

TTB

ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

กลยุทธ์ธุรกิจ



วิสัยทัศน์	เราจะเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้และชื่นชมจนต้องบอกต่อ
พันธกิจ	เรามุ่งมั่นที่จะช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตทางการเงินที่ดีขึ้น

กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน



ความยั่งยืนทางธุรกิจ

เปลี่ยนผ่านไปสู่โมเดลธุรกิจที่ยั่งยืนเพื่อนำไปสู่การเติบโตทางการเงินในระยะยาว และปลูกฝังการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบ

ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม

ความยั่งยืนด้านสังคม

พัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเยาวชนและชุมชนอย่างยั่งยืน

บรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ

มุ่งให้เกิดการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลภายในที่มีประสิทธิภาพ พร้อมสร้างวัฒนธรรมที่ยึดมั่นในหลักจริยธรรม

ธนาคารมุ่งมั่นที่จะผนวกแนวคิดความยั่งยืนเข้ากับการดำเนินธุรกิจ โดยไม่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายในระยะสั้น หากแต่คำนึงถึงการเติบโตในระยะยาวอย่างยั่งยืน โดยมีโครงสร้างการบริหารจัดการความยั่งยืนที่คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดขององค์กร ทำหน้าที่กำกับดูแลให้การบริหารความยั่งยืนขององค์กรมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง โดยคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาลมีหน้าที่ทบทวนและอนุมัติการบริหารจัดการด้านความยั่งยืน คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีหน้าที่ทบทวนและอนุมัติการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ และความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยมีหน่วยงานความยั่งยืนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ของธนาคารในการยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้อยู่เหนือมาตรฐานและเสริมสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานในองค์กร โดยมุ่งเน้นดำเนินงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ความยั่งยืนทางธุรกิจ ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ความยั่งยืนด้านสังคม และบรรษัทภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ

TTB

ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

ความเสี่ยงด้าน ESG



ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล

ผลกระทบทางธุรกิจที่ประเมิน : ความสอดคล้องต่อข้อกำหนดด้าน ESG อาจส่งผลต่อคุณค่าและภาพลักษณ์ขององค์กร เนื่องจากสังคมตระหนักถึงความยั่งยืนและการดำเนินธุรกิจเพื่อความยั่งยืนมากขึ้น อีกทั้งมูลค่าสินทรัพย์อาจมีการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากข้อกำหนดด้าน ESG ที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น มาตรการปรับราคาคาร์บอนก่อนข้ามพรมแดนของสหภาพยุโรป (CBAM) หรือข้อกำหนดเกี่ยวกับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมาก หรือที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทางกายภาพ

การบริหารความเสี่ยง : ธนาคารมีการพัฒนาการบริหารจัดการด้าน ESG อยู่เสมอ ซึ่งครอบคลุมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสด้าน ESG โดยมีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของธนาคาร เช่น สินเชื่อร่วนหนี้ สินเชื่อสีเขียว พุดพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร เป็นต้น ตลอดจนแนวทางอื่น ๆ เช่น รายการสินเชื่อต้องห้าม การกำหนดระยะเวลาในการออกจากอุตสาหกรรมที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารมีการพัฒนาผลการดำเนินงานที่ส่งเสริมธนาคารเพื่อความยั่งยืนนอกเหนือจากผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน ธนาคารได้ให้การสนับสนุนลูกค้าธุรกิจเพื่อเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ข้อบังคับเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนด้วยการให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษา การจัดอบรม เป็นต้น

การเปลี่ยนกระบวนการจากนวัตกรรมและการเงินดิจิทัล

ผลกระทบทางธุรกิจที่ประเมิน : การเติบโตของดิจิทัลแบงกิ้ง (Digital Banking) ทำให้มีความเสี่ยงในการถูกละเมิดข้อมูล การฉ้อโกง และการโจมตีทางไซเบอร์ที่สูงขึ้น ซึ่งอาจส่งผลต่อการสูญเสียทางการเงิน ความเสียหายต่อชื่อเสียง และการได้รับบทลงโทษตามกฎหมาย

การบริหารความเสี่ยง : ธนาคารได้มีการเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับระบบความปลอดภัยของข้อมูลด้วยการพัฒนาศูนย์ปฏิบัติการเฝ้าระวังความปลอดภัย (Security Operation Center) และระบบประสานการจัดการด้านความปลอดภัยและการตอบสนองแบบอัตโนมัติ (Security Orchestration and Automated Response) เพื่อตรวจจับและตรวจสอบภัยคุกคามที่มีความซับซ้อน เช่น แรนซัมแวร์ (Ransomware) การโจมตีโดยปฏิเสธการให้บริการ (Distributed Denial-Of-Service) ได้อย่างรวดเร็ว มีการป้องกันการโจมตีและการโจรกรรมทางไซเบอร์ผ่านการอัปเดตแอปพลิเคชัน ttb touch อยู่เสมอ เช่น การไม่อนุญาตให้มีการบันทึกหน้าจอ เพื่อป้องกันมิถมิฉฉฉในการเข้าถึงการใช้งานแอปพลิเคชัน เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารได้เสริมสร้างความรู้ให้แก่พนักงานทุกคนซึ่งเป็นหน่วยป้องกันด่านหน้า ผ่านการอบรมภาคบังคับเพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity Risk Awareness) และยังมีสื่อสารผ่านช่องทางภายในเป็นประจำ เช่น อีเมล ป้ายประกาศ สื่อดิจิทัล เป็นต้น

กลุ่มธุรกิจการเงิน

TTB

ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม



กลยุทธ์การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการส่งเสริมเป้าหมายในการลดคาร์บอน

ธนาคารมีความมุ่งมั่นมุ่งสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Commitment) สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศไทย โดยมีกลยุทธ์แบ่งเป็น 3 เสาหลัก ดังนี้

1. การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในการดำเนินกิจกรรมของธนาคาร : มุ่งเน้นที่การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการใช้พลังงานหมุนเวียนในการดำเนินงาน เช่น การใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้า (EV) เพื่อทดแทนการใช้รถยนต์ที่ใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล โดยในปี 2566 ธนาคารสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ลดลง 21% เมื่อเทียบกับปี 2562 เป็นต้น

2. การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ : ลดการจ้างเกี่ยวกับธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูง เช่น ถ่านหิน น้ำมันและก๊าซ เป็นต้น

โดยได้มีความมุ่งมั่นที่จะยุติการปล่อยสินเชื่อและการลงทุนในโครงการเหมืองถ่านหิน โครงการสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับถ่านหินและโรงไฟฟ้าถ่านหินภายในปี 2571 โดยธนาคารได้งดการสนับสนุนทางการเงินตั้งแต่ปี 2564 ไม่ว่าจะเป็นการปล่อยสินเชื่อ การให้สินเชื่อโครงการ การลงทุน และการออกตราสารหนี้ ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อสนับสนุนโครงการถ่านหินใหม่หรือขยายโครงการที่มีอยู่เดิม นอกจากนี้ ธนาคารไม่มีการปล่อยสินเชื่อหรือลงทุนในโครงการกรายน้ำมัน น้ำมันและก๊าซจากชั้นหินดินดาน น้ำมันและก๊าซในทวีปอาร์กติก น้ำมันและก๊าซในทะเลที่มีความลึกระดับ Ultra-Deep-Water (UDW) และก๊าซธรรมชาติเหลวที่ได้จากโครงการดังกล่าว โดยตั้งแต่ปี 2565 เป็นต้นมา ธนาคารได้จำกัดการให้สินเชื่อแก่กิจกรรมต้นน้ำด้านก๊าซและน้ำมันที่ 5% ของพอร์ตสินเชื่อทั้งหมด นอกจากนี้ คำขอสินเชื่อทุกรายการรวมถึงคำขอสินเชื่อสีเขียว จำเป็นต้องปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมของธนาคาร และต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

3. การให้สินเชื่อและการให้คำปรึกษาลูกค้าในการเปลี่ยนผ่านไปสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ : ธนาคารได้สนับสนุนสินเชื่อดำเนินงานด้านความยั่งยืนมูลค่า 3,000 ล้านบาท สินเชื่อสีเขียวรวมมูลค่ากว่า 17,800 ล้านบาท รวมทั้งได้ออกตราสารหนี้เพื่อความยั่งยืนทางทะเลครั้งแรกมูลค่า 50 ล้านดอลลาร์สหรัฐ นอกจากนี้ ยังได้อบรมผู้บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าธุรกิจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบทางด้าน ESG และผลกระทบต่อภาคธุรกิจ และสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าผ่านกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ เช่น การจัดประชุมแบบเดี่ยวหรือการจัดสัมมนาเพื่อสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบทางด้าน ESG ตลอดจนผลกระทบและโอกาสที่อาจจะเกิดขึ้น เป็นต้น

การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

การจัดการน้ำ : ได้ติดตั้งระบบเซนเซอร์สำหรับก๊อกน้ำเพื่อลดการใช้น้ำให้เหลือน้อยที่สุด โดยควบคุมการไหลของน้ำโดยอัตโนมัติ และติดตั้งระบบรดน้ำต้นไม้อัตโนมัติและปรับระดับความดันน้ำในอาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมที่สุด นอกจากนี้ ยังได้มุ่งเน้นการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพในระบบหอทำความเย็น

การบริหารจัดการของเสีย : มีการคัดแยกขยะโดยเฉพาะขยะอาหารจากโรงอาหารเพื่อนำไปเข้าสู่กระบวนการทำเป็นอาหารสัตว์

กลุ่มธุรกิจการเงิน

TTB

ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานด้านสังคม



การดูแลพนักงานด้านการพัฒนาศักยภาพ

ธนาคารได้จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของหน่วยงาน มีการพัฒนาหลักสูตรอบรมออนไลน์และจัด workshop โดยธนาคารเองและหน่วยงานภายนอก เช่น โครงการ TTB Leadership Program เป็นโปรแกรมเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำบุคคล ผู้นำทีม และผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งถูกออกแบบมาให้เหมาะกับพื้นฐานของพนักงานระดับผู้นำแต่ละคน หลังจบหลักสูตรพบว่าอัตราการลาออกของพนักงานลดลง 20% ส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการลาออกของพนักงานลดลงกว่า 19% และมีระบบการประเมินสมรรถนะ 3 มิติ ได้แก่ การประเมินสมรรถนะหลัก การประเมินศักยภาพ และการประเมินแบบ 360 องศา โดยพนักงานทุกคนได้รับการประเมินผลการทำงานและปรึกษาแผนการทำงานกับหัวหน้างานเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

การดูแลพนักงาน ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

ธนาคารจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พร้อมทั้งจัดอบรมความปลอดภัยและการหนีไฟให้กับผู้บริหารและพนักงาน นอกจากนี้ ยังดูแลสุขภาพและสภาวะองค์กรรวม เช่น การบริหารจัดการความเครียด การพัฒนาส่วนบุคคล และการวางแผนทางการเงิน โดยมีการประกันสุขภาพ ประกันโรคร้าย ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุให้กับพนักงานทุกคน อีกทั้งมีสวัสดิการเพิ่มเติม เช่น คลินิกเวชกรรม ทันตกรรม และแพทย์ทางเลือกที่สำนักงานใหญ่ สิกิริลา ก่อนและหลังคลอด 98 สัปดาห์ สิกิริลาเพื่อดูแลครอบครัว ห้องบิมนมที่มีอุปกรณ์ครบครัน ศูนย์การศึกษาบุตรพนักงาน และสิทธิในการศึกษานักจิตบำบัดฟรี 5 ครั้งต่อคน เป็นต้น ในปี 2566 ไม่มีการรายงานประเด็นสำคัญจากสหภาพแรงงาน และได้รับคะแนนความผูกพันของพนักงานที่ 60% จากเป้าหมายที่ 55%

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมผ่านกระบวนการทางธุรกิจ

การพัฒนาเยาวชนและชุมชน : โครงการไฟ-ฟ้า โดยมีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ 5 แห่ง ในการเรียนรู้นอกเวลาในทักษะด้านศิลปะ ทักษะชีวิต และความรู้ด้านการเงิน นอกจากนี้โครงการไฟ-ฟ้ายังเป็นพื้นที่ให้พนักงานที่ก็ได้แบ่งปันความรู้ให้กับชุมชนเพื่อเกิดการพัฒนาวงอย่างยั่งยืน

การบริจาค : จัดทำแพลตฟอร์มเป็นบุญ punboon by TTB เพื่อเชื่อมต่อผู้บริจาคกับมูลนิธิและองค์กรสาธารณกุศลต่าง ๆ ในประเทศ ทั้งช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ โดยเงินบริจาคจะไปถึงมูลนิธิทันที ทั้งนี้เป็นบุญยังรองรับระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) อีกด้วย ปัจจุบันมีมูลนิธิและองค์กรสาธารณกุศล 322 องค์กร ในปี 2566 มีเงินบริจาคผ่านเป็นบุญรวมกว่า 220,000,000 บาท

การปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน

ธนาคารกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสีย และในปี 2566 ได้ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านผ่านแนวปฏิบัติ 4 ด้าน ได้แก่ การจ้างงาน ลูกค้า การปล่อยสินเชื่อ และการจัดหาและห่วงโซ่อุปทาน โดยพบประเด็นที่มีความเสี่ยงสูง 1 ประเด็น คือ เรื่องความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยธนาคารได้เปิดเผยมาตรการการบรรเทาผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น การเยียวยาและกลไกการร้องทุกข์ที่ <https://www.ttbank.com/th/sustainability/social-sustainability/human-rights> ในปี 2566 ไม่พบกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชน ใดๆ ที่ติดตามธนาคารมีการติดตามมาตรการการบรรเทาผลกระทบเป็นประจำทุกปี

กลุ่มธุรกิจการเงิน

TTB

ธนาคารทหารไทยธนชาต จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ/บรรษัทภิบาล



การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารยึดมั่นในหลักการการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และการกำกับดูแลกิจการขององค์กรให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ และหลักปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยองค์ประกอบหลักคือ คณะกรรมการที่มีคุณสมบัติหลากหลายในด้านประสบการณ์ ทักษะ ความรู้ และเพศ ซึ่งช่วยให้เกิดมุมมองที่มีคุณค่าต่อกระบวนการตัดสินใจของธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อให้การกำกับดูแลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นประจำทุกปี โดยกรรมการได้เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการคิดเป็นค่าเฉลี่ย 99.52% ของจำนวนการประชุม สูงกว่าข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ 75% และได้ส่งเสริมคณะกรรมการให้เข้าอบรมในหัวข้อที่สำคัญ ในปี 2566 กรรมการ 64.29% จากจำนวนกรรมการทั้งหมด เข้าร่วมอบรมในหัวข้อสิ่งแวดล้อม สังคม การกำกับดูแล และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และกรรมการ 100% เข้าร่วมอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยง

ความปลอดภัยทางไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล

มีคณะกรรมการกำกับเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งรายงานตรงต่อคณะกรรมการธนาคาร ทำหน้าที่กำกับดูแลการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ ตลอดจนควบคุมดูแลความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ สำหรับด้านข้อมูลส่วนบุคคล มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อกำกับดูแลการปฏิบัติตามและปลูกฝังวัฒนธรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารและบริษัทย่อย และรายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริหารความเสี่ยงซึ่งขึ้นตรงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวฝังรากลึกอยู่ในการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร อีกทั้งมีการกำหนดการทดสอบการเจาะระบบ เพื่อประเมินความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์และแสวงหาเครื่องมือใหม่ ๆ ในการรับมืออยู่เสมอ โดยจำลองเหตุการณ์การโจมตีด้วยอีเมลหลอกลวงปีละ 2 ครั้งให้พนักงานทุกคน โดยในปี 2566 ไม่พบกรณีการละเมิดความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญ และไม่มีกรณีการละเมิดข้อมูลของลูกค้าที่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญ

การพัฒนาคุณค่าด้านความยั่งยืน

มีการกำหนดกรอบการบริหารจัดการคุณค่าอย่างยั่งยืน โดยครอบคลุมตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกผู้ค้า จนถึงการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานของผู้ค้า โดยผู้ค้าทุกรายผ่านการประเมินความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจและ ESG

กลุ่มธุรกิจการเงิน