.50		1.30		1.30	
การเสียชีวิต	กรณี	0		0		0		0	
ชั่วโมงทำงาน	ชั่วโมง	27,183,600		26,425,650		29,904,640		28,474,880	
อัตราการเกิดอุบัติเหตุจนถึงขั้นหยุดงาน (LDIR)	จำนวนพนักงาน (คน) ต่อ 1,000,000 ชั่วโมงทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0

หมายเหตุ :

1. ตั้งแต่ปี 2566 เป็นต้นไป ขอบเขตรายงานข้อมูลที่เกี่ยวกับพนักงานครอบคลุมธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยของธนาคารฯ คือ บริษัท บริหารสินทรัพย์พลโยธิน จำกัด บริษัท ทีทีบี คอนซูมเมอร์ จำกัด ในอดีตข้อมูลนี้ครอบคลุมเพียงธนาคารฯ
2. จำนวนพนักงานทั้งหมดในปี 2565 ลดลงอย่างมีนัยสำคัญเนื่องจากการโอนย้ายพนักงานจากธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน) ไปยังบริษัท ทีทีบี คอนซูเมอร์ จำกัด ซึ่งไม่ถูกนับรวมในขอบเขตรายงานปี 2565
3. ธนาคารใช้จำนวนพนักงานทั้งหมด 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 2567 ครบตามที่กฎหมายกำหนด
6. ข้อมูลปี 2567 เป็นต้นไป ธนาคารฯ ได้ขยายขอบเขตของข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณอัตราส่วนค่าจ้างเฉลี่ยพนักงานหญิงต่อพนักงานชาย (เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ) ให้ครอบคลุมถึงเงินเดือน โบนัส ค่าตอบแทนพิเศษเบี้ยเลี้ยงชั่วโมงทำงานล่วงเวลา สิทธิการถือครองหุ้น และสิ่งจูงใจอื่น ๆ ข้อมูลปี 2564-2566 ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบโดยตรงกับข้อมูลปี 2567 ได้
7. การขาดงาน : อัตราการขาดงานวัดจากข้อมูลการขาดงานตามจริงในหน่วยวัน และแสดงด้วยอัตราร้อยละเทียบกับวันทำงานทั้งหมด เป้าหมายของการขาดงานอยู่ที่ร้อยละ 1.3 ซึ่งการขาดงานครอบคลุมเฉพาะวันลาป่วย โดยวันทำงานทั้งหมดคือวันที่มีการกำหนดให้ทำงานในช่วงระยะเวลาการรายงาน เนื่องจากมีการปรับวิธีการนับจำนวนวันทำงานที่กำหนดไว้ในปี 2566 เป็นต้นไป ข้อมูลในปี 2564-2565 จึงไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบได้โดยตรงกับข้อมูลปี 2566-2567
8. การเสียชีวิต : การเสียชีวิตจากการบาดเจ็บจากการทำงาน
9. NR (Not Reported) หมายถึงไม่มีการรายงานข้อมูล NA (Not Available) หมายถึงไม่มีข้อมูล

ข้อมูลด้านสังคม	หน่วย	2564	2565	2566	2567
ความรับผิดชอบต่อสังคม					
เงินสนับสนุนรวม	บาท	282,759,609	491,146,040	83,241,919	54,166,333
เงินบริจาค	บาท	10,274,431	8,992,481	13,443,250	11,676,000
	ร้อยละ	3.63	1.83	16.15	21.56
เงินลงทุนเพื่อชุมชน	บาท	53,000,000	37,000,000	33,000,000	33,000,000
	ร้อยละ	18.74	7.53	39.64	60.92
โครงการเชิงพาณิชย์	บาท	219,485,178	445,153,559	36,798,669	9,490,333
	ร้อยละ	77.62	90.64	44.21	17.52
ทุนการศึกษาบุตรของพนักงาน	คน	113	96	135	161
	บาท	513,000	416,000	884,000	1,062,000
พนักงานจิตอาสาในชั่วโมงทำงาน	ชั่วโมง	2,604	26,061	65,953	65,115
การบริจาคในรูปแบบของสิ่งของและบริการ	บาท	1,000,000	1,000,000	1,000,000	2,168,980.00

หมายเหตุ :

1. ในปี 2566 เงินสนับสนุนโครงการเชิงพาณิชย์ถูกคำนวณด้วยวิธีการรูปแบบที่ต่างจากปีก่อนหน้า

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ/ธรรมาภิบาล	หน่วย	2567
รายได้จากการดำเนินงานรวม	ล้านบาท	69,399
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	ล้านบาท	29,571
กำไรสุทธิ	ล้านบาท	21,031
สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	1,748,523
หนี้สินรวม	ล้านบาท	1,510,710
ส่วนของเจ้าของรวม	ล้านบาท	237,812

หมายเหตุ : รายละเอียดเพิ่มเติมในงบการเงินในรายงานประจำปี 2567

GRI Content Index

Statement of use	TMBThanachart Bank has reported in accordance with the GRI Standards for the period between January 1, 2024 to December 31, 2024
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	N/A

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION			OMISSION NOTE	SDGs
		ONE REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	WEBSITE		
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	P. 63 - 64	P. 8			
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting		P. 7			
	2-3 Reporting period, frequency and contact point		P. 7			
	2-4 Restatements of information		P. 110			
	2-5 External assurance		P. 125			
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	P. 48 - 50, 58 - 65	P. 9, 16 - 17			
	2-7 Employees		P. 114			8
	2-8 Workers who are not employees		P. 114			8
	2-9 Governance structure and composition	P. 137 - 142				
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	P. 138, 158 -160				
	2-11 Chair of the highest governance body	P. 139	P. 5			
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	P. 144 - 145				
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	P. 145 - 150				
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	P. 145 - 146				
	2-15 Conflicts of interest	P. 143, 177, 180				
	2-16 Communication of critical concerns	P. 156	P. 7, 66, 90			
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	P. 162 - 167	P. 87			
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	P. 160 - 161				
	2-19 Remuneration policies	P. 170 - 173				
	2-20 Process to determine remuneration	P. 170 - 173				
	2-21 Annual total compensation ratio				The Bank's confidential information	
	2-22 Statement on sustainable development strategy	P. 4 - 8, 26 - 31	P. 5 - 6			
	2-23 Policy commitments	P. 87		https://www.ttbbank.com/th/sustainability/policies-and-reporting/policies-and-standards		

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION			OMISSION NOTE	SDGs
		ONE REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	WEBSITE		
	2-24 Embedding policy commitments	P. 87				
	2-25 Processes to remediate negative impacts	P. 83 - 85				
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	P. 89 - 90				
	2-27 Compliance with laws and regulations	P. 133, 179 - 180				
	2-28 Membership associations			https://media.ttbbank.com/1/sustainability/th_contribution_to_association.pdf		17
	2-29 Approach to stakeholder engagement	P. 90 - 91, 180	P. 21 - 22	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/sustainability-approach/stakeholder-engagement		17
	2-30 Collective bargaining agreements			https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/our-people		
Material topics						
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics		P. 18 - 20	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/sustainability-approach/materiality		
	3-2 List of material topics		P. 20			
Customer experience						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		P. 29 - 30	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/business-sustainability/customer-experience		
Digital transformation						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		P. 24 - 26	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/business-sustainability/digital-strategy		
Beyond banking and ecosystem						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		P. 27 - 28			

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION			OMISSION NOTE	SDGs
		ONE REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	WEBSITE		
Responsible lending and investment						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		P. 31-34	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. 36-41			
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. 108			3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions		P. 108			3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions		P. 108			3, 12, 13, 14, 15
	305-4 GHG emissions intensity		P. 108			3, 12, 13, 14, 15
	305-5 Reduction of GHG emissions		P. 48			3, 12, 13, 14, 15
Environmental management						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		P. 47-49	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/environmental-sustainability/environmental-management		
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization		P. 109			7, 8, 12, 13
	302-2 Energy consumption outside of the organization		P. 109			7, 8, 12, 13
	302-3 Energy intensity		P. 109			7, 8, 12, 13
	302-4 Reduction of energy consumption		P. 48			7, 8, 12, 13
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-3 Water withdrawal		P. 109			6
	303-4 Water discharge		P. 109			6
	303-5 Water consumption		P. 109			6
GRI 306: Waste 2020	306-2 Management of significant waste-related impacts		P. 49			6, 12
	306-3 Waste generated		P. 109			12
	306-4 Waste diverted from disposal		P. 109			12
	306-5 Waste directed to disposal		P. 109			

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION			OMISSION NOTE	SDGs
		ONE REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	WEBSITE		
Financial inclusion and over-indebtedness						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		P. 53 - 54, 57 - 62	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. 51 - 56	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/business-sustainability financial-well-being		1, 8, 10
Employee's learning and development						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		P. 67 - 71	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. 64, 116			4, 5, 8
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs		P. 68 - 71			8
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews		P. 64, 68, 116			5, 8
Employee welfare and well-being						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		P. 72 - 74	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/our-people		
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover		P. 115			5, 8, 10
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees		P. 72 -74			3, 8
	401-3 Parental leave		P. 73			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. 72 - 73			3
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety					3
	403-5 Worker training on occupational health and safety		P. 49			3

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION			OMISSION NOTE	SDGs
		ONE REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	WEBSITE		
	403-6 Promotion of worker health		P. 72 - 74			3
	403-9 Work-related injuries		P. 117			3
	403-10 Work-related ill health		P. 117			3, 8
Talent attraction and retention						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		P. 67	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/our-people		
Diversity, equity and inclusion						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics		P. 65 - 66	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. 64, 83			5, 8
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men		P. 116			5, 8, 10
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken		P. 91			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. 93	P. 77 - 81	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/social-sustainability/social-development		
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	P. 98 - 108	P. 77, 115			8, 9
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	P. 93	P. 77 - 81			1, 8
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	P. 93	P. 77 - 81			1, 8

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE		DISCLOSURE	LOCATION			OMISSION NOTE	SDGs
			ONE REPORT	SUSTAINABILITY REPORT	WEBSITE		
Cybersecurity and data privacy							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		P. 98 - 102	https://www.ttbbank.com/th/sustainability/corporate-governance-and-business-ethics/cybersecurity-and-data-privacy		
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data		P. 101			16
Corporate governance							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	P. 114 - 180	P. 83-87	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. 88 - 91	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. 177 - 178				
	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	P. 177 - 178	P. 89			16
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	P. 177 - 178	P. 91			
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-2	Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling		P. 91			
	417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications		P. 91			
Risk and crisis management							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics		P. 92 - 97	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. 103-106	https://media.ttbbank.com/1/sustainability/th-procurement-reporting.pdf		

รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระ

LRQA Independent Assurance Statement

Relating to TMBThanachart Bank Public Company Limited's Sustainability Report for the calendar year 2024

This Assurance Statement has been prepared for TMBThanachart Bank Public Company Limited (TTB) in accordance with our contract but is intended for the readers of this Report.

Terms of Engagement

LRQA (Thailand) Limited (LRQA) was commissioned by TMBThanachart Bank Public Company Limited (TTB) to provide independent assurance on its Sustainability Report 2024 "the report" against the assurance criteria below to a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier, using AccountAbility's AA1000AS v3, where the scope was a Type 2 engagement.

Our assurance engagement covered TTB and its subsidiaries in Thailand, and specifically the following requirements:

- Evaluating the reliability of data and information for only the selected indicators listed below:
  - *Environmental*:
    GRI 302-1 Energy consumption within the organization, GRI 303-5 Water consumption, GRI 305-1 Direct (scope 1) GHG emissions, GRI 305-2 Energy indirect (scope 2) GHG emissions, GRI 305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions (Waste generated in operations, business travel and upstream leased assets only).
    Social:
    GRI 403-9 (Absentee rate only), GRI 405-2 Ratio of basic salary and bonus of women and men.

Our assurance engagement excluded the data and information of TTB's subsidiaries within Thailand where it has no operational control, all TTB's operations and activities outside of Thailand and suppliers and any third-parties mentioned in the report.

LRQA's responsibility is only to TTB. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. TTB's responsibility is for collecting, aggregating, analysing and presenting all the data and information within the report and for maintaining effective internal controls over the systems from which the report is derived. Ultimately, the report has been approved by, and remains the responsibility of TTB.

LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach nothing has come to our attention that would cause us to believe that TTB has not, in all material respects:

- Met the requirements above.
- Disclosed reliable performance data and information for the selected indicators as no errors or omissions were detected.
- Covered all the issues that are important to the stakeholders and readers of this report.

The opinion expressed is formed on the basis of a moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier.

Note: The extent of evidence-gathering for a moderate level of assurance engagement is less than for a high level of assurance engagement. Moderate assurance engagements focus on aggregated data rather than physically checking source data at sites. Consequently, the level of assurance obtained in a moderate assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had a high assurance engagement been performed.

LRQA's approach

LRQA's assurance engagements are carried out in accordance with AA1000AS v3. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Auditing TTB's data management systems to confirm that there were no significant errors, omissions or mis-statements in the report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling process, and systems, including those for internal verification. We also spoke with key people in various departments responsible for compiling the data and drafting the report.
- Visiting TTB's Head office in Thailand as business representative to sampling performance data and information for only the selected indicators to confirm its reliability.

Observations

Further observations and findings, made during the assurance engagement, are:

- Reliability: Data management systems are considered to be well defined, but the implementation of these systems varies across TTB's business unit. TTB should consider interim verification to further improve the reliability and of its disclosed data and information.

LRQA's standards, competence and independence

LRQA ensures the selection of appropriately qualified individuals based on their qualifications, training and experience. The outcome of all verification and certification assessments is then internally reviewed by senior management to ensure that the approach applied is rigorous and transparent.

This verification is the only works undertaken by LRQA for TTB and as such does not compromise our independence or impartiality.

Dated: 15 April 2025

Opart Charuratana
LRQA Lead Verifier
On behalf of LRQA (Thailand) Limited
No. 252/123 (C), Muang Thai – Phatra Complex Tower B.
26th floor, Ratchadaphisek Road., HuayKwang, Bangkok, 10310, THAILAND
LRQA reference: BGK000001197

LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including LRQA (Thailand) Limited, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. LRQA Group Limited assumes no responsibility for versions translated into other languages.

This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.

Copyright © LRQA Group Limited, 2025.

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