

# SYNERGY



FOR  
**SUSTAINABILITY**

**TMB**

Make **THE** Difference

รายงานความยั่งยืน 2562  
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)





Make **THE** Difference



## วิสัยทัศน์

ทีเอ็มบี จุดประกายให้ทุกคนใช้พลังของตนเอง เพื่อเปลี่ยนชีวิตให้ดีขึ้น



## พันธกิจ

- > ให้**ลูกค้า**สามารถใช้ชีวิตได้เต็มที่ในแบบที่ต้องการ
- > เพิ่มมูลค่ากิจการและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่**ผู้ถือหุ้น**  
อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- > เป็นสถานที่ทำงานที่ดีที่สุด ที่ให้**พนักงาน**ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง  
และได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อได้ทำในสิ่งที่แตกต่าง
- > มีส่วนร่วมในการสร้างและเพิ่มคุณค่าของ**สังคม**  
ให้เติบโตอย่างยั่งยืน



## เป้าหมาย

เป็นธนาคารที่ลูกค้าชื่นชอบและบอกต่อมากที่สุดในประเทศไทย







2562



# สารบัญ >

6

สารจากประธานกรรมการ  
และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

9

เกี่ยวกับทีเอ็มบี

12

ทีเอ็มบีและความยั่งยืน

18

การระบุประเด็นสำคัญ  
ผ่านการมีส่วนร่วม

23

การส่งมอบคุณค่า  
แก่ลูกค้า >

- 24 รวมกิจการประสานจุดแข็ง
- 26 สร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า
- 28 การเปลี่ยนแปลงองค์กร  
สู่ยุคดิจิทัล
- 32 คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- 34 ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

36

การจัดการผลกระทบ  
ต่อสิ่งแวดล้อม >

- 37 การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
- 40 ความเสี่ยงและโอกาสจากการ  
เปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- 43 ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม  
ของธนาคาร

44

การสร้างคุณค่า  
สู่สังคม >

- 45 ส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
- 47 ส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงิน
- 48 พัฒนาสังคม

53

การสร้างคุณค่า  
ของพนักงาน >

- 54 สรรหาและรักษาบุคลากร
- 55 พัฒนาศักยภาพบุคลากร
- 58 ความเท่าเทียมและหลากหลาย
- 59 สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี

60

การกำกับดูแล >

- 61 บรรษัทภิบาล
- 63 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 66 ระบบไอทีและความปลอดภัย  
ทางไซเบอร์

68

ผลการดำเนินงาน  
ด้านความยั่งยืน

72

GRI Content Index

76

รายงานการให้ความเชื่อมั่น  
อย่างเป็นอิสระ



# สารจากประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร >





ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารยึดมั่นในการนำปรัชญา Make **THE** Difference มาใช้เป็นแนวคิดและวิธีดำเนินงานในด้านต่างๆ โดยปรัชญานี้ไม่เพียงแต่เป็นเครื่องชี้นำในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร หากแต่ยังครอบคลุมถึงบทบาทของธนาคารในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจและสังคมในวงกว้าง ธนาคารได้นำหลักความยั่งยืนซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาดังกล่าวมาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนากลยุทธ์และยึดเป็นหลักในการปฏิบัติงาน โดยแม้ว่าแนวโน้มความยั่งยืนจะมีการพัฒนาไปมากเพียงใด ธนาคารยังคงเชื่อมั่นว่าธุรกิจกับความยั่งยืนคือสิ่งที่สอดคล้องประสานตอบรับกัน ไม่อาจแยกจากกันได้ และทุกหน่วยงานภายในองค์กรต้องยึดมั่นในหลักความยั่งยืนนี้อยู่เสมอ ทั้งนี้ หลักความยั่งยืนของทีเอ็มบีครอบคลุมถึงการดำเนินงานใน 4 ด้าน ได้แก่ การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน และสังคมที่ยั่งยืน

### การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ธนาคารเชื่อมั่นว่าความยั่งยืนเริ่มต้นจากต้นแบบของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และการมีผลประโยชน์ที่เกื้อกูลกัน ซึ่งหากทำได้อย่างใดอย่างหนึ่ง ธนาคารก็ไม่อาจจะส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในด้านอื่นๆ ได้เลย โดยธนาคารมุ่งมั่นที่จะทำกายตัวเองในการคิดค้นหาแนวทางการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธนาคารท่ามกลางสภาพความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ในปี 2562 การรวมกิจการระหว่างธนาคารทีเอ็มบีและธนาคารธนชาตถือเป็นเหตุการณ์สำคัญในหน้าประวัติศาสตร์ธนาคารไทยและเป็นก้าวสำคัญในการเสริมศักยภาพให้กับธนาคารทั้งสองในระยะยาว ด้วยจุดแข็งที่แตกต่างกันแต่ส่งเสริมซึ่งกันและกัน พร้อมกับการขยายฐานลูกค้าสูงกว่า 10 ล้านราย ทำให้ในวันนี้ ทีเอ็มบีอยู่ในสถานะที่จะสามารถ Make **THE** Difference ให้กับลูกค้าและธุรกิจต่างๆ ได้ดีกว่าเดิม และพร้อมที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะมาพลิกผันการดำเนินธุรกิจของธนาคารได้อย่างมั่นคง ทั้งนี้คณะกรรมการตลอดจนคณะผู้บริหารและพนักงานของทั้งสองธนาคารต่างทำงานอย่างแข็งขันเพื่อประสานความร่วมมือ โดยคาดว่าจะการรวมกิจการในครั้งนี้จะสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ในปี 2564

นอกจากการรวมกิจการในครั้งนี้ ธนาคารยังคงมุ่งมั่นส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการที่เหนือกว่าและตอบสนองให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า รวมทั้งครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน ผ่านการต่อยอดและพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง โดยสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารได้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการนำเสนอซัพพลายเชนโซลูชันสำหรับภาคเกษตรเพื่อพัฒนาผลประโยชน์ของลูกค้า พร้อมทั้งส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตลอดห่วงโซ่ธุรกิจของลูกค้า โดยธนาคารยังมีแผนที่จะขยายต้นแบบดังกล่าวไปสู่อุตสาหกรรมอื่นๆ ตามเป้าหมายของธนาคารในการเป็นผู้นำในการเชื่อมโยงซัพพลายเชนเข้าด้วยกัน พร้อมทั้งมุ่งสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรหลักในการนำนวัตกรรมมาใช้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ อีกหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นในปี 2562 ได้แก่ TMB Smart Payroll ซึ่งช่วยให้ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีสามารถบริหารจัดการแบบองค์รวมบนดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ครอบคลุมทั้งการจัดการเงินเดือนพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกันสุขภาพกลุ่มราคาพิเศษ และการบริหารจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพโดยผู้ดูแลมืออาชีพ ซึ่งธนาคารเชื่อว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจะช่วยตอบสนองความต้องการในกลุ่มธุรกิจเอสเอ็มอี ที่มีการจ้างแรงงาน

กว่า 21 ล้านคน ทั่วประเทศ เนื่องจากไม่มีกำลังเพียงพอในการให้สวัสดิการแก่พนักงานของตน เมื่อเทียบกับกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่

สำหรับกลุ่มลูกค้ารายย่อย ธนาคารเล็งเห็นว่าในขณะนี้ประเทศไทยกำลังเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมสูงอายุ ประชากรไทยจำนวนมากยังขาดความพร้อมทางด้านการเงินเพื่อรับมือกับชีวิตหลังเกษียณ ธนาคารจึงมุ่งสนับสนุนให้เกิดอุปนิสัยที่ดีในการใช้จ่ายและการออม ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นเงินฝากของธนาคาร โดยธนาคารได้นำเสนอฟีเจอร์ใหม่ในแอปพลิเคชัน TMB TOUCH เช่น บริการตั้งเป้าหมายการออม การตั้งการเตือนการออม และฟีเจอร์การออมอัตโนมัติ ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถเริ่มปรับเปลี่ยนไปสู่พฤติกรรมทางการเงินที่ดีได้ง่ายดาย นอกจากนี้ ธนาคารยังร่วมมือกับ Amundi Asset Management นำเสนอ TMB Smart Port ให้กับลูกค้ารายย่อยทั่วไปบนแพลตฟอร์ม TMB TOUCH โดยมีแผนการลงทุนที่จัดสัดส่วนการลงทุนในกองทุนต่างๆ ที่หลากหลายเพื่อกระจายความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ซึ่งต่างจากในอดีตที่บริการดังกล่าวมีการให้บริการเฉพาะกับลูกค้าที่มีศักยภาพในการลงทุนระดับสูงเท่านั้น

### สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

ธนาคารตระหนักถึงบทบาทของธนาคารในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างยั่งยืนผ่านบทบาทในการให้สินเชื่อ โดยทีเอ็มบีดำเนินกิจกรรมการให้สินเชื่อทั้งหมดตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและรับผิดชอบต่อสังคม (Environmental, Social and Responsibility (ESR) Policy) อย่างเคร่งครัด โดยกำหนดว่าธนาคารจะไม่ให้การสนับสนุนแก่ธุรกิจทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่มีความเสี่ยงสูง เช่น ธุรกิจการพนัน ธุรกิจป่าละเมาะ และธุรกิจพลังงานนิวเคลียร์ เป็นต้น ทั้งนี้ได้กำหนดประเด็นพิจารณาสิ่งแวดล้อมและสังคมและแนวปฏิบัติสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตรวจสอบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมและการพิจารณาให้สินเชื่อ นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังส่งเสริมการให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหรือที่เรียกว่าธุรกิจสีเขียว ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2.5 ของพอร์ตสินเชื่อเพื่อธุรกิจของธนาคาร ตลอดจนยังได้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์เพื่อธุรกิจสีเขียวอื่นๆ เช่น พันธบัตรสีเขียวมูลค่า 60 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ซึ่งทีเอ็มบีเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่ออกพันธบัตรสีเขียวในปี 2561 ยิ่งไปกว่านั้น ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารโดยตรง โดยได้ติดตามการใช้ทรัพยากรและแสวงหาวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพและลดการก่อให้เกิดของเสียอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ในปี 2562 ธนาคารสามารถลดการใช้ทรัพยากร ณ อาคารสำนักงานใหญ่ โดยรวมได้ถึงร้อยละ 16

### สังคมที่ยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญต่อการสร้างคุณค่าร่วมกับสังคมนอกเหนือจากผลตอบแทนทางธุรกิจ โดยการมีส่วนร่วมของสังคมของธนาคารได้ดำเนินการผ่านมูลนิธิทีเอ็มบี โดยมีโครงการไฟ-ฟ้า เป็นโครงการหลัก ที่เน้นส่งเสริมการพัฒนาเยาวชนในชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนสู่สังคมวงกว้าง โดยในปี 2562 กลุ่มอาสาสมัครทีเอ็มบีกว่า 3,000 คน ได้ร่วมดำเนินโครงการเพื่อสังคมกว่า 40 โครงการ สร้างประโยชน์ให้กับเยาวชนกว่า 150,000 คนทั่วประเทศ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ทางการเงินกับบุคคลทั่วไปกว่า 5,000 คน และกับพนักงานใหม่กว่าร้อยละ 95 ในปี 2562 ด้วยเป้าหมายในการสร้างคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีให้กับลูกค้า ซึ่งในท้ายที่สุดจะช่วยส่งผลบวกต่ออุตสาหกรรมธนาคารไทยและเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม

นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังตระหนักเป็นอย่างดีถึงความสำคัญของพนักงานในฐานะทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของธนาคารและเป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังความยั่งยืนของธุรกิจ ธนาคารจึงยึดมั่นในการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม จัดหาสวัสดิการและให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ตลอดจนเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสวงหาและพัฒนาทักษะทางอาชีพตามความสนใจ ทั้งนี้ทีเอ็มบียังเห็นคุณค่าและเคารพสิทธิมนุษยชนและความแตกต่างหลากหลาย สอดคล้องกับนโยบายสิทธิมนุษยชนและคำแถลงการณ์เรื่องความหลากหลายและการมีส่วนร่วมที่ได้ประกาศในปี 2562 ยิ่งไปกว่านั้น ธนาคารยังมุ่งก้าวสู่การเป็น Employer of Choice ที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความหมายและได้รับการสนับสนุนให้ Make **THE** Difference ทั้งต่อตนเองและต่อชุมชนของตน

#### บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ

การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมทางธุรกิจเป็นหลักสำคัญที่ช่วยให้ธนาคารบรรลุเป้าหมายและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสีย ทีเอ็มบียึดมั่นในหลักคุณธรรมและจริยธรรมทางธุรกิจ ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญที่ธนาคารนำมาใช้ในการกำหนด จรรยาบรรณพนักงาน นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและการให้สินบน นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และนโยบายของก้านัล การเลี้ยงรับรอง เงินบริจาคและการให้เงินสนับสนุน ซึ่งเป็นนโยบายที่คณะกรรมการและพนักงานทุกคนต้องรับทราบและปฏิบัติตาม โดยธนาคารได้จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานทุกคนเพื่อสร้างความตระหนักและส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายได้อย่างเหมาะสม



นายประสงค์ พูนธเนศ  
ประธานกรรมการ

นอกจากนี้ การรวมกิจการกับธนาคารธนชาตในปี 2562 ยังส่งผลให้ทีเอ็มบีมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างคณะกรรมการธนาคารให้สอดคล้องกับโครงสร้างการถือหุ้นใหม่ควบคู่ไปกับการยึดมั่นในหลักบรรษัทภิบาลที่ดี ซึ่งทำให้จำนวนกรรมการอิสระเพิ่มขึ้นจาก 4 เป็น 6 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 43 ของคณะกรรมการทั้งหมด ซึ่งมากกว่าที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ธนาคารยังได้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Oversight Committee) กำหนดหน้าในการกำหนดกลยุทธ์ ดูแลการบริหารจัดการ การลงทุน และการฝึกอบรมพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศ ความมั่นคงทางไซเบอร์ และข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งในยุค Digital Disruption ในปัจจุบัน

#### Make **REAL** Change สำหรับคนไทย

ด้วยความมุ่งมั่นในการสร้างความยั่งยืนของธนาคารส่งผลให้ธนาคารมีผลการดำเนินงานทางด้านความยั่งยืนที่ดีในปี 2562 โดยเห็นได้จากผลการประเมินโดยดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ การประเมินธนาคารตามแนวปฏิบัติของแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมนานาชาติ (Fair Finance Thailand) และการประเมินหุ้นยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยผลการประเมินที่ดีของธนาคารนี้เป็นเพียงภาพสะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่ธนาคารได้ดำเนินงานมาโดยตลอด

ทีเอ็มบีจะยังคงมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปสู่ความเป็นเลิศ ก้าวข้ามข้อจำกัดขั้นต่ำ และมุ่งสู่การเป็นผู้นำในด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในกลุ่มสถาบันการเงินของไทย โดยธนาคารจะยึดมั่นในการ Make **REAL** Change ที่จะก้าวไปไกลกว่าการบรรลุความสำเร็จทางธุรกิจ สู่การสนับสนุนให้เกิดคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีให้กับประชาชนชาวไทย ด้วยความเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าการดำเนินงานดังกล่าวเป็นการสร้างประโยชน์ให้กับผู้มีส่วนได้เสียของธนาคารอย่างรับผิดชอบและยั่งยืน



นายปิติ ตันทาเคน  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



# เกี่ยวกับทีเอ็มบี >

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นในปี 2500 โดยมีประเภทบริการที่จำกัดและมุ่งให้บริการทางการเงินแก่หน่วยงานทหารและข้าราชการทหารเป็นหลัก หลังจากนั้นจึงได้ขยายขอบเขตการให้บริการทางการเงินสู่ภาคธุรกิจและเอกชนเพิ่มขึ้น ดำเนินธุรกิจในฐานะธนาคารพาณิชย์ในปี 2516 และได้จดทะเบียนในตลาดในปี 2526 นอกจากนี้ ในปี 2547 ทีเอ็มบียังได้รวมกิจการกับธนาคารดีบีเอส ไทยกนู จำกัด (มหาชน) และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และรวมกิจการกับ ING BANK N.V. ในปี 2550 ตามลำดับ

ในปี 2562 ทีเอ็มบีประสบความสำเร็จในการรวมกิจการกับธนาคารธนาชาติ ส่งผลให้ขนาดธุรกิจของทีเอ็มบีใหญ่ขึ้นกว่า 2 เท่า โดยมีขนาดสินทรัพย์รวมอยู่ที่ 1.9 ล้านล้านบาท และก้าวขึ้นมาเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ลำดับที่ 6 ของประเทศ ด้วยฐานลูกค้ากว่า 10 ล้านราย พร้อมขยายโอกาสทางธุรกิจไปสู่การสร้างประสบการณ์ของลูกค้าที่ยั่งยืนและสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ขั้นตอนการเข้าซื้อหุ้นธนาคารธนาชาติเสร็จสิ้นลงเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2562 โฉมหน้าของการรวมกิจการระหว่างธนาคารทีเอ็มบีและธนาคารธนาชาตินั้นคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2564

## ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร



ทีเอ็มบีมุ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินตามกลุ่มลูกค้าซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจ กลุ่มลูกค้าเอสเอ็มอี และกลุ่มลูกค้าบุคคล ด้วยผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ตั้งแต่บัญชีเงินฝาก สินเชื่อ และผลิตภัณฑ์เพื่อการลงทุนประกันชีวิตและประกันวินาศภัยผ่านธนาคาร ทั้งนี้ ด้วยยึดมั่นหลักการที่ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าจึงนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่นำพาทีเอ็มบีไปสู่ความสำเร็จ

สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร สามารถศึกษาได้จากเว็บไซต์ธนาคาร



ทีเอ็มบีและเอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต เป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่ร่วมกันพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าของธนาคาร เพื่อเพิ่มเสถียรภาพและความมั่นคงให้กับเงินออมของลูกค้า และช่วยให้ลูกค้าไม่ต้องวิตกกังวลในการใช้ชีวิต โดยความร่วมมือกับบริษัทเอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ทำให้ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าได้ นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันประเภทอื่นๆ เช่น ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ และประกันรถยนต์ เป็นต้น



ธนาคารให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการระดมทุน การพัฒนาธุรกิจ และการควบรวมกิจการ



ทีเอ็มบีได้ออกนโยบายระยะยาวในการมีแพลตฟอร์มในการซื้อขายกองทุนแบบ Open Architecture (OA) เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ลงทุนในกองทุนคุณภาพจากหลายบล. เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายและระดับการยอมรับความเสี่ยงที่ต่างกัน โดยในปี 2561 ธนาคารได้ตกลงทุนจะขายหุ้นร้อยละ 65 ในบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทหารไทย จำกัด (TMBAM) เพื่อเป็นพันธมิตรกับอีส์สปริง สอดคล้องกับกลยุทธ์ Open Architecture ของธนาคาร พร้อมช่วยเพิ่มขีดความสามารถให้ TMBAM ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดและยกระดับการบริการลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารยังได้เป็นพันธมิตรกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนาชาติ ซึ่งเป็นบริษัทหลักทรัพย์ที่มีขนาดใหญ่ อันดับที่ 11 เพื่อสร้างแพลตฟอร์ม Open Architecture และเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับบริการด้านการลงทุนของธนาคาร

# กลยุทธ์องค์กรและการประกอบธุรกิจ

| จุดมุ่งหมายของแบรนด์                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ทีเอ็มบี ให้ลูกค้าสามารถใช้ชีวิตได้เต็มที่ในแบบที่ต้องการ                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| แบรนด์ของธนาคาร                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| แบรนด์ของธนาคารทีเอ็มบี<br>Make <b>THE</b> Difference                    | <b>สร้างรากฐานแบรนด์ DNA ของธนาคาร 4 ประการคือ:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ทำกายสิ่งที่เป็นอย่างอยู่</b> เราทำกายบรรทัดฐานเดิมๆ ของตลาด เพื่อเสนอสิ่งที่ดีกว่าให้กับลูกค้า</li><li>• <b>ใส่ใจทุกรายละเอียด</b> ใส่ใจในทุกรายละเอียด เพื่อสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่คุณภาพดีที่สุดสำหรับลูกค้า</li><li>• <b>จริงใจ</b> โปร่งใสและคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นอันดับแรก</li><li>• <b>ง่ายและใช้งานได้ง่ายจริง</b> ทำให้การใช้บริการทางการเงินเป็นเรื่องง่ายสำหรับลูกค้า</li></ul>                                                     |
| วิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายทางกลยุทธ์ 7 ประการ                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง                                                   | ทีเอ็มบีให้ความสำคัญในการนำลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการทำธุรกิจ ธนาคารจึงรวบรวมความเข้าใจในพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และนำความเข้าใจดังกล่าวมาใช้ในการบริหารประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังดำเนินการวัดความพึงพอใจในประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป                                                                                                                                                                                                  |
| สร้างความเป็นเลิศด้านผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงิน                | ทีเอ็มบีได้ใช้กลยุทธ์การใช้เงินฝากเป็นตัวนำ (Deposit-led strategy) เพื่อสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์เงินฝากและธุรกรรมทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ดีที่สุด ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าว สามารถช่วยให้ธนาคารมีความใกล้ชิดและความเข้าใจลูกค้ามากยิ่งขึ้นซึ่งทำให้ทีเอ็มบีสามารถเป็นธนาคารหลักของลูกค้าได้                                                                                                                                                                                                                                 |
| สร้างรายได้ที่มีเสถียรภาพอย่างยั่งยืน                                    | ทีเอ็มบีให้ความสำคัญกับการสร้างรายได้ที่มีเสถียรภาพอย่างยั่งยืนมาโดยตลอด เพราะรายได้ที่มีเสถียรภาพจะส่งผลให้ธนาคารสามารถบริหารเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และผลิตภัณฑ์การลงทุน เป็นต้น ทั้งนี้ ทีเอ็มบีได้ใช้โมเดลธุรกิจแบบ Open Architecture โดยมุ่งเน้นการคัดเลือกพันธมิตรทางธุรกิจและผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุด เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าผ่านช่องทางการขายต่างๆ ด้วยกลยุทธ์ดังกล่าว ธนาคารสามารถสร้างรายได้ที่ยั่งยืนในสภาวะผันผวนของวัฏจักรธุรกิจได้                                                                                  |
| รักษาความเป็นผู้นำด้านสินเชื่อรถยนต์และการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อครบวงจร | ภายหลังการรวมกิจการกับธนาคารธนชาต ธนาคารยังคงต่อยอดความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อรถยนต์ และนำจุดแข็งของธุรกิจมาเพิ่มขีดความสามารถของผลิตภัณฑ์สินเชื่ออื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น นอกจากนี้ ผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมมากขึ้น ยังช่วยให้ธนาคารสามารถมีความสามารถในการแข่งขันและปรับตัวได้ทันต่อสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปได้ดียิ่งขึ้น                                                                                                                                                                                                                   |
| ใช้เงินทุนและบริหารสภาพคล่องอย่างมีประสิทธิภาพ                           | ทีเอ็มบีมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ในการบรรลุเป้าหมายกำไรสุทธิตามความคาดหวังของนักลงทุน โดยวางเป้าหมายที่จะบรรลุอัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้นที่อยู่ในระดับเดียวกับค่าเฉลี่ยของธนาคารชั้นนำ ภายใน 3-5 ปี เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ธนาคารได้มุ่งเน้นการเติบโตธุรกิจโดยพิจารณาจากโอกาสการสร้างผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น                                                                                                                                                                                                                                                             |
| สร้างขีดความสามารถและพัฒนาโซลูชันทางดิจิทัล                              | ปัจจุบัน การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้น ดังนั้น เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทีเอ็มบีได้ลงทุนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล ปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ให้เป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เพื่อความรวดเร็วในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า |
| ผนึกพลังสร้างการเติบโต                                                   | ธนาคารเล็งเห็นโอกาสการสร้างประโยชน์ที่เกื้อหนุนซึ่งกันและกัน (synergies) จากการรวมกิจการ 3 ส่วน คือ ประโยชน์ด้านบุคคล ประโยชน์ด้านต้นทุน และประโยชน์ด้านรายได้ ทั้งนี้ธนาคารได้จัดทำแผนการรวมกิจการเพื่อสร้างความมั่นใจในการรับรู้ประโยชน์ทั้ง 3 ส่วนนี้ พร้อมทั้งช่วยให้การรวมกิจการเป็นไปอย่างราบรื่น                                                                                                                                                                                                                                                           |



# Accelerated Growth Journey ของทีเอ็มบี

เพื่อให้ทีเอ็มบีเป็นองค์กรที่ยืดลูกค้าเป็นศูนย์กลางและมุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง ทีเอ็มบีได้ดำเนินการตามโครงการ Transformation ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระยะ โดยโครงการนี้จะส่งผลต่อธนาคารในทุกๆ ด้าน ช่วยเพิ่มมูลค่าแก่ผู้ถือผลประโยชน์ร่วมทุกฝ่าย ทั้งลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงานและสังคมไทยโดยรวม





# ทีเอ็มบี และความยั่งยืน >

การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของทีเอ็มบีอยู่ภายใต้หลักปรัชญา “การสร้างความแตกต่าง (Make **THE** Difference)” เพื่อสร้างคุณค่าทางธุรกิจ ควบคู่ไปกับด้านบรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยธนาคารมุ่งมั่นที่จะผนวกแนวคิดความยั่งยืนเข้ากับการดำเนินธุรกิจ และไม่ดำเนินกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายระยะสั้น หากแต่คำนึงถึงการเติบโตในระยะยาวอย่างยั่งยืน พร้อมมุ่งดำเนินธุรกิจด้วยการยึดมั่นในจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งรวมไปถึง การเคารพกฎหมาย การปกป้องสิทธิมนุษยชน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และการตอบแทนสังคม ซึ่งล้วนแล้วแต่สะท้อนให้เห็นความเชื่อที่ว่า การคิดและดำเนินงานอย่างยั่งยืนจะนำไปสู่การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศให้กับลูกค้า บรรลุผลสำเร็จทางการเงินในระยะยาว และนำไปสู่นาคตที่เข้มแข็งในที่สุด

คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทนและบรรษัทภิบาล ทำหน้าที่กำกับดูแล ให้การบริหารความยั่งยืนขององค์กรมีประสิทธิภาพ ทบทวนกรอบการดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืนเพื่อสนองวัตถุประสงค์ของธนาคารในระยะยาว และปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนให้เกิดความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เสริมสร้างธรรมาภิบาลที่ดี และดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรม ทั้งนี้ วัตถุประสงค์ในระยะยาวของธนาคารคือการเป็นธนาคารที่ลูกค้าชื่นชอบและบอกต่อมากที่สุด ธนาคารจึงได้จัดตั้งหน่วยงานความยั่งยืนขึ้นเพื่อกำหนดกลยุทธ์ทิศทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืน พัฒนาโครงการ และดำเนินการตามแผนงานบริหารความยั่งยืนร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ของธนาคาร



ทีเอ็มบีได้พัฒนารอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กรขึ้นในปี 2561 เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการความยั่งยืนภายในองค์กร โดยธนาคารยังได้ผนวกกรอบการดำเนินงานดังกล่าวเข้าเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และทิศทางการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และได้ดำเนินโครงการด้านความยั่งยืนในด้านต่างๆ เพื่อให้ธนาคารสามารถบรรลุเป้าหมายสำคัญด้านความยั่งยืน ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อขับเคลื่อนธนาคารไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธนาคารในปี 2562 ครบรอบกลุ่มประเด็นต่อไปนี้

| <br><b>ตัวชี้วัด ปี 2562</b> | <br><b>เป้าหมาย ปี 2562</b>                     | <br><b>ผลการดำเนินงาน ปี 2562</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| คะแนนประสบการณ์ของลูกค้า                                                                                      | ร้อยละ 80                                                                                                                        | ร้อยละ 59                                                                                                            |
| การสูญเสียบุคลากร<br>ที่มีศักยภาพสูง                                                                          | ร้อยละ 10                                                                                                                        | ร้อยละ 11                                                                                                            |
| การละเมิดข้อมูล<br>ที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า                                                                     | 0 กรณี                                                                                                                           | 0 กรณี                                                                                                               |
| การลดการใช้ทรัพยากร<br>(ไฟฟ้า น้ำ และกระดาษ)                                                                  | ลดลงร้อยละ 5<br>เมื่อเทียบกับปี 2561                                                                                             | การใช้ไฟฟ้าลดลงร้อยละ 10<br>การใช้น้ำลดลงร้อยละ 20<br>การใช้กระดาษลดลงร้อยละ 17                                      |
| สัดส่วนสินเชื่อเสียในพอร์ต                                                                                    | ร้อยละ 3.5                                                                                                                       | ร้อยละ 2.5                                                                                                           |
| การกำกับดูแลกิจการที่ดีและ<br>ประสิทธิภาพของคณะกรรมการ<br>ธนาคาร                                              | คะแนนรายงานการกำกับดูแลกิจการ<br>มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 93<br>คณะกรรมการธนาคารเข้าร่วมการประชุม<br>มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 94 | คะแนนรายงานการกำกับดูแลกิจการ<br>เท่ากับร้อยละ 93<br>คณะกรรมการธนาคารเข้าร่วมการประชุม<br>ร้อยละ 92                  |
| ผลกระทบทางสังคม<br>จากโครงการเพื่อสังคม                                                                       | อาสาสมัครทีเอ็มบี 4000 คน<br>โครงการเพื่อชุมชน 37<br>โครงการเยาวชน 150,000 คน<br>มาใช้บริการศูนย์ไฟ-ฟ้า                          | อาสาสมัครทีเอ็มบี 3,276 คน<br>โครงการเพื่อชุมชน 40 โครงการ<br>เยาวชน 155,738 คน<br>มาใช้บริการศูนย์ไฟ-ฟ้า            |
| พนักงานใหม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการ<br>ให้ความรู้ทางการเงิน                                                    | ร้อยละ 100                                                                                                                       | ร้อยละ 93                                                                                                            |
| คะแนนผลการประเมิน<br>ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์<br>(DJSI)                                                       | 60                                                                                                                               | 62                                                                                                                   |

## การจัดลำดับด้านความยั่งยืน

การจัดลำดับด้านความยั่งยืนที่ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้นช่วยทำให้ที่เอ็มบีตระหนักว่าการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานวิจัยและจัดลำดับด้านความยั่งยืนต่างๆ จะช่วยให้ธนาคารสามารถปรับปรุงกลยุทธ์ นโยบาย และผลการดำเนินงานได้ โดยในปี 2562 ผลคะแนนและลำดับที่ที่เอ็มบีได้รับจากการประเมินต่างๆ แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง

### การเปรียบเทียบในท้องถิ่น

**FairFinance®**  
Thailand

#### ที่เอ็มบีได้รับการจัดอันดับเป็นที่ 1

จากธนาคารไทยทั้งหมด 9 แห่ง ผ่านการประเมินแนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมประเทศไทย (Fair Finance Thailand) ซึ่งส่งเสริมการธนาคารที่ยั่งยืนในภาคการเงิน

**ESG100**  
Environmental • Social • Governance

ธนาคารยังคงรักษาตำแหน่งในดัชนีนี้ผ่านการประเมินจากสถาบันไทยพัฒน์ ซึ่งได้ระบุ บริษัทจดทะเบียนที่มีผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลที่เป็นเลิศ

**THSI**  
THAILAND  
SUSTAINABILITY  
INVESTMENT 2019

ที่เอ็มบียังคงเป็นบริษัทที่อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนติดต่อกันเป็นเวลา 2 ปี ในหมวดมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด 30,000-100,000 ล้านบาท

### การเปรียบเทียบระหว่างประเทศ

**MSCI**  
ESG RATINGS **BBB**

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

ธนาคารได้รับการจัดอันดับ โดย Morgan Stanley Capital International (MSCI) และผลการประเมินจากดัชนีนี้คือ BBB

  
**FTSE4Good**

ที่เอ็มบียังคงรักษาตำแหน่งอยู่ในดัชนี FTSE4Good ต่อเนื่องเป็นปีที่สี่ ซึ่งเป็นดัชนีที่ตระหนักถึงการปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและการกำกับดูแลที่ดีเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับทั่วโลก

## ติดต่อ

แผนกความยั่งยืน

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

อาคารที่เอ็มบี สำนักงานใหญ่ 3000 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์ 02-299-2350

อีเมล: sustainability@tmbbank.com

## ผลการดำเนินงานเด่นปี 2562

พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรและมีความกระตือรือร้นคือแรงขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จ

พนักงานทั้งหมด  
**8,135 คน**

**401**  
สาขาภายในประเทศ  
**2**  
สาขาในต่างประเทศ

พนักงาน  
**ร้อยละ 74**  
มีความผูกพัน  
ต่อองค์กร

...นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการพิเศษสุดเพื่อเพิ่มประสบการณ์ของลูกค้า

รายได้จาก  
การดำเนินงาน  
**39,821**  
ล้านบาท

คะแนน NPS  
เท่ากับ **57**  
ดัชนีชี้วัดประสบการณ์  
ของลูกค้าเกี่ยวกับการ  
บริหารจัดการข้อร้องเรียน  
**ร้อยละ 59.87**

ลูกค้า  
**6 ล้านราย**

...พร้อมตอบแทนผู้ถือหุ้นและสังคมในวงกว้าง

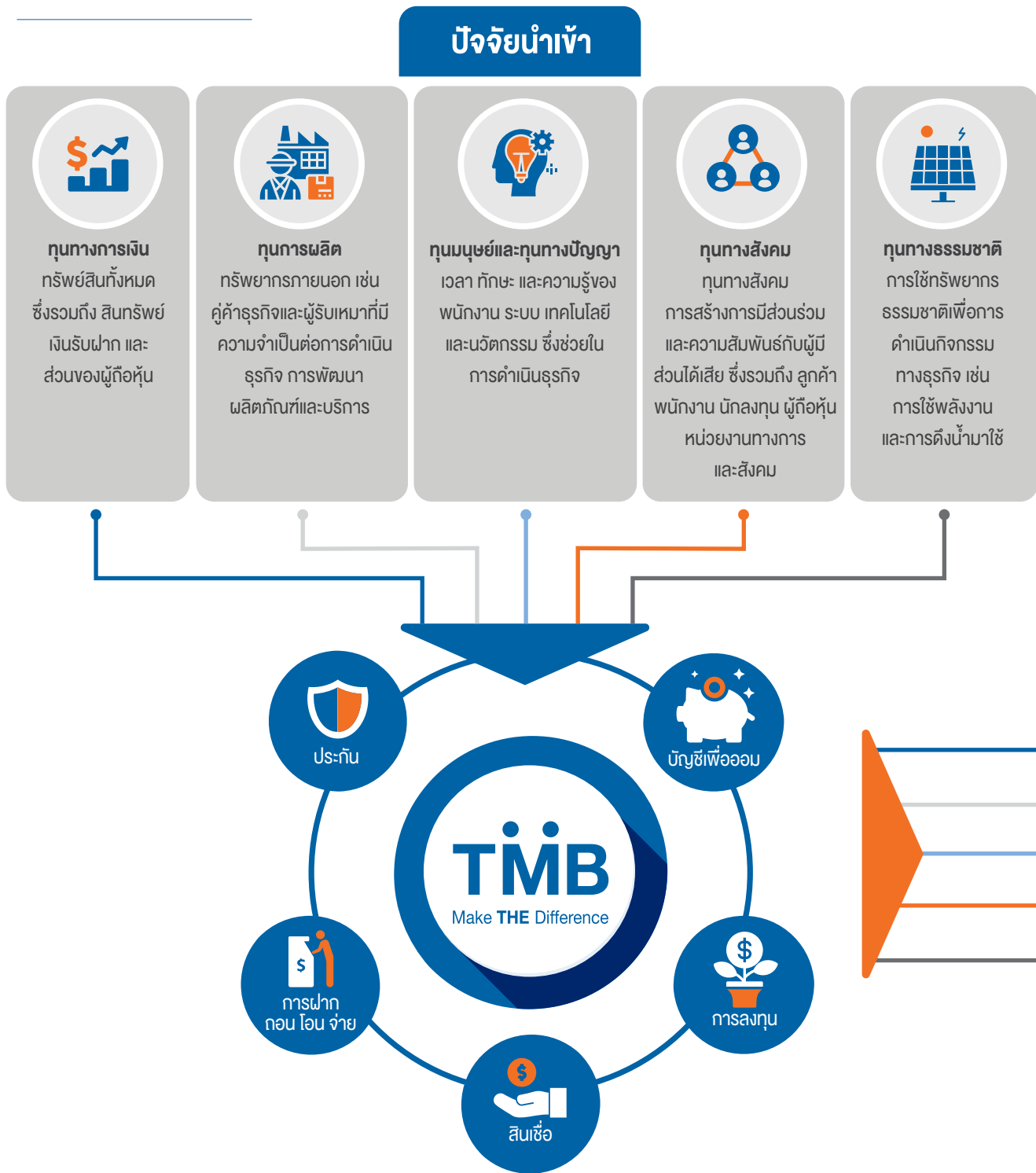
ผู้ถือหุ้น  
**93,305 ราย**

เงินปันผลต่อหุ้นเพิ่มขึ้น  
**ร้อยละ 16.7\***  
(\*ไม่รวมเงินปันผลพิเศษหลังการรวมกิจการ)

ชุมชนทั่วประเทศ  
**40 แห่ง**  
นักเรียนทั่วประเทศ  
**155,738 คน**  
ได้รับประโยชน์  
จากโครงการไฟฟ้า



## การสร้างคุณค่าของทีเอ็มบี



**ทีเอ็มบีสร้างแรงบันดาลใจให้ทุกคน เปลี่ยน...เพื่อให้ชีวิตดีขึ้น (Make THE Difference)  
ด้วยการใช้ความเชี่ยวชาญทางการเงินในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มีคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี**

### กลยุทธ์ของทีเอ็มบี

|                            |                                                                   |                                                          |                                                                                      |                                                        |                                                     |                           |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------|
| ให้ลูกค้า<br>เป็นศูนย์กลาง | สร้างความเป็นเลิศ<br>ด้านผลิตภัณฑ์เงินฝาก<br>และธุรกรรมทางการเงิน | สร้างรายได้ประจำ<br>ที่ไม่ใช่จากดอกเบี้ย<br>อย่างยั่งยืน | รักษาความเป็นผู้นำ<br>ด้านสินเชื่อรถยนต์และ<br>การนำเสนอผลิตภัณฑ์<br>สินเชื่อครบวงจร | ใช้เงินทุนและบริหาร<br>สภาพคล่องอย่างมี<br>ประสิทธิภาพ | สร้างขีดความสามารถ<br>และพัฒนาโซลูชัน<br>ทางดิจิทัล | พนักงาน<br>สร้างการเติบโต |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------|

## ผลลัพธ์



### ทุนทางการเงิน

- รายได้จากการดำเนินงาน 39,821 ล้านบาท
- กำไรสุทธิ 7,222 ล้านบาท
- อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ร้อยละ 6.5



### ทุนการผลิต

- การทำธุรกรรม 33.4 ล้านครั้ง ณ สำนักงานสาขา
- การทำธุรกรรมทางดิจิทัล 97.2 ล้านครั้ง
- การทำธุรกรรมผ่านเครื่องเอทีเอ็ม 9.3 ล้านครั้ง



### ทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา

- ค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน 9,629 ล้านบาท
- พัฒนาโครงการ เช่น TMB Hackathon และ Objective and Key Results (OKR)
- ออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ เช่น บริการ TMB Smart Port บัตรเครดิต TMB Absolute บริการ TMB Payroll Plus และชีพพลายเซ็นโซลูชัน



### ทุนทางสังคม

- คะแนน NPS เท่ากับ 57
- นิสิตนักศึกษากว่า 5,000 ราย ได้รับการฝึกอบรมทางการเงิน
- อาสาสมัคร 3,572 คน รวมเวลาจิตอาสา 36,292 ชั่วโมง
- การลงทุนกับชุมชน 44.2 ล้านบาท



### ทุนทางธรรมชาติ

- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1): 754 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 2): 32,969 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 3): จากการเดินทางเพื่อธุรกิจ: 362 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

## คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ในฐานะสถาบันการเงิน ที่เอ็มบีสร้างคุณค่าทางการเงินสำหรับนักลงทุนและพนักงานผ่านการจ่ายเงินปันผลและผลตอบแทน ในขณะเดียวกัน ธนาคารก็มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศและส่งเสริมคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีให้กับประชาชนผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เข้าถึงง่ายและครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม

ลูกค้าได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โดยธนาคารได้ลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัลและโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศ เพื่อนำเสนอประสบการณ์ทางการเงินที่ดีขึ้นให้กับลูกค้า ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการที่ครอบคลุมได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย

ที่เอ็มบีจัดการฝึกอบรมและโครงการพัฒนาอาชีพให้กับพนักงานเพื่อเสริมสร้างโอกาสในการเติบโตทางอาชีพในองค์กร โดยการสร้างคุณค่าด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นี้ ไม่เพียงแต่จะสร้างประโยชน์ให้กับพนักงาน หากแต่ยังส่งผลดีต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน และสังคม ด้วยการสร้างแรงงานที่มีทักษะ

ธนาคารสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียมาพิจารณาและตอบสนองต่อข้อกังวลอย่างเหมาะสม ธนาคารเชื่อว่าการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย จะช่วยให้ธนาคารสามารถดำเนินงานได้อย่างรับผิดชอบและส่งมอบนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการตามความต้องการของลูกค้าและสังคม

ธนาคารบรรเทาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจและลดปริมาณการบริโภคทรัพยากรธรรมชาติ พร้อมปฏิบัติตามกฎหมายทางด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการดำเนินงานของธนาคาร



# การระบุประเด็นสำคัญ ผ่านการมีส่วนร่วม ➤



## ทีเอ็มบีได้จัดทำรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2562 เป็นฉบับแรก

รายงานความยั่งยืนนี้สอดคล้องกับมาตรฐานการจัดทำรายงานความยั่งยืนของ Global Reporting Initiatives (GRI) ในระดับทางเลือกหลัก (Core option) โดยการกำหนดเนื้อหาในรายงานฉบับนี้กำหนดขึ้นโดยอ้างอิงประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อทีเอ็มบีและผู้มีส่วนได้เสีย ในมิติทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยครอบคลุมผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม จนถึง 31 ธันวาคม 2562

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ได้นำเสนอผลการดำเนินงานของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ ครอบคลุมรายได้ร้อยละ 92.06 ของรายได้ทั้งหมด โดยการรายงานในมิติทางด้านเศรษฐกิจและข้อมูลทางการเงินสอดคล้องกับข้อมูลในรายงานประจำปี 2562 นอกจากนี้ชุดข้อมูลเฉพาะด้านความยั่งยืนในรายงานฉบับนี้ยังได้รับการรับรองในระดับความเชื่อมั่นอย่างจำกัดจากหน่วยงานอิสระภายนอก โดยสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในรายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระในรายงานฉบับนี้ ในขณะที่ข้อมูลทางการเงินได้รับการทวนสอบจากหน่วยงานอิสระภายนอกตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินของไทยและจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพ ของสภาวิชาชีพบัญชี โดยสามารถศึกษารายละเอียดรายงานการทวนสอบทางการเงินได้จากรายงานประจำปี 2562 ของธนาคาร

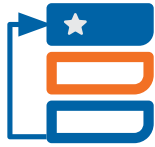
# ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ธนาคารได้ทำการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเพื่อระบุและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญต่อธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียในปี 2562 โดยมีลำดับกระบวนการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนใน 4 ขั้นตอน และสามารถระบุประเด็นสำคัญได้รวม 12 ประเด็น



## 1 การระบุประเด็น

ระบุและพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีผลกระทบต่อธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ



## 2 การจัดลำดับความสำคัญ

จัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับธนาคารโดยอ้างอิงหลักเกณฑ์ในการประเมินความเสี่ยง และข้อคิดเห็นจากหน่วยงาน ผู้บริหารระดับสูง และผู้มีส่วนได้เสีย



## 3 การตรวจสอบความถูกต้อง

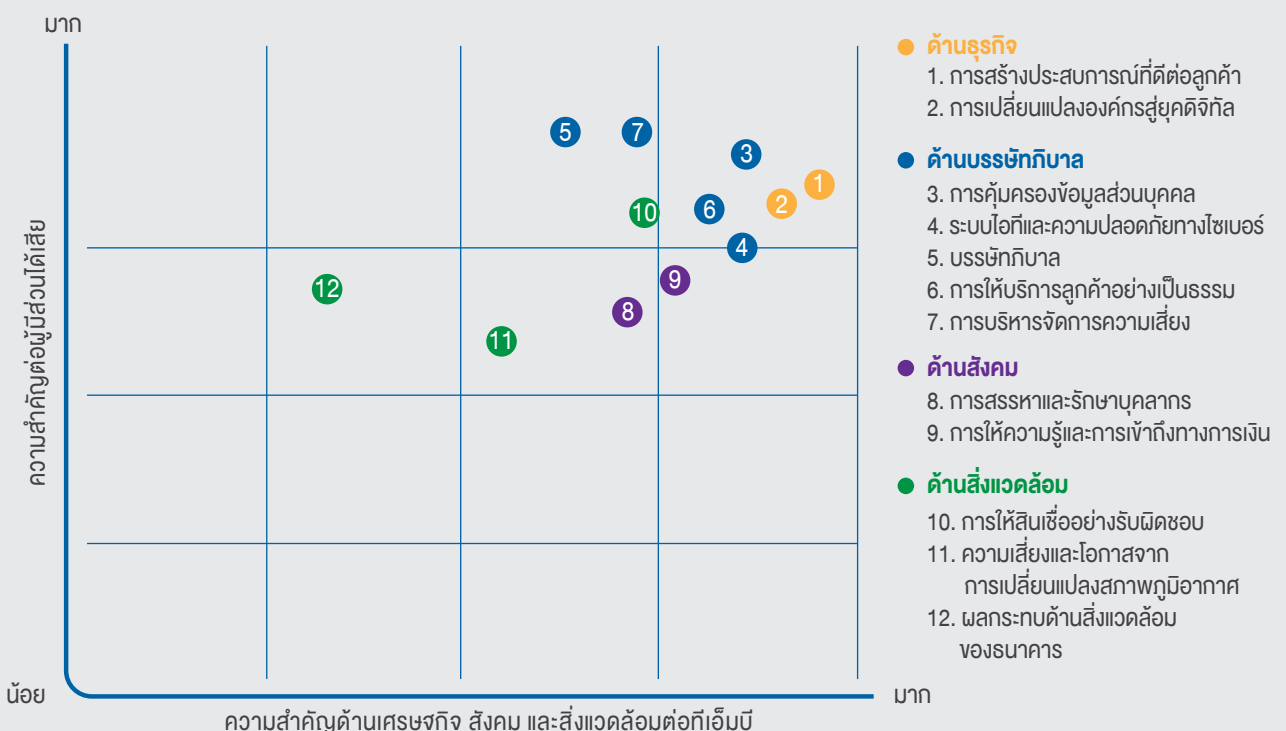
ผู้บริหารและคณะกรรมการธนาคารตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาอนุมัติประเด็นที่มีนัยสำคัญ



## 4 การพิจารณาทบทวน

พิจารณาทบทวนความเกี่ยวข้องและนัยสำคัญของประเด็นอย่างสม่ำเสมอผ่านการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนประจำปี 2562-2563



## การเปลี่ยนแปลงประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ในปี 2562 ทีเอ็มบีได้ดำเนินการทบทวนและแก้ไขประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน โดยได้ตัดประเด็น “พันธมิตรทางธุรกิจและความร่วมมือในระดับอุตสาหกรรม” ออก ในขณะที่ประเด็นอื่นๆ ได้มีการให้นิยามและจัดกลุ่มใหม่เพื่อสะท้อนถึงความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงในระดับอุตสาหกรรมและแนวโน้มโลก การให้ความสำคัญของธนาคารและความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย

## การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

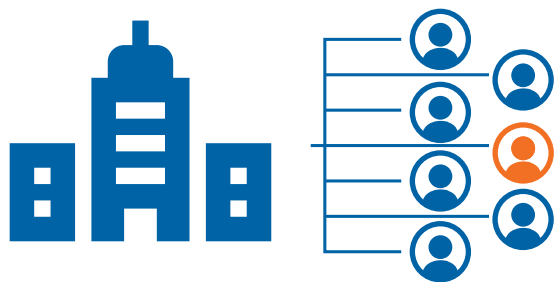
ผู้มีส่วนได้เสียของทีเอ็มบีสามารถแบ่งได้เป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า พันมิตรทางธุรกิจ คู่แข่งทางธุรกิจ หน่วยงานทางการเมือง และชุมชน โดยผู้มีส่วนได้เสีย คือ ผู้ที่ได้รับหรือส่งผลกระทบต่อการทำงานของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ทีเอ็มบีได้สื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยได้นำข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียมาใช้ประกอบการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนด้วย

| ผู้มีส่วนได้เสีย                                                                                                    | กระบวนการมีส่วนร่วม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | การตอบสนองต่อประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>ผู้ถือหุ้น</b></p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี</li> <li>การประชุมนักวิเคราะห์</li> <li>การจัดสัญจรเพื่อพบผู้ถือหุ้นและนักลงทุน</li> <li>รายงานรายไตรมาส</li> <li>การสัมมนา</li> <li>การเปิดเผยข้อมูลผ่านหน่วยงานทางการเมือง</li> <li>การสอบถามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของทีเอ็มบี</li> <li>การติดต่อนักลงทุนสัมพันธ์</li> <li>ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า (หน้า 32)</li> <li>การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ยุคดิจิทัล (หน้า 28)</li> <li>บรรษัทภิบาล (หน้า 61)</li> <li>ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (หน้า 34)</li> <li>สรรหาและรักษาบุคลากร (หน้า 54)</li> <li>การให้สินเชื่อย่างรับผิดชอบ (หน้า 37)</li> </ul> |
|  <p><b>พนักงาน</b></p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล</li> <li>การสำรวจการมีส่วนร่วมของพนักงาน</li> <li>การปฐมนิเทศพนักงานใหม่</li> <li>การประชุมพนักงานทุกระดับ (Town Halls)</li> <li>อีเมลและการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ</li> <li>ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน</li> </ul>                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>สรรหาและรักษาบุคลากร (หน้า 54)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                     |
|  <p><b>ลูกค้า</b></p>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>สำนักงานสาขา</li> <li>ผู้จัดการพัฒนาธุรกิจ</li> <li>Contact Center ของทีเอ็มบี</li> <li>แพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น เฟซบุ๊ก และเว็บไซต์ของทีเอ็มบี</li> <li>กิจกรรมกับลูกค้า</li> <li>ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน</li> </ul>                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า (หน้า 26)</li> <li>คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (หน้า 32)</li> <li>ระบบไอทีและความปลอดภัยทางไซเบอร์ (หน้า 66)</li> </ul>                                                                                                                             |
|  <p><b>พันธมิตรทางธุรกิจ</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ช่องทางการจัดซื้อจัดจ้าง</li> <li>ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้า (หน้า 26)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                            |
|  <p><b>คู่แข่งทางธุรกิจ</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>กิจกรรมในระดับอุตสาหกรรมธนาคาร การสัมมนา การฝึกอบรม และงานต่างๆ ที่จัดโดยหน่วยงานทางการเมืองและหน่วยงานภายนอก</li> <li>ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน</li> </ul>                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>บรรษัทภิบาล (หน้า 61)</li> <li>ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (หน้า 34)</li> </ul>                                                                                                                                                                                              |



| ผู้มีส่วนได้เสีย                                                                                           | กระบวนการมีส่วนร่วม                                                                                                                                                                                       | การตอบสนองต่อประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>หน่วยงานทางการ</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>กิจกรรมในระดับอุตสาหกรรมธนาคาร การสัมมนา การฝึกอบรม และงานต่างๆ ที่จัดโดยหน่วยงานทางการและหน่วยงานภายนอก</li> <li>ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>บรรษัทภิบาล (หน้า 61)</li> <li>ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (หน้า 34)</li> <li>การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (หน้า 37)</li> </ul> |
| <br><b>ชุมชน</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ศูนย์การเรียนรู้ไฟฟ้า</li> <li>ชุมชนสัมพันธ์</li> <li>การสำรวจชุมชน</li> <li>ช่องทางการรายงานเบาะแสและการร้องเรียน</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งเสริมความรู้ทางการเงิน (หน้า 45)</li> <li>ส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงิน (หน้า 47)</li> </ul>                                   |

## ประเด็นหลักที่ผู้มีส่วนได้เสียกล่าวถึงในปี 2562



ผู้มีส่วนได้เสียจากแต่ละกลุ่มได้ระบุประเด็นหลักดังต่อไปนี้ผ่านการตอบแบบสอบถาม การสร้างการมีส่วนร่วม และการให้สัมภาษณ์กับหน่วยงานความยั่งยืนของธนาคาร

### การรวมกิจการระหว่างธนาคารที่เอ็มบีและธนาคารธนชาต

การรวมกิจการระหว่างธนาคารที่เอ็มบีและธนาคารธนชาตถือเป็นการเจรจาธุรกิจที่ใหญ่ที่สุดและโด่งดังที่สุดครั้งหนึ่งของประเทศในปีที่ผ่านมา ผู้มีส่วนได้เสียหลายกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานทางการ นักลงทุน ผู้ถือหุ้น พนักงาน และลูกค้า ต่างมีความกังวลและคำถามเกี่ยวกับกระบวนการ ผลประโยชน์ และอนาคตของธนาคาร ที่เอ็มบีได้สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ อย่างกันทั่วถึงเพื่อคลายข้อกังวล ทั้งนี้ แม้การรวมกิจการเสร็จสิ้นขึ้นในปี 2562 แต่ที่เอ็มบีจะยังคงมุ่งมั่นสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่องเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับการผนวกธุรกิจของทั้งสองธนาคารเข้าด้วยกัน อันจะนำมาซึ่งคุณค่าที่เพิ่มขึ้นสำหรับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในอนาคตอันใกล้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม สามารถศึกษาได้จากหน้าเพจนักลงทุนสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของธนาคาร

### การเงินที่ยั่งยืน

ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการเงินที่ยั่งยืนเพิ่มมากขึ้น โดยในปี 2562 ที่เอ็มบีและสมาคมธนาคารไทยได้พัฒนาแนวทางการดำเนินงานด้านการธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบขึ้น เพื่อเป็นมาตรฐานระดับประเทศสำหรับธนาคารพาณิชย์ไทยในการปฏิบัติภายในปี 2563 ทั้งนี้ หน่วยงานทางการยังได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานด้านการดำเนินงานดังกล่าวไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ อย่างไรก็ตาม ที่เอ็มบีมีความพร้อมที่จะดำเนินการส่งเสริมการเงินที่ยั่งยืน เนื่องจากมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและรับผิดชอบต่อสังคม (นโยบาย ESR) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการให้สินเชื่อธุรกิจอย่างรับผิดชอบด้วยการพิจารณาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและสังคมอยู่แล้ว โดยนโยบาย ESR ยังประกอบไปด้วยแนวปฏิบัติสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะและรายการสินเชื่อต้องห้าม ซึ่งระบุถึงอุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยงสูงทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารจะพิจารณาความเสี่ยงทุกประเภท ไม่เพียงแต่เฉพาะความเสี่ยงทางการเงินเท่านั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมสามารถศึกษาได้จากบทการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบในรายงานฉบับนี้

### การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินถือเป็นวาระที่มีความสำคัญสูงของประเทศ สำหรับที่เอ็มบีการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินไม่เพียงแต่จะส่งผลให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ หากแต่ยังเป็นการเปิดโอกาสให้ธนาคารต่างๆ ยกระดับลูกค้าของตนและพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ทั้งนี้ การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินจะไม่สามารถก้าวหน้าไปได้หากขาดการให้ความรู้ทางการเงิน ซึ่งที่เอ็มบีมุ่งมั่นเสมอมา โดยที่เอ็มบียังมีเป้าหมายในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจหลักเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินและคุณภาพชีวิตที่ดีทางการเงินของประชาชนไทย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมสามารถศึกษาได้จากบทส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงินในรายงานฉบับนี้

# SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



ธนาคารส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยเชื่อว่าการให้ความรู้ทางการเงินขั้นพื้นฐานจะช่วยวางรากฐานและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรในชุมชนที่ยากจนได้



ธนาคารไม่เพียงวางเป้าหมายเพื่อการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน แต่ยังส่งเสริมหลักการด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม



ธนาคารส่งเสริมให้นักเรียนในชนบทได้มีความมั่นคงทางอาหารและสารอาหารที่ครบถ้วน ผ่านโครงการไฟ-ฟ้า ที่ให้ความรู้และสนับสนุนด้านการเกษตรแบบยั่งยืน



ธนาคารให้ความสำคัญต่อนวัตกรรมใหม่ๆ บนหนทางสู่ธนาคารดิจิทัลและดิจิทัลแพลตฟอร์มด้วยความเชื่อมั่นในปรัชญา “การสร้างความแตกต่าง” ที่มุ่งสร้างความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์และมีคุณค่าต่อลูกค้าและสิ่งแวดล้อม



ธนาคารส่งเสริมให้คนไทยกินดีและดูแลสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีผ่านโครงการพัฒนาชุมชนที่สนับสนุนชุมชนที่ห่างไกลให้เข้าถึงสถานบริการสุขภาพและส่งเสริมให้มีสุขภาพที่แข็งแรง



ธนาคารส่งเสริมการพัฒนาสังคมอย่างทั่วถึงและนำไปสู่สังคมที่สะอาดขึ้นและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านการปล่อยสินเชื่อสีเขียวและโครงการพัฒนาชุมชนของธนาคาร



ธนาคารส่งเสริมการศึกษาและการเรียนรู้ของเยาวชนผ่านศูนย์การเรียนรู้ไฟ-ฟ้า ตลอดจนดำเนินกิจกรรมสนับสนุนอื่นๆ เช่น การส่งเสริมทักษะด้านศิลปะ ดนตรี กีฬาและภาษา โดยเปิดโอกาสให้เยาวชนทุกคนได้แสดงออกความสามารถอย่างเต็มที่และพัฒนาตนเองในกิจกรรมที่ตนสนใจ ได้สามารถแสดงความสามารถในทางที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมเพื่อสังคมภายใต้โครงการไฟ-ฟ้า เพื่อสนับสนุนการศึกษาและการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน



ธนาคารปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดยการให้ทุนสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการพลังงานทดแทนเพื่อผลักดันให้เกิดสังคมคาร์บอนต่ำ



การส่งมอบประสบการณ์  
ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า



# รวมกิจการประสานจุดแข็ง >

**TMB**  
Make THE Difference

**ธนาคารธนชาต**  
Thanachart Bank

รวมกิจการ

ธนาคารขนาดกลาง



มีขนาดใหญ่  
เป็นลำดับที่ 6 ของประเทศ



ธนาคารขนาดกลาง

ลูกค้า  
6 ล้านราย



ลูกค้า  
10 ล้านราย



ลูกค้า  
4 ล้านราย

พนักงาน  
8,135 คน



พนักงาน  
19,432 คน



พนักงาน  
11,297 คน

401  
สาขา



895  
สาขา



494  
สาขา

ผู้นำด้านธุรกรรม  
ทางการเงิน  
และธนาคารดิจิทัล



ผู้นำด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน  
เพื่อสร้างชีวิตทางการเงิน  
ที่ดีแก่ลูกค้า  
(financial well-being)



ผู้นำด้านสินเชื่อรถยนต์  
และสินเชื่อบุคคล



ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ธนาคารต้องเผชิญกับความท้าทายในการคิดค้นนวัตกรรมธุรกิจและผลักดันการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการไปสู่อีกระดับอย่างต่อเนื่อง การรวมกิจการระหว่างธนาคารทีเอ็มบีและธนาคารธนชาตในปี 2562 จึงเป็นจุดสำคัญสำหรับการมุ่งไปสู่การดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน โดยการรวมกิจการดังกล่าวช่วยให้ธนาคารสามารถผสานจุดแข็งจากข้อได้เปรียบของขนาดธุรกิจเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันอย่างก้าวกระโดดที่อาจต้องใช้เวลาหลายปีหากไม่เกิดการรวมกิจการครั้งนั้น นอกจากนี้การรวมกิจการทำให้ธนาคารมีขนาดใหญ่มากขึ้นเป็น 2 เท่า มีลูกค้าที่เพิ่มขึ้นถึงเกือบ 10 ล้านราย ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารมีผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบครัน พร้อมทั้งเงินลงทุนที่เพิ่มขึ้นในการขับเคลื่อนนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ยังไม่เคยได้รับการตอบสนองมาก่อน เพื่อตอบโจทย์ “เปลี่ยนเพื่อให้อัตลักษณ์ดีขึ้น” ยิ่งไปกว่านั้น หลังการรวมกิจการลูกค้าจะได้รับความสะดวกสบายเพิ่มขึ้นจากจำนวนสาขาที่เพิ่มขึ้น และด้วยจำนวนและความหลากหลายของพนักงานที่เพิ่มขึ้น ธนาคารหลังการรวมกิจการจะสามารถนำเสนอบริการและประสบการณ์ของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นผ่านช่องทางต่างๆ ช่วยยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินผ่านการให้คำปรึกษาตามความต้องการและเครื่องมือต่างๆ ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้อย่างดีที่สุด

อย่างไรก็ตาม ทั้ง 2 ธนาคารยังมีการกิจอีกมากมายที่จำเป็นต้องดำเนินการก่อนการรวมกิจการเป็นหนึ่งเดียวจะเสร็จสมบูรณ์ ธนาคารจึงได้พัฒนาพิมพ์เขียวการบูรณาการขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนผ่านจะดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ไปจนถึงการโอนธุรกิจทั้งหมดในช่วงกลางปี 2564 โดยธนาคารได้เริ่มดำเนินงานตามพิมพ์เขียวดังกล่าวแล้ว เช่น การรวมคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของทั้ง 2 ธนาคารเพื่อให้มั่นใจว่าทั้ง 2 ธนาคารจะดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์และแนวทางการดำเนินธุรกิจเดียวกัน นอกจากนี้ ยังได้เริ่มปรับปรุงผลิตภัณฑ์ของทั้ง 2 ธนาคารให้มีความสอดคล้องกัน และเริ่มรวมสาขา โดยให้จุดบริการของทีเอ็มบีและธนชาตอยู่ในที่เดียวกัน เพื่อเตรียมพร้อมให้การถ่ายโอนลูกค้าของธนาคารธนชาตมายังทีเอ็มบีสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

ธนาคารเชื่อว่าการรวมกิจการนี้มีความสำคัญยิ่งต่อทั้ง 2 ธนาคารในการพัฒนาธุรกิจไปสู่ความยั่งยืนในระยะยาว โดยนับจากนี้ ทั้ง 2 ธนาคารจะดำเนินงานเพื่อ “ความฝันหนึ่งเดียว” ในการ “สร้างความแตกต่างที่แท้จริง” เพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินให้กับคนไทยทุกคน โดยจะดำเนินงานร่วมกัน “เป็นหนึ่งเดียว” เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ “จุดมุ่งหมายเดียว” ในการเป็นธนาคารที่ลูกค้าชื่นชอบและบอกต่อมากที่สุดในประเทศไทย





# ประสบการณ์ของลูกค้า >



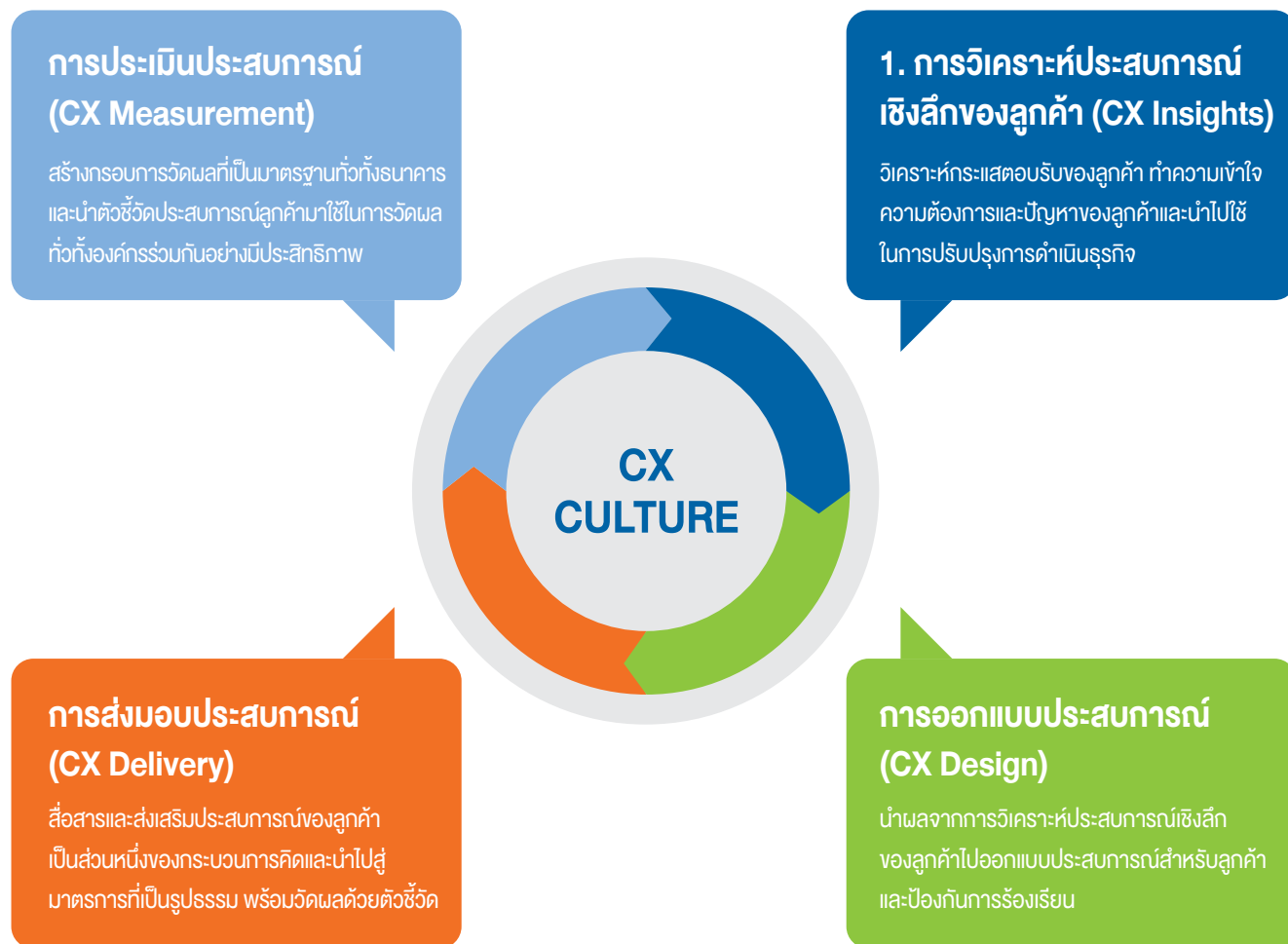
ลูกค้าคือหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของทีเอ็มบี การสร้างประสบการณ์สุดพิเศษให้กับลูกค้าภายใต้แนวคิด “ให้คุณได้มากกว่า” (Get MORE with TMB) จึงเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ทั้งนี้ ด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ ธนาคารสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการตามความต้องการของลูกค้าภายใต้แนวคิดในการส่งมอบประสบการณ์การใช้บริการธนาคารที่สะดวกและง่ายซึ่งเหมาะสมกับลูกค้าส่วนใหญ่ ช่วยเสริมสร้างโอกาสในการเป็นธนาคารที่ลูกค้าชื่นชอบและแนะนำมากที่สุดในประเทศไทย (The Most Advocated Bank in Thailand)

การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวและสร้างความจงรักภักดีต่อแบรนด์ ช่วยให้ธนาคารเข้าใจระดับการให้บริการพื้นฐาน วิธีการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และผลการดำเนินงานในห่วงโซ่การให้บริการ โดยทีเอ็มบีวัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารประสบการณ์ของลูกค้าเกือบจะ real-time ตลอดทั้ง 3 ช่องทางการให้บริการ (สาขา Contact Center และโทรศัพท์มือถือ) และใช้ดัชนีชี้วัดได้แก่ ผลการประเมินความชื่นชอบของลูกค้าของทีเอ็มบี (Net Promoter Score – NPS) และดัชนีประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience Index – CX Index) ทั้งนี้ ในการออกแบบและประเมินผลการบริหารประสบการณ์ลูกค้า ธนาคารคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งธนาคารได้ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวมาตั้งแต่ปี 2560 ช่วยให้ธนาคารสามารถตอบสนองและแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังได้นำ CX Index สำหรับการจัดการข้อร้องเรียนมาใช้เป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จในภาพรวมขององค์กร (corporate KPIs) ในปี 2562 โดยมีเป้าหมายอยู่ที่ร้อยละ 80 ซึ่งในปี 2562 CX Index โดยเฉลี่ยของทีเอ็มบีอยู่ที่ร้อยละ 59.87

| ความพึงพอใจของลูกค้า                                                   | 2559 | 2560 | 2561 | 2562 |
|------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|
| ผลการประเมินความชื่นชอบของลูกค้าของทีเอ็มบี (Net Promoter Score – NPS) | -    | 58   | 55   | 57   |



## แบบจำลองการบริหารประสบการณ์ลูกค้า



นอกจากนี้ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการบริหารประสบการณ์ลูกค้าให้เกิดขึ้นในองค์กร ทีเอ็มบีได้จัดกิจกรรมชมเชยพนักงานโดยมีโปรแกรม TMB Blue Ribbon ซึ่งบันทึกความคิดเห็นจากลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเพื่อเฟ้นหาพนักงานที่มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการ 'Make THE Difference' เพื่อให้ลูกค้าได้รับในสิ่งที่ 'มากกว่า' ทั้งนี้ในปี 2562 ธนาคารได้มอบรางวัล TMB Blue Ribbon ให้กับพนักงานไปทั้งสิ้น 43 คน

การติดตามและบริหารเยียวยาความเดือดร้อนของลูกค้าจากข้อร้องเรียนช่วยให้ทีเอ็มบีสามารถพัฒนาผลการดำเนินงาน ผลิตภัณฑ์และบริการสำหรับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง ธนาคารจึงได้เปิดช่องทางในการร้องเรียนให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงลูกค้าเพื่อให้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารข้อคิดเห็นและร้องเรียนโดยข้อร้องเรียนทุกกรณีจะได้รับการตรวจสอบและแก้ไขโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างกันท่วงที ทั้งนี้ ธนาคารจะเปิดเผยประเด็นความผิดพลาดในการขาย การให้ข้อมูลผิด ความเดือดร้อนอื่นๆ และความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาบนเว็บไซต์ของธนาคารเป็นรายไตรมาส



ปริมาณการร้องเรียนในกลุ่มลูกค้ารายย่อย  
ลดลงร้อยละ 6 ในปี 2562



จำนวนข้อร้องเรียน ณ จุดขาย  
ลดลงอย่างมากถึงร้อยละ 78  
ในกลุ่มลูกค้ารายย่อย

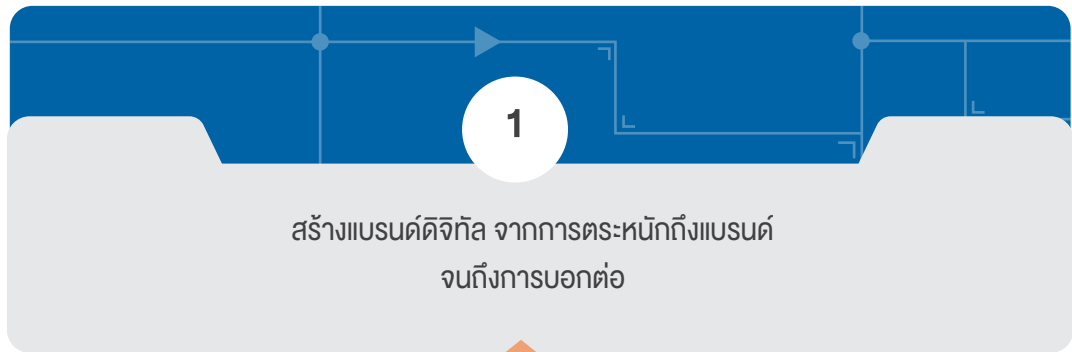


# การเปลี่ยนผ่านไปสู่ นวัตกรรมดิจิทัลเทคโนโลยี >

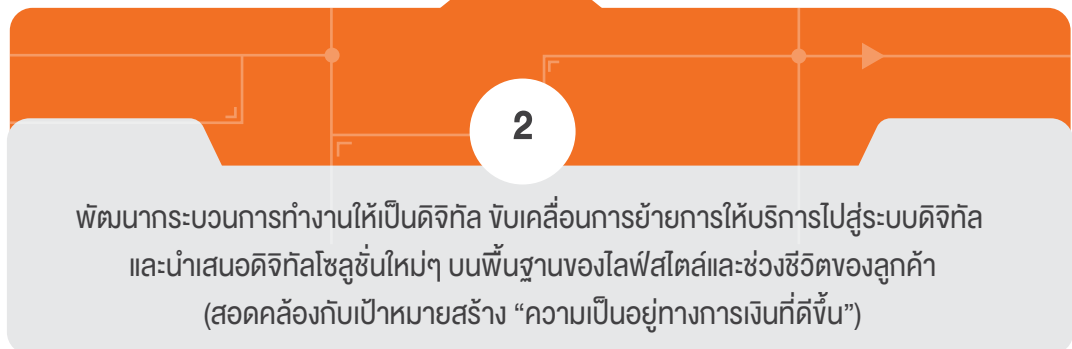
ในยุคดิจิทัลนี้ธุรกิจต่างๆ ล้วนสามารถถูกทำลายลงได้อย่างง่ายดาย ธนาคารเชื่อว่าการเปลี่ยนผ่านไปสู่ นวัตกรรมดิจิทัลเทคโนโลยีมีความจำเป็นอย่างยิ่งและจะต้องเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ทางธุรกิจที่เอ็มบีจีได้จัดตั้งคณะกรรมการด้านกลยุทธ์ดิจิทัลขึ้นเพื่อบริหารและตรวจสอบการดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่ทุกหน่วยงานและติดตามผลความก้าวหน้าโดยที่เอ็มบีจีได้กำหนดกลยุทธ์ดิจิทัลแบ่งเป็น 5 เสาหลัก

## กลยุทธ์ดิจิทัล

การรับรู้  
ของลูกค้า



เส้นทาง  
การเดินทาง  
ของลูกค้า  
และประสบการณ์  
ของลูกค้า



ปัจจัย  
สนับสนุน  
ภายใน



## นวัตกรรมโซลูชันเพื่อลูกค้า

การนำเสนอดิจิทัลโซลูชันและนวัตกรรมให้กับลูกค้าคือหนึ่งในกลยุทธ์ดิจิทัลของทีเอ็มบี ธนาคารเชื่อว่าเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมีบทบาทสำคัญในการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่ยังไม่เคยได้รับการตอบสนองมาก่อน ธนาคารได้สร้างวัฒนธรรมในการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางและส่งเสริมให้พนักงานสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยนอกเหนือจากการเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับโครงสร้างหลักและการวิเคราะห์ข้อมูล ธนาคารยังได้ลงทุนในช่องทางดิจิทัลและการขยายโซลูชันทางการเงินเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ง่ายและสะดวก และเพิ่มความพึงพอใจผ่านการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าในเชิงลึกตลอดเส้นทางการบริหารประสบการณ์ลูกค้า ควบคู่ไปกับการบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับทีเอ็มบี การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสร้างประสบการณ์ธนาคารดิจิทัลตั้งอยู่บนพื้นฐานการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นส่งเสริมให้ลูกค้ามีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้นและราบรื่น วัฒนธรรมนวัตกรรมของทีเอ็มบีสามารถเห็นได้อย่างชัดเจนใน TMB HACKATHON ซึ่งเป็นเวทีที่จัดขึ้นครั้งแรกในปี 2561 เพื่อส่งเสริมความร่วมมือข้ามสายงานเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมจาก TMB HACKATHON 2019 ได้แก่ บัญชีสำหรับบริหารหลายสกุลเงิน (Multi-currency Account) สินเชื่อธุรกิจ TMB SME Smart BIZ และ บัตรเครดิต TMB ABSOLUTE เป็นต้น



### บัญชีสำหรับบริหารหลายสกุลเงิน (Multi-Currency Account)

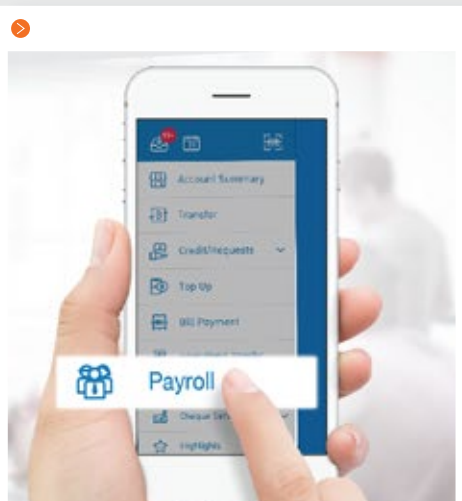
บัญชีสำหรับบริหารหลายสกุลเงินของทีเอ็มบีเพื่อลูกค้าในอุตสาหกรรมส่งออกถูกพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยธุรกิจบรรเทาความยากลำบากในการบริหารบัญชีให้มีประสิทธิภาพโดยบัญชีสำหรับบริหารหลายสกุลเงินถูกออกแบบมาเพื่อรองรับธุรกรรมทางการเงินในหลายสกุลเงินผ่านบริการออนไลน์ โดยใช้บัญชีเดียวผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ TMB Business Click พร้อมรับดอกเบี้ยเงินฝากทันทีเมื่อมีเงินโอนเข้าบัญชี ทั้งนี้ บัญชีสำหรับบริหารหลายสกุลเงินรองรับการทำธุรกรรมได้ถึง 6 สกุลเงิน ทั้งเงินบาท ดอลลาร์สหรัฐ ยูโร ปอนด์สเตอร์ลิง ดอลลาร์ออสเตรเลีย และเงินเยนของญี่ปุ่น

### สินเชื่อธุรกิจ TMB SME Smart BIZ

ข้อจำกัดที่สำคัญสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมคือการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับการทำธุรกิจ สินเชื่อธุรกิจ TMB SME Smart BIZ ช่วยให้ธุรกิจขนาดเล็กบนแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซของลาซาด้า ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มร้านค้าออนไลน์ที่ใหญ่ที่สุดแพลตฟอร์มหนึ่งของประเทศและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ สามารถยื่นขอสินเชื่อได้ผ่านระบบดิจิทัล ทั้งนี้ ทีเอ็มบีได้นำระบบการวิเคราะห์ข้อมูล (data analytics) เข้ามาช่วยในกระบวนการพิจารณาและกำหนดเงื่อนไขของสินเชื่อสำหรับผู้ขอสินเชื่อ โดยสินเชื่อธุรกิจ TMB SME Smart BIZ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้เจ้าของธุรกิจมีเงินทุนเพื่อนำไปใช้ในการจัดเตรียมสต็อกสินค้าในช่วงฤดูกาลลดราคา โดยมีการอนุมัติสินเชื่อตั้งแต่ 15,000-500,000 บาท ทั้งยังมุ่งช่วยเสริมสภาพคล่องด้วยการอนุมัติสินเชื่อตั้งแต่ 30,000-1,000,000 บาท นอกจากนี้ สินเชื่อธุรกิจ TMB SME Smart BIZ ไม่เพียงแต่ช่วยให้ธุรกิจขนาดเล็กเข้าถึงแหล่งเงินทุน หากแต่ยังช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันในตลาดอีคอมเมิร์ซที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว

## บัตรเครดิต TMB ABSOLUTE

บัตรเครดิต TMB ABSOLUTE ซึ่งเปิดตัวในปี 2562 คือตัวอย่างของความเข้าใจ แนวโน้มความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าของทีเอ็มบี โดยบัตรเครดิต TMB ABSOLUTE เป็นบัตรเครดิตใบแรกในประเทศไทยที่ยกเว้นค่าธรรมเนียมการแปลงสกุลเงินต่างประเทศร้อยละ 2.5 และนำเสนอระบบคะแนนรีวอร์ดเมื่อใช้จ่ายผ่านออนไลน์ซึ่งสะท้อนไลฟ์สไตล์ของลูกค้าและการเติบโตของอีคอมเมิร์ซ ทั้งนี้ เมื่อเทียบกับผู้ให้บริการเงินตราต่างประเทศอื่น บัตรเครดิต TMB ABSOLUTE นำเสนอสิทธิประโยชน์ต่างๆ ซึ่งรวมถึงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่ดี และระบบสะสมคะแนนตามยอดการใช้จ่าย เช่น TMB Rewards Plus การปกป้องความปลอดภัยในการซื้อสินค้าออนไลน์ ทางเลือกในการจ่ายในระบบผ่อนชำระ VISA payWave และสิทธิพิเศษต่างๆ เพื่อการท่องเที่ยว ทั้งนี้ นอกจากลูกค้าจะสามารถบริหารบัตรเครดิตผ่านแอปพลิเคชัน TMB TOUCH แล้ว บัตรเครดิต TMB ABSOLUTE ยังช่วยให้ลูกค้าที่เดินทางต่างประเทศไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับจำนวนเงินสดหรือความเสี่ยงเกี่ยวกับอัตราแลกเปลี่ยน

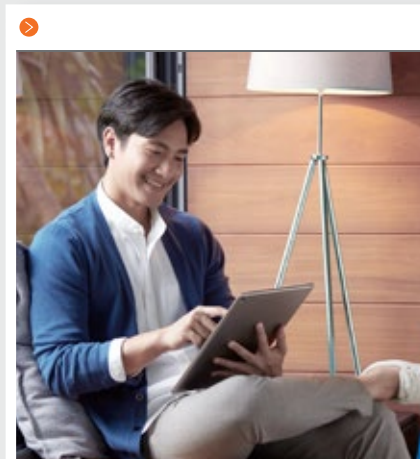


## TMB SME Smart Payroll

เมื่อเทียบกับธุรกิจขนาดใหญ่ เอสเอ็มอีขาดทรัพยากรและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล เช่น ระบบการคำนวณค่าแรง ค่าตอบแทน และผลประโยชน์สำหรับพนักงาน ด้วยตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว ทีเอ็มบีได้พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการบริหารข้อมูลพนักงาน การจ่ายเงินเดือนพนักงาน การนำเสนอประกันสุขภาพกลุ่มสำหรับพนักงานในราคาพิเศษ และบริการบริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพโดยผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ ทั้งนี้ TMB SME Payroll Plus จะช่วยตอบสนองความต้องการในการบริหารผลตอบแทนพนักงานของเอสเอ็มอีทั่วประเทศที่ยังไม่เคยได้รับการตอบสนอง

## TMB Smart Port

TMB Smart Port ซึ่งเปิดตัวในปี 2562 คือบริการจัดพอร์ตกองทุนแบบครบวงจรบริการแรกในอุตสาหกรรมธนาคารไทย แสดงถึงจุดแข็งในการเสนอขายกองทุนหลากหลายยี่ห้อผ่านทางทีเอ็มบี บริการใหม่นี้แนะนำการบริหารจัดการสินทรัพย์การลงทุนให้กับลูกค้าทั่วไปเพิ่มเติมจากลูกค้าบุคคลพิเศษ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการใช้ประโยชน์สูงสุดจากความต้องการในการลงทุนของลูกค้า พร้อมลดและกระจายความเสี่ยงจากความผันผวนของตลาดผ่านความร่วมมือกับ Amundi Asset Management ซึ่งเป็นบริษัทหลักทรัพ์จัดการกองทุนที่ใหญ่ที่สุดในยุโรป โดยมีผู้เชี่ยวชาญติดตามตรวจสอบและบริหารพอร์ตของลูกค้ายาสม่ำเสมอ ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถเปิดพอร์ตลงทุนหรือซื้อหลักทรัพ์เพิ่มเติมได้ผ่านแอปพลิเคชัน TMB TOUCH



การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถืออย่างต่อเนื่องช่วยให้ทีเอ็มบีมั่นใจได้ว่าจะสามารถบริหารจัดการลูกค้าธนาคารในระบบดิจิทัลได้อย่างปลอดภัยและตอบสนองความต้องการได้อย่างทันก่วงที่ ทั้งนี้ ธนาคารจึงมุ่งพัฒนาแพลตฟอร์มสำหรับการทำธุรกรรมดิจิทัลให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ควบคู่ไปกับการส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินและนำเสนอขั้นตอนการสมัครที่ง่าย

## การขอสินเชื่อเพื่อรับเงิน ได้ทันทีผ่าน **TMB TOUCH**

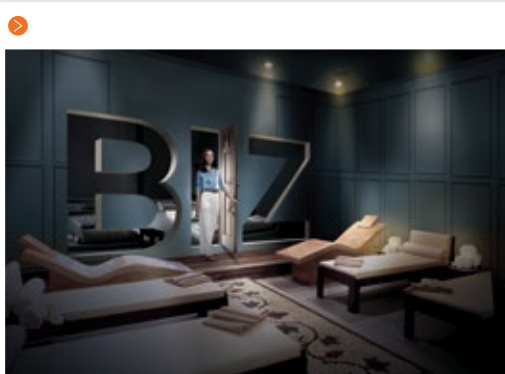


ทีเอ็มบีได้เปิดตัวบริการใหม่ Instant Loan ที่ลูกค้าสามารถสมัครบัตรเครดิตและสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน TMB TOUCH โดยไม่ต้องยื่นเอกสารและสามารถทราบผลการอนุมัติได้ทันที

TMB TOUCH ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันสำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่นำเสนอบริการทางการเงินหลากหลายในจุดเดียว (one-stop banking service) ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสบการณ์ลูกค้าบนแพลตฟอร์มการทำธุรกรรมทางการเงินดิจิทัล โดยในปี 2562 ธนาคารได้อัปเดตฟีเจอร์ใหม่ในแอปพลิเคชัน ได้แก่ การเปิดบัญชีออมใหม่ การกำหนดเป้าหมายการออม การชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านบัตรเครดิตทีเอ็มบี การซื้อประกันชีวิต การระบุตัวตนด้วยตนเองผ่าน TMB ID สำหรับกิจกรรมที่ดำเนินโดย Contact Center การตั้งค่าการเตือนการเคลื่อนไหวทางบัญชีและโปรโมชั่นต่างๆ และการเปิดพอร์ตการลงทุนสำหรับกองทุนที่หลากหลายซึ่งรวมถึงกองทุนของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ และ TMB Smart Port ซึ่งฟีเจอร์ต่างๆ เหล่านี้ช่วยให้การทำธุรกิจในระบบดิจิทัลมีความปลอดภัย พร้อมทั้งช่วยส่งเสริมพฤติกรรมในการออมซึ่งนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินในที่สุด

## TMB BIZ TOUCH

TMB SME One Bank เป็นแอปพลิเคชันแรกสำหรับลูกค้าธุรกิจที่พัฒนาขึ้นสำหรับลูกค้าเอสเอ็มอีโดยเฉพาะซึ่งสามารถใช้ร่วมกับแอปพลิเคชัน TMB BIZ TOUCH เพื่อประหยัดเงินและเวลาด้วยการนำเสนอบริการธุรกรรมทางการเงินไม่จำกัดจำนวนครั้ง ไม่จำกัดยอดเงิน โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม นอกจากนี้ลูกค้ายังได้รับคะแนนสะสมเมื่อมีการใช้ TMB SME One Bank ในการทำธุรกรรมผ่าน TMB BIZ TOUCH โดยลูกค้าสามารถนำคะแนนสะสมมาแลกเป็นเงินสดหรือส่วนลดตามความต้องการของธุรกิจได้



## TMB Business CLICK

TMB Business CLICK เป็นแพลตฟอร์มการทำธุรกรรมทางการเงินดิจิทัลอีกแพลตฟอร์มหนึ่งของทีเอ็มบีที่ให้บริการแบบ one-stop service ที่ปลอดภัยในลักษณะ real-time เพื่อบริการการทำธุรกรรมและเครดิตไลน์จากที่ใดและเวลาใดก็ได้ โดยแพลตฟอร์มนี้ช่วยให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมจากที่ใดในประเทศหรือต่างประเทศก็ได้โดยไม่ต้องแสดงตนที่สำนักงานสาขา โดยลูกค้า TMB Business CLICK สามารถเข้าถึงข้อมูลทางการเงินของบริษัทอื่นบนแพลตฟอร์มได้ทั้งยังมีหนังสือสัญญาคำประกันอิเล็กทรอนิกส์ (e-LG) ซึ่งเป็นบริการแบบครบวงจรเพื่อให้ลูกค้าสามารถออกหนังสือสัญญาคำประกันให้กับลูกค้าอื่นหรือผู้รับประโยชน์อื่นได้ทันที ผลิตภัณฑ์นี้ช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการธุรกรรมของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ลูกค้าสามารถมุ่งความสนใจไปที่ประเด็นอื่นๆ ในการดำเนินธุรกิจของตน





# คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล >

ในยุคดิจิทัล ข้อมูลของลูกค้าจำนวนมากได้ถูกสร้าง จัดเก็บ และนำไปใช้อย่างรวดเร็วทั้งในรูปแบบที่มีโครงสร้างชัดเจนและไม่ชัดเจน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสี่ยงในการแพร่กระจายของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ด้วยตระหนักว่าข้อมูลของลูกค้ามีความสำคัญต่อการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เอื้อมียังคงยกให้เรื่องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าเป็นวาระสำคัญในระดับต้นๆ โดยธนาคารให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและยึดมั่นในการปกป้องความเป็นส่วนตัวและรักษาความลับของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า สอดคล้องกับกรอบการกำกับดูแลข้อมูลของธนาคารตลอดจนกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

## 0

กรณีการละเมิดข้อมูล  
ของลูกค้าที่ส่งผลกระทบ  
อย่างมีนัยสำคัญ  
ในปี 2562

## 0

กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับ  
การละเมิดความเป็นส่วนตัว  
ของลูกค้าที่พิสูจน์แล้ว  
จากหน่วยงานภายนอก  
และหน่วยงานราชการ  
ในปี 2562



## แนวทางการกำกับดูแลข้อมูลของทีเอ็มบีอยู่บนพื้นฐานของการจัดการข้อมูลอย่างมีจริยธรรม ประกอบด้วยหลัก 3 ข้อ



รับผิดชอบต่อความปลอดภัยของข้อมูล

ป้องกันการสูญหายและการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง (รวมทั้งการเข้าถึงและเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า) โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการเก็บข้อมูล



ยึดมั่นในความเป็นส่วนตัว

ให้ความมั่นใจว่าธนาคารเคารพในความเป็นส่วนตัวของลูกค้าเมื่อมีการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้



สร้างผลประโยชน์สูงสุด  
ให้กับลูกค้า

ยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยไม่หาประโยชน์จากความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

สถาบันการเงินได้รับความไว้วางใจในการเก็บข้อมูลจำนวนมหาศาลของลูกค้า ซึ่งทำให้การรอบการกำกับดูแลและกลยุทธการบรรเทาความเสี่ยงในรูปแบบเดิม ไม่เพียงพออีกต่อไป การกำกับดูแลข้อมูลมีความสำคัญอย่างยิ่งในการจัดการ และประมวลผลข้อมูลอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลข้อมูลในระดับองค์กร ทีเอ็มบี ได้พัฒนาโครงสร้างการกำกับดูแลข้อมูลอย่างเหมาะสมภายใต้พื้นฐานหลักการกำกับดูแล 3 ชั้น ควบคุมโดยโครงสร้างองค์กรที่มีการจัดสรรหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจน และอยู่ภายใต้การดูแลของผู้บริหารระดับสูงของ ทีเอ็มบีผ่านการประชุมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานจะเป็นไปในทิศทางเดียวกันในทุกขั้นตอนในการดำเนินธุรกิจยังไปก่อนหน้านี้การกำกับดูแลข้อมูลยังเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความปลอดภัยควบคู่กับการสร้างมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อตรวจจับ สืบสวน บริหารและยับยั้งภัยคุกคาม ความปลอดภัยที่อาจจะเกิดขึ้นหรือกิจกรรมที่น่าสงสัยโดยมาตรการเหล่านี้ ประกอบด้วยการบริหารจัดการภัยคุกคามทางไซเบอร์การควบคุมการเข้าถึง ข้อมูลตามบทบาทหน้าที่ ระบบการตรวจสอบในสภาพแวดล้อมทางไอที การตรวจตราปฏิบัติงานและการควบคุม และกระบวนการบริหารจัดการ การละเมิดข้อมูล

กลไกในการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่ธนาคารดำเนินการนั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานของการปกป้องการใช้ข้อมูลของลูกค้าและการปฏิบัติตามระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยลูกค้าจะต้องให้ความยินยอมในการนำข้อมูลไปใช้และมีสิทธิที่จะเพิกถอนความยินยอมเมื่อใดก็ได้ ทั้งนี้ทีเอ็มบีได้วางแผนที่จะนำแบบฟอร์มแสดงความยินยอมที่ได้รับการปรับปรุงใหม่มาใช้ในทุกจุดของการให้บริการ ทั้งที่สำนักงานสาขา การทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตแบบกึ่งบนโทรศัพท์มือถือ และการทำธุรกรรมออนไลน์ภายในปี 2563 เพื่อสร้างมาตรฐานที่ดีขึ้นในการเก็บและบริหารจัดการข้อมูล ในขณะเดียวกัน ธนาคารยังได้นำเสนอประกาศเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและการปกป้องข้อมูลให้กับลูกค้าเพื่อความโปร่งใส อันจะทำให้ลูกค้าสามารถใช้สิทธิของตนเองได้อย่างเป็นอิสระ (เพิกถอนความยินยอม การเข้าถึง และการแก้ไขข้อมูลส่วนตัว) นอกจากนี้ การดำเนินงานทางด้านการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของทีเอ็มบียังครอบคลุมถึงห่วงโซ่อุปทานของธนาคาร โดยจริยธรรมสำหรับคู่ค้าธุรกิจและนโยบายการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล รวมทั้งยังมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่ค้าที่เข้มงวดและกำหนดให้มีการรับรองเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลในภาคผนวกแนบท้ายเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาต การเปิดเผย หรือการละเมิดข้อมูล

การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวของข้อมูลให้กับพนักงานผ่านการสื่อสารและการฝึกอบรมให้ความรู้ยังเป็นมาตรการหนึ่งที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของธนาคาร โดยในปี 2561 ทีเอ็มบีได้จัดการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องข้อมูล (เช่น การเข้าถึงข้อมูลตามบทบาทหน้าที่ การรั่วไหลของข้อมูล ฯลฯ) และในปี 2562 ธนาคารได้จัดให้มีการฝึกอบรมภาคบังคับแก่พนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบันครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงทางด้านข้อมูล การป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การรั่วไหลของข้อมูล และความ



## พนักงานร้อยละ 94

เสร็จสิ้นการฝึกอบรมการรับรู้  
ความเสี่ยงด้านการส่งเสริมการขาย :  
การบริหารความเสี่ยงสารสนเทศ

ด้วยปริมาณของข้อมูลจำนวนมหาศาลที่ธนาคารจัดเก็บในการดำเนินธุรกิจประจำวัน คุณภาพของข้อมูลยังมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการกำกับดูแลข้อมูลและการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล เพราะคุณภาพช่วยประเมินว่าข้อมูลนั้นจะสามารถนำไปใช้ในบริบทต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ ทีเอ็มบีจึงให้ความสำคัญกับคุณภาพของข้อมูล (กำหนดโดยความแม่นยำ ความตรงต่อเวลา ความสมบูรณ์ และความน่าเชื่อถือ) และการตรวจสอบย้อนกลับข้อมูล (โดยใช้ข้อมูลรายละเอียดที่อธิบายถึงความเป็นมาของข้อมูล เพื่อให้สามารถอ่านข้อมูลได้อย่างชัดเจนทั่วทุกกลุ่มในระดับเล็กที่สุด) โดยธนาคารมีระบบการตรวจสอบและท่วงดูเพื่อรับรองความเหมาะสมในการบริหารจัดการข้อมูลสอดคล้องกับกฎระเบียบภายในและเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 หลักเกณฑ์ด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูลในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม และพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ.2562 นอกจากนี้ ธนาคารยังได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปกป้องข้อมูลเพื่อให้คำแนะนำและตรวจสอบการดำเนินงานของธนาคารอย่างเป็นอิสระ ตลอดจนทำหน้าที่ในการเป็นจุดศูนย์กลางเกี่ยวกับการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการคุณภาพของข้อมูลได้อย่างยั่งยืน



# ให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม >

ในฐานะสถาบันทางการเงิน ทีเอ็มบีให้ความสำคัญสูงสุดกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งเป็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า โดยธนาคารถือเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม พร้อมรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ทั้งนี้ ธนาคารได้ยึดมั่นในหลักการที่ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าก่อนผลประโยชน์ของธนาคาร ทีเอ็มบีมุ่งมั่นให้บริการลูกค้าโดยยึดมั่นในหลักดังต่อไปนี้



1. ลูกค้าสามารถเชื่อมั่นได้ว่าธนาคาร  
นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม



2. ลูกค้าได้รับคำแนะนำปรึกษา  
ที่ชัดเจนและเหมาะสม



3. ลูกค้าได้รับการเสนอราคาที่เป็นธรรม  
และเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์  
และบริการที่ถูกต้องแม่นยำ



5. ลูกค้าเข้าใจสิทธิ  
และพันธะของตนเอง  
เมื่อเข้ารับบริการ  
จากธนาคาร

4. ลูกค้าได้รับความสะดวก  
ในการเข้าถึงบริการของธนาคาร  
และได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดี



ในปี 2561 ทีเอ็มบีได้ออกนโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยจะมีการทบทวนนโยบายเป็นประจำทุกปีเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามมาตรฐานอุตสาหกรรมอยู่เสมอ นอกจากนี้ ธนาคารยังปรับปรุงกระบวนการขายและให้บริการแบบครบวงจรซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อสร้างความมั่นใจว่าธนาคารดำเนินธุรกิจโดยยึดผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยการให้ผลตอบแทนพนักงานขายของธนาคารจะถูกกำกับด้วยระบบคะแนนไม่ใช่อยอดขาย โดยพนักงานจะได้รับคะแนนจากการขายผลิตภัณฑ์ทุกชนิด และธนาคารจะนำคะแนนไปคำนวณเป็นค่าตอบแทนอย่างเป็นระบบอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งระบบดังกล่าวได้รับการปรับปรุงเพื่อป้องกันการบังคับขายหรือการขายที่ผิดพลาดให้กับลูกค้า ทั้งนี้ ณ เดือนพฤศจิกายน 2562 ธนาคารได้ทำการแยกหนังสือยินยอมเปิดเผยข้อมูลให้แก่บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด ซึ่งเป็นเอกสารที่ต้องกรอกเมื่อลงทะเบียนเพื่อใช้ผลิตภัณฑ์ออกมาเป็นเอกสารต่างหากเพื่อให้ลูกค้าสามารถพิจารณาว่าจะเปิดเผยข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดหรือไม่ ทั้งยังได้ทบทวนรายชื่อคู่ค้าทางธุรกิจของธนาคารที่สามารถเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าได้เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อธนาคารอีกด้วย



ด้วยตระหนักดีว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการฝึกอบรมพนักงานมีความสำคัญยิ่งต่อการสร้างความมั่นใจในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ในปี 2562 ธนาคารจึงได้จัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมแก่พนักงานทั่วประเทศ โดยวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนี้จัดขึ้นเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานในหัวข้อต่างๆ ได้แก่ กฎระเบียบการขายกองทุนรวม การขายประกันผ่านธนาคาร กรมธรรม์ประกันที่ไม่ใช่ประกันชีวิต กรมธรรม์ประกันชีวิต กรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจหลักทรัพย์ จริยธรรมทางธุรกิจ และแนวปฏิบัติด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงโดยการฝึกอบรมดังกล่าวดำเนินโดยผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน จากแผนกกำกับดูแลกิจการของทีเอ็มบี โดยมีพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 1,927 คน แบ่งเป็นการฝึกอบรม 17 รอบ ครอบคลุม 408 สาขา ใน 37 เขต ใน 7 ภาค โดยผู้ให้การฝึกอบรมไม่เพียงแต่ให้ความรู้แก่พนักงานหากแต่ยังช่วยให้คำแนะนำเพื่อให้พนักงานสามารถฟันฝ่าอุปสรรคที่ตนพบเจอในการดำเนินงานของตนด้วย

ในขณะเดียวกัน ทีเอ็มบียังให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใสแก่ลูกค้า และเน้นย้ำให้พนักงานของธนาคารปฏิบัติตามนโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและแนวปฏิบัติด้านการขายอย่างเคร่งครัด โดยได้จัดให้มีสคริปต์การขายและขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้กระบวนการขายมีมาตรฐานและให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ ธนาคารได้มีการสื่อสารสคริปต์การขายกับพนักงานเป็นประจำทุกเช้าและมีการทบทวนทุกสัปดาห์ในทุกวันจันทร์เพื่อให้มั่นใจว่าสคริปต์ดังกล่าวมีความสอดคล้องมีเนื้อหาครอบคลุมและมีความเหมาะสมกับสถานการณ์นอกจากนี้เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานยังได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ของพนักงานขาย ตลอดจนข้อห้ามและข้อควรปฏิบัติขณะนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าไว้อย่างชัดเจนอีกด้วย





การจัดการผลกระทบ  
ต่อสิ่งแวดล้อม





# การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ



ที่เอ็มบีมีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและความรับผิดชอบ (Environmental, Social and Responsibility (ESR) Policy) ซึ่งเป็นหลักประกันว่าธนาคารจะนำประเด็นความเสี่ยงและผลกระทบทางอ้อมทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเข้าเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณากิจกรรมการให้สินเชื่อ โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมการขอสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่และ SME ทั้งหมด ทั้งนี้ ธนาคารยังได้จัดทำระเบียบวิธีการปฏิบัติ รายการประเด็นพิจารณาด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม และรายการสินเชื่อต้องห้าม (Exclusion List) โดยหากธนาคารพบว่าโครงการใดมีความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อม และ/หรือสังคมในระดับปานกลางและระดับสูง ก็จะส่งคำขอสินเชื่อสำหรับโครงการนั้นๆ ไปให้คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อเพื่อพิจารณาและอนุมัติ



## กระบวนการพิจารณาทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

### นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและความรับผิดชอบ

#### การคัดกรอง

#### การตรวจสอบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

#### การพิจารณาอนุมัติ

#### การติดตาม

#### การรายงาน

#### ประเด็นพิจารณาด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

- สิ่งแวดล้อม
- สิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน
- การครอบครองที่ดินและการอพยพโดยไม่สมัครใจ
- สุขภาพ ความปลอดภัยและความมั่นคงของชุมชน
- ชนพื้นเมือง
- มรดกทางวัฒนธรรม

#### แนวปฏิบัติสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ

- การทดสอบความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์โดยทดลองกับสัตว์
- การป้องกัน/อาวุธ
- พนสัตว์
- พันธุ์วิศวกรรม
- ป่าไม้และป่าปลูก
- ทรัพยากรธรรมชาติและสารเคมี
- การผลิต/การค้าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
- การผลิต/การค้ายาสูบ
- การผลิต/การค้าสัตว์กัมมันตรังสี
- การผลิต/การค้าหรือการใช้เส้นใยจากแร่ใยหิน
- การประมงแบบอวนลอย

#### รายการสินเชื่อต้องห้าม

- การพนัน คาสโนและกิจการอื่นๆ ในลักษณะเดียวกัน
- พลังงานนิวเคลียร์
- สื่อลามกอนาจาร
- การค้าสัตว์ป่าและ/หรือผลิตภัณฑ์จากสัตว์ป่า
- การผลิต/การค้าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบของประเทศไทย หรือ ขัดต่ออนุสัญญา/ข้อตกลงในระดับสากล หรือ ขัดต่อรายการต้องห้ามในระดับสากล เช่น ยา สารเคมีที่ใช้ในการกำจัดแมลง สารเคมีกำจัดวัชพืช polychlorinated biphenyl (PCB) สัตว์ป่าหรือผลิตภัณฑ์ตามที่ระบุในอนุสัญญาว่าด้วยการคุ้มครองมรดกโลกทางวัฒนธรรมและธรรมชาติ (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora: CITES)
- อาวุธและกระสุน\*
- เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ยกเว้นเบียร์และไวน์\*
- ยาสูบ\*
- วัสดุกัมมันตรังสี (ไม่รวมถึงการซื้ออุปกรณ์การแพทย์ อุปกรณ์เพื่อควบคุมคุณภาพ หรืออุปกรณ์ที่มีการป้องกันอย่างเพียงพอ)
- แร่ใยหินที่ไม่ได้ฝังตัวอยู่ในวัสดุอื่น (Unbounded Asbestos Fibers) (ไม่รวมการซื้อและใช้แร่ใยหินใน cement sheet ในสัดส่วนน้อยกว่าร้อยละ 20)
- การประมงแบบอวนลอย ที่มีความยาวอวนเกินกว่า 2.5 กิโลเมตร
- กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับน้ำมันปาล์ม
- การผลิตหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานบังคับ และแสวงหาประโยชน์ด้านแรงงาน / การใช้แรงงานเด็ก
- การค้าไม้ป่าดิบชื้นปฐมภูมิ (Primary tropical moist forest)
- การผลิตหรือการค้าไม้หรือผลผลิตจากป่าที่ไม่มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน

หมายเหตุ: \*สำหรับลูกค้าที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจเหล่านี้ยังมีนัยสำคัญ (ธุรกิจหลัก)

## ธนาคารประยุกต์ใช้แบบสอบถาม ESR เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการคัดกรองโครงการ



### แบบสอบถามทั่วไป:

ใช้ประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม  
และสังคมโดยทั่วไป

จำนวนคำขอ  
สินเชื่อใหม่

**342**

จำนวนคำขอสินเชื่อ  
ที่เข้าสู่การพิจารณาประจำปี

**616**

### แบบสอบถามเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรม:

ใช้ในการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมสำหรับกลุ่ม  
อุตสาหกรรมตามที่ระบุไว้ในแนวปฏิบัติสำหรับอุตสาหกรรมเฉพาะ

จำนวนคำขอ  
สินเชื่อใหม่

**37**

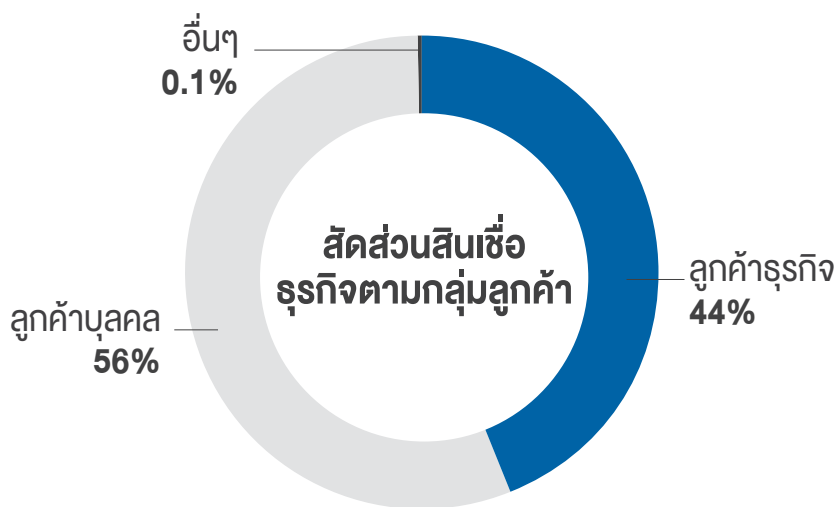
จำนวนคำขอสินเชื่อ  
ที่เข้าสู่การพิจารณาประจำปี

**51**



## สินเชื่อ

ธุรกิจขนาดใหญ่  
และ SME ทั้งหมด  
ปฏิบัติตามนโยบาย  
ESR ของธนาคาร



ที่เอ็มบีเป็น 1 ใน 15 ธนาคารพาณิชย์ที่ร่วมลงนามใน  
ข้อตกลงความร่วมมือที่จะปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินกิจการ  
ธนาคารอย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ



สมาคมธนาคารไทยได้กำหนดแนวทางการดำเนินกิจการธนาคาร  
อย่างยั่งยืนในด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบในปี 2562 ขึ้นเพื่อ  
พัฒนาการธนาคารของไทยให้มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและ  
สังคมเพิ่มมากขึ้น แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับการดำเนินงาน  
ของธนาคารที่ยึดปฏิบัติตามนโยบาย ESR ที่ธนาคารเริ่มประยุกต์ใช้  
ตั้งแต่ปี 2556



## ชีพพลายเซนโซลูชันเพื่อมิตรผล

ความสำเร็จจากความร่วมมือระหว่างทีเอ็มบีและมิตรผลส่งผลให้ธนาคารสามารถพัฒนาชีพพลายเซนโซลูชันเพื่อช่วยให้มิตรผลบริหารจัดการทางการเงินและชีพพลายเซนของตนได้ สอดคล้องกับแนวคิดมิตรผลโมเดิร์นฟาร์ม ซึ่งส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุนในการดำเนินงาน และส่งเสริมการจัดการไร่อย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยความร่วมมือดังกล่าวช่วยให้ทั้งสองฝ่ายสามารถแก้ปัญหาการเข้าถึงบริการทางการเงินความเป็นอยู่ที่ติดก้นด้านการเงิน และประเด็นทางด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้

## กระเป๋าเงินดิจิทัลและสินเชื่อ Green Cane

ทีเอ็มบีได้พัฒนาชีพพลายเซน โฟลเนซ โซลูชัน แบบดิจิทัลและสร้างแพลตฟอร์มให้กับเกษตรกรของมิตรผลผ่านกระเป๋าเงินดิจิทัล ซึ่งช่วยเชื่อมโยงมิตรผล ชาวไร่ และชีพพลายเซน เช่น คู่ค้าธุรกิจและตัวแทน และช่วยให้ชาวไร่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนและปัจจัยการผลิตอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการทำไร่ (เช่น ปุ๋ย เครื่องมือ เครื่องจักร) โดยมิตรผลได้คิดริเริ่มการให้ยืมปัจจัยการผลิตที่ไม่ใช่เงินทุนเพื่อให้เกษตรกรสามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ สำหรับการทำไร่ได้อย่างเหมาะสม เนื่องด้วยอุปกรณ์เหล่านี้เป็นอุปกรณ์ที่ส่งเสริมการปลูกและเก็บเกี่ยวผลผลิตอย่างรับผิดชอบ ทั้งยังช่วยเพิ่มผลผลิต ลดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม

โดยการยกเลิกการเผาซึ่งอ้อยซึ่งเป็นตัวการหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และช่วยทดแทนการใช้ปุ๋ยเคมีด้วยการใช้ปุ๋ยอินทรีย์ นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังออกสินเชื่อ Green Cane ให้มิตรผลเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บเกี่ยวอ้อยและลดการเผาซึ่งอ้อยของชาวไร่ตามแนวคิดมิตรผลโมเดิร์นฟาร์ม ทั้งนี้ มิตรผลได้ระบุแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป้าหมายที่วัดได้ในการประเมินคุณสมบัติของเกษตรกรที่จะสามารถกู้สินเชื่อ Green Loan ได้ เช่น ไร่ของอ้อยสด (อ้อยที่ไม่ได้เผา) และจำนวนเกษตรกรที่ใช้เครื่องจักรในการทำไร่



เกษตรกร  
4,650 ราย

ได้รับประโยชน์จากโซลูชันนี้และสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนนับตั้งแต่เริ่มโครงการในช่วงกลางปี 2562 โดยในปี 2563 ทีเอ็มบีคาดการณ์ว่าจะมีเกษตรกรกว่า 8,000 รายได้ใช้กระเป๋าเงินดิจิทัลนี้เนื่องจากธนาคารและมิตรผลมีแผนที่จะขยายโครงการไปยังจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเช่น จังหวัดขอนแก่นและจังหวัดเลยทั้งนี้ความร่วมมือระหว่างธนาคารและมิตรผลเป็นตัวอย่างของความมุ่งมั่นของทีเอ็มบีที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงให้กับลูกค้า โดยการเป็นมิตรแต่ไม่เพียงแต่ส่งเสริมให้เกิดความแข็งแกร่งทางการเงินหากแต่ยังช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มโดยเสริมสร้างให้ระบบชีพพลายเซนของลูกค้าสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ทีเอ็มบีมุ่งมั่นที่จะนำแนวคิดชีพพลายเซนโซลูชันนี้ไปต่อยอดกับธุรกิจและพันธมิตรในอุตสาหกรรมอื่นๆ เพื่อให้ธนาคารสามารถนำเสนอโซลูชันหนึ่งเดียวเพื่อแก้ปัญหาและความท้าทายในชีพพลายเซนของลูกค้าและเสริมสร้างให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน



# ความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ >

สำหรับธนาคาร ธุรกิจการให้สินเชื่อเป็นธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อทางอ้อมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งนี้ ทีเอ็มบีกำลังจะเปลี่ยนผ่านไปสู่ธุรกิจคาร์บอนต่ำซึ่งธนาคารจะปล่อยสินเชื่อเพื่อธุรกิจสีเขียวสำหรับโครงการพลังงานทดแทนและโครงการบริหารจัดการของเสีย อันเป็นโครงการที่จะช่วยลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เป็นต้นเหตุของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยธนาคารได้ตั้งเป้าหมายปี 2562 ในการเพิ่มสินเชื่อเพื่อธุรกิจสีเขียวเป็นร้อยละ 3.5 ของพอร์ตสินเชื่อธุรกิจ และในปี 2563 ธนาคารจะขยายหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจสีเขียวให้ครอบคลุมโครงการที่จะช่วยบรรเทาผลกระทบและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ นอกจากนี้ ธนาคารยังจะทบทวนพอร์ตสินเชื่อเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้ดียิ่งขึ้น โดยในปี 2563 ทีเอ็มบีได้ตั้งเป้าหมายในการให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจสีเขียวในวงเงิน 750 ล้านบาท แก่ธุรกิจขนาดใหญ่และ SME และวงเงินอีก 220 ล้านบาท แก่ SME ที่ดำเนินธุรกิจที่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ทั้งนี้ นอกจากสินเชื่อเพื่อธุรกิจสีเขียวแล้ว ทีเอ็มบียังได้ดำเนินการเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านช่องทางหลายช่องทาง ได้แก่ การให้สินเชื่อ Green Cane ผ่านความร่วมมือกับมิตรผล และการออกพันธบัตรสีเขียวร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ



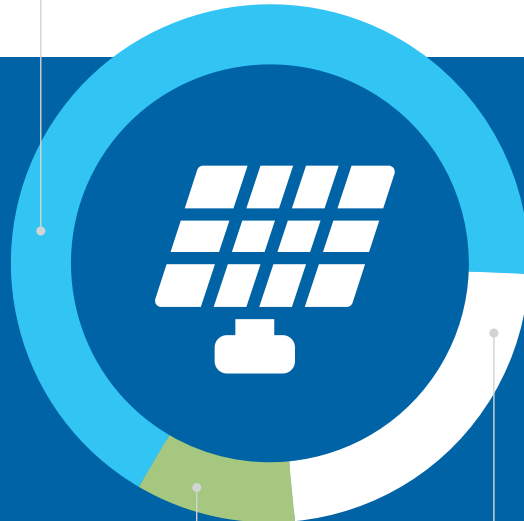
## สัดส่วนสินเชื่อเพื่อธุรกิจสีเขียวแยกตามประเภทโครงการ



ในปี 2562 สินเชื่อเพื่อธุรกิจสีเขียวของทีเอ็มบีคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ **2.5** ของสินเชื่อธุรกิจ

69%

พลังงานแสงอาทิตย์



10%

พลังงานชีวมวล

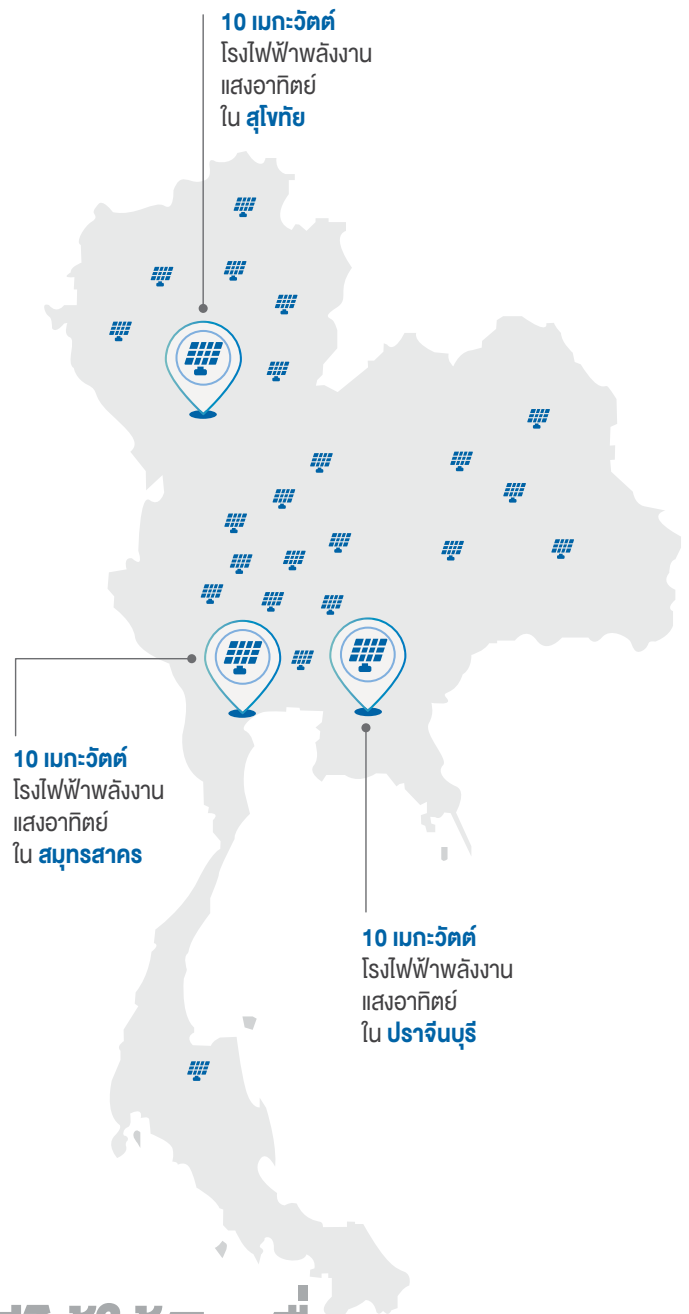
21%

การบริหารจัดการของเสีย



## สินเชื่อสำหรับโครงการพลังงานแสงอาทิตย์

สินเชื่อสำหรับโครงการพลังงานแสงอาทิตย์มีสัดส่วนมากที่สุดในพอร์ตสินเชื่อเพื่อธุรกิจสีเขียวของธนาคาร โดยในปี 2562 ทีเอ็มบีได้ให้สินเชื่อสำหรับโครงการด้านพลังงานแสงอาทิตย์ใหม่มูลค่ากว่า 162 ล้านบาท ทั้งนี้ ทีเอ็มบีได้ยึดนโยบาย ESR และนโยบายการให้สินเชื่อในการพิจารณาโครงการและตรวจสอบให้มั่นใจว่าลูกค้าผู้ขอสินเชื่อปฏิบัติตามนโยบายของธนาคารอย่างเคร่งครัด ธนาคารยังสนับสนุนให้ลูกค้าพัฒนาระบบบริหารจัดการสภาพความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมเพื่อการดำเนินโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้โครงการพลังงานแสงอาทิตย์ที่ธนาคารสนับสนุนสามารถดำเนินงานตามแผนได้โดยไม่มีการร้องเรียนทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจากชุมชนโดยรอบโครงการ โดยโครงการที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น ได้แก่ โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ 5 เมกะวัตต์ ที่จังหวัดปราจีนบุรีที่ใช้เทคโนโลยีสีเขียวที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งก่อนที่ทีเอ็มบีจะดำเนินการอนุมัติสินเชื่อให้กับโครงการดังกล่าวได้ร่วมกับที่ปรึกษาดำเนินการตรวจสอบและให้คำแนะนำและโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ 10 เมกะวัตต์ ที่จังหวัดสุโขทัย ซึ่งทีเอ็มบีได้ติดตามการดำเนินงานตั้งแต่การก่อสร้างรวมถึงโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ 10 เมกะวัตต์ ที่จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งทำให้มีรายได้และผลกำไรตามที่ตั้งเป้าไว้



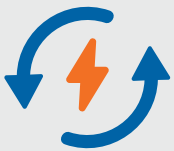
ทีเอ็มบีได้ให้สินเชื่อ  
สำหรับโครงการ  
ด้านพลังงานแสงอาทิตย์ใหม่  
มูลค่ากว่า 162 ล้านบาท



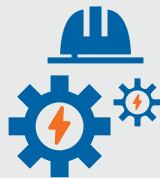
# ธนาคารที่เอ็มบีเป็น ธนาคารพาณิชย์ แห่งแรกในประเทศไทย ที่ออกพันธบัตรสีเขียว



พันธบัตรสีเขียวมีอายุ 7 ปี มูลค่า 60 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ (หรือประมาณ 1,850 ล้านบาท) โดยบริษัทเงินทุนระหว่างประเทศ (International Financial Corporation: IFC) ซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มธนาคารโลก (World Bank Group) เป็นผู้ลงทุนทั้งหมด ซึ่งเงินลงทุนดังกล่าวได้นำไปใช้สนับสนุนการลงทุนของภาคเอกชนในโครงการที่ส่งเสริมการแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ธนาคารได้นำเงินทุนจากพันธบัตรสีเขียวไปสนับสนุนโครงการพลังงานหมุนเวียนโครงการหนึ่งซึ่งจะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานผลิตไฟฟ้าพลังแสงอาทิตย์ 8 แห่งในประเทศไทย โดยมีกำลังการผลิตรวม 91.7 เมกะวัตต์ ซึ่งคาดว่าโครงการดังกล่าวจะช่วยหลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 59,528 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี โดยที่เอ็มบีได้รายงานผลกระทบจากการออกพันธบัตรสีเขียวนี้ต่อ IFC ทั้งนี้ พันธบัตรสีเขียวถือเป็นเครื่องมือทางการเงินที่ที่เอ็มบีเลือกใช้ในการส่งเสริมตลาดการเงินสีเขียวให้ก้าวหน้าต่อไป



**พันธบัตรสีเขียว**  
ทั้งหมดใช้ในการสนับสนุน  
โครงการพลังงานหมุนเวียน



กำลังการผลิตพลังงาน  
หมุนเวียนรวม  
**91.7**  
เมกะวัตต์



หลีกเลี่ยงการปล่อย  
ก๊าซเรือนกระจกได้  
**59,528**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์  
เทียบเท่าต่อปี



ส่งเสริมการบรรลุเป้าหมาย  
การพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)





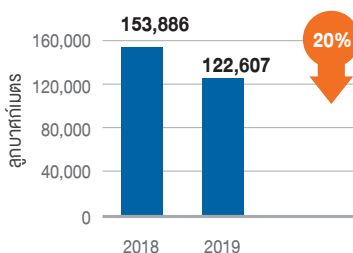
# ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ของธนาคาร >

ทีเอ็มบีมุ่งมั่นบริหารจัดการผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธนาคาร โดยตรงผ่านการใช้อาคาร ระบบไอที และการเดินทางเพื่อธุรกิจซึ่งก่อให้เกิดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน โดยธนาคารมีกระบวนการในการเก็บรวบรวมและรายงานตัวชี้วัดทางด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบโดยมีหน่วยงานบริหารอาคารรับผิดชอบในการบริหารจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อมและความมั่นคงปลอดภัยสำหรับอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของธนาคาร

ทีเอ็มบีได้ตั้งเป้าหมายปี 2562 เพื่อลดการใช้ทรัพยากร ได้แก่ ไฟฟ้า น้ำ และกระดาษ ร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2561 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทั้งนี้ ผลจากการดำเนินงานเพื่อลดการใช้ไฟฟ้า น้ำ และกระดาษของธนาคาร ทำให้ทีเอ็มบีสามารถลดการใช้ไฟฟ้าได้ร้อยละ 10 การใช้น้ำร้อยละ 20 และการใช้กระดาษร้อยละ 17 ที่อาคารสำนักงานใหญ่ ซึ่งเท่ากับการลดค่าใช้จ่ายไปได้กว่า 7.2 ล้านบาท เมื่อเทียบกับปี 2561



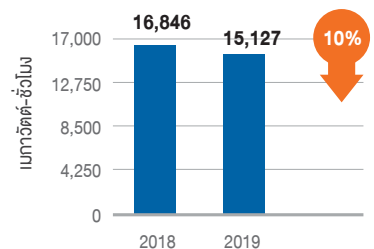
## การใช้น้ำ



- ปรับก๊อกน้ำให้ใช้น้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น



## การใช้พลังงาน



- เปลี่ยนหลอดไฟในลานจอดรถเป็นหลอดประหยัดพลังงาน



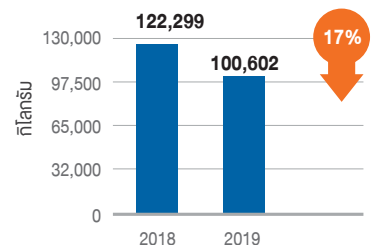
- เปลี่ยนรถยนต์ที่ใช้น้ำมันเป็นรถพลังงานไฟฟ้า



- เพิ่มประสิทธิภาพระบบหล่อเย็นและเครื่องปรับอากาศ



## การใช้กระดาษและการกำจัด



- ปรับระบบการดำเนินงานภายในให้เป็นระบบดิจิทัล



- รีไซเคิลกระดาษผ่านโครงการ Shred2Share



ในปี 2562 ทีเอ็มบีคาดการณ์ว่าจะมีการใช้ทรัพยากรเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากการรวมบุคลากรของทีเอ็มบีกับธนาคารธนชาต อันเป็นผลจากการรวมกิจการในปี 2562 อย่างไรก็ตาม ทีเอ็มบีจะดำเนินการติดตามและควบคุมการดำเนินงานเพื่อไม่ให้อัตราการใช้ทรัพยากรต่อพนักงานเพิ่มขึ้น





การสร้างคุณค่า  
สู่สังคม





# ส่งเสริมความรู้ทางการเงิน >

## ที่เอ็มบีเล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้ความรู้ทางการเงิน ซึ่งเป็นองค์ความรู้พื้นฐานที่ประชาชนทุกคนควรมี

ธนาคารมีบทบาทในการให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อช่วยให้ทุกคนในสังคมมีศักยภาพและความพร้อมในการบริหารจัดการเงิน ซึ่งจะส่งผลให้สังคมมีคุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดีในท้ายที่สุด นับตั้งแต่ปี 2560 ธนาคารได้กำหนดให้การให้ความรู้ทางการเงินเป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักของกรอบการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน โดยธนาคารเชื่อว่า ก่อนที่จะให้บริการทางการเงินและให้ความรู้ทางการเงินกับประชาชน พนักงานของธนาคารจะต้องมีความสามารถและความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ธนาคารจึงได้ริเริ่มโครงการ TMB Financial Literacy Program เพื่อให้มั่นใจว่ากลยุทธ์ของธนาคารซึ่งเน้นการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างตรงจุดจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการให้บริการคำปรึกษาแก่ลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยแผนงานดังกล่าวเน้นการดำเนินงานใน 2 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานด้านความรู้ความเข้าใจการเงินขั้นพื้นฐาน และการร่วมให้ความรู้ทางการเงินในภาคอุตสาหกรรมธนาคารโดยครอบคลุม 4 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ พนักงาน ลูกค้า ชุมชนและหน่วยงานกำกับดูแล

สำหรับแผนงานขั้นแรกในการให้ความรู้ทางการเงินนั้น ธนาคารจะสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งตลอดจนเสริมสร้างทักษะทางการเงินให้กับลูกค้า โดยพัฒนากิจกรรมและแนวทางดำเนินการที่เหมาะสมเพื่อสร้างความผูกพันบนพื้นฐานของความเข้าใจกลุ่มเป้าหมายความต้องการที่แตกต่างกันและป้องกันไม่ให้เกิดการ cross-sells ขึ้น

ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถนำเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมแก่ลูกค้า พนักงานจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจทางด้านการเงินอย่างถูกต้องก่อน โดยในปี 2562 ธนาคารได้ริเริ่มแผนงานใหม่ภายใต้โครงการ TMB Financial Literacy Program โดยกำหนดให้พนักงานใหม่ทุกคนต้องผ่านการอบรมด้านการให้ความรู้ทางการเงินซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฐมนิเทศ ในขณะเดียวกัน ธนาคารได้พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมภายในเพื่อเสริมทักษะของพนักงานในด้านการให้ความรู้ทางการเงิน การสร้างทัศนคติและพฤติกรรม เช่น การเรียนรู้ผ่านระบบ e-learning ในรูปแบบหนังสือ โดยมีชุดคำถามและกิจกรรมต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การประเมินผลสำหรับในปีต่อไป พนักงานสาขาจะได้รับการฝึกอบรมเพื่อก้าวไปสู่การเป็น FinFit Champion เพื่อเสริมสร้างทักษะในการทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละรายและสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้ นอกจากนี้ ที่เอ็มบียังได้ริเริ่มโครงการนำร่องในการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านความรู้ทางการเงินให้กับพนักงานของลูกค้าธุรกิจ โดยโครงการดังกล่าวมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยการให้บริการทางการเงินที่สร้างผลกระทบมากกว่าและส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า



พนักงานใหม่  
**ร้อยละ 93**  
ผ่านการฝึกอบรม  
ด้านการให้ความรู้ทางการเงิน

ธนาคารเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าการสร้างพื้นฐานความรู้ทางการเงิน และการมีวินัยทางการเงิน เช่น การรู้จักออม เป็นก้าวแรก ที่จะนำไปสู่คุณภาพชีวิตทางการเงินที่ดี ธนาคารจึงได้ปรับปรุง แอปพลิเคชัน TMB TOUCH ให้มีฟีเจอร์ใหม่ ในการตั้งเป้าหมายการออม (Savings Goal) และการแจ้งเตือนการออม (Savings Alarm) เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าสามารถเริ่มออมเงินได้อย่างสะดวกสบาย ซึ่งจะช่วยสร้างวินัยทางการเงินที่ดีต่อไป



บริการเตือน  
เพื่อออม



บริการ  
**Savings Goal**  
สำหรับ TMB NO FIXED

## โครงการด้านการให้ความรู้ทางการเงิน

### โครงการส่งเสริมและพัฒนการให้ความรู้ทางการเงินเพื่อข้าราชการทหาร (FEP-MP)

เป็นแผนการร่วมมือระยะ 5 ปี ระหว่างธนาคารและกระทรวงกลาโหม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมจิตสำนึกด้านความรู้ทางการเงินตลอดจนการให้ความสำคัญของการวางแผนและบริหารการเงินส่วนบุคคล ทั้งนี้ ในปี 2562 คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ให้การรับรองหลักสูตรนี้ โดยมหาวิทยาลัยจะให้การสนับสนุนทางวิชาการในการพัฒนาหลักสูตรระยะต่อไป นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังได้อบรมบุคลากรกว่า 60 คน ให้สามารถเป็นวิทยากรเพื่อฝึกอบรมบุคลากรของกองทัพในรุ่นต่อไปได้



### โครงการให้ความรู้ทางการเงินของทีเอ็มบี (คนไทยยุคใหม่ใส่ใจเรื่องเงิน)

ธนาคารมีบทบาทเป็นผู้นำในภาคอุตสาหกรรมธนาคาร โดยร่วมมือกับสมาชิกสมาคมธนาคารไทย 10 แห่ง เพื่อริเริ่มโครงการส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแก่ภาคประชาชนในปี 2561 โดยในปี 2562 โครงการดังกล่าวมีเป้าหมายในการฝึกอบรมให้กับนิสิตนักศึกษาเกินกว่า 10,000 คน ซึ่งทีเอ็มบีได้รับผิดชอบในการฝึกอบรมนิสิตนักศึกษาเกินกว่า 5,000 คน และคาดว่าจะถึง 10,000 คน ในปี 2563 โดยเนื้อหาการฝึกอบรมมุ่งเน้นไปที่การวางแผนทางการเงินในระยะยาว 10 ปีข้างหน้าสำหรับนิสิตนักศึกษาที่กำลังจะเริ่มเข้าสู่การทำงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ยกตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนพฤติกรรมเล็กๆ น้อยๆ เช่น เปลี่ยนค่าใช้จ่ายจากการดื่มกาแฟมาเป็นเงินเก็บ (The Latte Factor) เงินออม และหัวข้ออื่นๆ อีกมากมาย







# ส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงิน >

ด้วยการเติบโตของยุคดิจิทัล ทีเอ็มบีได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อยกระดับโครงสร้างการธนาคาร เพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด โดยทีเอ็มบีมีเป้าหมายที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เข้าถึงง่ายให้กับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม ทั้งนี้ ในปี 2562 ธนาคารได้เปิดตัวผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินสำหรับลูกค้ารายย่อยและธุรกิจขนาดเล็ก

## โครงการด้านการส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงิน

### TMB Smart Port

TMB Smart Port คือ บริการจัดพอร์ตกองทุนแบบครบวงจร ที่ถูกออกแบบมาเพื่อรองรับการปรับสัดส่วนการลงทุนตามสภาวะตลาด โดยบริการใหม่นี้นำเสนอการบริหารจัดการสินทรัพย์การลงทุนให้กับลูกค้าทั่วไปตลอดจนผู้ที่สนใจลงทุนในกองทุนและต้องการที่จะเพิ่มความมั่นคงทางการเงินแต่ไม่ทราบวิธีการในการบริหารพอร์ตและไม่มีเวลาที่จะศึกษาสภาวะตลาด

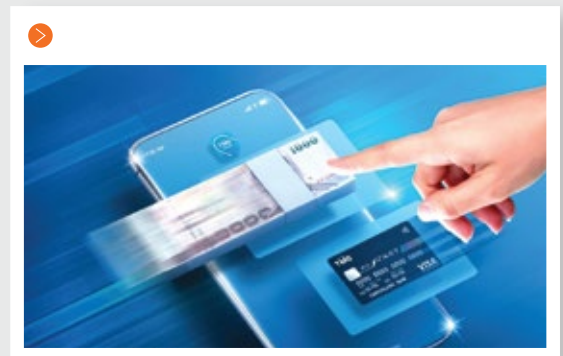


### TMB Experience

ทีเอ็มบี เปิดตัวทีเอ็มบี เอ็กซ์พีเรียนซ์ (TMB Experience) สาขาต้นแบบแนวคิดใหม่ ให้ลูกค้าใช้อวตารแทนตัวเองเพื่อค้นหาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับสถานะทางการเงินและความต้องการทางการเงินในปัจจุบันด้วยตัวเอง มุ่งเน้นให้ลูกค้าสามารถทำความเข้าใจความต้องการและเป้าหมายทางการเงินของตนเองผ่านเครื่องมือดิจิทัลและเจ้าหน้าที่ของทีเอ็มบี โดยลูกค้าจะไม่ถูกกดดันให้ซื้อผลิตภัณฑ์ต่างๆ แต่เมื่อลูกค้าพร้อมที่จะซื้อ ก็จะได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทยกับความต้องการทางการเงินของตัวเองได้เป็นอย่างดี ตอกย้ำว่าลูกค้าทีเอ็มบีต้องได้มากกว่า (Get MORE with TMB)

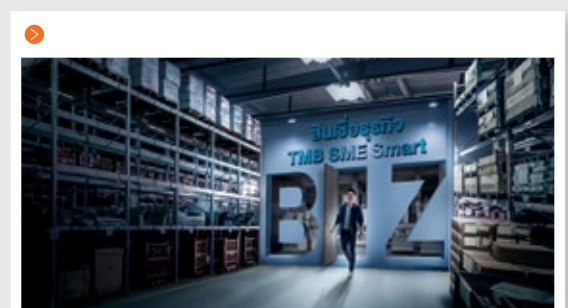
## การขอสินเชื่อเพื่อรับเงินได้ทันทีผ่าน TMB TOUCH

ทีเอ็มบีได้เปิดตัวบริการใหม่ Instant Loan ที่ลูกค้าสามารถสมัครบัตรเครดิตและสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน TMB TOUCH โดยไม่ต้องยื่นเอกสารและสามารถทราบผลการอนุมัติได้ทันที



## TMB SME Smart BIZ สินเชื่อเพื่อธุรกิจออนไลน์

ทีเอ็มบีเปิดตัวสินเชื่อที่ไม่ต้องใช้หลักประกัน 2 รูปแบบ สำหรับการลงทุนในคลังสินค้าและเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน โดยร่วมมือกับลาซาด้า ผู้นำด้านอีคอมเมิร์ซ โดยผลิตภัณฑ์ดังกล่าวพัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจขนาดเล็กที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับการทำธุรกิจ เนื่องจากการขอสินเชื่อทั่วไปจำเป็นต้องใช้เอกสารจำนวนมากและใช้เวลานาน ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก การเปิดตัวสินเชื่อนี้มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากจึงช่วยให้ธุรกิจขนาดเล็กสมัครขอสินเชื่อกับทีเอ็มบีและเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้





# พัฒนาสังคม >

ปรัชญา “เปลี่ยนเพื่อให้ชีวิตคุณดีขึ้น” ของธนาคารคือแนวคิดที่ธนาคารใช้ในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่การพัฒนาและส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า ไปจนถึงการสร้างคุณค่าให้กับชุมชนและสังคม โดยทีเอ็มบีได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมด้วยมูลนิธิทีเอ็มบี ผ่านโครงการไฟ-ฟ้า ซึ่งเป็นศูนย์การเรียนรู้ของเยาวชน ช่วยสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับผู้คนและชุมชนจำนวนมาก พร้อมสร้างแรงบันดาลใจให้กับเยาวชนในชุมชนในการเปลี่ยนเพื่อสร้างชุมชนที่ยั่งยืน

## วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ของโครงการไฟ-ฟ้า



ส่งเสริมการพัฒนาเยาวชน  
และความเป็นอยู่ที่ดีในประเทศ



ส่งเสริมกิจกรรมเพื่อการพัฒนา  
อย่างยั่งยืนสู่สังคมวงกว้าง



บำเพ็ญสาธารณกุศล  
และการกุศลอื่นๆ ในฐานะ  
พลเมืองดีของสังคม



จุดประกายเยาวชนและชุมชน

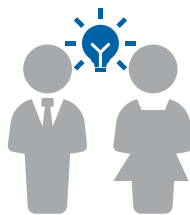
**‘ไฟ’ คือ พลังที่มีอยู่ในตัวเด็กทุกคน**  
**‘ฟ้า’ คือ พลังของการ “ให้” จากทีเอ็มบี**

### ไฟ-ฟ้า เพื่อเยาวชน



มีวัตถุประสงค์เพื่อมอบโอกาสให้กับเยาวชนอายุระหว่าง 12 ถึง 17 ปี และส่งเสริมให้พวกเขาใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ผ่านกิจกรรมสร้างสรรค์เชิงศิลปะและพัฒนาทักษะการใช้ชีวิต โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

### ไฟ-ฟ้า เพื่อชุมชน



ทีเอ็มบีสนับสนุนให้พนักงานทั่วประเทศมีส่วนร่วมและตอบแทนชุมชนผ่านโครงการไฟ-ฟ้าเพื่อชุมชน โดยนับตั้งแต่ปี 2557 อาสาสมัครทีเอ็มบีได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมจำนวนกว่า 170 โครงการ ทั้งนี้ ในปี 2562 พนักงานกว่า 3,000 คน ทั่วประเทศได้เข้าร่วมโครงการไฟ-ฟ้า เพื่อชุมชน 40 โครงการ ครอบคลุมการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 5 เป้าหมาย ได้แก่



นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังร่วมมือกับหลายองค์กร เช่น มูลนิธิวัยเยาว์ มูลนิธิยุวพัฒน์ เครือข่ายจิตอาสา และวิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อขับเคลื่อนชุมชนยั่งยืนและดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาเยาวชน

## ไฟ-ฟ้า เพื่อยาวชน

ทีเอ็มบีสนับสนุนการพัฒนาทักษะและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีให้กับเยาวชนในประเทศ ด้วยเข้าใจถึงสภาพสังคมที่มีเด็กด้อยโอกาสจำนวนมากไม่น้อยที่ถูกจำกัดความฝันและศักยภาพด้วยปัจจัยทางด้านเวลาของครอบครัวและเงินทุน ทั้งนี้ ด้วยเชื่อมั่นว่าทุกคนมีความปรารถนาและพลังที่จะพัฒนาตนเองและโลกใบนี้ ทีเอ็มบีจึงมุ่งมั่นที่จะมอบโอกาสให้เด็กด้อยโอกาสเหล่านี้โดยการจัดหาสถานที่ที่พวกเขาจะสามารถเล่นเรียนและพัฒนาทักษะและความรู้ตามความสนใจของตนเอง และค้นพบศักยภาพในตัวเอง ณ ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า ทั้งนี้ ในปี 2562 ทีเอ็มบีได้เปิดทำการศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าแห่งที่ 5 ที่จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นศูนย์การเรียนรู้แห่งแรกที่ตั้งอยู่นอกพื้นที่กรุงเทพมหานคร



### ศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้า ศูนย์การเรียนรู้สมุทรปราการ เป็นศูนย์การเรียนรู้ ชุมชนเพื่อเด็ก และเยาวชนแห่งที่ 5

จัดให้มีหลักสูตรสอนศิลปะและทักษะการใช้ชีวิตสำหรับเด็กและเยาวชนในชุมชนจำนวน 16 หลักสูตร ทั้งในวันธรรมดาและวันเสาร์-อาทิตย์ โดยมีเด็กและเยาวชนกว่า 300 คนเข้าร่วม



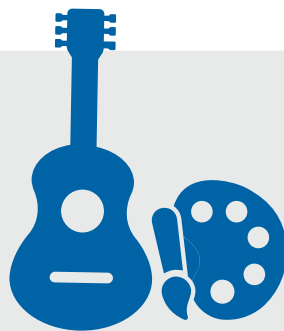
### กิจกรรมไฟ-ฟ้าสัญจร (FAI-FAH Bridge) เชื่อมโยงโครงการไฟ-ฟ้า กับนักเรียนจากโรงเรียนเป้าหมาย

โครงการนี้มุ่งเผยแพร่แนวคิดของโครงการไฟ-ฟ้าให้เกิดการพัฒนาในวงกว้างผ่านศิลปะและทักษะการใช้ชีวิตสำหรับเด็กและเยาวชนในชุมชนรอบๆ โรงเรียนเป้าหมาย โดยในปี 2562 กิจกรรมโรงเรียนสัญจรได้รับร่วมมือจากโรงเรียนกว่า 70 แห่ง สร้างแรงบันดาลใจให้กับเด็กและเยาวชนกว่า 150,000 คน ผ่านศูนย์เรียนรู้ไฟ-ฟ้าและกิจกรรมไฟ-ฟ้าสัญจร



## งาน FAI-FAH ART FEST ประจำปี 2562 ณ ทีเอ็มบี สำนักงานใหญ่ ภายใต้แนวคิด “เด็กธรรมดา...คือสิ่งที่สวยงาม”

งานนี้จัดขึ้นเพื่อเปิดพื้นที่ให้เยาวชนจากศูนย์เรียนรู้ไอ-ฟ้า ได้แสดงความสามารถและทักษะทางศิลปะ โดยมีการจัดจำหน่ายสินค้าที่ผ่านการคิดค้นจากไอเดียสร้างสรรค์ของเด็กๆ ให้พนักงานทีเอ็มบีและบุคคลทั่วไปผู้ชื่นชอบงานศิลปะและต้องการที่จะสนับสนุนเด็กและชุมชนได้เลือกซื้อ ซึ่งงานนี้เป็นเวทีที่ทำให้เด็กๆ ได้ใช้ทักษะที่เรียนมาจากศูนย์เรียนรู้ไอ-ฟ้า ในการตอบแทนสังคมด้วยการเป็นผู้ให้ ซึ่งในปี 2562 มีเด็กกว่า 200 คนเข้าร่วมงาน และสามารถระดมทุนได้กว่า 80,000 บาท จากการประมูลผลงานศิลปะของเด็กๆ ทั้งนี้ เงินดังกล่าวจะมอบให้กับมูลนิธิทีเอ็มบีเพื่อใช้ในกิจกรรมการกุศลต่อไป



## ไอ-ฟ้า เพื่อชุมชน

### ทีเอ็มบีสนับสนุนให้พนักงานทั่วประเทศ มีส่วนร่วมและตอบแทนชุมชน ผ่านโครงการไอ-ฟ้า เพื่อชุมชน

โดยนับตั้งแต่ปี 2557 อาสาสมัครทีเอ็มบีได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมจำนวนกว่า 170 โครงการ ทั้งนี้ ในปี 2562 พนักงานกว่า 3,000 คนทั่วประเทศได้เข้าร่วมโครงการไอ-ฟ้า เพื่อชุมชน 40 โครงการ โดยมีตัวอย่างโครงการในปี 2562 ที่แสดงให้เห็นว่าอาสาสมัครทีเอ็มบีสามารถสร้างผลกระทบในวงกว้างต่อสังคมตามแนวคิด เปลี่ยน...เพื่อให้ชุมชนดีขึ้น (Make **THE** Difference to Communities) ดังนี้



อาสาสมัครทีเอ็มบี  
ได้ดำเนินกิจกรรม  
เพื่อสังคมจำนวนกว่า  
**170**  
โครงการ





## โครงการ “ท่องเที่ยวบ้านโพนสูง นิเวศน์ เกษตรขอบเมือง” จังหวัดนครราชสีมา

ความจริงของสังคมเมืองในจังหวัดนครราชสีมากำลังเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ชาวบ้านในชุมชนโพนสูง ต้องใช้พยายามอย่างยิ่งในการรักษาที่ดินสำหรับการเกษตรและเพื่อส่งต่อให้กับลูกหลาน ในวันข้างหน้า ผู้นำชุมชนโพนสูงเล็งเห็นโอกาสในการเปลี่ยนหมู่บ้านให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งจะ ทำให้ชาวบ้านสามารถเก็บรักษาที่ดินของตนไว้ให้ลูกหลานและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้คนในชุมชนได้ ดังนั้นอาสาสมัครทีเอ็มบีพร้อมด้วยคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จึงได้ช่วยกันสร้างสรรค์ภูมิทัศน์ที่เหมาะสมแก่การถ่ายภาพและให้ความรู้ชุมชนเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวชุมชน เช่น ในเรื่องของการตั้งราคาและการบริหารจัดการการบริการ ทั้งนี้ จากการสนับสนุนของอาสาสมัครทีเอ็มบีและพันธมิตร ทำให้ชาวบ้านในชุมชนโพนสูงสามารถให้บริการการท่องเที่ยวโดยใช้จักรยานพร้อมทั้งมีการทำโฮมสเตย์ที่นักท่องเที่ยวสามารถแวะชมฟาร์มและสวนมะพร้าวในชุมชน นอกจากนี้ ผู้นำชุมชนและชาวบ้านยังได้ช่วยเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อขยายพื้นที่ของสถานที่ท่องเที่ยวไปยังชุมชนใกล้เคียงซึ่งจะช่วยให้รักษาผืนดินให้กับลูกหลานของตนเองต่อไปได้ด้วยเช่นเดียวกัน



## พื้นที่การเรียนรู้สำหรับเด็กพิเศษที่โรงเรียนชลประทานสงเคราะห์ กรุงเทพมหานคร

โรงเรียนชลประทานสงเคราะห์มีนักเรียนทั้งสิ้นประมาณ 1,000 คน โดยร้อยละ 10 เป็นเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาที่มาจากครอบครัวยากจน ทั้งนี้ เพื่อช่วยเหลือเด็กๆ เหล่านี้และครอบครัวของพวกเขา อาสาสมัคร ทีเอ็มบีได้จัดการฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาพิเศษ เพื่อให้ความรู้คุณครูและผู้ปกครองในการดูแลเลี้ยงดูนักเรียนพิเศษโดยมีการจัดสัมมนาเพื่อนำผลการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การวาดภาพศิลปะแมนดาลา การทำแปะโดที่บ้านเพื่อให้ผู้ปกครองได้ใช้เวลาร่วมกับบุตรหลานอย่างคุ้มค่า ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ยังช่วยให้เด็กๆ เหล่านี้สามารถจดจำและมีสมาธิมากขึ้น นอกจากนี้ อาสาสมัครทีเอ็มบียังได้ออกแบบและปรับปรุงพื้นที่ที่รกร้างให้เป็นสวนแห่งการเรียนรู้สำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา โดยภายในสวนดังกล่าวได้จัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้เพื่อใช้พัฒนาทักษะการเรียนรู้ต่างๆ ทั้งนี้ ทางโรงเรียนได้รายงานว่าได้จัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้เพื่อใช้พัฒนาทักษะการเรียนรู้ต่างๆ ได้รับประโยชน์จากพื้นที่การเรียนรู้และการฝึกอบรมที่ทีเอ็มบีจัดขึ้น





## การกำจัดขยะอัจฉริยะ: ณ กรมการขนส่งทางบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร

บ้านพักกว่า 500 ครอบครัว ณ กรมการขนส่งทางบก สะพานแดง บางซื่อ กำลังประสบปัญหาขยะซึ่งส่งผลกระทบต่อชุมชนรอบข้างด้วย ผู้นำชุมชนในละแวกนั้นพร้อมด้วยอาสาสมัครที่เอื้อมมือช่วยกันแก้ปัญหาดังกล่าวโดยการนำโมเดลธนาคารขยะมาใช้ในการแปลงขยะไม่มีค่าสู่สินทรัพย์ที่มีคุณค่า โดยธนาคารขยะยังได้มอบเงินให้กับชาวบ้านในชุมชนที่ประกอบไปด้วยทหารชั้นผู้น้อยที่มีรายได้ต่ำ 500 ครอบครัว ในการเก็บขยะรีไซเคิลไม่ว่าจะเป็นกระดาษ ขวดพลาสติก และขวดแก้วมาแลกเป็นเงิน ทั้งนี้ ธนาคารขยะไม่เพียงแต่เปิดโอกาสในการมีรายได้เสริมให้กับชุมชน หากแต่ยังช่วยทำให้ชุมชนสามารถรักษาความสะอาดและสุขอนามัยได้ ธนาคารขยะที่ศูนย์สะพานแดงแห่งนี้ยังได้กลายเป็นต้นแบบให้กับศูนย์อื่นๆ ของกรมการขนส่งทางบก



## ที่เอ็มบีสนับสนุนการดำเนินงาน ของมูลนิธิเด็กโรคหัวใจ TMB | ING PARKRUN

มาตั้งแต่ปี 2557 โดยได้จัดกิจกรรมเดิน-วิ่งมินิมาราธอนการกุศล TMB | ING PARKRUN ขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2562 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมกว่า 10,000 คน ซึ่งงานนี้สามารถระดมทุนได้กว่า 10 ล้านบาท สามารถนำไปสนับสนุนการผ่าตัดหัวใจของเด็กได้ถึง 297 คน ที่อยู่ในความดูแลของมูลนิธิเด็กโรคหัวใจและต้องการความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อนำมาใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการรักษา โครงการนี้ถือเป็นหนึ่งในโครงการที่ประสบความสำเร็จและแสดงให้เห็นว่าเราทุกคนสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงได้



การสร้างคุณค่า  
ของพนักงาน



# สรรหาและรักษาพนักงาน >

การแข่งขันที่สูงขึ้นในภาคการธนาคารและการต้องเผชิญกับความท้าทายทางธุรกิจจากผู้เล่นรายใหม่ นอกอุตสาหกรรม (business disruption) ส่งผลให้ธนาคารมีความต้องการพนักงานที่มีศักยภาพสูงในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความก้าวหน้า ที่เอ็มบีทราบดีว่าพนักงานคือทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของธนาคารและตระหนักถึงความจำเป็นในการรักษาพัฒนาและดึงดูดพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เติบโตและประสบความสำเร็จท่ามกลางสภาวะทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงสูง ซึ่งในท้ายที่สุดจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของธนาคารในการแข่งขันและยืนหยัดท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงได้

ภารกิจหนึ่งที่สำคัญของธนาคาร ได้แก่ การเปลี่ยนองค์กรให้เป็นสถานที่ทำงานยอดเยี่ยมสำหรับพนักงานควบคู่ไปกับการให้โอกาสในการพัฒนาซึ่งจะช่วยปลดล็อกศักยภาพในตัวพนักงานเองเพื่อท้าทายสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ โดยธนาคารมีหลักในการสรรหาพนักงานที่มีประสิทธิภาพและมีผลการดำเนินงานที่ดีมีศักยภาพที่จะเป็นคนเก่งขององค์กร ทั้งนี้ ในปี 2562 ธนาคารยังได้มีโปรแกรมการจัดสรรหุ้นให้แก่ผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร (TMB Stock Retention Program) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่ให้ผลตอบแทนในระยะยาว โดยจะดำเนินการในปี 2563 เพื่อรักษาและจูงใจพนักงานที่มุ่งมั่นขับเคลื่อนผลการดำเนินงานและสร้างคุณค่าให้กับธนาคาร

| อัตราค่าจ้าง                                 | 2559 | 2560 | 2561 | 2562 | เป้าหมาย |
|----------------------------------------------|------|------|------|------|----------|
| อัตราค่าจ้างพนักงานที่มีศักยภาพสูง* (ร้อยละ) | 10.7 | 12.7 | 12.3 | 11.0 | 10.0     |

\*จำนวนพนักงานที่มีศักยภาพสูงอาจเป็นร้อยละของจำนวนพนักงานทั้งหมดในปี

นอกจากนี้ ธนาคารยังส่งเสริมให้มีการย้ายงานภายในด้วยเล็งเห็นความสำคัญของการให้โอกาสและสร้างการเติบโตทางอาชีพของพนักงาน โดยธนาคารต้องการที่จะให้โอกาสพนักงานอย่างเหมาะสม อันจะช่วยให้พวกเขาประสบความสำเร็จสามารถดึงศักยภาพในตนเองออกมาใช้และเติบโตคู่ไปกับธนาคาร ในปี 2562 มีพนักงานได้รับโอกาสในการปรับตำแหน่งทั้งสิ้น 1,419 คน เทียบเท่ากับร้อยละ 42.3 ของตำแหน่งงานที่ว่างอยู่

ที่เอ็มบีทราบดีว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญซึ่งบ่งชี้ความแข็งแกร่งขององค์กร จึงได้จัดให้มีการสำรวจการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อประเมินประสิทธิภาพของโครงการต่างๆ รวมทั้งประเมิน

คุณลักษณะที่สำคัญของพนักงาน 3 ประการ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การมีส่วนร่วม และการสนับสนุนองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนธนาคารไปสู่ความสำเร็จ อย่างไรก็ตาม ในปี 2562 ธนาคารไม่ได้สำรวจการมีส่วนร่วมของพนักงานทั่วทั้งองค์กร แต่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสบการณ์พนักงานภายในธนาคารและเพื่อให้ทราบว่าพนักงานแต่ละกลุ่มให้คุณค่าแก่ปัจจัยดังกล่าวอย่างไร โดยผลการศึกษาดังกล่าวจะช่วยให้ธนาคารสามารถกำหนดแผนงานใหม่ที่ตรงกับเป้าหมายมากขึ้น และจะช่วยปรับปรุงประสบการณ์ของพนักงานและการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อไป

| การมีส่วนร่วมของพนักงาน                  | 2559 | 2560 | 2561 | 2562 |
|------------------------------------------|------|------|------|------|
| ผลการมีส่วนร่วมของพนักงานโดยรวม (ร้อยละ) | 82.8 | 83.8 | —    | 74.0 |

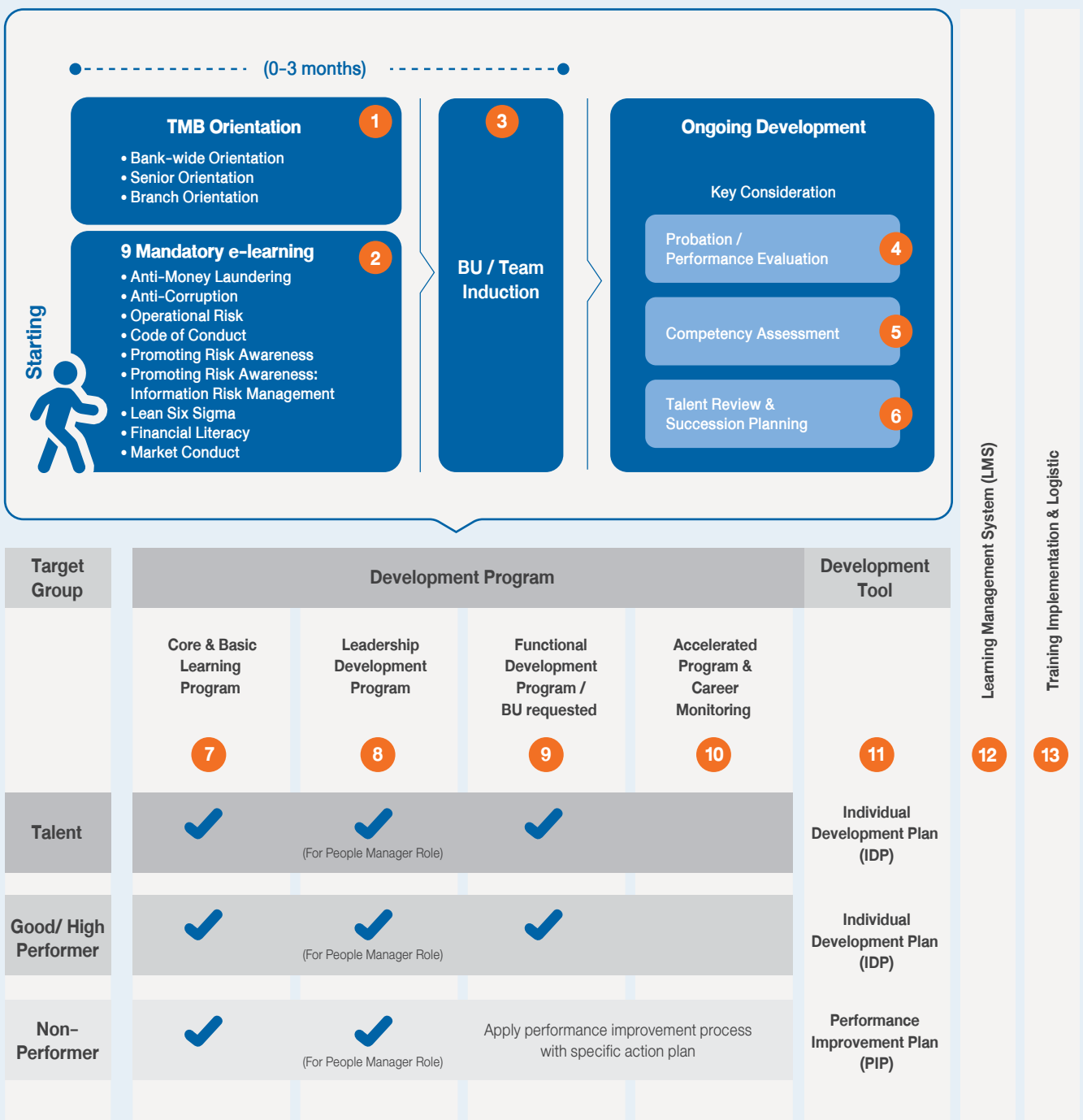




# พัฒนาศักยภาพบุคลากร >

ด้วยตระหนักดีว่าพนักงานคือผู้ขับเคลื่อนธุรกิจ ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับการลงทุนเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของพนักงานในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทำกายสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ และเติบโตบนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยที่เอ็มบีมีกรอบและเส้นทางในการพัฒนาพนักงานทุกคนซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยส่งเสริมการเติบโตของธนาคาร หากแต่ยังช่วยเสริมสร้างและพัฒนาทักษะของพนักงานแต่ละคน

## Learning and Development Overview



ในปี 2562 ทีเอ็มบีได้ปรับปรุงแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพพนักงาน โดยมุ่งเน้นความสามารถในการนำไปปฏิบัติ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และผลลัพธ์ทางธุรกิจ (แบบจำลอง Kirkpatrick ในระดับที่ 2-4) และผสมผสานเส้นทางการ เรียนรู้เข้ากับเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งนี้ ธนาคารได้ยกระดับเส้นทางการพัฒนาพนักงานระดับสายงานด้วยหลักสูตรการ ฝึกอบรมที่มีความชัดเจน ริเริ่มหลักสูตรการพัฒนาผู้นำสำหรับผู้จัดการอาวุโสควบคู่ไปกับการพัฒนาหลักสูตรการ ฝึกอบรมอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ธนาคารได้ดำเนินหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานใน 2 หลักสูตรหลัก ได้แก่ หลักสูตรการพัฒนาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ (talent development program) และหลักสูตรการพัฒนาผู้นำ (leadership development program) โดยพนักงานที่มีผลงานในระดับดีเยี่ยมและมีศักยภาพในการเติบโตในองค์กร จะได้รับการคัดเลือกให้เป็นพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ (talent) และจะได้เข้าร่วมในหลักสูตรการพัฒนาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งมุ่งเน้นการเตรียม ความพร้อมในการก้าวขึ้นสู่การเป็นผู้นำคนสำคัญในองค์กร ในขณะที่หลักสูตรการพัฒนาผู้นำได้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่คาดหวังไว้สำหรับผู้จัดการเพื่อให้อาจรับมือกับความท้าทาย ต่างๆ ได้ โดยหลักสูตรจะมุ่งเน้นไปที่การเสริมสร้างทัศนคติที่ถูกต้องและการเตรียมความพร้อมให้พนักงานมีทักษะ และเครื่องมือที่เหมาะสม



## TMB HACKATHON 2019

ตั้งแต่ปี 2561 ทีเอ็มบีได้จัดโครงการ Hackathon ซึ่งอิงจากวิธีการทำงานที่แพร่หลายในวงการ เทคโนโลยีสตาร์ทอัพมาปรับใช้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ในระยะเวลาที่จำกัด โดย TMB HACKATHON ที่จัดในปี 2561 ได้นำไปสู่การออกฟีเจอร์ใหม่ๆ ของ TMB ALL FREE และการมีผลิตภัณฑ์ Multi Currency Account หรือการนำเสนอบัญชีที่รวมหลายสกุลเงิน สำหรับ TMB HACKATHON ในปี 2562 ได้ก่อให้เกิดการสร้างโซลูชันใหม่ๆ ที่เป็นรูปธรรม เช่น การนำเสนอ TMB ABSOLUTE ซึ่งเป็นบัตรเครดิตใบแรกของไทยที่ยกเว้นค่าธรรมเนียมร้อยละ 2.5 ในการซื้อด้วย เงินตราต่างประเทศและการนำเสนอ TMB Rewards Plus Points รวมไปถึงการนำเสนอสิทธิประโยชน์ อื่นๆ ให้กับลูกค้า

สำหรับทีเอ็มบี โครงการ Hackathon ถือเป็นแบบฝึกหัดที่ไม่เพียงแต่ช่วยให้เกิดการพัฒนาวัฒนธรรม ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ หากแต่ยังช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม สร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน และส่งเสริมความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เพื่อตอบโจทย์ ลูกค้าของทีเอ็มบีให้มากที่สุด

## Objective and Key Results (OKR)

ทีเอ็มบีเป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้นำกรอบการตั้งเป้าหมายแบบ OKR มาใช้เพื่อกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ที่ชัดเจนสำหรับฝ่ายบริหารระดับสูง โดย OKR ส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวอุปสงค์ตามพันธกิจให้สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร เชื่อมโยงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมาย (“อะไร”) และวิธีการไปสู่เป้าหมาย (“อย่างไร”) และเสริมสร้างให้เกิดแนวคิดเปลี่ยนโลกแทนการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป ทั้งนี้ ในปี 2562 ผู้บริหารระดับสูงกว่า 40 ท่านได้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการนำร่องรอบ OKR เพื่อระบุและแบ่งปันผลการดำเนินงานตามกรอบในทุกไตรมาส โดยจะมีการแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับ OKR ที่ระบุไว้และผลการดำเนินงานรายไตรมาสให้กับบุคลากรภายในองค์กรเพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือข้ามสายงานอันจะนำไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันโดยในอนาคตทีเอ็มบีจะนำบทเรียนที่ได้รับจากโครงการนำร่องนี้ไปปรับปรุงก่อนที่จะขยายกรอบการดำเนินงานไปทั่วทั้งองค์กรต่อไป



## หลักสูตรการพัฒนาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ (Talent Development Program)

ในปี 2562 ทีเอ็มบีได้ปรับปรุงหลักสูตรการพัฒนาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเพื่อเร่งให้พนักงานมีความพร้อมในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่อนาคต โดยพนักงานสามารถเลือกเส้นทางสายอาชีพได้ 2 เส้นทาง ได้แก่ เส้นทางการบริหารธนาคาร และเส้นทางความเป็นมืออาชีพในสายงานของตนโดยเส้นทางการบริหารธนาคารถูกออกแบบมาเพื่อให้พนักงานมีความรอบรู้และมีทักษะที่หลากหลายเพื่อยกระดับศักยภาพในการเติบโตในองค์กรในหลากหลายเส้นทาง ในขณะที่เส้นทางความเป็นมืออาชีพในสายงานของตนมุ่งเน้นการเจาะลึกในเนื้อหาและทักษะสำหรับเส้นทางอาชีพเฉพาะทาง

| การฝึกอบรมพนักงาน                           | 2559 | 2560 | 2561 | 2562 | เป้าหมาย |
|---------------------------------------------|------|------|------|------|----------|
| ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อคนต่อปี) | 32   | 27   | 38   | 35   | 40       |



# ความเท่าเทียม และความหลากหลาย >

ทีเอ็มบีให้คุณค่ากับความแตกต่างหลากหลายและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรมและด้วยความเคารพ โดยธนาคารได้พัฒนานโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลเพื่อแสดงความเคารพต่อสิทธิของพนักงาน โดยสร้างความมั่นใจเกี่ยวกับความเท่าเทียมของค่าตอบแทนและความเท่าเทียมของพนักงานทุกคนในสถานที่ทำงาน การไม่ยอมรับการเลือกปฏิบัติทางเพศ การคุกคาม และความรุนแรงในทุกรูปแบบ ส่งเสริมความหลากหลายซึ่งเป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่มอบโอกาสที่เท่าเทียมให้กับพนักงานทุกคน ตลอดจนให้การสนับสนุนสิทธิในการรวมกลุ่มของพนักงาน โดยธนาคารมุ่งสร้างสัมพันธภาพที่เข้มแข็งกับสหภาพแรงงานผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนเพื่อสร้างความมั่นใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของพนักงาน ทั้งนี้ ธนาคารยังได้ร่วมหารือกับสหภาพแรงงานอย่างสม่ำเสมอและแจ้งให้สหภาพทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ปัจจุบันสหภาพแรงงานธนาคารประกอบด้วย 3 กลุ่มสหภาพแรงงาน ได้แก่ สหภาพแรงงานธนาคารทหารไทย สหภาพแรงงานพนักงานธนาคารทหารไทย และสหภาพแรงงานกิจการธนาคารทหารไทย นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการขึ้นเพื่อรับรองว่าพนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมและเพื่อปกป้องสิทธิประโยชน์ของพนักงานผ่านการประชุมอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี โดยคณะกรรมการชุดปัจจุบันประกอบไปด้วยตัวแทนพนักงานทั้งหมด ซึ่งคณะกรรมการได้ประชุมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลทุก 6 เดือน เพื่อหารือเกี่ยวกับสิทธิของพนักงาน สิทธิประโยชน์ รวมไปถึงข้อกังวลต่างๆ โดยภายหลังจากการหารือฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะรายงานผลการประชุมต่อคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาในลำดับต่อไป



ในปี 2562 ทีเอ็มบีได้ออกนโยบายสิทธิมนุษยชนที่สอดคล้องกับปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน หลักปฏิบัติของสหประชาชาติว่าการดำเนินธุรกิจและสิทธิมนุษยชน และองค์การแรงงานระหว่างประเทศ โดยการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการแสดงความรับผิดชอบของทีเอ็มบี ซึ่งธนาคารตระหนักเป็นอย่างดีว่าการดำเนินธุรกิจในฐานะสื่อกลางทางการเงินสามารถสร้างผลกระทบทางด้านสิทธิมนุษยชนได้ ท่านสามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเคารพสิทธิมนุษยชนได้บนเว็บไซต์ธนาคาร

## ทีเอ็มบียังได้ประกาศคำแถลงการณ์ เรื่องการบริหารความหลากหลายและการมีส่วนร่วม ซึ่งอนุมัติโดย คณะกรรมการธนาคาร

โดยมีเนื้อหาดังนี้ “ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการมีพนักงานที่มีความหลากหลาย การมีส่วนร่วม ตลอดจนการให้คุณค่ากับความแตกต่างของแต่ละบุคคล เราเชื่อว่าความหลากหลายดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาวทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เรายอมรับความแตกต่างด้านอายุ เพศ รสนิยมทางเพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความเชื่อ วัฒนธรรมและภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม เนื่องด้วยคุณสมบัติเหล่านี้มีส่วนช่วยสร้างสรรค์ความคิด นวัตกรรมและการเชื่อมโยงที่ดีขึ้นกับกลุ่มลูกค้าและสังคมที่หลากหลาย ด้วยเหตุนี้ เราจึงมุ่งมั่นที่จะรักษาวัฒนธรรมการทำงานแบบการมีส่วนร่วมโดยไม่คำนึงถึงภูมิหลังของพนักงานเพื่อให้ทุกคนสามารถเติบโตและเจริญเติบโตได้

เรามีความมุ่งมั่นในการนำความหลากหลายและการมีส่วนร่วมมาใช้กับคณะกรรมการ พนักงาน ตลอดจนถึงบริษัทในเครือ ความหลากหลายนั้นถูกรวมเข้าไว้ในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกคณะกรรมการของธนาคาร เพื่อให้มีองค์ประกอบที่หลากหลายในเชิงกลยุทธ์ ช่วยให้การกำกับดูแลและแนวทางที่มีประสิทธิภาพสำหรับธนาคารนอกจากนี้ธนาคารยังมุ่งมั่นในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงแค่กระบวนการสรรหา โอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกัน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และสถานประกอบการสำหรับพนักงานทุกคน เพื่อสร้างความมั่นใจให้พนักงานของเราว่าพวกเขาสามารถเป็นตัวของตัวเองและแสดงมุมมองที่แตกต่างในที่ทำงานได้ด้วยวิธีนี้เราเชื่อว่าจะช่วยทำให้พนักงานของเราดำเนินงานอย่างเต็มศักยภาพและเป็นผลให้ธนาคารก้าวทันสภาพที่เป็นอยู่เพื่อ Make THE Difference”





# สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี ของพนักงาน >

ทีเอ็มบีต้องการสร้างให้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งไม่เพียงจะช่วยดึงดูดบุคลากรจากภายนอก แต่ยังช่วยให้พนักงานขององค์กรมีสุขภาพที่ดีและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทีเอ็มบีตระหนักดีว่าการจำกัดช่วงเวลาดำเนินงานไม่ได้ช่วยเสริมสร้างผล การดำเนินงานที่ดีของพนักงาน ธนาคารเชื่อว่าการจัดให้มีชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่นจะช่วยเพิ่มผลิตผลในการทำงานของพนักงานและส่งเสริมความคิด สร้างสรรค์ ทีเอ็มบีจึงได้ยกเลิกการตรวจเวลาการเข้า-ออกของพนักงานมาตั้งแต่ปี 2560

นอกจากนี้ธนาคารยังตระหนักดีว่าสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานนั้นจะเกิดขึ้นได้จากการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน และเนื่องด้วยพนักงานคือทรัพยากรที่สำคัญที่สุดธนาคารจึงได้พัฒนาสวัสดิการเพื่อพนักงานอย่างต่อเนื่องโดยในปี 2562 ทีเอ็มบีได้เพิ่มจำนวนวันลาคลอด จาก 90 วัน เป็น 98 วัน เพื่อให้พนักงานที่ตั้งครรภ์และเป็นคุณแม่่มือใหม่ได้ดูแลตนเองและลูกที่เพิ่งเกิดมา ทั้งนี้ ธนาคารยังได้ตอบสนองความต้องการ ของคุณแม่่มือใหม่ด้วยการจัดให้มีห้องให้นมบุตรที่ปลอดภัยและสะดวกสบาย ณ อาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคาร

## ในปี 2562 ทีเอ็มบีได้จัดกิจกรรมเพื่อดูแลสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ดังนี้



### การตรวจร่างกายประจำปี

ธนาคารได้ปรับปรุงโปรแกรมการตรวจร่างกายของธนาคาร อย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน ให้เหมาะสมกับกลุ่มอายุและเพศ มากกว่าที่จะอ้างอิงระดับ ของพนักงานโดยการตรวจร่างกายยังอ้างอิงตามลักษณะ ของงานที่ต้องสัมผัสกับความเครียด



### Well-Being Day

ในปีที่เอ็มบีได้จัดงาน Well-Being Day ควบคู่ไปกับการจัด กิจกรรมตรวจร่างกายประจำปีเป็นระยะเวลา 3 วันธนาคาร สำคัญงานใหญ่โดยทีมงานจะเปลี่ยนไปในแต่ละวันได้แก่อาหาร สะอาด ไร้อาหารฟาส์ฟูดส์ และการชะลอวัย โดยได้จัดให้มี กิจกรรมต่างๆ สำหรับพนักงาน เช่น การออกกำลังกาย ยามเช้าการจัดโยคะสำหรับไร้อาหารฟาส์ฟูดส์และการ จัดให้มีการนวดแผนไทย นอกจากนี้ ยังมีการฉายผลิตภัณฑ์ สำหรับสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีกว่า 200 รายการ เช่น อาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพและผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ เป็นต้น



### การฉีดวัคซีนไขหวัดใหญ่

ในช่วงปลายปี 2562 ได้เกิดการระบาดของไขหวัดใหญ่ ตามฤดูกาลและไขหวัดใหญ่สายพันธุ์เอธนาคารจึงได้จัด ทีมแพทย์เพื่อให้บริการฉีดวัคซีนแก่พนักงาน



### กิโ-ดี

ในช่วงของการตรวจร่างกายประจำปี ทีเอ็มบีได้จัดกิจกรรม แข่งวิ่งในชื่องานกิโ-ดีเพื่อส่งเสริมให้พนักงานออกกำลังกาย โดยการเดินหรือวิ่งควบคู่ไปกับการเสริมสร้างการมีส่วนร่วม ของพนักงาน โดยพนักงานสามารถเข้าร่วมการแข่งขันเป็น รายบุคคลหรือเป็นทีมที่มีสมาชิกสูงสุด 5 คน โดยทีมที่มีสถิติ ระยะทางในการวิ่งสูงสุดในระยะเวลา 2 เดือน จะเป็นผู้ชนะ



### โครงการชีวิตหลังเกษียณ

ธนาคารได้เชิญแพทย์มาเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานที่กำลัง จะเกษียณอายุเกี่ยวกับการใช้ชีวิตและการรักษาสุขภาพ หลังเกษียณ ซึ่งเป็นเหตุการณ์สำคัญของชีวิต

| อัตราการขาดงานของพนักงาน          | 2559 | 2560 | 2561 | 2562 | เป้าหมาย |
|-----------------------------------|------|------|------|------|----------|
| อัตราการขาดงานของพนักงาน (ร้อยละ) | 0.56 | 0.54 | 0.48 | 0.52 | 0.50     |

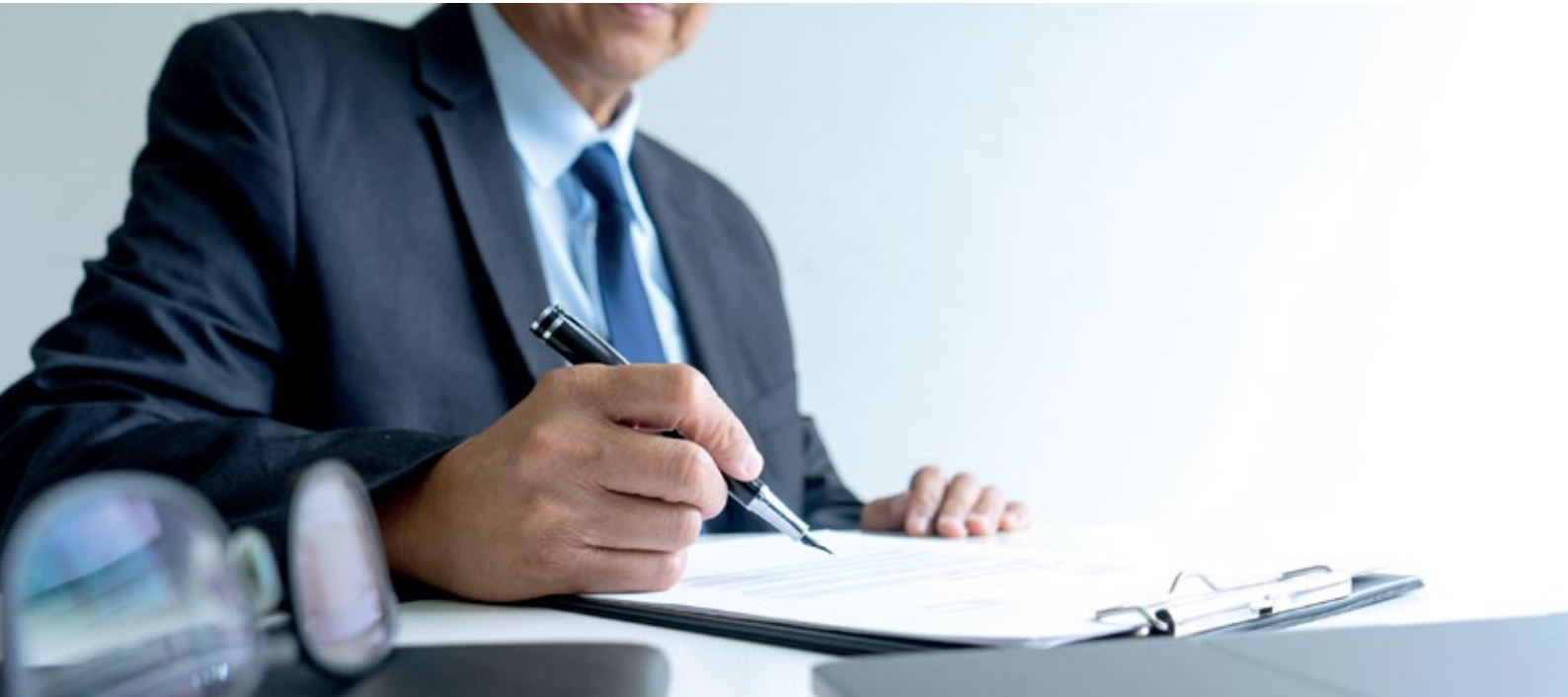


การกำกับดูแล



# บรรษัทภิบาล >

สำหรับทีเอ็มบี การกำกับดูแลกิจการที่ดีไม่เพียงหมายถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับ หากแต่ยังเป็นแรงสนับสนุนที่ช่วยให้เกิดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจและสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าและผู้ถือหุ้น



## คณะกรรมการธนาคาร

การกำกับดูแลกิจการที่เข้มแข็งเกิดขึ้นจากการมีคณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพ คณะกรรมการของทีเอ็มบีมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารและการดำเนินธุรกิจ ให้สอดคล้องกับผลประโยชน์ของธนาคารและผู้ถือหุ้น โดยคณะกรรมการธนาคาร ดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายผู้กำกับดูแลด้านกฎเกณฑ์ (Regulator) ในประเทศ เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นต้น ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่ คณะกรรมการสรรหา กำหนดคำตอบแทนและบรรษัทภิบาล คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง คณะกรรมการสินเชื่อ และคณะกรรมการบริหาร นอกจากนี้ ในปี 2562 ยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการกำกับดูแลแผนกลยุทธ์การบริหารและการจัดการความเสี่ยงการลงทุนและการเสริมสร้างความรู้ให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคณะกรรมการธนาคารและการกำกับดูแลกิจการ สามารถศึกษาได้จากรายงานประจำปี 2562

ทีเอ็มบียังตระหนักถึงคุณค่าขององค์ประกอบที่หลากหลายของคณะกรรมการ ทั้งในด้านเพศ ทักษะ ประสบการณ์ และพื้นฐานความรู้ ซึ่งล้วนแล้วแต่ช่วยส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธนาคารจึงได้ออกคำแถลงการณ์เรื่องความหลากหลายและการมีส่วนร่วมขึ้นในปี 2562 ซึ่งครอบคลุมทั้งคณะกรรมการธนาคารและพนักงาน ทั้งนี้ คณะกรรมการสรรหา กำหนดคำตอบแทนและบรรษัทภิบาลมีหน้าที่ในการสรรหา เสนอชื่อ และประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการธนาคารโดยการประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการธนาคารจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ครอบคลุมถึงการประเมินตนเองและการประเมินผลระหว่างกันเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ในแต่ละปี คณะกรรมการธนาคารยังได้วางแผนจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของคณะกรรมการ เช่น การฝึกอบรมเรื่องประเด็นด้านความยั่งยืนใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นหัวข้อธนาคารที่ยั่งยืนความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์สำหรับผู้บริหาร (Cyber Resilience Leadership) กระบวนการเปลี่ยนผ่านสู่นวัตกรรมดิจิทัลเทคโนโลยี (Digital Transformation) และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล เป็นต้น ซึ่งเพิ่มเติมจากการฝึกอบรมจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยและหน่วยงานภายนอกอื่นๆ

## จริยธรรมทางธุรกิจ

ที่เอ็มบียึดมั่นในหลักคุณธรรมและจริยธรรมทางธุรกิจ ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญที่ธนาคารนำมาใช้ในการร่างจรรยาบรรณพนักงาน นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและการให้สินบน นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และนโยบายของก้ำนัล การเลี้ยงรับรองเงินบริจาคและการให้เงินสนับสนุน ซึ่งเป็นนโยบายที่คณะกรรมการและพนักงานทุกคนต้องรับทราบและปฏิบัติตาม โดยในปี 2562 ธนาคารได้ทบทวนจรรยาบรรณพนักงานและสื่อสารให้พนักงานทุกคนรับทราบผ่านการฝึกอบรมและช่องทางการสื่อสารอื่นๆ โดยคณะกรรมการและพนักงานทุกคนมีหน้าที่ปฏิบัติตามและรายงานการละเมิดหรือพฤติกรรมที่น่าสงสัยให้ธนาคารรับทราบผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีนโยบายต่อต้านการฉ้อโกงในทุกรูปแบบโดยมีระบบการสืบสวนการฉ้อโกง (Fraud Investigation Process System – FIPS) ที่ใช้ในการรายงานสืบสวน และแก้ปัญหาในกรณีที่เกิดการการฉ้อโกง และยังมีนโยบายการรายงานเบาะแส ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเสริมสร้างมาตรฐานจริยธรรม คุณธรรม และชื่อเสียงให้กับธนาคาร โดยธนาคารได้สนับสนุนให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียรายงานหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำเข้าข่ายละเมิดจริยธรรม กฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อกำหนดของธนาคาร

ทั้งนี้ ในปี 2562 มีข้อกล่าวหาหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดจรรยาบรรณพนักงานทั้งหมด 271 กรณี โดยได้รับการพิสูจน์ว่าผิดจริง 195 กรณี ไม่มีความผิด 22 กรณี และอยู่ระหว่างการสืบสวนอีก 54 กรณี โดยพนักงานความที่มีความผิดจริงมี 25 คนพ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน

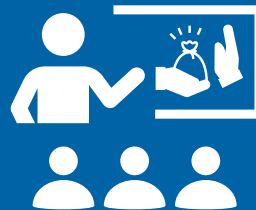


พนักงาน

ร้อยละ

97

ผ่านการฝึกอบรม  
จรรยาบรรณพนักงาน  
ในปี 2562



พนักงาน

ร้อยละ

97

ผ่านการฝึกอบรม  
การต่อต้านการทุจริต  
ในปี 2562



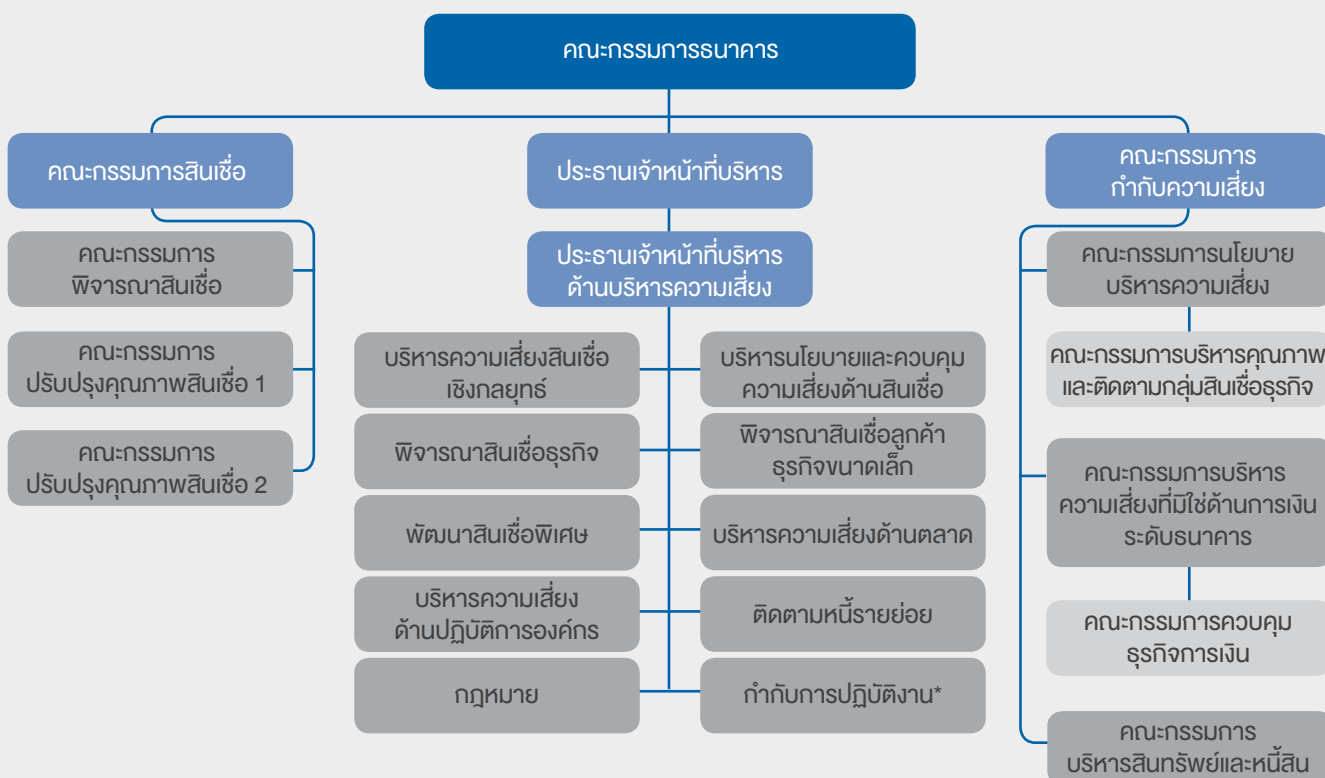


# การบริหารจัดการ ความเสี่ยง >

การบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ชัดเจนและเข้มงวด โดยที่เอ็มบีได้จัดโครงสร้างในการควบคุมความเสี่ยงของธนาคารตามแนວป้องกัน 3 ระดับ เพื่อให้เกิดการตรวจสอบและ  
ท่วงดูอย่างเหมาะสม มีคณะกรรมการธนาคารรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมของธนาคาร และได้กระจาย  
อำนาจในการทบทวนและกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของธนาคารให้กับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รวมถึงให้  
อำนาจในการอนุมัติกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง นโยบาย กรอบและมาตรฐานในการดำเนินงาน ตลอดจนระดับ  
ความเสี่ยงที่ยอมรับได้และเพดานความเสี่ยงต่างๆ นอกจากนี้ ยังมีคณะทำงานชุดย่อยภายใต้การกำกับดูแลของ  
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านต่างๆ เฉพาะด้าน ได้แก่ คณะนโยบายบริหาร  
ความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเงิน คณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน  
คณะกรรมการบริหารคุณภาพและติดตามกลุ่มสินเชื่อธุรกิจ และคณะกรรมการควบคุมธุรกิจการเงิน ทั้งนี้ โครงสร้าง  
การบริหารจัดการและกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคารมีการทำงานอย่างเป็นอิสระจากหน่วยงานกำกับการปฏิบัติ  
งานธุรกิจธนาคารโดยมีคณะกรรมการตรวจสอบรับผิดชอบในการตรวจสอบภายในเพื่อควมมีประสิทธิภาพในการ  
ดำเนินธุรกิจของธนาคาร สำหรับการบริหารความเสี่ยงในระดับปฏิบัติการ สายงานธุรกิจจะเป็นผู้รับผิดชอบหลัก  
ในการบริหารความเสี่ยงของตนเองภายใต้การดูแลของประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง ซึ่งรายงานตรงต่อ  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารและกำกับดูแลความเสี่ยง สามารถอ่านเพิ่มเติมได้จากรายงานประจำปี 2562 ของธนาคาร

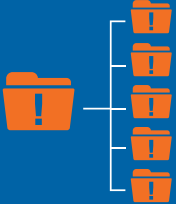
## โครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงของธนาคาร



\*รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบด้วย

ธนาคารมีการกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และระเบียบวิธีปฏิบัติ เพื่อความสอดคล้องในการดำเนินงานเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ตลอดจนเพื่อเป็นการกำหนดข้อบังคับที่มีผลผูกพันครอบคลุมทุกหน่วยงานและสายงานธุรกิจโดยเอกสารต่างๆเหล่านี้ได้รับการทบทวนและปรับปรุงแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ไม่ว่าจะเป็นข้อกำหนด ตลาด ผลิตภัณฑ์ หรือวิธีปฏิบัติ

การระบุความเสี่ยง



จำแนกความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานออกเป็น 5 ด้าน คือ ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ความเสี่ยงด้านตลาด (ซึ่งรวมถึง แต่ไม่จำกัดเพียง ความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน และความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงที่มีใช้ด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

การวัดและประเมินความเสี่ยง



ใช้วิธีการและเครื่องมือที่แตกต่างกันในการวัดความเสี่ยงแต่ละประเภท โดยใช้วิธีการวัดความเสี่ยงทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

การติดตามและควบคุมความเสี่ยง



ควบคุมความเสี่ยงโดยการกำหนด ตัวชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) รวมถึงเพดานความเสี่ยง (Risk Limits) ทั้งในระดับธนาคารโดยรวม ระดับพอร์ต ระดับผลิตภัณฑ์ และระดับอื่นๆ ตามความเหมาะสม

การรายงานความเสี่ยง



รายงานสถานะของความเสี่ยงด้านต่างๆ ตลอดจนการดำเนินการต่างๆ ทั้งที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และกำลังจะดำเนินการไปยังผู้เกี่ยวข้อง/คณะกรรมการต่างๆ และผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ

## การส่งเสริมให้เกิดการตระหนักถึงความเสี่ยง

ทีเอ็มบีสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นให้เกิดการตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยง โดยส่งเสริมให้พนักงานร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง และจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับความเสี่ยงให้กับพนักงานผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมที่ถูกออกแบบมาให้เหมาะสมกับบริบททางด้านความเสี่ยงและเกี่ยวข้องกับหน่วยงานและพนักงานในระดับต่างๆ นอกจากนี้ ทีเอ็มบียังได้จัดการฝึกอบรมทางด้านความเสี่ยงให้กับคณะกรรมการธนาคารและกรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร เช่น ความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์สำหรับผู้บริหาร ความหมายและการเตรียมความพร้อมเพื่อการดำเนินงานตามมาตรฐานรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ ฉบับที่ 9 (IFRS 9) และข้อมูลภายในและความเป็นส่วนตัว ส่วนตัวของข้อมูล ทั้งนี้ ธนาคารยังได้กำหนดให้หลักสูตรการฝึกอบรมทางด้านความเสี่ยงบางหลักสูตร เช่น หลักสูตรการฝึกอบรมทางด้านความเสี่ยงของข้อมูลและการป้องกันมัลแวร์ ฟิชซิง สื่อสังคมออนไลน์ การรั่วไหลของข้อมูล และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล เป็นหลักสูตรบังคับสำหรับพนักงานทุกคน

# ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

## การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล

นวัตกรรมทางการเงินและการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลนั้นสามารถสร้างโอกาสให้กับสถาบันการเงินเป็นอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันธนาคารอาจได้รับผลกระทบ เช่น จากความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล และการฉ้อโกงทางการเงิน เป็นต้น โดยนวัตกรรมทางการเงินในรูปแบบใหม่จะส่งผลกระทบต่อธนาคารที่ยังคงใช้แผนธุรกิจผลิตภัณฑ์ และการบริการแบบดั้งเดิม ที่เอ็มบีจีได้ดำเนินโปรแกรมการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาด้านดิจิทัลแบรนด์ (Digital Branding) การทำงานแบบอจิล (Agile) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานไอที (IT Infrastructure) การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ (Data Analytics) และการสร้างพันธมิตรธุรกิจทางดิจิทัล เพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ทั้งนี้ ที่เอ็มบีจีได้ทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงและประเมินความเป็นไปได้ของโอกาสที่เกิดจากนวัตกรรมทางการเงิน ฟินเทค และเทคโนโลยีใหม่ๆ อาทิเช่น บิ๊กดาต้า (Big Data) ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อสรรค์สร้างสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าของธนาคาร



## อาชญากรรมไซเบอร์



อาชญากรรมทางไซเบอร์ยังคงเป็นภัยคุกคามต่อบุคคลและบริษัทต่างๆ รวมไปถึงสถาบันการเงินอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยมีการคาดการณ์ว่าธุรกิจธนาคารทั่วโลกจะได้รับผลกระทบจากการโจมตีทางด้านไซเบอร์บ่อยครั้งและรุนแรงขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย และการออกใบอนุญาตให้ดำเนินธุรกิจ

ในปี 2562 ที่เอ็มบีจีได้พัฒนาความมั่นคงทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดนโยบาย และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของข้อมูลสารสนเทศ การป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล และความมั่นคงทางไซเบอร์ โดยคณะกรรมการธนาคาร ได้กำกับดูแลกลยุทธ์ทางด้านความปลอดภัยของข้อมูลและความมั่นคงทางไซเบอร์และควบคุมความสมบูรณ์ของการดำเนินการอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ ที่เอ็มบีจีได้ร่วมมือกับผู้กำกับดูแลด้านกฎเกณฑ์ (Regulator) และภาคการเงินเพื่อสร้างความมั่นคงทางด้านไซเบอร์ให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น

## การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ที่เอ็มบีจีตระหนักถึงความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศสร้างผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านการเงินของธนาคารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การให้บริการทางการเงินกับลูกค้าที่ไม่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม จะไม่เพียงส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร แต่ยังส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของธนาคารในระยะยาวทั้งด้านมูลค่าสินทรัพย์และผลประกอบการ ทั้งนี้ ที่เอ็มบีจีเชื่อว่าธนาคารมีส่วนสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และสร้างการเปลี่ยนแปลงไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low-Carbon Economy) ผ่านเครื่องมือทางการเงิน โดยที่เอ็มบีจีได้นำนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Responsibility Policy) ไปใช้ประกอบการอนุมัติปล่อยกู้แก่กลุ่มธุรกิจอย่างเข้มงวด เพื่อแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ ที่เอ็มบีจียังเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่ยกพันธบัตรสีเขียว (Green Bond) ที่เป็นความร่วมมือกับบริษัทการเงินระหว่างประเทศ (International Finance Corporate: IFC) ในการสนับสนุนเงินทุนแก่ธุรกิจที่ช่วยส่งเสริมการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับพลังงานหมุนเวียน และประสิทธิภาพพลังงาน ซึ่งสอดคล้องกับแผนการขยายพอร์ตการกู้ยืมสีเขียว (Green Lending) ของธนาคาร



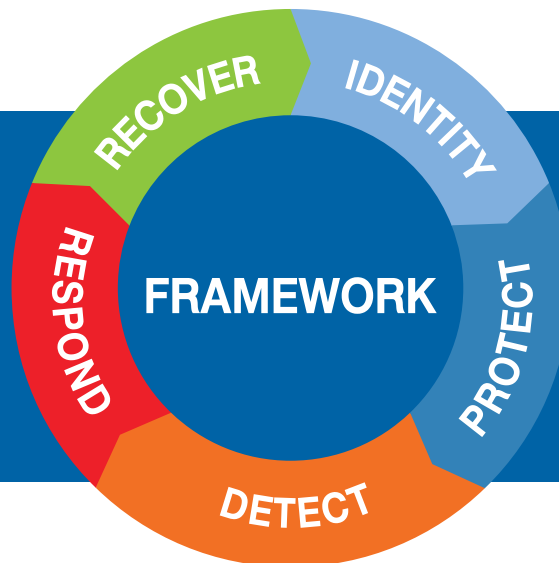


# ระบบไอทีและความปลอดภัยทางไซเบอร์ >

ด้วยความซับซ้อนและความเชื่อมโยงของโครงสร้างพื้นฐานหลักของธนาคารเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมดิจิทัลเทคโนโลยี (Digital Transformation) ส่งผลให้ที่เอมบีไอต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์เพื่อเสถียรภาพและความปลอดภัยของระบบและการดำเนินงานของธนาคาร ตลอดจนเพื่อบรรเทาความเสี่ยงด้วยภัยคุกคามทางไซเบอร์ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความสูญเสียทางการเงินและชื่อเสียง นอกจากนี้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ยังเป็นพื้นฐานที่สำคัญของระบบธนาคารที่ช่วยสร้างและรักษาความเชื่อมั่นของลูกค้า

ที่เอมบีไอมีโครงสร้างการบริหารงานผ่านคณะกรรมการและคณะผู้บริหารในการกำกับดูแลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล โดยในระดับคณะกรรมการ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานตามกลยุทธ์ของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคณะกรรมการกำกับเทคโนโลยีสารสนเทศทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล นอกจากนี้ในระดับบริหาร ยังมีคณะกรรมการ 2 ชุด ทำหน้าที่ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง และแนวทางในการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งรวมถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยคณะกรรมการกำกับการลงทุนโครงการทำหน้าที่ควบคุมโครงสร้างพื้นฐานทางด้านไอที ตลอดจนการบริหารจัดการการพัฒนาสมรรถภาพ และการประยุกต์ใช้ ในขณะที่คณะกรรมการความเสี่ยงทางด้าน Non-Financial Risk ทำหน้าที่บริหารความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อรับประกันความปลอดภัยสูงสุดของระบบและการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานต่างๆ หน่วยงานตรวจสอบยังได้ดำเนินการทวนสอบผลการดำเนินงานทางด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์และให้คำแนะนำเพื่อการปรับปรุงต่อไป

โครงสร้างพื้นฐานและระบบด้านไอทีคือแกนหลักของธนาคาร ซึ่งได้รับการตรวจสอบ พัฒนา และรักษาภาพเพื่อมีความมีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ฝึกซ้อมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นประจำทุกปี เพื่อทดสอบการบริหารสถานการณ์และระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการกู้คืนเมื่อเกิดการหยุดชะงัก โดยในปี 2652 ธนาคารได้จัดการฝึกซ้อมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจขึ้น 2 ครั้ง ซึ่งบรรลุเป้าหมายเป็นอย่างดี ทั้งนี้ ธนาคารยังมุ่งปรับปรุงเสถียรภาพของเทคโนโลยีเพื่อให้สามารถรับมือกับภัยคุกคามต่างๆ และให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารได้กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการเตรียมตัวและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านไอที (IT Resilience Minimum Standard) ขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าระบบไอทีของธนาคารจะไม่หยุดชะงัก



อ้างอิง  
จากสถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติ



ทีเอ็มบีมีระบบในการป้องกัน ตรวจสอบ และตอบโต้การโจมตีทางไซเบอร์ โดยมีกรอบการดำเนินงานด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ของธนาคารอ้างอิงจากสถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติ (National Institute of Standards and Technology – NIST) ประกอบไปด้วย 5 ส่วน ได้แก่ การระบุ การป้องกัน การตรวจจับ การตอบโต้ และการกู้คืน ทั้งยังมีเครื่องมือความมั่นคงอีกหลายชั้นเพื่อการป้องกันสูงสุด โดยธนาคารยังติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานตามกรอบดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ และนำเสนอรายงานรายไตรมาสต่อคณะกรรมการย่อย นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ทดสอบการตอบโต้ในสถานการณ์ฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี เพื่อทดสอบระบบความปลอดภัยและตรวจหาจุดที่ต้องปรับปรุงต่อไป โดยในปี 2562 ได้ดำเนินการทดสอบการตอบโต้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน 3 ครั้ง พร้อมทั้งได้เข้าร่วมในการทดสอบการตอบโต้ในสถานการณ์ฉุกเฉินในระดับอุตสาหกรรมและได้ดำเนินการฝึกซ้อมรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นที่เรียบร้อยเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ของธนาคาร



ทีเอ็มบีได้พัฒนามาตรฐานขั้นต่ำขึ้น 2 มาตรฐาน ในปี 2562 ได้แก่ มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับภัยคุกคามทางไซเบอร์และความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (Cybersecurity and Resilience Minimum Standard) และมาตรฐานขั้นต่ำในการตรวจตราความมั่นคงปลอดภัยทางไอที (IT Security Monitoring Minimum Standard) โดยมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับภัยคุกคามทางไซเบอร์และความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงมุ่งเน้นการติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์และความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างกันทั่วถึง ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนภัยคุกคามที่คาดไม่ถึงหรือไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ในขณะที่มาตรฐานขั้นต่ำในการตรวจตราความมั่นคงปลอดภัยทางไอทีมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดข้อบังคับในการควบคุมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจตราความมั่นคงปลอดภัยทางไอที ซึ่งประกอบไปด้วย การตรวจสอบความสอดคล้องทางเทคนิค การตรวจสอบหาช่องโหว่ การทดสอบการเจาะระบบ การทบทวนรหัสความปลอดภัย และการติดตามตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย



**ไม่มีกรณี  
การละเมิดข้อมูล  
ที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าในปี 2562**

## การพัฒนาความสามารถของพนักงาน ในด้านนี้ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการสร้าง ความแข็งแกร่งให้กับโครงสร้างของธนาคาร

ทีเอ็มบีได้พัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมออนไลน์ (e-learning) ในหัวข้อเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์เพื่อสร้างความตระหนักและความเข้าใจ ตลอดจนให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการในการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์และการคุกคามทางไซเบอร์แก่พนักงาน โดยในปี 2562 ธนาคารได้กำหนดให้พนักงานทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมทางด้านความเสี่ยงของข้อมูล เพื่อให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงความเสี่ยงของข้อมูลและการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่างๆ เช่น มัลแวร์ ฟิชซิง และสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารก็ผ่านการฝึกอบรมด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์จากหน่วยงานภายนอกซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมหลักการพื้นฐานในการบริหารภัยคุกคามทางไซเบอร์และการบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์ สถานภาพความปลอดภัย โลกาวิวัฒนาการของอาชญากรรมทางไซเบอร์ สถิติการละเมิดข้อมูล และการคุกคามทางไซเบอร์ในรูปแบบต่างๆ



# ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืน



| ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม                            | หน่วย                        | 2559    | 2560    | 2561    | 2562         |        |
|--------------------------------------------------|------------------------------|---------|---------|---------|--------------|--------|
|                                                  |                              |         |         |         | สำนักงานใหญ่ | อื่นๆ  |
| การปล่อยก๊าซเรือนกระจก                           |                              |         |         |         |              |        |
| การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด                    | ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า | 25,703  | 24,500  | 23,165  | 9,667        | 24,420 |
| การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1)       | ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า | 332     | 290     | 257     | 691          | 63     |
| การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2)      | ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า | 25,286  | 24,089  | 22,602  | 8,805        | 24,164 |
| การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (GHG Scope 3) | ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า | 85      | 121     | 306     | 170          | 192    |
| การใช้พลังงาน                                    |                              |         |         |         |              |        |
| การใช้พลังงานทั้งหมด                             | เมกะวัตต์-ชั่วโมง            | 44,304  | 42,098  | 39,407  | 15,957       | 41,512 |
| น้ำมันดีเซล                                      | เมกะวัตต์-ชั่วโมง            | 865     | 715     | 579     | 830          | 0      |
| ไฟฟ้า                                            | เมกะวัตต์-ชั่วโมง            | 43,439  | 41,383  | 38,828  | 15,127       | 41,512 |
| การใช้น้ำ                                        |                              |         |         |         |              |        |
| การใช้น้ำทั้งหมด                                 | ลูกบาศก์เมตร                 | 106,253 | 150,775 | 153,802 | 122,607      | 84,907 |
| ของเสีย                                          |                              |         |         |         |              |        |
| ของเสียทั้งหมด                                   | ตัน                          | 102     | 94      | 84      | 112          | -      |
| ของเสียที่ส่งกำจัดเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่           | ตัน                          | 102     | 94      | 84      | 112          | -      |
| ของเสียที่ส่งกำจัดเพื่อการฝังกลบ                 | ตัน                          | -       | -       | -       | -            | -      |
| การใช้กระดาษ                                     |                              |         |         |         |              |        |
| การใช้กระดาษทั้งหมด                              | กิโลกรัม                     | -       | -       | 274     | 101          | 187    |
| การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจ                   |                              |         |         |         |              |        |
| การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์          | กิโลเมตร                     | -       | -       | 330     | 30,319       | -      |

## หมายเหตุ:

- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก:
  - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1): แหล่งการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงครอบคลุมการใช้พลังงาน การจัดซื้อสารดับไฟ การปล่อยมีเทนจากบ่อถ้ำ และสารทำความเย็น (R134a, R407c, R141b, and R22)
  - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2): แหล่งการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมครอบคลุมการใช้ไฟฟ้า
  - การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (GHG Scope 3): แหล่งการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ ครอบคลุมการเดินทางของพนักงานเพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์และการจัดซื้อผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เช่นกระดาษและน้ำประปา
  - Global Warming Potential (GWP) สำหรับมีเทนและสารทำความเย็นอ้างอิงจาก Greenhouse Gas Protocol (Fifth Assessment Report: AR5); Emission Factors (EF) from Thailand Greenhouse Gas Management Organization (Public Organization) (TGO) version 2019
- การใช้พลังงาน: การใช้พลังงานทางตรงครอบคลุมการเผาไหม้ที่อยู่กับที่ (รวมการใช้น้ำมันดีเซลสำหรับเครื่องกำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉินและเครื่องสูบน้ำดับเพลิง) และการเผาไหม้แบบเคลื่อนที่ (รวมน้ำมันสำหรับยานพาหนะของธนาคาร)
- การใช้น้ำ: ข้อมูลการใช้น้ำได้จากใบแจ้งค่าน้ำประปาจากสำนักงานใหญ่ Call Center และสาขา ที่หน่วยงานบริหารทรัพยากรอาคารเป็นผู้ดูแลโดยตรง
- ของเสีย: ธนาคารเริ่มเก็บข้อมูลของเสียที่ส่งกำจัดเพื่อการฝังกลบในปี 2562 สำหรับสำนักงานใหญ่ โดยจะเริ่มสามารถรายงานข้อมูลตั้งแต่ปี 2563
- การใช้กระดาษ: ข้อมูลการใช้กระดาษได้จากใบแจ้งค่าน้ำประปาจากสำนักงานใหญ่ Call Center และสาขา ที่หน่วยงานบริหารทรัพยากรอาคารเป็นผู้ดูแลโดยตรง
- การเดินทางด้วยเหตุผลทางธุรกิจ: การเดินทางด้วยเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์สำหรับพนักงาน โดยมีหน่วยงานภายนอกเป็นผู้บริหารจัดการ

| ข้อมูลพนักงาน                               | หน่วย | 2559  |       | 2560  |       | 2561  |       | 2562  |       |
|---------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                             |       | ชาย   | หญิง  | ชาย   | หญิง  | ชาย   | หญิง  | ชาย   | หญิง  |
| พนักงาน                                     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| พนักงานทั้งหมด                              | คน    | 8,980 |       | 8,547 |       | 8,373 |       | 8,135 |       |
|                                             | คน    | 2,657 | 6,323 | 2,505 | 6,042 | 2,413 | 5,960 | 2,351 | 5,784 |
| พนักงานแบ่งตามประเภทการจ้างงาน              |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| พนักงานประจำ                                | คน    | 2,657 | 6,323 | 2,505 | 6,041 | 2,412 | 5,959 | 2,349 | 5,784 |
| พนักงานสัญญาจ้าง                            | คน    | 0     | 0     | 0     | 1     | 1     | 1     | 2     | 0     |
| พนักงานแบ่งตามอายุ                          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| อายุต่ำกว่า 30 ปี                           | คน    | 451   | 2,147 | 452   | 2,057 | 462   | 2,164 | 433   | 1,977 |
| อายุระหว่าง 30-50 ปี                        | คน    | 1,704 | 3,672 | 1,545 | 3,495 | 1,454 | 3,308 | 1,318 | 3,184 |
| อายุ 50 ปีขึ้นไป                            | คน    | 502   | 504   | 508   | 490   | 497   | 488   | 600   | 623   |
| พนักงานแบ่งตามผู้บริหารสูงสุด               |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร                     | คน    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 205   | 268   |
| ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านการเงิน          | คน    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 31    | 141   |
| ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยง | คน    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 144   | 266   |
| ประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านปฏิบัติการ       | คน    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 618   | 644   |
| ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้าธุรกิจ         | คน    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 267   | 448   |
| ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้ารายย่อย        | คน    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 906   | 3,704 |
| ประธานเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้าเอสเอ็มอี      | คน    | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 180   | 313   |
| พนักงานแบ่งตามพื้นที่                       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| ประเทศไทย                                   | คน    | 2,653 | 6,320 | 2,501 | 6,039 | 2,409 | 5,957 | 2,347 | 5,781 |
| ต่างประเทศ                                  | คน    | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     |
| พนักงานใหม่                                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| พนักงานใหม่ทั้งหมด                          | คน    | 2,302 |       | 2,201 |       | 2,785 |       | 1,934 |       |
|                                             | คน    | 516   | 1,786 | 555   | 1,646 | 688   | 2,097 | 533   | 1,401 |
| พนักงานใหม่แบ่งตามอายุ                      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| อายุต่ำกว่า 30 ปี                           | คน    | 201   | 1,008 | 308   | 1,111 | 331   | 1,489 | 255   | 876   |
| อายุระหว่าง 30-50 ปี                        | คน    | 307   | 765   | 246   | 526   | 350   | 597   | 274   | 515   |
| อายุ 50 ปีขึ้นไป                            | คน    | 8     | 13    | 1     | 1,9   | 7     | 11    | 4     | 10    |
| พนักงานใหม่แบ่งตามพื้นที่                   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| ประเทศไทย                                   | คน    | 516   | 1,786 | 555   | 1,646 | 688   | 2,097 | 533   | 1,401 |
| ต่างประเทศ                                  | คน    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |

| ข้อมูลพนักงาน                                   | หน่วย        | 2559  |       | 2560  |       | 2561  |       | 2562  |       |
|-------------------------------------------------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                 |              | ชาย   | หญิง  | ชาย   | หญิง  | ชาย   | หญิง  | ชาย   | หญิง  |
| การลาออกของพนักงาน                              |              |       |       |       |       |       |       |       |       |
| การลาออกของพนักงานทั้งหมด                       | คน           | 2,592 |       | 2,634 |       | 2,959 |       | 2,171 |       |
|                                                 | คน           | 673   | 1,919 | 709   | 1,925 | 799   | 2,160 | 596   | 1,575 |
| อัตราการลาออกของพนักงานทั้งหมด                  | ร้อยละ       | 28.86 |       | 30.82 |       | 35.34 |       | 26.69 |       |
| การลาออกของพนักงานโดยสมัครใจ                    | คน           | 2,317 |       | 2,310 |       | 2,530 |       | 1,926 |       |
|                                                 | คน           | 582   | 1,735 | 599   | 1,711 | 615   | 1,915 | 505   | 1,421 |
| อัตราการลาออกของพนักงานโดยสมัครใจ               | ร้อยละ       | 25.80 |       | 27.03 |       | 30.22 |       | 23.68 |       |
| การลาออกของพนักงานแบ่งตามอายุ                   |              |       |       |       |       |       |       |       |       |
| อายุต่ำกว่า 30 ปี                               | คน           | 231   | 999   | 243   | 950   | 250   | 1,128 | 215   | 804   |
| อายุระหว่าง 30-50 ปี                            | คน           | 336   | 830   | 371   | 879   | 422   | 912   | 314   | 697   |
| อายุ 50 ปีขึ้นไป                                | คน           | 103   | 93    | 95    | 96    | 127   | 120   | 67    | 74    |
| การลาออกของพนักงานแบ่งตามพื้นที่                |              |       |       |       |       |       |       |       |       |
| ประเทศไทย                                       | คน           | 673   | 1,919 | 709   | 1,925 | 799   | 2,160 | 596   | 1,575 |
| ต่างประเทศ                                      | คน           | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |
| การอบรมพนักงาน                                  |              |       |       |       |       |       |       |       |       |
| การอบรมโดยเฉลี่ย                                | ชั่วโมงต่อคน | 32    |       | 27    |       | 38    |       | 35    |       |
|                                                 | ชั่วโมงต่อคน | 24    | 35    | 24    | 29    | 26    | 41    | 27    | 38    |
| ผู้บริหารระดับสูง                               | ชั่วโมงต่อคน | 38    | 37    | 24    | 28    | 14    | 11    | 15    | 12    |
| ผู้บริหารระดับกลาง                              | ชั่วโมงต่อคน | 35    | 35    | 27    | 33    | 32    | 39    | 31    | 36    |
| พนักงาน                                         | ชั่วโมงต่อคน | 22    | 35    | 23    | 29    | 26    | 42    | 27    | 38    |
| ความหลากหลาย                                    |              |       |       |       |       |       |       |       |       |
| พนักงานหญิงทั้งหมด                              | ร้อยละ       | 70.41 |       | 70.69 |       | 71.18 |       | 71.10 |       |
| พนักงานหญิงในระดับผู้บริหาร                     | ร้อยละ       | 56.98 |       | 56.45 |       | 57.78 |       | 60.36 |       |
| พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับต้น             | ร้อยละ       | 58.44 |       | 57.95 |       | 59.71 |       | 62.12 |       |
| พนักงานหญิงในระดับผู้บริหารระดับสูง             | ร้อยละ       | 32.73 |       | 35.48 |       | 31.15 |       | 35.09 |       |
| พนักงานหญิงในหน่วยงานที่สร้างรายได้ให้กับบริษัท | ร้อยละ       | 57.59 |       | 56.95 |       | 59.42 |       | 63.80 |       |



| ข้อมูลพนักงาน                                 | หน่วย                   | 2559  |       | 2560  |       | 2561 |      | 2562  |      |
|-----------------------------------------------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|------|
|                                               |                         | ชาย   | หญิง  | ชาย   | หญิง  | ชาย  | หญิง | ชาย   | หญิง |
| การมีส่วนร่วมของพนักงาน                       |                         |       |       |       |       |      |      |       |      |
| พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กร               | ร้อยละ                  | 50.00 |       | 54.00 |       | -    |      | -     |      |
|                                               |                         | 52.00 | 50.00 | 55.00 | 52.00 | -    | -    | -     | -    |
| ขอบเขตการสำรวจพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กร | ร้อยละของพนักงานทั้งหมด | 97.40 |       | 98.10 |       | -    |      | -     |      |
| การมีส่วนร่วมของพนักงานโดยรวม                 | ร้อยละ                  | 82.80 |       | 83.80 |       | -    |      | 74.00 |      |
|                                               |                         | 83.00 | 82.60 | 83.80 | 83.60 | -    | -    | -     | -    |
| ขอบเขตการสำรวจการมีส่วนร่วมของพนักงาน         | ร้อยละของพนักงานทั้งหมด | 97.40 |       | 98.10 |       | -    |      | 36.16 |      |
| อาชีวอนามัยและความปลอดภัย                     |                         |       |       |       |       |      |      |       |      |
| อัตราการขาดงาน                                | ร้อยละ                  | 0.56  |       | 0.54  |       | 0.48 |      | 0.52  |      |
| การเสียชีวิต                                  | คน                      | -     |       | 0     |       | 0    |      | 0     |      |

**หมายเหตุ:**

1. การสำรวจการมีส่วนร่วมของพนักงานในปี 2562 จัดทำขึ้นเพื่อให้เข้าใจพนักงานมากขึ้นถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการควบรวมกิจการ
2. การบาดเจ็บ: อัตราการบาดเจ็บวัดจากวันบาดเจ็บทั้งหมดเทียบกับจำนวนวันทำงานทั้งหมด
3. การเสียชีวิต: การเสียชีวิตจากการบาดเจ็บระหว่างการทำงาน

| ข้อมูลด้านสังคม              | หน่วย                 | 2559       |  | 2560       |  | 2561        |  | 2562        |  |
|------------------------------|-----------------------|------------|--|------------|--|-------------|--|-------------|--|
|                              |                       |            |  |            |  |             |  |             |  |
| เงินสนับสนุน                 | บาท                   | 47,572,047 |  | 50,996,748 |  | 150,342,289 |  | 330,265,600 |  |
| เงินบริจาค                   | บาท                   | 9,984,047  |  | 10,466,534 |  | 9,484,047   |  | 9,185,000   |  |
|                              | ร้อยละของเงินสนับสนุน | 20.99      |  | 20.52      |  | 6.31        |  | 2.78        |  |
| เงินลงทุนเพื่อชุมชน          | บาท                   | 27,500,000 |  | 30,300,000 |  | 28,500,000  |  | 44,200,000  |  |
|                              | ร้อยละของเงินสนับสนุน | 57.81      |  | 59.42      |  | 18.96       |  | 13.38       |  |
| Commercial initiatives       | บาท                   | 10,088,000 |  | 10,230,214 |  | 112,358,242 |  | 276,880,600 |  |
|                              | ร้อยละของเงินสนับสนุน | 21.21      |  | 20.06      |  | 74.73       |  | 83.84       |  |
| พนักงานจิตอาสาในชั่วโมงทำงาน | บาท                   | 9,491,923  |  | 11,487,241 |  | 11,835,706  |  | 12,539,179  |  |
|                              | ชั่วโมง               | 32,552     |  | 37,349     |  | 36,420      |  | 36,292      |  |
| Management overheads         | บาท                   | 7,538,704  |  | 9,373,884  |  | 12,255,102  |  | 4,743,271   |  |



# GRI Content Index

| General disclosures |                                                              |                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disclosure number   | Disclosure title                                             | Page reference/remarks                                                                                                                                                                |
| 102-1               | Name of the organization                                     | 9                                                                                                                                                                                     |
| 102-2               | Activities, brands, products, and services                   | 9-10                                                                                                                                                                                  |
| 102-3               | Location of headquarters                                     | 14, 18                                                                                                                                                                                |
| 102-4               | Location of operations                                       | 15, 18                                                                                                                                                                                |
| 102-5               | Ownership and legal form                                     | 9                                                                                                                                                                                     |
| 102-6               | Markets served                                               | 15, 18                                                                                                                                                                                |
| 102-7               | Scale of the organization                                    | 15, 17                                                                                                                                                                                |
| 102-8               | Information on employees and other workers                   | 15, 69                                                                                                                                                                                |
| 102-9               | Supply chain                                                 | Not reported                                                                                                                                                                          |
| 102-10              | Significant changes to the organization and its supply chain | Not reported                                                                                                                                                                          |
| 102-11              | Precautionary Principle or approach                          | 29-31, 63-64                                                                                                                                                                          |
| 102-12              | External initiatives                                         | 22                                                                                                                                                                                    |
| 102-13              | Membership of associations                                   | <a href="https://www.tmbbank.com/sustainability/governance/contribution-to-associations.html">https://www.tmbbank.com/sustainability/governance/contribution-to-associations.html</a> |
| 102-14              | Statement from senior decision-maker                         | 7-8                                                                                                                                                                                   |
| 102-16              | Values, principles, standards, and norms of behavior         | 2                                                                                                                                                                                     |
| 102-18              | Governance structure                                         | 12, 61                                                                                                                                                                                |
| 102-40              | List of stakeholder groups                                   | 20                                                                                                                                                                                    |
| 102-41              | Collective bargaining agreements                             | 58                                                                                                                                                                                    |
| 102-42              | Identifying and selecting stakeholders                       | 20                                                                                                                                                                                    |
| 102-43              | Approach to stakeholder engagement                           | 20-21                                                                                                                                                                                 |
| 102-44              | Key topics and concerns raised                               | 20-21                                                                                                                                                                                 |
| 102-45              | Entities included in the consolidated financial statements   | 18                                                                                                                                                                                    |
| 102-46              | Defining report content and topic Boundaries                 | 18                                                                                                                                                                                    |
| 102-47              | List of material topics                                      | 19                                                                                                                                                                                    |
| 102-48              | Restatements of information                                  | 7-8, 9-10, 21, 24-25                                                                                                                                                                  |
| 102-49              | Changes in reporting                                         | 19                                                                                                                                                                                    |
| 102-50              | Reporting period                                             | 18                                                                                                                                                                                    |
| 102-51              | Date of most recent report                                   | 18                                                                                                                                                                                    |
| 102-52              | Reporting cycle                                              | 18                                                                                                                                                                                    |
| 102-53              | Contact point for questions regarding the report             | 14                                                                                                                                                                                    |
| 102-54              | Claims of reporting in accordance with the GRI Standards     | 18                                                                                                                                                                                    |
| 102-55              | GRI content index                                            | 72                                                                                                                                                                                    |
| 102-56              | External assurance                                           | 76-77                                                                                                                                                                                 |

| Topic-specific disclosures                                                                                                                                                                                                          |                   |                                                    |                         |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Material topics                                                                                                                                                                                                                     | Disclosure number | Disclosure title                                   | Page reference/ remarks | SDGs                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Customer experience:</b><br>Ensure that customers' needs and expectations are met through need-based products and services, and to deliver value and improved customer experiences                                               | GRI 103-1         | Explanation of the material topic and its boundary | 18, 26                  |    |
|                                                                                                                                                                                                                                     | GRI 103-2         | Management approach and its components             | 26-27                   |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                     | GRI 103-3         | Evaluation of the management approach              | 26-27                   |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Digital transformation:</b><br>Transform our business by utilizing digital technologies to offer our customers value-added products and services                                                                                 | GRI 103-1         | Explanation of the material topic and its boundary | 18, 28                  |                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                     | GRI 103-2         | Management approach and its components             | 28                      |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                     | GRI 103-3         | Evaluation of the management approach              | 29-31                   |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Data privacy and protection:</b><br>Protect customer privacy and other confidential information from unauthorized access while ensuring appropriate safeguards are in place to prevent unauthorized disclosure or breach of data | GRI 103-1         | Explanation of the material topic and its boundary | 18, 32                  |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                     | GRI 103-2         | Management approach and its components             | 32-33                   |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                     | GRI 103-3         | Evaluation of the management approach              | 32                      |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                     | GRI 418           | Customer privacy                                   | 32-33                   |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>IT system and cybersecurity:</b><br>Secure the stability of IT systems and platforms, and risks from cyberthreats and cyberattacks                                                                                               | GRI 103-1         | Explanation of the material topic and its boundary | 18, 66                  |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                     | GRI 103-2         | Management approach and its components             | 66-67                   |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                     | GRI 103-3         | Evaluation of the management approach              | 66-67                   |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Corporate governance:</b><br>Appropriate governance framework in place to ensure accountability, fairness, and transparency of the Bank for long-term interests of stakeholders                                                  | GRI 103-3         | Explanation of the material topic and its boundary | 18, 61-62               |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                     | GRI 103-2         | Management approach and its components             | 61-62                   |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                     | GRI 103-3         | Evaluation of the management approach              | 62                      |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Market conduct:</b><br>Measures to ensure compliance to laws that govern the Bank to ethically serve customers                                                                                                                   | GRI 103-1         | Explanation of the material topic and its boundary | 18, 34                  |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                     | GRI 103-2         | Management approach and its components             | 34-35                   |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                     | GRI 103-3         | Evaluation of the management approach              | 35, 62                  |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                     | GRI 205           | Anti-corruption                                    | 62                      |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                     | GRI 417           | Marketing and labeling                             | 62                      |                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Topic-specific disclosures                                                                                                                                                             |                   |                                                                                              |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Material topics                                                                                                                                                                        | Disclosure number | Disclosure title                                                                             | Page reference/ remarks | SDGs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Risk management:</b><br>Effective risk and crisis management in place for long-term financial planning and organizational flexibility                                               | GRI 103-1         | Explanation of the material topic and its boundary                                           | 18, 63                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                        | GRI 103-2         | Management approach and its components                                                       | 63-64                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                        | GRI 103-3         | Evaluation of the management approach                                                        | 64-65                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Talent attraction and retention:</b><br>Attract and retain talents through competitive compensations and benefits in order to drive the Bank's business growth in the long-term     | GRI 103-1         | Explanation of the material topic and its boundary                                           | 18, 54-59               |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                        | GRI 103-2         | Management approach and its components                                                       | 54-59                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                        | GRI 103-3         | Evaluation of the management approach                                                        | 54-59                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                        | GRI 401           | Employment                                                                                   | 54, 59, 69-70           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                        | GRI 404           | Training and education                                                                       | 55-57                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Financial literacy and inclusion:</b><br>Promote access to financial education, products, and services for customers and the society to enhance their financial security and wealth | GRI 103-1         | Explanation of the material topic and its boundary                                           | 18, 45, 47              |                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                        | GRI 103-2         | Management approach and its components                                                       | 45-47                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                        | GRI 103-3         | Evaluation of the management approach                                                        | 45-47                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                        | GRI 413           | Local communities                                                                            | 49-52                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Responsible lending:</b><br>Responsible lending to clients by taking into consideration environmental, social, and governance risks                                                 | GRI 103-1         | Explanation of the material topic and its boundary                                           | 18, 37                  |        |
|                                                                                                                                                                                        | GRI 103-2         | Management approach and its components                                                       | 37-38                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                        | GRI 103-3         | Evaluation of the management approach                                                        | 37-39                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                        | GRI 305           | Emissions                                                                                    | 42                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                        | G4 FS6            | Percentage of the portfolio for business lines                                               | 37-39                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                        | G4 FS8            | Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit | 42                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



| Topic-specific disclosures                                                                                                                                                                                     |                   |                                                    |                         |                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Material topics                                                                                                                                                                                                | Disclosure number | Disclosure title                                   | Page reference/ remarks | SDGs                                                                                                                                                                        |
| <b>Climate change risk and opportunity:</b><br>Manage business risks and opportunities associated with climate change including influencing our clients to become aware and manage their climate related risks | GRI 103-1         | Explanation of the material topic and its boundary | 18, 40                  | <br>  |
|                                                                                                                                                                                                                | GRI 103-2         | Management approach and its components             | 40-42                   |                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                | GRI 103-3         | Evaluation of the management approach              | 40-42                   |                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                | GRI 305           | Emissions                                          | 42                      |                                                                                                                                                                             |
| <b>Our environmental impact:</b><br>Manage the Bank's own environmental impacts                                                                                                                                | GRI 103-1         | Explanation of the material topic and its boundary | 18, 43                  | <br> |
|                                                                                                                                                                                                                | GRI 103-2         | Management approach and its components             | 43                      |                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                | GRI 103-3         | Evaluation of the management approach              | 43                      |                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                | GRI 302           | Energy                                             | 43, 66                  |                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                | GRI 303           | Water and effluents                                | 43, 66                  |                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                | GRI 305           | Emissions                                          | 43, 66                  |                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                | GRI 306           | Effluents and waste                                | 66                      |                                                                                                                                                                             |



# Assurance Statement



**EY Corporate Services Limited**  
33rd Floor, Lake Rajada Office Complex  
193/136-137 Rajadapisek Road  
Klongtoey, Bangkok 10110  
G.P.O.Box 1047, Bangkok 10501, Thailand  
Tel: +66 2264 9090  
Fax: +66 2264 0789-90  
ey.com

**บริษัท อีวาย คอร์ปอเรท เซอร์วิสเซส จำกัด**  
ชั้น 33 อาคารเออีซี  
193/136-137 ถนนรัชดาภิเษก  
คลองเตย กรุงเทพฯ 10110  
ต.ป.ณ. 1047 กรุงเทพฯ 10501  
โทรศัพท์: +66 2264 9090  
โทรสาร: +66 2264 0789-90  
ey.com

## รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระ เสนอต่อผู้บริหารและกรรมการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

### ข้อสรุป:

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคารฯ”) ได้จ้างให้บริษัท อีวาย คอร์ปอเรท เซอร์วิสเซส จำกัด (“สำนักงานฯ”) ปฏิบัติงาน “การให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด” (ซึ่งต่อไปในรายงานนี้จะเรียกว่า “การสอบทาน”) คือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 (“เรื่องที่เกี่ยวข้อง”) ที่นำเสนออยู่ในรายงานความยั่งยืนปี 2562 ของธนาคารฯ (“รายงานความยั่งยืน”)

จากการสอบทาน สำนักงานฯ ไม่พบสิ่งที่เป็นเหตุให้เชื่อว่าเรื่องที่เกี่ยวข้องไม่ได้จัดทำและแสดงโดยถูกต้องตามควรในสาระสำคัญตามเงื่อนไขของการรายงานที่ระบุไว้

### เรื่องที่เกี่ยวข้อง

การให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดของสำนักงานฯ ครอบคลุมเรื่องที่เกี่ยวข้องตามที่แสดงต่อไปนี้

| เรื่องที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ขอบเขต       | หน้ารายงาน |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ปริมาณการใช้พลังงาน (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)</li> <li>ปริมาณการใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)</li> <li>ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)</li> <li>ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)</li> <li>การเดินทางเพื่อเหตุผลทางธุรกิจโดยรถยนต์ (กิโลเมตร)</li> </ul> | สำนักงานใหญ่ | 68         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนพนักงานใหม่ (คน)</li> <li>อัตราการขาดงาน (ร้อยละ)</li> <li>อัตราการพนักงานพ้นสภาพ (ร้อยละ)</li> <li>การอบรมพนักงานโดยเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อคน)</li> </ul>                                                                                                                                                                                | ธนาคารฯ      | 69 - 71    |

### เกณฑ์การจัดทำเรื่องที่เกี่ยวข้อง

ในการจัดทำเรื่องที่เกี่ยวข้อง ธนาคารฯ ใช้เกณฑ์ตามที่ระบุไว้ในแนวทางการรายงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards หรือ GRI Standards) และเกณฑ์ที่เปิดเผยไว้ในรายงานความยั่งยืน หน้า 68 และ 71

### แนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ในการสอบทาน

สำนักงานฯ ปฏิบัติงานการสอบทานตามมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ รหัส 3000 เรื่องงานให้ความเชื่อมั่นนอกเหนือจากการตรวจสอบ หรือการสอบทานข้อมูลทางการเงินในอดีต (the International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE 3000) - Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information) โดยการสอบทานตามมาตรฐานฉบับนี้ กำหนดให้สำนักงานฯ วางแผนและปฏิบัติงานสอบทานเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดข้อสรุป ขอบเขตของการสอบทานขึ้นอยู่กับดุลพินิจของสำนักงานฯ ในการประเมินความเสี่ยงของการสอบทานเชิงผู้ประกอบการวิชาชีพ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดนั้นมีความแตกต่างทางลักษณะและระยะเวลา รวมถึงมีขอบเขตการปฏิบัติงานที่จำกัดกว่าการปฏิบัติงานเพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างสมบูรณ์ ผลลัพธ์นี้ ระดับความเชื่อมั่นที่ได้รับจากการให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดนั้นจะน้อยกว่างานการให้ความเชื่อมั่นอย่างสมบูรณ์ตามผลอย่างเป็นสาระสำคัญ สำนักงานฯ ได้ออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ระดับความเชื่อมั่นอย่างจำกัด และได้้นำขั้นตอนดังกล่าวมาใช้เป็นเกณฑ์ในการให้ข้อสรุป โดยขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ จะไม่ได้ให้หลักฐานทั้งหมดที่จะต้องใช้ในการให้ความเชื่อมั่นอย่างสมบูรณ์

ขั้นตอนการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับดุลพินิจของสำนักงานฯ ตลอดจนความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเฉพาะเจาะจงจะมีข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอย่างเป็นสาระสำคัญ หรือไม่ก็เกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด แม้ว่าสำนักงานฯ จะได้พิจารณาถึงประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในของผู้บริหารในการกำหนดลักษณะและขอบเขตของขั้นตอนการปฏิบัติงาน แต่การให้ความเชื่อมั่นของสำนักงานฯ ไม่ได้ออกแบบมาเพื่อให้ความเชื่อมั่นต่อระบบการควบคุมภายในของธนาคารฯ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ไม่รวมถึงการทดสอบการควบคุมหรือการตรวจสอบการรวมยอดหรือการคำนวณข้อมูลภายในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานฯ เชื่อว่าหลักฐานการสอบทานที่สำนักงานฯ ได้รับเพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้เป็นเกณฑ์ในการให้ข้อสรุปเพื่อการให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด

### สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานสอบทาน

สำนักงานฯ ออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อระบุว่ามีสิ่งที่เป็นเหตุให้เชื่อว่าเรื่องที่เกี่ยวข้องไม่ได้จัดทำและแสดงโดยถูกต้องตามควรในสาระสำคัญหรือไม่ และเพื่อให้ได้ข้อสรุป สำนักงานฯ ได้ปฏิบัติงานตามขั้นตอนดังต่อไปนี้



- ▶ สัมภาษณ์บุคลากรเพื่อทำความเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจและการรายงาน
- ▶ สัมภาษณ์บุคลากรหลักเพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเก็บรวบรวม ตรวจสอบและรายงานเรื่องที่มีความเชื่อมั่นสำหรับรอบระยะเวลาการรายงาน
- ▶ ปฏิบัติงานการสอบทานเพื่อให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น ซึ่งรวมถึง
  - ▶ ตรวจสอบว่าการคำนวณถูกต้องตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์การจัดทำเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น
  - ▶ วิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนความสมเหตุสมผลของข้อมูล
  - ▶ ระบุดูและทดสอบข้อสมมติฐานของการคำนวณ
  - ▶ สุ่มตรวจสอบข้อมูลเอกสารเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

#### ความรับผิดชอบที่สำคัญ

##### ความรับผิดชอบและความเป็นอิสระของสำนักงานฯ

สำนักงานฯ มีความรับผิดชอบในการให้ข้อสรุปต่อเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นซึ่งจัดทำโดยธนาคารฯ ตามผลการสอบทาน

สำนักงานฯ ปฏิบัติงานการสอบทานด้วยความเป็นอิสระตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่กำหนดโดยคณะกรรมการกำหนดจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศ ซึ่งได้กำหนดหลักการพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารถ การปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง การรักษาความลับและการปฏิบัติตามเงื่อนไขของผู้ประกอบวิชาชีพ

สำนักงานฯ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพระหว่างประเทศ ฉบับที่ 1 และจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพ ตลอดจนนโยบายและระเบียบการปฏิบัติงานข้อกำหนดจรรยาบรรณ มาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพ รวมถึงกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

##### ความรับผิดชอบของธนาคารฯ

ผู้บริหารของธนาคารฯ มีความรับผิดชอบในการเก็บรวบรวม จัดทำและนำเสนอเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นตามเกณฑ์การจัดทำเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่น รวมถึงดำเนินการให้มีการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นอย่างเหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าจะปราศจากข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอย่างเป็นสาระสำคัญ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด ตลอดจนมีการประมาณการอย่างสมเหตุสมผล

##### ข้อจำกัด

ข้อจำกัดเกิดขึ้นในทุกงานการให้ความเชื่อมั่นอันเนื่องมาจากการใช้วิธีสุ่มเลือกตัวอย่างในการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งทำให้มีความเป็นไปได้ที่การทุจริต ข้อผิดพลาดหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบจะเกิดขึ้นและไม่ถูกตรวจพบ นอกจากนี้ ข้อมูลที่มีใช้ข้อมูลทางการเงินมีข้อจำกัดมากกว่าข้อมูลทางการเงินด้วยเหตุของลักษณะรายการและวิธีการที่ใช้ในกำหนด ค่าและประมาณการข้อมูลดังกล่าว

##### เรื่องอื่น

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรอบระยะเวลาการรายงานในงวดที่แล้วไม่ได้ผู้ภายในได้ขึ้นตอนการให้ความเชื่อมั่นของสำนักงานฯ รายงานฉบับนี้ไม่ได้ครอบคลุมถึงการเปิดเผยหรือการให้คำอื่นใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนการดำเนินงานในอนาคตและ / หรือกลยุทธ์ที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืน

การดูแลและปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ของธนาคารฯ ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันนั้น ถือเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารของธนาคารฯ ขึ้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ไม่ครอบคลุมถึงประเด็นนี้ ดังนั้นสำนักงานฯ จึงไม่รับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงในส่วนที่เกี่ยวข้องเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นและการเปิดเผยอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในรายงานความยั่งยืนหรือรายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างเป็นอิสระของสำนักงานฯ ซึ่งอาจเกิดขึ้นตั้งแต่วันที่มีการนำเสนอรายงานและข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บไซต์ของธนาคารฯ

##### การใช้รายงานการให้ความเชื่อมั่น

รายงานการให้ความเชื่อมั่นฉบับนี้จัดทำขึ้นตามข้อกำหนดการปฏิบัติงานที่ตกลงไว้กับธนาคารฯ และเพื่อประโยชน์ของกรรมการของธนาคารฯ ในการรายงานเรื่องที่ให้ความเชื่อมั่นในรายงานความยั่งยืน เว้นแต่จะมีข้อกำหนดตามกฎหมาย สำนักงานฯ ไม่รับผิดชอบต่อบุคคลอื่นนอกเหนือจากกรรมการของธนาคารฯ และ ไม่รับผิดชอบต่อการใช้รายงานเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในรายงานฉบับนี้

  
วิไลพร อธิริวัชร  
หุ้นส่วน  
บริษัท อีวาย คंसัลท์แอนด์เซอร์วิส จำกัด  
กรุงเทพฯ  
31 มีนาคม 2563







**ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)**

3000 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

ทะเบียนเลขที่/เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0107537000017

โทร. 0-2299-1111 [TMBbank.com](https://www.tmbbank.com)