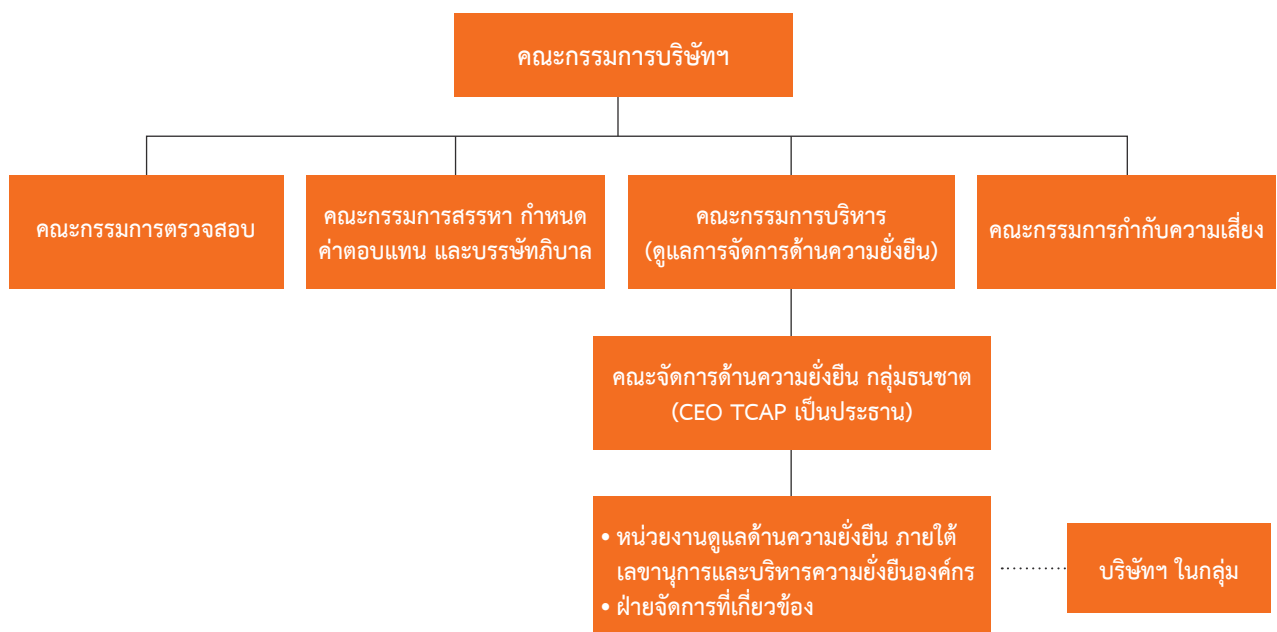


3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

กลุ่มธนาคารเป็นองค์กรธุรกิจที่มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจโดยมีผลประโยชน์ที่ดี และสร้างผลตอบแทนแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมั่นคงมาอย่างต่อเนื่อง ภายใต้วิสัยทัศน์ **“เป็นบริษัทการลงทุนชั้นนำในธุรกิจหลากหลาย เป็นที่ยอมรับทั่วไป ในด้านความมั่นคง ยั่งยืน และมีผลตอบแทนที่ดี”** โดยบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคาร ยึดมั่นในแนวทางการสร้างรากฐานทางธุรกิจให้ทุกบริษัทในกลุ่มมีความแข็งแกร่ง พร้อมดำเนินธุรกิจที่มีความหลากหลายด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าและให้ความสำคัญกับการดำเนินการจัดการด้านความยั่งยืนทั้ง มิติด้านสิ่งแวดล้อม มิติสังคม และมิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ (Environment, Social and Governance: ESG) เพื่อสร้างสรรค์ พัฒนา และเติมเต็มให้ธุรกิจเติบโตควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

บริษัทฯ เป็นบริษัทจดทะเบียนใน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อยู่ในกลุ่มธุรกิจการเงิน (Financials) และหมวดธุรกิจธนาคาร (Banking) โดยเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจลงทุนในบริษัทอื่น (Holding Company) ที่เป็นบริษัทที่มีศักยภาพ มีผลการดำเนินงานที่ดี และมีการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ในการจัดทำรายงานการขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนนี้ นำเสนอการดำเนินงานด้านความยั่งยืนครอบคลุม มิติด้านสิ่งแวดล้อม มิติสังคม และมิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ ของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคารที่ประกอบธุรกิจหลัก ซึ่งประกอบด้วยราชธานีลิซซิ่ง ธนาคารประกันภัย ที โกลฟ์ และ บล. ธนาคาร โดยเป็นข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2567

โครงสร้างการกำกับดูแลการจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ



บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและหน่วยงานในการดำเนินการด้านความยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัทฯ	• ทบทวนและกำหนด กลยุทธ์ นโยบาย การดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทและติดตามการดำเนินการ
คณะกรรมการสรรหา กำหนด ค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล	• ทบทวนและเสนอการเปลี่ยนแปลงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณ กฎระเบียบ และแนวปฏิบัติของกลุ่มธนาชาติ และติดตามการดำเนินการ • พิจารณาผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทที่จัดทำขึ้น โดยหน่วยงานภายนอกและนำเสนอข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการบริษัทฯ
คณะกรรมการบริหาร	• พิจารณากำหนดแนวทางการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และนโยบายอื่นที่เกี่ยวข้อง • เสนอแนวทางการจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ต่อคณะกรรมการบริษัทฯ • กำหนดแผนงานการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ • รายงานการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มต่อคณะกรรมการบริษัทฯ
คณะจัดการด้านความยั่งยืนกลุ่มธนาชาติ	• พิจารณาเสนอแนวทางการดำเนินการของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และนโยบายอื่นที่เกี่ยวข้องต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณา • กำกับดูแล และพิจารณาเสนอแนวทาง กรอบการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG และการบรรเทาภาวะโลกร้อนและการจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณา • กำหนดแผนงานการดำเนินการจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ • ติดตามการดำเนินการตามแนวทางการจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ • ประสานงานให้บริษัทในกลุ่มดำเนินการจัดการด้านความยั่งยืนตามความเหมาะสมสอดคล้องกับการประกอบธุรกิจของแต่ละบริษัท • รายงานการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทฯ
เลขานุการและบริหารความยั่งยืนองค์กร	• เป็นหน่วยงานกลางในการพิจารณาเสนอแนวทางดำเนินการด้านความยั่งยืนองค์กร ตลอดจนดำเนินกิจกรรมด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ และประสานงานกับบริษัทในกลุ่มในการดำเนินการด้านความยั่งยืนตามแนวทางของบริษัทฯ
ฝ่ายจัดการที่เกี่ยวข้อง	• ร่วมดำเนินการตามแผนงานด้านความยั่งยืนตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน และร่วมกิจกรรมด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ

บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาโดยตลอด จนเป็นที่ยอมรับเป็นการทั่วไป โดยบริษัทฯ ได้พัฒนาการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ด้วยการกำหนดแนวทางดำเนินการมิติด้านสิ่งแวดล้อม มิติด้านสังคม และ มิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ (ESG) เพื่อให้มีแผนการดำเนินงานและการวัดผลที่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม และในปี 2567 คณะกรรมการบริษัทฯ ที่มีบทบาทในการจัดการด้านความยั่งยืน ได้มีมติอนุมัติทบทวนนโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน และนโยบายอื่นที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการบริหารที่เป็นคณะกรรมการชุดย่อยได้พิจารณาและกำหนดแผนงานด้านความยั่งยืน และกำกับดูแล การดำเนินการด้านความยั่งยืนให้บรรลุตามเจตนารมณ์ อีกทั้งคณะกรรมการบริหารยังได้มีมติอนุมัติขอบเขตหน้าที่ของคณะกรรมการด้านความยั่งยืน ในการกำกับดูแล และพิจารณาเสนอแนวทาง กรอบการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG และการบรรเทาภาวะโลกร้อนและ การจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงหรือโอกาส ที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ สู่เป้าหมายการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคาร ให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมกับการลดก๊าซเรือนกระจก เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนไปสู่ เป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนในปี 2593 และเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2608 ตามที่ ประเทศไทยได้ประกาศ เจตนารมณ์ไว้ในการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติ ว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืนของกลุ่มธนาคาร

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติกำหนดนโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน นโยบายสิทธิมนุษยชน และนโยบายธรรมาภิบาล การลงทุน ประกาศเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างเหมาะสมกับธุรกิจที่บริษัทฯ และบริษัท ในกลุ่มธนาคารดำเนินการอยู่ ให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของกลุ่มธนาคาร รวมถึงจะมีการกำหนดเป้าหมายระยะสั้น และระยะยาวต่อไป เพื่อให้เห็นพัฒนาการและผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน ในแต่ละมิติ ดังนี้

1. มิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

กลุ่มธนาคาร มีเป้าหมายที่ต้องการเป็นกลุ่มธุรกิจที่สร้างผลตอบแทนได้อย่างยั่งยืน โดยมีนโยบายการดำเนินธุรกิจภายใต้ การกำกับดูแลที่ดี ซึ่งบริษัทในกลุ่มธนาคารล้วนให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ องค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการชุดย่อย และการจัดโครงสร้างองค์กร ตลอดจนจัดให้มีจรรยาบรรณธุรกิจ จรรยาบรรณกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และนักลงทุนสัมพันธ์ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และป้องกันการ ขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความมั่นใจในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาคาร โดยมีการพัฒนา ผลิตภัณฑ์และสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินใหม่ และมีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างผลการดำเนินงาน ให้เติบโตได้อย่างยั่งยืนอย่างแท้จริง รวมถึงมีการรักษาความปลอดภัยและป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด

2. มิติด้านสังคม

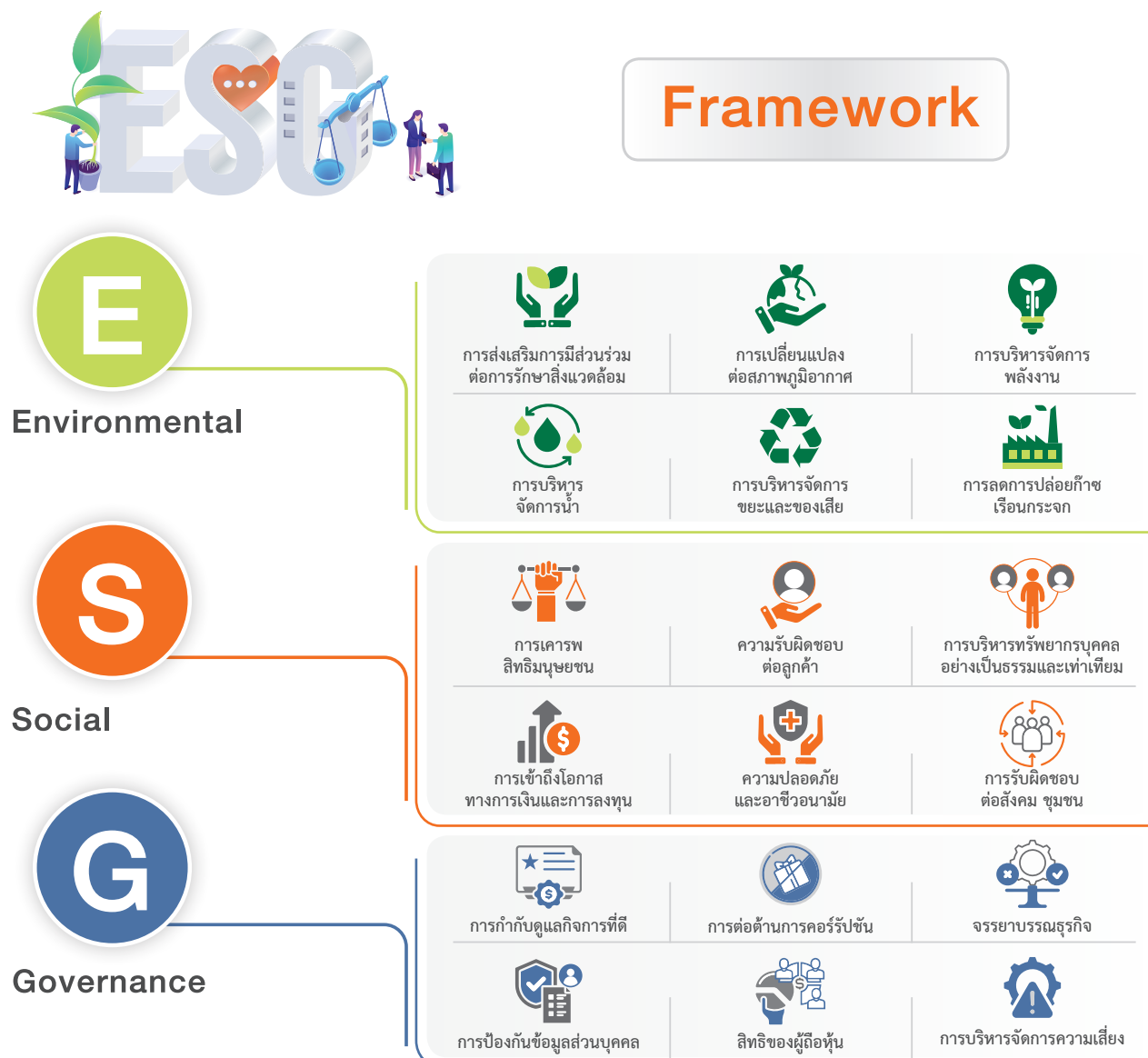
กลุ่มธนาคาร มีการกำหนดนโยบายทางสังคมเพื่อมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคมที่มีคุณค่า มีเป้าหมายที่จะให้ ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่ยึดหลักบรรษัทภิบาล มุ่งเน้นการมีจริยธรรมและความโปร่งใส รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และ คำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอยู่เสมอ โดยมีการกำหนดเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมความสำคัญด้าน สิทธิมนุษยชนและมีการประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อให้มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ทั้งยังส่งเสริม ความก้าวหน้า โอกาส และการเติบโตที่มั่นคงทางอาชีพการงานของพนักงานทุกคนในทุกระดับชั้น นอกเหนือจากนั้น กลุ่มธนาคารยังให้ ความสำคัญกับการตอบแทนสังคมดี ๆ คืนสู่สังคม โดยจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุน ส่งเสริม และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน เพื่อประโยชน์ของชุมชนและสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านสาธารณสุข และด้านการสนับสนุนการศึกษา เป็นต้น

3. มิติด้านสิ่งแวดล้อม

กลุ่มธนาคาร ตระหนักถึงบทบาทของการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากร พลังงานและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายที่จะดำเนินธุรกิจให้ก้าวหน้าควบคู่ไปกับการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างเหมาะสม โดยได้มีการกำหนดนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การกำหนดนโยบายปฏิบัติภายในอาคารสำนักงานในการลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า การลดปริมาณการใช้น้ำ การลดปริมาณขยะและของเสีย และการลดปริมาณการใช้กระดาษ รวมถึงการเสริมสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจแก่ทุกคนในองค์กร ผ่านการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย และการสื่อสารภายในอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างจิตสำนึกในการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม อนุรักษ์พลังงาน รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานและครัวเรือนมีส่วนร่วมในการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า อันมีผลที่จะลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ

กรอบการดำเนินการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญการดำเนินการเพื่อความยั่งยืน ได้กำหนดกรอบและแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Sustainable Development Roadmap) ซึ่งจะมีการทบทวนแผนเป็นประจำสม่ำเสมอ กรอบและแผนการดำเนินงานดังกล่าว นำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนสำหรับบริษัทในกลุ่มธนาคาร ซึ่งกรอบการดำเนินการเพื่อการพัฒนาความยั่งยืน ถือเป็นแนวทางสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม



กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

กลุ่มธนาคาร กำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนขององค์กร เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน โดยคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี สังคม ชุมชน และทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และมุ่งมั่น สนับสนุน ส่งเสริมให้บริษัทในกลุ่มธนาคาร (บริษัทย่อย) ดำเนินการร่วมด้วย ซึ่งมีแนวทางกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ ดังนี้

มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

การกำกับดูแลกิจการที่ดีในทุกธุรกิจ
ดำเนินธุรกิจที่หลากหลาย ลงทุนในกิจการที่มี
การบริหารจัดการที่ดี มีศักยภาพ โดยยึดมั่น
ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โปร่งใส
เพื่อสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสม
อย่างยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

มิติสังคม

รับผิดชอบต่อสังคม
ตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
โดยการสร้างโอกาสและความเท่าเทียม
พร้อมสนับสนุนคุณภาพชีวิต
ของสังคมและชุมชน



มิติสิ่งแวดล้อม

ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
ดำเนินธุรกิจโดยตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม
โดยส่งเสริม สนับสนุนให้ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ

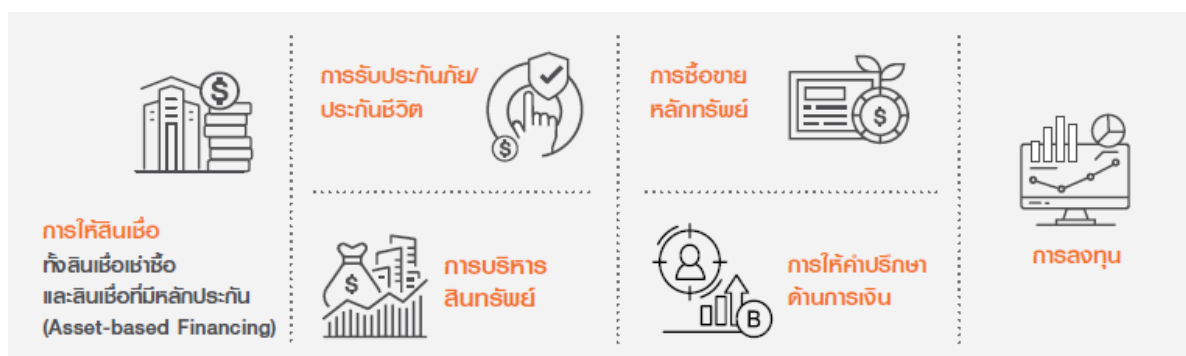
ห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาคาร มีกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นเพื่อให้เกิดการสร้างโอกาสและบรรเทาผลกระทบจากกิจกรรมในการดำเนินธุรกิจ กลุ่มธนาคารจึงได้ทำการวิเคราะห์ห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ เพื่ออธิบายลักษณะกิจกรรมของธุรกิจในกลุ่มได้ดังนี้

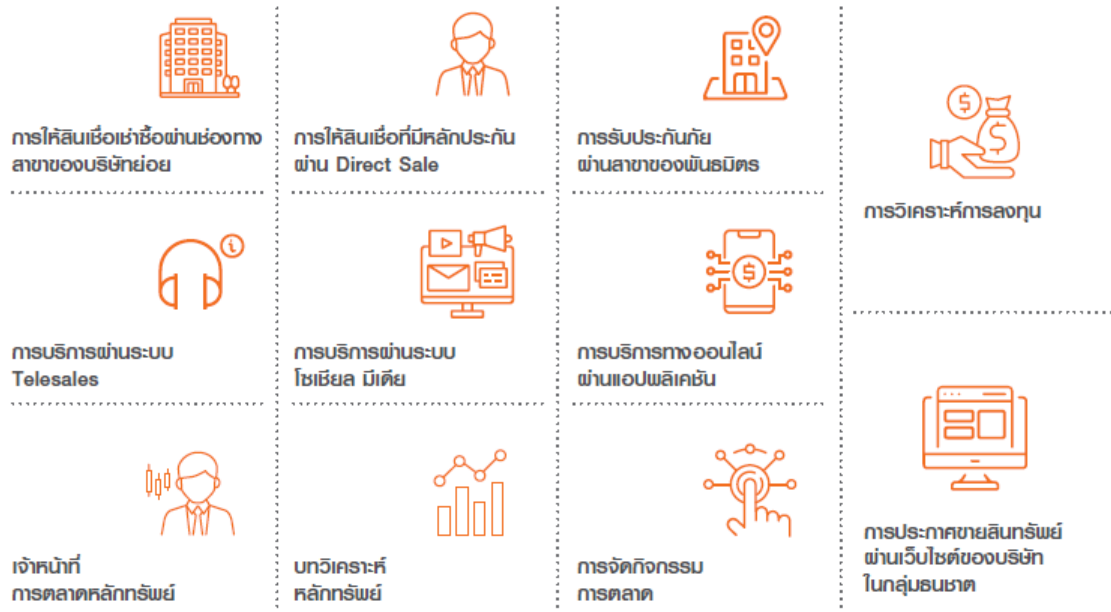
1. การบริหารจัดการการผลิต



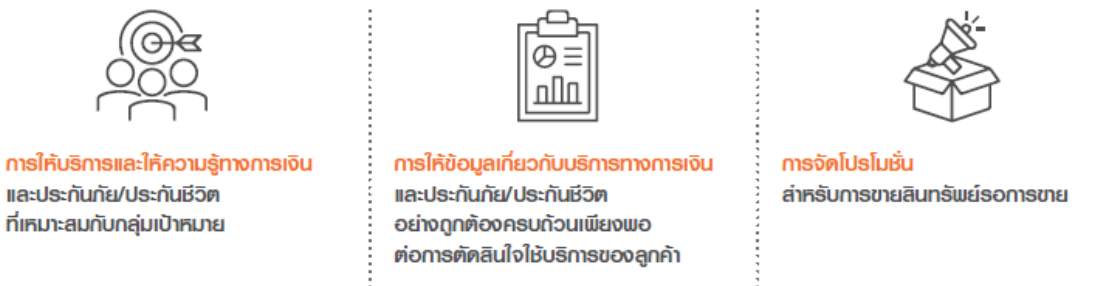
2. การปฏิบัติการ



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	- การประชุมผู้ถือหุ้น - การเปิดเผยผลการดำเนินงาน รายไตรมาส และรายงานประจำปี - การประชุมนักวิเคราะห์ - การติดต่อนักลงทุนสัมพันธ์ - สอบถามข้อมูลทางเว็บไซต์ - ช่องทางการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส - การเปิดเผยสารสนเทศ	- มีผลการดำเนินงานที่ดี มีการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน - มีการจ่ายปันผลอย่างสม่ำเสมอ ในอัตราที่ใกล้เคียงกับปีที่ผ่านมา - มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ - มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี - มีการดำเนินกิจการอย่างโปร่งใส สอดคล้องกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง	- เปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใส เป็นไปตามเกณฑ์ทางการกำหนด - มีการดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และมีทีมงานที่มีความรู้ความสามารถ - แสวงหาการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าให้กับผู้ถือหุ้น

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
		ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	- เชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุมสามัญประจำปี และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถาม แสดงความคิดเห็น - ผู้บริหารระดับสูงให้ข้อมูลกับนักลงทุน
คณะกรรมการ	- การประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน - การขอข้อมูลจากผู้บริหารโดยตรง - การประชุมเฉพาะคณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร - การให้ข้อมูลกรรมการผ่านช่องทางต่าง ๆ	- ได้รับการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง มีการรับมือและปรับตัวภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เป็นอย่างดี - ได้รับข้อมูลประกอบการประชุมก่อนการประชุมในเวลาที่เหมาะสม - สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ได้ทันต่อเหตุการณ์ - มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น - การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างโปร่งใสตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย	- รวบรวมและนำเสนอหลักสูตรอบรมหรือสัมมนาที่เหมาะสม - มีการส่งข้อมูลการประชุมที่ครบถ้วนเพียงพอ ให้คณะกรรมการในเวลาที่เหมาะสม - รายงานข้อมูลและข่าวสารของกลุ่มชนชาติให้รับทราบอย่างทันทั่วทั้งที่ - อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน - จัดให้มีรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำ รวมถึงมีการจัดบันทึกและจัดทำรายงานการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงความเห็นกรรมการอย่างครบถ้วน - มีการติดตามการดำเนินงานตามความเห็นกรรมการ
พนักงาน	- การประชุมพนักงานเพื่อสื่อสารนโยบายและข่าวสาร - การสำรวจความคิดเห็นพนักงาน - การประเมินผลการปฏิบัติงาน - การประชุมคณะกรรมการสวัสดิการ - การลงนามในแบบยืนยันการยอมรับปฏิบัติตามการไม่แสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อกลุ่มชนชาติ รวมถึงการจัดทำแบบประเมินตนเองด้านธรรมาภิบาล และการต่อต้านคอร์รัปชัน - การสื่อสารข้อมูลภายในผ่านระบบ Intranet	- โอกาส และความก้าวหน้าในอาชีพการงาน - ค่าตอบแทน สวัสดิการที่เป็นธรรมอยู่ในระดับเหมาะสมกับผลการประเมินการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม - การเติบโตขององค์กร - พนักงานทุกคนมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร - การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน - การมีระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน - อาชีพความมั่นคงในสถานที่ทำงาน และอุปสรรคอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน - เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของพนักงานผ่านการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าฝึกอบรม สัมมนาพัฒนาทักษะในด้านที่เกี่ยวข้อง	- ส่งเสริมให้พนักงานเข้าฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และสร้างโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ - ปฏิบัติกับพนักงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน - ทบทวนค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างเป็นธรรม - ทบทวนแผนสืบทอดตำแหน่ง - จัดหาระบบงานเพื่อสนับสนุนการทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป - จัดให้สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีอาชีพความมั่นคงที่ดี - เปิดเผยผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้พนักงานรับทราบ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
ลูกค้า	- การส่งอีเมลแจ้งข้อมูลลูกค้า - การเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้า - พนักงานมีการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า - การมีสื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ - การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า - ช่องทางร้องเรียนการใช้บริการ - การสื่อสารทางดิจิทัล - การให้บริการผ่านช่องทางสาขา	- ผลิตภัณฑ์และบริการหลากหลาย ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า แต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม - ให้ข้อมูล และให้คำปรึกษาแนะนำ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่าง ครบถ้วน เหมาะสม และรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ - สินค้าและบริการมีราคาเหมาะสม และเป็นธรรม ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า - รักษาความลับของลูกค้า และมีความโปร่งใสในการดำเนินกิจการ - การให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว	- ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความหลากหลาย ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า - Market Conduct - ฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะ - มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการประเด็นต่าง ๆ ที่ลูกค้าร้องเรียนมาอย่างชัดเจนและเหมาะสม - ส่งเสริมให้พนักงานมีธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน ยึดมั่นคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ - ประกาศนโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์ และนโยบายข้อมูลส่วนบุคคล - ใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ เพื่อความรวดเร็ว ปลอดภัย และลดต้นทุน
คู่ค้าและเจ้าหน้าที่	- การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอีเมล - การประชุมหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ - การทำสัญญาระหว่างกัน	คู่ค้า - มีธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ - ทำการค้าอย่างเป็นธรรม - มีนโยบายและระเบียบวิธีการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ - ชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยตามกำหนด - มีการปฏิบัติตามข้อสัญญาต่อกันอย่างเคร่งครัด - เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส	คู่ค้า - การทบทวนและปรับปรุง นโยบาย และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง - ประกาศนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีให้รับทราบ - จัดให้มีระบบการจัดเก็บข้อมูลของคู่ค้าอย่างปลอดภัย เจ้าหน้าที่ - กำหนดแผนบริหารจัดการสภาพคล่องทางการเงิน - ชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยตามกำหนด - ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนตามรอบระยะเวลา หรือตามที่ร้องขอ
คู่แข่ง	การประชุมผ่านทางสมาคมของแต่ละธุรกิจ	- การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส - มีการแข่งขันที่เป็นธรรม	- การกำหนดให้เป็นหนึ่งในหลักการในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาคาร - ดำเนินธุรกิจและแข่งขันด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่ให้ร้ายหรือกลั่นแกล้งคู่แข่งทางการค้า - มีการสร้างความร่วมมือต่อกันเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมในภาพรวมของภาคธุรกิจ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
สังคมและ สิ่งแวดล้อม	• การลงพื้นที่เพื่อรับฟังสภาพปัญหาความต้องการของชุมชน • การประชุม ร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม • ช่องทางแสดงความคิดเห็น	• มีการให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชน • มีการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนต่าง ๆ • มีการพัฒนาแนวทางการดูแล รักษาสิ่งแวดล้อมทั้งภายในสำนักงานและชุมชน	• ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชน • สร้างความตื่นตัว และตระหนักถึงปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในชุมชน รวมถึงช่วยดำเนินการแก้ไข • สนับสนุนงบประมาณ และดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ • มีการจัดตั้งมูลนิธิธรรมาภิบาลเพื่อสังคมไทยขึ้น เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินกิจกรรมทางสังคม • มีส่วนร่วมในการลดและควบคุมการใช้พลังงานอันมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
หน่วยงาน ทางการที่กำกับ ดูแล	• การเปิดเผยข้อมูลและรายงานตามเกณฑ์ทางการที่กำหนด • การหารือแนวทางการกำกับดูแลหรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการขออนุญาตในเรื่องต่าง ๆ • การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างกฎเกณฑ์ทางการที่จะมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ • การเข้าร่วมอบรม สัมมนา เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมีความชัดเจนในเกณฑ์ทางการหรือแนวทางที่ต้องปฏิบัติ	• พนักงานมีความรู้ความเข้าใจกฎเกณฑ์ทางการ และดำเนินการให้บริษัทฯ มีการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับของทางการที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ถูกต้อง • บริษัทฯ สนับสนุนและให้ความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน • มีการเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ • การให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล	• มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของทางการครบถ้วน ถูกต้อง • เผยแพร่ข้อมูลให้หน่วยงานทางการตามรอบระยะเวลาที่กำหนด • พนักงานปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ และนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน • ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล • เข้าร่วมกิจกรรม การอบรม หรือสัมมนา ที่หน่วยงานทางการที่กำกับดูแลจัดขึ้น

การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ได้ทำการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเพื่อระบุและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญต่อกลุ่มธนาชาติและผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีกระบวนการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ดำเนินการระบุผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหรือที่เกิดขึ้นจริงขององค์กรและพิจารณาประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มธนาชาติ

2. การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ดำเนินการประเมินความสำคัญของผลกระทบและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำมาจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

3. การตรวจสอบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

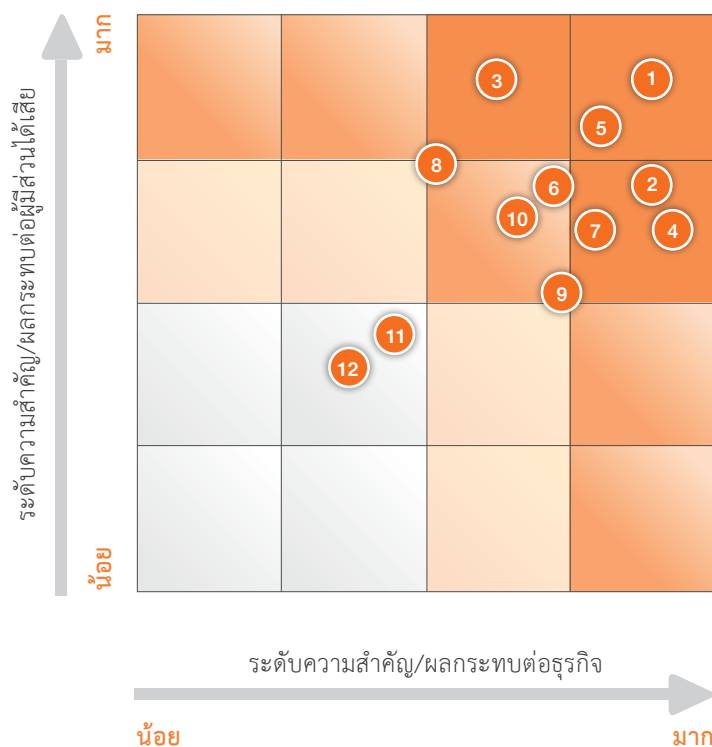
นำเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการด้านความยั่งยืน พิจารณาเห็นชอบและรับทราบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน พร้อมทั้งสื่อสารให้ทุกธุรกิจในกลุ่มธนาชาติได้รับทราบ เพื่อตรวจสอบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

4. การทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ดำเนินการพิจารณาทบทวนประเด็นสำคัญผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาการดำเนินการด้านความยั่งยืนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

โดยในปี 2567 ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่สำคัญยังคงเป็นหัวข้อเดิมเช่นเดียวกับปี 2566 โดยมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน ควบคู่กับการพัฒนาและปรับปรุงแผนการดำเนินการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการจัดลำดับความสำคัญต่อกลุ่มธนาชาติ 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	ความสอดคล้อง กับเป้าหมายการ พัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	- การร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามการกำกับดูแลกิจการที่ดี - ประเด็นเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน - ผลการประเมินของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลหรือองค์กรภายนอก	ทุกหน่วยงาน	- ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน - ลูกค้า - คู่ค้าและเจ้าหนี้ - หน่วยงานทางการที่กำกับดูแล - สังคมและสิ่งแวดล้อม	
กลยุทธ์ความยั่งยืนและความยั่งยืนภาคการเงิน	- บริษัทย่อมมีการดำรงเงินกองทุนไม่ต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ - Income จาก New Product หรือ New Customer - การรักษารฐานลูกค้าเดิม และสร้างวัฒนธรรมองค์กรการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง - การพัฒนากระบวนการทำงานในการออกผลิตภัณฑ์และการบริการ - ดำเนินการตาม Market Conduct โดยครบถ้วน - การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถพัฒนาและทดแทนตำแหน่งงานที่สำคัญได้	ทุกหน่วยงาน	- ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน - ลูกค้า - คู่ค้าและเจ้าหนี้ - หน่วยงานทางการที่กำกับดูแล	 
ผลตอบแทนผู้ถือหุ้นและผลการดำเนินงาน	- จ่ายปันผลเป็นไปตามนโยบาย - ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย	ทุกหน่วยงาน	- ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน - ลูกค้า - คู่ค้าและเจ้าหนี้ - สังคมและสิ่งแวดล้อม	

ลำดับประเด็นสำคัญ	ตัวชี้วัด	ขอบเขตภายใน	ขอบเขตภายนอก	ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
การบริหารความเสี่ยงและการป้องกันอาชญากรรมทางด้านการเงิน	• การปรับปรุงนโยบายบริหารความเสี่ยงประจำปี ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารฯ โดยครอบคลุมความเสี่ยงหลัก • ดำเนินธุรกิจให้อยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่กำหนด • จัดให้มีบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็น Maker และ Checker แยกจากกัน เพื่อตรวจสอบและตรวจทานธุรกรรมได้อย่างโปร่งใส • การรักษาความปลอดภัยสารสนเทศของระบบและการให้บริการ ตามภารกิจและหน้าที่ของบุคลากรสอดคล้องกับมาตรฐานระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ • การกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้องค์กรเป็นเครื่องมือของอาชญากรรมในการฟอกเงิน	ทุกหน่วยงาน	• ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน • ลูกค้า • คู่ค้าและเจ้าหนี้ • สังคมและสิ่งแวดล้อม	
การจัดการห่วงโซ่อุปทาน	• ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย • ลดความเสี่ยงจากคู่ค้าที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ • ความพึงพอใจของลูกค้าในการได้รับการบริการ • มีข้อกำหนดในสัญญาจ้าง Outsource เกี่ยวกับการจัดให้มีแผนฉุกเฉินเพื่อให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง • มีการ Review Process / จัดทำ Manual / Monitor กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ทุกหน่วยงาน	• ลูกค้า • คู่ค้าและเจ้าหนี้	 

ลำดับประเด็นสำคัญ	ตัวชี้วัด	ขอบเขตภายใน	ขอบเขตภายนอก	ความสอดคล้อง กับเป้าหมายการ พัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
การส่งเสริมนวัตกรรมทาง การเงินและการเข้าถึง บริการทางการเงิน	- มีการออกแบบ คัดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ สอดรับกับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป - การเพิ่มโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - คู่ค้าและเจ้าหนี้	 
ความปลอดภัยทาง ไซเบอร์และ การป้องกันข้อมูล ส่วนบุคคล	- ไม่มีข้อร้องเรียนการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล - ปฏิบัติตามนโยบายให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรฐานสากล ตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	ทุกหน่วยงาน	- ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน - ลูกค้า - คู่ค้าและเจ้าหนี้	
การเคารพสิทธิมนุษยชน และความหลากหลาย	- ไม่มีประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น การใช้แรงงานเด็ก การใช้แรงงานบังคับ - มีพนักงานเพศหญิงดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงและกรรมการบริษัทฯ และบริษัทย่อย - ไม่มีข้อร้องเรียนจากพนักงานในเรื่องสิทธิมนุษยชนและความหลากหลายของพนักงาน	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - คู่ค้าและเจ้าหนี้	  
การปฏิบัติต่อพนักงาน อย่างเท่าเทียมและเป็น ธรรม	ไม่เอื้อประโยชน์หรือสิทธิรอนสิทธิของพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม	ทุกหน่วยงาน	หน่วยงานทางการที่กำกับดูแล	    

ลำดับประเด็นสำคัญ	ตัวชี้วัด	ขอบเขตภายใน	ขอบเขตภายนอก	ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและผู้บริโภค และการให้โอกาสทางการเงิน	- ลูกค้าได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม - สร้างประสบการณ์ที่ดีต่อลูกค้าในการรับบริการ - ยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ - ลดการกักเงินในระบบ - ไม่มีประเด็นถูกกล่าวโทษจากหน่วยงานกำกับดูแลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ใช้บริการหรือได้รับการบริการที่ไม่เป็นธรรม - กำกับดูแลกลุ่มลูกค้าเปราะบางอย่างระมัดระวัง	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - สังคมและสิ่งแวดล้อม	
ความรับผิดชอบต่อสังคม	ดำเนินโครงการที่ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม	ทุกหน่วยงาน	สังคมและสิ่งแวดล้อม	
การส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม	- มีการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ - ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่มีส่วนในการรักษาสิ่งแวดล้อม และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	ทุกหน่วยงาน	- คู่ค้า - สังคมและสิ่งแวดล้อม	

ภาพรวมผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

กรอบการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2567	ผลการดำเนินงานปี 2567
มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ	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 "AA"
	บริษัทฯ และบริษัทลูกได้รับการต่ออายุการรับรองในฐานะสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC)	บริษัทฯ และบริษัทลูกได้รับการต่ออายุและเข้าร่วมรับรองในฐานะสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) ร้อยละ 90 ของบริษัทในกลุ่ม	บริษัทฯ และบริษัทลูกได้รับการต่ออายุและเข้าร่วมรับรองในฐานะสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) ร้อยละ 100 ของบริษัทในกลุ่ม
มิติสังคม	การประเมินความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรคะแนนเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 60 (ผลการประเมินในปี 2566 ตามที่ทำการประเมินทุก 2 ปี)
	การสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม	ดำเนินโครงการประจำปี ไม่น้อยกว่า 1 โครงการ	กลุ่มธนาชาติดำเนินโครงการสนับสนุนกิจการทางสังคม รวม 10 กิจกรรม เช่น - โครงการมอบเงินสนับสนุนมูลนิธิรามาริบัติในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี" จำนวน 5,980,000 บาท - โครงการมอบปฏิทินตั้งโต๊ะเก่าพร้อมมอบเงินสนับสนุน จำนวน 50,000 บาท ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด และศูนย์พัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด ภายใต้มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

กรอบการดำเนินงาน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2567	ผลการดำเนินงานปี 2567
มิติสิ่งแวดล้อม	การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	การใช้ไฟฟ้า น้ำ และขยะไม่อันตราย (กระดาษ) ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 – 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	● การใช้ไฟฟ้า ลดลงร้อยละ 2.68 ● การใช้น้ำ เพิ่มขึ้นร้อยละ 46.01 ● ขยะไม่อันตราย (กระดาษ) ลดลงร้อยละ 3.86
		การคัดแยกขยะและการจัดการขยะ โดยจะขยายการคัดแยกและจัดการขยะไปยังบริษัทในกลุ่มมากขึ้นในปีต่อ ๆ ไป	● สามารถคัดแยกขยะรีไซเคิลปริมาณ 306.25 กิโลกรัม ทำให้สามารถลดก๊าซเรือนกระจกได้ 775.83 กิโลกรัม/ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่อายุ 10 ปี 86 ต้น
	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 2 และ Scope 3) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 – 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ● Scope 2 ลดลงร้อยละ 2.68 ● Scope 3 เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.48

- หมายเหตุ**
- 1) อัตราการเพิ่มขึ้น / ลดลง เปรียบเทียบข้อมูลกับปีฐาน ปี 2565 ซึ่งเป็นปีที่กลุ่มธนาคารเริ่มเก็บข้อมูล โดยขอบเขตของข้อมูลครอบคลุม บริษัทฯ ราชธานีลิสซิ่ง ธนชาติประกันภัย และบล. ธนชาติ
 - 2) บริษัทฯ อยู่ระหว่างการเก็บข้อมูลเพื่อวัดผลการดำเนินงานในระยะยาว (3 - 5 ปี)
 - 3) การใช้น้ำที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากการขยายพื้นที่สำนักงานเพื่อรองรับการขยายธุรกิจของบริษัท
 - 4) การปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 2 (Scope 2) เป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงานไฟฟ้าภายในองค์กร และขอบเขตที่ 3 (Scope 3) เป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้น้ำและกระดาษ โดยอ้างอิงวิธีการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Carbon Footprint) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

มิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและคู่มือจรรยาบรรณ เป็นลายลักษณ์อักษร และถือเป็นกรอบในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร พร้อมทั้งกำหนดให้บริษัทในกลุ่มธนาชนาแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม และเพียงพอกับลักษณะของธุรกิจ โดยยึดมั่นในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีการทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและคู่มือจรรยาบรรณเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่กำกับ ดูแล และติดตามให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปตามกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ข้อบังคับ มติที่ประชุม ผู้ถือหุ้น และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงควบคุมและดูแลให้กลุ่มธนาชนา มีกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี มีกระบวนการตรวจสอบ ระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลการบริหารงานที่เพียงพอ และเหมาะสมกับสถานการณ์ธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้การดำเนินงานของกลุ่มธนาชนา บรรลุตามนโยบาย เป้าหมาย และแผนธุรกิจที่วางไว้ ตลอดจนตอบโจทย์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ในปี 2567 บริษัทฯ มีกรรมการจำนวน 9 คน ประกอบด้วย กรรมการที่เป็นผู้บริหาร 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.33) และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.67 โดยมีคุณสมบัติเป็นกรรมการอิสระ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44) โดยเป็นกรรมการที่เป็นผู้หญิง 3 คน กรรมการผู้ชาย 6 คน ซึ่งกรรมการบริษัทฯ แต่ละท่านต่างมีความรู้ ความสามารถที่หลากหลาย ทั้งความรู้ ความสามารถในธุรกิจที่บริษัทฯ ดำเนินการอยู่และที่เกี่ยวข้อง ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ประธานกรรมการไม่เป็นบุคคลเดียวกันกับกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อเป็นการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจนในการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลและการบริหารงานประจำ โดยในปี 2567 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีการประชุมทั้งสิ้นรวม 12 ครั้ง

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

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 2567 คณะกรรมการตรวจสอบได้จัดให้มีการประชุมร่วมกับฝ่ายจัดการ ผู้บริหารระดับสูงจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และผู้สอบบัญชีตามกำหนดวาระรวม 15 ครั้ง

2. คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบริษัทภิบาล

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
- ดำเนินการด้านบริษัทภิบาล ทบทวน เสนอ และติดตามการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามจรรยาบรรณ ภาวะเปี่ยม และแนวปฏิบัติ พิจารณาผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ รวมถึงติดตามความเพียงพอของหลักการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทฯ ในส่วนที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาความยั่งยืน

โดยในปี 2567 คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบริษัทภิบาล ได้มีการประชุมทั้งสิ้นรวม 5 ครั้ง

3. คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

ประกอบด้วยกรรมการจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นกรรมการอิสระ 2 คน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 1 คน กรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 คน และผู้บริหารที่ดูแลทางด้านบริหารความเสี่ยง 1 คน โดยมีกรรมการอิสระเป็นประธานคณะกรรมการ มีหน้าที่ในการเสนอแนะนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ วางกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ทบทวน สอบทานความเพียงพอของนโยบายและประสิทธิผลของกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงโดยรวม โดยในปี 2567 คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ได้มีการประชุมทั้งสิ้นรวม 12 ครั้ง

4. คณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริหารประกอบด้วย กรรมการที่เป็นผู้บริหารจำนวน 3 คน มีหน้าที่ในการบริหารจัดการงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย งบประมาณ แผนงานที่คณะกรรมการบริษัทฯ ภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และได้รับบทบาทเพิ่มเติมให้ดูแลการจัดการด้านความยั่งยืน โดยในปี 2567 คณะกรรมการบริหารได้มีการประชุมทั้งสิ้นรวม 18 ครั้ง

การต่อต้านการทุจริตและการคอร์รัปชัน

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

บริษัทฯ ได้จัดทำหนังสือแจ้งคู่ค้า ตัวแทนทางธุรกิจ ในการต่อต้านการคอร์รัปชันด้วยการงดการให้และรับของขวัญ ของกำนัล เพื่อแจ้งให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบถึงแนวปฏิบัติของบริษัทฯ และขอความร่วมมือในการช่วยกันส่งเสริมสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2567 ได้จัดส่งในรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้คู่ค้า ตัวแทนทางธุรกิจ พร้อมเปิดเผยผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ ตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2567 - 16 กุมภาพันธ์ 2568 และบริษัทในกลุ่มธนาชาตยังได้เผยแพร่ตราสัญลักษณ์ No Gift Policy ที่รับมอบคุณจาก CAC ผ่านระบบอินทราเน็ตและเว็บไซต์ของแต่ละบริษัทด้วย

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

	2567	2566	2565
จำนวนบริษัทในกลุ่มทั้งหมด	19	18	18
จำนวนบริษัทในกลุ่มที่เป็นสมาชิก CAC	11	11	11

หมายเหตุ บริษัทอื่น ๆ ที่ไม่ได้เข้าร่วมการเป็นสมาชิก CAC เป็นบริษัทในกลุ่มที่ดำเนินธุรกิจและกำกับดูแลการปฏิบัติงานโดยหน่วยงานของบริษัทฯ

การรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส

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

นอกจากช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ และอีเมลข้างต้น สามารถส่งเรื่องร้องเรียนมาที่

ผู้บริหารหน่วยงานตรวจสอบ บริษัท พูนธนาชาติ จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ 444 อาคาร เอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 16

ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน

กรุงเทพมหานคร 10330

ทั้งนี้ ในปี 2567 กลุ่มธนาชาติได้รับการแจ้งข้อมูลเบาะแสและข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย สรุปประเด็นต่าง ๆ รายละเอียดดังนี้

ประเด็นการแจ้งข้อมูลเบาะแส และข้อร้องเรียน	เรื่องที่ได้รับ	เรื่องที่อยู่ระหว่างการแก้ไข	เรื่องที่ได้ข้อยุติแล้ว
1. การละเมิดจรรยาบรรณ	ไม่มี	-	-
2. การละเมิดสิทธิมนุษยชน	ไม่มี	-	-
3. การทุจริตคอร์รัปชัน	20	12	8

โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในส่วนที่ 2 หัวข้อที่ 6 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคู่มือจรรยาบรรณ และเอกสารแนบ 5 นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการจากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียน (CGR) ในระดับ 5 ดาว ซึ่งได้รับต่อเนื่องติดต่อกันมาเป็นเวลา 9 ปี และได้รับการประเมินหุ้นยั่งยืน “SET ESG Ratings” จาก ตลท. ในระดับ “AA” โดยอันดับ ESG Rating เพิ่มขึ้นจากปีก่อนที่ระดับ A และอยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการที่สำคัญในการดำเนินงานต่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

2. กลยุทธ์ความยั่งยืนและความยั่งยืนภาคการเงิน

บริษัทฯ ในฐานะบริษัทการลงทุนและเป็นบริษัทแม่ (Holding Company) ของกลุ่มธนาชาติ ซึ่งลงทุนในธุรกิจที่หลากหลาย มีบริษัทย่อยในกลุ่มที่ประกอบธุรกิจการเงินและถือหุ้นในบริษัทร่วมที่มีศักยภาพ อีกทั้งยังแสวงหาโอกาสในการลงทุนในบริษัทอื่นที่มีศักยภาพเพื่อสร้างผลตอบแทนการลงทุนที่เหมาะสมและยั่งยืน

การกำกับดูแลบริษัทในกลุ่ม ได้มีการกำกับดูแลและวางแนวทางการดำเนินกลยุทธ์ความยั่งยืนในการลงทุนให้แก่บริษัทย่อย อีกทั้งมุ่งมั่นสนับสนุน ส่งเสริมและผลักดันให้บริษัทในกลุ่มนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล มีการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส บริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้เกิดความยั่งยืนในภาคการเงิน

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

3. ผลตอบแทนผู้ถือหุ้นและผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจลงทุนและเป็นบริษัทแม่ (Holding Company) ของกลุ่มธนาคาร ที่ดำเนินธุรกิจที่หลากหลาย ประกอบด้วยธุรกิจเช่าซื้อและสินเชื่อ ธุรกิจประกันภัย/ประกันชีวิต ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ธุรกิจการให้สินเชื่อที่มีหลักประกัน และธุรกิจการลงทุน อีกทั้งบริษัทฯ ยังถือหุ้น ธนาคารทหารไทยธนชาติ และ บมจ. เอ็มบีเค ในสัดส่วนที่มีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจ ด้วยเล็งเห็นถึงความสำคัญของผู้ถือหุ้นที่มีต่อบริษัทฯ บริษัทฯ จึงได้มีการจ่ายปันผลเพื่อเป็นผลตอบแทนให้กับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2545 โดยบริษัทฯ มีนโยบายการจ่ายปันผลด้วยการพิจารณาถึงผลประกอบการและผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นในระยะยาว จึงเห็นได้ว่า บริษัทฯ มีการรักษาระดับการจ่ายเงินปันผลในอัตราที่เพิ่มขึ้นมาอย่างสม่ำเสมอ โดยในปี 2567 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีกำไรสุทธิส่วนที่เป็นของบริษัทฯ ตามงบการเงินรวมจำนวน 6,646 ล้านบาท ซึ่งเป็นผลสำเร็จของการดำเนินกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องไปตามกลยุทธ์การเติบโตของบริษัทฯ โดยเสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านฐานะการเงินให้กับบริษัทย่อยต่าง ๆ และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของทุกบริษัทย่อยให้มีฐานะการเงินที่มั่นคง รวมทั้งมีการพิจารณาเพิ่มการลงทุนและประกอบธุรกิจที่บริษัทฯ มีความเชี่ยวชาญในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น ตลอดจนขยายเครือข่ายธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม เพื่อสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว โดยมีรายละเอียดการจ่ายเงินปันผลตามตาราง

ตารางแสดงรายละเอียดการจ่ายเงินปันผล

ผลการดำเนินงาน	ปี 2567	ปี 2566	ปี 2565	ปี 2564	ปี 2563
กำไรสุทธิส่วนที่เป็นของบริษัทฯ (งบการเงินรวม) (ล้านบาท)	6,646	6,603	5,220	5,287	6,669
กำไรต่อหุ้น (งบการเงินรวม) (บาท)	6.34	6.30	4.98	5.04	6.26
อัตราเงินปันผลต่อหุ้น (บาท) สำหรับผลการดำเนินงานของปี	3.30	3.20	3.10	3.00	3.00
อัตราการจ่ายเงินปันผลต่อกำไรสุทธิ (งบการเงินรวม) (ร้อยละ)	52	51	62	60	47

หมายเหตุ คณะกรรมการบริษัทฯ มีมติให้เสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติการจ่ายเงินปันผลในอัตรา 3.20 บาทต่อหุ้น โดยบริษัทฯ ได้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาล ประจำปี 2567 ในอัตรา 1.25 บาทต่อหุ้น ไปแล้วเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2567

ตารางผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

(หน่วย: ล้านบาท)

งบการเงินรวม	2567	2566 (ปรับปรุงใหม่)	2565
รายได้รวม	23,815	22,562	19,219
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	2,077	2,058	2,028
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	10,868	9,622	7,939
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน	5,503	5,214	4,705
ภาษีเงินได้	432	695	772
กำไรสุทธิ	7,027	7,207	6,428
สินทรัพย์รวม	164,697	161,646	157,089
หนี้สินรวม	85,748	85,832	84,558
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	78,949	75,814	72,531

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

(หน่วย: ล้านบาท)

งบการเงินเฉพาะกิจการ	2567	2566 (ปรับปรุงใหม่)	2565
รายได้รวม	7,807	7,637	6,174
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	184	187	192
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	145	135	125
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน	4,259	3,990	3,728
ภาษีเงินได้	10	43	2
กำไรสุทธิ	6,646	6,603	5,220
สินทรัพย์รวม	99,718	91,623	87,318
หนี้สินรวม	26,594	21,708	20,555
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	73,124	69,915	66,763

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

4. การบริหารความเสี่ยงและการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป จะช่วยให้กลุ่มชนชาติรับมือกับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้งที่ อันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ส่งผลให้กลุ่มชนชาติสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานได้ถือปฏิบัติตาม และยังได้กำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ 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 กลุ่มชนชาติตระหนักถึงความเสี่ยงและผลกระทบอันเกิดขึ้น โดยให้ความสำคัญความปลอดภัยของพนักงานทุกบริษัทในกลุ่มชนชาติ รวมถึงภาวะเศรษฐกิจความผันผวนทางการเงินการธนาคาร การให้บริการกับลูกค้าและคู่ค้าต่าง ๆ หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจในทุกด้าน

ส่วนการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม ได้พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศโดยคำนึงถึงความปลอดภัยด้านไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายและมาตรฐานความปลอดภัยระบบสารสนเทศ และยังได้กำหนดมาตรการในการเก็บและเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและการให้บริการของลูกค้า และให้พนักงานทุกคนถือปฏิบัติตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดให้มีโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการยืนยันตัวตนลูกค้าในการเข้าใช้บริการ เป็นการป้องกันไม่ให้อาชญากรเข้าถึงข้อมูลและการให้บริการของลูกค้าได้

5. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กลุ่มชนชาติ มีการจัดการห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกคู่ค้าที่พิจารณาประวัติการทำงาน ความสามารถของทีมงานที่ให้บริการ คุณภาพของสินค้าหรือบริการ ราคา การจัดทำข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ระบุขอบเขตงานและข้อตกลงการให้บริการตลอดจนแผนฉุกเฉิน เพื่อให้บริการได้อย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง อีกทั้งมีการประเมินการปฏิบัติงานเพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาว่าจ้างต่อไป โดยปฏิบัติตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงกลุ่มชนชาติ นโยบายการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก นโยบายการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งสามารถสรุปแนวทางดำเนินการสำคัญของบริษัทในกลุ่มชนชาติได้ดังนี้

การคัดเลือกคู่ค้า

คัดเลือกคู่ค้าที่มีความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ และความสามารถที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ โดยคำนึงถึง ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ทั้งในด้านคุณภาพ ราคา การให้บริการที่เป็นประโยชน์มากที่สุด และมีการติดตามการดำเนินการของคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งมีการตรวจสอบ การป้องกันการทุจริต ทั้งจากภายในและภายนอกบริษัท พนักงานต้องไม่มีข้อผูกมัดหรือเจตนาส่วนบุคคลทั้งโดยนัยและโดยตรงเพื่อคัดเลือกผู้ค้ารายใดรายหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง มีการรวบรวมข้อมูลของผู้ค้า เพื่อตรวจสอบรายการชื่อกรรมการ/ผู้บริหารบริษัทในกลุ่ม ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนสำหรับ

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

การระบุความสำคัญและการบริหารความเสี่ยงจากคู่ค้า

มีการจัดกลุ่มคู่ค้าและจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มคู่ค้ากับความสัมพันธ์ในทางธุรกิจ และกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงของคู่ค้าแต่ละกลุ่ม โดยคำนึงถึงการให้บริการและการพึ่งพิงจากคู่ค้า รวมถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแต่ละธุรกิจ เช่น ระบบงานปฏิบัติการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยมีรอบการติดตาม ทบทวน ประเมินผล และการรายงาน ตามความสำคัญของระบบงาน และบริการจากคู่ค้าต่าง ๆ เพื่อให้มีการดำเนินงานและประกอบธุรกิจที่ดีต่อเนื่องอย่างมั่นคง โดยมีกระบวนการคัดเลือกคู่ค้าที่ดี เหมาะสมกับการดำเนินงานและธุรกิจที่ให้บริการ การกระจายกลุ่มคู่ค้าที่สำคัญอย่างเหมาะสมและการบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้า

ตัวอย่างกลุ่มคู่ค้าที่สำคัญของบริษัทในกลุ่มธนาคาร

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชธานีลิสซิ่ง	ผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ ผู้ให้บริการติดตามทางตามหนี้ และผู้ให้บริการงานสนับสนุนธุรกิจหรือผู้จำหน่ายสินค้าประเภทอื่น โดยบริษัทได้ให้ความสำคัญกับคู่ค้าที่เป็นผู้จัดจำหน่ายรถยนต์มากที่สุดโดยในปี 2567 บริษัทมีการพึ่งพิงคู่ค้ารายใหญ่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ตามดัชนีชี้วัดความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ของบริษัท
ธนาคารประกันภัย	<u>นายหน้าประกันวินาศภัย</u> พิจารณาลประกอบกิจการของคู่ค้า การให้ความร่วมมือระหว่างกัน ความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ กระบวนการเสนอขายที่เป็นไปตาม Market Conduct ตลอดจนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด โดยคู่ค้าของบริษัทต้องมี Credit Scoring และเงื่อนไขอื่น ๆ ตามที่กำหนด <u>บริษัทประกันภัยต่อ</u> พิจารณาจาก Reinsurance Broker ความแข็งแกร่งทางการเงิน คุณภาพการบริหารจัดการ การให้บริการและเงื่อนไขอื่น ๆ ตามที่กำหนด
บล. ธนาคาร	ผู้ให้บริการระบบงานปฏิบัติการซื้อขายหลักทรัพย์ งานบริการส่งเอกสารยืนยันการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยมีรอบการติดตาม ทบทวน ประเมินผล และการรายงานตามความสำคัญของระบบงาน และบริการจากคู่ค้าต่าง ๆ ภายใต้กรอบการกำกับดูแลของ ก.ล.ต.

จรรยาบรรณธุรกิจของคู่ค้า

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

นอกจากนี้ เพื่อติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจของคู่ค้า ได้ใช้วิธีการตรวจประเมินตนเองของคู่ค้า (Self-Assessment) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเพื่อความยั่งยืนในมิติด้านสิ่งแวดล้อม มิติด้านสังคม และมิติด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

ตัวอย่างในปี 2567 การส่งแบบประเมินตนเองให้กับคู่ค้า

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชธานีลิซซิ่ง	มีคู่ค้าที่ตอบแบบประเมินกลับมาทั้งหมดแล้วแต่มีการดำเนินการตามจรรยาบรรณธุรกิจที่ครบถ้วนในทุกมิติ รวม 110 ราย
ธนาตประกันภัย	มีคู่ค้าที่ตอบรับแบบประเมินและยืนยันการปฏิบัติตามนโยบายทั้งสิ้นกว่า 1,000 ราย
บล. ธนาต	มีคู่ค้าที่ตอบรับแบบประเมินและยืนยันการปฏิบัติตามนโยบายทุกรายรวม 15 ราย

การกำหนดระยะเวลาสินเชื่อทางการค้า (Credit Term)

ให้ความสำคัญต่อการบริหารสภาพคล่องทางการเงิน ทั้งในส่วนของบริษัทในกลุ่มและคู่ค้าทางธุรกิจโดยได้กำหนดระยะเวลาสินเชื่อทางการค้ากับคู่ค้าหลังการส่งมอบสินค้าหรือบริการอย่างเหมาะสม โดยในปี 2567 บริษัทในกลุ่มมีการชำระเงินให้กับคู่ค้าสอดคล้องตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

ตัวอย่างกำหนดชำระเวลาของบริษัทในกลุ่ม

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชธานีลิซซิ่ง	กำหนดระยะเวลาสินเชื่อทางการค้ากับคู่ค้าภายใน 7 - 45 วัน หลังการส่งมอบสินค้าหรือบริการ โดยมีระยะเวลาจ่ายเงินเฉลี่ยอยู่ที่ 1 - 2 วันทำการ
ธนาตประกันภัย	กำหนดระยะเวลา การค้างชำระเบี้ยประกันภัยรับตามหลักเกณฑ์ที่ คปภ. กำหนด
บล. ธนาต	มีกำหนดชำระค่าบริการที่อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม คือภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับใบเรียกเก็บเงินที่ถูกต้องครบถ้วนจากคู่ค้า

6. การส่งเสริมวัฒนธรรมทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงิน

กลุ่มธนาตให้ความสำคัญและสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดมูลค่าแก่ธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

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

การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการในชีวิตยุคดิจิทัล มีการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ และให้เหมาะสมกับรูปแบบพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง อีกทั้งตอบสนองความต้องการอย่างทันเหตุการณ์ เพื่อช่วยให้กลุ่มลูกค้ารับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ของภาวะเศรษฐกิจได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ กลุ่มธนาคาร ยังนำสื่อหรือแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาเชื่อมกับทุกมิติของการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ให้รู้สึกเข้าถึงง่ายด้วยแพลตฟอร์มที่ลูกค้าคุ้นเคยและใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน หรือนวัตกรรมรูปแบบใหม่ ๆ จากการสร้างแอปพลิเคชันขึ้นมารองรับบริการ

ตัวอย่างการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงินของบริษัทในกลุ่มธนาคารในปี 2567

การเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมทางการเงิน

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชธานีลิซซิ่ง	การพัฒนาแชทบอท (Chatbot) ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ (Line Official Account) ราชธานีลิซซิ่งริเริ่มการพัฒนาแชทบอท (Chatbot) ซึ่งเป็นการให้บริการถามตอบอัตโนมัติในรูปแบบข้อความผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ (Line Official Account) โดยลูกค้าสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองในรูปแบบ Self-Service แทนการโทรติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทาง Call Center ทั้งนี้ บริษัทเริ่มให้บริการแชทบอทผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ตั้งแต่ช่วงเดือนธันวาคม 2566 โดยมีบริการที่ลูกค้าสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง อาทิ การสอบถามข้อมูลสัญญา การตรวจสอบยอดชำระ และการสอบถามข้อมูลประกัน เป็นต้น สำหรับผลการดำเนินงานในปี 2567 มีลูกค้าที่ใช้งานผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 14,285 ราย โดยราชธานีลิซซิ่งคาดว่าจากการพัฒนานวัตกรรมดังกล่าวจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจรวมถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้ 1) ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้นจากการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว 2) ลดปริมาณงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้พนักงานมีเวลาทำงานที่มีความซับซ้อน หรือที่ต้องใช้ทักษะมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการ 3) ลดความซับซ้อนในกระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน 4) มีช่องทางการสื่อสารทางการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลและโปรโมชั่นของราชธานีลิซซิ่ง 5) ลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน เช่น ปริมาณกระดาษที่ลดลง
ธนาคารประกันภัย	ให้ความสำคัญกับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับรูปแบบพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง โดยมีแนวทางการรับประกันภัยที่ยึดหลักการบริหารความเสี่ยงด้วยความรอบคอบระมัดระวัง มีการนำข้อมูลทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบันมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป้าหมายทางธุรกิจมุ่งเน้นไปที่การขยายฐานการตลาด ทั้งการขยายพันธมิตรคู่ค้าออกสู่ตลาดธุรกิจโบรกเกอร์และตลาดธุรกิจประเภทลิซซิ่งเพิ่มมากขึ้น โดยได้พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับเป้าหมายทางธุรกิจเพื่อตอบโจทย์ลูกค้าในแต่ละกลุ่มธุรกิจให้ได้มากที่สุด เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ไฟฟ้าประเภท 1 จากความมุ่งมั่น

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
	พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อสร้าง Ecosystem อย่างครบวงจรและตอบโจทย์ความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้า ทั้งด้านความคุ้มครองและบริการที่เหนือกว่า และเป็นผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ไฟฟ้าที่ครบเครื่องทุกเรื่องที่คนรักรถยนต์ไฟฟ้าต้องการ คือคุ้มครองความเสียหายของรถยนต์ครอบคลุมทุกภัย ตอบโจทย์ผู้ใช้รถยนต์ไฟฟ้าในหมวดความคุ้มครองความเสียหายของแบตเตอรี่ให้ร้อยละ 100 สำหรับรถยนต์ที่มีอายุแบตเตอรี่ไม่เกิน 5 ปี (คุ้มครองทั้งกรณีซ่อมและเปลี่ยนแบตเตอรี่ใหม่ โดยไม่หักค่าเสื่อมตามอายุการใช้งาน สูงสุดตามทุนประกันภัย) และยังคงคุ้มครองความเสียหายของเครื่องชาร์จรถยนต์ไฟฟ้าส่วนบุคคล (Wall Charger) สูงสุด 50,000 บาท/ครั้ง ซึ่งเป็นความคุ้มครองที่ตลาดประกันภัยให้พิเศษกว่าหลักเกณฑ์ใหม่ที่ คปภ.กำหนด ส่วนด้านบริการ มีบริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนน (Roadside Assistance) ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งบริการประสานงานหาจุดชาร์จรถไฟฟ้าที่ใกล้ที่สุด และบริการรถยนต์ไฟฟ้าไปยังจุดชาร์จ นอกจากนี้ยังมีสิทธิพิเศษที่ตลาดประกันภัยร่วมกับพันธมิตร มอบให้กับลูกค้าอีกมากมาย โดยในปี 2567 ลูกค้าเชื่อมั่นและไว้วางใจทำประกันภัยรถยนต์ไฟฟ้า พรบ.ภาคสมัครใจ จำนวน 22,129 กรมธรรม์ เติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 196.5 จากปีก่อน มีเบี้ยประกันภัย 472,096,021 บาท เติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 99.4 จากปีก่อน อีกทั้ง ยังได้รับรางวัล “Product of the Year Awards 2024” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 จัดโดย นิตยสาร Business+ ร่วมกับ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
บล. ธนชาติ	มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานในหลายส่วนของธุรกิจไปสู่ระบบดิจิทัล เน้นใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ ที่มีผลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดขั้นตอนการดำเนินงาน โดยมีปรับรูปแบบการทำงานให้ทุกคนและทุกฝ่ายได้เข้าถึงเครื่องมือดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการใช้แอปพลิเคชันในการทำงาน การใช้ระบบ Cloud ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่ตลอดเวลา โดยมีระบบรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศที่ดี ใช้แอปพลิเคชันสื่อสารภายในองค์กรและระหว่างองค์กร ที่ช่วยให้เกิดการสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว ทำให้ทุกคนสามารถทำงานได้จากที่บ้านและทุกสถานที่ ประหยัดต้นทุน ประหยัดเวลา และลดการใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลืองภายในองค์กร ตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ ได้แก่ 1. บริการเปิดบัญชีออนไลน์ – สะดวก รวดเร็ว อนุมัติไว ลูกค้าสามารถซื้อขายได้ภายในวัน ไม่ต้องส่งเอกสารมายังบริษัท มีการยืนยันตัวตนผ่าน Mobile Application 2. การพัฒนาระบบซื้อขายลงทุนในกองทุนไทย (Mutual Fund Investment) โดยลูกค้าสามารถซื้อหรือขายกองทุนยอดนิยมที่เหมาะสมกับความสนใจของตนผ่านทาง Mobile Application Think+ ด้วยตนเอง นอกจากนี้ระบบยังมีการเชื่อมต่อข้อมูลอันดับกองทุน (Fund Ranking) จาก MorningStar เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ลงทุนสามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนรวมต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยจะมีข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนในกองทุน รวมถึงข้อมูลทางการเงิน ผลการดำเนินงาน และการเลือกกองทุนที่เหมาะสมกับเป้าหมายการลงทุนของแต่ละบุคคล

การเข้าถึงบริการทางการเงิน

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชธานีลิซซิ่ง	มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงการเพิ่มโอกาสให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง รวมถึงกลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางในสังคม โดยมีการออกแบบผลิตภัณฑ์และกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมบนพื้นฐานของการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบด้าน นอกจากนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ ราชธานีลิซซิ่งได้เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ www.ratchthani.com แอปพลิเคชันไลน์ @Ratchthani รวมถึงการติดต่อผ่านสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ การให้บริการทางการเงินของราชธานีลิซซิ่งมุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถเพื่อการพาณิชย์เป็นหลัก อาทิ รถบรรทุกเพื่อใช้สำหรับการรับจ้างขนส่ง หรือใช้ในกิจการรับเหมาก่อสร้าง ฯลฯ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถนำรถที่เช่าซื้อไปใช้ในการประกอบอาชีพ เพื่อพัฒนาต่อยอดธุรกิจและยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ดังนั้น จึงถือได้ว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการเพิ่มโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้ใช้บริการ ซึ่งราชธานีลิซซิ่งมีการเรียกเก็บดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมตามระดับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ สำหรับผลการดำเนินการในปี 2567 ราชธานีลิซซิ่งมีการให้สินเชื่อใหม่แก่ลูกค้าจำนวน 6,602 ราย รวมวงเงินสินเชื่อทั้งสิ้น 15,953 ล้านบาท แบ่งเป็นลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 70.87 และลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 29.13 ทั้งนี้ ราชธานีลิซซิ่งจะมีรายได้ดอกเบี้ยจากการให้สินเชื่อดังกล่าวเฉลี่ยร้อยละ 9.03 ต่อปี
ธนาทประกันภัย	มีการพัฒนา Service Platform : Line Official Account “ธนาทประกันภัย” เพื่อยกระดับรูปแบบการใช้งานให้ตอบสนอง Ecosystems ได้มีการพัฒนาต่อยอด Service Function ที่มีอยู่ให้ใช้งานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น 1. เพิ่ม Function เพิ่มข้อมูลข้อพิพาทสำหรับกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ EV 2. เพิ่ม Function ชำระค่าเบี้ยประกันภัยต่ออายุ แทนผู้เอาประกันภัยได้ 3. เพิ่ม Function การส่งเอกสารตั้งเบิกเคลมทั้งประกันภัยรถยนต์ ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล และประกันภัยอัคคีภัย 4. เพิ่ม Function การแจ้งความประสงค์เข้าใช้บริการรับ-ส่งรถเข้าซ่อม Meet & Care ปัจจุบันมีลูกค้า Add Friends จำนวน 3,984,847 Users และลงทะเบียนใช้งานผ่านไลน์ จำนวน 555,902 Users

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
บล. ธนชาต	ส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงินและการเข้าถึงบริการทางการเงินให้กับลูกค้าและนักลงทุนผ่านแพลตฟอร์ม Thanachart Think+ ซึ่งมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร หุ้น หรือหลักทรัพย์ที่แนะนำลงทุนทุกวัน ทั้งระยะสั้น กลาง และยาว สนับสนุนด้วยการวิเคราะห์เชิงลึก นอกจากนี้ Thanachart Think+ ยังช่วยรวบรวมข้อมูลการลงทุนได้ในหลายหลักทรัพย์ และนำเสนอรวมเป็น Consolidated Portfolio ไว้ในหน้าเดียว ทำให้ลูกค้า และนักลงทุนไม่พลาดในการบริหารจัดการการลงทุนของตนเอง

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

กลุ่มธนชาตมุ่งบริหารและพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ด้วยการทำความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการสร้างประสบการณ์ที่ดีระหว่างกลุ่มธนชาตกับลูกค้า ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการ รวมถึงมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อสร้างความผูกพันทางธุรกิจอันจะก่อให้เกิดรายได้ในระยะยาว

ตัวอย่างการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในปี 2567

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชธานีลิซซิ่ง	ลูกค้าผู้ขอสินเชื่อใหม่ให้คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการเฉลี่ยที่ร้อยละ 95 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ราชธานีลิซซิ่งจะนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากลูกค้า มาทำการวิเคราะห์และวางแผนเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น
ธนาคารประกันภัย	เพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นได้ในทุกจุดที่ลูกค้าสัมผัส เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า จนสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ว่าทุกครั้งของการซื้อ ต่ออายุกรมธรรม์ แจ้งเหตุเคลมประกัน นำส่งรถเข้าซ่อม รับค่าสินไหมทดแทน และแก้ปัญหาทุกเรื่องร้องเรียน ลูกค้าทุกคนได้รับประสบการณ์ที่ดีตลอด Customer Journey ยืนยันได้จากคะแนนความพึงพอใจจากลูกค้าที่ส่งผ่านระบบ NPS (Net Promoter Score) โดยปรากฏระดับความพึงพอใจในทุกด้านที่มีต่อการบริการของธนาคารประกันภัยรวมร้อยละ 73 ซึ่งถือเป็นตัวเลขที่สูงกว่าค่ามาตรฐานของธุรกิจประกันภัยในระดับโลก

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

บริษัทในกลุ่มธนชาตเล็งเห็นความสำคัญของข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากกลุ่มลูกค้า 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 หน่วยงานตรวจสอบจะรายงานผลการตรวจสอบ

ดังกล่าว เสนอกรรมการผู้จัดการ โดยผ่านผู้บริหารฝ่ายหรือสาขาส่งกีดนั้น ๆ และจัดทำหนังสือแจ้งผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ลูกค้าทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่มิชข้อยุติ โดยในปี 2567 บริษัทฯ ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ตัวอย่างการรับเรื่องร้องเรียนของบริษัทในกลุ่มธนาคาร

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชธานีลิซซิ่ง	ในปี 2567 ราชธานีลิซซิ่งได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน 9 เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข วิเคราะห์สาเหตุและกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ รวมถึงรายงานต่อคณะกรรมการหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement: SLA) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว
ธนาคารประกันภัย	ในปี 2567 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 1,710 เรื่อง โดยสามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าภายในเวลาที่กำหนดได้ครบทุกเรื่อง 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. ธนชาติ	มีขั้นตอนตามประกาศ ก.ล.ต. ที่ สธ. 26/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยในปี 2567 ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ

7. ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ข้อมูลบุคลากร และข้อมูลบริษัทที่เป็นความลับ เนื่องจากการเข้าถึงข้อมูลโดยมิชอบ หรือการนำข้อมูลไปใช้หรือเปิดเผยโดยไม่ถูกต้องหรือไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล อันอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูลและบริษัท ทั้งในเรื่องความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยของตนเองและของส่วนรวม ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิในข้อมูล กลุ่มธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศให้ถือปฏิบัติมาโดยตลอด และในปี 2567 ได้ประกาศนโยบายการกำกับดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความพร้อมด้านการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ เป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินการที่เกี่ยวข้องสร้างความมั่นคงปลอดภัยมากยิ่งขึ้น รวมทั้งได้จัดให้มีการอบรมด้าน “IT Security Awareness” ในรูปแบบออนไลน์ และทดสอบความรู้ ความเข้าใจหลังการอบรม ครบถ้วนร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศภายในองค์กร ช่วยให้พนักงานมีความพร้อมและสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ทั้งยังลดโอกาสที่จะถูกโจมตีทางไซเบอร์ในรูปแบบต่าง ๆ ได้มากยิ่งขึ้น

สำหรับการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มธนาคารได้ประกาศกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ระเบียบการจัดเก็บ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งในส่วนของผู้ถือหุ้น ลูกค้า ผู้ทำธุรกรรมกับบริษัท รวมถึงบุคลากรในองค์กร ซึ่งกำหนดเรื่องการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีมาตรการอย่างเคร่งครัด ไม่ให้มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งกำหนดห้ามมิให้นำข้อมูลส่วนบุคคลไปแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ ทั้งนี้ ในปี 2567 ได้จัดให้มีการอบรมด้าน “การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” ในรูปแบบออนไลน์ และทดสอบความรู้ความเข้าใจหลังการอบรม ครบถ้วนร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด เพื่อให้มีการปฏิบัติได้ครบถ้วน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มิติด้านสังคม

กลุ่มธนาคาร ได้จัดให้มีนโยบายในการดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านสังคมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม ซึ่งรวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักสากล โดยได้กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชน รวมทั้งการดำเนินธุรกิจทุกกิจกรรมตลอดห่วงโซ่มูลค่า และเพื่อสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จัดการเรื่องดังกล่าว กลุ่มธนาคารจึงได้มีการดำเนินการในด้านต่าง ๆ เช่น การกำหนดแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงานอย่างเป็นธรรม การกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ไม่เกิดการละเมิดสิทธิของลูกค้า การกำหนดเกณฑ์ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนและเป็นธรรมสำหรับคู่ค้า รวมไปถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม

8. การเคารพสิทธิมนุษยชนและความหลากหลาย

กลุ่มธนาคารถือหลักการสำคัญที่จะเคารพสิทธิมนุษยชนและจะปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียโดยคำนึงถึงความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งความเหมือนหรือความแตกต่างของเพศ สปีชีส์ เชื้อชาติ ศาสนา เผ่าพันธุ์ ภาษา วัฒนธรรม ความเห็นต่าง สถานะทางสังคม หรือสถานะอื่นใด รวมทั้งจะไม่สนับสนุนและต่อต้านการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยจัดให้มีนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนและมีการทบทวนนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำ รวมถึงมีการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ตลอดทั้งห่วงโซ่มูลค่าอย่างเหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาคาร เพื่อให้แน่ใจว่า ทุกขั้นตอนในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาคาร รวมไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มตลอดห่วงโซ่มูลค่าจะไม่มี การกระทำใด ๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

โดยบริษัทฯ ดำเนินการวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ และให้มีการติดตามรายงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง สรุปได้ดังนี้

ประเด็นความเสี่ยง ด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง
ความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล	ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหน้าที่	- กำหนดให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ทางการที่เกี่ยวข้อง ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ทั้งในส่วนของลูกค้า ผู้ทำธุรกรรมกับบริษัทฯ รวมถึงบุคลากรในองค์กร เพื่อให้มีการปฏิบัติได้ครบถ้วน - กำหนดนโยบายการกำกับดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความพร้อมด้านการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ นโยบายความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ - กำหนดมาตรการในการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด โดยไม่ให้มีการเปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้า เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า
การปฏิบัติต่อพนักงาน อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม	พนักงาน	- กำหนดให้มีนโยบาย กระบวนการจ้างงาน และเงื่อนไขการจ้างงานอย่างเป็นธรรม รวมถึงการกำหนดค่าตอบแทน และกระบวนการประเมินผลการทำงานที่เป็นธรรม - ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีการจัดอบรม สัมมนา ฝึกอบรม ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาความรู้ และมีสวัสดิการด้านต่าง ๆ สำหรับพนักงานตามที่กฎหมายกำหนด - ดำเนินการให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย และมีสุขอนามัยในสถานที่ทำงานที่ดี
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยคำนึงถึงด้านสิทธิมนุษยชน	ลูกค้า คู่ค้า	- กำหนดให้มีนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้างกับคู่ค้าของบริษัทฯ เช่น การจ้างแรงงานและใช้แรงงาน - ส่งเสริมให้คู่ค้าเคารพในความแตกต่างที่หลากหลายของบุคคล และต้องไม่สนับสนุนหรือเพิกเฉยต่อการใช้ความรุนแรง และการล่วงละเมิด

ทั้งนี้ ในปี 2567 กลุ่มธนาคารไม่ได้รับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงไม่มีเหตุการณ์ข้อพิพาทด้านสิทธิมนุษยชนที่อยู่ระหว่างการแก้ไขเยียวยา

9. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

กลุ่มธนาคารมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องในประเด็นการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยมีมาตรฐานการปฏิบัติดังนี้

1. ปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานพนักงานอย่างมีมาตรฐาน เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดนโยบายและระเบียบที่ชัดเจน รวมทั้งมีกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติต่าง ๆ ก่อนรับเข้าทำงาน
2. ไม่เอื้อประโยชน์หรือลิดรอนสิทธิของพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม อันมีสาเหตุมาจากเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา สถานะทางสังคม เพศ อายุ ความพิการหรือทุพพลภาพ และมีนโยบายที่กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ปัญหาเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศไว้อย่างชัดเจน
3. สำหรับผู้พิการที่ทำงานกับกลุ่มธนาคารหรือผู้พิการที่มาติดต่อกับกลุ่มธนาคาร ได้จัดให้มีการดูแลผู้พิการในเรื่องอาคารและสถานที่ โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม จัดให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ และทางลาดสำหรับผู้พิการที่ต้องใช้รถเข็น
4. มุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรมในกระบวนการพิจารณาโทษทางวินัย โดยมีกระบวนการสอบสวนผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสืบค้นข้อเท็จจริง รวมถึงการรับฟังข้อมูลจากทุกด้านอย่างรอบคอบ มีคณะกรรมการพิจารณากลับกรอง ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกร่วมพิจารณา เพื่อให้กระบวนการพิจารณาเป็นไปอย่างถูกต้องมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีกระบวนการให้ผู้ถูกลงโทษทางวินัยสามารถอุทธรณ์ผลการตัดสินใจ 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 2567 บริษัทฯ ได้ส่งเสริมให้มีการจัดประชุมคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ จำนวน 4 ครั้ง

การดูแลสุขภาพพนักงาน

กลุ่มชนชาติตระหนักในการดูแลสุขภาพให้พนักงานทุกคนมีสุขภาพแข็งแรง และสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้สะดวก เพราะสุขภาพที่ดีของพนักงานจะสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ กลุ่มชนชาติจึงใส่ใจในสุขภาพพนักงาน ทั้งด้านส่งเสริมการดูแลสุขภาพพนักงาน โดยมีมาตรการป้องกันเพื่อสร้างความตระหนักและลดความเสี่ยงด้านสุขภาพ รวมถึงมาตรการสนับสนุนเพื่อดูแลให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี ดังนี้

- การจัดสวัสดิการห้องพยาบาลและจัดให้มีพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานประจำห้องพยาบาล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานที่มีการเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือเจ็บป่วยเล็กน้อย โดยให้บริการปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีอุปกรณ์การรักษาพยาบาลเบื้องต้น ยาแผนปัจจุบัน รวมทั้งให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่าง ๆ กับพนักงาน
- การจัดตรวจสุขภาพประจำปี เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2567 พบแพทย์เพื่ออ่านผลตรวจสุขภาพและให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพ เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2567 เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกและมีโอกาสในการตรวจสุขภาพอย่างทั่วถึงและเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญในการรักษาสุขภาพของตนเอง รวมทั้งยังมีสวัสดิการสำหรับการตรวจคัดกรองโรคร้ายประเภทต่าง ๆ เช่น การตรวจมะเร็งปากมดลูก มะเร็งต่อมลูกหมาก การตรวจมะเร็งเต้านม รวมถึงการฉีดวัคซีนป้องกันโรคที่แพร่ระบาด เช่น วัคซีนไขหวัดใหญ่ และวัคซีนไวรัสตับอักเสบบี เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่พนักงานว่าจะมีสุขภาพที่ดี ไม่เจ็บป่วย

การดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กลุ่มชนชาติให้ความสำคัญด้านการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีนโยบายในการดูแลสุขภาพการทำงานและสวัสดิการให้แก่พนักงานตามหลักอาชีวอนามัย รวมทั้งมีแนวทางปฏิบัติในการส่งเสริม สนับสนุน เผยแพร่ และสร้างตระหนักรู้ในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับผู้บริหารและพนักงาน ตลอดจนควบคุมกำกับดูแลให้มีการจัดทำแผนงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ดังนี้

- พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และมาตรฐานเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามที่ทางราชการกำหนด
- บริหารจัดการ ดูแลสถานประกอบกิจการ และพนักงานให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานมิให้พนักงานได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ และสุขภาพอนามัย โดยในปี 2567 ไม่มีจำนวนพนักงานที่ได้รับอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน
- กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหารและระดับหัวหน้างาน และหลักสูตรอบรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกคน
- ดำเนินการควบคุม กำกับ และดูแลการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามขอบเขตระบบบริหารจัดการความปลอดภัย โดยบริษัทฯ จัดให้มีการซ้อมหนีไฟประจำปี เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2567

การพัฒนาบุคลากร

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

แนวทางดำเนินงานด้านฝึกอบรม

กระบวนการพัฒนาบุคลากรของกลุ่มธนาตจะเริ่มตั้งแต่การพัฒนาพนักงานใหม่ การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงานตามรายตำแหน่งงาน การพัฒนาเพื่อยกระดับวิชาชีพที่ครอบคลุมทั้งความรู้ผลิตภัณฑ์ การให้บริการลูกค้า กระบวนการทำงาน ระบบงานบนพื้นฐานของการดำเนินงานตามกฎระเบียบของทางการ และเป็นไปตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ ตลอดจนการพัฒนาทักษะการบริหารและภาวะผู้นำสำหรับหัวหน้างานในแต่ละระดับ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทั้งนี้ ในปี 2567 กลุ่มธนาตพัฒนาบุคลากรในทุกระดับอย่างรอบด้าน ทั้งความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพในสายงานที่ทำอยู่ รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้เลือกอบรมในเรื่องที่สนใจ ซึ่งการพัฒนาทั้งหมดนี้จะทำให้พนักงานมีความพร้อมที่จะเติบโตในอนาคตและก้าวทันยุคดิจิทัลได้อย่างแท้จริง โดยการพัฒนาบุคลากรดังกล่าว มีหลักสูตรต่าง ๆ ที่เป็นการฝึกอบรมในรูปแบบผสมผสานระหว่างการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์หรือผ่านทางอินเทอร์เน็ต และผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร 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 เพื่อให้ลูกค้าได้รับการทางการเงินที่ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับความเสี่ยงที่ลูกค้าสามารถรับได้ ตลอดจนอยู่ภายใต้เงื่อนไขและกฎระเบียบของทางกรอย่างถูกต้องและโปร่งใส โดยประกอบด้วย

- 2.1 การฝึกอบรมหลักสูตรความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ในผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ขององค์กรที่มีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างแท้จริง
- 2.2 การฝึกอบรมในด้านโครงสร้างพื้นฐานของระบบงานต่าง ๆ เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น การฝึกอบรมระบบการบริหารจัดการลูกค้า เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ระบบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และระบบการสั่งซื้อ - ขายผลิตภัณฑ์ด้านการประกันภัยและประกันชีวิต เป็นต้น รวมถึงการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่พนักงานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีการพัฒนาก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง มีการอบรม และสัมมนาเรื่องแนวคิดและทักษะการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ (Innovation) ให้กับพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมี

แนวคิดในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ 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 โดยร่วมมือกับภาคีรัฐบาล เพื่อสร้างจริยธรรมและความเป็นธรรมทางธุรกิจ อันส่งผลต่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ

3. การพัฒนาผู้บริหารและภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้บริหารถือเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร กลุ่มธนาชาติจึงได้จัดให้มีการอบรมและพัฒนาทักษะในการบริหารจัดการและภาวะผู้นำแก่ผู้บริหารในแต่ละระดับอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 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 รวมถึงมีการส่งเสริมให้ผู้บริหารได้เข้าร่วมในการอบรมและสัมมนากับองค์กรชั้นนำในประเทศและต่างประเทศ 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 2567 ได้จัดเตรียมหลักสูตรเพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตลอดเวลาอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเองและนำไปสู่การพัฒนาสำหรับการทำงานในอนาคตได้ ซึ่งมีจำนวนหลายหลักสูตร โดยมีการวัดประสิทธิภาพของการเรียนรู้ดังกล่าวอย่างเป็นระบบด้วยการทดสอบก่อนและหลังการอบรม

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

โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้รับมอบเกียรติบัตร จาก ดร.ศรพล ตูลยะเสถียร รองผู้จัดการ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในโครงการ “ESG DNA ชุดความรู้ด้านความยั่งยืนสำหรับบุคลากรทุกระดับในองค์กร” ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) โดยการส่งเสริมสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานในองค์กรและปลูกฝัง DNA ด้านความยั่งยืน ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงาน เพื่อรากฐานที่แข็งแกร่ง และสร้างการเติบโตให้แก่องค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยมีผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการอบรมร้อยละ 90.37 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด



ตัวอย่างการจัดฝึกอบรมของบริษัทในกลุ่มชนชาติในปี 2567

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
บริษัทฯ	- จัดอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับผู้บริหารและหัวหน้างาน ได้แก่ โครงการ Leadership Skills Training 2024 ประกอบไปด้วยหัวข้อการอบรม ดังนี้ การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management), หลักสูตรภาวะผู้นำ (Leadership Program) และสร้างคนและผลงานด้วยเทคนิคการโค้ช (Coaching for Results) - หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงาน ได้แก่ โครงการ Learning & Development 2024 for all Employees ประกอบไปด้วยหัวข้อการอบรม ดังนี้ เปิดกลยุทธ์ความเป็นผู้นำและการแก้ไขปัญหา (Leadership and Problem Solving), ถ่ายทอดผลงานผ่านความคิดและการสร้างสรรค์ (The Beauty of Creation) และไขความลับของฟ้า 1-2 (Win by Rules, Succeed by Design: Part 1-2) โดยมีผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมทั้งการอบรมภายในและอบรมภายนอก เฉลี่ย 16.56 ชั่วโมงต่อคนต่อปี

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชธานีลิซซิ่ง	- จัดอบรมหลักสูตรพัฒนาทักษะและศักยภาพในการทำงาน จำนวนทั้งสิ้น 22 หลักสูตร อาทิ หลักสูตรแนวทางการดำเนินคดีเข้าสู่ และประเด็นทางกฎหมายที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจเข้าสู่ หลักสูตร User Cyber Security Awareness หลักสูตร Service Min เป็นต้น และในปี 2567 มีตัวแทนพนักงานเข้ารับการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 6 หลักสูตร ได้แก่ สำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดการภัยพิบัติ การบริโภคอย่างยั่งยืน เลือกรับซื้อ เลือกรับใช้ ใส่ใจสิ่งแวดล้อม PM 2.5 ภัยใกล้ตัว น่ากลัวกว่าที่คิด ความรู้พื้นฐานการดำเนินการลดก๊าซเรือนกระจกและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งนี้ พนักงานที่เข้ารับการอบรมจะนำความรู้ที่ได้รับไปถ่ายทอดให้เพื่อนพนักงาน และปรับใช้ในองค์กร โดยมีผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเฉลี่ย 4.11 ชั่วโมงต่อคนต่อปี
ธนาตประกันภัย	- จัดอบรมและพัฒนาบุคลากรของธนาตประกันภัย จำนวนทั้งสิ้น 124 หลักสูตร โดยยึดหลักความสามารถ (Competency Based) โดยรูปแบบความสามารถมี 3 ส่วน ประกอบด้วย 1. TNI Culture และ Core Competency เป็นวัฒนธรรมองค์กรและสมรรถนะหลักในการทำงานที่ประกอบด้วยพฤติกรรมหลักที่ทุกคนในทุกตำแหน่งงานต้องมีเช่นเดียวกันหมด 2. Managerial and Leadership Competency ทักษะความสามารถของภาวะการเป็นผู้นำโดยกำหนดให้มีในพนักงานตั้งแต่ระดับหัวหน้างานขึ้นไปซึ่งมีระดับของความคาดหวังที่แตกต่างกันในแต่ละระดับ และ 3. Functional Competency ความสามารถเฉพาะของแต่ละสายอาชีพและกลุ่มลักษณะงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถที่ใกล้เคียงกัน - จัดอบรมออนไลน์เรื่อง Good Corporate Governance & Anti-Corruption พนักงานทุกคนผ่านการอบรมและการทดสอบความรู้เกี่ยวกับการกำกับกิจการที่ดีและบริษัทมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีโปร่งใส - จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความรู้ด้านความปลอดภัยสารสนเทศ โดย Compliance self-assessment comply ครบถ้วนร้อยละ 100 - จัดอบรมออนไลน์เรื่อง การบริหารความเสี่ยง ให้กับผู้บริหารและพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ครบถ้วนร้อยละ 100 เพื่อให้สามารถรับมือและฟื้นตัวจากภาวะวิกฤตได้อย่างราบรื่น - จัดอบรมหลักสูตร “ดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน” (Human Rights Due Diligence - HRDD) based on UNGPs ตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ เพื่อให้พนักงานทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
	- จัดอบรม PDPA ให้พนักงานทุกคน ทุกระดับ เพื่อรับฟังนโยบายฯ และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง โดยพนักงานจะต้องสอบผ่านเกณฑ์ร้อยละ 100 รวมถึงพนักงานใหม่ จะมีการจัดอบรมช่วงปฐมฤกษ์ พนักงานใหม่เป็นประจำทุกไตรมาส - จัดอบรมหลักสูตร “การประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร” ให้กับตัวแทนสายงาน มีความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทั้งทางตรงและทางอ้อม พร้อมวางแผนแนวทางในการลดปริมาณของคาร์บอนฟุตพริ้นท์ภายในองค์กร โดยมีผู้บริหารและพนักงาน จำนวน 933 คน เข้ารับการฝึกอบรมเฉลี่ย 16 ชั่วโมงต่อคนต่อปี
บล. ธนชาติ	- จัดอบรมหลักสูตรพัฒนาทักษะและศักยภาพในการทำงาน อาทิ จัดให้พนักงานทุกฝ่ายงานเข้ารับการอบรมในหลักสูตรเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการทำธุรกิจด้าน Digital Asset ของบริษัท หลักทรัพย์ในอนาคต 12 หลักสูตร หลักสูตรเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในหน้าที่หลักของแต่ละ Function งาน เพื่อเพิ่มเติมจากองค์ความรู้ด้าน Digital Asset 7 หลักสูตร ให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็น เพื่อรองรับการดำเนินงานในธุรกิจของบริษัทหลักทรัพย์ตามยุค Digital Economy และมีศักยภาพในการนำความรู้ด้านเทคโนโลยี ที่จำเป็นต่อการทำธุรกิจหลักทรัพย์มาใช้ เพื่อความยั่งยืนในการทำธุรกิจของบริษัท และเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพ และศักยภาพ ในการให้บริการแก่ลูกค้า และหลักสูตรสำหรับพนักงานที่ถือใบอนุญาตผู้แนะนำการลงทุน (IC) ผู้วางแผนการลงทุน (IP) นักวิเคราะห์การลงทุน (IA) และผู้แนะนำลูกค้า ให้ได้รับการอบรมในหลักสูตร ESG Investment and sustainability financing เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและแนวคิด ESG อย่างถ่องแท้ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถจัดสรรเงินทุนให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า เพิ่มโอกาสในการลงทุน สร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืนให้กับลูกค้า - จัดให้ผู้บริหารในสายงานการเงินและสนับสนุนธุรกิจ เข้าอบรมหลักสูตร ESG in Finance and Accounting จัดโดยศูนย์บริการวิชาการและฝึกอบรม (CBS Academy) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีผู้บริหารและพนักงาน จำนวน 256 คน เข้ารับการฝึกอบรมเฉลี่ย 44.27 ชั่วโมงต่อคนต่อปี

การวัดระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กร

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร จึงกำหนดให้มีการประเมิน ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรทุก 2 ปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาทำการวิเคราะห์และพัฒนาการดูแลพนักงาน รวมถึงการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ จากการจัดทำ VOE (Voice of Employees) ในปี 2566 พบว่า พนักงานของบริษัทฯ มีความพึงพอใจหรือความผูกพันต่อองค์กรจากจำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวนร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมดที่คะแนนร้อยละ 60 และในปีที่ผ่านมาบริษัทฯ ได้จัดทำ VOE Action Plan ในระดับองค์กรและระดับหน่วยงาน วัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงและเพิ่มระดับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยได้รับความร่วมมือจากหัวหน้างานของแต่ละหน่วยงานเป็นตัวแทนในการร่วมวางแผนและจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน ตลอดจนมีการติดตามความคืบหน้าของแผน โดยในปี 2568 บริษัทฯ ได้เตรียมการจัดทำการประเมิน VOE โดยกำหนดเป้าหมายของผลการประเมินด้านความพึงพอใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 60

สวัสดิการพนักงาน

กลุ่มธนาทมีสวัสดิการให้กับพนักงาน 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 พนักงานที่บรรจุเป็นพนักงานประจำของกลุ่มธนาท
 - 2) พนักงานสัญญาจ้าง คือ พนักงานที่กลุ่มธนาททำการว่าจ้างโดยมีกำหนดระยะเวลาแน่นอน
 - 3) ลูกจ้างชั่วคราว คือ ลูกจ้างที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราว หรือมีกำหนดจ้าง ซึ่งระยะเวลาการจ้างไม่เกิน 1 ปี
 - 4) * เฉพาะตำแหน่งที่กำหนด
 - 5) ** เฉพาะพนักงานบางตำแหน่งที่ได้รับ

บริษัทฯ จัดสวัสดิการให้แก่พนักงานอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยมีรายละเอียดสวัสดิการพนักงาน ยกตัวอย่างเช่น

- **สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล**

บริษัทฯ จัดให้มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงาน ครอบคลุมทั้งกรณีผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน ค่าทันตกรรม ค่าเลนส์สายตา ค่าคลอดบุตร ค่าทำหมัน การตรวจหามะเร็งต่าง ๆ รวมถึงการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรค โดยพนักงานสามารถใช้บริการรักษาพยาบาลได้ทั้งสถานพยาบาลของรัฐหรือสถานพยาบาลของเอกชน

- **สวัสดิการด้านการตรวจสุขภาพประจำปี**

บริษัทฯ จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี โดยมีรายการตรวจสุขภาพแบ่งตามช่วงอายุและความเสี่ยงต่อการเกิดโรคตามช่วงวัย

- **สวัสดิการด้านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ**

บริษัทฯ จัดให้มี “กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กลุ่มชนชาติ ซึ่งจดทะเบียนแล้ว” เพื่อส่งเสริมการออมเงินของพนักงาน โดยพนักงานสามารถเลือกแผนการลงทุนได้ตามความสนใจของตนเอง และเลือกอัตราเงินสะสมเข้ากองทุนได้ในอัตราร้อยละ 2-15 ของค่าจ้าง และบริษัทฯ จ่ายเงินสมทบในอัตราร้อยละ 3-10 ขึ้นอยู่กับอายุงานและเงื่อนไขกองทุน

- **สวัสดิการด้านสหกรณ์ออมทรัพย์**

บริษัทฯ ส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมเป็นสมาชิก “สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงาน ชนชาติ จำกัด” เพื่อส่งเสริมการออมเงินของพนักงาน นอกจากนี้ พนักงานที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกสหกรณ์ยังได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มเติม เช่น ประกันชีวิตกลุ่มและครอบครัว อัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับการฝากเงิน การขอกู้ยืมเงิน เป็นต้น

- **สวัสดิการด้านการประกันชีวิตกลุ่มและประกันภัยอุบัติเหตุเดินทาง**

บริษัทฯ จัดให้มีสวัสดิการประกันชีวิตกลุ่มและประกันภัยอุบัติเหตุเดินทางให้กับพนักงานทุกคน เพื่อมอบความคุ้มครองให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มความอุ่นใจในชีวิต โดยคุ้มครองกรณีพนักงานเสียชีวิตเนื่องจากเจ็บป่วยหรือการประสบอุบัติเหตุ ทำให้สูญเสียอวัยวะและสายตา หรือเสียชีวิต หรือทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร โดยได้รับความคุ้มครองตลอด 24 ชั่วโมง ทุกสถานที่ทั่วโลกทั้งในและนอกเวลางาน

- **สวัสดิการเงินช่วยเหลืองานศพ**

บริษัทฯ จัดให้มีสวัสดิการเงินช่วยเหลืองานศพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือพนักงานในกรณีที่พนักงานเสียชีวิต บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของพนักงานเสียชีวิต บริษัทฯ จะช่วยเหลือค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดงานศพ โดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามที่กำหนด

การประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนพนักงาน

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

สำหรับการจ่ายผลตอบแทน มีหลักเกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนที่สอดคล้องกับลักษณะของงานที่แตกต่างกันออกไป โดยผลตอบแทนทั้งในรูปแบบเงินเดือนและเงินโบนัสประจำปี จะพิจารณาในรูปแบบและจำนวนที่เหมาะสมตามผลการประเมิน การปฏิบัติงาน อันเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานตามบทบาทหน้าที่และเป้าหมายที่กำหนดของแต่ละหน่วยงาน และมีอัตราที่สามารถแข่งขันกับธุรกิจในระดับเดียวกันได้

ข้อมูลพนักงานกลุ่มธนาชาติ

ข้อมูลพนักงาน	2567			2566			2565		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานทั้งหมด	830	1,031	1,861	822	1,030	1,852	802	1,012	1,814
แบ่งตามอายุ									
น้อยกว่า 30 ปี	41	105	146	41	118	159	40	119	159
30 - 50 ปี	489	762	1,251	532	752	1,284	526	750	1,276
50 ปี ขึ้นไป	300	164	464	249	160	409	236	143	379
แบ่งตามระดับตำแหน่ง									
ผู้บริหารระดับสูง	38	24	62	28	21	49	31	22	53
ผู้จัดการ - ผู้บริหารระดับกลาง	119	159	278	233	257	490	224	242	466
พนักงานระดับปฏิบัติการ	673	848	1,521	561	752	1,313	547	748	1,295
แบ่งตามพื้นที่ปฏิบัติงาน									
สำนักงานใหญ่	646	866	1,512	635	871	1,506	615	861	1,476
สาขาในประเทศ	184	165	349	187	159	346	187	151	338
พนักงานเข้าใหม่									
น้อยกว่า 30 ปี	15	34	49	9	25	34	-	-	-
30 - 50 ปี	37	34	71	41	71	112	-	-	-
50 ปี ขึ้นไป	19	10	29	16	12	28	-	-	-
รวม	71	78	149	66	108	174	-	-	-
พนักงานพ้นสภาพ									
น้อยกว่า 30 ปี	5	9	14	9	25	34	-	-	-
30 - 50 ปี	38	51	89	41	71	112	-	-	-
50 ปี ขึ้นไป	23	18	41	16	12	28	-	-	-
เกษียณอายุ	9	4	13	9	2	11	-	-	-
รวม	75	82	157	75	110	185	-	-	-
อัตราการพ้นสภาพพนักงาน (ร้อยละ)	9.04	7.95	8.44	9.12	10.68	9.99	-	-	-

หมายเหตุ 1) ปี 2565 - 2567 พนักงานพ้นสภาพจากการเกษียณอายุและลาออกโดยสมัครใจ คิดเป็นร้อยละ 100

2) บริษัทฯ ไม่มีการจ้างพนักงานผู้พิการ เนื่องจากบริษัทฯ มีจำนวนลูกจ้างน้อยกว่า 100 คน จึงไม่เข้าหลักเกณฑ์การจ้างงานคนพิการ ตามที่กฎหมายกำหนด

อัตราส่วนค่าตอบแทนระหว่างพนักงานขายต่อพนักงานหญิง

ข้อมูลพนักงาน	2567	2566	2565
แบ่งตามระดับตำแหน่ง			
ผู้บริหารระดับสูง	1.0 : 1.0	-	-
ผู้จัดการ - ผู้บริหารระดับกลาง	1.0 : 1.0	-	-
พนักงานระดับปฏิบัติการ	1.0 : 0.9	-	-

ข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล

ข้อมูล	2567	2566	2565
การลาหยุดของพนักงาน			
พนักงานที่มีสิทธิลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (คน)	1,030	1,030	1,052
พนักงานที่ได้ใช้สิทธิลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (คน)	19	21	20
พนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (คน)	19	21	19
อัตราพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร (ร้อยละ)	100	100	100
ลาป่วย (วัน/คน)	10.75	9.62	19.66
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย			
อุบัติเหตุไม่ถึงขั้นหยุดงาน (ราย)	0	0	0
อุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (ราย)	0	0	0
การฝึกอบรม			
การฝึกอบรมทั้งหมด (ชั่วโมง)	30,039.5	12,868.73	8,642.75
ผู้บริหารเฉลี่ย (ชั่วโมง/คน)	135.61	64.57	57.47
ผู้จัดการ - ผู้อำนวยการเฉลี่ย (ชั่วโมง/คน)	187.15	131.21	38.87
พนักงานระดับปฏิบัติการเฉลี่ย (ชั่วโมง/คน)	160.69	108.86	39.28
ข้อร้องเรียนและข้อพิพาทด้านแรงงาน			
ข้อร้องเรียนและข้อพิพาทด้านแรงงานทั้งหมด (กรณี)	0	0	1
ข้อร้องเรียนและข้อพิพาทด้านแรงงานที่ได้ข้อยุติแล้ว (กรณี)	0	0	0
ข้อร้องเรียนและข้อพิพาทด้านแรงงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (กรณี)	0	0	0

10. ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและผู้บริโภค และการให้โอกาสทางการเงิน

การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการให้โอกาสทางการเงิน

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

ตัวอย่างการให้บริการอย่างเป็นธรรมและการให้โอกาสทางการเงินของบริษัทในกลุ่มธนาคาร ปี 2567

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชธานีลิซซิ่ง	พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงการเพิ่มโอกาสให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางในสังคม โดยมีการออกแบบผลิตภัณฑ์และกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมบนพื้นฐานของการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบด้าน โดยในปี 2567 ราชธานีลิซซิ่งมีการให้สินเชื่อใหม่แก่ลูกค้าจำนวน 6,602 ราย รวมวงเงินสินเชื่อทั้งสิ้น 15,953 ล้านบาท แบ่งเป็นลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 70.87 และลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 29.13 ทั้งนี้ ราชธานีลิซซิ่งจะมีรายได้ดอกเบี้ยจากการให้สินเชื่อดังกล่าว เฉลี่ยร้อยละ 9.03 ต่อปี
ธนาคารประกันภัย	ตระหนักและให้ความสำคัญในการบริหารจัดการด้าน Market Conduct เพื่อให้ลูกค้า และ/หรือผู้เอาประกันภัยได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพทั้งจากบริษัทและคนกลางประกันภัย โดยมีการบริการอย่างเป็นธรรม ทั้งกระบวนการตั้งแต่การพัฒนาและออกกรมธรรม์ประกันภัยการคัดเลือกผู้เสนอขายและช่องทางการจำหน่าย การให้บริการหลังการเสนอขาย โดยมีการดำเนินการดังนี้ • สำหรับการให้บริการลูกค้ารายย่อย ควรมีบริการและผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐาน เพื่อให้โอกาสลูกค้าเข้าถึงผลิตภัณฑ์อย่างทั่วถึงในราคาที่เหมาะสม • ให้คำแนะนำที่ตรงกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำ ความเข้าใจของลูกค้า โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจ • ลูกค้าขอรับค่าสินไหมทดแทนและ/หรือผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย รวมถึงบริการหลังการขายได้อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรม มีระบบงาน กระบวนการ หรือช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยและคืนเบี้ยประกันอย่างเหมาะสม

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
	ร่วมกับพันธมิตรจัดทำคลิปวิดีโอแนะนำความคุ้มค่าครองผลิตภัณฑ์ประกันภัย ก่อนนำเสนอรายละเอียดความคุ้มค่าครองผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า พร้อมทั้งพัฒนาระบบการติดตามประเมินผลคุณภาพ และความถูกต้องในการขายของนายหน้าประกันภัยแต่ละช่องทาง เพื่อนำผลไปทำการปรับปรุงพัฒนาผู้ขาย และเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าในทุก Touch Point ของการใช้บริการ
บล. ธนชาติ	มีผลิตภัณฑ์และบริการที่ให้บริการทุกกลุ่มในสังคมสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ตามกรอบการกำกับดูแลของ ก.ล.ต. ซึ่งสามารถให้บริการลูกค้าที่ต้องการเข้าถึงการลงทุนภายใต้เงินทุน และความรู้ความเข้าใจในการลงทุนอย่างจำกัด เช่น บัญชีซื้อขายหลักทรัพย์แบบ Cash Balance ซึ่งเหมาะกับนักลงทุนที่อาจมีเงินลงทุนไม่มาก (สามารถซื้อขายหลักทรัพย์ได้โดยไม่มีขั้นต่ำของเงินลงทุน) หรือบริการวางแผนการลงทุนผ่าน (ZEAL) ซึ่งเหมาะกับลูกค้าที่อาจไม่มีเวลาติดตามการลงทุนอย่างใกล้ชิด ผ่านรูปแบบของแผนการลงทุนให้ลูกค้าเลือกที่มีความเสี่ยงและผลตอบแทนคาดหวัง เหมาะกับลูกค้าแต่ละราย ซึ่งนักลงทุน และลูกค้าของบริษัท ที่ต้องการเริ่มลงทุน แต่ยังไม่มีความรู้ลงทุน หรือข้อมูลเชิงลึกของหลักทรัพย์ที่สนใจ สามารถศึกษาเพิ่มเติมใน application Thanachart Think+

ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมของบริษัทในกลุ่มธนชาติ ปี 2567

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
ราชธานีลิซซิ่ง	จากปัญหาการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ (Climate change) และมลภาวะทางอากาศ (ฝุ่นละออง PM 2.5) ซึ่งมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในปัจจุบัน ราชธานีลิซซิ่งในฐานะผู้ให้บริการสินเชื่อรถยนต์ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว เนื่องจากการปล่อยไอเสียรถยนต์เป็นสาเหตุหนึ่งของปัญหา ดังนั้น ราชธานีลิซซิ่งจึงสนับสนุนการให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์พลังงานทางเลือก เช่น รถยนต์เทคโนโลยีไฟฟ้าแบตเตอรี่ (Battery Electric Vehicle) และรถยนต์เทคโนโลยีไฮบริด (Hybrid) เป็นต้น เพื่อส่งเสริมการใช้รถที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สำหรับผลการดำเนินงานในปี 2567 ราชธานีลิซซิ่งมีการให้สินเชื่อรถยนต์พลังงานทางเลือก (รถยนต์ EV และ Hybrid) จำนวน 1,028.59 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 7.41 ของยอดสินเชื่อเช่าซื้อใหม่ทั้งหมด
ธนชาติประกันภัย	ร่วมขับเคลื่อนการเติบโตของการใช้รถยนต์ EV โดยมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ลดความกังวลให้กับลูกค้าในการเปลี่ยนจากรถยนต์สันดาปเป็นการใช้รถยนต์ไฟฟ้าที่ลดปริมาณ GHG โดยตรงสู่สิ่งแวดล้อม โดยผลิตภัณฑ์ธนชาติประกันภัย นำเสนอสู่ตลาดนั้นแก้ปัญหาความกังวลด้านแบตเตอรี่ของรถยนต์ EV อย่างร้อยละ 100 โดยมีราคาที่ไม่ต่างจากผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์สันดาปมากนัก ซึ่งมีส่วนในการขับเคลื่อนการเพิ่มปริมาณการใช้รถยนต์ EV ของอุตสาหกรรมรถยนต์ EV ไทย ธนชาติประกันภัยยังมีแนวคิดในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ส่งเสริมการลดผลกระทบต่อ

บริษัทในกลุ่ม	การดำเนินงาน
	สิ่งแวดล้อม โดยมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมรถยนต์ EV อาทิ โครงการความร่วมมือกับเซลล์ประเทศไทย เพื่อมอบสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้าที่ใช้รถยนต์ไฟฟ้า • ธนชาตประกันภัยมอบประกันอุบัติเหตุฟรี คั่มครอง 30 วัน ให้กับลูกค้าเซลล์ และเซลล์ริชาร์จ ช่วงเทศกาลสงกรานต์ และ เทศกาลปีใหม่ พิเศษสำหรับลูกค้าที่ใช้รถยนต์ EV รับความคุ้มครองประกันอุบัติเหตุสูงสุด 200,000 บาท และความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ 5,000 บาท ต่อครั้ง • จัดกิจกรรมกับกลุ่มลูกค้ารถยนต์ EV มอบเครดิตชาร์จไฟฟ้ามูลค่า 1,000 บาท สำหรับลูกค้าใหม่ที่ทำประกันภัยรถยนต์ EV ช่วงเดือนสิงหาคม นอกจากนี้ ยังมีโครงการความร่วมมือกับ พิธาน กรีน และ เอบีบี มอบสิทธิพิเศษให้ลูกค้าที่ต้องการซื้อและติดตั้ง Wall Charger ในราคาสุดพิเศษ และยังไปกว่านั้นยังได้ขยายระยะเวลารับประกันตัวเครื่องให้ถึง 4 ปี จากเดิมที่คุ้มครองเพียง 2 ปี

11. ความรับผิดชอบต่อสังคม

กลุ่มธนชาตให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการมีสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนสังคมในวงกว้าง เพื่อให้สังคมมีความยั่งยืนควบคู่ควบคู่กับการดำเนินธุรกิจ

ตัวอย่างโครงการทางสังคมของกลุ่มธนชาตในปี พ.ศ. 2567

ชื่อโครงการ	โครงการ “มอบเงินสนับสนุนมูลนิธิราชมาริตีในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนชาต
วัตถุประสงค์โครงการ	มุ่งเน้นพัฒนาสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อสังคม สนับสนุนเงินเพื่อสมทบทุนจัดซื้อเครื่องมือแพทย์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์
รายละเอียดโครงการ	
• วิธีการดำเนินงาน	สนับสนุนเงิน จำนวน 5,980,000 บาท เพื่อสมทบทุนจัดซื้อเครื่องมือแพทย์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการส่งเสริมการรักษาพยาบาลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้ป่วยในสถาบันการแพทย์ จักรีนฤบดินทร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ชื่อโครงการ	ร่วมทำบุญสมทบในการถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน ที่เฝ้าปีธนาชาติ ประจำปี 2567
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาชาติ (ธนาชาติประกันภัย และหลักทรัพย์ธนาชาติ)
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อส่งต่อกำลังใจให้ชุมชน สานต่อทุกแรงใจร้อยปีบุญด้วยการทำนุบำรุงพระอาราม โดยสนับสนุนโรงพยาบาลและโรงเรียนในพื้นที่จังหวัด และปีนบุญให้กับมูลนิธิเพื่อ เด็กพิการ ณ วัดพระธาตุแช่แห้ง พระอารามหลวง จังหวัดน่าน
รายละเอียดโครงการ	
วิธีการดำเนินงาน	ร่วมทำบุญสมทบในการถวายผ้าพระกฐินพระราชทานที่เฝ้าปีธนาชาติ รวมเป็นเงิน 250,000 บาท

ชื่อโครงการ	สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเยาวชนผ่าน “Saturday School”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ราชธานีลีลชิ่ง จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	ส่งเสริมเยาวชนให้มีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
รายละเอียดโครงการ	
- ช่วงดำเนินการ - ผู้รับผิดชอบ - วิธีการดำเนินงาน	เดือนมกราคม - ธันวาคม 2567 ฝ่ายสำนักกรรมการและธรรมาการ สนับสนุนเงินจำนวน 200,000 บาท ให้กับโครงการ “Saturday School” ซึ่งเป็น โครงการพัฒนาศักยภาพเยาวชนตามชุมชนผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ
ผลสำเร็จของโครงการ	เยาวชนที่เข้าร่วมกิจกรรมมีพัฒนาการด้านการรับรู้และเข้าใจตนเอง (Self-awareness) เพิ่มขึ้นร้อยละ 90 และมีพัฒนาการด้านความคิดแบบพัฒนาได้ (Growth Mindset) เพิ่มขึ้นร้อยละ 75 ซึ่งจะช่วยให้เยาวชนรู้จักจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง เพื่อพัฒนา ศักยภาพและความสามารถต่อไปในอนาคต

ชื่อโครงการ	การให้ความรู้ทางการเงิน
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ราชธานีลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการทางการเงินและภาษี
รายละเอียดโครงการ	
• ช่วงดำเนินการ • ผู้รับผิดชอบ • วิธีการดำเนินงาน	14 พฤศจิกายน 2567 ฝ่ายสำนักกรรมการและธรรมาภิบาล ราชธานีลิสซิ่ง จัดสัมมนาในหัวข้อ “การวางแผนจัดการหนี้สิน (Dept Planning)” เพื่อส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมสัมมนามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบริหารหนี้สิน และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ได้เหมาะสม ทั้งนี้ สำหรับเนื้อหาการบรรยายประกอบด้วยหัวข้อ 1) รู้จักหนี้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหา 2) วิเคราะห์สถานะทางการเงิน และเตรียมความพร้อมข้อมูลก่อนการจัดการหนี้สิน 3) เทคนิคการบริหารหนี้สินด้วยวิธีการต่าง ๆ และ 4) แนวทางในการจัดการหนี้สิน

ชื่อโครงการ	โครงการปฏิทินตั้งแต่ปีเก่าเราขอ
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	รณรงค์ให้เพื่อนพนักงานร่วมบริจาคปฏิทินตั้งแต่ปีเก่า รวบรวมนำไปบริจาคให้กับมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ เพื่อจัดทำสื่ออักษรเบรลล์สำหรับผู้พิการทางสายตา
รายละเอียดโครงการ	บริจาคปฏิทินตั้งแต่ปีเก่า เพื่อนำไปบริจาคสำหรับจัดทำสื่ออักษรเบรลล์สำหรับผู้พิการทางสายตา

ชื่อโครงการ	งานสัมมนาวิชาการฯ ในหัวข้อ “ESG: The Next Chapter to Sustainability
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	สนับสนุนงานสัมมนาวิชาการฯ ในหัวข้อ “ESG: The Next Chapter to Sustainability : ก้าวต่อไปสู่ความยั่งยืน” เนื่องในวาระเฉลิมฉลองครบ 25 ปี สมาคมปริญญโทสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รายละเอียดโครงการ	
• วิธีการดำเนินงาน	ร่วมสมทบทุน เป็นเงิน 30,000 บาท

ชื่อโครงการ	บริจาคเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้แก่ โรงเรียนตำรวจตระเวน ชายแดน (ตชด.) และ โรงเรียนที่ห่างไกลในชนบท จังหวัดเชียงใหม่ อีก 7 โรงเรียน
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัทหลักทรัพย์ ฌนชาต จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อสนับสนุนเทคโนโลยีทางการศึกษา และสร้างโอกาสทางการศึกษาให้แก่โรงเรียนที่อยู่ห่างไกลในชนบท
รายละเอียดโครงการ • วิธีการดำเนินงาน	บริจาคเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 75 เครื่อง ให้แก่ โรงเรียนตำรวจตระเวน ชายแดน (ตชด.) บ้านโป่งลึก ตำบลห้วยแม่เพรียง อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี และ โรงเรียนที่ห่างไกลในชนบท จังหวัดเชียงใหม่ อีก 7 โรงเรียน
ชื่อโครงการ	ร่วมบริจาคโลหิตในกิจกรรม “งานวันประกันชีวิตแห่งชาติ ครั้งที่ 23 ประจำปี 2567”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	คปภ. และบริษัทภายใต้การกำกับดูแล รวมถึง บริษัท ที โลฟ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อเป็นการแสดงความสามัคคีและรวมพลังขององค์กรธุรกิจประกันชีวิต ที่ร่วมทำความดี เพื่อช่วยเหลือตอบแทนสังคม
รายละเอียดโครงการ	พนักงานจิตอาสาร่วมบริจาคโลหิตให้กับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมงาน “วันประกันชีวิตแห่งชาติ ครั้งที่ 23 ประจำปี 2567”
ชื่อโครงการ	ที โลฟ ประกันชีวิต มอบน้ำดื่มสมทบ “โครงการเนชั่นปันน้ำใจ ช่วยภัยน้ำท่วม”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ที โลฟ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือสังคม ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ ทางภาคเหนือ
รายละเอียดโครงการ	สนับสนุนน้ำดื่ม จำนวน 1,992 ขวด ผ่าน “โครงการเนชั่นปันน้ำใจ ช่วยภัยน้ำท่วม” เครือเนชั่น

ชื่อโครงการ	โครงการ “พลังชุมชน สร้างถนนปลอดภัย”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	มุ่งแก้ปัญหาตั้งแต่ต้นทางของการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อให้ปลายทางได้รับการแก้ไขอย่างตรงจุด โดยการส่งเสริมให้ชุมชนมีบทบาทสำคัญในการลดปัญหาอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นตามถนนในหมู่บ้านและในชุมชน (ถนนสายรอง) ผลักดันให้ชุมชนเป็นกลไกหลักในการลดจุดเสี่ยงบนถนน ผ่านกระบวนการรณรงค์สร้างความตระหนักรู้ สะท้อนปัญหา วิเคราะห์ปัญหา ทำให้ได้บทสรุปที่ชัดเจนและตรงจุด ส่งเสริมให้ชุมชนสามารถทำงานร่วมกับภาครัฐและเครือข่าย เพื่อยกระดับการแก้ปัญหาจุดเสี่ยงอุบัติเหตุของหมู่บ้านให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลภายใต้แผนทศวรรษแห่งความปลอดภัยทางถนน
รายละเอียดโครงการ • วิธีการดำเนินงาน	ดำเนินการร่วมกับศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน (ศปถ.) และเครือข่ายรณรงค์ลดอุบัติเหตุทางถนน ร่วมผลักดันการดำเนินการภายใต้แนวคิดหลักที่ให้ชุมชนสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้เอง โดยสร้างแหล่งความรู้ และสร้างกระบวนการคิดเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาและวิธีการลดอุบัติเหตุบนถนนได้อย่างยั่งยืน ผ่านการขับเคลื่อนด้วยพลังของชุมชนเอง - ประกาศรับสมัครชุมชนทั่วประเทศเข้าร่วมโครงการฯ - สนับสนุนงบประมาณให้กับ 10 ชุมชนที่ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และผ่านการคัดเลือกจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ - ลงนามบันทึกความเข้าใจความร่วมมือและดำเนินการร่วมกับและเครือข่ายฯ ปรับปรุงพื้นที่เสี่ยงอุบัติเหตุ โดยการติดตั้งป้ายเตือน ทาสีตีเส้นจราจร ทางม้าลาย และอาณัติสัญญาณจราจร ในวงเงิน 200,000 บาทต่อชุมชน จำนวน 10 พื้นที่ รวมเงินสนับสนุน 2,000,000 บาท - ลดสถิติการเกิดอุบัติเหตุในชุมชนได้อย่างเห็นเป็นรูปธรรม และสามารถสร้างความตระหนักรู้ให้กับผู้ใช้รถใช้ถนนในจุดเสี่ยง ยกย่องความปลอดภัยให้กับคนในชุมชนและผู้สัญจรเส้นทาง - ผลสำเร็จของโครงการฯ ในปี 2567 เปิดรับสมัครโครงการ “พลังชุมชนสร้างถนนปลอดภัย ปีที่ 4” มีชุมชนสมัครเข้าร่วมโครงการ 214 ชุมชน และในปี 2568 จะดำเนินการคัดเลือก 10 ชุมชน พร้อมลงพื้นที่แก้ไขจุดเสี่ยง

มิติด้านสิ่งแวดล้อม

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญต่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ที่ผ่านมามีนโยบายในการดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม เพื่อสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม จึงกำหนดให้มีการดำเนินการด้านการจัดการพลังงาน การจัดการน้ำ การจัดการขยะ ของเสีย และมลพิษ รวมไปถึงการจัดการก๊าซเรือนกระจก โดยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ปลูกฝังจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม ทั้งยังดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

12. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม

กลุ่มธนาคาร เล็งเห็นปัญหาขาดแคลนพลังงาน ที่ประชาชนทั่วไปอาจเห็นเป็นเรื่องไกลตัว แต่จากแนวโน้มการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้นทุกปีตามการเติบโตของอุตสาหกรรม เศรษฐกิจ และจำนวนประชากร ก็มีความเป็นไปได้ที่ภาวะของการขาดแคลนพลังงานอาจจะใกล้เข้ามามากกว่าที่คิด และในขณะที่ความต้องการใช้พลังงานของประเทศยังเพิ่มสูงขึ้นต่อเนื่อง ก็ยังทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ปัญหาภาวะโลกร้อนทวีความรุนแรงขึ้น เกิดมลพิษต่าง ๆ รวมถึงภัยธรรมชาติและภัยจากโรคระบาดที่กำลังส่งผลให้วิถีการใช้ชีวิตเริ่มมีคุณภาพน้อยลง ปัญหาเหล่านี้หลายภาคส่วนได้ร่วมกันแสวงหามาตรการและวิธีดำเนินการ เพื่อบรรเทาผลกระทบอย่างจริงจัง และเพื่อให้มีพลังงานใช้ในอนาคตและมีสิ่งแวดล้อมที่ดีอย่างยั่งยืน

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

ในปี 2567 กลุ่มธนาคารได้จัดกิจกรรมการส่งเสริมและการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นรูปธรรมในการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม โดยการให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมการณรงค์และตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพผ่านการปลูกจิตสำนึกในด้านต่าง ๆ เช่น การลดใช้พลังงาน การลดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ การจัดการด้านขยะ เป็นต้น

โดยให้ความสำคัญตามหลัก 3R คือ Reduce (ลดการใช้) Reuse (ใช้ซ้ำ) และ Recycle (นำกลับมาใช้ใหม่) ผ่านโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ในชีวิตประจำวัน ด้วยการลดการสร้างขยะใหม่ และยังเพิ่มการหมุนเวียนทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้งานให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า ยังรวมถึงการลดการใช้พลังงานที่ก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจก เพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว ดังนี้

เป้าหมายและแผนดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของกลุ่มธนาคาร

การจัดการทรัพยากร	เป้าหมาย		แผนดำเนินการ
	ระยะสั้น (1 - 2 ปี)	ระยะยาว (3 - 5 ปี)	
การจัดการพลังงาน	ลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า ร้อยละ 1 - 3 เมื่อเทียบกับปีฐาน	ลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า ร้อยละ 3 - 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	- จัดซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงาน เพื่อทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย - รณรงค์การใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน - กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าโดยตรง - บำรุงรักษาและตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้าเป็นประจำ - สร้างความตระหนักรู้ในการลดการใช้พลังงาน วัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ เพื่อลดภาวะโลกร้อน - ติดสติ๊กเกอร์รณรงค์ให้พนักงานใช้ไฟอย่างประหยัด - ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดไฟฟ้า และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
การจัดการน้ำ	ลดปริมาณการใช้น้ำ ร้อยละ 1 - 3 เมื่อเทียบกับปีฐาน	ลดปริมาณการใช้น้ำ ร้อยละ 3 - 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	- รณรงค์การใช้น้ำเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์ หลังการใช้งาน - รณรงค์การไม่ทิ้งกระดาษชำระ หรือสิ่งอื่นใดลงในโถชักโครก - สร้างความตระหนักรู้ในการลดการใช้น้ำ เพื่อลดภาวะโลกร้อน - ติดสติ๊กเกอร์รณรงค์ให้พนักงานใช้น้ำอย่างประหยัด - ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดน้ำ และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
การจัดการขยะของเสีย และมลพิษ	ลดปริมาณขยะ ของเสีย ร้อยละ 1 - 3 เมื่อเทียบกับปีฐาน	ลดปริมาณขยะ ของเสีย ร้อยละ 3 - 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	- รณรงค์การจัดส่งและจัดเก็บเอกสารที่จำเป็นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทดแทนกระดาษ และการใช้กระดาษซ้ำ (Reuse) - รณรงค์ลดการใช้ โฟม ถุงพลาสติก ซึ่งเป็นวัสดุที่กำจัดยาก และส่งเสริมให้ใช้ถุงผ้าแทน ใช้วัสดุที่มีกระบวนการผลิตลดการใช้ทรัพยากร - รณรงค์ให้พนักงานนำเหยือกน้ำหรือกระติกน้ำมาเอง เพื่อลดภาชนะที่ใช้ครั้งเดียวทิ้ง - โครงการ “แยก ก่อน ทิ้ง ลดขยะ เพื่อโลก เพื่อเรา” โดยการจัดการขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นสามารถคัดแยกได้ 3 ประเภท ดังนี้

การจัดการทรัพยากร	เป้าหมาย		แผนดำเนินการ
	ระยะสั้น (1 - 2 ปี)	ระยะยาว (3 - 5 ปี)	
			- 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 ซองขนม กิ่งไม้สำเร็จรูป ถุงพลาสติกเปื้อนอาหาร โฟมเปื้อนอาหาร เป็นต้น • ลดการใช้เครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อลดมลพิษที่เกิดจากการทำงานประจำวัน • ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดกระดาษ และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
การจัดการ ก๊าซเรือนกระจก	ลดปริมาณ การปล่อย ก๊าซเรือนกระจก ร้อยละ 1 - 3 เมื่อเทียบกับปีฐาน	ลดปริมาณ การปล่อย ก๊าซเรือนกระจก ร้อยละ 3 - 5 เมื่อเทียบกับปีฐาน	• จัดซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงาน เพื่อทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย • รณรงค์การใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน • กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าโดยตรง • บำรุงรักษาและตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าเป็นประจำ • ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดไฟ และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานด้านการส่งเสริมการลดการใช้พลังงานและทรัพยากรของกลุ่มธนาคาร

ในปี 2567 กลุ่มธนาคารมีการดำเนินการตามโครงการ ดังนี้

ชื่อโครงการ	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสິงแวดล้อม
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	กลุ่มธนาคาร
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อลดและควบคุมผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทต่อสิ่งแวดล้อม
รายละเอียดโครงการ	
- ช่วงดำเนินการ - ผู้รับผิดชอบ - วิธีการดำเนินงาน	เดือนมกราคม - ธันวาคม 2567 บริษัทในกลุ่มธนาคาร
ด้านการใช้พลังงาน	- จัดซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงาน เพื่อทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย - ณรงค์การใช้ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน - กำหนดพนักงานผู้รับผิดชอบดูแลการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าโดยตรง - บำรุงรักษาและตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้าเป็นประจำ เพื่อให้เครื่องใช้ไฟฟ้าสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สร้างความตระหนักรู้ในการลดการใช้พลังงาน วัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ เพื่อลดภาวะโลกร้อน - ติดสติ๊กเกอร์ณรงค์ให้พนักงานใช้ไฟอย่างประหยัด - ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดไฟฟ้าและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
ด้านการใช้น้ำ	- ณรงค์การใช้น้ำเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน - ณรงค์การห้ามทิ้งเศษอาหาร กระดาษชำระ หรือสิ่งอื่นใดลงในโถชักโครก - สร้างความตระหนักรู้ในการลดการใช้น้ำ เพื่อลดภาวะโลกร้อน - ติดสติ๊กเกอร์ณรงค์ให้พนักงานใช้ไฟอย่างประหยัด - ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดน้ำและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
ด้านการจัดการขยะ ของเสีย และมลพิษ	- <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 - ส่งเสริมการลดการใช้เครื่องถ่ายเอกสารส่งเสริมการ ลดการใช้เครื่องถ่ายเอกสารเพื่อลดมลพิษที่เกิดจากการทำงานประจำวัน

ชื่อโครงการ	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสีสิ่งแวดล้อม
ด้านการใช้กระดาษ	- สำรวจข้อมูลการใช้กระดาษของทุกฝ่ายงานเพื่อสร้างความตระหนักถึงการใช้กระดาษของแต่ละฝ่ายงาน และเป็นแนวทางให้ฝ่ายงานในการลดการใช้กระดาษ - รณรงค์นำกระดาษที่ใช้แล้วกลับมาใช้ซ้ำ - เลือกใช้เครื่องพิมพ์เอกสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร ที่มีระบบการพิมพ์ 2 หน้า - พัฒนาระบบงานโดยมุ่งเน้นการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ - ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดกระดาษและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ แคร่เอกสาร ผ่านช่องทาง Electronic messenger / E-Document / E-Approval / One Drive / Public Folder / Workflow Automation แทนการส่ง Hard Copy หรือ การใช้บริการ เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษ และอุปกรณ์เครื่องเขียน พร้อมทั้งลดการใช้บริการ messenger
สร้างความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	- Office Renovation เพื่อจัดให้มีสถานที่ทำงานที่สะอาด ปลอดภัยถูกสุขอนามัย - ติดตั้งหลอดไฟ LED แทนหลอดธรรมดา เนื่องจากหลอด LED ไม่มีสารปรอทในการผลิต แสงที่ได้นั้นไม่มีรังสี UV รวมถึงรังสีที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงสุขภาพของผู้ใช้งาน

ชื่อโครงการ	โครงการพี่ชาตอาสาช่วยลดโลกร้อน
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	มุ่งสนับสนุนกิจกรรมภายใต้นโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน หรือ ESG ด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัท เพื่อจุดประกายให้สังคมได้ตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า สร้างพลังในการขับเคลื่อนสิ่งแวดล้อมสู่อนาคตที่ดี โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมกันสร้างโลกที่ดีขึ้น ตระหนักว่าปัญหาสิ่งแวดล้อมไม่ใช่เรื่องไกลตัว แต่สามารถทำเรื่องใกล้ตัวให้เห็นผลเป็นรูปธรรมได้ และพร้อมจะขับเคลื่อนความยั่งยืนจากระดับองค์กร (Corporate Sustainability) ไปสู่ความยั่งยืนระดับโลกได้ในอนาคต
รายละเอียดโครงการ • ช่วงดำเนินการ • ผู้รับผิดชอบ • วิธีการดำเนินงาน	โครงการต่อเนื่องจากปี 2566 - 2567 คณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน - นำชุดยูนิฟอร์มเก่าของพนักงานมารีไซเคิลให้เป็นชุดยูนิฟอร์มปัจจุบัน ช่วยลดปริมาณขยะ และลดภาระให้กับสิ่งแวดล้อม - พนักงานร่วมส่งมอบชุดยูนิฟอร์มเก่า รวมน้ำหนักทั้งหมด 1,445 กิโลกรัม - ส่งมอบให้กับ SG GRAND ผู้ผลิตผ้ารีไซเคิล & Sustainable Textiles ที่เป็นมิตรและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม นำไปรีไซเคิลด้วยเทคโนโลยีสำหรับรีไซเคิลผ้าโดยเฉพาะ คัดแยกเส้นใย และนำไปถักทอขึ้นมาใหม่ เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการผลิตชุดยูนิฟอร์มปัจจุบัน - ชุดยูนิฟอร์มเก่าที่ได้จากพนักงาน ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ถึง 5,572 กิโลกรัม หรือเทียบเท่ากับการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการขับรถได้ 21,270 กิโลกรัม ลดการใช้น้ำ 636,580 ลิตร หรือสามารถเพิ่มปริมาณน้ำสะอาดใช้ได้อีก 335,037 วัน และลดการใช้พลังงาน 9,392 กิโลวัตต์/ชั่วโมง เทียบกับการใช้หลอดไฟได้ถึง 722,919 ดวง - สามารถผลิตชุดยูนิฟอร์มใหม่ได้ จำนวน 4,397 ตัว



ชื่อโครงการ	โครงการ “EV for Surveyor”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท กูนอนชาดประกันภัย จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อให้พนักงานมีความรู้และได้ทดลองใช้รถจักรยานยนต์ไฟฟ้าสำหรับการทำงาน หากนำมาใช้จะมีผลกระทบต่อการทำงานหรือไม่ ซึ่งหากศึกษาแล้วไม่มีผลกระทบใดต่อการทำงาน ทางบริษัทจะนำมาศึกษาสำหรับให้พนักงานใช้วิ่งเคลม ซึ่งจะช่วยลดการปล่อยก๊าซได้
รายละเอียดโครงการ	ระยะเวลาการทดลองใช้งาน ในช่วงวันที่ 8 - 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2567 คณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน - ศึกษาความเป็นไปได้ในการให้เจ้าหน้าที่สำรวจภัยเปลี่ยนยานพาหนะมาใช้เป็นรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าแทน จึงได้ดำเนินการสำรวจความต้องการ จัดหาข้อมูลและประสานงานผู้ผลิตรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าเพื่อให้เจ้าหน้าที่สำรวจภัยในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยระยะทางสำหรับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำรวจภัย ที่ใช้รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า ระยะทางคือ 3,841 กิโลเมตร สามารถลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไปได้ 222 กิโลกรัมคาร์บอน โดยจะนำผลจากการทดลองใช้งานเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหาร เพื่อสรุปผลการดำเนินการในขั้นต่อไป



โครงการร่วมกับ ตลท.

บริษัทฯ ได้เข้าร่วมโครงการ Climate Care Collaboration Platform (3 สหราชอาณาจักร รวมพลังบวก ภูมิวิกฤตลดโลกร้อน) ของ ตลท. มาอย่างต่อเนื่อง โดยการส่งเสริมและสร้างจิตสำนึก ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ดังนี้



Care the Bear: Change the Climate Change by Eco Event

การจัดกิจกรรมแบบลดปัญหาโลกร้อน ด้วยการรณรงค์ปรับพฤติกรรมนำไปสู่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทั้งกิจกรรมแบบออนไลน์และออนไลน์ เช่น การจัดประชุม อบรม สัมมนาต่าง ๆ เป็นต้น หลักปฏิบัติ 6 Cares ได้แก่ 1. เดินทางโดยรถสาธารณะ และ Carpool 2. ลดการใช้กระดาษและพลาสติก 3. จัดการใช้ไฟ 4. ลดการใช้พลังงานจากอุปกรณ์ไฟฟ้า 5. เลือกใช้วัสดุตกแต่งที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ และ 6. ลดการเกิดขยะตกอาหารแต่พอดีและทานให้หมด

โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมแบบ Eco Event ทั้งสิ้น 31 กิจกรรม และการประชุมผู้ถือหุ้น 2 ครั้ง การจัดอบรม 2 ครั้ง สามารถลดก๊าซเรือนกระจกได้ 375.75 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่อายุ 10 ปี 42 ต้น



Care the Whale: ขยะล่องหน

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

โดยในปี 2567 บริษัทฯ ดำเนินการคัดแยกขยะและจัดการขยะ (ขยะรีไซเคิล) ปริมาณขยะ 306.25 กิโลกรัม สามารถลดก๊าซเรือนกระจกได้ 775.83 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่อายุ 10 ปี 86 ต้น

ตลท. ได้จัดทำแบบประเมินผลเพื่อให้สมาชิกโครงการสามารถนำไปวัดผลได้ เพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบการ ลดค่าใช้จ่าย สร้างสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดีอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน ทั้งนี้ในปี 2567 กลุ่มธนาคารได้ร่วมบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายใต้ Climate Care Collaboration Platform ได้แก่ โครงการ Care the Bear และโครงการ Care the Whale โดยสรุป บริษัทฯ สามารถลดก๊าซเรือนกระจกได้ 1,151.58 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่อายุ 10 ปี 128 ต้น

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	ปี 2567	ปี 2566	ปี 2565
การใช้พลังงานไฟฟ้า			
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)	1,854,063	1,824,611	1,905,058
อัตราการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	(-2.68)	(-4.22)	
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนพนักงาน (กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อคน)	1,021	1,007	1,082
อัตราการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	(-5.68)	(-6.97)	
ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้า (บาท)	10,427,398.43	10,890,568.14	10,411,577.00
อัตราค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	0.15	4.60	
การใช้น้ำ			
ปริมาณการใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)	13,252	11,532	9,076
อัตราการใช้น้ำเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	46.01	27.06	
ปริมาณการใช้น้ำต่อจำนวนพนักงาน (ลูกบาศก์เมตรต่อคน)	7.92	6.92	5.61
อัตราการใช้น้ำต่อจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	41.04	23.25	
ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำ (บาท)	314,688.99	267,539.25	189,166.99
อัตราค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	66.36	41.43	
ขยะไม่อันตราย (กระดาษ)			
ปริมาณการใช้กระดาษ (กิโลกรัม)	22,678	23,160	23,588
อัตราการใช้กระดาษเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	(-3.86)	(-1.81)	
ค่าใช้จ่ายในการซื้อกระดาษ (บาท)	818,078	791,373	843,261
อัตราค่าใช้จ่ายในการซื้อกระดาษเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	(-2.99)	(-6.15)	
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 2)			
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (tonCO ₂ e)	927	912	952
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	(-2.68)	(-4.22)	
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงาน (tonCO ₂ e ต่อคน)	0.51	0.50	0.54
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	(-5.68)	(-6.97)	
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 3)			
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (tonCO ₂ e)	58.20	57.85	56.79
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	2.48	1.85	
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงาน (tonCO ₂ e ต่อคน)	0.03	0.03	0.04
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น/ลดลง (ร้อยละ)	(-1.01)	(-1.20)	

- หมายเหตุ**
- 1) อัตราการเพิ่มขึ้น/ลดลง เปรียบเทียบข้อมูลกับปีฐาน ปี 2565 ซึ่งเป็นปีที่กลุ่มธนาคารเริ่มเก็บข้อมูล โดยขอบเขตของข้อมูลครอบคลุม บริษัทฯ ราชธานีลิสซิ่ง ธนาคารประกันภัย และบล. ธนาคาร
 - 2) บริษัทฯ อยู่ระหว่างการเก็บข้อมูลเพื่อวัดผลการดำเนินงานในระยะยาว (3 - 5 ปี)
 - 3) การใช้น้ำที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากการขยายพื้นที่สำนักงานเพื่อรองรับการขยายธุรกิจของบริษัท
 - 4) การปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 2 (Scope 2) เป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงานไฟฟ้าภายในองค์กร และขอบเขตที่ 3 (Scope 3) เป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้น้ำและกระดาษ โดยอ้างอิงวิธีการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Carbon Footprint) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

โครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการรักษาลี้มแวดล้อมของกลุ่มธนาคาร



โครงการชาวธนาคารร่วมใจณรงค์ “พกแก้วและถุงผ้า ลดการใช้พลาสติก”

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืนของระบบนิเวศ โดยการรณรงค์ใช้ถุงพลาสติกและแก้วพลาสติกในชีวิตประจำวัน ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทุกคนพกแก้วน้ำและถุงผ้าแทน และบริษัทฯ ได้ทำการแจกถุงผ้าให้กับพนักงานทุกคนในบริษัทฯ แทนการใช้ถุงพลาสติก



โครงการธนาคารร่วมใจลดการใช้พลังงาน

ดำเนินการตามแผนรณรงค์เพื่อลดการใช้พลังงานและประหยัดทรัพยากร โดยการติดตั้งป้ายรณรงค์การลดใช้พลังงาน ป้ายรณรงค์การประหยัดน้ำ ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์ตามจุดสวิทช์ เปิด – ปิดไฟฟ้าทุกครั้งเมื่อเลิกใช้งาน ปิดก๊อกน้ำในสันท และติดตั้งป้ายลดการใช้กระดาษ เช็ดมือภายในห้องน้ำเพื่อให้พนักงานช่วยกันประหยัด



โครงการรณรงค์ร่วมใจประหยัดไฟ ลดโลกร้อน

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการประหยัดพลังงาน จึงได้จัดทำโครงการที่ส่งเสริมให้พนักงานและครัวเรือนมีความรู้และความตระหนักรู้ในการประหยัดไฟฟ้าที่ทำงานและที่พักอาศัย เริ่มจากตัวเราเอง โดยจัดกิจกรรมการประกวดการลดใช้พลังงานไฟฟ้าในครัวเรือน หากมีการลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าในครัวเรือนอย่างต่อเนื่องทั้งสามเดือน จะได้รับรางวัลมากมายทั้งสิ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการรณรงค์การประหยัดพลังงานไฟฟ้าที่ทำงานและที่พักอาศัย กระตุ้นให้เกิดการลดใช้พลังงานไฟฟ้าที่ไม่จำเป็นลง และมีพฤติกรรมประหยัดพลังงานไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงช่วยลดรายจ่ายภายในครัวเรือนอีกด้วย

โครงการรณรงค์ร่วมใจ “แยก ก่อน ทิ้ง เพื่อโลก เพื่อเรา”

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





โครงการ “เก็บกล่องสร้างบ้าน” โครงการหลังคาเขียวเพื่อมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก ปีที่ 2

กลุ่มชนชาติร่วมมรรณงค์จัดเก็บกล่องเครื่องดื่มใช้แล้วกลับมารีไซเคิล “เปลี่ยนกล่องเครื่องดื่มใช้แล้วให้เป็นแผ่นหลังคาบ้าน” โดยได้รวบรวมส่งมอบกล่องนมที่ใช้แล้วจำนวนมากที่ชาวชนชาติร่วมกันบริจาคให้กับบริษัท เต็ดตรา แพ้ค (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินโครงการและทำกิจกรรมผ่านทางเครือข่ายของมูลนิธิอาสาเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก โครงการนี้ยังสามารถสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการรีไซเคิลกล่องเครื่องดื่มและสนใจให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ตระหนักในคุณค่าของวัสดุเหลือใช้ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ ไม่ว่าจะเป็น กระดาษ พลาสติก และอลูมิเนียมพอยล์ จนเกิดการมีส่วนร่วมในการลดปริมาณขยะได้



โครงการปฏิทินเก่า มีค่า เราไม่ทิ้ง...

กลุ่มชนชาติได้จัดโครงการ ปฏิทินเก่า มีค่า เราไม่ทิ้ง เป็นปีที่ 2 โดยรวบรวมส่งต่อความสุขด้วยการส่งมอบปฏิทินเก่าตั้งโต๊ะ เพื่อนำไปสร้างสื่อการเรียนรู้ (อักษรเบรลล์) สิ่งของอุปโภคบริโภค และได้มอบเงินจำนวน 50,000 บาท เพื่อสนับสนุนกิจกรรม พร้อมเลี้ยงอาหารกลางวันให้กับผู้พิการทางสายตา ที่อยู่ในความดูแลของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด และศูนย์พัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด ภายใต้ มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์

โครงการ ฝาขวด...ลดโลกร้อน และ ถูกริบบิ้น...รีไซเคิลได้

กลุ่มชนชาติจัดทำโครงการ ฝาขวด...ลดโลกร้อน และ ถูกริบบิ้น...รีไซเคิลได้ โดยการรณรงค์ให้พนักงานในองค์กรร่วมด้วยช่วยกันคัดแยกขยะประเภทรีไซเคิล ได้แก่ ขวดน้ำ โดยแยกฝาขวดน้ำ และถูกริบบิ้น โครงการนี้จะรวบรวมและส่งต่อฝาขวดน้ำ และถูกริบบิ้นให้กับศูนย์การเรียนรู้สิ่งแวดล้อมวัดจากแดง ณ วัดจากแดง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อจะนำไปรีไซเคิลได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ฝาขวดน้ำรีไซเคิลเป็นไม้แขวนเสื้อ พวงกุญแจ ส่วนถูกริบบิ้นรีไซเคิลเป็นน้ำมันเชื้อเพลิง และอลูมิเนียม ซึ่งก็จะช่วยลดปริมาณขยะลงหลุมฝังกลบ เป็นการสร้างรายได้แก่ชุมชน นอกจากสามารถสร้างประโยชน์และยังช่วยกระตุ้นจิตสำนึกให้พนักงานในการช่วยลดปริมาณขยะด้วยการนำขยะกลับมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด





โครงการ “MBK Green Community สร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมที่ดีสู่สังคมที่ยั่งยืน”

กลุ่มธนาชาติ ได้เข้าร่วมโครงการ MBK Green Community สร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมที่ดีสู่สังคมที่ยั่งยืน เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้เป็นแหล่งดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ พร้อมกำจัดคลอรีนฟลูออโรคาร์บอน ซึ่งเป็นตัวทำลายสภาพโอโซน เสริมทัศนียภาพที่ดี เนื่องในวันสิ่งแวดล้อมโลก พร้อมตอบรับนโยบายด้าน ESG การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ตอกย้ำภาพลักษณ์องค์กร มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ภายในโครงการริเวอร์เดล ดิสทริกต์ จังหวัดปทุมธานี



กิจกรรม รักแม่...รักโลก ธนาชาติ มอบต้นมะลิ ของขวัญแทนใจ บอกรักในวันแม่

เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง และวันแม่แห่งชาติ ในวันที่ 12 สิงหาคม 2567 บริษัท ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) โดยคุณสมเจตน์ หมูศิริเลิศ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ได้มอบต้นมะลิให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกคนในโครงการ “รักแม่ รักโลก” เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานนำไปมอบให้กับแม่หรือผู้มีพระคุณ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในครอบครัว รวมถึงเพื่อส่งเสริมการปลูกต้นไม้เพิ่มพื้นที่สีเขียว และช่วยลดโลกร้อน โดยงานดังกล่าวจัดขึ้นในวันที่ 8 สิงหาคม 2567 ณ สำนักงานใหญ่ บริษัท ธนาชาติ จำกัด (มหาชน)

กิจกรรมภายใต้ : Climate Change

ธนาชาติประกันภัย

- จัดทำโครงการ “Carbon Footprint for organization” ร่วมกับสถาบัน V Green KU โดยให้ทุกสายงานเก็บรวบรวมข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นแหล่งปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อนำมาคำนวณจำนวนการปล่อยก๊าซคาร์บอนของ บริษัท สำหรับนำเสนอขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของบริษัทฯ กับ TGO และได้รับใบ CERTIFICATE รับรองปริมาณ CARBON EMISSION (Scope I & II) เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงธุรกิจในการก้าวเข้าสู่ Green Insurance
- จัดทำโครงการ “Green Garage มุ่งสู่วัฒนธรรมสีเขียว” จัดอบรมออนไลน์ให้ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมสีเขียวเบื้องต้นกับผู้ประกอบการในเครือธนาชาติประกันภัยทั่วประเทศ ทั้งหมด 509 ผู้ โดยผู้เข้าอบรมจะได้ใบรับรองหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมสีเขียว (Green Industry) ระดับที่ 1 จากกรมโรงงานอุตสาหกรรม