

3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

กลุ่มธนาคารเป็นองค์กรธุรกิจที่มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจโดยมีผลประกอบการที่ดี และสร้างผลตอบแทนแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมั่นคง มาอย่างต่อเนื่อง ภายใต้วิสัยทัศน์ “**เป็นบริษัทการลงทุนชั้นนำในธุรกิจหลากหลาย เป็นที่ยอมรับทั่วไป ในด้านความมั่นคง ยั่งยืน และมีผลตอบแทนที่ดี**” โดยบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคาร ให้ความสำคัญกับการดำเนินการจัดการด้านความยั่งยืนทั้ง มิติด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) มิติด้านสังคม (Social) และมิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ (Governance)(ESG) เพื่อสร้างสรรค์ พัฒนา และเติมเต็มให้ธุรกิจเติบโตควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม

บริษัทฯ เป็นบริษัทจดทะเบียนใน ตลท. อยู่ในกลุ่มธุรกิจการเงิน (Financials) และหมวดธุรกิจธนาคาร (Banking) โดยเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจลงทุนในบริษัทอื่น (Holding Company) ที่เป็นบริษัทที่มีศักยภาพ มีผลการดำเนินงานที่ดี และมีการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ในการจัดทำรายงานการขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนนี้ นำเสนอการดำเนินงานด้านความยั่งยืนครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม มิติด้านสังคม และมิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ ของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคารที่ประกอบธุรกิจหลัก ซึ่งประกอบด้วยราชธานีลีซิ่ง ธนชาติประกันภัย ที โลกพี และ บล. ธนชาติ โดยเป็นข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2566

โครงสร้างการกำกับดูแลการจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ



บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและหน่วยงานในการดำเนินการด้านความยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัทฯ	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนและกำหนด กลยุทธ์ นโยบาย การดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทและติดตามการดำเนินการ
คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล	<ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนและเสนอการเปลี่ยนแปลงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณ กฎระเบียบ และแนวปฏิบัติของกลุ่มธนาชาติ และติดตามการดำเนินการ • พิจารณาผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทที่จัดทำขึ้นโดยหน่วยงานภายนอกและนำเสนอข้อเสนอนั้นแก่คณะกรรมการบริษัทฯ
คณะกรรมการบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> • พิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และนโยบายอื่นที่เกี่ยวข้อง • เสนอแนวทางการจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ต่อคณะกรรมการบริษัทฯ • กำหนดแผนงานการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ • รายงานการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มต่อคณะกรรมการบริษัทฯ
คณะกรรมการด้านความยั่งยืนกลุ่มธนาชาติ	<ul style="list-style-type: none"> • พิจารณาเสนอแนวทางการดำเนินการของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และนโยบายอื่นที่เกี่ยวข้องต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณา • กำหนดแผนงานการดำเนินการจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ • ติดตามการดำเนินการตามแนวทางการจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ • ประสานงานให้บริษัทในกลุ่มดำเนินการจัดการด้านความยั่งยืนตามความเหมาะสมสอดคล้องกับการประกอบธุรกิจของแต่ละบริษัท • รายงานการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทฯ
เลขานุการและบริหารความยั่งยืนองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> • เป็นหน่วยงานกลางในการพิจารณาเสนอแนวทางการดำเนินการด้านความยั่งยืนองค์กร ตลอดจนดำเนินกิจกรรมด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ และประสานงานกับบริษัทในกลุ่มในการดำเนินการด้านความยั่งยืนตามแนวทางของบริษัทฯ
ฝ่ายจัดการที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> • ร่วมดำเนินการตามแผนงานด้านความยั่งยืนตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน และร่วมกิจกรรมด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ

บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาโดยตลอด จนเป็นที่ยอมรับเป็นการทั่วไป และในปี 2566 บริษัทฯ ได้พัฒนาการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ด้วยการกำหนดแนวทางดำเนินการมิติด้านสิ่งแวดล้อม มิติด้านสังคม และมิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ (ESG) เพื่อให้มีแผนการดำเนินงานและการวัดผลที่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม โดยในเดือนกุมภาพันธ์ 2566 คณะกรรมการบริษัทฯ ที่มีบทบาทในการจัดการด้านความยั่งยืน ได้มีมติกำหนดนโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน และนโยบายอื่นที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารเป็นคณะกรรมการชุดย่อยในการพิจารณาเสนอและกำหนดแผนงานด้านความยั่งยืน และกำกับดูแลการดำเนินการด้านความยั่งยืนให้บรรลุตามเจตนารมณ์

นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืนของกลุ่มธนาคาร

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติกำหนดนโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน นโยบายสิทธิมนุษยชน และนโยบายธรรมาภิบาล การลงทุน ประกาศเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างเหมาะสมกับธุรกิจที่บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคารดำเนินการอยู่ ให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของกลุ่มธนาคาร รวมถึงจะมีการกำหนดเป้าหมายระยะสั้น และระยะยาว ต่อไป เพื่อให้เห็นพัฒนาการและผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืนในแต่ละมิติ ดังนี้

1. มิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

กลุ่มธนาคาร มีเป้าหมายที่ต้องการเป็นกลุ่มธุรกิจที่สร้างผลตอบแทนได้อย่างยั่งยืน โดยมีนโยบายการดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลที่ดี ซึ่งบริษัทในกลุ่มธนาคารล้วนให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ องค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการชุดย่อย และการจัดโครงสร้างองค์กร ตลอดจนจัดให้มีจรรยาบรรณธุรกิจ จรรยาบรรณกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และนักลงทุนสัมพันธ์ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และป้องกันการขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความมั่นใจในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาคาร โดยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินใหม่ และมีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างผลการดำเนินงานให้เติบโตได้อย่างยั่งยืนอย่างแท้จริง รวมถึงมีการรักษาความปลอดภัยและป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด

2. มิติด้านสังคม

กลุ่มธนาคาร มีการกำหนดนโยบายทางสังคมเพื่อมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคมที่มีคุณค่า มีเป้าหมายที่จะให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่ยึดหลักบรรษัทภิบาล มุ่งเน้นการมีจริยธรรมและความโปร่งใส รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอยู่เสมอ โดยมีการกำหนดเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมความสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนและมีการประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ทั้งยังส่งเสริมความก้าวหน้า โอกาส และการเติบโตที่มั่นคงทางอาชีพการงานของพนักงานทุกคนในทุกระดับชั้น นอกเหนือจากนั้น กลุ่มธนาคารยังให้ความสำคัญกับการตอบแทนสังคมฯ คี้นสู่สังคม โดยจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุน ส่งเสริม และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อประโยชน์ของชุมชนและสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านสาธารณสุข และด้านการสนับสนุนการศึกษา เป็นต้น

3. มิติด้านสิ่งแวดล้อม

กลุ่มธนาคาร ตระหนักถึงบทบาทของการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากร พลังงานและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายที่จะดำเนินธุรกิจให้ก้าวหน้าควบคู่ไปกับการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างเหมาะสม โดยได้มีการกำหนดนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การกำหนดนโยบายปฏิบัติภายในอาคาร

สำนักงานในการลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า การลดปริมาณการใช้น้ำ การลดปริมาณขยะและของเสีย และการลดปริมาณการใช้กระดาษ อันมีผลที่จะลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ

กรอบการดำเนินการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญการดำเนินการเพื่อความยั่งยืน ได้กำหนดกรอบและแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainable Development Roadmap) ซึ่งจะมีการทบทวนแผนเป็นประจำสม่ำเสมอ กรอบและแผนการดำเนินงานดังกล่าวนำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนสำหรับบริษัทในกลุ่มธนาคาร ซึ่งกรอบการดำเนินการเพื่อการพัฒนาความยั่งยืน ถือเป็นแนวทางสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม

ESG Framework

Thanachart Capital



กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

กลุ่มธนาคาร กำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนขององค์กร เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน โดยคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี สังคม ชุมชน และทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมให้บริษัทในกลุ่มธนาคาร (บริษัทย่อย) ดำเนินการร่วมด้วย ซึ่งมีแนวทางกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ ดังนี้



การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาคาร มีกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นเพื่อให้เกิดการสร้างโอกาสและบรรเทาผลกระทบจากกิจกรรมในการดำเนินธุรกิจ กลุ่มธนาคารจึงได้ทำการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ เพื่ออธิบายลักษณะกิจกรรมของธุรกิจในกลุ่มได้ดังนี้

1. การบริหารปัจจัยการผลิต

การจัดการแหล่งเงินทุน
โดยโครงสร้างเงินทุนของกลุ่มธนาคาร ประกอบด้วย

หนี้สิน + ส่วนของเจ้าของ


 ในขณะที่แหล่งเงินทุนของธุรกิจประกันภัย/ประกันชีวิต
จะเป็นในรูปแบบเบี้ยประกันเป็นหลัก


การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์


 โดยกลุ่มธนาคาร มีการออกแบบและ
พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และ
ประกันที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย


 มีการบริหารสินทรัพย์รอการขาย
และการจัดการลงทุนอย่างมี
ประสิทธิภาพและโปร่งใส


2. การปฏิบัติการ


 **การให้สินเชื่อ**
ทั้งสินเชื่อเช่าซื้อ
และสินเชื่อที่มีหลักประกัน
(Asset-based Financing)

 **การรับประกันภัย/
ประกันชีวิต**

 **การบริการ
สินทรัพย์**

 **การซื้อขาย
หลักทรัพย์**

 **การให้คำปรึกษา
ด้านการเงิน**

 **การลงทุน**

3. การกระจายสินค้าและบริการ



4. การตลาดและการขาย



5. การบริการหลังการขาย



โดยมีกิจกรรมสนับสนุนเพื่อช่วยขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ดังนี้



การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสียของกลุ่มธนาคารสามารถแบ่งออกได้เป็น 8 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน คณะกรรมการ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้าและเจ้าหนี้ คู่แข่ง สังคมและสิ่งแวดล้อม และหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล ทั้งนี้ กลุ่มธนาคารได้สื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และได้นำข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียมาใช้ประกอบการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนด้วย

ตารางแสดงรายละเอียดการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมผู้ถือหุ้น การเปิดเผยผลการดำเนินงาน รายไตรมาส และรายงานประจำปี การประชุมนักวิเคราะห์ การติดต่อนักลงทุนสัมพันธ์ สอบถามข้อมูลทางเว็บไซต์ ช่องทางการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส การเปิดเผยสารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> มีผลการดำเนินงานที่ดี มีการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน มีการจ่ายปันผลอย่างสม่ำเสมอ ในอัตราที่ใกล้เคียงกับปีที่ผ่านมา มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการดำเนินกิจการอย่างโปร่งใส สอดคล้องกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> เปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใส เป็นไปตามเกณฑ์ทางการกำหนด มีการดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และมีทีมงานที่มีความรู้ความสามารถ แสวงหาการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าให้กับผู้ถือหุ้น

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
		<ul style="list-style-type: none"> • ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> • เชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุมสามัญประจำปี และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถาม แสดงความคิดเห็น • ผู้บริหารระดับสูงให้ข้อมูลกับนักลงทุน
คณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน • การขอข้อมูลจากผู้บริหารโดยตรง • การประชุมเฉพาะคณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร • การให้ข้อมูลกรรมการผ่านช่องทางต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> • ได้รับการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง มีการรับมือและปรับตัวภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เป็นอย่างดี • ได้รับข้อมูลประกอบการประชุมก่อนการประชุมในเวลาที่เหมาะสม • สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ได้ทันต่อเหตุการณ์ • มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น • การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างโปร่งใส ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย 	<ul style="list-style-type: none"> • รวบรวมและนำเสนอหลักสูตรอบรมหรือสัมมนาที่เหมาะสม • มีการส่งข้อมูลการประชุมที่ครบถ้วนเพียงพอ ให้คณะกรรมการในเวลาที่เหมาะสม • รายงานข้อมูลและข่าวสารของกลุ่มชนชาติให้รับทราบอย่างทันทั่วทั้งที่อย่างครบถ้วน • อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน • จัดให้มีรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำ รวมถึงมีการจัดบันทึกและจัดทำรายงานการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงความเห็นกรรมการอย่างครบถ้วน • มีการติดตามการดำเนินงานตามความเห็นกรรมการ
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมพนักงานเพื่อสื่อสารนโยบายและข่าวสาร • การสำรวจความคิดเห็นพนักงาน • การประเมินผลการปฏิบัติงาน • การประชุมคณะกรรมการสวัสดิการ • การลงนามในแบบยืนยันการยอมรับปฏิบัติตามการไม่แสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อกลุ่มชนชาติ รวมถึงการจัดทำแบบประเมินตนเองด้านธรรมาภิบาลและการต่อต้านคอร์รัปชัน • การสื่อสารข้อมูลภายในผ่านระบบ Intranet 	<ul style="list-style-type: none"> • โอกาส และความก้าวหน้าในอาชีพการงาน • ค่าตอบแทน สวัสดิการที่เป็นธรรมอยู่ในระดับเหมาะสมกับผลการประเมินการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม • การเติบโตขององค์กร • พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร • การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน • การมีระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน • อาชีวอนามัยในสถานที่ทำงาน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน • เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของพนักงานผ่านการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าฝึกอบรม สัมมนาพัฒนาทักษะในด้านที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> • ส่งเสริมให้พนักงานเข้าฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และสร้างโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ • ปฏิบัติกับพนักงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน • ทบทวนค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างเป็นธรรม • ทบทวนแผนสืบทอดตำแหน่ง • จัดหาระบบงานเพื่อสนับสนุนการทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป • จัดให้สถานี่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีอาชีวอนามัยที่ดี • เปิดเผยผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้พนักงานรับทราบ
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> • การส่งอีเมลแจ้งข้อมูลลูกค้า • การเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้า • พนักงานมีการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลិតภัณฑ์และบริการหลากหลาย ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า แต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> • ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความหลากหลาย ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า • Market Conduct

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
	<ul style="list-style-type: none"> • การมีสื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ • การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า • ช่องทางร้องเรียนการใช้บริการ • การสื่อสารทางดิจิทัล • การให้บริการผ่านช่องทางสาขา 	<ul style="list-style-type: none"> • ให้ข้อมูล และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน เหมาะสม และรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ • สินค้าและบริการมีราคาเหมาะสมและเป็นธรรม ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า • รักษาความลับของลูกค้า และมีความโปร่งใสในการดำเนินกิจการ • การให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> • ฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ • สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะ • มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการประเด็นต่าง ๆ ที่ลูกค้าร้องเรียนมาอย่างชัดเจนและเหมาะสม • ส่งเสริมให้พนักงานมีธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน ยึดมั่นคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณ • ประกาศนโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์ และนโยบายข้อมูลส่วนบุคคล • ใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ เพื่อความรวดเร็ว ปลอดภัย และลดต้นทุน
ลูกค้าและเจ้าหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> • การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอีเมล • การประชุมหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ • การทำสัญญาาระหว่างกัน 	<p>ลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ • ทำการค้าอย่างเป็นธรรม • มีนโยบายและระเบียบวิธีการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน <p>เจ้าหน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none"> • ชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยตามกำหนด • มีการปฏิบัติตามข้อสัญญาต่อกันอย่างเคร่งครัด • เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส 	<p>ลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> • การทบทวนและปรับปรุง นโยบาย และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง • ประกาศนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีให้รับทราบ • จัดให้มีระบบการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างปลอดภัย <p>เจ้าหน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none"> • กำหนดแผนบริหารจัดการสภาพคล่องทางการเงิน • ชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยตามกำหนด • ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนตามรอบระยะเวลา หรือตามที่ร้องขอ
คู่แข่ง	<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมผ่านทางสมาคมของแต่ละธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> • การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส • มีการแข่งขันที่เป็นธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> • การกำหนดให้เป็นหนึ่งในหลักการในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาคาร • ดำเนินธุรกิจ และแข่งขันด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่ให้ร้ายหรือกลั่นแกล้งคู่แข่งทางการค้า • มีการสร้างความร่วมมือต่อกันเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมในภาพรวมของภาคธุรกิจ
สังคมและสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> • การลงพื้นที่เพื่อรับฟังสภาพปัญหาความต้องการของชุมชน • การประชุม ร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> • มีการให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชน • มีการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชน • สร้างความตื่นตัว และตระหนักถึงปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดในชุมชน รวมถึงช่วยดำเนินการแก้ไข

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางที่มีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
	<ul style="list-style-type: none"> ช่องทางแสดงความคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> มีการพัฒนาแนวทางการดูแล รักษา สิ่งแวดล้อมทั้งภายในสำนักงานและชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนงบประมาณ และดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ มีการจัดตั้งมูลนิธิธรรมาภิบาลเพื่อสังคมไทยขึ้น เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินกิจกรรมทางสังคม มีส่วนร่วมในการลดและควบคุมการใช้พลังงานอันมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
หน่วยงาน ทางการที่กำกับ ดูแล	<ul style="list-style-type: none"> การเปิดเผยข้อมูลและรายงานตามเกณฑ์ทางการที่กำหนด การหารือแนวทางการกำกับดูแลหรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการขออนุญาตในเรื่องต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างกฎเกณฑ์ทางการที่จะมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ การเข้าร่วมอบรม สัมมนา เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมีความชัดเจนในเกณฑ์ทางการหรือแนวทางที่ต้องปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> พนักงานมีความรู้ความเข้าใจกฎเกณฑ์ทางการ และดำเนินการให้บริษัทฯ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางการที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ถูกต้อง บริษัทฯ สนับสนุนและให้ความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีการเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ การให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล 	<ul style="list-style-type: none"> มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางการครบถ้วน ถูกต้อง เปิดเผยข้อมูลให้หน่วยงานทางการตามรอบระยะเวลาที่กำหนด พนักงานปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ และนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล เข้าร่วมกิจกรรม การอบรม หรือสัมมนา ที่หน่วยงานทางการที่กำกับดูแลจัดขึ้น

การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ได้ทำการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเพื่อระบุและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญต่อกลุ่มชนชาติและผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีกระบวนการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ดำเนินการระบุผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหรือที่เกิดขึ้นจริงขององค์กรและพิจารณาประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มชนชาติ

2. การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ดำเนินการประเมินความสำคัญของผลกระทบและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำมาจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

3. การตรวจสอบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

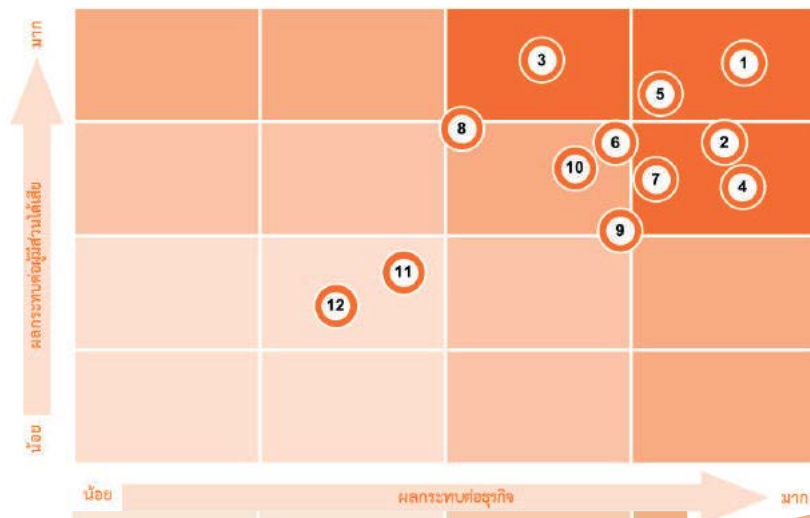
นำเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการด้านความยั่งยืน พิจารณาเห็นชอบและรับทราบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน พร้อมทั้งสื่อสารให้ทุกธุรกิจในกลุ่มชนชาติได้รับทราบ เพื่อตรวจสอบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

4. การทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ดำเนินการพิจารณาทบทวนประเด็นสำคัญผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาการดำเนินการด้านความยั่งยืนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

โดยในปี 2566 ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่สำคัญยังคงเป็นหัวข้อเดิมเช่นเดียวกับปี 2565 โดยมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน ควบคู่กับการพัฒนาและปรับปรุงแผนการดำเนินการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการจัดลำดับความสำคัญต่อกลุ่มชนชาติ โดยสามารถระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้รวม 12 ประเด็น

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน



มิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. กลยุทธ์ความยั่งยืนและความยั่งยืนภาคการเงิน
3. ผลตอบแทนผู้ถือหุ้นและผลการดำเนินงาน
4. การบริหารความเสี่ยงและการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน
5. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน
6. การส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงิน
7. ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล

มิติด้านสังคม

8. การเคารพสิทธิมนุษยชนและความหลากหลาย
9. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม
10. ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและผู้บริโภค และการให้โอกาสทางการเงิน
11. ความรับผิดชอบต่อสังคม




มิติด้านสิ่งแวดล้อม

12. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม

ลำดับประเด็นสำคัญ	ตัวชี้วัด	ขอบเขตภายใน	ขอบเขตภายนอก	ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	<ul style="list-style-type: none"> • การร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามการกำกับดูแลกิจการที่ดี • ประเด็นเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน • ผลการประเมินของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลหรือองค์กรภายนอก 	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • ลูกค้า • คู่ค้าและเจ้าหนี้ • หน่วยงานทางการที่กำกับดูแล • สังคมและสิ่งแวดล้อม 	
กลยุทธ์ความยั่งยืนและความยั่งยืนภาคการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัททยอยมีการดำรงเงินกองทุนไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ • Income จาก New Product หรือ New Customer • การรักษาฐานลูกค้าเดิม และสร้างวัฒนธรรมองค์กรการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง • การพัฒนากระบวนการทำงานในการออกผลิตภัณฑ์และการบริการ • ดำเนินการตาม Market Conduct โดยครบถ้วน • การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถพัฒนาและทดแทนตำแหน่งงานที่สำคัญได้ 	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • ลูกค้า • คู่ค้าและเจ้าหนี้ • หน่วยงานทางการที่กำกับดูแล 	 
ผลตอบแทนผู้ถือหุ้นและผลการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> • จ่ายปันผลเป็นไปตามนโยบาย • ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย 	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • ลูกค้า • คู่ค้าและเจ้าหนี้ • สังคมและสิ่งแวดล้อม 	

ลำดับประเด็นสำคัญ	ตัวชี้วัด	ขอบเขตภายใน	ขอบเขตภายนอก	ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
การบริหารความเสี่ยงและการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> • การปรับปรุงนโยบายบริหารความเสี่ยงประจำปี ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทฯ โดยครอบคลุมความเสี่ยงหลัก • ดำเนินธุรกิจให้อยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่กำหนด • จัดให้มีบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็น Maker และ Checker แยกจากกัน เพื่อตรวจสอบและตรวจทานธุรกรรมได้อย่างโปร่งใส • การรักษาความปลอดภัยสารสนเทศของระบบและการให้บริการ ตามภารกิจและหน้าที่ของบุคลากรสอดคล้องกับมาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ • การกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้องค์กรเป็นเครื่องมือของอาชญากรรมในการฟอกเงิน 	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • ลูกค้า • คู่ค้าและเจ้าหนี้ • สังคมและสิ่งแวดล้อม 	
การจัดการห่วงโซ่อุปทาน	<ul style="list-style-type: none"> • ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย • ลดความเสี่ยงจากคู่ค้าที่อาจส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ • ความพึงพอใจของลูกค้าในการได้รับบริการ • มีข้อกำหนดในสัญญาจ้าง Outsource เกี่ยวกับการจัดให้มีแผนฉุกเฉินเพื่อให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง • มีการ Review Process / จัดทำ Manual / Monitor กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ลูกค้า • คู่ค้าและเจ้าหนี้ 	 

ลำดับประเด็นสำคัญ	ตัวชี้วัด	ขอบเขตภายใน	ขอบเขตภายนอก	ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
การส่งเสริมวัฒนธรรมทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> มีการออกแบบ คัดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ สอดรับกับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป การเพิ่มโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน 	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า คู่ค้าและเจ้าหนี้ 	
ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีข้อร้องเรียนการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ปฏิบัติตามนโยบายให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรฐานสากล ตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) 	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ลูกค้า คู่ค้าและเจ้าหนี้ 	
การเคารพสิทธิมนุษยชนและความหลากหลาย	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น การใช้แรงงานเด็ก การใช้แรงงานบังคับ มีพนักงานเพศหญิงดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงและกรรมการบริษัทฯ และบริษัทย่อย ไม่มีข้อร้องเรียนจากพนักงานในเรื่องสิทธิมนุษยชนและความหลากหลายของพนักงาน 	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า คู่ค้าและเจ้าหนี้ 	 
การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม	<ul style="list-style-type: none"> ไม่เอื้อประโยชน์หรือลิดรอนสิทธิของพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม 	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานทางการที่กำกับดูแล 	

ลำดับประเด็นสำคัญ	ตัวชี้วัด	ขอบเขตภายใน	ขอบเขตภายนอก	ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและผู้บริโภค และการให้โอกาสทางการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้าได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม สร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้าในการรับบริการ ยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ ลดการกู้ยืมเงินนอกระบบ ไม่มีประเด็นถูกกล่าวโทษจากหน่วยงานกำกับดูแลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ใช้บริการหรือได้รับการบริการที่ไม่เป็นธรรม กำกับดูแลกลุ่มลูกค้าเปราะบางอย่างระมัดระวัง 	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า สังคมและสิ่งแวดล้อม 	
ความรับผิดชอบต่อสังคม	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินโครงการที่ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม 	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> สังคมและสิ่งแวดล้อม 	
การส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> มีการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่มีส่วนในการรักษาสิ่งแวดล้อม และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ 	ทุกหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า สังคมและสิ่งแวดล้อม 	

ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

กรอบการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566
มิติบรรษัทภิบาล และเศรษฐกิจ	การประเมินการกำกับดูแลกิจการ (CGR) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย	ผลการประเมิน CGR ไม่ต่ำกว่า 90 คะแนน	ผลการประเมิน CGR อยู่ในระดับ "ดีเลิศ"
	ได้รับการประเมินเข้าร่วมเป็นรายชื่อหุ้นยั่งยืน SET ESG Rating	ผ่านการประเมินเข้าร่วมเป็นรายชื่อหุ้นยั่งยืน SET ESG Rating	ผ่านการประเมินเข้าร่วมเป็นรายชื่อหุ้นยั่งยืน SET ESG Rating อยู่ในระดับ A
	บริษัทฯ และบริษัทลูกได้รับการต่ออายุการรับรองในฐานะสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC)	บริษัทฯ และบริษัทลูกได้รับการต่ออายุและเข้ารับรองในฐานะสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) ร้อยละ 90 ของบริษัทในกลุ่ม	บริษัทฯ และบริษัทลูกได้รับการต่ออายุและเข้ารับรองในฐานะสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) ร้อยละ 100 ของบริษัทในกลุ่ม
มิติสังคม	การประเมินความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับที่เหมาะสม	ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเท่ากับร้อยละ 60
	การสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม	ดำเนินโครงการประจำปี ไม่น้อยกว่า 1 โครงการ	<ul style="list-style-type: none"> โครงการมอบเงินสนับสนุนมูลนิธิรามธิบดีในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี” จำนวน 5,068,556.94 บาท โครงการมอบปฏิทินตั้งโต๊ะแก่พร้อมมอบเงินสนับสนุน จำนวน 50,000 บาท ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด และศูนย์พัฒนาสมรรถภาพคนตาบอดภายใต้มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์
มิติสิ่งแวดล้อม	การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	การใช้ไฟฟ้า น้ำ และกระดาษ ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 – 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	การใช้ไฟฟ้า เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.03 การใช้น้ำ เพิ่มขึ้นร้อยละ 12.07 การใช้กระดาษ ลดลงร้อยละ 5.16

กรอบการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2566	ผลการดำเนินงานปี 2566
		การคัดแยกขยะและจัดการขยะ โดยจะขยายการคัดแยกและจัดการขยะไปยังบริษัทในกลุ่มมากขึ้นในปีต่อ ๆ ไป	สามารถคัดแยกขยะรีไซเคิล ปริมาณ 155.55 กิโลกรัม ทำให้สามารถลดก๊าซเรือนกระจกได้ 585.29 กิโลกรัม / ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่อายุ 10 ปี 65.3 ต้น
	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 2) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 - 5% เมื่อเทียบกับปีฐาน	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 2) เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.03

- หมายเหตุ**
1. การใช้พลังงานไฟฟ้าและการใช้น้ำ ในปี 2566 มีปริมาณเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2565 เนื่องจากในปี 2565 ยังคงมีมาตรการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานกำหนดให้พนักงานสามารถ Work from Home และในปี 2566 ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลจากการปรับขึ้นของอัตราค่าไฟฟ้า (ค่า FT) ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
 2. การคัดแยกขยะและจัดการขยะ เนื่องจากเริ่มต้นข้อมูลปี 2566 จึงยังไม่ได้มีการเทียบกับปีฐาน

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

มิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและคู่มือจรรยาบรรณ เป็นลายลักษณ์อักษร และถือเป็นกรอบในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร พร้อมทั้งกำหนดให้บริษัทในกลุ่มธนาชนาแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม และเพียงพอกับลักษณะของธุรกิจ โดยยึดมั่นในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีการทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและคู่มือจรรยาบรรณเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่กำกับดูแล และติดตามให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปตามกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ข้อบังคับ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงควบคุมและดูแลให้กลุ่มธนาชนา มีกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี มีกระบวนการตรวจสอบ ระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลการบริหารงานที่เพียงพอ และเหมาะสมกับสถานการณ์ธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้การดำเนินงานของกลุ่มธนาชนา บรรลุตามนโยบาย เป้าหมาย และแผนธุรกิจที่วางไว้ ตลอดจนตอบโจทยความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ในปี 2566 บริษัทฯ มีกรรมการจำนวน 9 คน ประกอบด้วย กรรมการที่เป็นผู้บริหาร 3 คน และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 6 คน (เป็นกรรมการอิสระ 4 คน) โดยเป็นกรรมการที่เป็นผู้หญิง 3 คน ซึ่งกรรมการบริษัทฯ แต่ละท่านต่างมีความรู้ ความสามารถที่หลากหลาย ทั้งความรู้ความสามารถในธุรกิจที่บริษัทฯ ดำเนินการอยู่และที่เกี่ยวข้อง ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ประธานกรรมการไม่เป็นบุคคลเดียวกันกับกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อเป็นการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจนในการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลและการบริหารงานประจำ โดยในปี 2566 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีการประชุมทั้งสิ้นรวม 13 ครั้ง

คณะกรรมการบริษัทฯ มีการทบทวนโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทฯ ทั้งในเรื่องขนาด องค์ประกอบ สัดส่วนกรรมการอิสระที่เหมาะสม และดูแลให้คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการที่มีคุณสมบัติหลากหลาย ทั้งในด้านทักษะประสบการณ์ ความสามารถ และคุณลักษณะเฉพาะด้าน รวมถึงเรื่องเพศและอายุ ที่จำเป็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กร ตลอดจนมีหน้าที่กำกับดูแลให้การสรรหาและคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารระดับสูง มีกระบวนการที่โปร่งใสและชัดเจน เพื่อให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับองค์ประกอบที่กำหนดไว้ และมั่นใจได้ว่าองค์ประกอบและการดำเนินงานของคณะกรรมการบริษัทฯ เอื้อต่อการใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจอย่างมีอิสระ ในการนี้ บริษัทฯ ยังได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอชื่อบุคคลเพื่อรับการพิจารณาเลือกตั้งเป็นกรรมการในการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีอีกด้วย

ทั้งนี้ เพื่อดำเนินการให้การกำกับดูแลกิจการบรรลุวัตถุประสงค์ คณะกรรมการได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยรวม 4 คณะ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหาร โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในส่วนที่ 2 หัวข้อที่ 6 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคู่มือจรรยาบรรณ โดยสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. คณะกรรมการตรวจสอบ

ประกอบด้วยกรรมการจำนวน 3 คน โดยทุกคนเป็นกรรมการอิสระ มีหน้าที่ในการสอบทานรายงานทางการเงิน กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ของทางการ โดยในรอบปี 2566 คณะกรรมการตรวจสอบได้จัดให้มีการประชุมร่วมกับฝ่ายจัดการ ผู้บริหารระดับสูงจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และผู้สอบบัญชีตามกำหนดวาระรวม 12 ครั้ง

2. คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล

ประกอบด้วยกรรมการจำนวน 3 คน ซึ่งเป็นกรรมการอิสระ 2 คน และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 1 คน โดยมีกรรมการอิสระเป็นประธานคณะกรรมการ มีหน้าที่หลักดังนี้

- สรรหาและคัดเลือกบุคคล เสนอรับแต่งตั้งเป็นกรรมการบริษัทฯ กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ กรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้บริหารในตำแหน่งตั้งแต่ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการขึ้นไป รวมทั้งดูแลให้คณะกรรมการมีจำนวนและโครงสร้าง ตลอดจนคุณสมบัติ ความรู้ความชำนาญที่เหมาะสม ในการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ และสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร
- กำหนดค่าตอบแทน และการทบทวนอัตราค่าตอบแทนที่จ่ายแก่กรรมการบริษัทฯ กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ และกรรมการผู้จัดการใหญ่ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
- ดำเนินการด้านบรรษัทภิบาล ทบทวน เสนอ และติดตามการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามจรรยาบรรณ กฎระเบียบ และแนวปฏิบัติ พิจารณาผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ รวมถึงติดตามความเพียงพอของหลักการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทฯ ในส่วนที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาความยั่งยืน

โดยในปี 2566 คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล ได้มีการประชุมทั้งสิ้นรวม 5 ครั้ง

3. คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

ประกอบด้วยกรรมการจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นกรรมการอิสระ 2 คน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 1 คน กรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 คน และผู้บริหารที่ดูแลทางด้านการบริหารความเสี่ยง 1 คน โดยมีกรรมการอิสระเป็นประธานคณะกรรมการ มีหน้าที่ในการเสนอแนะนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ วางกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ทบทวน สอบทานความเพียงพอของนโยบายและประสิทธิผลของกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม โดยในปี 2566 คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ได้มีการประชุมทั้งสิ้นรวม 12 ครั้ง

4. คณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริหารประกอบด้วย กรรมการที่เป็นผู้บริหารจำนวน 3 คน มีหน้าที่ในการบริหารจัดการงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย งบประมาณ แผนงานที่คณะกรรมการบริษัทฯ อนุมัติ ภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และในปี 2566 คณะกรรมการบริหารได้รับบทบาทเพิ่มเติมให้ดูแลการจัดการด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2566 คณะกรรมการบริหาร ได้มีการประชุมทั้งสิ้นรวม 14 ครั้ง

การต่อต้านการทุจริตและการคอร์รัปชัน

ในการกำกับดูแลกิจการที่ดีนั้น กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และยึดถือเป็นหลักการสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่จะไม่สนับสนุนกิจการกลุ่มบุคคล หรือบุคคลที่มีส่วนร่วมกับการแสวงหาผลประโยชน์อันไม่พึงได้รับ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมจากการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ โดยพร้อมที่จะร่วมมือและสนับสนุนภาครัฐและภาคเอกชนในการต่อต้านการคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ กลุ่มธนาคารจึงได้ร่วมมือกับทั้งภาครัฐและภาคเอกชนภายใต้แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) ด้วยการแสดงเจตนาสมัครใจ และเข้าร่วมเป็นสมาชิกใน CAC ตั้งแต่ปี 2557 และในไตรมาสที่ 3 ของปี 2566 บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคารได้ผ่านการรับรองการต่ออายุสมาชิก เป็นครั้งที่ 3 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคาร

บริษัทฯ ได้จัดทำหนังสือแจ้งคู่ค้า ตัวแทนทางธุรกิจ ในการต่อต้านการคอร์รัปชันด้วยการงดการให้และรับของขวัญ ของกำนัล เพื่อแจ้งให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบถึงแนวปฏิบัติของบริษัทฯ และขอความร่วมมือในการช่วยกันส่งเสริมสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2566 ได้จัดส่งในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้คู่ค้า ตัวแทนทางธุรกิจ พร้อมเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ ในช่วงเดือนธันวาคม 2566 - 31 มกราคม 2567 และบริษัทในกลุ่มธนาชาติยังได้เผยแพร่ตราสัญลักษณ์ No Gift Policy ที่รับมอบจาก CAC ผ่านระบบอินทราเน็ตและเว็บไซต์ของแต่ละบริษัทด้วย

ผู้บริหารและพนักงานทุกคนในทุกระดับของบริษัทฯ ลงนามในแบบยืนยันการยอมรับปฏิบัติตามการไม่แสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อกลุ่มธนาชาติ ซึ่งเป็นการยอมรับปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี คู่มือจรรยาบรรณนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการเปิดเผยสารสนเทศและการใช้ข้อมูลภายใน มาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ เรื่อง การต่อต้านการคอร์รัปชัน ระเบียบการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการคอร์รัปชัน ระเบียบการให้ รับ ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์ รวมทั้งระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และไม่กระทำการใดที่เป็น การแสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) ต่อกลุ่มธนาชาติ ทั้งนี้ มีการจัดทำแบบประเมินตนเองสำหรับพนักงานทุกคนในบริษัทฯ เพื่อเป็นการทบทวน ทดสอบ และวัดระดับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการต่อต้านการคอร์รัปชัน ผ่าน Microsoft Forms ใน Microsoft 365 รวมทั้งประสานงานให้แต่ละบริษัทในกลุ่มธนาชาติดำเนินการเช่นเดียวกันเป็นประจำทุกปี

	2566	2565	2564
จำนวนบริษัทในกลุ่มทั้งหมด	19	18	18
จำนวนบริษัทในกลุ่มที่เป็นสมาชิก CAC	11	11	11

หมายเหตุ บริษัทที่ไม่ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิก CAC เป็นบริษัทในกลุ่มที่ดำเนินธุรกิจและกำกับดูแลการปฏิบัติงานโดยหน่วยงานของบริษัทฯ

การรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส

สำหรับการร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตหรือการคอร์รัปชัน กลุ่มธนาชาติได้เปิดช่องทางการร้องเรียนเป็นการเฉพาะผ่านเว็บไซต์ของแต่ละบริษัทในกลุ่มธนาชาติ โดยสามารถแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านทางจดหมายหรืออีเมล หรือแจ้งโดยวาจาทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เปิดช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.thanachart.co.th หัวข้อ แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน หรือที่อีเมล Anticorruption@thanachart.co.th ซึ่งมีสำนักตรวจสอบภายในเป็นผู้พิจารณาและรับผิดชอบ โดยบริษัทฯ มีนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ดังที่กล่าวไว้ในเรื่องการเปิดเผยเกี่ยวกับการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน ซึ่งจะมีการรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทฯ ตามลำดับ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการกำหนดแนวทางการคุ้มครองผู้มีส่วนได้เสียในการร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและการคอร์รัปชันไว้อย่างชัดเจน โดยจะมีแผนงานติดตามจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปี

นอกจากช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ และอีเมลข้างต้น สามารถส่งเรื่องร้องเรียนมาที่

ผู้บริหารสำนักตรวจสอบ บริษัท ทุนธนาชาติ จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ 444 อาคาร เอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 16

ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน

กรุงเทพมหานคร 10330

ทั้งนี้ ในปี 2566 กลุ่มธนาคารได้รับการแจ้งข้อมูลเบาะแสและข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย สรุปประเด็นต่าง ๆ รายละเอียดดังนี้

ประเด็นการแจ้งข้อมูลเบาะแส และข้อร้องเรียน	เรื่องที่ได้รับ	เรื่องที่อยู่ระหว่างการแก้ไข	เรื่องที่ได้ข้อยุติแล้ว
1. การละเมิดจรรยาบรรณ	ไม่มี	-	-
2. การละเมิดสิทธิมนุษยชน	ไม่มี	-	-
3. การทุจริตคอร์รัปชัน	37	11	26

โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในส่วนที่ 2 หัวข้อที่ 6 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคู่มือจรรยาบรรณ และเอกสารแนบ 5 นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการจากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียน (CGR) ในระดับ 5 ดาว ซึ่งได้รับต่อเนื่องติดต่อกันมาเป็นเวลา 8 ปี และได้รับการประเมินหุ้นยั่งยืน “SET ESG Ratings” จาก ตลท. ในระดับ A ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ความยั่งยืนและความยั่งยืนภาคการเงิน

บริษัทฯ ในฐานะบริษัทการลงทุนและเป็นบริษัทแม่ (Holding Company) ของกลุ่มธนาคาร ซึ่งลงทุนในธุรกิจที่หลากหลาย มีบริษัทย่อยในกลุ่มที่ประกอบธุรกิจการเงินและถือหุ้นในบริษัทร่วมที่มีศักยภาพ อีกทั้งยังแสวงหาโอกาสในการลงทุนในบริษัทอื่นที่มีศักยภาพเพื่อสร้างผลตอบแทนการลงทุนอย่างเหมาะสมและยั่งยืน

การกำกับดูแลบริษัทในกลุ่ม ได้มีการกำกับดูแลและวางแนวทางการดำเนินกลยุทธ์ความยั่งยืนในการลงทุนให้แก่บริษัทย่อย อีกทั้งมุ่งสนับสนุน ส่งเสริมและผลักดันให้บริษัทในกลุ่มนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล มีการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้เกิดความยั่งยืนในภาคการเงิน

ทั้งนี้ บริษัทย่อยต้องดำรงเงินกองทุนไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ โดยสร้างวัฒนธรรมองค์กรการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ รวมถึงพัฒนากระบวนการทำงานในการออกผลิตภัณฑ์และการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย อันนำมาซึ่งรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากฐานลูกค้าเดิม พร้อมทั้งขยายฐานลูกค้าใหม่ โดยอยู่ภายใต้แนวทางการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ในด้านบุคลากร บริษัทฯ และบริษัทย่อย ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม มีการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานให้สามารถทดแทนตำแหน่งงานที่สำคัญได้ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน ดูแลเรื่องสภาพแวดล้อมการทำงานให้ได้อย่างสม่ำเสมอ

3. ผลตอบแทนผู้ถือหุ้นและผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจลงทุนและเป็นบริษัทแม่ (Holding Company) ของกลุ่มธนาคาร ที่ดำเนินธุรกิจที่หลากหลาย ประกอบด้วยธุรกิจเช่าซื้อและลีสซิ่ง ธุรกิจประกันภัย/ประกันชีวิต ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ธุรกิจการให้สินเชื่อที่มีหลักประกัน และธุรกิจการลงทุน อีกทั้งบริษัทฯ ยังถือหุ้น ธนาคารทหารไทยธนชาติ และ บมจ. เอ็มบีเค ในสัดส่วนที่มีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจ ด้วยเล็งเห็นถึงความสำคัญของผู้ถือหุ้นที่มีต่อบริษัทฯ บริษัทฯ จึงได้มีการจ่ายปันผลเพื่อเป็นผลตอบแทนให้กับผู้ถือหุ้นมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2545 โดยบริษัทฯ มีนโยบายการจ่ายปันผลด้วยการพิจารณาถึงผลประกอบการและผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นในระยะยาว จึงเห็นได้ว่า บริษัทฯ มีการรักษาระดับการจ่ายเงินปันผลในอัตราที่เพิ่มขึ้นมาอย่างสม่ำเสมอ โดยในปี 2566

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิส่วนที่เป็นของบริษัทฯ ตามงบการเงินรวมจำนวน 6,603 ล้านบาท ซึ่งเป็นผลสำเร็จของการดำเนินงานกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องไปตามกลยุทธ์การเติบโตของบริษัทฯ โดยเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านฐานะการเงินให้กับบริษัทย่อยต่าง ๆ และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของทุกบริษัทย่อยให้มีฐานะการเงินที่มั่นคง รวมทั้งมีการพิจารณาเพิ่มการลงทุนและประกอบธุรกิจที่บริษัทฯ มีความเชี่ยวชาญในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น ตลอดจนขยายเครือข่ายธุรกิจของบริษัทฯในกลุ่ม เพื่อสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว โดยมีรายละเอียดการจ่ายเงินปันผลตามตาราง

ตารางแสดงรายละเอียดการจ่ายเงินปันผล

ผลการดำเนินงาน	ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563	ปี 2562
กำไรสุทธิส่วนที่เป็นของบริษัทฯ (งบการเงินรวม) (ล้านบาท)	6,603	5,220	5,287	6,669	10,807
กำไรต่อหุ้น (งบการเงินรวม) (บาท)	6.30	4.98	5.04	6.26	9.43
อัตราเงินปันผลต่อหุ้น (บาท) สำหรับผลการดำเนินงานของปี	3.20	3.10	3.00	3.00	7.00
อัตราการจ่ายเงินปันผลต่อกำไรสุทธิ (งบการเงินรวม) (ร้อยละ)	51	62	60	47	73

หมายเหตุ 1) ในปี 2562 บริษัทฯ มีกำไรจากการขายธนาคารธนชาติให้กับธนาคารทหารไทย เพื่อให้เกิดการควบรวมกันระหว่าง 2 ธนาคาร และบริษัทฯ มีการจ่ายเงินปันผลพิเศษในอัตรา 4.00 บาทต่อหุ้น และจ่ายเงินปันผลจากผลการดำเนินงานปกติในอัตรา 3.00 บาทต่อหุ้น

2) คณะกรรมการบริษัทฯ มีมติให้เสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติการจ่ายเงินปันผลในอัตรา 3.20 บาทต่อหุ้น โดยบริษัทฯ ได้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาล ประจำปี 2566 ในอัตรา 1.20 บาทต่อหุ้น ไปแล้วเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2566

ตารางผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

(หน่วย: ล้านบาท)

งบการเงินรวม	2566	2565	2564
รายได้รวม	22,562	19,219	18,708
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	2,058	2,028	2,052
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	9,622	7,939	7,260
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน	5,214	4,705	4,501
ภาษีเงินได้	695	772	836
กำไรสุทธิ	7,207	6,428	6,722
สินทรัพย์รวม	161,944	157,089	142,735
หนี้สินรวม	85,837	84,558	68,594
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	76,107	72,531	74,141

- หมายเหตุ**
1. รายได้รวม = รายได้ดอกเบี้ย + รายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ย
 2. ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ = ค่าธรรมเนียมและบริการจ่าย + ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย/ประกันชีวิต + ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ - ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน
 3. เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน = เงินปันผลจ่ายระหว่างปี + ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

(หน่วย: ล้านบาท)

งบการเงินเฉพาะกิจการ	2566	2565	2564
รายได้รวม	7,637	6,174	6,147
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	187	192	200
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	135	125	154
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน	3,990	3,728	3,572
ภาษีเงินได้	43	2	(5)
กำไรสุทธิ	6,603	5,220	5,287
สินทรัพย์รวม	91,905	87,318	77,336
หนี้สินรวม	21,713	20,555	12,222
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	70,191	66,763	65,114

- หมายเหตุ**
1. รายได้รวม = รายได้ดอกเบี้ย + รายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ย
 2. ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ = ค่าธรรมเนียมและบริการจ่าย + ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย/ประกันชีวิต + ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ - ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน
 3. เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน = เงินปันผลจ่ายระหว่างปี + ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย

4. การบริหารความเสี่ยงและการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป จะช่วยให้กลุ่มชนชาติรับมือกับความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง อันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ส่งผลให้กลุ่มชนชาติสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานได้ถือปฏิบัติตาม และยังสามารถกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การระบุถึงลักษณะของความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง 2) การพัฒนาเครื่องมือและแบบจำลอง (Model) ที่เหมาะสมสำหรับวัดค่าความเสี่ยง และการประเมินความเสี่ยง 3) การควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และ 4) การติดตามสถานะความเสี่ยงเพื่อจัดการความเสี่ยงให้ทันต่อสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

โดยบริษัทฯ ได้จัดให้มีคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการบริหารและดูแลความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยงในทุกด้าน สามารถดูรายละเอียดได้ในส่วนที่ 1 หัวข้อที่ 2 การบริหารจัดการความเสี่ยง

สำหรับความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 รวมถึงโรคติดเชื้อที่อาจพบการเกิดขึ้นใหม่ กลุ่มชนชาติตระหนักถึงความเสียหายและผลกระทบอันเกิดขึ้น โดยให้ความสำคัญความปลอดภัยของพนักงานทุกบริษัทในกลุ่มชนชาติ รวมถึงสถานะเศรษฐกิจความผันผวนทางการเงินการธนาคาร การให้บริการกับลูกค้าและคู่ค้าต่าง ๆ หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจในทุกด้าน

ส่วนการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม ได้พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศโดยคำนึงถึงความปลอดภัยด้านไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายและมาตรฐานความปลอดภัยระบบสารสนเทศ และยังได้กำหนดมาตรการในการเก็บและเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้บริการของลูกค้า และให้พนักงานทุกคนถือปฏิบัติตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดให้มีโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการยืนยันตัวตนลูกค้าในการเข้าใช้บริการ เป็นการป้องกันไม่ให้มีฉ้อโกงเข้าถึงข้อมูลและการใช้บริการของลูกค้าได้

5. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กลุ่มชนชาติ มีการจัดการห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกคู่ค้าที่พิจารณาประวัติการทำงาน ความสามารถของทีมงานที่ให้บริการ คุณภาพของสินค้าหรือบริการ ราคา การจัดทำข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ระบุขอบเขตงานและข้อตกลงการให้บริการตลอดจนแผนฉุกเฉิน เพื่อให้บริการได้อย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง อีกทั้งมีการประเมินการปฏิบัติงานเพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาว่าจ้างต่อไป โดยปฏิบัติตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงกลุ่มชนชาติ นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งสามารถสรุปแนวทางการดำเนินการสำคัญของบริษัทในกลุ่มชนชาติได้ดังนี้

การคัดเลือกคู่ค้า

คัดเลือกคู่ค้าที่มีความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ และความสามารถที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ทั้งในด้านคุณภาพ ราคา การให้บริการที่เป็นประโยชน์มากที่สุด และมีการติดตามการดำเนินการของคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งมีการตรวจสอบ การป้องกันการทุจริต ทั้งจากภายในและภายนอกบริษัท พนักงานต้องไม่มีข้อผูกมัดหรือเจตนาส่วนบุคคลทั้งโดยนัยและโดยตรงเพื่อคัดเลือกผู้ค้ารายใดรายหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง มีการรวบรวมข้อมูลของผู้ค้า เพื่อตรวจสอบรายชื่อกรรมการ/ผู้บริหารบริษัทในกลุ่ม ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนสำหรับ

การทำธุรกรรมที่เป็นรายการเกี่ยวข้องกับคู่ค้า นอกจากนี้ คู่ค้าต้องไม่มีประวัติถูกดำเนินคดี หรือมีข้อพิพาท หรือมีการกระทำใด ๆ ที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าเจตนาหรือจงใจให้เกิดการฝ่าฝืน ละเมิด หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านคอร์รัปชัน การปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงาน หรือการจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ยังให้ความสำคัญต่อการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ การเลือกใช้น้ำมันเชื้อเพลิงที่ผลิตจากวัสดุธรรมชาติหรือวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

การระบุความสำคัญและการบริหารความเสี่ยงจากคู่ค้า

มีการจัดกลุ่มคู่ค้าและจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มคู่ค้ากับความสัมพันธ์ในทางธุรกิจ และกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงของคู่ค้าแต่ละกลุ่ม โดยคำนึงถึงการให้บริการและการพึ่งพิงจากคู่ค้า รวมถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแต่ละธุรกิจ เช่น ระบบงานปฏิบัติการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยมีรอบการติดตาม ทบทวน ประเมินผล และการรายงาน ตามความสำคัญของระบบงาน และบริการจากคู่ค้าต่าง ๆ เพื่อให้มีการดำเนินงานและประกอบธุรกิจที่ต่อเนื่องอย่างมั่นคง โดยมีกระบวนการคัดเลือกคู่ค้าที่ดีที่สุด เหมาะสมกับการดำเนินงานและธุรกิจที่ให้บริการ การกระจายกลุ่มคู่ค้าที่สำคัญอย่างเหมาะสมและการบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้า

ตัวอย่างกลุ่มคู่ค้าที่สำคัญของบริษัทในกลุ่มธนาคาร

ราชธานีลิสซิ่ง	ผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ ผู้ให้บริการติดตามทวงถามหนี้ และผู้ให้บริการงานสนับสนุนธุรกิจหรือผู้จำหน่ายสินค้าประเภทอื่น โดยบริษัทได้ให้ความสำคัญกับคู่ค้าที่เป็นผู้จัดจำหน่ายรถยนต์มากที่สุดโดยในปี 2566 บริษัทมีการพึ่งพิงคู่ค้ารายใหญ่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ตามดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ของบริษัท
ธนาคารประกันภัย	นายหน้าประกันวินาศภัย พิจารณาผลประกอบการของคู่ค้า การให้ความร่วมมือระหว่างกัน ความรู้ความชำนาญ ประสบการณ์ โดยคู่ค้าของบริษัทต้องมี Credit Scoring และเงื่อนไขอื่น ๆ ตามที่กำหนด บริษัทประกันภัยต่อ พิจารณาจาก Reinsurance Broker ความแข็งแกร่งทางการเงิน คุณภาพการบริหารจัดการ การให้บริการและเงื่อนไขอื่น ๆ ตามที่กำหนด
บล. ธนชาติ	ผู้ให้บริการระบบงานปฏิบัติการซื้อขายหลักทรัพย์ งานบริการส่งเอกสารยืนยันการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยมีรอบการติดตาม ทบทวน ประเมินผล และการรายงานตามความสำคัญของระบบงาน และบริการจากคู่ค้าต่าง ๆ ภายใต้กรอบการกำกับดูแลของ ก.ล.ด.

จรรยาบรรณธุรกิจของคู่ค้า

มุ่งหวังให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมายและจรรยาบรรณธุรกิจ โดยได้กำหนดข้อสัญญาให้คู่ค้าควบคุมดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง กิจการ หรือบุคคลอื่นที่คู่สัญญามีอำนาจควบคุม ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านคอร์รัปชัน การปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงาน และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้ เพื่อติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจของคู่ค้า ได้ใช้วิธีการตรวจประเมินตนเองของคู่ค้า (Self-Assessment) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเพื่อความยั่งยืนในมิติด้านสิ่งแวดล้อม มิติด้านสังคม และมิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

ตัวอย่างในปี 2566 ของการส่งแบบประเมินตนเองให้กับลูกค้า

ราชธานีลิสซิ่ง	จำนวน 200 ราย ซึ่งลูกค้าที่ตอบแบบประเมินกลับมาทั้งหมดล้วนแต่มีการดำเนินการตามจรรยาบรรณธุรกิจที่ครบถ้วนในทุกมิติ
ขนาดประกันภัย	มีลูกค้าตอบรับและยืนยันการปฏิบัติตามนโยบายทั้งสิ้นกว่า 900 ราย

การกำหนดระยะเวลาสินเชื่อทางการค้า (Credit Term)

ให้ความสำคัญต่อการบริหารสภาพคล่องทางการเงิน ทั้งในส่วนของบริษัทในกลุ่มและลูกค้าทางธุรกิจโดยได้กำหนดระยะเวลาสินเชื่อทางการค้ากับลูกค้าหลังการส่งมอบสินค้าหรือบริการอย่างเหมาะสม โดยในปี 2566 บริษัทในกลุ่มมีการชำระเงินให้กับลูกค้าสอดคล้องตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

ตัวอย่างกำหนดชำระเวลาของบริษัทในกลุ่ม

ราชธานีลิสซิ่ง	กำหนดระยะเวลาสินเชื่อทางการค้ากับลูกค้าภายใน 7 - 45 วัน หลังการส่งมอบสินค้าหรือบริการ โดยมีระยะเวลาจ่ายเงินเฉลี่ยอยู่ที่ 1 - 2 วันทำการ
ขนาดประกันภัย	กำหนดระยะเวลา การค้างชำระเบี้ยประกันภัยรับตามหลักเกณฑ์ที่ คปภ. กำหนด

6. การส่งเสริมวัฒนธรรมทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงิน

กลุ่มขนาดให้ความสำคัญและสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดมูลค่าแก่ธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและดูแลให้ฝ่ายจัดการนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการทบทวนกลยุทธ์ การวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน และติดตามผลการดำเนินงาน
2. ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กิจการตามสภาพปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอซึ่งครอบคลุมการกำหนดรูปแบบธุรกิจ (Business Model) วิถีคิด มุมมองในการออกแบบ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การวิจัยและกระบวนการทำงาน รวมทั้งการร่วมมือกับลูกค้า
3. เพิ่มช่องทางการให้บริการลูกค้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าได้เข้าถึงบริการทางการเงินมากขึ้น

การพัฒนาวัฒนธรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

กลุ่มขนาดให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการในชีวิตยุคดิจิทัล มีการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ และให้เหมาะสมกับรูปแบบพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง อีกทั้งตอบสนองความต้องการอย่างทันเหตุการณ์ เพื่อช่วยให้กลุ่มลูกค้ารับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ของภาวะเศรษฐกิจได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้กลุ่มขนาด ยังนำสื่อหรือแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาเชื่อมกับทุกมิติของการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ให้รู้สึกเข้าถึงง่ายด้วยแพลตฟอร์มที่ลูกค้าคุ้นเคยและใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน หรือนวัตกรรมรูปแบบใหม่ ๆ จากการสร้างแอปพลิเคชันขึ้นมารองรับบริการ

ตัวอย่างการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงินของบริษัทในกลุ่มธนาคารในปี 2566

การเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมทางการเงิน

<p>ราชอาณาจักรสิงคโปร์</p>	<p>มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานเช่าซื้อ รวมถึงกำหนดให้มีการทบทวนกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การลดจำนวนเอกสารประกอบการทำธุรกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งบริษัทลดปริมาณการส่งพิมพ์เอกสารและคาร์บอนฟุตพริ้นท์จากการใช้กระดาษได้จำนวนปีละประมาณ 522,022 แผ่น คิดเป็นค่าใช้จ่ายที่ประหยัดได้ปีละประมาณ 489,755 บาท อย่างไรก็ตาม ในปี 2566 บริษัทยังคงอยู่ระหว่างการพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน</p>
<p>ธนาคารประกันภัย</p>	<p>ให้ความสำคัญกับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับรูปแบบพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง โดยมีแนวทางการรับประกันภัยที่ยึดหลักการบริหารความเสี่ยงด้วยความรอบคอบระมัดระวัง มีการนำข้อมูลทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบันมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป้าหมายทางธุรกิจมุ่งเน้นไปที่การขยายฐานการตลาดทั้งการขยายพันธมิตรคู่ค้าออกสู่ตลาดธุรกิจโบรกเกอร์และตลาดธุรกิจประเภทลิสซิ่งเพิ่มมากขึ้น โดยได้พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับเป้าหมายทางธุรกิจเพื่อตอบโจทย์ลูกค้าในแต่ละกลุ่มธุรกิจให้ได้มากที่สุด เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์สำหรับรถยนต์ไฟฟ้า (EV Motor Insurance) ส่งมอบความคุ้มครองและบริการหลังการขายระดับพรีเมียมมาตรฐานธนาคารประกันภัยให้กับกลุ่มผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้าทุกรุ่นทุกยี่ห้อ ทั้งตลาดรถใหม่และรถปีต่ออายุ โดยประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 จะให้ความคุ้มครองครอบคลุมทุกกรณี และมีเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมสำหรับรถแต่ละรุ่น อีกทั้งยังได้ยกระดับบริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนนตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้เดินหน้าขยาย Ecosystem ให้ครบวงจร โดยผนึกกำลังความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งมอบประสบการณ์ด้านงานบริการและสิทธิพิเศษที่ดีที่สุดให้กับลูกค้ารถยนต์ไฟฟ้า เพื่อมุ่งสู่ความเป็นผู้นำตัวจริงในตลาดประกันภัยรถยนต์ไฟฟ้า โดยในปี 2566 การันตีได้จากประกันภัยรถยนต์ไฟฟ้าของธนาคารประกันภัยได้รับรางวัล "Product of the Year Awards 2023"</p>
<p>บล. ธนชาติ</p>	<p>เป็นเวลากว่า 10 ปี ที่ บล.ธนชาติ มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานในหลายส่วนของธุรกิจไปสู่ระบบดิจิทัล เน้นใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ ที่มีผลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดขั้นตอนการดำเนินงาน รวมทั้งยังลดข้อจำกัดในการทำงานบางอย่าง โดยมีปรับรูปแบบการทำงานให้ทุกคนและทุกฝ่ายได้เข้าถึงเครื่องมือดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการใช้แอปพลิเคชันในการทำงาน การใช้ระบบ Cloud ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่ ทุกเวลา โดยมีระบบรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศที่ดี ใช้แอปพลิเคชันสื่อสารภายในองค์กรและระหว่างองค์กร ที่ช่วยให้เกิดการสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว ทำให้ทุกคนสามารถทำงานได้จากที่บ้านและทุกสถานที่ โดยที่ทุกคนเห็นการทำงานของแต่ละฝ่ายงานและพร้อมแบ่งปันข้อมูลกันได้ ทำให้ประหยัดต้นทุน ประหยัดเวลา และลดการใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลืองภายในองค์กร</p> <p>ตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริการเปิดบัญชีออนไลน์ – สะดวก รวดเร็ว อนุมัติไว ลูกค้าสามารถซื้อขายได้ภายในวัน ไม่ต้องส่งเอกสารมายังบริษัท มีการยืนยันตัวตนผ่าน Mobile Application

	<p>2. จัดให้พนักงานทุกฝ่ายงานเข้ารับการอบรมในโครงการ Upskill & Reskill ด้าน Digital ให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็น เพื่อรองรับการดำเนินงานในธุรกิจของบริษัทหลักทรัพย์ตามยุค Digital Economy และมีศักยภาพในการนำความรู้ด้านเทคโนโลยี ที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจหลักทรัพย์มาใช้ เพื่อความยั่งยืนในการทำธุรกิจของบริษัท และเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพ และศักยภาพ ในการให้บริการแก่ลูกค้า</p> <p>3. การสนับสนุนให้พนักงานใช้งานซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ของ Microsoft 365 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน</p>
--	---

การเข้าถึงบริการทางการเงิน

<p>ราชธานีลิสซิ่ง</p>	<p>มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงการเพิ่มโอกาสให้ผู้ให้บริการทุกกลุ่มในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง รวมถึงกลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางในสังคม โดยมีการออกแบบผลิตภัณฑ์และกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมบนพื้นฐานของการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบด้าน นอกจากนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ บริษัทได้เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ www.ratchthani.com แอปพลิเคชันไลน์ @Ratchthani รวมถึงการติดต่อผ่านสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ</p> <p>การให้บริการทางการเงินของราชธานีลิสซิ่งมุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถเพื่อการพาณิชย์เป็นหลัก อาทิ รถบรรทุกเพื่อใช้สำหรับการรับจ้างขนส่ง หรือใช้ในกิจการรับเหมาก่อสร้าง ฯลฯ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถนำรถที่เช่าซื้อไปใช้ในการประกอบอาชีพ เพื่อพัฒนาต่อยอดธุรกิจและยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ดังนั้น จึงถือได้ว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการเพิ่มโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้ใช้บริการ ซึ่งราชธานีลิสซิ่งมีการเรียกเก็บดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมตามระดับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ</p> <p>โดยในปี 2566 ราชธานีลิสซิ่งมีการให้สินเชื่อเช่าซื้อใหม่แก่ลูกค้าจำนวน 9,199 ราย รวมวงเงินสินเชื่อทั้งสิ้น 22,867 ล้านบาท แบ่งเป็นลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การใช้รถเพื่อการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 68.79 และลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การใช้รถเพื่อการอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 32.21 ทั้งนี้ ราชธานีลิสซิ่งจะมีรายได้ดอกเบี้ยจากการให้สินเชื่อดังกล่าว เฉลี่ยร้อยละ 8.51 ต่อปี</p>
<p>ธนาตประกันภัย</p>	<p>ในปี 2566 ธนาตประกันภัย มุ่งสู่การเป็นผู้นำธุรกิจประกันวินาศภัยลูกค้ารายย่อย โดยการนำเทคโนโลยีและการวิเคราะห์ข้อมูลมาประยุกต์ใช้ คัดกรองลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ (To be a leader in SMART Retail Insurer with Technology & Data Analytic to protect and meet the needs of each customer) รวมถึงการพัฒนารูปแบบและขั้นตอนงานบริการ ให้การทำงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพมากขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าเข้าถึงบริการของธนาตประกันภัยได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า โดยมีการดำเนินการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาเว็บไซต์ใหม่ (New Website) รองรับลูกค้าซื้อประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ สะดวกและง่ายขึ้น โดยจุดเด่นของระบบที่พัฒนาใหม่นี้ บริษัทได้นำผลวิจัย User Experience จากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมาเป็นแนวทางในการออกแบบเว็บไซต์ และเน้นการนำเสนอความคุ้มครองและแนะนำราคาเบี้ยประกันภัยรถยนต์ที่เหมาะสม รวมถึงสามารถรับกรมธรรม์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy) ทางอีเมล และ

	<p>QR Code เพื่อเชื่อมต่อกับช่องทางบริการ LINE Official Account “ธนาชาติประกันภัย” ในการรับบริการต่าง ๆ ของบริษัท ที่สำคัญลูกค้ายังจะได้รับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อย่างถูกต้อง ปลอดภัยและเหมาะสม</p> <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาระบบงานขาย Microsite รองรับลูกค้าซื้อประกันภัยผ่านระบบออนไลน์สำหรับผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ ประกันภัยการเดินทาง และประกันภัยอุบัติเหตุ - พัฒนาระบบงานขาย Business Partnership Sale System ให้กับนายหน้าประกันภัย (บุคคล/นิติบุคคล) สำหรับใช้เป็นเครื่องมือทางการขายในรูปแบบ Mobile Responsive ตามหลัก Market Conduct สามารถนำเสนอแบบประกันภัยให้กับลูกค้าได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่มีการใช้กระดาษเลย พร้อมทั้งช่วยให้บริษัทสามารถที่จะบริหารจัดการความเสี่ยงได้ในด้านการตลาด การเงิน นโยบายการรับประกันภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ - การพัฒนาระบบบริการบนช่องทาง LINE Official Account “ธนาชาติประกันภัย” ให้ตอบสนองการใช้งานของลูกค้าในด้านต่าง ๆ ดียิ่งขึ้น เป็นการพัฒนาต่อยอดช่องทางการบริการ โดยการนำแพลตฟอร์มที่ลูกค้าคุ้นเคยในชีวิตประจำวันมาใช้เป็นเครื่องมือเชื่อมต่อทุกบริการของบริษัท เพื่อตอบสนองให้ลูกค้าได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถทำได้ด้วยตนเอง ง่าย ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง <p>ในปี 2566 LINE Official Account “ธนาชาติประกันภัย” มีเพื่อนถึง 3,847,849 คน โดยในกลุ่มนี้เป็นลูกค้าที่ใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ บน LINE Platform กว่าร้อยละ 50 และได้ยกระดับการพัฒนาระบบบริการ LINE Official Account “ธนาชาติประกันภัย” เพื่อให้ระบบบริการ สามารถตอบโต้การใช้งานของลูกค้าได้ครบในทุกด้าน อันเป็นการลดความเสี่ยงและมีความปลอดภัยภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ โดยพบว่าระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นสามารถตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตวิถีใหม่ได้เป็นอย่างดี</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่ม Function สำหรับการตรวจสอบ แก้ไขการให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลและข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ผ่าน LINE Official Account “ธนาชาติประกันภัย” 2. เพิ่ม Function แจ้งความประสงค์ขอใช้สิทธิ์ลดหย่อนภาษีและให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลต่อกรมสรรพากรสำหรับการประกันอุบัติเหตุและการประกันภัยโรคมะเร็ง ผ่าน LINE Official Account “ธนาชาติประกันภัย” ตามมาตรการช่วยเหลือร่วมกันระหว่างกรมสรรพากรและ คปภ. พร้อมทั้ง Download เอกสารเป็นหลักฐาน 3. ปรับปรุง Journey การแจ้งกรมธรรม์หมดอายุล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสมผ่าน LINE Broadcast พร้อมแนบ Link ชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ทันที 4. ลูกค้าสามารถ Chat กับเจ้าหน้าที่ของบริษัท ผ่าน LINE Chat ได้ เช่น การแจ้งเคลมแจ้ง การสอบถามค่าเบี้ยประกันภัย เป็นต้น โดยจะมีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำที่ตรงกับความต้องการลูกค้าอย่างรวดเร็ว 5. เปิดช่องทางการแจ้งเคลมผ่าน LINE โดยผู้แจ้งไม่ได้ลงทะเบียน หรือไม่ใช่ลูกค้า แต่เป็นผู้ใช้รถให้สามารถแจ้งเคลมผ่าน LINE ได้ ซึ่งเป็นการให้บริการที่ตรงต่อผู้ใช้งานอย่างแท้จริง 6. เชื่อมต่อระบบกับ Facebook เพื่อให้บริการด้าน Digital ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
--	---

	7. ปรับปรุงเครื่องมือการค้นหาข้อมูล/ศูนย์ข้อมูล/โรงพยาบาล ให้สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น - การพัฒนาระบบบริการบนช่องทาง Facebook Messenger ส่งต่อความสะดวก รวดเร็ว พร้อมดูแลลูกค้า เพื่อเป็นตัวช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว เมื่อเกิดอุบัติเหตุก็สามารถเรียกใช้บริการได้ทันที นับเป็นประกันภัยเจ้าแรกที่แจ้งอุบัติเหตุหรือต่อประกันรถยนต์ผ่าน Social Platform ได้สะดวก รวดเร็ว อย่างครบวงจร ครอบคลุมบริการทุกฟังก์ชัน ทั้งซื้อประกันภัยหรือต่ออายุประกันภัย แจ้งอุบัติเหตุ จองบริการซ่อมรถ ค้นหาข้อมูลรถและโรงพยาบาลในเครือธนาคารประกันภัย
บล. ธนชาติ	ส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงินให้กับลูกค้าและนักลงทุน ผ่านแพลตฟอร์ม Thanachart Think+ ซึ่งมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร หุ้นหรือหลักทรัพย์ที่แนะนำลงทุนทุกวัน ทั้งระยะสั้น กลาง และยาว สนับสนุนด้วยการวิเคราะห์เชิงลึก นอกจากนี้ Thanachart Think+ ยังช่วยรวบรวมข้อมูลการลงทุนได้ในหลายหลักทรัพย์ และนำเสนอรวมเป็น Consolidated Portfolio ไว้ในหน้าเดียว ทำให้ลูกค้าและนักลงทุนไม่พลาดในการบริหารจัดการการลงทุนของตนเอง

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

กลุ่มธนาตมุงบริหารและพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ด้วยการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการสร้างประสบการณ์ที่ดีระหว่างกลุ่มธนาตมุงกับลูกค้า ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการ รวมถึงมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อสร้างความผูกพันทางธุรกิจอันจะก่อให้เกิดรายได้ในระยะยาว

ตัวอย่างการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในปี 2566

ราชธานีลิสซิ่ง	ลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อบริการเช่าซื้อให้คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการเฉลี่ยที่ร้อยละ 88.01 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม บริษัทจะนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากลูกค้า มาทำการวิเคราะห์และวางแผนเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น
ธนาชาติประกันภัย	เพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นได้ในทุกจุดที่ลูกค้าสัมผัส เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า จนสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ว่าทุกครั้งของการซื้อ ต่ออายุกรมธรรม์ แจ้งเหตุ เคลมประกัน นำส่งรถเช่าซ่อม รับค่าสินไหมทดแทน และแก้ปัญหาทุกเรื่องร้องเรียน ลูกค้าทุกคนได้รับประสบการณ์ที่ดีตลอด Customer Journey ยืนยันได้จากคะแนนความพึงพอใจจากลูกค้าที่ส่งผ่านระบบ NPS (Net Promoter Score) โดยปรากฏระดับความพึงพอใจในทุกด้านที่มีต่อบริการของธนาชาติประกันภัยรวมร้อยละ 65.27 ซึ่งถือเป็นตัวเลขที่สูงกว่าค่ามาตรฐานของธุรกิจประกันภัยในระดับโลก

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

บริษัทในกลุ่มธนาตมุงเล็งเห็นความสำคัญของข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากกลุ่มลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการนำมาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา สร้างมาตรฐานสินค้าและบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด โดยได้มีกำหนดแนวทางการปฏิบัติในการแจ้งข้อมูล เบาะแส และข้อร้องเรียน จากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย กรณีพบเห็น หรือได้รับผลกระทบจากการกระทำของกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัท ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ จดหมาย อีเมล และ LINE Official Account โดยหลังจากได้รับการแจ้งข้อมูล เบาะแส และข้อร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ แต่ละบริษัทได้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหา กำหนดมาตรการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ และรายงานต่อคณะกรรมการหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ การดำเนินการพิจารณาและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ จะได้รับการพิจารณาเพื่อดำเนินการโดยเร็วที่สุด โดยหน่วยงานตรวจสอบจะนำข้อร้องเรียนดังกล่าวมาใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาเพื่อดำเนินการและหาข้อยุติด้วยความยุติธรรมและยึดหลักความเสมอภาคเป็นสำคัญ และเมื่อมีข้อยุติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน หน่วยงานตรวจสอบจะรายงานผลการตรวจสอบดังกล่าว เสนอกรรมการผู้จัดการ โดยผ่านผู้บริหารฝ่ายหรือสาขาต้นสังกัดนั้น ๆ และจัดทำหนังสือแจ้งผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ลูกค้าทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่มีข้อยุติ โดยในปี 2566 บริษัทฯ ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ตัวอย่างการรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทในกลุ่มธนาคาร

ราชธานีลิสดิจิทัล	ในปี 2566 ราชธานีลิสดิจิทัลได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน 5 เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข วิเคราะห์สาเหตุและกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ รวมถึงรายงานต่อคณะกรรมการหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement: SLA) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว
ธนชาตประกันภัย	ในปี 2566 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 2,123 เรื่อง โดยสามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าภายในเวลาที่บริษัทกำหนดได้ครบทุกเรื่อง มีการกำหนดกระบวนการจัดการและหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติงานตามโครงการใกล้เคียงข้อพิพาทด้านการประกันภัยโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ คปภ. และเป็นไปตามระบบและกฎเกณฑ์ควบคุมภายใน ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะถูกรายงานผลต่อที่ประชุมคณะผู้บริหารทุกสัปดาห์ จากนั้นจัดทำเป็นรายงานเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร นอกจากนี้ ยังมีการกำหนดกรอบเวลากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือหน่วยงาน Complaint Center ผู้รับผิดชอบต้องรับเรื่องภายใน 1 วันทำการ และติดต่อกลับลูกค้าเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ส่วนการรับเรื่องร้องเรียนกรณีพิพาทจาก คปภ. โดยหน่วยงาน Complaint Center มีกรอบเวลาในการส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขภายในวันถัดไป และมีหน้าที่รายงานความคืบหน้าจนปิดเรื่องร้องเรียนนั้นได้
บล. ธนชาต	มีขั้นตอนตามประกาศ ก.ล.ต. ที่ สธ. 26/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยในปี 2566 ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน 1 เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไข วิเคราะห์สาเหตุและกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ รวมถึงรายงานต่อคณะกรรมการหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

7. ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ข้อมูลบุคลากร และข้อมูลบริษัทที่เป็นความลับ เนื่องจากการเข้าถึงข้อมูลโดยมิชอบ หรือการนำข้อมูลไปใช้หรือเปิดเผยโดยไม่ถูกต้องหรือไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล อันอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูลและบริษัท ทั้งในเรื่องความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยของตนเองและของส่วนรวม ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิในข้อมูล กลุ่มธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศให้ถือปฏิบัติมาโดยตลอด และในช่วงต้นปี 2567 เพื่อสร้างมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

มากยิ่งขึ้น ได้ประกาศนโยบายการกำกับดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความพร้อมด้านการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ เป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินการที่เกี่ยวข้องสร้างความมั่นคงปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

สำหรับการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า มีมาตรการอย่างเคร่งครัดซึ่งระบุอยู่ในคู่มือจรรยาบรรณ โดยไม่ให้มีการเปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้า เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า และไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปแสวงหาประโยชน์ โดยกลุ่มธนาคาร ได้ดำเนินการเพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล โดยประกาศกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ระเบียบการจัดเก็บและเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งในส่วนของผู้ถือหุ้น ลูกค้า ผู้ทำธุรกรรมกับบริษัท รวมถึงบุคลากรในองค์กร พร้อมทั้งให้พนักงานทุกคนได้รับการอบรม เพื่อให้มีการปฏิบัติได้ครบถ้วน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มิติด้านสังคม

กลุ่มธนาคาร ได้จัดให้มีนโยบายในการดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านสังคมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม ซึ่งรวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักสากล โดยได้กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการดำเนินธุรกิจทุกกิจกรรมตลอดห่วงโซ่คุณค่า และเพื่อสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จัดการเรื่องดังกล่าว กลุ่มธนาคารจึงได้มีการดำเนินการในด้านต่าง ๆ เช่น การกำหนดแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงานอย่างเป็นธรรม การกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ ครบถ้วน ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ไม่เกิดการละเมิดสิทธิของลูกค้า การกำหนดเกณฑ์ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนและเป็นธรรมสำหรับคู่ค้า รวมไปถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม

8. การเคารพสิทธิมนุษยชนและความหลากหลาย

กลุ่มธนาคารถือหลักการสำคัญที่จะเคารพสิทธิมนุษยชนและจะปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียโดยคำนึงถึงความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งความเหมือนหรือความแตกต่างของเพศ สีมิว เชื้อชาติ ศาสนา เผ่าพันธุ์ ภาษา วัฒนธรรม ความเห็นต่าง สถานะทางสังคม หรือสถานะอื่นใด รวมทั้งจะไม่สนับสนุนและต่อต้านการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยจัดให้มีนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนและมีการทบทวนนโยบาย ด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำ รวมถึงมีการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่าอย่างเหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาคาร เพื่อให้แน่ใจว่า ทุกขั้นตอนในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาคาร รวมไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มตลอดห่วงโซ่คุณค่าจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

โดยบริษัทฯ ดำเนินการวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ และให้มีการติดตามรายงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง สรุปได้ดังนี้

ประเด็นความเสี่ยง ด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง
ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล	ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ทางการที่เกี่ยวข้อง ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ทั้งในส่วนของลูกค้า ผู้ทำธุรกรรมกับบริษัทฯ รวมถึงบุคลากรในองค์กร เพื่อให้มีการปฏิบัติได้ครบถ้วน กำหนดนโยบายการกำกับดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความพร้อมด้านการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ นโยบายความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดมาตรการในการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด โดยไม่ให้มีการเปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้า เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า
การปฏิบัติต่อพนักงาน อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม	พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีนโยบาย กระบวนการจ้างงาน และเงื่อนไขการจ้างงานอย่างเป็นธรรม รวมถึงการกำหนดค่าตอบแทน และกระบวนการประเมินผลการทำงานที่เป็นธรรม ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีการจัดอบรม สัมมนา ฝึกอบรม ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาความรู้ และมีสวัสดิการด้านต่าง ๆ สำหรับพนักงานตามที่กฎหมายกำหนด ดำเนินการให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย และมีสุขอนามัยในสถานที่ทำงานที่ดี
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยคำนึงถึงด้านสิทธิมนุษยชน	ลูกค้า คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้มียุทธศาสตร์ด้านสิทธิมนุษยชนตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้างกับคู่ค้าของบริษัทฯ เช่น การจ้างแรงงานและใช้แรงงาน ส่งเสริมให้คู่ค้าเคารพในความแตกต่างที่หลากหลายของบุคคล และต้องไม่สนับสนุนหรือเพิกเฉยต่อการใช้ความรุนแรง และการล่วงละเมิด

ทั้งนี้ ในปี 2566 กลุ่มชนชาติไม่ได้รับการจ้างเหมาหรือซื้อโรงเรียนด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงไม่มีเหตุการณ์ข้อพิพาทด้านสิทธิมนุษยชนที่อยู่ระหว่างการแก้ไขเยียวยา

9. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

กลุ่มชนชาติมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องในประเด็นการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยมีมาตรฐานการปฏิบัติดังนี้

1. ปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานพนักงานอย่างมีมาตรฐาน เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดนโยบายและระเบียบที่ชัดเจน รวมทั้งมีกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติต่าง ๆ ก่อนรับเข้าทำงาน
2. ไม่เอื้อประโยชน์หรือลิดรอนสิทธิของพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม อันมีสาเหตุมาจากเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา สถานะทางสังคม เพศ อายุ ความพิการหรือทุพพลภาพ และมีนโยบายที่กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ปัญหาเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศไว้อย่างชัดเจน
3. สำหรับผู้พิการที่ทำงานกับกลุ่มชนชาติหรือผู้พิการที่มาติดต่อกับกลุ่มชนชาติ ได้จัดให้มีการดูแลผู้พิการในเรื่องอาคารและสถานที่ โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม จัดให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ และทางลาดสำหรับผู้พิการที่ต้องใช้รถเข็น
4. มุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรมในกระบวนการพิจารณาโทษทางวินัย โดยมีกระบวนการสอบสวนผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสืบค้นข้อเท็จจริง รวมถึงการรับฟังข้อมูลจากทุกด้านอย่างรอบคอบ มีคณะกรรมการพิจารณากลับกรอง ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกร่วมพิจารณา เพื่อให้กระบวนการพิจารณาเป็นไปอย่างถูกต้องมากที่สุด นอกจากนั้นยังมีกระบวนการให้ผู้ถูกลงโทษทางวินัยสามารถอุทธรณ์ผลการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการพิจารณาลงโทษมากยิ่งขึ้น
5. จัดทำระเบียบข้อบังคับ คู่มือจรรยาบรรณ และนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อใช้ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงาน คู่ค้า เป็นต้น ในการปฏิบัติตามข้อกำหนด แนวทาง และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามหลักความโปร่งใส และปราศจากการทุจริต
6. ส่งเสริมแนวทางทวิภาคีในองค์กร เพื่อให้เกิดการปรึกษาหารือ รวมกลุ่ม เสนอแนะ และเจรจาระหว่างองค์กรกับผู้แทนพนักงาน คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ คณะกรรมการลูกจ้าง เพื่อให้มีการนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ไปปรับใช้ และสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างพนักงานกับบริษัท รวมทั้งมีการจัดโครงสร้างของส่วนงานทรัพยากรบุคคลกลางให้มีหน่วยงาน Business Partner ซึ่งมีหน้าที่หลักในการดูแลพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพในการทำงาน
7. เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 96 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 บริษัทฯ จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ โดยมีตัวแทนพนักงานเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ มีวาระคราวละ 2 ปี มีหน้าที่ดังนี้
 - 1) ร่วมหารือกับบริษัทฯ เพื่อจัดสวัสดิการแก่พนักงาน
 - 2) ให้คำปรึกษาหารือและเสนอแนะความเห็นแก่บริษัทฯ ในการจัดสวัสดิการสำหรับพนักงาน
 - 3) ตรวจสอบ ควบคุม ดูแล การจัดสวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้แก่พนักงาน
 - 4) เสนอข้อคิดเห็นและแนวทางในการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สำหรับพนักงานต่อคณะกรรมการสวัสดิการแรงงาน

โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้ส่งเสริมให้มีการจัดประชุมคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ จำนวน 4 ครั้ง

การดูแลสุขภาพพนักงาน

กลุ่มชนชาติตระหนักในการดูแลให้พนักงานทุกคนมีสุขภาพแข็งแรง และสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้สะดวก เพราะสุขภาพที่ดีของพนักงานจะสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ กลุ่มชนชาติจึงใส่ใจในสุขภาพพนักงาน ทั้งด้านส่งเสริมการดูแลรักษาสุขภาพพนักงาน โดยมีมาตรการป้องกันเพื่อสร้างความตระหนักและลดความเสี่ยงด้านสุขภาพ รวมถึงมาตรการสนับสนุนเพื่อดูแลให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี ดังนี้

- แนวทางการป้องกันด้านสุขภาพ โดยการให้ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญในการรักษาสุขภาพของตนเอง จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี (ปี 2566 บริษัทฯ จัดให้มีการตรวจสุขภาพเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2566) เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกและมีโอกาสในการตรวจสุขภาพอย่างทั่วถึง การตรวจคัดกรองโรคภัยประเภทต่าง ๆ เช่น โรคมะเร็ง เพื่อลดความเสี่ยงในการเจ็บป่วย รวมถึงการฉีดวัคซีนป้องกันโรคที่แพร่ระบาด เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่พนักงานว่าจะมีสุขภาพที่ดี
- แนวทางการสนับสนุนด้านสุขภาพ โดยดูแลพนักงานให้ได้รับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเพื่อใช้ในกรณีเจ็บป่วย รวมถึงได้รับบริการได้สะดวก จัดให้มีห้องพยาบาลเพื่อให้บริการด้านการแพทย์ การให้ความรู้เรื่องสุขภาพโดยพยาบาลจากโรงพยาบาล รวมถึงการจัดยาและเวชภัณฑ์สำหรับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อพนักงานในการดูแลรักษา และบรรเทาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น
- แนวทางและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยประสานงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อให้พนักงานของกลุ่มชนชาติได้รับการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคโควิด 19 รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ตระหนักรู้และป้องกันระมัดระวัง ดูแลสุขภาพของตนเองและผู้ใกล้ชิดในครอบครัว และกำหนดมาตรการในการปฏิบัติตนในกรณีเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยโรคโควิด 19 อีกทั้งการดูแลด้านความปลอดภัยต่อการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ภายในสำนักงาน

การดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กลุ่มชนชาติให้ความสำคัญด้านการจัดการความปลอดภัย ดูแลให้พนักงานทุกคนมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ตามหลักอาชีวอนามัย ซึ่งได้กำหนด แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สอดคล้องตามกฎหมายบัญญัติ โดยได้จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานขึ้น เพื่อดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ทั้งนี้ ได้ส่งเสริมให้เกิดการตระหนัก เผยแพร่ความรู้แก่พนักงานผ่านกิจกรรม และการจัดอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานทุกระดับ รวมถึงดูแลพนักงานที่เจ็บป่วย บาดเจ็บให้ได้รับการรักษาอย่างเหมาะสม โดยมีการกำหนดเป็นนโยบาย ตลอดจนควบคุมกำกับดูแลให้มีการจัดทำแผนงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ และจากการเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 กลุ่มชนชาติได้ตระหนักถึงสุขอนามัยของพนักงาน ลูกค้า ผู้มาติดต่อ รวมถึงเพื่อความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงานและการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง จึงได้มีการกำหนดมาตรการและขอความร่วมมือให้พนักงานปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงกำหนดแนวทางให้พนักงานปฏิบัติงาน Work from Home เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และยังเป็นกรให้ความร่วมมือกับภาครัฐนอกเหนือจากการกำหนดเป็นนโยบายในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และมาตรฐานเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามที่ทางราชการกำหนด
2. บริหารจัดการ ดูแลสถานประกอบกิจการ และพนักงานให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานมิให้พนักงานได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ และสุขภาพอนามัย โดยในปี 2566 ไม่มีจำนวนพนักงานที่ได้รับอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน
3. ดำเนินการควบคุม กำกับและดูแลการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามขอบเขตระบบบริหารจัดการความปลอดภัย โดยจัดให้มีการซ้อมหนีไฟประจำปี เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2566
4. จัดให้มีข้อบังคับ และคู่มือว่าด้วยความปลอดภัยในการทำงานไว้ที่สถานประกอบกิจการ
5. สนับสนุนและส่งเสริมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงทรัพยากรบุคคล งบประมาณค่าใช้จ่ายให้เพียงพอและเหมาะสม
6. พัฒนาสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานและโดยรอบบริเวณสถานประกอบกิจการอยู่เสมอ เพื่อให้มีความปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมที่ดี ถูกสุขลักษณะ อันนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานและสุขภาพที่ดีของพนักงาน
7. จัดให้มีการอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหารและระดับหัวหน้างาน และหลักสูตรความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกคน โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานสำหรับลูกจ้างทั่วไปและลูกจ้างเข้างานใหม่ ตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2566 และ วันที่ 22 สิงหาคม 2566
8. จัดให้มีคณะกรรมการและบุคลากรที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายของกลุ่มธนาคาร

การพัฒนาบุคลากร

บนพื้นฐานความเชื่อว่าบุคลากรคือทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร กลุ่มธนาคารจึงให้ความสำคัญกับกระบวนการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจังและเป็นระบบ ทั้งการเรียนรู้และพัฒนาจากประสบการณ์ในการทำงานจริง (On-the-job Experience) การสอนงานโดยผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การสอนงาน (Coaching) และการให้คำปรึกษา (Mentoring) เป็นต้น รวมถึงการฝึกอบรม (Training) ให้บุคลากรได้เรียนรู้ความรู้ด้านสายวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่รับผิดชอบตามสายงานที่สังกัด

แนวทางดำเนินงานด้านฝึกอบรม

กระบวนการพัฒนาบุคลากรของกลุ่มธนาคารจะเริ่มตั้งแต่การพัฒนาพนักงานใหม่ การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงานตามรายตำแหน่งงาน การพัฒนาเพื่อยกระดับวิชาชีพที่ครอบคลุมทั้งความรู้ผลิตภัณฑ์ การให้บริการลูกค้า กระบวนการทำงาน ระบบงานบนพื้นฐานของการดำเนินงานตามกฎระเบียบของทางการ และเป็นไปตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ ตลอดจนการพัฒนาทักษะการบริหารและภาวะผู้นำสำหรับหัวหน้างานในแต่ละระดับ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทั้งนี้ ในปี 2566 กลุ่มธนาคารพัฒนาบุคลากรในทุกระดับอย่างรอบด้าน ทั้งความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพในสายงานที่ทำอยู่ รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้เลือกอบรมในเรื่องที่สนใจ ซึ่งการพัฒนาทั้งหมดนี้จะทำให้พนักงานมีความพร้อมที่จะเติบโตในอนาคตและก้าวทันยุคดิจิทัลได้อย่างแท้จริง โดยการพัฒนาบุคลากรดังกล่าว มีหลักสูตรต่าง ๆ ที่เป็นการฝึกอบรมในรูปแบบผสมผสานระหว่างการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์หรือผ่านทางอินเทอร์เน็ต และผ่านระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร

การเรียนรู้ใน Classroom การทำ Workshop การทำ Group Discussion เพื่อสร้างบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงาน (Corporate Training) เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพพนักงานสู่ความเป็นเลิศ (People Excellence) ซึ่งครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน อันประกอบไปด้วย 1. เก่งคิด (Thinking Skill) 2. เก่งคน (People Management) 3. เก่งงาน (Performance Management) และ 4. เก่งสื่อสาร (Communication Skill)

2. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของพนักงานตามตำแหน่งงาน (Functional Training) เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและยกระดับมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า ภายใต้แนวคิด Customer Centricity เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการทางการเงินที่ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับความเสี่ยงที่ลูกค้าสามารถรับได้ ตลอดจนอยู่ภายใต้เงื่อนไขและกฎระเบียบของทางการอย่างถูกต้องและโปร่งใส โดยประกอบด้วย

- 2.1 การฝึกอบรมหลักสูตรความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ในผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ขององค์กรที่มีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างแท้จริง
- 2.2 การฝึกอบรมในด้านโครงสร้างพื้นฐานของระบบงานต่าง ๆ เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น การฝึกอบรมระบบการบริหารจัดการลูกค้า เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ระบบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และระบบการสั่งซื้อ - ขายผลิตภัณฑ์ด้านการประกันภัยและประกันชีวิต เป็นต้น รวมถึงการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่พนักงานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีการพัฒนาก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง มีการอบรมและสัมมนาเรื่องแนวคิดและทักษะการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ (Innovation) ให้กับพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีแนวคิดในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงานที่มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลได้อย่างทันเวลา
- 2.3 การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เช่น หลักสูตรผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์ นายหน้าประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต และความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit Link) เป็นต้น
- 2.4 การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบของทางการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้บริหารและพนักงาน สามารถบริหารและปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่ถูกต้องอย่างแท้จริง โดยมีการวัดผลการเรียนรู้ภายหลังเสร็จสิ้นการอบรม เช่น หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับ พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน (CG & Anti-Corruption) ซึ่งว่าด้วยเรื่องของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยร่วมมือกับภาครัฐบาล เพื่อสร้างจริยธรรมและความเป็นธรรมทางธุรกิจ อันส่งผลต่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ

3. การพัฒนาผู้บริหารและภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้บริหารถือเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร กลุ่มชนชาติจึงได้จัดให้มีการอบรมและพัฒนาทักษะในการบริหารจัดการและภาวะผู้นำแก่ผู้บริหารในแต่ละระดับอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้าง (Enhance) เร่ง (Accelerate) และรักษา (Maintain) ศักยภาพ ความสามารถและสมรรถนะของผู้บริหารในการบริหารงาน และบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น หลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะในการคิดและตัดสินใจ

(Thinking and Decision Making Skills) ทักษะการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Influencing Skill) และทักษะการสอนงาน (Coaching Skill) หลักสูตรด้าน Leadership ซึ่งมีการเรียนรู้ผ่าน Application Platform ร่วมกับการทำ Workshop และ Group Discussion ด้วย รวมถึงมีการส่งเสริมให้ผู้บริหารได้เข้าร่วมในการอบรมและสัมมนาที่องค์กรชั้นนำในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นการเปิดโลกทัศน์และสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับองค์กรต่าง ๆ

4. การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended-Learning Organization) เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน โดยมุ่งหวังให้มีการเรียนรู้แบบผสมผสาน เพื่อตอบโจทย์การพัฒนาบุคลากรให้พร้อมต่อการดำเนินธุรกิจและให้บริการลูกค้าด้วยวิธีการเรียนรู้ เช่น

- 4.1 การสอนงาน (Coaching) โดยผู้บังคับบัญชา เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ รวมถึงถ่ายทอดประสบการณ์ต่าง ๆ ให้กับผู้ที่ได้รับการสอนงาน ให้สามารถปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4.2 การเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติงานจริง (On the Job Training) ซึ่งพนักงานจะได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ตลอดจนร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหา โดยมีผู้เชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร
- 4.3 การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ทางอินเทอร์เน็ต หรือผ่านระบบอินทราเน็ตภายใน โดยในปี 2566 ได้จัดเตรียมหลักสูตรเพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตลอดเวลาอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเองและนำไปสู่การพัฒนาสำหรับการทำงานในอนาคตได้ ซึ่งมีจำนวนหลายหลักสูตร โดยมีการวัดประสิทธิภาพของการเรียนรู้ดังกล่าวอย่างเป็นระบบด้วยการทดสอบก่อนและหลังการอบรม

นอกเหนือจากองค์ประกอบข้างต้น กลุ่มชนชาติมีการดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานใหม่ โดยพนักงานใหม่ทุกคนจะต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศ เนื้อหาประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ค่านิยมหลัก โครงสร้างองค์กร การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และข้อมูลด้านสวัสดิการพนักงาน เพื่อให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้ภาพรวมธุรกิจ ทิศทาง กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับกลุ่มชนชาติ สร้างความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงานและองค์กร อันเป็นรากฐานของการรักษาบุคลากรใหม่ให้อยู่กับองค์กรต่อไป

ตัวอย่างการจัดฝึกอบรมของบริษัทในกลุ่มชนชาติในปี 2566

<p>บริษัทฯ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรมสัมมนาให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และศักยภาพในการทำงาน รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในบริบทของ ESG (Environmental, Social, Governance) เป็นการปูพื้นฐานหลักการทำงานแบบ ESG ปลูกฝัง DNA ด้านความยั่งยืนให้กับพนักงาน โดยบริษัทฯ สัมครเข้าร่วมโครงการ ESG DNA สำหรับพนักงานองค์กรของ ตลท. - หลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน อาทิ หลักสูตรโครงการ Leader Development Program หลักสูตร Leader as a Coach หลักสูตร Training Program for all Staff หลักสูตร CHAT GPT ฯลฯ โดยมีผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเฉลี่ย 16.56 ชั่วโมงต่อคนต่อปี
<p>ราชธานีลิซซิ่ง</p>	<p>จัดหลักสูตรพัฒนาทักษะและศักยภาพในการทำงาน จำนวนทั้งสิ้น 25 หลักสูตร อาทิ หลักสูตรการวางระบบการให้สินเชื่อเช่าซื้อออนไลน์ หลักสูตรเทคนิคการอำนวยความสะดวกอินเทอร์เน็ตไฟฟ้า หลักสูตรการสื่อสารในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ฯลฯ โดยมีผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเฉลี่ย 4.59 ชั่วโมงต่อคนต่อปี</p>

การวัดระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กร

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดทำ VOE (Voice of Employees) โดยให้บริษัท Korn Ferry ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญภายนอกเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ ตลอดจนมีการสื่อสารผลและนำผลลัพธ์ที่ได้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อดูแลพนักงานให้มีความเหมาะสม และเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาในปีต่อไป

ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจากจำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวนร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด พนักงานของบริษัทฯ มีความพึงพอใจหรือมีความผูกพันต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 60

สวัสดิการ

กลุ่มชนชาติมีสวัสดิการให้กับพนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างชั่วคราว ดังนี้

สวัสดิการ	ประเภทพนักงาน		
	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	ลูกจ้างชั่วคราว
เงินเดือน	✓	✓	✓
ค่ารักษาพยาบาล	✓	✓**	✗
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	✓**	✗
ตรวจสอบสุขภาพประจำปี	✓	✓**	✗
ประกันชีวิตและอุบัติเหตุ	✓	✓**	✗
สหกรณ์ออมทรัพย์	✓	✓**	✗
ค่าล่วงเวลา	✓	✓	✓
ฝึกอบรม/พัฒนาพนักงาน/ทุนพนักงาน	✓	✓	✓
เงินช่วยเหลือเพื่อจัดงานศพ	✓	✓**	✗
เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร	✓	✓**	✗
ค่าเช่าบ้าน	✓	✓**	✗
เงินกู้สวัสดิการพนักงาน	✓	✓**	✗
เบี้ยเลี้ยงภัย	✓	✓	✓
เครื่องแบบพนักงาน	✓*	✓*	✗

- หมายเหตุ**
- 1) พนักงานประจำ คือ พนักงานที่บรรจุเป็นพนักงานประจำของกลุ่มชนชาติ
 - 2) พนักงานสัญญาจ้าง คือ พนักงานที่กลุ่มชนชาติทำการว่าจ้างโดยมีกำหนดระยะเวลาแน่นอน
 - 3) ลูกจ้างชั่วคราว คือ ลูกจ้างที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราว หรือมีกำหนดจ้าง ซึ่งระยะเวลาการจ้างไม่เกิน 1 ปี
 - 4) * เฉพาะตำแหน่งที่กำหนด
 - 5) ** เฉพาะพนักงานบางตำแหน่งที่ได้รับ

การประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนพนักงาน

กลุ่มธนาคารมีกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โปร่งใส โดยการกำหนดวิธีการและแบบประเมินเป็นมาตรฐานของทุกหน่วยงาน ซึ่งจัดกลุ่มการประเมินการปฏิบัติงานของทั้งรายบุคคล ทีมงาน และผู้บริหาร อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ในการประเมินทุกหน่วยงาน จะต้องกำหนดเป้าหมายหลักที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจหลักตามแผนงานของแต่ละปี (Department KPIs) และกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของรายบุคคล (Individual KPIs) และทีมงาน (Team KPIs) ให้สอดคล้องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหลักของแต่ละหน่วยงานที่กำหนด ซึ่งกระบวนการประเมินในลักษณะดังกล่าว จะเป็นการขับเคลื่อนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ทั้งองค์กรให้บรรลุเป้าหมายการดำเนินธุรกิจหลักที่วางไว้ โดยมีการประเมินปีละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินการอย่างเหมาะสม และมีฝ่ายงานกลางที่ดูแลการประเมินทั้งองค์กรให้อยู่ในแนวทางที่กำหนด

สำหรับการจ่ายผลตอบแทน มีหลักเกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนที่สอดคล้องกับลักษณะของงานที่แตกต่างกันออกไป โดยผลตอบแทนทั้งในรูปแบบเงินเดือนและเงินโบนัสประจำปี จะพิจารณาในรูปแบบและจำนวนที่เหมาะสมตามผลการประเมินการปฏิบัติงาน อันเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานตามบทบาทหน้าที่และเป้าหมายที่กำหนดของแต่ละหน่วยงาน และมีอัตราที่สามารถแข่งขันกับธุรกิจในระดับเดียวกันได้

ข้อมูลพนักงานกลุ่มธนาคาร

ข้อมูลพนักงาน	2566			2565			2564		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานทั้งหมด	822	1,030	1,852	802	1,012	1,814	803	1,008	1,811
แบ่งตามอายุ									
น้อยกว่า 30 ปี	41	118	159	40	119	159	64	124	188
30 - 50 ปี	532	752	1,284	526	750	1,276	545	737	1,282
50 ปี ขึ้นไป	249	160	409	236	143	379	194	147	341
แบ่งตามระดับตำแหน่ง									
ผู้บริหารระดับสูง	28	21	49	31	22	53	49	54	103
ผู้จัดการ - ผู้บริหารระดับกลาง	233	257	490	224	242	466	211	240	451
พนักงานระดับปฏิบัติการ	561	752	1,313	547	748	1,295	543	714	1,257
แบ่งตามพื้นที่ปฏิบัติงาน									
สำนักงานใหญ่	635	871	1,506	615	861	1,476	607	859	1,466
สาขาในประเทศ	187	159	346	187	151	338	196	149	345
พนักงานเข้าใหม่แบ่งตามอายุ									
น้อยกว่า 30 ปี	9	25	34	-	-	-	-	-	-
30 - 50 ปี	41	71	112	-	-	-	-	-	-
50 ปี ขึ้นไป	16	12	28	-	-	-	-	-	-
รวม	9	2	11	-	-	-	-	-	-

ข้อมูลพนักงาน	2566			2565			2564		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานพ้นสภาพ									
น้อยกว่า 30 ปี	9	25	34	-	-	-	-	-	-
30 - 50 ปี	41	71	112	-	-	-	-	-	-
50 ปี ขึ้นไป	16	12	28	-	-	-	-	-	-
เกษียณอายุ	9	2	11	-	-	-	-	-	-
รวม	75	110	185	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ 1) ปี 2564 - 2566 พนักงานพ้นสภาพจากการเกษียณอายุและลาออกโดยสมัครใจ คิดเป็นร้อยละ 100
2) บริษัทฯ มีจำนวนลูกจ้างน้อยกว่า 100 คน จึงไม่เข้าหลักเกณฑ์การจ้างงานคนพิการตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล

ข้อมูล	2566	2565	2564
การลาหยุดของพนักงาน			
พนักงานที่มีสิทธิลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (คน)	1,030	1,052	965
พนักงานที่ได้ใช้สิทธิลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (คน)	21	20	26
พนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (คน)	21	19	26
ลาป่วย (วัน/คน)	9.62	19.66	2.62
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย			
อุบัติเหตุไม่ถึงขั้นหยุดงาน (ราย)	0	0	0
อุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (ราย)	0	0	0
การฝึกอบรม			
การฝึกอบรมทั้งหมด (ชั่วโมง)	12,868.73	8,642.75	7,347.36
ผู้บริหารเฉลี่ย (ชั่วโมง/คน)	64.57	57.47	9.72
ผู้จัดการ - ผู้อำนวยการเฉลี่ย (ชั่วโมง/คน)	131.21	38.87	10.16
พนักงานระดับปฏิบัติการเฉลี่ย (ชั่วโมง/คน)	108.86	39.28	4.45
ซื้อโรงเรียนด้านทรัพยากรบุคคล			
ซื้อโรงเรียนทั้งหมด (กรณี)	0	1	2

10. ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและผู้บริโภค และการให้โอกาสทางการเงิน

การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการให้โอกาสทางการเงิน

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยดำเนินงานภายใต้แนวคิดที่จะแสดงให้เห็นให้ลูกค้าได้เกิดความเชื่อมั่นในระบบการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธนาคารที่มีความชัดเจน ครบถ้วน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในทุกกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของเรา ให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และสามารถนำไปใช้เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจได้อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไขของบริการหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ทั้งนี้ บริษัทในกลุ่มธนาคาร ยังมีการกำหนดมาตรการในรูปแบบของหลักเกณฑ์ข้อปฏิบัติของพนักงานต่อลูกค้าตาม Market Conduct ที่หน่วยงานทางการกำกับดูแลกำหนด เช่น ในฐานะนายหน้าหรือตัวแทนของลูกค้าที่จะต้องรักษาผลประโยชน์อย่างสูงสุด โดยไม่บิดเบือนข้อมูลความเสี่ยงหรือโอกาสได้เสียทางธุรกิจต่าง ๆ แก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรอบด้านและเกิดความเป็นธรรมกับลูกค้า และมีการกำหนดบทลงโทษกับพนักงานอย่างเหมาะสมหากได้รับการร้องเรียนและพบการกระทำความผิดจริงตามกฎหมายที่กำหนดไว้ และในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธุรกิจของกลุ่มธนาคาร ยังคำนึงถึงการให้โอกาสทางการเงินแก่ลูกค้าด้วย

ตัวอย่างการให้บริการอย่างเป็นธรรมและการให้โอกาสทางการเงินของบริษัทในกลุ่มธนาคาร ปี 2566

<p>ราชอาณาจักรสิงคโปร์</p>	<p>พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงการเพิ่มโอกาสให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางในสังคม โดยมีการออกแบบผลิตภัณฑ์และกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมบนพื้นฐานของการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบด้าน โดยในปี 2566 บริษัทมีการให้สินเชื่อใหม่แก่ลูกค้าจำนวน 9,199 ราย รวมยอดสินเชื่อจำนวนทั้งสิ้น 22,867 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 68.79 และลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 32.21 ทั้งนี้ ราชอาณาจักรสิงคโปร์จะมีรายได้ดอกเบี้ยจากการให้สินเชื่อดังกล่าว เฉลี่ยร้อยละ 8.51 ต่อปี</p>
<p>ธนาคารประกันภัย</p>	<p>ตระหนักและให้ความสำคัญในการบริหารจัดการด้าน Market Conduct เพื่อให้ลูกค้า และ/หรือผู้เอาประกันภัยได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพทั้งจากบริษัทและคนกลางประกันภัย โดยมีการบริการอย่างเป็นธรรม ทั้งกระบวนการตั้งแต่การพัฒนาและออกกรมธรรม์ประกันภัยการคัดเลือกผู้เสนอขาย และช่องทางการจำหน่าย การให้บริการหลังการขาย โดยมีการดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • สำหรับการให้บริการลูกค้ารายย่อย ควรให้บริการและผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐาน เพื่อให้โอกาสลูกค้าเข้าถึงผลิตภัณฑ์อย่างทั่วถึงในราคาที่เหมาะสม • ให้คำแนะนำที่ตรงกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจ • ลูกค้าขอรับค่าสินไหมทดแทนและ/หรือผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย รวมถึงบริการหลังการขายได้อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรม มีระบบงาน กระบวนการ หรือช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนตลอดจนการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยและคืนเบี้ยประกันอย่างเหมาะสม • ร่วมกับพันธมิตรจัดทำคลิปวิดีโอแนะนำความคุ้มครองผลิตภัณฑ์ประกันภัย ก่อนนำเสนอรายละเอียดความคุ้มครองผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า พร้อมทั้งพัฒนาระบบการติดตามประเมินผลคุณภาพ

	และความถูกต้องในการขายของนายหน้าประกันภัยแต่ละช่องทาง เพื่อนำผลไปทำการปรับปรุงพัฒนาผู้ขาย และเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าในทุก Touch Point ของการใช้บริการ
บล. ธนชาติ	มีผลิตภัณฑ์และบริการที่ให้บริการทุกกลุ่มในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ตามกรอบการกำกับดูแลของ ก.ล.ต. ซึ่งสามารถให้บริการลูกค้าที่ต้องการเข้าถึงการลงทุนภายใต้เงินทุน และความรู้ความเข้าใจในการลงทุนอย่างจำกัด เช่นบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์แบบ Cash Balance ซึ่งเหมาะกับนักลงทุนที่อาจมีเงินลงทุนไม่มาก (สามารถซื้อขายหลักทรัพย์ได้โดยไม่มีขั้นต่ำของเงินลงทุน) หรือบริการวางแผนการลงทุนผ่าน (ZEAL) ซึ่งเหมาะกับลูกค้าที่อาจไม่มีเวลาติดตามการลงทุนอย่างใกล้ชิดผ่านรูปแบบของแผนการลงทุนให้ลูกค้าเลือกที่มีความเสี่ยงและผลตอบแทนคาดหวัง เหมาะกับลูกค้าแต่ละราย ซึ่งนักลงทุน และลูกค้าของบริษัท ที่ต้องการเริ่มลงทุน แต่ยังไม่มีความรู้ลงทุน หรือข้อมูลเชิงลึกของหลักทรัพย์ที่สนใจ สามารถศึกษาเพิ่มเติมใน application Thanachart Think+

ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของบริษัทในกลุ่มธนชาติ ปี 2566

ราชธานีลิสซิ่ง	จากปัญหาการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ (Climate change) และมลภาวะทางอากาศ (ฝุ่นละออง PM 2.5) ซึ่งมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในปัจจุบัน บริษัทในฐานะผู้ให้บริการสินเชื่อร์ถยนต์ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว เนื่องจากการปล่อยไอเสียรถยนต์เป็นสาเหตุหนึ่งของปัญหา ดังนั้น บริษัทจึงสนับสนุนการให้สินเชื่อเช่าซื้อรถพลังงานทางเลือก เช่น รถยนต์เทคโนโลยีไฟฟ้าแบตเตอรี่ (Battery Electric Vehicle) และรถยนต์เทคโนโลยีไฮบริด (Hybrid) เป็นต้น เพื่อส่งเสริมการใช้รถที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2566 บริษัทมีการให้สินเชื่อเช่าซื้อรถพลังงานทางเลือก (รถ EV และ Hybrid) จำนวน 1,116 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 5 ของยอดจัดสินเชื่อใหม่ทั้งหมด
-----------------------	---

11. ความรับผิดชอบต่อสังคม

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการมีสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนสังคมในวงกว้าง เพื่อให้สังคมมีความยั่งยืนควบคู่กับการดำเนินธุรกิจ

ตัวอย่างโครงการทางสังคมของกลุ่มธนาคารในปี พ.ศ. 2566

ชื่อโครงการ	โครงการ “มอบเงินสนับสนุนมูลนิธิรามาธิบดีในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคาร
วัตถุประสงค์โครงการ	มุ่งเน้นพัฒนาสาธารณสุขประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อสังคม สนับสนุนเงินเพื่อสมทบทุนจัดซื้อเครื่องมือแพทย์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์
รายละเอียดโครงการ	
<ul style="list-style-type: none">• วิธีการดำเนินงาน	สนับสนุนเงิน จำนวน 5,068,556.94 บาท เพื่อสมทบทุนจัดซื้อเครื่องมือแพทย์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการส่งเสริมการรักษาพยาบาลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้ป่วยในสถาบันการแพทย์ จักรีนฤพดินทร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
ชื่อโครงการ	ร่วมทำบุญสมทบในการถวายผ้าพระกฐินพระราชทานที่เอ็มบีธนาคาร ประจำปี 2566
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	กลุ่มธนาคาร
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อส่งต่อกำลังใจให้ชุมชน สานต่อทุกแรงใจร้อยปีบุญด้วยการทำนุบำรุงพระอาราม โดยสนับสนุนโรงพยาบาลและโรงเรียนในพื้นที่จังหวัด และปันบุญให้กับมูลนิธิเพื่อเด็กพิการ ณ วัดพระธาตุแห่งแห่ง พระอารามหลวง จังหวัดน่าน
รายละเอียดโครงการ	
<ul style="list-style-type: none">• วิธีการดำเนินงาน	ร่วมทำบุญสมทบในการถวายผ้าพระกฐินพระราชทานที่เอ็มบีธนาคาร รวมเป็นเงิน 18,461,794.29 บาท

ชื่อโครงการ	สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเยาวชนผ่าน “Saturday School”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ราชธานีลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	ส่งเสริมเยาวชนให้มีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
รายละเอียดโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> ช่วงดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ วิธีการดำเนินงาน
ผลสำเร็จของโครงการ	เดือนมกราคม - ธันวาคม 2566 ฝ่ายสำนักกรรมการและธุรการองค์กร สนับสนุนเงินจำนวน 200,000 บาท ให้กับโครงการ “Saturday School” ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาศักยภาพเยาวชนตามชุมชนผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ
	เยาวชนที่เข้าร่วมกิจกรรมมีพัฒนาการด้านการรับรู้และเข้าใจตนเอง (Self-awareness) เพิ่มขึ้นร้อยละ 89 ซึ่งจะช่วยให้เยาวชนรู้จักจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง เพื่อพัฒนา ศักยภาพและความสามารถต่อไปในอนาคต

ชื่อโครงการ	การให้ความรู้ทางการเงิน
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ราชธานีลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการบริหารจัดการทางการเงินและภาษี
รายละเอียดโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> ช่วงดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ วิธีการดำเนินงาน
	19 ธันวาคม 2566 ฝ่ายสำนักกรรมการและธุรการองค์กร ราชธานีลิสซิ่ง ร่วมกับ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อีสท์สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จัดกิจกรรมบรรยายให้ความรู้ทางการเงินให้แก่บุคคลทั่วไป ในหัวข้อ “โค้งสุดท้ายวางแผนภาษีก่อนสิ้นปี 2566” เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการบริหารจัดการทางการเงินและภาษี ทั้งนี้ สำหรับเนื้อหาการบรรยายประกอบด้วยหัวข้อ 1) หลักการลงทุนลดหย่อนภาษี 2) ทิศทางการลงทุน ปี 2567 และ 3) ทำความรู้จักกองทุน (Retirement Mutual Fund: RMF) (Super Savings Fund: SSF) และ (Thailand ESG Fund: TESG)

ชื่อโครงการ	โครงการแบ่งโอกาส ปันน้ำใจ
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อแบ่งปันโอกาสให้เด็กเยาวชน ซึ่งเป็นกำลังสำคัญของชาติในอนาคต ได้ทำกิจกรรมที่สร้างสรรค์ และเสริมสร้างประสบการณ์ชีวิตที่ดี
รายละเอียดโครงการ	สนับสนุนของขวัญ ของรางวัล สำหรับการจัดงานกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี 2566
<ul style="list-style-type: none"> วิธีการดำเนินงาน 	ให้แก่ ศูนย์นันทนาการ เขตจตุจักร

ชื่อโครงการ	ร่วมทำบุญโดยเสด็จพระกุศล
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อนำขึ้นถวายโดยเสด็จพระกุศลตามพระอภัยาคัย
รายละเอียดโครงการ	ร่วมทำบุญโดยเสด็จพระกุศล เนื่องในโอกาสฉลองพระชนมายุ 8 รอบ สมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก 26 มิถุนายน 2566 โดยบักซี ร่วมกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 120,000 บาท

ชื่อโครงการ	โครงการ “พลังชุมชน สร้างถนนปลอดภัย”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	มุ่งแก้ปัญหาตั้งแต่ต้นทางของการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อให้ปลายทางได้รับการแก้ไขอย่างตรงจุด โดยการส่งเสริมให้ชุมชนมีบทบาทสำคัญในการลดปัญหาอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นตามถนนในหมู่บ้านและในชุมชน (ถนนสายรอง) ผลักดันให้ชุมชนเป็นกลไกหลักในการลดจุดเสี่ยงบนถนน ผ่านกระบวนการรณรงค์สร้างความตระหนักรู้ สะท้อนปัญหา วิเคราะห์ปัญหา ทำให้ได้บทสรุปที่ชัดเจนและตรงจุด ส่งเสริมให้ชุมชนสามารถทำงานร่วมกับภาครัฐและเครือข่าย เพื่อยกระดับการแก้ปัญหาจุดเสี่ยงอุบัติเหตุของหมู่บ้านให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลภายใต้แผนทศวรรษแห่งความปลอดภัยทางถนน
รายละเอียดโครงการ	<p>ดำเนินการร่วมกับศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน (ศปถ.) และเครือข่ายรณรงค์ลดอุบัติเหตุทางถนน ร่วมผลักดันการดำเนินการภายใต้แนวคิดหลักที่ให้ชุมชนสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้เอง โดยสร้างแหล่งความรู้ และสร้างกระบวนการคิดเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาและวิธีการลดอุบัติเหตุบนถนนได้อย่างยั่งยืน ผ่านการขับเคลื่อนด้วยพลังของชุมชนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประกาศรับสมัครชุมชนทั่วประเทศเข้าร่วมโครงการฯ - สนับสนุนงบประมาณให้กับ 10 ชุมชนที่ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และผ่านการคัดเลือกจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ - ผลสำเร็จของโครงการฯ ในปี 2566 ซึ่งเป็นการดำเนินโครงการต่อเนื่องปีที่ 3 มีชุมชนสมัครเข้าร่วมโครงการ 331 พื้นที่ - ลงนามบันทึกความเข้าใจความร่วมมือและดำเนินการร่วมกับเครือข่ายฯ ปรับปรุงพื้นที่เสี่ยงอุบัติเหตุ โดยการติดตั้งป้ายเตือน ทาสีตีเส้นจราจร ทางม้าลาย และอาณัติสัญญาณจราจร ในวงเงิน 200,000 บาทต่อชุมชน จำนวน 10 พื้นที่ รวมเงินสนับสนุน 2,000,000 บาท - ลดสถิติการเกิดอุบัติเหตุในชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถสร้างความตระหนักรู้ให้กับผู้ใช้รถใช้ถนนในจุดเสี่ยง ยกระดับความปลอดภัยให้กับคนในชุมชนและผู้สัญจรเส้นทาง

ชื่อโครงการ	โครงการ “มอบทุนการศึกษาให้กับโรงเรียนกายอุปกรณ์สิรินธร คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	มุ่งให้ความสำคัญกับบุคลากรทางการแพทย์เฉพาะทาง ซึ่งปัจจุบันนักกายอุปกรณ์ยังมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับผู้พิการทั่วประเทศที่มีกว่า 400,000 คน การสนับสนุนการเรียนการสอนด้านนี้ จะมีส่วนช่วยในการฟื้นฟูสมรรถภาพและคืนชีวิตให้แก่ผู้พิการ อาทิ การมีอุปกรณ์แขนเทียม ขาเทียมที่เพียงพอ สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจประกันภัยที่มุ่งคุ้มครองดูแลผู้ได้รับผลกระทบจากความเสียหายต่าง ๆ โดยเฉพาะอุบัติเหตุที่ทำให้สูญเสียอวัยวะและทรัพย์สิน โดยการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยที่ได้รับบาดเจ็บหรือบกร่องทางร่างกายอันเนื่องจากอุบัติเหตุต่าง ๆ ให้สามารถช่วยเหลือตนเองและใช้ชีวิตประจำวันได้
รายละเอียดโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> • วิธีการดำเนินงาน <p>สนับสนุนทุนการศึกษา จำนวน 4 ทุน ทุนละ 25,000 บาท รวม 100,000 บาท ให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี โรงเรียนกายอุปกรณ์สิรินธร คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นสถาบันที่จัดการเรียนการสอนด้านกายอุปกรณ์หลักสูตรเดียวในประเทศไทย ร่วมผลิตนักกายอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ ช่วยให้ผู้พิการได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น</p>
ชื่อโครงการ	โครงการ “สนับสนุนการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามาศึกษาภาคปฏิบัติที่หน่วยงานต่าง ๆ ของธนชาติประกันภัย ให้ได้รับองค์ความรู้ด้านธุรกิจประกันภัยมากยิ่งขึ้น รวมถึงสนับสนุนข้อมูลในการจัดทำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย ให้กับนักศึกษา สาขาวิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อต่อยอดและผลิตบุคลากรคุณภาพให้กับอุตสาหกรรมประกันภัยในอนาคต
รายละเอียดโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> • วิธีการดำเนินงาน <p>ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาวิชาคณิตศาสตร์และสถิติ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ร่วมผลิตบัณฑิตคุณภาพเข้าสู่วงการประกันภัย โดยให้นักศึกษาของธรรมศาสตร์เข้ามาศึกษา ค้นคว้าเรียนรู้และลงมือปฏิบัติจริงในธนชาติประกันภัย ขณะเดียวกันยังได้สนับสนุนให้บุคลากรของธนชาติประกันภัยที่สนใจและมีคุณสมบัติเหมาะสม สามารถเข้าศึกษาในหลักสูตรระยะสั้นในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งทั้ง 2 ฝ่ายร่วมอำนวยความสะดวกระหว่างกันเพื่อศึกษาระบบปฏิบัติการทำงานจริงของแต่ละฝ่าย นำทักษะความรู้ที่ได้มาแปรรูปสู่การพัฒนาในงานในภาคธุรกิจประกันภัย ส่งเสริมเยาวชนให้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสำหรับวงการประกันภัยในอนาคต</p>

ชื่อโครงการ	โครงการ “ผลิตบัณฑิตนักคิดศาสตร์ประกันภัย สาขาวิชาคณิตศาสตร์ประกันภัย (นานาชาติ) ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อช่วยเหลือกลุ่มเยาวชน โดยมุ่งสร้างบุคลากรด้านคณิตศาสตร์ประกันภัยไทย เพื่อเพิ่มจำนวนนักคณิตศาสตร์ประกันภัย โดยเฉพาะทางด้านประกันวินาศภัย ซึ่งบุคลากรด้านนี้ในประเทศไทยยังมีจำนวนไม่เพียงพอ เพราะเป็นสาขาเฉพาะทางที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญทางคณิตศาสตร์ ในการประเมิน วิเคราะห์ และคาดการณ์ ผลกระทบทางการเงินของความเสี่ยงและความไม่แน่นอนต่าง ๆ ในธุรกิจประกันภัย
รายละเอียดโครงการ <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="204 665 411 698">• วิธีการดำเนินงาน 	มอบทุนการศึกษา จำนวน 1 ทุน รวมเป็นเงินกว่า 380,000 บาท สนับสนุนการสร้างบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านคณิตศาสตร์ประกันภัยไทย พร้อมเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่ได้รับทุนเข้าร่วมงานกับบริษัท นำความรู้ความสามารถมาพัฒนาและเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับอุตสาหกรรมประกันภัยของไทย
ชื่อโครงการ	โครงการส่งมอบคอมพิวเตอร์ให้โรงเรียนที่ขาดแคลน (ดำเนินการต่อเนื่องทุกปี)
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	มุ่งส่งต่อโอกาสทางการศึกษา โดยการถ่ายโอนทรัพยากรของธุรกิจประกันภัย นำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ผ่านการใช้งานแต่สภาพดี มอบให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและประโยชน์สาธารณะ ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเยาวชนในพื้นที่ห่างไกล และเป็นการลดจำนวนขยะอิเล็กทรอนิกส์
รายละเอียดโครงการ <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="204 1251 411 1285">• วิธีการดำเนินงาน 	ปรับปรุงคอมพิวเตอร์สำนักงานที่อายุการใช้งานครบ 5 ปี ให้เป็นอุปกรณ์สื่อการสอนสำหรับนักเรียน โดยนำส่งมอบให้กับโรงเรียนปากลำปี่ลอก จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 38 ชุด โรงเรียนวัดเทพรัตนวาราม จังหวัดชัยนาท จำนวน 20 ชุด โรงเรียนบ้านเขากวางทอง จังหวัดอุทัยธานี จำนวน 10 ชุด โรงเรียนบ้านตูแตห่า จังหวัดสตูล จำนวน 20 ชุด เพื่อสนับสนุนให้เด็กนักเรียนในทุกระดับชั้นได้พัฒนาความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ รวมทั้งสิ้น 88 ชุด

ชื่อโครงการ	โครงการสนับสนุนการจัดงานสืบสานวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	มุ่งสืบสานวัฒนธรรม ประเพณีของท้องถิ่น ร่วมกระตุ้นการท่องเที่ยว สนองนโยบายภาครัฐ สนับสนุนให้ประชาชนมีการเดินทางและใช้จ่ายใช้สอยภายในประเทศ สร้างรายได้ให้ท้องถิ่น และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน
รายละเอียดโครงการ <ul style="list-style-type: none"> • วิธีการดำเนินงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนงานประเพณีแห่เจ้าพ่อ-เจ้าแม่ปากน้ำโพ และการฉลองเทศกาลตรุษจีนปากน้ำโพ ประจำปี 2566 ระหว่างวันที่ 15 - 26 มกราคม 2566 ซึ่งเป็นประเพณียิ่งใหญ่ที่สะท้อนได้ถึงความเจริญรุ่งเรืองของชาวภาคกลางและลุ่มน้ำเจ้าพระยา ภายใต้อิทธิพลของวิถีชุมชน และความสามัคคีที่ยังคงดำรงประเพณีโบราณ สืบทอดสู่รุ่นลูกหลานมายาวนานถึง 107 ปี อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดอัตลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว เมื่อถึงช่วงเทศกาลตรุษจีน จังหวัดนครสวรรค์ กลายเป็นจุดหมายปลายทางสำคัญที่นักท่องเที่ยวต้องมาเยือน เป็นงานประเพณีสำคัญที่ช่วยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนและโดยรวมของประเทศ - สนับสนุนงบประมาณการจัดงานสืบสานงานประเพณี 122 ปี แห่เทียนพรรษา จังหวัดอุบลราชธานี ให้กับศูนย์การเรียนรู้เทียนพรรษาศรีประดู่ และคณะช่างเทียนพรรษา วัดศรีประดู่ เพื่อสร้างสรรค์และส่งผลงานต้นเทียนพรรษาประเภทติดพิมพ์ขนาดใหญ่เข้าประกวดในงานประจำปี และนำทีมพนักงานในพื้นที่เข้าทำกิจกรรม เพื่อเรียนรู้วิธีการทำเทียนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน และส่งเสริมผลงานให้นักท่องเที่ยวได้ชื่นชมร่วมกันในประเพณีสำคัญของจังหวัดอุบลราชธานี - สนับสนุนการจัดงานสืบสานวัฒนธรรมล้านนา “งานประเพณีเดือนยี่เป็งเชียงใหม่ ประจำปี 2566” ภายใต้อาณัติ “คำคืนแห่งสายน้ำ วิถีแห่งวัฒนธรรม” ระหว่างวันที่ 27 - 28 พฤศจิกายน 2566 และจัดกิจกรรมพิเศษ เปิด “กาดมั่ว” บริเวณธนาคารทหารไทยธนชาติ สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อร่วมเฉลิมฉลองเทศกาลงานบุญครั้งสำคัญของชาวเชียงใหม่ และประชาสัมพันธ์เมนูอาหารล้านนาให้เป็นที่รู้จักและร่วมกระตุ้นเศรษฐกิจท่องเที่ยวท้องถิ่น - สนับสนุนงานบุญประเพณีถือศีลกินผัก จังหวัดภูเก็ต ประจำปี 2566 ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 15 - 23 ตุลาคม 2566 นี้ ให้กับ 6 ศาลเจ้า ประกอบด้วย ศาลเจ้าจุ้ยตุ่ยเต้าโบ๊เก้ง ศาลเจ้ากระทุ้ง ศาลเจ้ากวนอู บ้านนาบอน ศาลเจ้ากิ้วเที้ยนเก้ง สะพานหิน ศาลเจ้าปุดจ้อ และศาลเจ้าบางเหนียว เพื่อรักษามรดกทางวัฒนธรรมของชุมชน พื้นที่ท่องเที่ยวภูเก็ตให้มีความคึกคักในช่วงเทศกาลปีนี้ ต่อยอดสร้างรายได้ให้ท้องถิ่น และสนองนโยบายภาครัฐผลักดันการท่องเที่ยวฝั่งอันดามันช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ

ชื่อโครงการ	โครงการบริจาคอุปกรณ์สำนักงานที่ไม่ได้ใช้งาน ส่งมอบให้กับสถานที่สาธารณะ ประโยชน์ต่าง ๆ
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	สนับสนุนให้มีการจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า โดยการส่งมอบต่อให้กับองค์กร หรือกลุ่มคนที่ขาดแคลน โดยนำไปใช้ในรูปแบบเชิงสร้างสรรค์ในสังคมและกิจกรรมทางการศึกษา อีกทั้งเป็นการกระจายทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ให้แก่ผู้ที่ต้องการ ช่วยส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีแก่ทุกคนในสังคม และยังช่วยลดปริมาณขยะให้กับโลก อีกด้วย
รายละเอียดโครงการ	
<ul style="list-style-type: none"> • วิธีการดำเนินงาน 	นำอุปกรณ์สำนักงานที่ไม่ใช้ สภาพดี อาทิ โต๊ะ เก้าอี้ ตู้ โซฟา คอมพิวเตอร์ ที่ได้จากการปรับปรุงหรือโยกย้ายพื้นที่ ส่งมอบให้กับสถานที่สาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เช่น วัดและโรงเรียน เป็นต้น

ชื่อโครงการ	ออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ช่วยสนับสนุนสังคม
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	คิดค้นผลิตภัณฑ์ที่เป็นนวัตกรรมประกันภัย เพื่อช่วยสนับสนุนสังคมที่ปลอดภัย ทั้งในฐานเครือข่ายบรรณรักษ์ความปลอดภัยทางถนน และร่วมสนับสนุนนโยบาย คปภ. ในด้านมาตรการความปลอดภัยในการเดินทาง เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุบนถนน
รายละเอียดโครงการ	
<ul style="list-style-type: none"> • วิธีการดำเนินงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - มอบพรีกรมธรรม์ “ประกันภัยอุบัติเหตุปีใหม่อุ่นใจ” ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคล สูงสุดถึง 100,000 บาท นาน 30 วัน ตั้งแต่วันที่ 30 ธันวาคม 2565 - 28 มกราคม 2566 ให้กับลูกค้าที่เดินทางในช่วงเทศกาลปีใหม่ เพื่อการท่องเที่ยวหรือกลับภูมิลำเนา โดยลงทะเบียนขอรับสิทธิ์ผ่าน Line Official Account “ธนชาติประกันภัย” - มอบพรีกรมธรรม์ “ประกันภัยกลุ่มสงกรานต์สุขใจ” ให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุส่วนบุคคล สูงสุดถึง 100,000 บาท นาน 30 วัน ให้กับลูกค้าที่เดินทางในช่วงเทศกาลสงกรานต์ เพื่อการท่องเที่ยวหรือกลับภูมิลำเนา โดยลงทะเบียนขอรับสิทธิ์ผ่าน Line Official Account “ธนชาติประกันภัย” แบบไม่จำกัดจำนวน

ชื่อโครงการ	โครงการให้ความรู้ด้านประกันภัย การแจ้งเตือนภัย และการรณรงค์ด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	เผยแพร่องค์ความรู้ด้านความปลอดภัยทางถนน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ความเข้าใจ ส่งเสริมการรับรู้ของประชาชน ทั้งการให้ข้อมูลที่เชื่อมโยงระหว่างธุรกิจกับการดำเนินชีวิตประจำวัน การรณรงค์สร้างความตระหนักรู้ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการเตือนภัย เพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยนำเสนออย่างต่อเนื่องผ่านสื่อเพชบุ๊คและเว็บไซต์ของบริษัท และโครงการพลังชุมชนสร้างถนนปลอดภัย ซึ่งเป็นสื่อออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง
รายละเอียดโครงการ <ul style="list-style-type: none"> • วิธีการดำเนินงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลิตและนำเสนอ ข้อมูล ข่าวสารพร้อมภาพประกอบ ให้ความรู้เกี่ยวกับประกันภัยประเภทต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการประกันภัยและรถยนต์ ความรู้ด้านการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคต่าง ๆ ความรู้ด้านสุขภาพ ข้อมูลบริการของหน่วยงาน ฯลฯ นำเสนอผ่านเพชบุ๊คชนชาติประกันภัย - ผลิตและนำเสนอข้อมูล ข่าวสารพร้อมภาพประกอบ เพื่อรณรงค์ด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน เช่น รณรงค์เพื่อคืนความศรัทธาให้กับทางม้าลาย รณรงค์เมาไม่ขับ รณรงค์การบังคับกฎหมายจราจรเพื่อความปลอดภัย ฯลฯ นำเสนอผ่านเพชบุ๊คพลังชุมชนสร้างถนนปลอดภัย - ผลิตและนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร พร้อมภาพประกอบ เพื่อการเตือนภัย เช่น สภาพอากาศเส้นทางเสี่ยงอุบัติเหตุ การหลอกลวงของผู้แอบอ้างเป็นตัวแทนประกันภัย การให้ความช่วยเหลือหรือเยียวยา ฯลฯ นำเสนอผ่านเพชบุ๊คชนชาติประกันภัย และข่าวประชาสัมพันธ์ในนามของชนชาติประกันภัย - ผลิตและนำเสนอคลิปวิดีโอให้ความรู้ด้านความปลอดภัยทางถนน ประเด็นกลไกการจัดการอุบัติเหตุ สาเหตุที่แท้จริงของการเกิดอุบัติเหตุ การวิเคราะห์จุดเสี่ยง การสร้างวิถีชุมชนใหม่สร้างความปลอดภัยทางถนน และหลักการวิเคราะห์ฮิยาริฮัตโตะ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์พลังชุมชนสร้างถนนปลอดภัย

ชื่อโครงการ	บริจาคอุปกรณ์ไอทีและคอมพิวเตอร์ที่ไม่ได้ใช้งาน
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ที โลฟท์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	1. เสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร 2. แบ่งปันสิ่งของที่ไม่ได้ใช้งานเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับประชาชน 3. เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงาน
รายละเอียดโครงการ	
<ul style="list-style-type: none"> ช่วงดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ วิธีการดำเนินงาน 	<p>เดือนกันยายน 2566</p> <p>ฝ่ายทรัพยากรบุคคล</p> <p>ดำเนินการบริจาคอุปกรณ์ไอที คอมพิวเตอร์เก่าที่ไม่มีมูลค่าให้กับ นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคชลบุรี</p>
ผลสำเร็จของโครงการ	นักศึกษาได้รับอุปกรณ์ไอทีและคอมพิวเตอร์นำไปใช้ในการเรียนการสอน

ชื่อโครงการ	กิจกรรมสาธารณกุศลรณรงค์บริจาคโลหิต เนื่องในวันประกันชีวิตแห่งชาติครั้งที่ 22 (ปี 2566)
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ที โลฟท์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อเป็นการแสดงความสามัคคีและรวมพลังของบุคลากรในธุรกิจประกันชีวิต โดยการให้ความช่วยเหลือสังคม ในด้านสาธารณกุศลบริจาคโลหิตให้กับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ถนนอังรีดูนังต์ กรุงเทพฯ
รายละเอียดโครงการ	
<ul style="list-style-type: none"> ช่วงดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ วิธีการดำเนินงาน 	<p>เดือนกรกฎาคม 2566</p> <p>ฝ่ายการตลาด</p> <p>ดำเนินการส่งอีเมลเชิญชวนท่านผู้บริหารและพนักงานของบริษัท ร่วมให้ความช่วยเหลือสังคม โดยเข้าร่วมบริจาคโลหิต เนื่องในวันประกันชีวิตแห่งชาติครั้งที่ 22 (ปี 2566) และจัดเตรียมสนับสนุนการเดินทาง ป้ายประชาสัมพันธ์ในการเข้าร่วมกิจกรรม และสนับสนุนเสื้อ ซึ่งมีสัญลักษณ์ขององค์กรให้ท่านผู้บริหารและพนักงานใส่เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์อันดีให้กับองค์กร</p>
ผลสำเร็จของโครงการ	ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยทั้งในส่วนกลางกรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค ได้รับโลหิตมากกว่า 3,000,000 ซีซี จากความสามัคคีและรวมพลังของบุคลากรในธุรกิจประกันชีวิตทั้งหมดรวมกว่า 6,000 คน เนื่องในวันประกันชีวิตแห่งชาติครั้งที่ 22 ปี 2566

มิติด้านสิ่งแวดล้อม

กลุ่มธนาชาติให้ความสำคัญต่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ที่ผ่านมามีนโยบายในการดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม เพื่อสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มธนาชาติมีความมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จึงกำหนดให้มีการดำเนินการด้านการจัดการพลังงาน การจัดการน้ำ การจัดการขยะ ของเสีย และมลพิษ รวมไปถึงการจัดการก๊าซเรือนกระจก โดยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ปลูกฝังจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม ทั้งยังดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

12. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม

กลุ่มธนาชาติ เล็งเห็นปัญหาขาดแคลนพลังงาน ที่ประชาชนทั่วไปอาจเห็นเป็นเรื่องไกลตัว แต่จากแนวโน้มการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้นทุกปีตามการเติบโตของอุตสาหกรรม เศรษฐกิจ และจำนวนประชากร ก็มีความเป็นไปได้ที่ภาวะของการขาดแคลนพลังงานอาจจะใกล้เข้ามามากกว่าที่คิด และในขณะที่ความต้องการใช้พลังงานของประเทศยังเพิ่มสูงขึ้นต่อเนื่อง ก็ยังทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ปัญหาภาวะโลกร้อนที่ทวีความรุนแรงขึ้น เกิดมลพิษต่าง ๆ รวมถึงภัยธรรมชาติและภัยจากโรคระบาดที่กำลังส่งผลให้วิถีการใช้ชีวิตเริ่มมีคุณภาพน้อยลง ปัญหาเหล่านี้หลายภาคส่วนได้ร่วมกันแสวงหามาตรการและวิธีดำเนินการ เพื่อบรรเทาผลกระทบอย่างจริงจัง และเพื่อให้มีพลังงานใช้ในอนาคตและมีสิ่งแวดล้อมที่ดีอย่างยั่งยืน

ในฐานะกลุ่มบริษัทที่มีส่วนผลักดันการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ มีความตระหนักในบทบาทขององค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากร พลังงานและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยนับตั้งแต่เริ่มกิจการจนถึงปัจจุบัน กลุ่มบริษัทได้ขยายการดำเนินธุรกิจ ควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กำหนดนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการอนุรักษ์พลังงานทั้งภายในอาคารสำนักงานอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม บูรณาการระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานให้เป็นหนึ่งในหน้าที่การปฏิบัติงาน และกำหนดแนวทางให้พนักงานมีส่วนร่วม โดยเชื่อว่าความร่วมมือของบุคคลที่ขยายขึ้นในระดับองค์กร จะส่งผลในเชิงบวกของการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมระดับประเทศอย่างแน่นอน

การดำเนินงานด้านการส่งเสริมการลดการใช้พลังงานและทรัพยากรของกลุ่มธนาคาร
ในปี 2566 กลุ่มธนาคารมีการดำเนินการตามโครงการ ดังนี้

ชื่อโครงการ	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสีเขียว
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	กลุ่มธนาคาร
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อลดและควบคุมผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทต่อสิ่งแวดล้อม
รายละเอียดโครงการ	<p>เดือนมกราคม - ธันวาคม 2566</p> <p>บริษัทในกลุ่มธนาคาร</p> <p><u>ด้านการใช้พลังงาน</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงาน เพื่อทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย - ณรงค์การใช้ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน - กำหนดพนักงานผู้รับผิดชอบดูแลการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าโดยตรง - บำรุงรักษาและตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้าเป็นประจำ เพื่อให้เครื่องใช้ไฟฟ้าสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สร้างความตระหนักรู้ในการลดการใช้พลังงาน วัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ เพื่อลดภาวะโลกร้อน - ติดสติ๊กเกอร์ณรงค์ให้พนักงานใช้ไฟอย่างประหยัด - ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดไฟฟ้าและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ <p><u>ด้านการใช้น้ำ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ณรงค์การใช้น้ำเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน - ณรงค์การห้ามทิ้งเศษอาหาร กระดาษชำระ หรือสิ่งอื่นใดลงในโถชักโครก - สร้างความตระหนักรู้ในการลดการใช้น้ำ เพื่อลดภาวะโลกร้อน - ติดสติ๊กเกอร์ณรงค์ให้พนักงานใช้ไฟอย่างประหยัด - ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดน้ำและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ <p><u>ด้านการจัดการขยะ ของเสีย และมลพิษ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>การลดขยะ ด้วยแนวคิด 3 R</u> เป็นแนวคิดและแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า สามารถช่วยลดปริมาณขยะให้น้อยลง ด้วยการลดการใช้ การนำกลับมาใช้ซ้ำ และการนำขยะกลับมาใช้ใหม่ (Reduce Reuse and Recycle: 3Rs) Reduce - ลดการใช้ (คิดก่อนใช้) Reuse - นำกลับมาใช้ซ้ำ (ใช้แล้วใช้อีก) Recycle - นำกลับมาใช้ใหม่ เช่น คัดแยกขยะแต่ละประเภทที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่หมุนเวียนกลับเข้าสู่กระบวนการผลิตของแต่ละประเภทได้ - ติดตั้งถังดักไขมันทุกซิงค์น้ำ เพื่อดักแยกไขมันก่อนทิ้งน้ำเสียสู่แหล่งน้ำสาธารณะ

- ส่งเสริมการลดการใช้เครื่องถ่ายเอกสารส่งเสริมการลดการใช้เครื่องถ่ายเอกสารเพื่อลดมลพิษที่เกิดจากการทำงานประจำวัน

ด้านการใช้กระดาษ

- รณรงค์นำกระดาษที่ใช้แล้วกลับมาใช้ซ้ำ
- เลือกใช้เครื่องพิมพ์เอกสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร ที่มีระบบการพิมพ์ 2 หน้า
- พัฒนาระบบงานโดยมุ่งเน้นการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
- ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดกระดาษและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการทรัพยากรสิ้นเปลือง

- ประชาสัมพันธ์การส่งผ่าน / แชร์เอกสาร ผ่านช่องทาง Electronic Messenger ได้แก่ E-Document / E-Approval / One Drive / Public Folder / Workflow Automation แทนการส่ง Hard Copy หรือ การใช้บริการ Messenger เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ และอุปกรณ์เครื่องเขียน พร้อมทั้งลดการใช้บริการ Messenger สร้างความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
- Office Renovation เพื่อจัดให้มีสถานที่ทำงานที่สะอาด ปลอดภัยถูกสุขอนามัย
- ติดตั้งหลอดไฟ LED แทนหลอดธรรมดา เนื่องจากหลอด LED ไม่มีสารปรอทในการผลิต แสงที่ได้นั้นไม่มีรังสี UV รวมถึงรังสีที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงสุขภาพของผู้ใช้งาน

ชื่อโครงการ	โครงการที่ชาติอาสาช่วยลดโลกร้อน
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	มุ่งสนับสนุนกิจกรรมภายใต้นโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน หรือ ESG ด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัท เพื่อจุดประกายให้สังคมได้ตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า สร้างพลังในการขับเคลื่อนสิ่งแวดล้อมสู่อนาคตที่ดี โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมกันสร้างโลกที่ดีขึ้น ตระหนักว่าปัญหาสิ่งแวดล้อมไม่ใช่เรื่องไกลตัว แต่สามารถทำเรื่องใกล้ตัวให้เห็นผลเป็นรูปธรรมได้ และพร้อมจะขับเคลื่อนความยั่งยืนจากระดับองค์กร (Corporate Sustainability) ไปสู่ความยั่งยืนระดับโลกได้ในอนาคต
รายละเอียดโครงการ	<p>ระยะเวลา 1 เดือน (กันยายน 2566)</p> <ul style="list-style-type: none"> - กิจกรรมส่งมอบชุดยูนิฟอร์มเก่า ลดปริมาณขยะ และลดภาระให้กับสิ่งแวดล้อม - พนักงานร่วมส่งมอบชุดยูนิฟอร์มเก่า รวมน้ำหนักทั้งหมด 1,445 กิโลกรัม - ส่งมอบให้กับ SG GRAND ผู้ผลิตผ้ารีไซเคิล & Sustainable Textiles ที่เป็นมิตรและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปรีไซเคิลด้วยเทคโนโลยีสำหรับรีไซเคิลผ้าโดยเฉพาะ คัดแยกเส้นใย และนำไปถักทอขึ้นมาใหม่ เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการผลิตชุดยูนิฟอร์มปัจจุบัน - ช่วยลดปริมาณขยะ และลดภาระให้กับสิ่งแวดล้อม - ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ถึง 5,572 กิโลกรัม หรือเทียบเท่ากับการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการขับรถได้ 21,270 กิโลกรัม - ลดการใช้น้ำ 636,580 ลิตร หรือสามารถเพิ่มปริมาณน้ำสะอาดใช้ต่อได้อีก 335,037 วัน - ลดการใช้พลังงาน 9,392 กิโลวัตต์/ชั่วโมง เทียบกับการใช้หลอดไฟได้ถึง 722,919 ดวง

โครงการร่วมกับ ตลท.

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้เข้าร่วมโครงการ Climate Care Collaboration Platform (3 สหายสายกรีน รวมพลังบวก ภูมิวิกฤตโลกร้อน) ของ ตลท. ซึ่งเป็นความร่วมมือการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนมีเป้าหมายลดก๊าซเรือนกระจกและดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ได้แก่

Care the Bear: Change the Climate Change by Eco Event



การจัดกิจกรรมแบบลดปัญหาโลกร้อน ด้วยการรณรงค์ปรับพฤติกรรมนำไปสู่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทั้งกิจกรรมแบบออนไลน์และออนไลน์ เช่น การจัดประชุมอบรม สัมมนาต่าง ๆ เป็นต้น หลักปฏิบัติ 6 Cares ได้แก่ 1. เดินทางโดยรถสาธารณะ และ Carpool 2. ลดการใช้กระดาษและพลาสติก 3. งดการใช้โฟม 4. ลดการใช้พลังงานจากอุปกรณ์ไฟฟ้า 5. เลือกใช้วัสดุตกแต่งที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้และ 6. ลดการเกิดขยะตกอาหาร แต่พอดีและทานให้หมด

โดยบริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมแบบ Eco Event ทั้งสิ้น 11 กิจกรรม สามารถลดก๊าซเรือนกระจกได้ 1,212 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่อายุ 10 ปี 135 ต้น

Care the Whale: ขยะล่องหน



เป้าหมายลดก๊าซเรือนกระจกด้วยการบริหารจัดการขยะ ด้วยแนวคิด “ขยะล่องหน” กำหนดค่าว่าขยะให้หายไปร่วมกันหาทางใช้ให้ถึงที่สุด โดยใช้หลักเศรษฐกิจหมุนเวียน หรือ Circular Economy มาใช้เพื่อดูแล และจัดการขยะให้มีทางไปถูกต้องในการร่วมแก้ไขปัญหามลพิษที่นำไปสู่ภาวะโลกร้อน โดยมีเป้าหมายร่วมกันในเรื่อง Zero-waste to landfill.

โดยบริษัทฯ ดำเนินการคัดแยกขยะและจัดการขยะ (ขยะรีไซเคิล) ปริมาณขยะ 155.55 กิโลกรัม สามารถลดก๊าซเรือนกระจกได้ 585.29 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่อายุ 10 ปี 65.3 ต้น

ตลท. ได้จัดทำแบบประเมินผลเพื่อให้สมาชิกโครงการสามารถนำไปวัดผลได้ เพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบการ ลดค่าใช้จ่าย สร้างสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดีอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน โดยในปี 2566 กลุ่มธนาชาติได้ร่วมบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายใต้ Climate Care Collaboration Platform ได้แก่ โครงการ Care the Bear และ โครงการ Care the Whale โดยสรุปบริษัทฯ สามารถลดก๊าซเรือนกระจกได้ 1,797 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่อายุ 10 ปี 200 ต้น

เป้าหมายและแผนดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของกลุ่มธนาคาร

การจัดการทรัพยากร	เป้าหมาย		แผนดำเนินการ
	ระยะสั้น (1 - 2 ปี)	ระยะยาว (3 - 5 ปี)	
การจัดการพลังงาน	ลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า ร้อยละ 1 - 3 เมื่อเทียบกับปีฐาน	ลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า ร้อยละ 3 - 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	<ul style="list-style-type: none"> จัดซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงาน เพื่อทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย รณรงค์การใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าโดยตรง บำรุงรักษาและตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้าเป็นประจำ สร้างความตระหนักรู้ในการลดการใช้พลังงาน วัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ เพื่อลดภาวะโลกร้อน ติดตั้งเทอร์มอสแตทให้พนักงานใช้ไฟอย่างประหยัด ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดไฟฟ้า และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
การจัดการน้ำ	ลดปริมาณการใช้น้ำ ร้อยละ 1 - 3 เมื่อเทียบกับปีฐาน	ลดปริมาณการใช้น้ำ ร้อยละ 3 - 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	<ul style="list-style-type: none"> รณรงค์การใช้น้ำเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์ หลังการใช้งาน รณรงค์การไม่ทิ้งกระดาษชำระ หรือสิ่งอื่นใดลงในโถชักโครก สร้างความตระหนักรู้ในการลดการใช้น้ำ เพื่อลดภาวะโลกร้อน ติดตั้งเทอร์มอสแตทให้พนักงานใช้น้ำอย่างประหยัด ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดน้ำ และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
การจัดการขยะของเสีย และมลพิษ	ลดปริมาณขยะ ของเสีย ร้อยละ 1 - 3 เมื่อเทียบกับปีฐาน	ลดปริมาณขยะ ของเสีย ร้อยละ 3 - 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	<ul style="list-style-type: none"> รณรงค์การจัดส่งและจัดเก็บเอกสารที่จำเป็นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทดแทนกระดาษ และการใช้กระดาษซ้ำ (Reuse) รณรงค์ลดการใช้ โฟม ถูพลาสติก ซึ่งเป็นวัสดุที่กำจัดยาก และส่งเสริมให้ใช้ถุงผ้าแทน ใช้วัสดุที่มีขบวนการผลิตลดการใช้ทรัพยากร รณรงค์ให้พนักงานนำเหยือกน้ำหรือกระติกน้ำมาเอง เพื่อลดภาชนะที่ใช้ครั้งเดียวทิ้ง โครงการ “แยก ก่อน ทิ้ง ลดขยะ เพื่อโลก เพื่อเรา” โดยการจัดการขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นสามารถคัดแยกได้ 4 ประเภท ดังนี้

การจัดการทรัพยากร	เป้าหมาย		แผนดำเนินการ
	ระยะสั้น (1 - 2 ปี)	ระยะยาว (3 - 5 ปี)	
			<ul style="list-style-type: none"> • ถังสีเขียว ใช้สำหรับขยะย่อยสลาย (Compostable Waste) เช่น เศษอาหาร เศษพืชผัก เปลือกผลไม้ ใบไม้ เป็นต้น • ถังสีเหลือง ใช้สำหรับขยะรีไซเคิล (Recyclable Waste) เช่น แก้ว กระดาษ โลหะ อะลูมิเนียม พลาสติก เป็นต้น • ถังสีน้ำเงิน ใช้สำหรับขยะทั่วไป (General Waste) เช่น พลาสติกห่อลูกอม ซองบะหมี่ กิ่งสำเร็จรูป ถุงพลาสติกเปื้อนอาหาร โฟมเปื้อนอาหาร เป็นต้น • ลดการใช้เครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อลดมลพิษที่เกิดจากการทำงานประจำวัน • ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดกระดาษ และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
การจัดการ ก๊าซเรือนกระจก	ลดปริมาณ การปล่อย ก๊าซเรือนกระจก ร้อยละ 1 - 3 เมื่อเทียบกับปีฐาน	ลดปริมาณ การปล่อย ก๊าซเรือนกระจก ร้อยละ 3 - 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	<ul style="list-style-type: none"> • จัดซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงาน เพื่อทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย • รณรงค์การใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน • กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าโดยตรง • บำรุงรักษาและตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าเป็นประจำ • ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดไฟ และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	ปี 2566	ปี 2565
การใช้พลังงานไฟฟ้า		
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)	1,122,672	1,048,975
อัตราการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	7.03	-
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนพนักงาน (กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อคน)	1,279	1,195
อัตราการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	7.03	-
ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้า (บาท)	6,550,110	5,727,015
อัตราค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	14.37	-
การใช้น้ำ		
ปริมาณการใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)	5,096	4,547
อัตราการใช้น้ำเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	12.07	-
ปริมาณการใช้น้ำต่อจำนวนพนักงาน (ลูกบาศก์เมตรต่อคน)	5.80	5.18
อัตราการใช้น้ำต่อจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	12.07	-
ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำ (บาท)	103,421	92,083
อัตราค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	12.31	-
การใช้กระดาษ		
ปริมาณการใช้กระดาษ (รีม)	5,076	4,827
อัตราการใช้กระดาษเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	5.16	-
ค่าใช้จ่ายในการซื้อกระดาษ (บาท)	446,376	457,235
อัตราค่าใช้จ่ายในการซื้อกระดาษเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	(-2.37)	-
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 2)		
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (tonCO ₂ e)	561	524
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	7.03	-
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงาน (tonCO ₂ e ต่อคน)	0.64	0.60
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	7.03	-

หมายเหตุ 1) อัตราการเพิ่มขึ้น/ลดลง เปรียบเทียบข้อมูลกับปีฐาน โดยการใช้พลังงานไฟฟ้า การใช้น้ำ การปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการใช้กระดาษ หมายถึง ปี 2565 ซึ่งเป็นปีที่กลุ่มธนาคารเริ่มเก็บข้อมูล โดยขอบเขตข้อมูลครอบคลุม บริษัทฯ ราชธานีลิสซิ่ง บล. ธนาคาร
 2) บริษัทฯ อยู่ระหว่างการเก็บข้อมูลเพื่อวัดผลการดำเนินงานในระยะยาว (3 - 5 ปี)
 3) การใช้พลังงานไฟฟ้าและการใช้น้ำ ในปี 2566 มีปริมาณเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2565 เนื่องจากในปี 2565 ยังคงมีมาตรการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานกำหนดให้พนักงานสามารถ

Work from Home และในปี 2566 ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลจากการปรับขึ้นของอัตราค่าไฟฟ้า (ค่า FT) ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- 4) การใช้น้ำ วัตถุประสงค์ดำเนินงานเฉพาะส่วนสำนักงานใหญ่
- 5) อัตราค่าใช้จ่ายในการซื้อกระดาษลดลง เนื่องจากมีกระดาษคงเหลือจากการใช้งานปีก่อนหน้าปี 2565 จึงไม่ได้มีการสั่งซื้อเพิ่มขึ้น
- 6) การปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 2 (Scope 2) เป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยอ้างอิงวิธีการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Carbon Footprint) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

การส่งเสริมและมีส่วนร่วมต่อการรักษาสีสิ่งแวดล้อม

ในปี 2566 กลุ่มธนาคารได้จัดกิจกรรมการส่งเสริมและการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสีสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นรูปธรรมในการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม โดยการให้พนักงานและผู้บริหารเข้าร่วมกิจกรรมการณรงค์และตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพผ่านการปลูกจิตสำนึกในด้านต่าง ๆ เช่น การลดใช้พลังงาน การลดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ การจัดการด้านขยะ เป็นต้น

โครงการชาวธนาคารร่วมใจรณรงค์ "พกแก้วและถุงผ้า ลดการใช้พลาสติก"

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืนของระบบนิเวศ โดยการรณรงค์งดใช้ถุงพลาสติกและแก้วพลาสติกในชีวิตประจำวัน ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทุกคนพกแก้วน้ำและถุงผ้าแทน และบริษัทฯ ได้ทำการแจกถุงผ้าให้กับพนักงานทุกคนในบริษัทฯ แทนการใช้ถุงพลาสติก



โครงการชาวธนาคารร่วมใจ "แยก ก่อน ทิ้ง เพื่อโลก เพื่อเรา"

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดการขยะที่เกิดภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐาน ลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม จึงได้ดำเนินการจัดตั้งถังขยะแยกประเภทไว้ตามจุดต่าง ๆ รวมทั้งรณรงค์ให้พนักงานทุกคนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการลดปริมาณขยะ และคัดแยกขยะแต่ละประเภท ได้แก่ ขยะรีไซเคิล ขยะแห้ง ขยะเปียก อย่างถูกต้องก่อนนำไปทิ้งทุกครั้ง เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปกำจัดหรือใช้ประโยชน์ต่อไป



โครงการ "เก็บกล่องสร้างบ้าน" โครงการหลังคาเขียวเพื่อมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก

กลุ่มธนาคารร่วมมรดงค์จัดเก็บกล่องเครื่องดื่มใช้แล้วกลับมารีไซเคิล “เปลี่ยนกล่องเครื่องดื่มใช้แล้วให้เป็นแผ่นหลังคาบ้าน” โดยได้รวบรวมส่งมอบกล่องนมที่ใช้แล้วจำนวนมากที่ชาวธนาคารร่วมกันบริจาคให้กับบริษัท เต็ดตรา แพ้ค (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินโครงการและทำกิจกรรมผ่านทางเครือข่ายของมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก

โครงการนี้ยังสามารถสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการรีไซเคิลกล่องเครื่องดื่มและจูงใจให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ตระหนักในคุณค่าของวัสดุเหลือใช้ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ ไม่ว่าจะเป็น กระดาษ พลาสติก และอลูมิเนียมฟอยล์ จนเกิดการมีส่วนร่วมในการลดปริมาณขยะได้



โครงการส่งต่อความสวย.. พร้อมรับบุญ

กลุ่มธนาคาร ร่วม “บริจาคเครื่องสำอาง” ที่ใช้แล้วและยังไม่ได้ใช้ ส่งต่อให้คนแต่งหน้าศพ กลุ่มอาสาอิสระ แต่งหน้าศพฟรี-เพจใหญ่ ไว้ใช้แต่งหน้าศพ การบริจาคเครื่องสำอางที่ไม่ได้ใช้แล้วให้แก่คนที่ต้องการเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดและเป็นการส่งต่อที่ได้ประโยชน์ และช่วยเหลือต่อสังคม



โครงการชาวชนชาติร่วมใจ Recycle แยก - ล้าง - บีบอัด - ทิ้งลงถัง

กลุ่มชนชาติ ร่วมกับ บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) เพื่อต่อยอดโครงการสู่สังคมสนับสนุนการคัดแยกขยะแปรสภาพเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ซึ่งเป็นพลาสติกแบบแข็ง ประเภทขวดพลาสติกใส PET เช่น ขวดน้ำดื่ม ขวดนม ร่วมส่งต่อให้กับ YOU เทิร์น โดยบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) (GC) เพื่อนำไปแปรรูปเปลี่ยนขยะพลาสติกเป็นชุดรีไซเคิลสีสะท้อนแสง (PPE) ตามโครงการแยกเพื่อให้ “พีไม่กวาด” ได้สวมใส่ขณะปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัย และยังช่วยลดปริมาณขยะพลาสติกที่ออกสู่สิ่งแวดล้อม



โครงการปฏิทินเก่า มีค่า เราไม่ทิ้ง...

กลุ่มธนาชาติได้จัดโครงการ ปฏิทินเก่า มีค่า เราไม่ทิ้ง โดยร่วมกับ บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) รวบรวมส่งต่อความสุขด้วยการส่งมอบปฏิทินเก่าตั้งโต๊ะ เพื่อนำไปสร้างสื่อการเรียนรู้ (อักษรเบลล์) สิ่งของอุปโภคบริโภค และได้มอบเงินจำนวน 50,000 บาท เพื่อสนับสนุนกิจกรรม พร้อมเลี้ยงอาหารกลางวันให้กับผู้พิการทางสายตา ที่อยู่ในความดูแลของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด และศูนย์พัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด ภายใต้มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์

