

TISCO

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

กลยุทธ์ธุรกิจ



Vision สร้างโอกาสให้ชีวิต – Wealth of Possibilities

Mission

- ทีสโก้เป็นองค์กรแห่งการเติบโตอย่างมีคุณภาพ ที่มุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์การเงินอันมีคุณค่าให้กับลูกค้าด้วยความเชี่ยวชาญอย่างผู้นำและมีอาชีพ
- ทีสโก้มุ่งมั่นที่จะขยายบริการให้ครอบคลุมไลฟ์สไตล์และความต้องการของลูกค้าในทุกพื้นที่ โดยให้ความสำคัญกับการริเริ่มสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์การเงินใหม่ๆ และการให้คำแนะนำที่สรรค์สร้างโอกาสทางการเงินของลูกค้าในทุกช่วงของชีวิต
- การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและการลงทุนในเทคโนโลยีขั้นนำคือหัวใจของบริการที่มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้
- ทีสโก้ยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กรที่ซื่อสัตย์ ยุติธรรม และโปร่งใส เพื่อสร้างสรรค์คุณค่าอย่างยั่งยืนเพื่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม

Corporate Value

| | |
|---------------------|--------------------------|
| M astery | เชี่ยวชาญอย่างผู้นำ |
| I ntegrity | ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม |
| R eliability | สร้างผลงานที่น่าเชื่อถือ |
| A dvice | แนะนำอย่างเหมาะสม |
| C reativity | คิดอย่างสร้างสรรค์ |
| L earning | เรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ |
| E mpathy | ใส่ใจบริการ |

Environment

ส่งเสริมเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Economy) และดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจ จากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

- สนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Finance)
- ใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- ร่วมกับชุมชนในการฟื้นฟูสมดุลทางธรรมชาติ เพิ่มพื้นที่สีเขียวจากโครงการปลูกป่า

Social

ยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม โดยพัฒนาความร่วมมือกับทุกภาคส่วน

- เพิ่มสาขา พัฒนาช่องทางบริการ เพื่อให้ลูกค้าที่ยังขาดโอกาสสามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน พร้อมให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าและชุมชน เพื่อสร้างวินัยสู่สังคม
- พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครอบคลุมรอบด้าน ทันต่อสถานการณ์ และตอบโจทย์ทุกความต้องการของลูกค้า
- ให้ความรู้ด้านการออม การลงทุน การบริหารเงิน การวางแผนภาษี รวมถึงการบริหารความสุข
- สร้างองค์กรแห่งความสุข โดยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม สร้างโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม
- ช่วยเหลือสังคม โดยสนับสนุนด้านการศึกษาและสาธารณสุข

Governance

สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนสำหรับทุกฝ่าย ด้วยระบบธรรมาภิบาลที่ดีในทุกระดับขององค์กร

- ผนวกปัจจัยความยั่งยืนเข้าสู่แผนนโยบาย กลยุทธ์ การดำเนินธุรกิจ เป้าหมาย และการประเมินผลการดำเนินงาน
- ขับเคลื่อนการเติบโตด้วยการเปิดรับวิถีการทำงานแบบใหม่ ผสมผสานกับการส่งเสริมนวัตกรรม ภายใต้การกำกับดูแลที่ดีในทุกระดับ รวมถึงการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบด้านที่ครอบคลุมถึงปัจจัยทางด้าน ESG
- สื่อสารและรักษาความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับองค์กรกำกับดูแล เพื่อให้ธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

กลุ่มธุรกิจการเงิน



ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน



ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง นำเสนอบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ตรงจุด



ให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณในการทำธุรกิจและธรรมาภิบาลที่ดี



รักษาความแข็งแกร่งในการบริหารจัดการ ความเสี่ยงอย่างรอบคอบ

TISCO

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ความเสี่ยงด้าน ESG



ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศส่งผลให้ภัยพิบัติทางธรรมชาติมีแนวโน้มการเกิดและทวีความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนการประกอบธุรกิจ เช่น ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่สูงขึ้น การด้อยค่าสินทรัพย์หรือหลักประกันของลูกค้า การเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าที่ส่งผลกระทบต่อยอดขายของผู้ผลิตที่ปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าในกลุ่มดังกล่าวลดลง บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จึงวิเคราะห์ปัจจัยความเสี่ยงและนัยสำคัญของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อธุรกิจหรือผู้มีส่วนได้เสีย และนำมาใช้กำหนดแผนงานเพื่อรับมือ ปรับตัว หรือบรรเทาผลกระทบอย่างสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด

ความเสี่ยงจากหนี้ครัวเรือนที่เพิ่มสูงขึ้น

ภาวะหนี้ครัวเรือนที่เพิ่มสูงขึ้น นอกจากจะกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศด้วย ปัจจัยดังกล่าวสร้างแรงผลักดันให้สถาบันการเงินต้องเร่งให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาหนี้เกินตัวของภาคครัวเรือน และปล่อยสินเชื่อรายย่อยอย่างเหมาะสม บริษัทมีมาตรฐานวิธีคำนวณสัดส่วนภาระหนี้ที่ผู้กู้มีทั้งหมดต่อรายได้ (Debt Service Ratio) เพื่อใช้ติดตามความสามารถในการชำระหนี้อย่างครอบคลุม และคำนึงถึงเงินเหลือเพื่อดำรงชีพหลังหักภาระผ่อนชำระทั้งหมดของผู้กู้ นอกจากนี้ ยังมีมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ ทั้งการให้คำปรึกษา การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ลูกค้ารายย่อยสามารถรวมภาระหนี้ต่าง ๆ เป็นก้อนเดียวเพื่อวางแผนปลดหนี้ได้อย่างเป็นระบบ เป็นต้น

ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์

ในยุคที่วิถีชีวิตของคนในสังคมพึ่งพาระบบดิจิทัลมากขึ้น ภัยคุกคามทางไซเบอร์จึงเป็นประเด็นสำคัญที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและซับซ้อนขึ้น สามารถส่งผลกระทบต่อทั้งลูกค้าและธนาคาร บริษัทจึงกำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงและรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยติดตามและทำความเข้าใจการโจมตีทางไซเบอร์รูปแบบใหม่อยู่เสมอ พัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เช่น มาตรฐานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO 27001 นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ตระหนักรู้และตื่นตัวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยจัดอบรมหัวข้อที่เกี่ยวข้องและให้ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบใหม่ของอาชญากรรมไซเบอร์ ตลอดจนปรับปรุงและซ้อมแผนรับมือการโจมตีทางไซเบอร์เป็นประจำทุกปี

กลุ่มธุรกิจการเงิน

TISCO

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม



การตั้งเป้าหมายเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions)

- เป้าหมายระยะที่ 1 เข้าสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอนสำหรับขอบเขตที่ 1 และ 2 ภายในปี 2583
- เป้าหมายระยะที่ 2 ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิจากการดำเนินงาน (ขอบเขตที่ 1 และ 2) เป็นศูนย์ภายในปี 2593
- เป้าหมายระยะที่ 3 ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์สำหรับขอบเขตที่ 3 ในพอร์ตโฟลิโอ (Financed Emissions) ภายในปี 2608

การสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจสีเขียวผ่านการให้สินเชื่อ

- **สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่** : สินเชื่อสำหรับโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือก เช่น ไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ ไฟฟ้าจากพลังงานน้ำ เป็นต้น ในปี 2566 มียอดสินเชื่อคิดเป็น 18.23% ของโครงการสินเชื่อขนาดใหญ่ทั้งหมด
- **สินเชื่อรายย่อย** : สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ EV ในปี 2566 มียอดสินเชื่อรถยนต์ EV คิดเป็น 5.42% ของรถยนต์ EV ที่จดทะเบียนใหม่ในประเทศไทย
- **สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)** : สินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการปรับการดำเนินงานให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การเปลี่ยนรถยนต์ที่ใช้ภายในองค์กรเป็นรถ EV และการติดตั้ง Solar Rooftop เป็นต้น

การใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและมีประสิทธิภาพ

- โครงการการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เสมือน (Virtual Desktop Infrastructure) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้กว่า 95% เมื่อเทียบกับการใช้คอมพิวเตอร์แบบส่วนบุคคล
- TISCO Eco Society พกถุงผ้า ลดการสร้างขยะ แยกขยะรีไซเคิล ส่งเสริมการจัดการขยะอย่างถูกวิธีในองค์กรและบริเวณรอบอาคารสำนักงาน ในปี 2566 การคัดแยกขยะของโครงการช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 16.207 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ 1,706 ต้น

กิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม

- โครงการปลูกป่าถาวรทีสโก้บริเวณรอบวัดวังทิวเวาaram อ.สังขละบุรี จ.กาญจนบุรี ที่ดำเนินการต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2534 ปัจจุบันมีจำนวน 10 แปลง ในปี 2566 ได้ยื่นขอการรับรองจากโครงการสนับสนุนก๊าซเรือนกระจก (Low Emission Support Scheme: LESS) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) จำนวน 3 แปลง พื้นที่ 166 ไร่ มีต้นไม้กว่า 70,000 ต้น และได้รับการประเมินว่ามีศักยภาพในการดูดซับก๊าซเรือนกระจกรวม 32,472.588 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

TISCO

บริษัท ทีเอสโกไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานด้านสังคม



การเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy)

- มีโครงการรวมหนี้ (Debt Consolidation) ให้ลูกค้าใช้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เพื่อนำเงินไปปิดภาระหนี้จากหลายแหล่งเงินกู้ ทั้งหนี้ในระบบ หนี้นอกระบบ หนี้นอกระบบ ให้เหลือหนี้ก้อนเดียว ช่วยให้ลูกค้าวางแผนการเงินและปลดหนี้ได้สำเร็จ ในปี 2566 มีลูกค้าเข้าร่วมโครงการ 5,797 ราย รวมเป็นเงินกว่า 1,450 ล้านบาท
- ให้ความรู้และให้คำแนะนำด้านประกันสุขภาพ และการลงทุนที่เหมาะสมกับลูกค้า พนักงาน และประชาชนทั่วไป ผ่านกิจกรรมทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ ในปี 2566 มีผู้เข้าร่วมกว่า 1 ล้านราย

การส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

- มีเป้าหมายสร้างองค์กรแห่งความสุข โดยให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ของพนักงาน การพัฒนาความรู้ให้แก่พนักงาน การสร้างโอกาสเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ และการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน โดยมีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อเนื่องทุกปี โดยผลสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรได้รับคะแนน 87% (ประเมินทุก 2 ปี โดยผลการประเมินล่าสุดปี 2565)
- พัฒนาศักยภาพของพนักงานด้วยหลักสูตรอบรมที่จัดทำโดยหน่วยงานภายในและร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ในปี 2566 มีพนักงานกว่า 1,157 คนเรียนรู้กว่า 200 หลักสูตร

การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

- ตรวจสอบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) ตลอดห่วงโซ่อุปทาน และกำหนดหัวข้อการเคารพสิทธิมนุษยชนในจรรยาบรรณคู่ค้า เพื่อให้รับทราบและใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจอย่างสอดคล้องกับกฎหมายและจรรยาบรรณของบริษัท
- ปฏิบัติต่อพนักงาน คู่ค้า และลูกค้าอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ รวมถึงมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ในปี 2566 ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องสิทธิมนุษยชนหรือการเลือกปฏิบัติจากทั้งพนักงาน ลูกค้า และคู่ค้าทางธุรกิจ

โครงการและกิจกรรมเพื่อสังคม

- สนับสนุนสินค้าและบริการที่ผลิตและจำหน่ายโดยชุมชน หรือสั่งซื้อจากกิจการหรือวิสาหกิจเพื่อสังคมที่นำกำไรไปหมุนเวียนคืนสู่ชุมชน
- ให้ออกาสทางการศึกษาผ่านการสนับสนุนทุนการศึกษา
- จัดสร้างและปรับปรุงอาคาร รวมถึงจัดหาครุภัณฑ์ให้โรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศในโครงการทีเอสโกร่วมใจ
- สนับสนุนด้านสาธารณสุข เช่น มอบทุนสนับสนุนงานวิจัยนวัตกรรมรักษาโรคมะเร็ง กิจกรรมบริจาคโลหิต กิจกรรมบรรเทาทุกข์จากอุทกภัยสมหวังเงินสั่งได้ยังชีพ

TISCO

บริษัท ทีเอสโกไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ/บรรษัทภิบาล



การกำกับดูแลกิจการที่ดี ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสเชื่อถือได้

- ได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ 5 ดาวต่อเนื่อง 17 ปีจากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยของสถาบันส่งเสริมกรรมการบริษัทไทย
- 100% ของโครงการสินเชื่อขนาดใหญ่ได้รับการประเมินผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม
- เข้าเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย และเชิญชวนลูกค้าเป็นแนวร่วม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยง

- บริหารความเสี่ยงองค์กรอย่างรอบคอบ ระบุระดับความเสี่ยง ดำเนินการตามกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดีและการบูรณาการปัจจัย ESG เข้าสู่กระบวนการบริหารความเสี่ยง
- สร้างวัฒนธรรมที่เน้นการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงในองค์กร ผ่านการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ และระบบจัดการเรียนรู้ที่มีการทดสอบความเข้าใจหลังบทเรียน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน

การพัฒนานวัตกรรม

- ขยายและปรับปรุงช่องทางออนไลน์อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- นำเทคโนโลยีมาใช้นวัตกรรมกระบวนการทำงาน เช่น แอปพลิเคชันสำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อรถยนต์ (Checker Tools) นามบัตรดิจิทัล (e-Business Card) ที่ช่วยเพิ่ม productivity และลดการใช้กระดาษ

การส่งเสริมความยั่งยืนร่วมกับลูกค้า

- โครงการ Health Day: TISCO Healthcare Fair ที่ร่วมกับพันธมิตรกลุ่มโรงพยาบาลชั้นนำ จัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านสุขภาพ บริการตรวจสุขภาพ จิเคราะห์แนวโน้มการเกิดโรคต่าง ๆ และให้คำแนะนำการรักษาการเบื้องต้น เช่น ออฟฟิศซินโดรม เป็นต้น
- โครงการ “ฮอนด้า ขับขี่ปลอดภัย คู่ครองอุ่นใจ กับ สมหวัง” ส่งเสริมการขับขี่ปลอดภัย ช่วยป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน
- กำหนดให้ลูกค้าลงนามรับทราบจรรยาบรรณลูกค้า รวมถึงรับการประเมินด้าน ESG และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล