



รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม 2553
TISCO CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2010



สารบัญ

CONTENTS

- 1** **สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร**
CEO'S FOREWORD
- 2** **รู้จักทีสโก้**
ABOUT TISCO
- 4** **แนวทางการจัดทำรายงาน**
OUR APPROACH TO REPORTING
- 5** **การดำเนินธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม**
BUSINESS WITH SOCIAL RESPONSIBILITY
- 6** • **ธรรมาภิบาล : พื้นฐานแห่งความไว้วางใจ**
GOOD GOVERNANCE
: THE FOUNDATION OF TRUST
- 16** • **พนักงาน : รากฐานของความยั่งยืน**
HUMAN RESOURCES
: THE FOUNDATION OF SUSTAINABILITY
- 24** • **สังคม : จิตอาสาเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม**
SOCIAL RESPONSIBILITY
: FOSTERING A VOLUNTEER SPIRIT TO DEVELOP THE COMMUNITY
- 32** • **สิ่งแวดล้อม : ปลูกจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม**
ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY
: PLANTING THE SEEDS OF CONSERVATION
- 40** **รางวัลแห่งความสำเร็จ**
AWARDS FOR SUCCESS
- 44** **GRI CONTENT INDEX**

TISCO

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

CEO'S FOREWORD



For more than 42 years, social responsibility has been a guiding principle and core value for TISCO Group. The organization conducts its business operations with the highest ethical standards, focusing on providing quality financial products and services that create sustainable value for all parties concerned -- shareholders, customers, employees and society in general.

Over the years TISCO Group has continually exhibited its commitment to social responsibility through educational support, the Youth Efficiency Development Program by TISCO Foundation, life quality improvement projects for the underprivileged, promotion of art and culture and various conservation programs. This commitment is also expressed through our "Volunteer Spirit", which organizes quarterly blood donation drives and disaster relief campaigns.

To formally embody our principles and carry out these works, in 2010, TISCO Group established a Corporate Social Responsibility Department, which is dedicated to developing CSR projects and coordinates with other departments. All social responsibility projects are developed to comply with TISCO Group's mission to create sustainable value for communities and Thai society.

In keeping with that commitment, TISCO Group is making this CSR Report available to the public, in compliance with the guidelines of the Corporate Social Responsibility Institute and Global Reporting Initiative (GRI).

Last, but not least, I want to thank all shareholders, customers, business partners, and particularly all volunteer-spirit employees, who have supported charity projects and social contribution schemes throughout the year 2010.

Oranuch Apisaksirikul
TISCO Group CEO

สำนึกรับผิดชอบต่อสังคม เป็นค่านิยมหลักที่กลุ่มทิสโก้ยึดถือมาตลอดระยะเวลากว่า 42 ปี เรายึดมั่นในการประกอบธุรกิจด้วยมาตรฐานจรรยาบรรณสูงสุด โดยมุ่งตอบสนองทุกความต้องการทางการเงินด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างสรรค์คุณค่าที่ยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็น ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน ตลอดจนสังคมโดยรวม

บทบาทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ทิสโก้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การสนับสนุนการศึกษา และการพัฒนาศักยภาพเยาวชนผ่านการดำเนินงานแบบเต็มเวลาของมูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศล การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม การปลูกจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตลอดจนกิจกรรม "จิตอาสา" ของพนักงานที่จัดอย่างต่อเนื่อง อาทิ การรณรงค์บริจาคโลหิตทุกไตรมาส การบรรเทาภัยพิบัติต่างๆ เป็นต้น

ในปี 2553 กลุ่มทิสโก้ได้จัดตั้งหน่วยงานที่ดูแลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ Corporate Social Responsibility (CSR) ขึ้นเพื่อดูแลจัดการกิจกรรมด้าน CSR โดยเฉพาะ รวมทั้งเป็นตัวกลางในการประสานงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร กิจกรรมเพื่อสังคมทั้งหมดของเรา ดำเนินไปอย่างสอดคล้องกับค่านิยมของกลุ่มทิสโก้ นั่นคือการสร้างสรรค์คุณค่าที่ "ยั่งยืน" ให้แก่สังคม

ท้ายนี้ บริษัทขอขอบคุณท่านผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า และโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานทิสโก้จิตอาสาทุกท่าน ที่ได้ร่วมแรงร่วมใจ ให้การสนับสนุนโครงการเพื่อการกุศล ตลอดจนกิจกรรมเพื่อสังคมในโอกาสต่างๆ เป็นอย่างดีมาตลอดปี 2553 กลุ่มทิสโก้ขอเสนอรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมฉบับนี้ ตามแนวทาง "เข้มทิศธุรกิจเพื่อสังคม" ของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม และแสดงสารบัญช้อมูลตามเกณฑ์มาตรฐาน Global Reporting Initiatives (GRI) เพื่อเผยแพร่ข้อมูลแก่สาธารณะ

อรนุช อภิศักดิ์ศิริกุล
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้

วิสัยทัศน์ Vision

ทิสโก้เป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจด้วยมาตรฐานสูงสุดของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เราทุ่มเทสร้างสรรค คุณค่าที่ยั่งยืน เพื่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม

TISCO is a provider of professional financial solutions which create sustainable value for our customers, our shareholders and society. We pride ourselves on maintaining exemplary standards of corporate governance.



ค่านิยมขององค์กร Corporate Values

- ลูกค้าเป็นหลัก : ใส่ใจมุ่งบริการลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า โดยเน้นความพึงพอใจและความสำเร็จของลูกค้าเป็นหลัก
- Customer Priority : With a focus on quality, the organization aims to meet the demands of customers by placing strong emphasis on their satisfaction and success.
- ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม : พนักงานทุกคนของกลุ่มทิสโก้ประพฤติปฏิบัติตนอย่างซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดของจรรยาบรรณวิชาชีพ
- Integrity : Employees of TISCO Group conduct themselves with honesty and follow a code of ethics of the highest standards.
- สร้างผลงานที่น่าเชื่อถือ : เพิ่มคุณค่าในการบริการ ด้วยความรู้ความชำนาญในวิชาชีพ และการปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจ
- Reliability : The organization creates added value in our financial services through the professional skills and reliable performance of our team.
- เชี่ยวชาญอย่างผู้นำ : บุคลากรของทิสโก้จะต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้มีขีดความสามารถและทักษะที่โดดเด่น เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด
- Mastery : TISCO staff are obligated to continually learn and develop themselves, striving for outstanding capability and skill to maximize customer satisfaction.

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกอบด้วยบริษัทในเครือ ที่ให้บริการทางการเงินและการลงทุนดังนี้
TISCO Financial Group Plc.

TISCO is a listed company on the Stock Exchange of Thailand. Its financial subsidiaries include :

ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)

บริการธนาคาร : เงินฝากทุกประเภท, ให้คำแนะนำการลงทุน, ซื้อขายหน่วยลงทุน, สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์, สินเชื่อเนกประสงค์, สินเชื่อเคหะ, สินเชื่อ SME, สินเชื่อธุรกิจ, บริการประกันภัยและประกันชีวิต, บริการจัดการเงิน และคัสโตเดียน

ธนาคารมี 45 สาขาทั่วประเทศ (22 สาขาในกรุงเทพฯ ปริมณฑล)

TISCO Bank Public Company Limited

Providing all types of deposit & current accounts, investment advisory, auto hire purchase, mortgage loan, consumption loan, SME and corporate loans, life & non life insurance, cash management and custodian service.

TISCO Bank has 45 branches nationwide (22 branches in bangkok area).

บริษัทหลักทรัพย์ทีสโก้ จำกัด

บริการธุรกิจหลักทรัพย์ : นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์, ตราสารอนุพันธ์, บริการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต, วิเคราะห์หลักทรัพย์, ที่ปรึกษาการเงินแก่ธุรกิจ และวาณิชธนกิจ

บริษัทมี 6 สาขาทั่วประเทศ

TISCO Securities Company Limited

Providing securities brokerage, derivatives, internet trading, securities research, financial advisory and investment banking.

TISCO Securities has 6 branches nationwide.

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทีสโก้ จำกัด

บริการธุรกิจจัดการกองทุน : กองทุนรวม, บริการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต, กองทุนส่วนบุคคล, กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

TISCO Asset Management Company Limited

Providing mutual funds, internet trading, private fund and provident fund management.

บริษัท ทีสโก้ลีสซิ่ง จำกัด

บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ในเขตภูมิภาค

บริษัทมี 4 สาขาทั่วประเทศ

TISCO Leasing Company Limited

Providing car leasing service in provinces.

TISCO Leasing has 4 branches nationwide.

บริษัท ไฮเวย์ จำกัด

บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์
ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

Hi-Way Company Limited

Providing motorcycle hire purchase service.

บริษัท ทีสโก้ โตเกียว ลีสซิ่ง จำกัด

บริการสินเชื่อลีสซิ่งเครื่องจักรเพื่อการพาณิชย์ แก่กลุ่มลูกค้านิติบุคคลญี่ปุ่นที่ทำงานในประเทศไทย

TISCO Tokyo Leasing Company Limited

Providing machinery leasing for commercial purposes to Japanese firms in Thailand.

ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ Financial Hi-lights

| | 2550/2007 | 2551/2008 | 2552/2009 | 2553/2010 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| กำไรสุทธิ Net profit | 1,651 | 1,714 | 1,988 | 2,888 |
| ปันผลต่อหุ้น (บาท) Dividend per share (baht) | | | | |
| บุริมสิทธิ Preferred | 2.8 | 2 | 2.24 | 2.25 |
| สามัญ Common | 1.8 | 1 | 1.74 | 2.25 |
| สินทรัพย์รวม Total Assets | 98,953 | 126,173 | 138,804 | 171,408 |



แนวทางการจัดทำรายงาน OUR APPROACH TO REPORTING

CSR Report 2010 covers business, social and environment related operations of TISCO Groups and its subsidiaries from January 1, 2010 to December 31, 2010. Information in this report came from different departments concerned. It is the first year that report's content was developed in compliance with G3 Guidelines, the cornerstone of GRI's Sustainability Reporting Framework. As this is the TISCO's first CSR Report based on GRI criterias, and information collection process remains under development, its content regarding economical, social and environmental impacts may not be perfectly in compliance with G3 indicators. TISCO Group will improve this report further, making it more completed with content covering all significant areas in the future. For more information, contact Corporate Marketing & Communication, TISCO Financial Group
Tel. 0 2633 6904
Email : tisco_pr@tisco.co.th



รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม ประจำปี 2553 มีเนื้อหาครอบคลุมแนวปฏิบัติทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของ บมจ. ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป และบริษัทย่อยทั้งหมด โดยเป็นการนำเสนอข้อมูลรายงานในช่วงระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2553 - 31 ธันวาคม 2553 ซึ่งข้อมูลในการจัดทำรายงานฉบับนี้ได้มาจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และนับเป็นปีแรกที่มีการเพิ่มขอบเขตการรายงาน โดยยึดแนวทางของการรายงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ Global Reporting Initiatives (GRI) G3 โดยใช้ตัวชี้วัดหลักตามที่กำหนด

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกลุ่มทีสโก้มีนโยบายในการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม โดยยึดแนวทางของ GRI เป็นปีแรก ดังนั้น เนื้อหาทางด้านผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามดัชนีชี้วัดดังกล่าวอาจยังไม่ครอบคลุม เนื่องจากกำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนา และปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูล โดยกลุ่มทีสโก้จะมีการทบทวนการรายงาน ให้ครอบคลุมการรายงานที่มีประเด็นสำคัญต่างๆ ทั้งหมด เพื่อให้รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นต่อไป

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ ฝ่ายนิเทศสัมพันธ์ บมจ. ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป โทร. 0 2633 6904 หรืออีเมลล์ tisco_pr@tisco.co.th

การดำเนินธุรกิจควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม

BUSINESS WITH SOCIAL RESPONSIBILITY

กลุ่มทิสโก้ตระหนักดีว่าความสำเร็จขององค์กรมิได้วัดจากความสามารถในการทำกำไร การเติบโตของผลประกอบการและตัวเลขทางการเงินเท่านั้น หากยังรวมถึงการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนชุมชน รวมทั้งผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้ได้พัฒนาและพึ่งพาตนเองได้ ทั้งนี้ เพราะรากฐานที่มั่นคงทางสังคมเป็นปัจจัยสำคัญของการเติบโตอย่างยั่งยืน องค์กรจึงต้องดำเนินธุรกิจควบคู่กับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม

นอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมอันเป็นหลักการสำคัญที่กลุ่มทิสโก้ปลูกฝังให้แก่พนักงาน จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ชัดเจนของกลุ่มทิสโก้แล้ว กลุ่มทิสโก้จึงตั้งปณิธานที่จะแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยดำเนินโครงการสาธารณประโยชน์ต่างๆ อย่างต่อเนื่องเป็นรูปธรรม เพื่อมุ่งสร้างจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้และเกื้อกูลสังคม ด้วยการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ต่างๆ ทั้งในด้านการพัฒนาชุมชน รวมถึงการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กิจกรรมเพื่อสังคมแต่ละโครงการ มีการตั้งคณะทำงานรับผิดชอบต่อปฏิบัติการและติดตามผลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีคณะกรรมการกลุ่มทิสโก้ให้คำแนะนำและติดตามผลการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมมีการรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกปี นอกจากกิจกรรมและโครงการที่ดำเนินการเองแล้ว กลุ่มทิสโก้ยังเข้าร่วมกับโครงการสาธารณประโยชน์อื่นๆ รวมทั้งสนับสนุนให้สาขาของบริษัทย่อยในกลุ่มที่กระจายอยู่ในเขตภูมิภาค เข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนา

ชุมชนในท้องถิ่น โดยเน้นกิจกรรมการมีส่วนร่วมพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในปี 2553 กลุ่มทิสโก้ได้จัดตั้งหน่วยงานดูแลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมหรือ Corporate Social Responsibility (CSR) ขึ้นโดยเฉพาะ ทำหน้าที่กำหนดแนวทาง จัดทำงบประมาณ และดำเนินการจัดกิจกรรม CSR ของกลุ่มทิสโก้ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานและจัดทำรายงานเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท และเป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานด้าน CSR กับองค์กรภายนอก

นโยบายทั่วไปเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคม

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมาตลอดระยะเวลากว่า 40 ปี โดยให้ความสำคัญกับการปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่พนักงาน การปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของผู้บริหารที่ถ่ายทอดสู่พนักงานจากรุ่นสู่รุ่น แนวปฏิบัติ 8 ประการที่สะท้อนการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มทิสโก้ ได้แก่

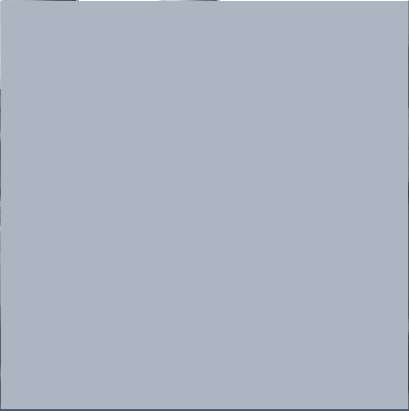
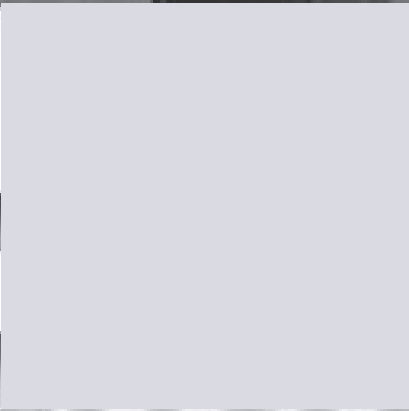
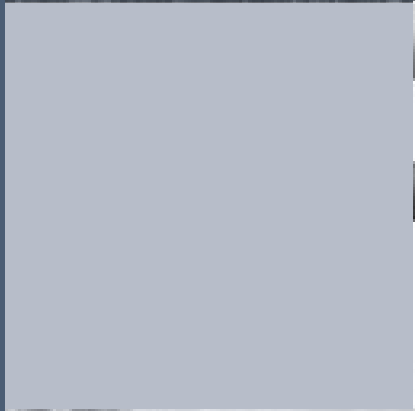
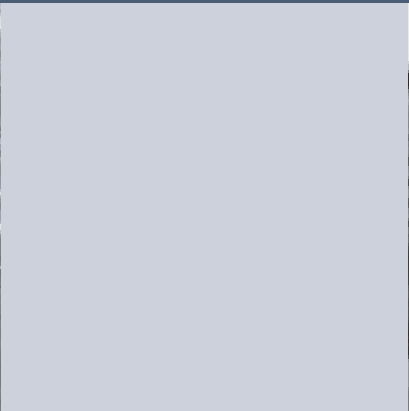
1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม
3. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
4. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม
5. การเคารพสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม
6. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม
7. นวัตกรรมจากความรับผิดชอบต่อสังคม
8. การจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

TISCO Group realizes that success is measured not only by profitability and financial statistics. As maintaining and contributing to the foundations of society is an essential component of sustainable growth, the organization is dedicated to doing business in a socially responsible manner, participating in community and national development through various activities. TISCO staff have set up a number of working groups to operate and monitor projects which make a contribution to society in the realms of community development, promotion of the arts and culture and conservation of nature.

In 2010, TISCO established a special division for Corporate Social Responsibility, dedicated to developing CSR projects in line with a coherent expression of the organization's goals and vision.

TISCO'S SOCIAL RESPONSIBILITIES INCORPORATE INTO THE FOLLOWING PRACTICES :

1. Good corporate governance
2. Ethical business operation
3. Responsibility on Consumers
4. Community and Social Development
5. Respect on human rights and labor justice
6. Environmental Conservation
7. Innovation from social works
8. Report on social and environmental activities



ธรรมาภิบาล : พื้นฐานแห่งความไว้วางใจ
GOOD GOVERNANCE : THE FOUNDATION OF TRUST



GOOD CORPORATE GOVERNANCE

With the aim of providing financial solutions in compliance with the highest ethical standards, TISCO Group has initiated a Corporate Governance Policy to define governance and operational structures and a code of conduct for all employees. A Governance Charter has been drawn up to aid in the implementation of a centralized operating policy for adoption across all subsidiary companies. Our Corporate Governance Code of Conduct is established as a set of guiding principles to ensure that all TISCO subsidiaries conduct business operations with maximum accountability, transparency, and equitable

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

กลุ่มทิสโก้มุ่งเน้นการให้บริการทางการเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดของจรรยาบรรณและการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้วยตระหนักว่าธุรกิจต้องดำเนินควบคู่ไปกับการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม และการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องอย่างสมดุล ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้าและเจ้าหน้าที่ คู่แข่งสังคม และสิ่งแวดล้อม

กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance Policy) ซึ่งครอบคลุมโครงสร้างการกำกับดูแล แนวปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการ โครงสร้างการปฏิบัติงาน หน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแล และนโยบายการปฏิบัติงานแบบรวมศูนย์ เพื่อให้บริษัทและบริษัทย่อยปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการของกลุ่มอย่างเคร่งครัด

กลุ่มทิสโก้ได้จัดทำ “แนวปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการ” (Corporate Governance Code of Conduct) เพื่อเป็นแนวทางให้แก่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มทิสโก้ในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทในกลุ่มทิสโก้ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบสูงสุด มีความโปร่งใส และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งเพื่อสนับสนุนให้บริษัทในกลุ่มทิสโก้มีการบริหารจัดการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การกำกับดูแลกิจการที่กลุ่มทิสโก้ยึดเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องแบ่งเป็น 5 หัวข้อหลัก กล่าวคือ สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ (ราย

treatment to all stakeholders. The Corporate Governance principle covers five main areas : Rights of shareholders; equitable treatment of shareholders; role of stakeholders; disclosure and transparency; and responsibilities of the board of directors. (For more information about TISCO's corporate governance structure, visit www.tisco.co.th)

Rights and benefits of shareholders are the first priority. By providing all options and encouraging all shareholders to exercise their rights, TISCO communicates with all shareholders and opens the floor for them to opine, ask questions and suggest policies in the meeting attended by the Board members and senior management. Shareholders can cast the votes with the presence of neutral party for transparency.

Equitable treatment of shareholders. TISCO treats all shareholders fairly and equally. They will receive important and accurate information at the same time. Cumulative voting system is provided to allow minor shareholders to exercise their rights to propose and vote for independent directors. To ensure transparency and equitable treatment, shareholders are allowed to cast their votes for individual directors. Should any conflicts of interest transactions occur, they must be considered thoroughly by the Audit Committee and report to the Board of Directors meeting for approval.

Roles of all stakeholders. TISCO ensures that the rights and interests of all stakeholders are treated with care and well protected.



- * ทิสโก้ได้รับการจัดอันดับในรายงานการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2553 ในเกณฑ์ “ดีเลิศ”
- * ผู้ถือหุ้นมีช่องทางการติดต่อถึงคณะกรรมการตรวจสอบของ บมจ. ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป โดยตรง ในกรณีที่มีความข้องใจเกี่ยวกับการดำเนินงานใดๆ ของทิสโก้ โดยสามารถติดต่อผ่านช่องทาง Call Center ของบริษัท

ละเอียดของแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการของบริษัท สามารถดูได้จากเว็บไซต์ของบริษัท www.tisco.co.th)

1. สิทธิของผู้ถือหุ้น : รักษาสิทธิและผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค ส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิได้อย่างเต็มที่ โดยการอำนวยความสะดวกจัดหาช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้ถือหุ้น อย่างเหมาะสม และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอระเบียบวาระการประชุม ชักถาม และแสดงความคิดเห็น โดยกรรมการและผู้บริหารระดับสูงร่วมรับฟังและชี้แจงในที่ประชุม นอกจากนี้ ยังมีกำหนด

การประชุมให้ผู้ถือหุ้นออกเสียงลงคะแนนอย่างโปร่งใส โดยมีบุคคลภายนอกตรวจสอบความโปร่งใสในการนับคะแนนเสียง

2. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน : บริษัทดำเนินการให้ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มได้รับข้อมูลที่สำคัญของบริษัทครบถ้วนในเวลาเดียวกัน และในการประชุมผู้ถือหุ้นบริษัทใช้วิธีลงคะแนนเสียงแบบสะสม Cumulative Voting โดยผู้ถือหุ้นรายย่อยสามารถใช้สิทธิเสนอชื่อและแต่งตั้งกรรมการอิสระ และมีการลงคะแนนแต่งตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล เพื่อความเป็นธรรมและโปร่งใส นอกจากนี้บริษัทไม่สนับสนุนการทำรายการระหว่างกันกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หากจำเป็นต้องผ่านการพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยคณะกรรมการตรวจสอบ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพิเศษในรายการใด ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนในการอนุมัติการทำรายการ

3. บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย : รักษาสิทธิและผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และส่งเสริมความร่วมมือเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และความมั่นคงทางธุรกิจที่ยั่งยืน

Shareholders : Return their investment with good business performances and provide channels for them to be able to fully exercise their rights.

Employees : Support their learning and development continuously with fair treatments and compensations.

Customers : Respond to various needs of customers with client centric practices and provide channels for them to voice their opinions.

Business Partners : Abide by binding contract conditions, rules, regulations fairly and equally.

Competitors : Compete with fairness and ethical values. Avoid creating negative impacts to the industry.

Society : Aware of social responsibilities as one of the duties.

Environment : Promote environmentally friendly practices and organize activities that focus on environmental conservation.

Disclosure and Transparency. TISCO emphasizes on providing accurate, complete, transparent, equitable and timely information. Several meetings with various groups of stakeholders are set up with senior management participation to present the company's information and respond to inquiries

Responsibilities of the Board. TISCO has clearly established proper structure of the Board as well as guidelines for the Board on duty of care and duty of loyalty. The Board of Directors delegates other committees to take on tasks that require in-depth consideration. Moreover, CEO and Board performance will be evaluated according to best practice of corporate governance.



ผู้ถือหุ้น - ตอบแทนผู้ถือหุ้นด้วยผลประโยชน์ที่ดี เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิของตนได้อย่างเต็มที่

พนักงาน - ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม สนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงาน พัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

ลูกค้า - ตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ด้วยโครงสร้างทางธุรกิจแบบรวมศูนย์ที่ลูกค้า (Client Centric) และจัดช่องทางให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็น เพื่อนำไปปรับปรุงบริการ

คู่ค้าและเจ้าหนี้ - ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค

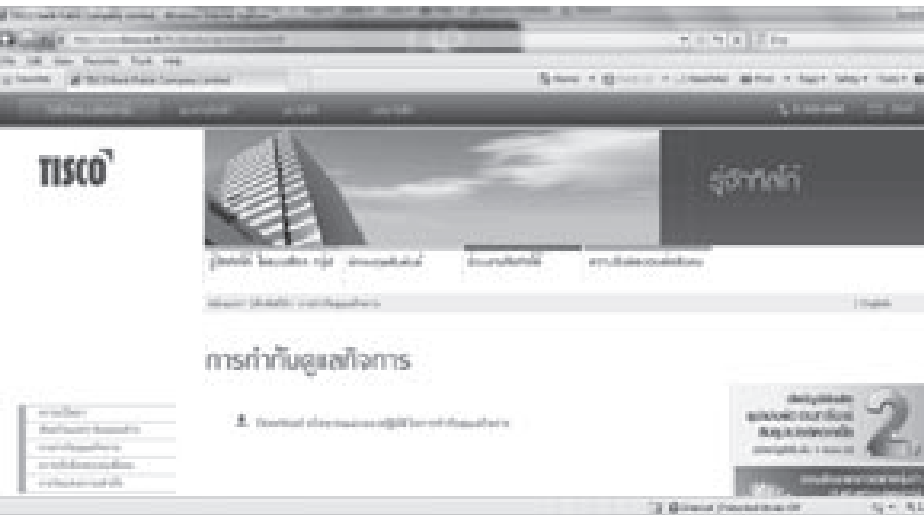
คู่แข่ง - แข่งขันด้วยความที่เป็นธรรมและมีจริยธรรม ไม่ดำเนินการค้าใดๆ ในลักษณะที่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่ออุตสาหกรรมโดยรวม

สังคม - ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม มอบหมายการดำเนินงานด้านธุรกิจ ดำเนินโครงการต่อเนื่องและกิจกรรมช่วยเหลือสังคมอย่างสม่ำเสมอ

สิ่งแวดล้อม - สนับสนุนแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ส่งเสริมกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร

4. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส : กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่สำคัญของบริษัทอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส เสมอภาค และทันการณ์ ตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่างๆ อย่างเหมาะสม รวมทั้งจัดกิจกรรมเผยแพร่และนำเสนอข้อมูลบริษัทเป็นประจำ โดยมีผู้บริหารระดับสูงร่วมชี้แจงและให้ข้อมูล

5. ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ : กลุ่มทิสโก้มีโครงสร้างคณะกรรมการ มีการแบ่งแยกบทบาทกรรมการและฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน คณะกรรมการบริษัททำหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง (Duty of Care) และด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (Duty of Loyalty) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดอื่น เช่น คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน ทำหน้าที่สอบทาน หรือพิจารณาเรื่องสำคัญของบริษัทในรายละเอียด นอกจากนี้ยังมีการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการและผู้บริหารสูงสุด ตามหลักการกำกับกิจการที่ดีอีกด้วย



การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม

กลุ่มทิสโก้ยึดมั่นในจริยธรรมในการประกอบธุรกิจมาตั้งแต่ก่อตั้งบริษัท จนกลายเป็นวัฒนธรรมที่เข้มแข็งขององค์กร จนถึงปัจจุบัน โดยบริษัทใช้เกณฑ์ปฏิบัติในระดับที่สูงกว่ามาตรฐาน อาทิเช่น จัดให้มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (Code of Corporate Ethics) โดยเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือปฏิบัติงาน (Compliance Manual) และกำหนดระเบียบในการปฏิบัติงานของพนักงาน และมาตรฐานว่าด้วยความประพฤติและวินัยไว้ในข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และ Employee Code of Conduct เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กรยึดเป็นแนวปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม

ทั้งนี้ จรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (Code of Corporate Ethics) โดยสรุปของกลุ่มทิสโก้ มีดังนี้

1. **ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและยุติธรรม** : เป็นหน้าที่ของพนักงานทุกระดับจะต้องยึดเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานเป็นอันดับแรก

2. **มีความรอบคอบระมัดระวัง** : กลุ่มทิสโก้จะใช้ความรอบคอบระมัดระวังในการดำเนินธุรกิจ โดยใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพที่จะพึงกระทำในสถานการณ์นั้นๆ โดยพนักงานทุกคนจะต้องแน่ใจว่าได้ปฏิบัติงานบนพื้นฐานหลักความระมัดระวังเสมอ

3. **การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ** : กลุ่มทิสโก้ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ รวมทั้งไม่สนับสนุน หรือมีส่วนรู้เห็นผู้อื่นละเมิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณ โดยมีการศึกษาทำความเข้าใจ และติดตามข้อกฎหมายกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องตลอดจนข้อปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจงกับสายวิชาชีพของตนเองให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอด้วย

4. **การบันทึกข้อมูลและการจัดทำรายงาน** : การบันทึกบัญชีและบันทึกข้อมูลอื่นๆ ของกลุ่มทิสโก้จะต้องมีความถูกต้องสมบูรณ์และเหมาะสม ไม่ปิดบังข้อมูลใดๆ ต่อผู้สอบบัญชีที่ได้รับการแต่งตั้งหรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่น

**TISCO Financial Group Plc. received a rating of "Excellent" under the Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2010.*

**Shareholders can contact the audit committee of TISCO Financial Group directly. For enquiry about any TISCO operation, please contact the company's Call Center.*

ETHICAL BUSINESS OPERATIONS

Since its establishment, TISCO has considered the pursuit of ethics in business as a core value, and this has had a profound effect in shaping our corporate culture. A code of business ethics has been introduced into the compliance manual, as have various guiding principles to assist executives and employees in the correct performance of their duties.

TISCO Group's Code of Corporate Ethics reads as follows :

1. All employees shall conduct their duties with honesty and fairness at all times.
2. TISCO Group shall ensure that the business is operated with prudence and professionalism; competence and expertise shall be exercised appropriately, according to each particular set of circumstances.
3. Employees shall in every instance comply with applicable laws and regulations and refrain from assisting others in violating any laws, regulations or ethical principles.
4. Financial and other records must be accurate and complete.
5. Financial information pertaining to banking and customer transactions and activities is deemed confidential and shall not be exploited for any employees' benefit, nor be disclosed to any other party.
6. Employees shall concentrate on their responsibilities without consideration of their personal interests. Business decisions shall be made to ensure maximum benefits for TISCO Group and its clients.
7. Donations to political parties or political candidates and payments to government officials are prohibited.

Training sessions and tests are regularly held to ensure all employees clearly understand the ethical imperatives of the organization and the relevant corporate regulations.



5. **การรักษาความลับของบริษัทและลูกค้า :** เป็นหลักการพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายการบัญชี และกิจกรรมของกลุ่มทิสโก้ และลูกค้า ถือเป็นความลับที่ไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือนำไปเปิดเผยแก่บุคคลอื่น

6. **ความซื่อสัตย์ทางผลประโยชน์ :** พนักงานกลุ่มทิสโก้จะต้องไม่ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ส่วนตัวเหนือความรับผิดชอบต่อกลุ่มทิสโก้ และจะต้องตั้งเป้าหมายการตัดสินใจทางธุรกิจบนพื้นฐานของผลประโยชน์สูงสุดของกลุ่มทิสโก้และลูกค้า โดยปราศจากการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตัว ทั้งนี้ พนักงานจะต้องไม่รับข้อเสนอผลตอบแทนใดๆ ไม่ว่าจะ เป็นในรูปแบบของเงิน ของขวัญ หรือไมตรีจิต หรือเข้าไปเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ใดหรือกิจกรรมใด ที่จะนำไปสู่หรืออาจนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตัวกับกลุ่มทิสโก้หรือลูกค้า

7. **การไม่ฝักใฝ่ทางการเมือง :** กลุ่มทิสโก้ มีนโยบายดำเนินธุรกิจโดยไม่ยุ่งเกี่ยวทางการเมือง บริษัทมีกฎห้ามบริจาคหรือสนับสนุนทุนทรัพย์ใดๆ แก่พรรคการเมือง หรือผู้สมัครรับเลือกตั้งทางการเมือง รวมทั้งห้ามจ่ายเงินให้แก่ข้าราชการประจำ หรือข้าราชการการเมือง

กลุ่มทิสโก้มีการอบรมและถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงาน ในเรื่องรักษาจรรยาบรรณวิชาชีพ และการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ รวมทั้งจรรยาบรรณธุรกิจ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยบริษัทดำเนินการให้พนักงานทุกคนทำแบบทดสอบความเข้าใจใน Compliance & HR Policy เป็นระยะๆ ผ่านระบบอินทราเน็ตของบริษัท และนำผลที่ได้มาประเมินระดับความรู้และความเข้าใจของพนักงาน เพื่อดำเนินการสื่อสารให้พนักงานมีความเข้าใจและตระหนักถึงหน้าที่ของตนในการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กรอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ บริษัททำการปรับปรุงและพัฒนาแบบทดสอบดังกล่าวให้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงกำหนดให้พนักงานที่ทำคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และทำแบบทดสอบใหม่จนผ่านเกณฑ์ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กระบวนการดังกล่าวครอบคลุมพนักงานที่เข้าทำงานระหว่างปีทุกคน ที่จะได้รับการอบรมเกี่ยวกับกฎระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติในการปฐมนิเทศ ผลการทดสอบถือเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของพนักงานเช่นกัน

แนวปฏิบัติในการทำธุรกรรมกับลูกค้า

กลุ่มทิสโก้ยึดหลักการรู้จักกับลูกค้า และการตรวจสอบเพื่อรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer and Customer Due Diligence – KYC/CDD) ตามแนวปฏิบัติที่ดีของสถาบันการเงิน โดยเจ้าหน้าที่ที่ทำธุรกรรมทางการเงินใดๆ กับลูกค้า ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการรู้จักกับลูกค้า และการตรวจสอบเพื่อรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่แต่ละหน่วยธุรกิจกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้งroupทิสโก้ถูกกลุ่มบุคคลใดใช้เป็นช่องทางในการกระทำความผิด โดยมีการจัดกลุ่มลูกค้า และกำหนดขอบเขตและระดับความเข้มงวดในการรู้จักตัวตนลูกค้า และการตรวจสอบเพื่อรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละรายแตกต่างกันไป ตามระดับความเสี่ยงของลูกค้าอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้แน่ใจว่า การให้บริการนั้นมีได้ส่งเสริมกิจการที่ขัดต่อกฎหมาย หรือก่อให้เกิดผลกระทบใดๆ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- * นโยบายจัดซื้อจัดจ้างของบริษัท
 - พิจารณาคู่ค้าที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานอันเป็นที่ยอมรับ (ISO Standard)
 - มีการพิจารณาเปรียบเทียบข้อมูลราคาคุณภาพ เงื่อนไขที่เหมาะสมและเป็นธรรม
 - ไม่ทำธุรกิจกับบริษัทที่มีได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม อันเนื่องมาจากคุณภาพสินค้า และการเสี่ยงภัยของผู้ขาย
 - เลือกใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่มีคุณสมบัติประหยัดพลังงาน และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากกว่าพิจารณาเลือกจากราคาวัสดุ เช่น กระดาษหมึกพิมพ์ หลอดไฟ วิทยุชนิด ฯลฯ

Training and testing methods are constantly developed and updated to comply with current laws and regulations. Test results are considered in each employee's annual evaluation.

Guideline for Client Transactions

TISCO Group follows the principle adopted by reputable financial institutions everywhere : “Know Your Customer and Customer Due Diligence” (KYC/CDD). Employees directly involved with financial business operations must follow a process of client identification in which all relevant information is obtained on the nature of the client's business. This is to avoid dealing with clients involved in any illegal business operations or operations which have an adverse effect on society or the environment.

Policy on Intellectual Property Piracy

TISCO Group does not support intellectual property piracy and requires all employees to strictly follow the law. An authorized software usage policy is enforced.

**TISCO Group enlists the efforts of all executives and employees in the battle against corruption and bribery. In November 2010, TISCO Financial Group Public Company Limited joined the Collective Action Coalition Against Corruption in the Private Sector. The coalition was formed with support from the Institute of Directors, Thai Chamber of Commerce, Joint Foreign Chambers of Commerce in Thailand, Thai Listed Companies Association and Thai Bankers Association.*



การไม่สนับสนุนการดำเนินการที่มีลักษณะเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์

กลุ่มทิสโก้ไม่สนับสนุนการดำเนินการที่มีลักษณะเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ใดๆ และส่งเสริมให้พนักงานทุกคนเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและเงื่อนไขสัญญาด้านทรัพย์สินทางปัญญา ในการใช้งานซอฟต์แวร์ซึ่งมีเจ้าของผลิตภัณฑ์ ด้วยนโยบายดังนี้

- จัดซื้อซอฟต์แวร์ผ่านตัวแทนจำหน่ายที่เชื่อถือได้
- เก็บรักษาทะเบียนทรัพย์สินอย่างเหมาะสม
- เก็บรักษาหลักฐานการเป็นเจ้าของ เช่น ลิขสิทธิ์ ดันฉบับ คู่มือ และอื่นๆ
- ตรวจสอบว่ามีเฉพาะซอฟต์แวร์ที่ได้รับอนุญาตและถูกลิขสิทธิ์ติดตั้งอยู่เท่านั้น
- ถอดถอนการติดตั้งซอฟต์แวร์เวอร์ชันทดลองใช้ เมื่อครบกำหนดระยะเวลาทดลองใช้

- * กลุ่มทิสโก้ตระหนักให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ตระหนักถึงความสำคัญของการต่อต้านการทุจริต และการให้สินบนในทุกรูปแบบ โดยในเดือน พ.ย. 53 บมจ. ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป ร่วมแสดงเจตนารมณ์เบื้องต้น ในการลงนามเป็นแนวร่วมต่อต้านการทุจริตของภาคเอกชนไทย ใน “การประชุมระดับชาติ ว่าด้วยการสร้างแนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ในการต่อต้านการทุจริตของภาคเอกชนไทย” ซึ่งจัดขึ้นโดยความร่วมมือของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) หอการค้าไทย หอการค้าต่างชาติ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสมาคมธนาคารไทย ซึ่งถือเป็นองค์กรหลักที่ส่งเสริมให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสของภาคธุรกิจเอกชน

***TISCO Group purchasing policy**

- Give Priority to consideration of business partners with ISO Standard certification.
- Fairly compare prices, quality and suitable conditions.
- Refrain from doing business deals with companies without VAT registration.
- Choose environment-friendly and energy-saving office automation.

RESPONSIBILITY TO CUSTOMERS

In each of its four main business divisions -- Retail Banking, Corporate & SME Banking, Wealth & Asset Management, Corporate Affairs & CSR -- TISCO Group places absolute importance on responding appropriately to the needs of our customers.

Giving the Right Information

With an emphasis on respect for the rights of customers, TISCO Group has a clearly established "Communication with the Public" policy as follows :

- *Instruction Guidelines for Marketing Staff*
Marketing staff must give all relevant information and instruction and provide all reasonable suggestions to best serve the customer, within the boundaries of all related laws. Staff shall exercise due caution on customers' behalf, being neither too confident of the future nor too satisfied with past performance.
- *Guidelines and Regulations for advertising*
Advertising staff must comply with all related laws and regulations. The company shall not launch any program advertising the group's operation or services that is



ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

กลุ่มทีเอสไอให้บริการทางการเงินอย่างมืออาชีพ เน้นการบริหารงานโดยมีลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย โดยแบ่งธุรกิจหลักออกเป็น 4 สายครอบคลุมลูกค้า 4 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มลูกค้ารายย่อย (Retail Banking) 2. กลุ่มลูกค้าบริษัท (Corporate & SME Banking) 3. กลุ่มลูกค้าธนบดีและธุรกิจกองทุน (Wealth & Asset Management) 4. กลุ่มบริหารงานส่วนกลางและความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Affairs & CSR)

การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้บริโภค

กลุ่มทีเอสไอแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการตามความต้องการของลูกค้า มีการสื่อสารที่แจ่มรายละเอียด เจือปนไข เพื่อความเข้าใจอันดี โดยคำนึงถึงสิทธิของลูกค้าเป็นหลักและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคภายใต้หน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง

โดยเคร่งครัด โดยหน่วยงานกำกับได้กำหนดนโยบายในการติดต่อสื่อสารกับสาธารณชน (Communications with the Public) ไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

- *วิธีการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่การตลาด* : เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาดต้องให้คำแนะนำลูกค้าอย่างมีเหตุผล และไม่ขัดกับกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และต้องติดตามข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมายข้อปฏิบัติต่างๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อความถูกต้องของข้อมูลที่จะให้กับลูกค้า และไม่สามารถให้ความเชื่อมั่นกับเหตุการณ์ในอนาคต โดยนำข้อมูลในอดีตมาเป็นสัญญาณว่าอ้างถึงหรือเป็นการรับประกันผลการดำเนินการในอนาคต ตลอดจนพนักงานของกลุ่มทีเอสไอต้องระมัดระวังไม่ให้มีการเปิดเผยข้อมูลซึ่งยังไม่ได้ปรากฏแก่สาธารณชนทั่วไป อันอาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้ลงทุน นอกจากนี้ยังมีการจัดหาช่องทางติดต่อสื่อสารที่สะดวกสำหรับลูกค้าและมีศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center) ให้บริการตลอด 24 ชม.

* ทิสโก้มีมาตรการบรรเทาความเดือดร้อนแก่ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยในภาคใต้ ในปี 2553 อาทิเช่น ลดดอกเบี้ยตามระยะเวลาที่กำหนด ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ขยายเวลา ลดค่าวงเงินสินเชื่อ แก่ลูกค้ารายที่ได้รับผลกระทบทางรายได้ จนเป็นเหตุให้มีความสามารถในการชำระหนี้ลดลง ให้ความช่วยเหลือประสานงานในการเคลมประกันภัยทรัพย์สินที่เสียหาย ให้วงเงินเพิ่ม สำหรับลูกค้ารายที่ต้องการวงเงินฉุกเฉินเพื่อไปใช้สอยในช่วงวิกฤต เป็นต้น

• **แนวทางและหลักเกณฑ์ในการโฆษณา :**
 กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ในการโฆษณาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยต้องกระทำให้ถูกต้องและตรงต่อความเป็นจริง ไม่ทำการโฆษณาข้อความใด หรือละเว้นการโฆษณาข้อความใดที่อาจทำให้ประชาชนเข้าใจผิดในฐานะการดำเนินงาน หรือการให้บริการของกลุ่มทิสโก้ ไม่โฆษณาโดยใช้ข้อความในเชิงโอ้อวดเกินจริง การโฆษณาถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ และการคิดค่าบริการที่ลูกค้าจะต้องชำระนั้น จะมีการแสดงรายละเอียดและเงื่อนไขอย่างชัดเจน นอกจากนี้ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการโฆษณา การส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์ของกลุ่มทิสโก้ จะต้องเข้ารับการอบรมเรื่องหลักเกณฑ์การโฆษณาและการส่งเสริมการขายจากหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอด้วย

* ทิสโก้มีระบบบริหารจัดการความเสี่ยงและระบบรักษาความปลอดภัยของลูกค้าที่มีมาตรฐานสูง
 * บริษัทจัดอบรมสัมมนาความรู้ทางการเงินและการลงทุนให้แก่ลูกค้าและผู้สนใจ ปีละไม่น้อยกว่า 40 ครั้ง
 * แนวทางการให้คำแนะนำการลงทุน มุ่งเน้นปัจจัยพื้นฐาน และส่งเสริมการลงทุนระยะยาวมากกว่าสนับสนุนพฤติกรรมเก็งกำไร
 * ทิสโก้ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคมาอย่างต่อเนื่อง สัญญาเช่าซื้อของธนาคารทิสโก้ รวมถึงสัญญาการทำธุรกรรมอื่นๆ ของกลุ่มทิสโก้ได้รับการยอมรับ และได้มาตรฐานตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) กำหนด เพื่อให้แน่ใจลูกค้าจะได้รับความเป็นธรรม และได้รับประโยชน์สูงสุด ที่ผ่านมากลุ่มทิสโก้จึงไม่เคยปฏิบัติผิดเงื่อนไขที่ สคบ. กำหนด



การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เกิดประโยชน์ต่อลูกค้า ควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของกลุ่มทิสโก้ ไม่ส่งผลกระทบต่อสังคมและระบบเศรษฐกิจ อาทิเช่น ธนาคารทิสโก้ไม่มีบริการสินเชื่อส่วนบุคคลหรือบัตรเครดิต ที่มีการสนับสนุนให้เกิดการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือยไม่จำเป็นและสร้างภาระหนี้สินเกินควร บริการสินเชื่อรายย่อยของธนาคารทิสโก้เป็นการให้บริการแก่ลูกค้าที่มีความต้องการทางด้านที่อยู่อาศัย ยานพาหนะ และเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจเป็นหลัก นอกจากนี้ธนาคารยังมีบริการรับฝากเงินและการลงทุนเพื่อกระตุ้นให้เกิดการออมและการลงทุนในระยะยาวเพื่อช่วยให้เกษียณอายุโดยมีเงินสะสมไว้ใช้โดยไม่ลำบาก ทั้งนี้ บริการด้านการลงทุนจะมีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้และมีการอบรมสัมมนาเป็นประจำ เพื่อให้คำแนะนำแก่ลูกค้าให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้

false or misleading.

In business for sustainable social development

TISCO Group's financial products and services avoid creating negative effects on society and the economic system. For example, TISCO Bank does not offer personal loans or provide credit cards which support unnecessary debt.

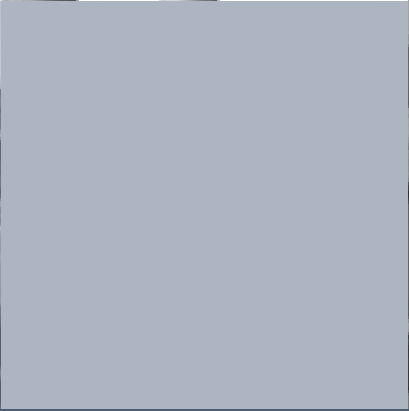
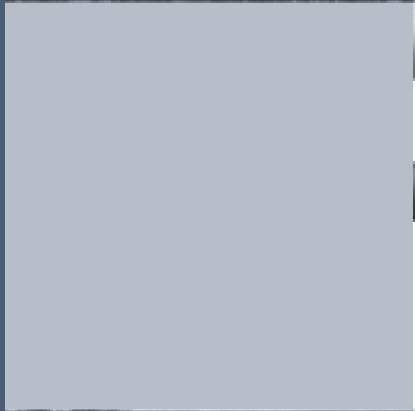
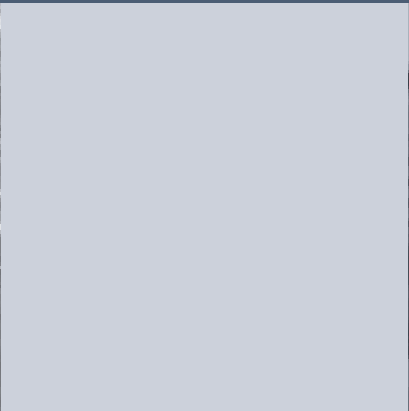
* TISCO has a highly effective risk management system and high standards regarding customer privacy and information security.

* Every year the company organizes more than 40 financial and investment seminars for customers.

* Investment advice focuses on market fundamentals and long-term investment rather than short-term profits.

* TISCO has long a tradition of taking responsibility for our customers. TISCO Group's lease purchase contract as well as other transactional contracts are widely accepted and meet the standards of the Office of the Consumer Protection Board. To ensure fairness and maximum benefit to customers, the TISCO Group has a strict policy of adherence to OCPB regulations.

* TISCO launched many measures to help flood-affected customers in the South in 2010, such as a reduction of interest rates within a designated period, debt restructuring, extended repayment period, reduced installment payments for customers with financial hardships, coordinating for claim insurance payouts and providing loans for customers in need of emergency cash during the crisis.



พนักงาน : รากฐานของความยั่งยืน
HUMAN RESOURCES : THE FOUNDATION OF SUSTAINABILITY



กลุ่มทีสโก้ได้กำหนดนโยบายทั่วไปด้านทรัพยากรบุคคลครอบคลุมบริษัทในเครือให้เป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อประสิทธิภาพในการบริหาร มีการกระจายอำนาจการบังคับบัญชา เพื่อเปิดโอกาสให้ธุรกิจแต่ละสายงานบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลลงตนเองอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจของแต่ละบริษัท

กลุ่มทีสโก้ได้วางแนวคิดค่านิยมเพื่อหล่อหลอม และสร้างบุคลากรของกลุ่มทีสโก้ให้มีทัศนคติเฉพาะที่เหมาะสมกับค่านิยมของกลุ่มทีสโก้ พร้อมสะท้อนถึงพฤติกรรมของบุคคลอันจะมีส่วนส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ 4 ประการ ได้แก่ การคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก (Customer Priority) ชื่อสัตย์มีคุณธรรม (Integrity) สร้างผลงานที่น่าเชื่อถือ (Reliability) และเชี่ยวชาญอย่างผู้นำ (Mastery) โดยมีการสื่อสารและจัดกิจกรรมส่งเสริมค่านิยมดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 กลุ่มทีสโก้มีพนักงานรวมทั้งหมด 3,041 คน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

| | หน่วย : คน Unit : Person | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| | 31 ส.ค. 2552 Dec 31, 2009 | 31 ส.ค. 2553 Dec 31, 2010 |
| สายกลุ่มลูกค้ารายย่อย Retail Banking | 1,948 | 1,941 |
| สายกลุ่มลูกค้าธุรกิจ Corporate and SME Banking | 204 | 259 |
| สายจัดการสมบัติและกองทุน Wealth and Asset Management | 202 | 274 |
| สายบริหารงานส่วนกลาง Corporate Affair and CSR | 539 | 567 |
| และ-ความรับผิดชอบต่อสังคม | | |
| SOM Total | 2,893 | 3,041 |

การจ้างงานที่เป็นธรรม และการบริหาร ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

เพื่อตอบสนองการแข่งขันทางธุรกิจ ใน ขณะเดียวกันกับการดำรงวัฒนธรรมของกลุ่ม ทิสโก้ บริษัทจึงกำหนดขีดความสามารถ 3 ประการ เป็นเกณฑ์ในการว่าจ้างพนักงาน ได้แก่ ขีดความสามารถด้านองค์กร (Organizational Core Competencies) ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานแต่ละสายธุรกิจ (Functional Competencies) และขีดความสามารถในการเป็นผู้นำ (Leadership Competencies) ทั้งนี้ กลุ่มทิสโก้จะว่าจ้าง พนักงานที่มีทัศนคติและความสามารถทาง วิชาชีพอย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานเหล่านั้น มีพื้นฐานที่ดีในการพัฒนาศักยภาพ และ ก้าวหน้าทางวิชาชีพในระยะยาว

กลุ่มทิสโก้มีนโยบายในการว่าจ้างบุคลากร ระยะยาว การพ้นสถานะการจ้างจะเกิดขึ้น เฉพาะในกรณีเกิดการฝ่าฝืนหลักการทำงาน ของกลุ่มทิสโก้ การกระทำความผิดในทางธุรกิจ การเกษียณอายุ การลาออกโดยสมัครใจ และ การกระทำซึ่งเข้าข่ายต้องออกจากงานตาม ที่กำหนดในระเบียบและข้อบังคับที่กลุ่มทิสโก้ จัดระเบียบไว้กับกระทรวงแรงงานเท่านั้น เมื่อใดก็ตามที่กลุ่มทิสโก้ไม่สามารถดำรง หน่วยงานหรือหน่วยธุรกิจใดไว้ได้ กลุ่มทิสโก้ จะดำเนินการตามสมควรเพื่อหลีกเลี่ยงการ เกิดภาวะการว่างงาน และเพื่อปฏิบัติให้เป็น ไปตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะ ดูแลพนักงานที่ได้รับผลกระทบตามความ เหมาะสม

นอกจากนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักบรรษัท ภิบาลที่ดี กลุ่มทิสโก้มีนโยบายไม่พิจารณาว่า

จ้างญาติสนิท และสมาชิกในครอบครัวของ คณะกรรมการบริษัทในกลุ่มทิสโก้ และฝ่าย บริหารของกลุ่มทิสโก้ รวมถึงเจ้าหน้าที่อาวุโส ที่มีอำนาจบริหาร โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่จัดหาเครื่องมือที่เหมาะสมในการ รับสมัครและคัดสรรพนักงาน

กลุ่มทิสโก้มีนโยบายเลื่อนตำแหน่ง หรือ โยกย้ายตำแหน่งจากภายในองค์กรในกรณี ที่มีตำแหน่งว่าง อย่างไรก็ดี ผู้บริหารและฝ่าย ทรัพยากรบุคคลก็มีหน้าที่ในการสรรหา บุคลากรจากภายนอกองค์กรที่มีความรู้ ความ สามารถ หากพิจารณาเห็นว่ามีความเหมาะสม เพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพของทรัพยากร บุคคลให้อยู่ในระดับที่ติดต่อดเวลา โดย พนักงานใหม่จะต้องมีทักษะความสามารถ และพฤติกรรมที่ผสมผสานเข้ากับวัฒนธรรม ของกลุ่มทิสโก้ได้อย่างกลมกลืน

เพื่อเป็นแรงกระตุ้นสำหรับพนักงานและ เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กร พนักงานทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าในชีวิตการ ทำงานทั้งในระดับเดียวกันและในระดับสูงขึ้น กลุ่มทิสโก้เน้นเรื่อง “การเลื่อนตำแหน่งจาก ภายใน” สำหรับตำแหน่งงานที่ว่างอยู่ ยกเว้น ในกรณีที่ภายในองค์กรไม่มีผู้ที่เหมาะสม จึง จะพิจารณาบุคคลภายนอก

กลุ่มทิสโก้เปิดกว้างสำหรับการพัฒนาและ ความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานในทุกระดับชั้น ภายในกลุ่มทิสโก้ทั้งภายในหน่วยธุรกิจเดียวกัน และข้ามหน่วยงาน การสื่อสารเกี่ยวกับการ พัฒนาและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ระหว่างหัวหน้าสายงานและพนักงานจะต้อง กระทำอย่างเปิดเผยเพื่อความโปร่งใสและเพื่อ ให้ความคาดหวังเป็นที่เข้าใจโดยชัดเจน

TISCO Group has established a clear definition of its corporate values in order to foster staff development. These values describe the four human behaviors that facilitate the organization's journey toward success, namely : Customer Priority, Integrity, Reliability, and Professional Excellence. As of December 31, 2010, the total number of employees at TISCO Group was 3,041

FAIR EMPLOYMENT CAREER PATH MANAGEMENT

In order to serve the varied business aims of the Tisco Group while maintaining a uniform corporate identity across the Group, the selection criteria for employees is based on corporate values and required levels of competency, which are Organisation Core Competencies, Functional Competencies and Leadership Competencies.

To ensure good corporate governance, close relatives and family members of the Board of Directors, the Executive Board, and the Management Committee, are not considered for any job vacancy within the Group. The same condition applies to senior employees with managerial authority.

To motivate employees and build up organizational strength, every employee has opportunities for career progression, both vertically and horizontally. TISCO Group emphasizes “promotion from within” for available job positions. Only if there is no one well suited within the organization will hiring from outside come into consideration.



SUITABLE SALARY AND WELFARE

TISCO Group favors competitive, stimulating and fair remuneration structures. Various remuneration packages, including salary, fixed and variable incentives and bonuses, social welfare, health care and other benefits, are designed to match the nature of various jobs as well as supply and demand.

TISCO Group has adopted the broad banding of pay structures to facilitate the implementation of a flat organizational structure. The broad banding structure allows sufficient flexibility to reward high professional insight and performance as well as individual potential in both generalist and specialist employees.

** In 2010 the number of employees of TISCO Group increased by 5.1%.*

ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม

กลุ่มทีสโก้มีนโยบายในการให้ค่าตอบแทนที่ดี มีโครงสร้างที่เป็นธรรมและมีผลในการจูงใจให้กับพนักงาน โดยใช้โครงสร้างค่าตอบแทนในรูปแบบผสมผสาน เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของงาน อุปสงค์และอุปทานของตลาดแรงงาน โดยค่าตอบแทนดังกล่าวรวมถึงเงินเดือน โบนัส เงินจูงใจทั้งแบบคงที่และผันแปร รวมถึงประกันสังคม ค่ารักษาพยาบาล และผลประโยชน์สวัสดิการอื่นๆ

กลุ่มทีสโก้ใช้ระบบการบริหารค่าจ้างแบบ Broad Banding เพื่อความสะดวกในการดำเนินงานขององค์กรที่มีการแบ่งระดับขั้นน้อย ระบบนี้มีความยืดหยุ่นเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับ การเปลี่ยนแปลงของสภาพตลาดได้ โครงสร้างของระบบนี้ทำให้มีความยืดหยุ่นมากพอที่จะให้รางวัลตอบแทนแก่ผลงานและความชำนาญในวิชาชีพ ตลอดจนศักยภาพของพนักงานทั้งในระดับผู้เชี่ยวชาญ และพนักงานทั่วไป

ในการกำหนดค่าตอบแทนจะใช้ระดับค่าตอบแทนภายนอก และข้อกำหนดด้านความเป็นธรรมภายในของกลุ่มทีสโก้เป็นเกณฑ์ กลุ่มทีสโก้ยังพิจารณาว่า ไม่เฉพาะค่าตอบแทน

* ในปี 2553 จำนวนพนักงานของกลุ่มทีสโก้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 5.1 โดยกลุ่มทีสโก้จ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานเป็นเงิน 1,618,535,096.46 บาท ซึ่งประกอบด้วยเงินเดือน โบนัส และเงินทุนสำรองเลี้ยงชีพ

เท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจสำหรับพนักงาน การตั้งเป้าหมายร่วมกันระหว่างหัวหน้าและพนักงานผ่านระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน การพัฒนาและความก้าวหน้าในวิชาชีพโดยรวม ก็ถือเป็นกระบวนการสำคัญในการรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีค่าไว้ขององค์กร

ทั้งนี้ ผลตอบแทนแก่พนักงานอยู่ในรูปของค่าตอบแทนตามบทบาทและหน้าที่ที่รับผิดชอบ และค่าตอบแทนตามผลงาน โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายมีสิทธิได้รับรางวัลในรูปแบบเงินโบนัส หรือเงินจูงใจ หรือรางวัลในรูปแบบอื่นใดตามที่บริษัทกำหนด

* ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา กลุ่มทิสโก้ได้มีการปรับโครงสร้างค่าใช้จ่ายพนักงานให้ผันแปรตามผลการดำเนินงาน โดยในปี 2551, 2552 และ 2553 มีสัดส่วนค่าใช้จ่ายพนักงานผันแปรต่อค่าใช้จ่ายพนักงานทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 30, 32 และร้อยละ 46 ตามลำดับ



ด้านสวัสดิการพนักงาน กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับสุขภาพที่ดีของพนักงาน โดยส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสุขภาพ อาทิ เช่น การฝึกโยคะ การเล่นกีฬาแบดมินตัน กอล์ฟ และฟุตซอล เป็นต้น นอกจากนี้ยังจัดให้มีการตรวจร่างกายและให้คำแนะนำด้านสุขภาพแก่พนักงานทุกระดับเป็นประจำทุกปี เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงสุขภาพของตนเองเพื่อการดูแลรักษาที่เหมาะสม จัดให้มีห้องพยาบาลในสถานที่ทำงานพร้อมพยาบาลประจำ เพื่อทำหน้าที่ดูแล ให้คำปรึกษาและจัดยาบรรเทาอาการแก่พนักงานที่เกิดอาการเจ็บป่วย นอกเหนือจากสวัสดิการทั่วไปที่ครอบคลุมทุกด้าน ได้แก่ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล การประกันชีวิต การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับวิชาเฉพาะด้าน ระบบบริหารเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสม การจ่ายเงินเดือนและค่าล่วงเวลา การจ่ายค่ารถสำหรับผู้ทำงานล่วงเวลา สวัสดิการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สวัสดิการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ สวัสดิการสินเชื่อที่อยู่อาศัย สวัสดิการเพื่อซ่อมแซมบ้านอยู่อาศัย สวัสดิการเงินกู้เพื่อกรณีฉุกเฉิน เงินโบนัส เป็นต้น

**The group's total employee remuneration in the form of salaries, bonuses, and provident fund contributions was 1,618,535,096.46 baht. In the last three years, TISCO Group has adjusted personnel expenses to match business performance. The proportion of variable personnel expense to total personnel expense in 2008, 2009 and 2010 was 30%, 32% and 46%, respectively.*

TISCO Group also places great importance on the health of employees. Thus, many facilities for activities such as yoga, badminton, golf, futsal and others have been set up. Annual physical checkups are given to employees. The group provides various incentives for employees to maintain optimum health, including subsidizing medical expenses and life insurance premiums.



LEARNING ORGANIZATION

TISCO Learning Center was established in 2010 to deliver employee training programs and provide a roadmap to enhance performance, productivity, competency and leadership within the organization.

** In 2010, TISCO Group continued to implement various development programs, including Teller Academy and Relationship Managers Development Program, Branded Customer Service Project, Executive Trainee Development Program and TISCO Culture and Value Enhancement.*

** In 2010, 214 internal training programs totaling 2,633 employee hours and 212 external training programs totaling 3,001 employee hours were successfully implemented.*

องค์กรแห่งการเรียนรู้

การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร กลุ่มทีสโก้เปิดกว้างสำหรับการพัฒนาและความก้าวหน้าในวิชาชีพทุกระดับชั้น ทั้งภายในหน่วยธุรกิจเดียวกันและข้ามหน่วยงาน โดยการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรนั้น มุ่งเน้นการฝึกอบรมในเชิง “การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง” เพื่อให้เกิดผลด้านพฤติกรรมที่คาดหวังอย่างชัดเจน ซึ่งจะฝึกอบรมพนักงานทั้งในด้านความรู้และทักษะเฉพาะด้าน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตามประเภทธุรกิจ การฝึกอบรมทั่วไป เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมทีสโก้ได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนการฝึกอบรมทักษะและความสามารถที่องค์กรต้องการ

ในปี 2553 ได้มีการจัดตั้ง “ศูนย์การเรียนรู้ทีสโก้” (TISCO Learning Center) เป็นหน่วยงานใหม่ มีเป้าหมายในการวางแผนการพัฒนาและจัดหลักสูตรการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้กับองค์กร



★ หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรที่กลุ่มทีสโก้จัดทำในปี 2553 ได้แก่ โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการธนกิจสาขาและเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Teller Academy and Relationship Managers) โครงการให้บริการลูกค้าด้วยทีสโก้แบรนด์ (Branded Customer Service) โครงการพัฒนาผู้บริหารฝึกหัด (Executive Trainee) และโครงการปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น

ผ่านการพัฒนาศักยภาพและประสิทธิผล การเพิ่มผลผลิต และการพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้นำ โดยการพัฒนาองค์กรและบุคลากรในทุกระดับชั้น เพื่อเตรียมความพร้อมและเสริมสร้างศักยภาพให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับการพัฒนาเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร

อายุงานและอัตราการลาออกของพนักงาน Average year of service and turnover rate of employees

| | 31 ธ.ค. 2553 Dec 31, 2010 |
|--|------------------------------|
| เฉลี่ยอายุงานของพนักงาน (ปี) Average year of service (yrs) | 6.3 |
| อัตราการลาออกของพนักงาน (%) Turnover (%) | 6.6 |

การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรม เสมอภาค ผู้บริหารให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับไม่ว่าจะจบการศึกษาจากสถาบันใด จะได้รับโอกาสเท่าเทียมกัน ความก้าวหน้าทางวิชาชีพของพนักงาน ขึ้นอยู่กับผลงานความสามารถ โดยใช้ระบบบริหารผลตอบแทนที่มั่นใจได้ว่าพนักงานจะได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรม บริษัทเปิดกว้างในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยมีช่องทางให้พนักงานแสดงความคิดเห็นผ่านระบบสื่อสารอินทราเน็ตภายในองค์กร และระบบการประเมินผลงาน นอกจากนี้ยังจัดสวัสดิการและกิจกรรมสนับสนุนการตามความสนใจของพนักงาน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี



✱

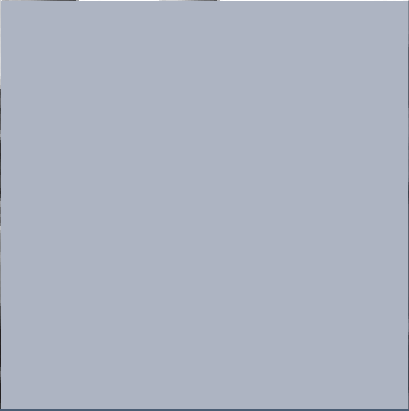
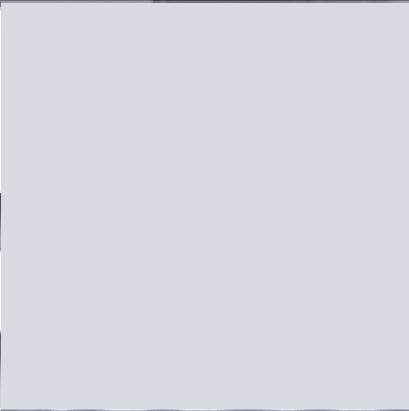
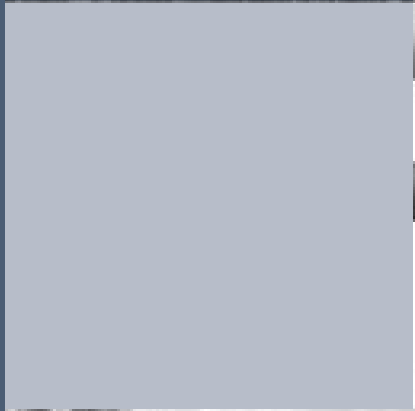
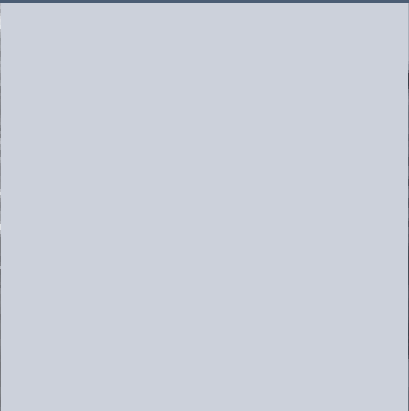
- ✱ การฝึกอบรมพนักงานในกลุ่มทิสโก้ตลอดปี 2553 แบ่งเป็นการฝึกอบรมภายในจำนวน 214 หลักสูตร รวม 2,633 ชั่วโมง และการฝึกอบรมของหน่วยงานภายนอกจำนวน 212 หลักสูตร รวม 3,001 ชั่วโมง รวมการฝึกอบรมทั้งสิ้นจำนวน 426 หลักสูตร รวม 5,634 ชั่วโมง
- ✱ จำนวนพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปีของกลุ่มทิสโก้ คิดเป็นสัดส่วน 37% ของพนักงานทั้งหมด (ณ สิ้นปี 2553)

กลุ่มทิสโก้ตระหนักถึงความสำคัญ และยึดมั่นในการปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมถึงพนักงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมอย่างเสมอภาคกัน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานรายงานข้อมูลข้อผิดพลาด และข้อเท็จจริงต่างๆ ในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน กลุ่มทิสโก้ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsman) ขึ้นเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่เป็นอิสระ เพื่อรับฟังประเด็นปัญหาหรือรับข้อร้องเรียนจากพนักงาน โดยตัวแทนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะรักษาชื่อของผู้ให้ข้อมูลเป็นความลับ ตามแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มทิสโก้ โดยพนักงาน สามารถยื่นแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่ตัวแทนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง

** At the end of 2010, amount of TISCO Group's employee with over five year of service represents 37% of the total employee.*

RESPECT HUMAN AND LABOR RIGHTS

TISCO Group places great importance on employee rights. All employees are treated equally and given the opportunity to develop themselves for professional advancement. In 2010, a complaint center with an ombudsman was established as a channel for the airing of employee problems and complaints. Employees can contact the center directly with complaints and be assured that their identity will be securely kept.



สังคม : จิตอาสาเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม
SOCIAL RESPONSIBILITY : FOSTERING A VOLUNTEER SPIRIT
TO DEVELOP THE COMMUNITY

กิจกรรมพัฒนาชุมชนและสังคมของกลุ่มทิสโก้มีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อสร้างคุณค่าที่ยั่งยืน กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับโครงการระยะยาวที่จะมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมได้อย่างยั่งยืน กิจกรรมหลักที่กลุ่มทิสโก้ให้การสนับสนุนมาอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การสนับสนุนการศึกษาของเยาวชน ส่งเสริมผู้ด้อยโอกาสในชุมชนให้พัฒนาศักยภาพให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม รวมถึงการฟื้นฟูภัยพิบัติ ดังรายละเอียดต่อไปนี้



* กลุ่มทิสโก้ร่วมกับสภาการศึกษาไทยจัดโครงการบริจาคโลหิตช่วยชีวิตเพื่อนมนุษย์ ติดต่อกันเป็นเวลากว่า 26 ปี โดยเชิญชวน พนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป ร่วมบริจาค เป็นประจำ ทุกไตรมาส ณ สำนักงานใหญ่ ถนนสาทรเหนือ และยังได้ขยายกิจกรรมไปยังสาขาต่างๆ ในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ โดยในปี 2553 กลุ่มทิสโก้จัดกิจกรรมบริจาคโลหิตจำนวนทั้งสิ้น 19 ครั้ง รวมยอดบริจาคโลหิตจำนวน 2,840 ยูนิต หรือ 1,136,200 ซีซี

พนักงานทิสโก้ “จิตอาสา”

กลุ่มทิสโก้ มุ่งปลูกฝังให้พนักงานทุกคนมี “จิตอาสา” กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีจิตใจดี มีความเมตตา ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาส หรือผู้ประสบความเดือดร้อนผ่านกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเท่าที่จะทำได้ กิจกรรมดังกล่าวช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ของสมาชิกในสังคมให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจ เอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิต

กลุ่มทิสโก้จัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคมโดยอาสาสมัครพนักงานทิสโก้จิตอาสาเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี อาทิเช่น การจัดกิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนและฟื้นฟูภายหลังการเกิดภัยพิบัติต่างๆ กิจกรรมของมูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศล การจัดสร้างห้องสมุดชุมชน การเลี้ยงอาหารเด็กผู้ด้อยโอกาส การจัดกิจกรรมบริจาคโลหิตทั่วประเทศ การร่วมกิจกรรมปลูกป่าประจำปี เป็นต้น

* มูลนิธิทีสโก้เพื่อการกุศล มอบทุนการศึกษาปีละกว่า 5,000 ทุน รวมจำนวนทุนที่บริจาค ตั้งแต่ก่อตั้งมูลนิธิ จำนวนทั้งสิ้นกว่า 50,000 ทุน โดยร้อยละ 60 เป็นทุนที่ให้ต่อเนื่อง และมีสถาบันการศึกษาที่ได้รับทุนจำนวนกว่า 700 แห่งทั่วประเทศ



นอกจากนี้ ยังร่วมสนับสนุนกิจกรรมสังคมขององค์กรการกุศลอื่นๆ ด้วย ไม่ว่าจะเป็น กิจกรรมขององค์กรยูนิเซฟ ประเทศไทย โครงการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสำนักงานเขตบางรัก การแข่งขันกีฬาเบสบอลโอลิมปิกแห่งชาติ และกิจกรรมการกุศล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การสนับสนุนการศึกษาและผู้ด้อยโอกาส ผ่านมูลนิธิทีสโก้เพื่อการกุศล

กลุ่มทีสโก้ก่อตั้งมูลนิธิทีสโก้เพื่อการกุศลขึ้นในปี พ.ศ. 2525 เพื่อดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมในระยะยาว ตลอดระยะเวลาเกือบ 30 ปีแล้ว ที่กลุ่มทีสโก้แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านการดำเนินงานของมูลนิธิทีสโก้



อย่างเป็นทางการผ่านกิจกรรมหลักอันได้แก่ การพัฒนาเยาวชนที่ด้อยโอกาส โดยการมอบทุนการศึกษาแบบให้เปล่าแก่นักเรียนขาดแคลนทุกระดับชั้นทั่วประเทศ จัดคณะทำงานออกตรวจเยี่ยมติดตามผลทุนการศึกษาปีละ 4 ครั้ง ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดเพื่อประกอบการพิจารณามอบทุนต่อเนื่องในปีถัดไป นอกจากนี้ มูลนิธิทีสโก้ยังมอบทุนประกอบอาชีพแก่ผู้ด้อยโอกาส และทุนรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยอนาถา เป็นการมอบโอกาสให้บุคคลเหล่านี้สามารถกลับมาช่วยเหลือตนเอง เป็นที่พึ่งแก่ครอบครัวโดยไม่เป็นภาระแก่สังคม ทั้งนี้ พนักงานทีสโก้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของมูลนิธิทีสโก้ โดยสม่ำเสมอ

ทุนทรัพย์ที่ใช้ในกิจกรรมของมูลนิธิทีสโก้ นำมาจากดอกผลที่ได้รับในแต่ละปีของเงินกองทุน (Capital Fund) ซึ่งมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ของมูลนิธิฯ ในแต่ละปี ทุนทรัพย์ส่วนใหญ่ จึงได้รับการบริจาคจากกลุ่มทีสโก้ โดยในปี 2553 บริษัทบริจาคเงินสมทบทุนมูลนิธิทีสโก้ ในโอกาสต่างๆ เป็นเงินรวมทั้งสิ้น 19,886,612 บาท

TISCO Group believes in giving emphasis to long-term projects to achieve sustainable development. Primary areas of support are youth education, development programs for the underprivileged, promotion of art and traditional culture and disaster relief.

ORGANIZATION OF GOOD SPIRIT

TISCO Group aims to foster a spirit of volunteerism in the minds of all employees through various activities such as disaster relief campaigns, nationwide blood donation, TISCO Foundation activities, Community Library Development and an annual reforestation campaign.

Moreover, TISCO Group participated in many charity projects, namely activities held by Unicef Thailand, Bangrak District's community and welfare development project, Special Olympics Thailand, and charity projects initiated by Thai Airways International Public Company Limited.

** In 2010, the Group held 19 blood drives, with a total blood contribution of 1,136,200 cc.*

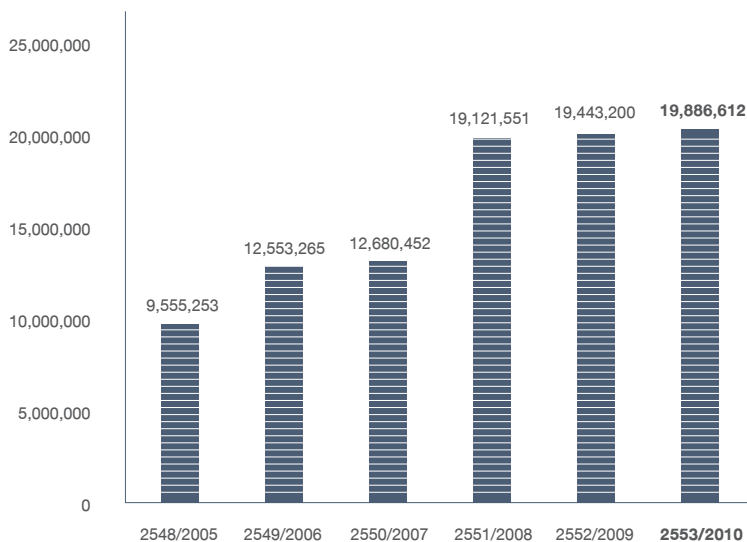
WORKING WITH YOUTH

For almost 30 years, the TISCO Foundation for Charity has shown its commitment to sustainable social development through its underprivileged youth development program, which

สรุปยอดเงินบริจาคทุกประเภทของมูลนิธิสโก็่เพื่อการกุศล TISCO Foundation Social Support Activities

หน่วย : บาท Unit : Baht

| ปี Year | ทุนการศึกษา Education Support | ทุนรักษาพยาบาล Medical Support | ทุนประกอบอาชีพ Start-Up Fund | รวม Total |
|------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| 2525-2547 1982-2004 | 85,477,599 | 3,939,778 | 1,700,979 | 91,118,356 |
| 2548 2005 | 9,405,013 | 109,840 | 40,400 | 9,555,253 |
| 2549 2006 | 12,431,750 | 41,375 | 80,140 | 12,553,265 |
| 2550 2007 | 12,650,500 | 11,710 | 18,242 | 12,680,452 |
| 2551 2008 | 18,996,000 | 100,551 | 25,000 | 19,121,551 |
| 2552 2009 | 19,347,800 | 13,500 | 81,900 | 19,443,200 |
| 2553 2010 | 19,715,000 | 128,274 | 43,338 | 19,886,612 |



provides educational scholarships for needy students nationwide. Moreover, the foundation provides medical funding for destitute patients and has a business start-up fund for underprivileged people.

Apart from the interest generated by the foundation's capital fund, the foundation receives support from TISCO Group, TISCO employees and the general public. In 2010, TISCO Group contributed a total of 19,886,612 baht to the TISCO Foundation.

ในปี 2553 มูลนิธิสโก็่ มอบทุนการศึกษาให้แก่นักเรียนและนักศึกษาในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์จากสถานศึกษาทั่วประเทศจำนวน 6,054 ทุน รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 19,715,000 บาท เป็นนักเรียนทุนต่อเนื่อง จำนวน 3,191 ทุน และเป็นทุนใหม่ จำนวน 2,864 ทุน โดยแบ่งเป็นระดับประถมศึกษา จำนวน 545 ทุน ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 4,560 ทุน ระดับอาชีวศึกษา จำนวน 485 ทุน ระดับอุดมศึกษา จำนวน 390 ทุน ทุนระดับอื่นๆ 74 ทุน นอกจากนี้ ยังได้มอบทุนรักษาพยาบาลและทุนประกอบอาชีพแก่ผู้ยากไร้ทั้งใน

กรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค แบ่งเป็นทุนรักษาพยาบาลจำนวน 128,274 บาท และทุนประกอบอาชีพ จำนวน 43,338 บาท

มูลนิธิสโก็่ มีกระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของกิจกรรมและทุนต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนำข้อมูลที่ได้มาจัดสรรทุนและค่าใช้จ่ายในอนาคตให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยการติดตามผลจะแยกตามประเภทของกิจกรรม มูลนิธิสโก็่ จะติดตามผลการศึกษาของนักเรียนทุนทุกระดับในทุกภูมิภาคของประเทศไทยเป็นประจำในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี และมีการสุ่มเยี่ยมตามบ้านของนักเรียนที่ได้รับทุนอยู่ในปัจจุบันและนักเรียนที่กำลังจะขอรับบริจาคทุน โดยมีตัวแทนคณะกรรมการ เจ้าหน้าที่มูลนิธิ และตัวแทนคณะกรรมการ เจ้าหน้าที่มูลนิธิ ร่วมเดินทางไปติดตามผลเป็นประจำทุกครึ่ง สำหรับทุนประกอบวิชาชีพ มูลนิธิสโก็่ จะทำการติดตามผลหลังจากที่มอบทุนแล้วเป็นเวลา 1-2 เดือน เพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับทุนสามารถประกอบอาชีพได้ตามที่ตั้งใจไว้ นอกจากนี้ ยังมีการติดตามความคืบหน้าหลังจากให้ทุนแล้ว 1 ปีอีกด้วย

ในระหว่างปี 2553 มูลนิธิสโก็่ ได้ออกติดตามผลนักเรียนที่ได้รับทุนการศึกษาในหลายจังหวัดทั่วประเทศ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล อ่างทอง กาญจนบุรี สกลนคร กาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด บุรีรัมย์ นครราชสีมา และสระแก้ว





โครงการรักเรียนรู้ ชุ่มชน

โครงการรักเรียนรู้ ชุ่มชน เป็นโครงการที่ริเริ่มขึ้นตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างโอกาสให้เด็กนักเรียนหรือสมาชิกในชุมชนที่ห่างไกลงบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐ ได้มีโอกาสในการเรียนรู้มากขึ้น โดยกลุ่มทิสโก้จะทำการปรับปรุงซ่อมแซมห้องสมุด หรือแหล่งเรียนรู้ในชุมชนที่ขาดงบประมาณในการซ่อมบำรุง รวมทั้งมอบหนังสือที่จำเป็นแก่โรงเรียนหรือชุมชนดังกล่าวจำนวน 40 ชุมชนทั่วประเทศ ในพื้นที่ที่มีสาขาของธนาคารทิสโก้ตั้งอยู่ ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดยใช้ห้องสมุดเป็นศูนย์กลาง และจัดเป็นกิจกรรมต่อเนื่องเพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน เพื่อสร้างโอกาสให้เด็กนักเรียนหรือคนในชุมชนเหล่านั้นได้มีโอกาสในการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น โดยในปี 2553 กลุ่มทิสโก้ได้ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมห้องสมุดไปแล้วทั้งสิ้น 13 แห่ง สำหรับในปีต่อไป จะมีการพิจารณาตามความเหมาะสมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชนอย่างต่อเนื่องตามวัตถุประสงค์ของโครงการ



COMMUNITY DEVELOPMENT

The Rak Rian Ru Su Chomchon project was initiated in 2009 with the aim of providing learning opportunities for rural children and other community members by building or renovating libraries and providing books to 40 villages near TISCO branches around the country. In 2010, 13 libraries were renovated.

SUPPORT OF THAI CONTEMPORARY ART

TISCO Group has been a pioneer and continuous supporter of Thai contemporary art since 1970. With more than 300 art pieces, the TISCO Art Collection is recognized as one of the best in the country. TISCO Group also supports Thai contemporary art through the website www.tiscoart.com, which serves as a virtual art gallery.



** TISCO Art Collection is widely accepted as one of the best contemporary art galleries in Thailand.*

** In 2010, TISCO initiated the creation of artworks to mark the special occasion of HM The King's 84 birthday, including a sculpture representing "the 7th cycle of HM The King's birthday" and a painting called "Tarn Baramee". TISCO also produced 7th cycle of HM The King's birthday calendars designed by The RAMA IX Art Museum Foundation.*

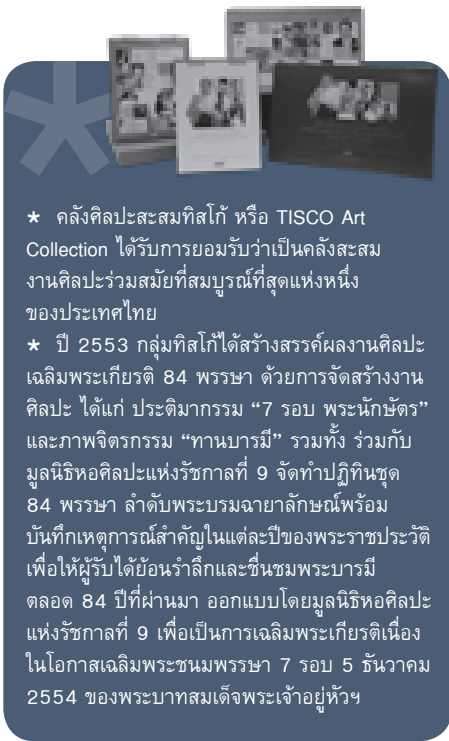
DISASTER RELIEF

In 2010, severe floods in many areas across the country caused widespread damage and hardships to many people. Apart from enlisting donations from employees and customers, TISCO Group strongly encouraged employee participation in disaster relief activities. The Group cooperated with the Thai Banker's Association to assist the Panich Song Kroh Foundation in its relief efforts.

ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย

กลุ่มทีสโก้ยังคงให้การสนับสนุนและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม อันเป็นเครื่องจรรโลงจิตใจ และเป็นรากฐานของความเป็นชาตินับตั้งแต่ปี 2513 เป็นต้นมา โดยเป็นองค์กรแรกๆ ที่ได้ริเริ่มโครงการสนับสนุนและส่งเสริมศิลปินไทยในการสร้างสรรค์ผลงานศิลปะ และได้สะสมผลงานศิลปะร่วมสมัยของศิลปินไทยมาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีจำนวนกว่า 300 ชิ้นงาน เป็นที่ยอมรับกันว่าทีสโก้เป็นแหล่งรวบรวมชิ้นงานศิลปะร่วมสมัยที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทย มีผลงานในยุคแรกๆ ของศิลปินผู้ซึ่งต่อมาได้รับการเชิดชูเกียรติให้เป็นศิลปินแห่งชาติจำนวนมาก ล้วนเป็นผลงานศิลปะที่ทรงคุณค่า มีความหลากหลาย สะท้อนมุมมอง ความรู้สึกนึกคิดของศิลปินต่อสังคม และปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ในแต่ละช่วงเปรียบเสมือนการเดินทางของประวัติศาสตร์ศิลปะร่วมสมัยของไทย

นอกจากนี้ กลุ่มทีสโก้ยังมีนโยบายส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย โดยให้การสนับสนุนศิลปินไทยสร้างสรรค์ผลงานด้วยการสะสมงานศิลปะโดยคัดเลือกจากคุณภาพของงานมากกว่าชื่อเสียงของศิลปิน และได้จัดทำเว็บไซต์ www.tiscoart.com เป็นหอศิลปะเสมือนจริงเพื่อเผยแพร่ผลงานศิลปะร่วมสมัยไทยในคลังสะสมของทีสโก้ไปทั่วโลกอีกด้วย



- * คลังศิลปะสะสมทีสโก้ หรือ TISCO Art Collection ได้รับการยอมรับว่าเป็นคลังสะสมงานศิลปะร่วมสมัยที่สมบูรณ์ที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย
- * ปี 2553 กลุ่มทีสโก้ได้สร้างสรรค์ผลงานศิลปะเฉลิมพระเกียรติ 84 พรรษา ด้วยการจัดสร้างงานศิลปะ ได้แก่ ประติมากรรม "7 รอบ พระนักษัตร" และภาพจิตรกรรม "ทานบารมี" รวมทั้ง ร่วมกับมูลนิธิหอศิลปะแห่งรัชกาลที่ 9 จัดทำปฏิทินชุด 84 พรรษา ลำดับพระบรมฉายาลักษณ์พร้อมบันทึกเหตุการณ์สำคัญในแต่ละปีของพระราชประวัติ เพื่อให้ผู้รับได้ย้อนรำลึกและชื่นชมพระบารมีตลอด 84 ปีที่ผ่านมา ออกแบบโดยมูลนิธิหอศิลปะแห่งรัชกาลที่ 9 เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติเนื่องในโอกาสเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554 ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ



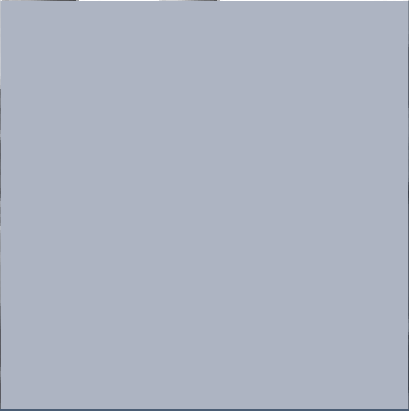
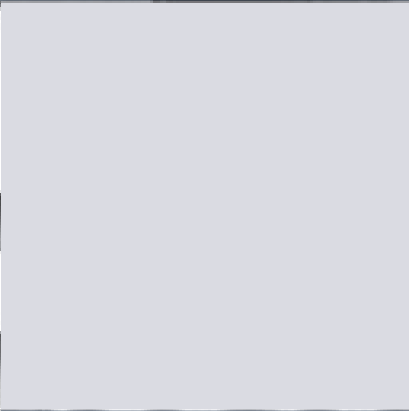
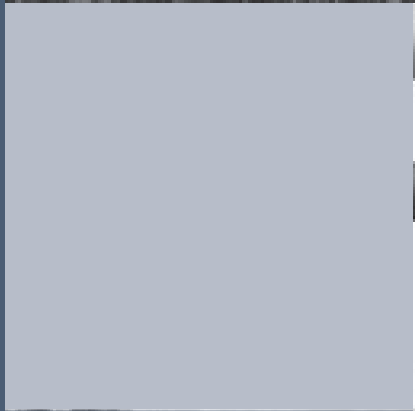
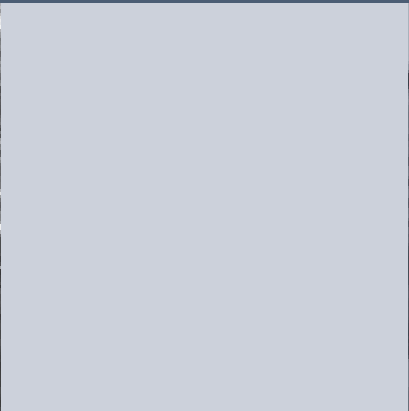
การอุทิศภัยพิบัติ

ปี 2553 หลายพื้นที่ของประเทศต้องเผชิญกับปัญหาอุทกภัยกันอย่างหนัก ที่สร้างความเดือดร้อนและความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชนเป็นจำนวนมาก จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น นอกจากการดูแลให้ความช่วยเหลือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของกลุ่มทิสโก้ อันได้แก่ พนักงาน และลูกค้าที่ได้รับผลกระทบแล้ว กลุ่มทิสโก้ยังให้ความช่วยเหลือสาธารณชนโดยรวม และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ต่างๆ เช่นกัน สำหรับเหตุการณ์น้ำท่วมในปี 2553 บริษัทได้ร่วมบริจาคช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมโดยเปิดศูนย์รับบริจาคสิ่งของอุปโภคบริโภครวบรวมส่งต่อไปยังพื้นที่ประสบภัย เปิดบัญชีรับบริจาคเงินตามจิตศรัทธาของพนักงานและประชาชนทั่วไปบริจาคเงินสมทบเข้าบัญชี และการร่วม

กับสมาคมธนาคารไทย ให้การสนับสนุนแก่มูลนิธิพาณิชย์สงเคราะห์ เพื่อนำไปบรรเทาทุกข์ผู้เดือดร้อน รวมถึงกิจกรรมการฟื้นฟูภายหลังเหตุการณ์น้ำท่วม ไม่ว่าจะเป็นการจัดซื้ออุปกรณ์ครุภัณฑ์ ให้กับโรงเรียนวัดโคกจ. ปทุมธานี และงานจิตอาสาฟื้นฟูสถานศึกษาซ่อมแซมอาคารสถานที่ อุปกรณ์การเรียนการสอนที่จำเป็นให้แก่โรงเรียน 4 แห่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดอยุธยา สระบุรี สิงห์บุรี และสุราษฎร์ธานี เริ่มดำเนินการในช่วงต้นปี 2554 นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังได้ร่วมกับ CSR Club ของสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย บริจาคผ้าห่มช่วยผู้ประสบภัยหนาว พร้อมเปิดศูนย์บริจาครับบริจาค กลุ่มทิสโก้ยังได้ร่วมบริจาคเงินสมทบทุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวในเฮติ ผ่านสหภาพชาติไทยอีกด้วย

TISCO Group is also providing assistance in rebuilding after the floods, such as supplying educational equipment for Wat Khok School in Pathumthani, and building renovation and provision of educational equipment for four schools in Ayutthaya, Saraburi, Singburi and Surat Thani. The latter project was begun in early 2011.

The Group also made donations to help Haiti earthquake victims via the Thai Red Cross.



สิ่งแวดล้อม : ปลูกจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม

ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY :
PLANTING THE SEEDS OF CONSERVATION



TISCO Group places great importance on creating a mindset for energy and environmental conservation among employees. This is expressed in the campaign to reduce global warming by reducing energy consumption, publicizing global warming reduction campaign activities and providing loans for energy-efficient projects.

กลุ่มทิสโก้ใช้หลักการปลูกจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน และจัดกิจกรรมสนับสนุนส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องเพื่อคุณค่าที่ยั่งยืน โดยปลูกฝังจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ผ่านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร จัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมโดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมร่วมรณรงค์ลดภาวะโลกร้อนด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ลดการใช้พลังงานทั้งในบ้านและสำนักงาน จัดทำสื่อรณรงค์ลดโลกร้อนออกเผยแพร่แก่ลูกค้าและสาธารณชน ส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในกระบวนการปฏิบัติงานเท่าที่สามารถทำได้ เช่น พิจารณาหลักการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมด้วยในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้โครงการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด

* ในปี 2553 กลุ่มทิสโก้จัดกิจกรรมปลูกป่าและบำรุงรักษาต้นไม้ในชื่อโครงการ “เพาะกล้า นำเรียนรู” ซึ่งเป็นโครงการร่วมช่วยเหลือและสนับสนุนการเพาะชำกล้าไม้ให้แก่ศูนย์เพาะชำกล้าไม้ จ. นครราชสีมา ซึ่งเป็นหนึ่งในศูนย์เพาะชำกล้าไม้ที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย และมีศักยภาพสามารถเพาะพันธุ์กล้าไม้ได้กว่า 10 ล้านต้น/ปี เพื่อสนับสนุนโครงการปลูกป่า ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยกลุ่มทิสโก้สนับสนุนการเพาะชำต้นกล้าเบื้องต้น จำนวน 10,000 กล้า



จากกล้าสู่ป่า

กลุ่มทิสโก้ได้ร่วมลงนามในถ้อยแถลงแสดงเจตนารมณ์ในการให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม ตามโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติในปี 2535 โดยได้ริเริ่มโครงการปลูกป่าถาวรตั้งแต่ปี 2534 และดำเนินเป็นกิจกรรมต่อเนื่องประจำปีโดยผู้บริหารและพนักงานลงมือปลูกด้วยตนเองเป็นเวลาเกือบ 20 ปี

กลุ่มทิสโก้ได้จัดกิจกรรมปลูกป่าและบำรุงรักษาต้นไม้ในโครงการปลูกป่าถาวรประจำปีมาอย่างต่อเนื่องเกือบทุกปี ตั้งแต่ปี 2534 เป็นต้นมา โดยผู้บริหารและพนักงานกลุ่มทิสโก้ทั้งนี้ ตั้งแต่ริเริ่มโครงการปลูกป่ามาตั้งแต่ปี 2534 พนักงานกลุ่มทิสโก้ได้ปลูกต้นไม้ไปแล้วจำนวนกว่า 340,000 ต้น บนพื้นที่กว่า 1,072 ไร่ ในจังหวัดกาญจนบุรี นครนายก และเพชรบุรี ทั้งนี้ เนื่องมาจากนโยบายของกลุ่มทิสโก้ในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในขณะที่เดียวกันเป็นการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของพนักงานด้วยเช่นกัน

- * รวมผลงานปลูกป่าของทิสโก้ ตั้งแต่ปี 2534 มีจำนวน 1,072 ไร่ รวมกล้าไม้ที่ปลูกจำนวน 340,000 ต้น
- * พื้นที่ปลูกป่าของทิสโก้ที่ อ. สังขละบุรี จ. กาญจนบุรี จำนวน 335 ไร่ ใช้เป็นกรณีศึกษาทางวิชาการในการเป็นพื้นที่นำร่องสำหรับการซื้อขายคาร์บอนเครดิต เพื่อขยายผลการศึกษาสู่วงกว้าง
- * กลุ่มทิสโก้ มีนโยบายการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าบริษัท และผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ดำเนินธุรกิจที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจโรงไฟฟ้าที่เลือกใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิง เพื่อช่วยเสริมระบบไฟฟ้าของประเทศให้มีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น และการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ที่ใช้พลังงานทดแทน เป็นต้น

FROM SAPLINGS TO FOREST

To create awareness of the importance of environmental conservation among employees, since 1991 TISCO has maintained a reforestation project and holds annual reforestation activities which are joined by executives and employees.

* Since 1991, TISCO Group has planted more than 340,000 trees on 1,072 rai of land.

* TISCO's 335-rai reforestation area in Sangkhla Buri district, Kanchanaburi province, is used as study case for carbon credit trading.

* In 2010, TISCO Group organized "Poh Kla, Narian Ru" (Let's Learn about the Organisation of Saplings) activities and the Saplings Center in Nakhon Ratchasima, one of



the country's largest sapling cultivation centers, to support reforestation projects of the government and private sector. TISCO provided funding for cultivation of 10,000 saplings at the center.

** TISCO Group has a policy to provide loans to public organizations and SMEs whose operations have minimal impact on the environment, for example a logistics business using renewable energy sources.*

CAMPAIGN TO REDUCE GLOBAL WARMING AND RESOURCE CONSUMPTION

TISCO Group initiated a paper sorting project, enlisting staff to sort waste paper before selling.

The campaign adds value to recycling of the paper and the cash raised from the project was donated to TISCO Foundation for Charity, to be

**ร่วมลดโลกร้อน
ประหยัดการใช้ทรัพยากร**

กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่กลุ่มทีสโก้ดำเนินการเป็นประจำทุกปียังหมายรวมถึงแนวปฏิบัติในอาคารสำนักงาน โดยกลุ่มทีสโก้ยังคงให้ความสำคัญและส่งเสริมการรณรงค์สร้างจิตสำนึกแก่พนักงานในการประหยัดพลังงานและทรัพยากร อาทิ การปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์ทุกครั้งที่ไม่ใช้งาน การช่วยกันปิดไฟดวงที่ไม่จำเป็น การควบคุมเวลาการเปิดปิดไฟฟ้าภายในอาคาร การวางแผนการเดินทาง การใช้ถุงผ้าลดใช้ถุงพลาสติก ใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การประหยัดการใช้กระดาษ การใช้กระดาษรีไซเคิลในการผลิตสิ่งพิมพ์สำคัญของกลุ่มทีสโก้ เช่น รายงานประจำปี และการลดปริมาณขยะ ด้วยการรณรงค์ให้พนักงานแยกประเภทกระดาษ และพลาสติก เพื่อใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดก่อนนำไปทิ้ง

กลุ่มทีสโก้จัดโครงการ “แยกกระดาษ...สร้างโอกาสให้น้องเรียน” โดยรณรงค์ให้พนักงานแยกกระดาษที่ไม่ใช้แล้ว เพื่อเพิ่มมูลค่าการจำหน่ายจากผู้รับซื้อ โดยนำเงิน

★ กลุ่มทีสโก้ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรและรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน โดยการสนับสนุนกิจกรรม United Nations Environment Programme Finance Initiative

ที่ได้มอบให้แก่มูลนิธิทีสโก้เพื่อการกุศล เพื่อบริจาคเป็นทุนการศึกษาต่อไป โดยในปี 2553 กลุ่มทีสโก้จำหน่ายกระดาษใช้แล้วได้ถึง 33,042 กิโลกรัม คิดเป็นจำนวนเงิน 114,175 บาท ซึ่งเท่ากับเป็นทุนการศึกษาของมูลนิธิทีสโก้เพื่อการกุศล ที่มอบให้แก่ นักเรียนจำนวน 40 คน



* ในปี 2553 กลุ่มทิสโก้เลือกใช้เทคโนโลยีของบริษัทไอบีเอ็ม เพื่อพัฒนาระบบไอทีของกลุ่มทิสโก้ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นการบริหารทรัพยากรอย่างมีคุณภาพ โดยกลุ่มทิสโก้ถือเป็นรายแรกในประเทศไทยที่ใช้เซิร์ฟเวอร์ Power Systems 770 เซิร์ฟเวอร์รุ่นใหม่ของไอบีเอ็มที่มีความยืดหยุ่นสำหรับเทคโนโลยีเสมือน หรือเวอร์ช่วลไลเซชัน (Virtualization) ที่ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้วยการประหยัดการใช้ไฟฟ้าและประหยัดพื้นที่ติดตั้ง

นวัตกรรมจากความรับผิดชอบต่อสังคม

ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ทิสโก้จัดตั้งหน่วยงานเพิ่มผลผลิต (Productivity Improvement) เพื่อดูแลปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากร ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้ระบบการควบคุมที่ดี และการมุ่งส่งเสริมและพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ช่วยประหยัดเวลาการเดินทาง และลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ อาทิเช่น การให้บริการระบบ e-statement ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถเรียกดูสถานะทางบัญชีผ่านอินเทอร์เน็ตได้

ตลอด 24 ชม. และการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่อง e-Money ATM หรือ e-TM ซึ่งเป็นเครื่องให้บริการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ครบวงจร ทั้งฝาก-ถอน-โอน-จ่าย อย่างสมบูรณ์เป็นแห่งแรก เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายยิ่งขึ้นในการใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด เนื่องจากธนาคารเล็งเห็นว่าแนวโน้มธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีบทบาทมากขึ้นเรื่อยๆ เครื่อง e-TM จึงถือเป็นนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ที่ทางธนาคารพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น



used for educational scholarships. In 2010 TISCO Group earned 114,175 baht from selling 33,042 kilograms of paper, enough for 40 scholarships. Meanwhile, TISCO Group continually promotes various energy-saving campaigns in its offices.

** TISCO Group promotes resource conservation and Global Warming Reduction by supporting the United Nations Environment Program Finance Initiative.*

INNOVATIVE SOCIAL WORKS

TISCO Group has established a Productivity Improvement Department to maximize resource efficiency in its operational processes, resulting in such innovations as an e-statement service that allows clients to check their statements via the internet around the clock, and e-TM, a new financial application for totally electronic transactions.

TISCO Group encourages green business practices by setting up a Clean Development Mechanism (CDM) to provide a Certified Emission Reductions brokerage service to work with project owners in identifying the most suitable buyers of CDM credits.

** In 2010, TISCO Group increased its IT efficiency by choosing IBM technology.*



TISCO Group is the first company in Thailand to use IBM's Power Systems 770 server, which has the flexibility to provide maximum virtualization technology and energy efficiency.

REPORT ON SOCIAL AND ENVIRONMENTAL ACTIVITIES

Since 2006 TISCO Group has prepared a special report on social responsibility written in both Thai and English to share the Group's activities and experiences in social and environmental development.

กลุ่มทิสโก้ริเริ่มธุรกิจสีเขียว โดยจัดตั้งหน่วยงานให้คำปรึกษาโครงการพัฒนากลไกที่สะอาด (Clean Development Mechanism - CDM) เพื่อรองรับการทำธุรกิจที่เกี่ยวกับคาร์บอนเครดิต อันเป็นการซื้อขายสิทธิในการปล่อยก๊าซคาร์บอน โดย บล. ทิสโก้ มีบริการที่ปรึกษาโครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และนายหน้าซื้อ-ขายคาร์บอนเครดิต (Certified Emission Reduction-CERs) ให้แก่องค์กรที่ต้องการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ธุรกิจของตนอย่างครบวงจร คือ บริการให้คำปรึกษาในด้านการวางแผนโครงการ ขออนุมัติโครงการ ไปจนถึงการให้บริการเงินกู้โครงการ (Project Financing) อีกด้วย

การจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

กลุ่มทิสโก้รายงานสรุปกิจกรรมและงบประมาณที่ใช้ในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมไว้เป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปีทุกฉบับ และตั้งแต่ปี 2549 บริษัทได้จัดทำรายงานพิเศษด้านความรับผิดชอบต่อสังคมแยกเป็นฉบับต่างหาก จัดทำเป็นภาษาไทยและอังกฤษ เพื่อเผยแพร่แนวคิดและผลงนกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรแก่ผู้ถือหุ้น สถานศึกษา สถาบันต่างๆ และผู้สนใจ พร้อมทั้งจัดทำเป็น CD-ROM และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ www.tisco.co.th

สรุปค่าใช้จ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม Expense for social and environmental works

| | | หน่วย : บาท Unit : baht | | | |
|---|---|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| วัตถุประสงค์ Objectives | กิจกรรมหลัก Main Activities | 2550/2007 | 2551/2008 | 2552/2009 | 2553/2010 |
| สนับสนุนด้านการศึกษาและพัฒนาสังคม Educational Support & Social Welfare | บริจาคผ่านมูลนิธิทีเอสโก้ เพื่อการกุศล Performed by TISCO Foundation for Charity | 12,680,452 | 19,121,551 | 19,443,200 | 19,886,612 |
| | • ทุนการศึกษา Scholarships | 13,065,000 | 19,411,000 | 19,347,800 | 19,715,000 |
| | • ทุนรักษาพยาบาล และทุนประกอบอาชีพ Medical & Start Up Funds | 30,242 | 125,601 | 95,400 | 171,612 |
| | • โครงการรักเรียนรู้สู่ชุมชน และการสร้างอาคารเรียน 40 ปีทีเอสโก้ Rak Rian Ru Su Chumchon (Renovate School Libraries as knowledge center for community and provide new school building) | | | 4,915,400 | 560,000 |
| | • ขยายกิจกรรมรณรงค์บริจาคโลหิต แก่สภากาชาดไทยไปยังสาขา Expand blood donation activities thru branch networks | | | 197,500 | 75,000 |
| | บริจาคโครงการเพื่อสังคมอื่นๆ Support other charitable projects | 4,125,547 | 1,097,600 | 210,000 | 1,400,000 |
| อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม Environmental Preservation | กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม Environmental Preservation Activities | 375,000 | 402,000 | 420,000 | 1,985,000 |
| ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม Art & Cultural Support | กิจกรรมเพื่อส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย สร้างประติมากรรม “7 รอบ พระนักษัตร” และภาพจิตรกรรม “ทานบารมี” Sculpture “the 7 th circle of HM The King’s birthday” and the painting “Tarn Baramee” | 786,043 | 709,633 | 3,320,827 | 6,193,999 |
| | กิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรมอื่นๆ Other art and cultural promotion | | | | 3,843,999 |
| บรรเทาทุกข์และฟื้นฟูภัยพิบัติ Disaster Relief | กิจกรรมบรรเทาทุกข์และฟื้นฟูภัยพิบัติ Disaster Relief Activities | | | | 2,852,000 |
| รวม Total | | 18,381,832 | 21,746,834 | 28,506,927 | 32,952,611 |



รางวัลแห่งความสำเร็จ AWARDS FOR SUCCESS





กลุ่มทีสโก้ได้รับรางวัลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน อันเป็นเครื่องสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานในการดำเนินนโยบายและผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในสาขาธุรกิจต่างๆ โดยรางวัลที่ได้รับในปี 2553 มีดังนี้

In 2010, the awards received by TISCO Group in recognition of professional excellence included

ผลการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2553 ระดับดีเลิศ

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับผลการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2553 ในระดับ “ดีเลิศ” ภายใต้โครงการ Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2010 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors Association : IOD) ซึ่งเป็นผลสำรวจที่พิจารณาบริษัทจดทะเบียนจากเกณฑ์ต่างๆ ได้แก่ สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติที่เท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ซึ่งเป็นผลสำรวจที่สะท้อนการบริหารและกำกับดูแลกิจการที่ดีของกลุ่มทีสโก้

EXCELLENT CORPORATE GOVERNANCE OF THAI LISTED COMPANY IN 2010

Given by the Thai Institute of Directors Association, this award is based on consideration of the rights of shareholders, the equitable treatment of shareholders, the role of stakeholders, disclosure and transparency, and responsibilities of the board of directors within an organization. The prestigious award is a direct reflection on TISCO's high standards of management and corporate governance.



รางวัล Best Corporate Bond House 2010

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัล “ธนาคารผู้ค้าตราสารหนี้ประเภทหุ้นกู้ภาคเอกชนสกุลเงินบาทยอดเยี่ยม ประจำปี 2010” (Best Bank in Thai Baht Corporate Bond 2010) จากนิตยสาร The Asset จากการประกาศผลสำรวจ The Asset’s 10th Annual Asian Currency Bond Benchmark Survey โดยได้รับรางวัลดังกล่าวเป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน ตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา (2006-2010) โดยเหตุผลที่ธนาคารทิสโก้ได้รับรางวัลดังกล่าวมาจากจุดเด่นในด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าสถาบัน สามารถจัดสรรตราสารหนี้ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าในระดับราคาที่เหมาะสม อีกทั้งยังมีทีมงานที่มีประสบการณ์สูง มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งนับเป็นปัจจัยหลักที่ใช้ในการตัดสินใจ หนึ่งในโครงการ The Asian Currency Bond Benchmark Survey จัดทำโดย The Asset Benchmark Research ซึ่งเป็นหน่วยงานในเครือของ The Asset Magazine ได้ทำการจัดอันดับตลาดตราสารหนี้สกุลเงินเอเชียเป็นประจำทุกปี โดยทำการสำรวจข้อมูลดังกล่าวทั้งจากด้านผู้ขาย (Sellside) และผู้ซื้อ (Buyside) ซึ่งเป็นนักลงทุนสถาบันเกือบ 300 แห่งในตลาดตราสารหนี้สกุลเงินเอเชียจำนวน 9 สกุล โดยพิจารณาในด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ปริมาณซื้อขาย (Trade Volume) รวมถึงความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อนักลงทุนและนำมาจัดอันดับผู้ให้บริการยอดเยี่ยม และคุณภาพของงานวิจัยที่ช่วยให้นักลงทุนสามารถตัดสินใจซื้อขายได้อย่างถูกต้องมากขึ้น

BEST CORPORATE BOND HOUSE 2010

From the Asset’s 10th Annual Asian Currency Bond Benchmark Survey, TISCO Bank Public Company Limited won this award for its good relations with institutional customers, ability to provide debt instruments that suit customers’ needs at suitable prices, and highly experienced and trained teams. This is the fifth consecutive year the company has taken the award.



รางวัล Best Equity Fund Group Over Three Years

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด ได้รับรางวัล Lipper Fund Awards 2010 ประเภทบริหารกองทุนตราสารทุน (หุ้น) ยอดเยี่ยมตลอดระยะเวลา 3 ปี (Best Equity Fund Group over Three Years) จากการประกาศผลรางวัล Lipper Fund Awards 2010 ซึ่งเป็นการจัดอันดับกองทุน และ บลจ. ที่มีการบริหารจัดการกองทุนที่ดีที่สุด โดยพิจารณาจาก 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ผลการดำเนินงานของกองทุนที่ปรับด้วยค่าความเสี่ยงต่างๆ (Risk-Adjusted Performance) ผลการดำเนินงานที่สม่ำเสมอ (Consistent Return) ของกองทุน และการดำรงของเงินต้นของการลงทุนที่ไม่สูญหาย (Preservation of Capital)

BEST EQUITY FUND GROUP OVER THREE YEARS

TISCO Asset Management Company Limited was granted the title of Best Equity Fund Group of Three Years from the Lipper Fund Awards 2010. The honor was based on consideration of three major factors; risk-adjusted performance, consistent return and preservation of capital.



รางวัล Best Asset Management Company

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด ได้รับรางวัลบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนยอดเยี่ยม หรือ Best Asset Management Company Award จากการประกาศผลรางวัล SET Awards 2010 โดยเป็นรางวัลที่มอบให้แก่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่มีผลงานโดยรวมดีเด่นเพียงบริษัทเดียวเท่านั้น เนื่องจากการประกาศผลรางวัล SET Awards 2010 จัดต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุน สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย ชมรมนักลงทุนสัมพันธ์ และนิตยสารการเงินธนาคาร เพื่อเป็นการประกาศเกียรติคุณและยกย่องบริษัทจดทะเบียน บริษัทหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่มีความยอดเยี่ยม ด้านผลการดำเนินงานและการบริหารจัดการ รวมทั้งบริษัทจดทะเบียนที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงผู้บริหารบริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นในด้านการบริหารงาน

BEST ASSET MANAGEMENT COMPANY

From the SET Awards 2010, the award is given to TISCO Asset Management Company Limited, the best-performing asset company in Thailand.



รางวัล Best Domestic Equities House In Thailand 2010

บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด ได้รับการโหวตให้ได้รับรางวัล “บริษัทหลักทรัพย์ยอดเยี่ยมของไทย” (Best Domestic Equity House in Thailand)” ประจำปี 2553 จากนิตยสาร Asiamoney Awards 2010 โดยรางวัลดังกล่าวพิจารณาจากความโดดเด่นด้านงานวิเคราะห์หลักทรัพย์ของสำนักวิจัยทิสโก้ ทีมให้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ที่เข้มแข็ง และความสามารถด้านวาณิชธนกิจ หรือการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ธุรกิจต่างๆ ในตลาดทุน ซึ่งรางวัลนี้สะท้อนความคิดเห็นของลูกค้าหรือนักลงทุนทั่วภูมิภาคที่ร่วมกันโหวต บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด จากผลงานระหว่างปี ซึ่งจากเกณฑ์การพิจารณาวัดจากผลงานของทีมวิเคราะห์หลักทรัพย์ บริการของทีมบริการซื้อขายหลักทรัพย์ รวมถึงความสามารถด้านวาณิชธนกิจ หรือการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ธุรกิจต่างๆ ในตลาดทุน (จำนวนและขนาดของดีล) ในรอบปีที่ผ่านมาด้วย

BEST DOMESTIC EQUITIES HOUSE IN THAILAND 2010

From Asiamoney Awards 2010, this honor granted to TISCO Securities Company Limited is based on strength in research, combined with robust trading and financial advisory capabilities in investment banking and in the capital market.



GRI CONTENT INDEX

STANDARD DISCLOSURES PART I : Profile Disclosures

1. Strategy and Analysis

| DESCRIPTION | CSR 2010* | AR 2010* |
|--|-----------|----------------|
| 1.1 Statement from the most senior decision-maker of the organization. | P.1 | P.A1 – P.A3 |
| 1.2 Description of key impacts, risks, and opportunities. | - | P.2-1 – P.2-11 |

2. Organizational Profile

| DESCRIPTION | CSR 2010 | AR 2010 |
|--|------------|-----------------|
| 2.1 Name of the organization. | P.2 | P.1-1 |
| 2.2 Primary brands, products, and/or services. | P.3 | P.1-2 |
| 2.3 Operational structure of the organization, including main divisions, operating companies, subsidiaries, and joint ventures. | P.3 | P.4-1-4-9 |
| 2.4 Location of organization's headquarters. | Back Cover | P.1-1 |
| 2.5 Number of countries where the organization operates, and names of countries with either major operations or that are specifically relevant to the sustainability issues covered in the report. | P.3 | P.1-1/ 1-2/ 4-1 |
| 2.6 Nature of ownership and legal form. | - | P.3-2/ 7-7 |
| 2.7 Markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers/beneficiaries). | P.3 | P.4-1 – 4-9 |
| 2.8 Scale of the reporting organization. | P.3 / 18 | P.1-2/ 3-2 |
| 2.9 Significant changes during the reporting period regarding size, structure, or ownership. | - | P.A1-A3 |
| 2.10 Awards received in the reporting period. | P.40-43 | P.12-11 |

3. Report Parameters

| DESCRIPTION | CSR 2010 | AR 2010 |
|---|----------|---------------|
| 3.1 Reporting period (e.g., fiscal/calendar year) for information provided. | P.4 | - |
| 3.2 Date of most recent previous report (if any). | - | - |
| 3.3 Reporting cycle (annual, biennial, etc.) | P.4 | - |
| 3.4 Contact point for questions regarding the report or its contents. | P.4 | - |
| 3.5 Process for defining report content. | P.4 | - |
| 3.6 Boundary of the report (e.g., countries, divisions, subsidiaries, leased facilities, joint ventures, suppliers). See GRI Boundary Protocol for further guidance. | P.4 | - |
| 3.7 State any specific limitations on the scope or boundary of the report (see completeness principle for explanation of scope). | P.4 | - |
| 3.8 Basis for reporting on joint ventures, subsidiaries, leased facilities, outsourced operations, and other entities that can significantly affect comparability from period to period and/or between organizations. | - | - |
| 3.9 Data measurement techniques and the bases of calculations, including assumptions and techniques underlying estimations applied to the compilation of the Indicators and other information in the report. Explain any decisions not to apply, or to substantially diverge from, the GRI Indicator Protocols. | P.4 | - |
| 3.10 Explanation of the effect of any re-statements of information provided in earlier reports, and the reasons for such re-statement (e.g., mergers/acquisitions, change of base years/periods, nature of business, measurement methods). | - | P. A1-A3/ 3-1 |
| 3.11 Significant changes from previous reporting periods in the scope, boundary, or measurement methods applied in the report. | - | - |
| 3.12 Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report. | P.44-48 | - |
| 3.13 Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report. | - | - |

4. Governance, Commitments and Engagement

| DESCRIPTION | CSR 2010 | AR 2010 |
|--|----------|----------------------------|
| 4.1 Governance structure of the organization, including committees under the highest governance body responsible for specific tasks, such as setting strategy or organizational oversight. | P.8-10 | P.8-1 - 8-3 |
| 4.2 Indicate whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer. | - | P.8-4 |
| 4.3 For organizations that have a unitary board structure, state the number of members of the highest governance body that are independent and/or non-executive members. | - | P.8-4 |
| 4.4 Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations or direction to the highest governance body. | P.9-10 | P.8-22 - 8-23 |
| 4.5 Linkage between compensation for members of the highest governance body, senior managers, and executives (including departure arrangements), and the organization's performance (including social and environmental performance). | - | P.8-16 - 8-17 / 8-27/ 11-9 |
| 4.6 Processes in place for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided. | P.12 | P.8-15/ 8-21 |
| 4.7 Process for determining the qualifications and expertise of the members of the highest governance body for guiding the organization's strategy on economic, environmental, and social topics. | - | P.8-5 - 8-11 |
| 4.8 Internally developed statements of mission or values, codes of conduct, and principles relevant to economic, environmental, and social performance and the status of their implementation. | P.2/ 5 | P.3-3 / 8-29 |
| 4.9 Procedures of the highest governance body for overseeing the organization's identification and management of economic, environmental, and social performance, including relevant risks and opportunities, and adherence or compliance with internationally agreed standards, codes of conduct, and principles. | P.5 | P. 8-2 / P. 12-10 |
| 4.10 Processes for evaluating the highest governance body's own performance, particularly with respect to economic, environmental, and social performance. | - | P.8-29 |
| 4.11 Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization. | P.34 | P.12-4 |
| 4.12 Externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses. | P.36 | P.12-4 |
| 4.13 Memberships in associations (such as industry associations) and/or national/international advocacy organizations in which the organization: *Has positions in governance bodies; *Participates in projects or committees; *Provides substantive funding beyond routine membership dues; or *Views membership as strategic. | - | - |
| 4.14 List of stakeholder groups engaged by the organization. | P.9-10 | P.12-2 |
| 4.15 Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage. | P.9-10 | P.12-2 |
| 4.16 Approaches to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group. | - | P.8-19 - 8-22 |
| 4.17 Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded to those key topics and concerns, including through its reporting. | - | P.8-22 |

STANDARD DISCLOSURES PART II : Disclosures on Management Approach (DMAs)

| G3 DMA | DESCRIPTION | CSR 2010 | AR 2010 |
|--------|--------------------------------------|----------------|---------------------|
| DMA PS | Disclosure on Management Approach PS | P.3 | P.4-1 - 4-9 |
| DMA EC | Disclosure on Management Approach EC | P.5 | P.11-1 - 11-19 |
| DMA EN | Disclosure on Management Approach EN | P.34-38 | P.12-4 |
| DMA LA | Disclosure on Management Approach LA | P.19-21 | P.8-30-8-36 / 12-3 |
| DMA HR | Disclosure on Management Approach HR | P.19/23 | P.8-32/ 8-34 / 12-3 |
| DMA SO | Disclosure on Management Approach SO | P.26 | P.12-1 - 12-10 |
| DMA PR | Disclosure on Management Approach PR | P.14-15/ 37-38 | P.12-2 - 12-3 |

STANDARD DISCLOSURES PART III : Performance Indicators

Economic

| DESCRIPTION | CSR 2010 | AR 2010 |
|--|----------|-------------------------------|
| ECONOMIC PERFORMANCE | | |
| EC1 Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, employee compensation, donations and other community investments, retained earnings, and payments to capital providers and governments. | P.20/ 39 | P.11-1 - 11-19 / 12-8 - 12-10 |
| EC2 Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change. | - | - |
| EC3 Coverage of the organization's defined benefit plan obligations. | P.36-37 | P.8-30 - 8-31/ 8-33 |
| EC4 Significant financial assistance received from government. | - | - |
| MARKET PRESENCE | | |
| EC5 Range of ratios of standard entry level wage compared to local minimum wage at significant locations of operation. | P.20 | P.8-33 |
| EC6 Policy, practices, and proportion of spending on locally-based suppliers at significant locations of operation. | P.13 | - |
| EC7 Procedures for local hiring and proportion of senior management hired from the local community at significant locations of operation. | P.19 | P.8-32 |
| INDIRECT ECONOMIC IMPACTS | | |
| EC8 Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, in-kind, or pro bono engagement. | P.28/ 39 | P.12-8 - 12-10 |
| EC9 Understanding and describing significant indirect economic impacts, including the extent of impacts. | - | P.4-10 - 4-19 |

Environmental

| DESCRIPTION | CSR 2010 | AR 2010 |
|---|-------------|-----------------|
| MATERIALS | | |
| EN1 Materials used by weight or volume. | - | - |
| EN2 Percentage of materials used that are recycled input materials. | - | - |
| ENERGY | | |
| EN3 Direct energy consumption by primary energy source. | - | - |
| EN4 Indirect energy consumption by primary source. | - | - |
| EN5 Energy saved due to conservation and efficiency improvements. | - | - |
| EN6 Initiatives to provide energy-efficient or renewable energy based products and services, and reductions in energy requirements as a result of these initiatives. | P.36 | - |
| EN7 Initiatives to reduce indirect energy consumption and reductions achieved. | P.36 | - |
| WATER | | |
| EN8 Total water withdrawal by source. | - | - |
| EN9 Water sources significantly affected by withdrawal of water. | - | - |
| EN10 Percentage and total volume of water recycled and reused. | - | - |
| BIODIVERSITY | | |
| EN11 Location and size of land owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas. | N/A | N/A |
| EN12 Description of significant impacts of activities, products, and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas. | N/A | N/A |
| EN13 Habitats protected or restored. | N/A | N/A |
| EN14 Strategies, current actions, and future plans for managing impacts on biodiversity. | N/A | N/A |
| EN15 Number of IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations, by level of extinction risk. | N/A | N/A |
| EMISSIONS, EFFLUENTS AND WASTE | | |
| EN16 Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight. | - | - |
| EN17 Other relevant indirect greenhouse gas emissions by weight. | - | - |
| EN18 Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved. | P.36-37 | P.12-4 |
| EN19 Emissions of ozone-depleting substances by weight. | - | - |
| EN20 NOx, SOx, and other significant air emissions by type and weight. | - | - |
| EN21 Total water discharge by quality and destination. | - | - |
| EN22 Total weight of waste by type and disposal method. | - | - |
| EN23 Total number and volume of significant spills. | - | - |
| EN24 Weight of transported, imported, exported, or treated waste deemed hazardous under the terms of the Basel Convention Annex I, II, III, and VIII, and percentage of transported waste shipped internationally. | - | - |
| EN25 Identity, size, protected status, and biodiversity value of water bodies and related habitats significantly affected by the reporting organization's discharges of water and runoff. | - | - |
| PRODUCTS AND SERVICES | | |
| EN26 Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services, and extent of impact mitigation. | P.15/ 37-38 | P.12-3 - P.12-4 |
| EN27 Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed by category. | - | - |
| COMPLIANCE | | |
| EN28 Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations. | P.15 | - |
| TRANSPORT | | |
| EN29 Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used for the organization's operations, and transporting members of the workforce. | - | - |
| OVERALL | | |
| EN30 Total environmental protection expenditures and investments by type. | P.39 | P.12-9 |

Social : Labor Practices and Decent Work

| DESCRIPTION | CSR 2010 | AR 2010 |
|---|----------|----------------|
| EMPLOYMENT | | |
| LA1 Total workforce by employment type, employment contract, and region. | P.18 | P.8-30 |
| LA2 Total number and rate of employee turnover by age group, gender, and region. | P.23 | - |
| LA3 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by major operations. | - | P.8-33 |
| LABOR / MANAGEMENT RELATIONS | | |
| LA4 Percentage of employees covered by collective bargaining agreements. | - | - |
| LA5 Minimum notice period(s) regarding significant operational changes, including whether it is specified in collective agreements. | - | P.8-32 |
| OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY | | |
| LA7 Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities by region. | - | - |
| LA8 Education, training, counseling, prevention, and risk-control programs in place to assist workforce members, their families, or community members regarding serious diseases. | - | P.8-33 |
| TRAINING AND EDUCATION | | |
| LA10 Average hours of training per year per employee by employee category. | P.23 | P.12-3 |
| LA11 Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings. | P.22 | P.8-32 -P.8-34 |
| LA12 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews. | - | P.8-32 |
| DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY | | |
| LA13 Composition of governance bodies and breakdown of employees per category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity. | - | P.8-30 |
| LA14 Ratio of basic salary of men to women by employee category. | - | - |

Social : Human Rights

| DESCRIPTION | CSR 2010 | AR 2010 |
|--|----------|---------|
| DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY | | |
| HR1 Percentage and total number of significant investment agreements that include human rights clauses or that have undergone human rights screening. | - | P.12-3 |
| HR2 Percentage of significant suppliers and contractors that have undergone screening on human rights and actions taken. | - | N/A |
| NON-DISCRIMINATION | | |
| HR4 Total number of incidents of discrimination and actions taken. | - | - |
| FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING | | |
| HR5 Operations identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be at significant risk, and actions taken to support these rights. | P.23 | P.12-3 |
| CHILD LABOR | | |
| HR6 Operations identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the elimination of child labor. | N/A | N/A |
| FORCED AND COMPULSORY LABOR | | |
| HR7 Operations identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labor, and measures to contribute to the elimination of forced or compulsory labor. | P.19/ 23 | P.12-3 |

Social : Society

| DESCRIPTION | CSR 2010 | AR 2010 |
|---|----------|----------------|
| COMMUNITY | | |
| SO1 Nature, scope, and effectiveness of any programs and practices that assess and manage the impacts of operations on communities, including entering, operating, and exiting. | P.28-31 | P012-5 - 12-10 |
| CORRUPTION | | |
| SO2 Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption. | - | P.2-9 |
| SO3 Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures. | - | - |
| SO4 Actions taken in response to incidents of corruption. | P.13 | - |
| PUBLIC POLICY | | |
| SO5 Public policy positions and participation in public policy development and lobbying. | P.12 | P.8-30 |
| SO6 Total value of financial and in-kind contributions to political parties, politicians, and related institutions by country. | P.12 | P.8-30 |
| ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR | | |
| SO7 Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes. | - | - |
| COMPLIANCE | | |
| SO8 Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations. | P.15 | P.6-1 |

Social : Product Responsibility

| DESCRIPTION | CSR 2010 | AR 2010 |
|--|----------|-----------------|
| CUSTOMER HEALTH AND SAFETY | | |
| PR1 Life cycle stages in which health and safety impacts of products and services are assessed for improvement, and percentage of significant products and services categories subject to such procedures. | P.15 | P.12-2 - P.12-3 |
| PR2 Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning health and safety impacts of products and services during their life cycle, by type of outcomes. | P.15 | P.6-1 |
| PRODUCT AND SERVICE LABELING | | |
| PR3 Type of product and service information required by procedures, and percentage of significant products and services subject to such information requirements. | P.14 | P.12-2 - P.12-3 |
| PR4 Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labeling, by type of outcomes. | P.14 | - |
| PR5 Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction. | - | P.8-35 |
| MARKETING COMMUNICATIONS | | |
| PR6 Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship. | P.15 | - |
| PR7 Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship by type of outcomes. | P.15 | - |
| CUSTOMER PRIVACY | | |
| PR8 Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data. | P.15 | P.8-29 |
| COMPLIANCE | | |
| PR9 Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services. | P.15 | P.6-1 |

Financial Service Sector : Specific Disclosure on Management Approach

| DESCRIPTION | CSR 2010 | AR 2010 |
|--|----------|-----------------|
| DISCLOSURE ON MANAGEMENT APPROACH PS | | |
| FS1 Policies with specific environmental and social components applied to business lines. | P.5/ 10 | - |
| FS2 Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines. | - | - |
| FS3 Processes for monitoring clients' implementation of and compliance with environmental and social requirements included in agreements or transactions. | P.11 | - |
| FS4 Process(es) for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines. | P.26 | - |
| FS5 Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities. | P.31 | - |
| PRODUCT PORTFOLIO | | |
| FS6 Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/large) and by sector. | - | P.11-5 - 11-6 |
| FS7 Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose. | - | - |
| FS8 Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose. | - | - |
| AUDIT | | |
| FS9 Coverage and frequency of audits to assess implementation of environmental and social policies and risk assessment procedures. | - | - |
| ACTIVE OWNERSHIP | | |
| FS10 Percentage and number of companies held in the institution's portfolio with which the reporting organization has interacted on environmental or social issues. | - | - |
| FS11 Percentage of assets subject to positive and negative environmental or social screening. | - | - |
| FS12 Voting polic(ies) applied to environmental or social issues for shares over which the reporting organization holds the right to vote shares or advises on voting. | - | - |
| COMMUNITY | | |
| FS13 Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type. | - | P.4-1 |
| FS14 Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people. | P.15 | P.4-3/ 12-3 |
| PRODUCT AND SERVICE LABELING | | |
| FS15 Policies for the fair design and sale of financial products and services. | P.15 | P.12-2 - P.12-3 |
| FS16 Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary. | P.14-15 | P.12-3 |

* Note: **CSR 2010** TISCO CSR Report 2010
AR 2010 TISCO Annual Report 2010 (TH)

บริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

48/49 อาคารทีสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ

แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทร. 0 2633 6000

TISCO Financial Group Public Company Limited

TISCO Tower, 48/49 North Sathorn Road,

Silom, Bangrak, Bangkok 10500 Thailand

Tel. +66 (0) 2633 6000

www.tisco.co.th

รายงานฉบับนี้พิมพ์ด้วยน้ำหมึกถั่วเหลืองบนกระดาษ Eco Fiber 60% เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

This report is environmentally friendly made by using soy ink in the printing process on Eco Fiber 60% paper