



# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

2011



WEALTH OF POSSIBILITIES





## สารบัญ

### CONTENTS

- 4 สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  
CEO'S FOREWORD
- 6 รู้จักทีสโก้  
ABOUT TISCO
- 9 สรรค์สร้างความมั่งคั่งอย่างยั่งยืน  
SUSTAINABLE WEALTH CREATION
  - 11 ธรรมาภิบาล (Governance)
  - 21 การพัฒนาชุมชนและสังคม (Society)
  - 34 การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment)
- 38 จิตอาสาเพื่อการฟื้นฟูภัยพิบัติ: วาระสำคัญแห่งปี 2554  
SPECIAL HI-LIGHT 2011: VOLUNTEER SPIRIT FOR FLOOD RELIEF
- 51 รางวัลแห่งความสำเร็จ  
AWARDS RECOGNIZING SUCCESS
- 53 แนวทางการจัดทำรายงาน  
OUR APPROACH TO REPORTING
- 54 GRI Content Index

## สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร CEO'S FOREWORD



วิกฤติเศรษฐกิจโลกที่เกิดขึ้นในปีที่ผ่านมา ไม่สามารถปฏิเสธได้ว่า สาเหตุสำคัญมาจากการเกิดความเคลือบแคลงสงสัย การขาดความเชื่อมั่นต่อระบบเศรษฐกิจการเงิน ซึ่งท้ายที่สุดได้นำไปสู่ “วิกฤติศรัทธา” ที่ได้เกิดขึ้นแล้วในประเทศที่มีความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจหลายต่อหลายประเทศ

ทั้งหมดเป็นข้อพิสูจน์ได้เป็นอย่างดีว่า...ความสำเร็จของธุรกิจมิได้วัดจากผลกำไรหรือการเติบโตของผลประกอบการ อันสะท้อนเพียงความมั่งคั่งของธุรกิจเท่านั้น หากแต่การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ความมั่งคั่งให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนนั้นเองที่เป็นเป้าหมายอันแท้จริงของธุรกิจ

ด้วยตระหนักดีในข้อนี้ กลุ่มทิสโก้ จึงดำเนินธุรกิจอย่างมีสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมมาตลอดระยะเวลากว่า 43 ปี โดยมุ่งดำเนินธุรกิจบนรากฐานของหลักธรรมาภิบาลที่ดี ควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมอย่างต่อเนื่อง ท่ามกลางวิฤกษ์ทางธุรกิจและสังคมที่ผันแปรตลอดเวลา

นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มทิสโก้ มุ่งเน้นที่การสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายภายใต้ 3 หลักการสำคัญ คือ Environmental, Social and Governance (ESG) ได้แก่ การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรมและการกำกับดูแลกิจการที่ดี การมีส่วนร่วมช่วยเหลือสนับสนุนชุมชนและผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้พึ่งพาตนเองได้ และการปลูกจิตสำนึกด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี คือหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ เพื่อสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ด้วยการเป็นผู้ให้บริการทางการเงินด้วยความเป็นมืออาชีพโดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก การเป็นพันธมิตรที่ไว้วางใจได้สำหรับลูกค้าและคู่ค้า การเป็นนายจ้างที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและมีความเป็นธรรมต่อพนักงานกว่า 3,300 คนทั่วประเทศ การตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกกระบวนการทำงาน ตลอดจนการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กลุ่มทิสโก้ได้ดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง อาทิ การสนับสนุนการศึกษา ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตตลอดจนการช่วยเหลือและพัฒนาชุมชน การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม การอนุรักษ์และส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ฯลฯ อันจะนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนของสังคมและประเทศชาติโดยรวม

“ การสร้างสรรค์คุณค่าที่ยั่งยืนให้แก่สังคม สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกลุ่มทิสโก้ ในการ “ออกแบบความมั่งคั่งให้ชีวิต” (Wealth of Possibilities) ”

”

พนักงานในกลุ่มทิสโก้ทุกคนได้รับการปลูกฝังให้มี “จิตอาสา” ด้วยการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีทั้งโครงการที่กลุ่มทิสโก้เป็นผู้ริเริ่มเอง และผ่านความร่วมมือกับองค์กรภายนอก อาทิ สถาบันการศึกษา องค์กรการกุศล และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่างๆ ทั้งในยามปกติ และในยามที่เกิดวิกฤติ อาทิ เหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ในปลายปี 2554 ซึ่งกลุ่มทิสโก้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการบรรเทาภัยพิบัติในครั้งนี้ผ่านกิจกรรมจิตอาสาในหลากหลายรูปแบบ

การสร้างสรรค์คุณค่าที่ยั่งยืนให้แก่สังคม สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกลุ่มทิสโก้ ในการ “ออกแบบความมั่งคั่งให้ชีวิต” (Wealth of Possibilities) ซึ่งไม่ได้หมายความว่าเพียงความมั่งคั่งทางการเงินเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสร้างสรรค์ความเป็นไปได้และโอกาสที่หลากหลาย เพื่อช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งทางการเงินและความสุข

ท้ายนี้ กลุ่มทิสโก้ขอขอบคุณลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น และพนักงานทุกท่าน ที่ได้ให้การสนับสนุน และให้ความร่วมมือในโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ ของกลุ่มทิสโก้เป็นอย่างดี และขอแนะนำเสนอข้อมูลการดำเนินธุรกิจภายใต้สำนึกรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มทิสโก้ ซึ่งเป็นรากฐานอันสำคัญยิ่งของการดำเนินธุรกิจของเรา ดังที่ท่านจะได้อ่านในรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม 2554 ฉบับนี้

อรนุช อภิศักดิ์ศิริกุล  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้

It is unquestionable that last year global economic crisis was quite associated with the loss of confidence which finally led to "crisis of faith" in the economic and financial system in several leading economic countries.

The crisis of faith well demonstrated that success in business cannot be simply evaluated by net profits or growth in earning results, but corporate social responsibility is also a strategy for sustainable business development

In realizing this TISCO Group has long been doing business with corporate social responsibility as well as good corporate governance practices for more than 43 years of operation amid an ever changing social and business environment.

Corporate Social Responsibility Policy of TISCO Group puts emphasis on establishing a respectable relationship with relevant parties under three principles including Environmental, Social, and Governance (ESG). Based on this, TISCO Group has been doing business with integrity, good corporate governance, social responsibilities, and environmental preservation.

It has always been the core principle of TISCO Group to operate its business with ethics under good corporate governance practices to generate sustainable value to all stakeholders. In this framework, we have been providing financial services to our clients professionally, we are trustworthy for our clients and business partners, we are a responsible and reliable employer to more than 3,300 staff nationwide and we realize our role as a good citizen as well as the responsibilities we have to the society in every work process.

Throughout the years since its inception, TISCO Group has consistently implemented several projects with an aim to make the improvement for the society in which we live and the nation as a whole. Our efforts span the continuum of educational supporting programs, which is the foundation to improve the quality of life, to community development, arts and cultural promotion and environmental conservation.

“ TISCO Group’s vision to create “Wealth of Possibilities” to all stakeholders is a part of our vision to create a sustainable value to the society, ”

At TISCO, all staff has been instilled with "volunteer spirit" to participate in various voluntary services both inside and outside the organization. The volunteer-based activities include the projects initiated by TISCO Group itself and those organized by other charitable organizations, educational institutions, and government agencies. We continue our charitable services in several forms of aid programs on a regular basis and especially in response to crisis situations, such as severe flooding in the last quarter of 2011.

TISCO Group’s vision to create “Wealth of Possibilities” to all stakeholders is a part of our vision to create a sustainable value to the society, which does not mean only financially wealthy, but encompasses creating opportunities and working towards the betterment in terms of wealth and happiness for all persons concerned.

Lastly, on behalf of TISCO Group, I would like convey a sincere appreciation to all clients, business partners, shareholders, and staff for their support and cooperation in our social development activities and projects. We are pleased to present our corporate social responsibility report for the year 2011, in which further details of all mentioned activities are provided.

**Oranuch Apisaksirikul**  
Group Chief Executive, TISCO Group

## รู้จักทีสโก้



### พันธกิจทีสโก้

“ทีสโก้เป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจด้วยมาตรฐานสูงสุดของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เราทุ่มเท สร้างสรรค์คุณค่าที่ยั่งยืน เพื่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม”

### วิสัยทัศน์ทีสโก้

“ทีสโก้มุ่งมั่นเป็นองค์กรที่ช่วยให้ลูกค้ามีชีวิตที่ดีขึ้นจากโอกาสทางการเงินที่หลากหลาย”

โดยเราเป็นองค์กรที่เต็มไปด้วยผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีความชำนาญทางด้านการบริหารเงิน (House of Financial Expertise) และร่วมมือกันในการสร้างโอกาสทางการเงินที่หลากหลายนั้นให้แก่ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ การทำให้ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องมีชีวิตที่ดีขึ้น

#### ค่านิยมขององค์กร

- **ลูกค้าเป็นหลัก (Customer Priority)** ใส่ใจมุ่งบริการลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า โดยเน้นความพึงพอใจและความสำเร็จของลูกค้าเป็นหลัก
- **ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม (Integrity)** พนักงานทุกคนของกลุ่มทีสโก้ประพฤติปฏิบัติตนอย่างซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดของจรรยาบรรณวิชาชีพ
- **สร้างผลงานที่น่าเชื่อถือ (Reliability)** เพิ่มคุณค่าในการบริการ ด้วยความรู้ความชำนาญในวิชาชีพ และการปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ
- **เชี่ยวชาญอย่างผู้นำ (Mastery)** บุคลากรของทีสโก้จะต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้มีความสามารถและทักษะที่โดดเด่น เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด
- **มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)** ความเชี่ยวชาญของทีสโก้ไม่ได้มาจากความรู้จริงและประสบการณ์เท่านั้น แต่ยังผสมผสานความคิดสร้างสรรค์ เพราะทีสโก้เชื่อว่าคำแนะนำต่างๆ ที่มอบให้แก่ลูกค้า ต้องมีทั้งความถูกต้อง ความหลากหลาย และความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้ามองเห็นโอกาสในการบริหารจัดการต่างๆ เกี่ยวกับการเงินได้
- **ให้คำแนะนำ (Guidance)** บุคลากรของทีสโก้มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน ดังนั้นจึงปรารถนาที่จะแนะนำ วางแผน จัดการด้านการเงิน ด้วยบุคลิกที่เป็นกันเองและเปิดกว้าง ทำให้สามารถรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ซึ่งเปรียบเสมือนเพื่อนสนิทที่ต้องดูแล ดังนั้น คำแนะนำต่างๆ ที่ลูกค้าได้รับ จึงบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกอบด้วยบริษัทในเครือ ที่ให้บริการทางการเงินและการลงทุนดังนี้

#### ธนาคารทีเอสไอ จำกัด (มหาชน)

บริการธนาคาร : เงินฝากทุกประเภท, ให้คำแนะนำการลงทุน, ซื้อขายหน่วยลงทุน, สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์, สินเชื่ออเนกประสงค์, สินเชื่อเคหะ, สินเชื่อ SME, สินเชื่อธุรกิจ, บริการประกันภัยและประกันชีวิต, บริการจัดการเงิน และ คัสโตเดียน  
ธนาคารมี 47 สาขาทั่วประเทศ (24 สาขาในกรุงเทพฯ ปริมาณ)

#### บริษัทหลักทรัพย์ทีเอสไอ จำกัด

บริการธุรกิจหลักทรัพย์ : นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์, ตราสารอนุพันธ์, บริการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต, วิเคราะห์หลักทรัพย์, ที่ปรึกษาการเงินแก่ธุรกิจ, พาณิชย์กิจ  
บริษัทมี 5 สาขาทั่วประเทศ

#### บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทีเอสไอ จำกัด

บริการธุรกิจจัดการกองทุน : กองทุนรวม, บริการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต, กองทุนส่วนบุคคล, กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

#### บริษัท ทีเอสไอ ลีสซิ่ง จำกัด

บริการสินเชื่อทะเบียนรถยนต์ในเขตภูมิภาค  
บริษัทมี 10 สาขาทั่วประเทศ

#### บริษัท ไอเวย์ จำกัด

บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มอเตอร์ไซค์ ในเขตกรุงเทพฯ ปริมาณ

#### บริษัท ทีเอสไอ ไทเทีย ลีสซิ่ง จำกัด

บริการสินเชื่อลีสซิ่งเครื่องจักรเพื่อการพาณิชย์ แก่กลุ่มลูกค้านิติบุคคลญี่ปุ่นที่ทำงานธุรกิจในประเทศไทย

## ข้อมูลที่สำคัญ

### FINANCIAL HI-LIGHTS

หน่วย : ล้านบาท Unit : million baht

สรุปผลการดำเนินงาน / Summary of Operations	2550/2007	2551/2008	2552/2009	2553/2010	2554/2011
กำไรสุทธิ / Net profit	1,651	1,714	1,988	2,888	3,267
ปันผลต่อหุ้น (บาท) / Dividend per share (baht)					
บุริมสิทธิ / Preferred	2.8	2	2.24	2.25	2.35
สามัญ / Common	1.8	1	1.74	2.25	2.35
สินทรัพย์รวม / Total Assets	98,953	126,173	138,804	171,408	220,709

## ABOUT TISCO

### TISCO's Mission

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

### TISCO's Vision

"TISCO always provides a wealth of possibilities to its clients for the realization of their goals."

#### Corporate Values

- **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.
- **Integrity** : Employees of TISCO Group conduct themselves with honesty and follow a code of ethics of the highest standards.
- **Reliability** : The organization creates added value in our financial services through the professional skills and reliable performance of our team.
- **Mastery** : TISCO staff are obligated to continually learn and develop themselves, striving for outstanding capability and skill to maximize customer satisfaction.
- **Creativity** - Our expertise here at TISCO isn't only dependent on our level of knowledge and experience, but is also founded on our dedication to remaining creative. We provide advice that is not only accurate, but also creative - to help them see all financial possibilities they have.
- **Guidance** - Because our staff members have a wide range of financial expertise, we provide our customers with the best financial advisory in a friendly and open-minded way. We like to see ourselves as being close friends with our customers, understanding what exactly they need so we can help them achieve their goals.

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

#### 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).

#### TISCO Securities Company Limited

Providing securities brokerage, derivatives, internet trading, securities research, financial advisory and investment banking.  
TISCO Securities has 6 branches nationwide.

#### TISCO Asset Management Company Limited

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

#### TISCO Leasing Company Limited

Providing car leasing service in provinces.  
TISCO Leasing has 4 branches nationwide.

#### Hi-Way Company Limited

Providing motorcycle hire purchase service.

#### TISCO Tokyo Leasing Company Limited

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



## สรรค์สร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืน

การสร้างคุณค่าและความมั่นคงที่ยั่งยืน...คือเป้าหมายที่สำคัญของทุกธุรกิจ องค์กรต่างๆ ไม่สามารถมองข้ามบริบทแวดล้อม อาทิ กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ชุมชน ตลอดจนสังคม เพื่อดำเนินธุรกิจเองเพียงลำพัง หากแต่การสร้างความสัมพันธ์อันดี เพื่อเชื่อมโยงระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายนั้นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดแนวทางการกำกับดูแล และการสร้างคุณค่าในระยะยาวขององค์กร

กลุ่มทิสโก้ตระหนักดีว่าความสำเร็จขององค์กรมิได้วัดจากความสามารถในการทำกำไร หรือการเติบโตของธุรกิจเท่านั้น แต่ความสำเร็จขององค์กร หมายถึงรวมถึงการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม ซึ่งเป็นหลักการสำคัญที่กลุ่มทิสโก้ปลูกฝังให้แก่พนักงาน จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ชัดเจนของกลุ่มทิสโก้

กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมาตลอดระยะเวลากว่า 43 ปี โดยให้ความสำคัญกับการปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่พนักงาน การปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างของผู้บริหารที่ถ่ายทอดสู่พนักงานจากรุ่นสู่รุ่น ด้วยแนวปฏิบัติ 8 ประการที่สะท้อนการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มทิสโก้

### นโยบายทั่วไปเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคม

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

### นโยบายทั่วไปเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มทิสโก้



นอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม อันเป็นหลักการสำคัญที่กลุ่มทิสโก้ปลูกฝังให้แก่พนักงาน จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ชัดเจนของกลุ่มทิสโก้แล้ว กลุ่มทิสโก้ก็ยังตั้งปณิธานที่จะแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยดำเนินโครงการสาธารณประโยชน์ต่างๆ อย่างต่อเนื่องเป็นรูปธรรม เพื่อมุ่งสร้างจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้และเกื้อกูลสังคม และยังเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ต่างๆ ทั้งในด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชน รวมถึงการมีส่วนร่วมช่วยเหลือสนับสนุนชุมชน และผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้ได้พัฒนาและพึ่งพาตนเองได้ ตลอดจนการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เพราะรากฐานที่มั่นคงทางสังคมเป็นปัจจัยสำคัญของการเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น องค์กรต้องดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม

## SUSTAINABLE WEALTH CREATION

Creating value and sustainable wealth is one of the core values of many businesses. Companies can not operate in isolation and overlook other involved parties, community and society and at large. They need to engage their stakeholders to build long-term value for their organizations.

TISCO Group realizes that success in business is not measured solely by profitability or performance growth, but also by good corporate citizenship, business ethics, involvement in community development. Therefore, the company places great importance on its corporate commitment to social responsibility as one of the group's core values.

For more than 43 years, TISCO operates businesses with ethics and strong sense of social responsibilities. These values incorporate into management practices as examples for younger generation to follow the footsteps and become our corporate culture, to commit to the highest ethical standards.

### General Policy on Social Responsibility

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

### General Policy on Social Responsibility of TISCO Group

Aside from running business in an ethical way, which TISCO Group always instills these values in its employees and is an important part of its organizational culture. TISCO Group is also determined to continuously display our responsibility towards society through implementing various social involvements projects in a concrete manner. The company urges to foster stronger giving and volunteering culture, encouraging employees to participate in activities for public benefit. These include involvement in community development and helping underprivileged people to be self-reliant and independent. The company recognizes that building a society with a solid foundation is a critical factor for sustainable development, and therefore conducts its business responsibly.

## ธรรมาภิบาล

### การกำกับดูแลกิจการที่ดี

กลุ่มทิสโก้มุ่งเน้นการให้บริการทางการเงินที่ทันสมัย สร้างสรรค์ และเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดด้านจรรยาบรรณและการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้วยตระหนักว่าธุรกิจต้องดำเนินควบคู่ไปกับการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมและการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง

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

การกำกับดูแลกิจการที่กลุ่มทิสโก้ยึดเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจมาอย่างต่อเนื่องแบ่งเป็น 5 หัวข้อหลัก ได้แก่ สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และ ความรับผิดชอบของ

คณะกรรมการ (รายละเอียดของแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการของบริษัท สามารถดูได้จากเว็บไซต์ของบริษัท [www.tisco.co.th](http://www.tisco.co.th))

1. **สิทธิของผู้ถือหุ้น** : รักษาสิทธิและผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค ส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิได้อย่างเต็มที่ โดยการอำนวยความสะดวกจัดหาช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้ถือหุ้นอย่างเหมาะสม และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอระเบียบวาระการประชุม ชักถาม และแสดงความคิดเห็น โดยกรรมการและผู้บริหารระดับสูงร่วมรับฟังและชี้แจงในที่ประชุม นอกจากนี้ ยังมีกรดำเนินการประชุมให้ผู้ถือหุ้นออกเสียงลงคะแนนอย่างโปร่งใส โดยมีบุคคลภายนอกตรวจสอบความโปร่งใสในการนับคะแนนเสียง

2. **การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน** : บริษัทดำเนินการให้ผู้ถือหุ้นทุกกลุ่มของบริษัทได้รับข้อมูลที่สำคัญของบริษัทครบถ้วนในเวลาเดียวกัน และในการประชุมผู้ถือหุ้นบริษัทใช้วิธีลงคะแนนเสียงแบบสะสม Cumulative Voting โดยผู้ถือหุ้นรายย่อยสามารถใช้สิทธิเสนอชื่อและแต่งตั้งกรรมการอิสระ และมีการลงคะแนนแต่งตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล เพื่อความเป็นธรรมและโปร่งใส นอกจากนี้ บริษัทไม่สนับสนุนการทำรายการระหว่างกันกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หากจำเป็นต้องผ่านการพิจารณาอย่างรอบคอบโดยคณะกรรมการตรวจสอบ โดยผู้มีส่วนได้เสียพิเศษในรายการใด ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนในการอนุมัติการทำรายการ

3. **บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย** : รักษาสิทธิและผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และส่งเสริมความร่วมมือเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และความมั่นคงทางธุรกิจที่ยั่งยืน



+ การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นที่เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิของตนได้อย่างเต็มที่

<b>ผู้ถือหุ้น</b> Shareholders	ตอบแทนผู้ถือหุ้นด้วยผลประกอบการที่ดี เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิของตนได้อย่างเต็มที่ Return their investment with good business performances and provide channels for them to be able to fully exercise their rights.
<b>พนักงาน</b> Employees	ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม สนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงาน พัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง Support their learning and development continuously with fair treatments and compensations.
<b>ลูกค้า</b> Customers	ตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ด้วยโครงสร้างทางธุรกิจแบบรวมศูนย์ที่ลูกค้า (Client Centric) และจัดช่องทางให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็น เพื่อนำไปปรับปรุงบริการ Respond to various needs of customers with client centric practices and provide channels for them to voice their opinions.
<b>คู่ค้าและเจ้าหนี้</b> Business Partners	ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค Abide by binding contract conditions, rules, regulations fairly and equally.
<b>คู่แข่ง</b> Competitors	แข่งขันด้วยความเป็นธรรมและมีจริยธรรม ไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโดยรวม Compete with fairness and ethical values. Avoid creating negative impacts to the industry.
<b>สังคม</b> Society	ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมควบคู่กับการดำเนินธุรกิจ ดำเนินโครงการต่อเนื่อง และกิจกรรมช่วยเหลือสังคมอย่างสม่ำเสมอ Aware of social responsibilities as one of the duties.
<b>สิ่งแวดล้อม</b> Environment	สนับสนุนแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ส่งเสริมกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร Promote environmentally friendly practices and organize activities that focus on environmental conservation.



นอกเหนือจากการที่ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแสดงความคิดเห็น ร้องเรียน หรือเสนอเรื่องสำคัญอื่นๆ ได้โดยตรงต่อกรรมการอิสระ หรือ คณะกรรมการตรวจสอบแล้ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียยิ่งขึ้น บริษัทได้จัดให้มีช่องทางที่หลากหลาย อาทิ เปิดศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ เคา์เตอร์บริการทั้งที่สำนักงานใหญ่และสาขา เว็บไซต์ของบริษัท และจัดให้มีหน่วยงานเฉพาะ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสีย แสดงความคิดเห็น ร้องเรียน หรือเสนอเรื่องสำคัญอื่นๆ ต่อบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จัดให้หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ รับผิดชอบในการรับความคิดเห็น ข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ขณะที่หน่วยงานทรัพยากรบุคคลรับผิดชอบในการรับข้อคิดเห็นและเรื่องราวร้องทุกข์จากพนักงาน นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานกำกับและควบคุมภายในรับผิดชอบในการรับข้อเสนอนะ ข้อร้องเรียน หรือเรื่องสำคัญอื่นๆ เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทและกฎระเบียบ การกำกับดูแลต่างๆ หน่วยงานเหล่านี้จะเป็นผู้คัดกรองและรายงานเรื่องที่มีความสำคัญไปยังคณะทำงานกำกับและตรวจสอบซึ่งจะดำเนินการแก้ไขปัญหา และ/หรือรายงานต่อไปยังคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาตามความเหมาะสม โดยคณะกรรมการตรวจสอบจะรายงานไปยังคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบต่อไป

**4. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส :** กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่สำคัญของ บริษัทอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส เสมอภาค และทันการณ ตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางต่างๆ อย่างเหมาะสม รวมทั้งจัดกิจกรรมเผยแพร่และนำเสนอข้อมูลบริษัทเป็นประจำ โดยมีผู้บริหารระดับสูงร่วมชี้แจงและให้ข้อมูล

**5. ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ :** กลุ่มทิสโก้มีโครงสร้าง คณะกรรมการ มีการแบ่งแยกบทบาทกรรมการและฝ่ายจัดการ อย่างชัดเจน คณะกรรมการบริษัททำหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง (Duty of Care) และด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (Duty of Loyalty) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดอื่น เช่น คณะกรรมการบริหาร คณะ กรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน ทำหน้าที่สอบทาน หรือพิจารณาเรื่องสำคัญของบริษัทในรายละเอียด นอกจากนี้ยังมีการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการและผู้บริหารสูงสุด ตามหลักการกำกับกิจการที่ดีอีกด้วย

ผู้ถือหุ้นมีช่องทางการติดต่อถึงคณะกรรมการ ตรวจสอบของ บมจ. ทิสโก้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์โดยตรง ในกรณีที่มีความข้องใจเกี่ยวกับการดำเนินงานใดๆ ของทิสโก้ โดยสามารถติดต่อผ่านช่องทาง Call Center ของบริษัท

## การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรร

กลุ่มทิสโก้ ยึดมั่นในจริยธรรมในการประกอบธุรกิจมาตั้งแต่ ก่อตั้งบริษัท จนกลายเป็นวัฒนธรรมที่เข้มแข็งขององค์กรจนถึง ปัจจุบัน โดยบริษัทใช้เกณฑ์ปฏิบัติในระดับที่สูงกว่ามาตรฐาน อาทิ เช่น จัดให้มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (Code of Corporate Ethics) โดยเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือปฏิบัติงาน (Compliance Manual) และกำหนดระเบียบในการปฏิบัติงานของ พนักงาน และมาตรฐานว่าด้วยความประพฤติและวินัยไว้ในข้อ บังคับเกี่ยวกับการทำงาน และ Employee Code of Conduct เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กรยึดเป็น แนวปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม

ทั้งนี้ จรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ (Code of Corporate Ethics) โดยสรุปของกลุ่มทิสโก้ มีดังนี้

- 1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและยุติธรรม** เป็นหน้าที่ของพนักงานทุกระดับจะต้องยึดเป็นแนวปฏิบัติในการทำงาน เป็นอันดับแรก
- 2. มีความรอบคอบระมัดระวัง** กลุ่มทิสโก้จะให้ความสำคัญรอบคอบ ระมัดระวังในการดำเนินธุรกิจ โดยใช้ความรู้ความสามารถและความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ประกอบวิชาชีพที่จะพึงกระทำใน สถานการณ์นั้นๆ โดยพนักงานทุกคนจะต้องแน่ใจว่าได้ปฏิบัติงานบน พื้นฐานหลักความระมัดระวังเสมอ
- 3. การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ** กลุ่มทิสโก้ ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ รวมทั้งไม่สนับสนุน หรือมีส่วนรู้เห็นผู้อื่นละเมิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณ โดยมีการศึกษา ทำความเข้าใจ และ ติดตามข้อกำหนดกฎหมายกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อปฏิบัติ ที่เฉพาะเจาะจงกับสายวิชาชีพของตนเองให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอด้วย
- 4. การบันทึกข้อมูลและการจัดทำรายงาน** การบันทึกบัญชี และบันทึกข้อมูลอื่นๆ ของกลุ่มทิสโก้จะต้องมีความถูกต้องสมบูรณ์ และเหมาะสม ไม่ปิดบังข้อมูลใดๆ ต่อผู้สอบบัญชีที่ได้รับการแต่งตั้ง หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่น
- 5. การรักษาความลับของบริษัทและลูกค้า** เป็นหลักการ พื้นฐานในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ รายการบัญชี และกิจกรรมของกลุ่มทิสโก้และลูกค้าถือเป็นความลับ ที่ไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว หรือนำไปเปิดเผยแก่บุคคลอื่น
- 6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์** พนักงานกลุ่มทิสโก้จะต้อง ไม่ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ส่วนตัวเหนือความรับผิดชอบต่อ กลุ่มทิสโก้ และจะต้องตั้งเป้าหมายการตัดสินใจทางธุรกิจบนพื้นฐาน ของผลประโยชน์สูงสุดของกลุ่มทิสโก้และลูกค้า โดยปราศจากการ

### นโยบายต่อต้านทุจริตของกลุ่มทิสโก้

1. จะจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตภายในบริษัท รวมถึงการนำนโยบายการต่อต้านการทุจริตและแผนการกำกับกรปฏิบัติงานไปปฏิบัติ และจัดให้มีคู่มือ/แนวทางในการดำเนินธุรกิจแก่ผู้บริหารและพนักงาน
2. จะเปิดเผยและแลกเปลี่ยนนโยบายภายใน ประสบการณ์ แนวปฏิบัติที่ดี และแนวทางความสำเร็จในการสนับสนุนให้เกิดการทำรายการทางธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ถูกต้องและโปร่งใสในประเทศไทย
3. จะร่วมมือกับบริษัทร่วมอุตสาหกรรมเดียวกัน คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่นๆ ผ่านแนวร่วมและเข้าร่วมในกิจกรรมต่อต้านการทุจริต



- กลุ่มทิสโก้มีนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันทุกรูปแบบและรณรงค์ให้คณะกรรมการ กรรมการผู้บริหาร และพนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการต่อต้านการทุจริต และการให้สินบนในทุกรูปแบบ โดยในปี 2554 กลุ่มทิสโก้ได้ร่วมกิจกรรมกล่าวคำปฏิญาณต่อต้านคอร์รัปชัน ที่จัดโดยภาคีเครือข่ายต่อต้านคอร์รัปชัน ณ ลานพระบรมรูป รัชกาลที่ 6 โดยกลุ่มทิสโก้เป็น 1 ใน 30 องค์กรที่อยู่ในเครือข่ายของภาคีฯ เพื่อสร้างความตื่นตัวให้ภาคเอกชนได้ตระหนักและเข้าใจถึงผลกระทบของการทุจริตในระดับมหภาค และเพื่อเป็นการสานต่อเจตนารมณ์ของภาคีฯ เพื่อต่อต้านการคอร์รัปชันให้หมดไปจากประเทศไทย

ค่านึงถึงประโยชน์ส่วนตัว ทั้งนี้ พนักงานจะต้องไม่รับข้อเสนอผลตอบแทนใดๆ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของเงิน ของขวัญ หรือไมตรีจิต หรือเข้าไปเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ใด หรือกิจกรรมใด ที่จะนำไปสู่ หรืออาจนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตัวกับกลุ่มทิสโก้หรือลูกค้า

**7. การไม่ฝักใฝ่ทางการเมือง** กลุ่มทิสโก้มีนโยบายดำเนินธุรกิจโดยไม่ยุ่งเกี่ยวทางการเมือง บริษัทมีกฎหมายห้ามบริจาคหรือสนับสนุนทุนทรัพย์ใดๆ แก่พรรคการเมือง หรือผู้สมัครรับเลือกตั้งทางการเมือง รวมทั้งห้ามจ่ายเงินให้แก่ข้าราชการประจำ หรือข้าราชการการเมือง

กลุ่มทิสโก้มีการอบรมและถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงาน ในเรื่องรักษาจริยบรรณวิชาชีพ และการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน

ดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ รวมทั้งจรรยาบรรณธุรกิจ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยบริษัทดำเนินการให้พนักงานทุกคนทำแบบทดสอบความเข้าใจใน Compliance & HR Policy อย่างสม่ำเสมอผ่านระบบ Intranet ของบริษัท และนำผลที่ได้มาประเมินระดับความรู้และความเข้าใจของพนักงาน เพื่อดำเนินการสื่อสารให้พนักงานมีความเข้าใจและตระหนักถึงหน้าที่ของตนในการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กรอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ บริษัททำการปรับปรุงและพัฒนาแบบทดสอบดังกล่าวให้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงกำหนดให้พนักงานที่ทำคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและทำแบบทดสอบใหม่จนผ่านเกณฑ์ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กระบวนการดังกล่าวครอบคลุมพนักงานที่เข้าทำงานระหว่างปีทุกคน ที่จะได้รับทราบอบรมเกี่ยวกับกฎระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติในการปฐมนิเทศ ผลการทดสอบถือเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของพนักงานเช่นกัน

### แนวปฏิบัติในการทำธุรกรรมกับลูกค้า

กลุ่มทิสโก้ยึดหลักการรู้จักกับลูกค้า และการตรวจสอบเพื่อรับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer and Customer Due Diligance - KYC/CDD) ตามแนวปฏิบัติที่ดีของสถาบันการเงิน โดยเจ้าหน้าที่ที่ทำธุรกรรมทางการเงินใดๆ กับลูกค้า ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการรู้จักกับลูกค้า และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่แต่ละหน่วยธุรกิจกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้นักลงทุนที่ถูกกลุ่มบุคคลใดใช้เป็นช่องทางในการกระทำความผิด โดยมีการจัดกลุ่มลูกค้า และกำหนดขอบเขตและระดับความเข้มงวดในการรู้จักตัวตนลูกค้า และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละรายแตกต่างกันไป ตามระดับความเสี่ยงของลูกค้าอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้แน่ใจว่า การให้บริการนั้นมีได้ส่งเสริมกิจการที่ขัดต่อกฎหมาย หรือก่อให้เกิดผลกระทบใดๆ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



+ บลจ. ทิสโก้ และ บล. ทิสโก้ จัดสัมมนาแนวโน้มเศรษฐกิจการลงทุนให้แก่ลูกค้านักลงทุนอย่างสม่ำเสมอ

### การไม่สนับสนุนการดำเนินการที่มีลักษณะเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์

กลุ่มทีสโก้ไม่สนับสนุนการดำเนินการที่มีลักษณะเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ใดๆ และส่งเสริมให้พนักงานทุกคนเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และเงื่อนไขสัญญาด้านทรัพย์สินทางปัญญา ในการใช้งานซอฟต์แวร์ซึ่งมีเจ้าของผลิตภัณฑ์ ด้วยนโยบายดังนี้

1. จัดซื้อซอฟต์แวร์ผ่านตัวแทนจำหน่ายที่เชื่อถือได้
2. เก็บรักษาทะเบียนทรัพย์สินอย่างเหมาะสม
3. เก็บรักษาหลักฐานการเป็นเจ้าของ เช่น ลิขสิทธิ์, ต้นฉบับ, คู่มือ และอื่นๆ
4. ตรวจสอบว่ามีเฉพาะซอฟต์แวร์ที่ได้รับอนุญาตและถูกลิขสิทธิ์ติดตั้งเท่านั้น
5. ถอดถอนการติดตั้งซอฟต์แวร์เวอร์ชันทดลองใช้ เมื่อครบกำหนดระยะเวลาทดลองใช้

### ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

กลุ่มทีสโก้ให้บริการทางการเงินอย่างมืออาชีพ 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)

#### นโยบายจัดซื้อจัดจ้างของบริษัท

- พิจารณาผู้ค้าที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานอันเป็นที่ยอมรับ (ISO Standard)
- มีการพิจารณาเปรียบเทียบข้อมูลราคา คุณภาพ เงื่อนไขที่เหมาะสมและเป็นธรรม
- ไม่ทำธุรกิจกับบริษัทที่มีได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม อันเนื่องมาจากคุณภาพสินค้า และการเลี้ยงภาษีของผู้ขาย
- เลือกใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่มีคุณสมบัติประหยัดพลังงาน และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากกว่าพิจารณาเลือกจากราคาวัสดุ เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ หลอดไฟ รถยนต์ ฯลฯ

### การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้บริโภค

กลุ่มทีสโก้แนะนำผลิตภัณฑ์และบริการตามความต้องการของลูกค้า มีการสื่อสารชี้แจงรายละเอียด เงื่อนไข เพื่อความเข้าใจอันดี โดยคำนึงถึงสิทธิของลูกค้าเป็นหลักและปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคภายใต้หน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด โดยหน่วยงานกำกับได้กำหนดนโยบายในการติดต่อสื่อสารกับสาธารณชน (Communications with the Public) ใช้อย่างชัดเจน ดังนี้

- **วิธีการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่การตลาด** เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาดต้องให้คำแนะนำลูกค้าอย่างมีเหตุผล และไม่ขัดกับกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และต้องติดตามข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมายข้อปฏิบัติต่างๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อความถูกต้องของข้อมูลที่จะให้กับลูกค้า และไม่สามารถให้ความเชื่อมั่นกับเหตุการณ์ในอนาคต โดยนำข้อมูลในอดีตมาเป็นสัญญากล่าวอ้างถึง หรือเป็นการรับประกันผลการดำเนินการในอนาคต ตลอดจนพนักงานของกลุ่มทีสโก้ต้องระมัดระวังไม่ให้มีการเปิดเผยข้อมูลซึ่งยังไม่ได้ปรากฏแก่สาธารณชนทั่วไป อันอาจมีผลกระทบต่อตัดสินใจของผู้ลงทุน นอกจากนี้ ยังมีการจัดหาช่องทางติดต่อสื่อสารที่สะดวกสำหรับลูกค้าและมีศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center) ให้บริการตลอด 24 ชม.



1-2 งานสัมมนา TISCO Wealth - กรุงเทพฯธุรกิจ Investment Forum ที่ธนาคารทีสโก้จัดให้แก่ลูกค้าและนักลงทุนที่สนใจเป็นประจำ  
3 ให้บริการที่ปรึกษาทางการเงินการลงทุนที่ครบวงจรโดยผู้เชี่ยวชาญ

- **แนวทางและหลักเกณฑ์ในการโฆษณา** กลุ่มทิสโก้กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์การโฆษณาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยต้องกระทำให้ถูกต้องและตรงต่อความเป็นจริง ไม่ทำการโฆษณาข้อความใด หรือละเว้นการโฆษณาข้อความใดที่อาจทำให้ประชาชนเข้าใจผิดในฐานการดำเนินงาน หรือการให้บริการของกลุ่มทิสโก้ ไม่โฆษณาโดยใช้ข้อความในเชิงโอ้อวดเกินจริง การโฆษณาถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ และการคิดค่าบริการที่ลูกค้าจะต้องชำระนั้น จะมีการแสดงรายละเอียดและเงื่อนไขอย่างชัดเจน นอกจากนี้ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการโฆษณา การส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์ของกลุ่มทิสโก้ จะต้องเข้ารับการอบรมเรื่องหลักเกณฑ์การโฆษณาและการส่งเสริมการขายจากหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ



+ กลุ่มทิสโก้ กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์การโฆษณาผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

**การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เกิดประโยชน์ต่อลูกค้า ควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน**

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของกลุ่มทิสโก้ ไม่ส่งผลกระทบต่อทางลบต่อสังคมและระบบเศรษฐกิจ อาทิเช่น ธนาคารทิสโก้ไม่มีบริการสินเชื่อส่วนบุคคลหรือบัตรเครดิต ที่มีการสนับสนุนให้เกิดการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือย ไม่จำเป็นและสร้างภาระหนี้สินเกินควร บริการสินเชื่อรายย่อยของธนาคารทิสโก้ เป็นการให้บริการแก่ลูกค้าที่มีความต้องการทางด้านยานพาหนะ ที่อยู่อาศัย และเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจเป็นหลัก นอกจากนี้ ธนาคารยังมีบริการรับฝากเงินและการลงทุน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการออมและการลงทุนในระยะยาวเพื่อช่วยให้เกษียณอายุโดยมีเงินสะสมไว้ใช้โดยไม่ลำบาก ทั้งนี้ บริการด้านการลงทุนจะมีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และมีการอบรมสัมมนาเป็นประจำเพื่อให้คำแนะนำแก่ลูกค้าให้เกิดความเข้าใจอย่างต้องแท้



+ ให้คำแนะนำการเงินการลงทุนแก่ประชาชนทั่วไป ผ่านบทความในหนังสือพิมพ์ต่างๆ

- ทิสโก้มีระบบบริหารจัดการความเสี่ยง และระบบรักษาความปลอดภัยของลูกค้าที่มีมาตรฐานสูง
- บริษัทจัดอบรมสัมมนาความรู้ทางการเงินและการลงทุนให้แก่ลูกค้าและผู้สนใจ ปีละไม่น้อยกว่า 40 ครั้ง
- แนวทางการให้คำแนะนำการลงทุน มุ่งเน้นปัจจัยพื้นฐาน และส่งเสริมการลงทุนระยะยาว มากกว่าสนับสนุนพฤติกรรมเก็งกำไร
- ทิสโก้ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคมาอย่างต่อเนื่อง สัญญาเช่าซื้อของธนาคารทิสโก้ รวมถึงสัญญาการทำธุรกรรมอื่นๆ ของกลุ่มทิสโก้ได้รับการยอมรับ และได้มาตรฐานตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) กำหนด เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าจะได้รับความเป็นธรรม และได้รับประโยชน์สูงสุด ที่ผ่านมากลุ่มทิสโก้จึงไม่เคยปฏิบัติผิดเงื่อนไขที่ สคบ. กำหนด

- 1 บลจ. ทิสโก้ ได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้จัดการกองทุนสภาพคล่อง กองทุนระยะยาว และสัญญาเช่าฝากทรัพย์สินค้าจากสภาเกษตรกรไทย ต่อเนื่องมา 8 ปี
- 2 บลจ. ทิสโก้ ได้รับความไว้วางใจในการบริหารจัดการกองทุนส่วนบุคคล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 3 ธนาคารทิสโก้ ร่วมให้บริการตัวแทนบริการทางการเงิน Bank@Post กับไปรษณีย์ไทย เพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ



## GOVERNANCE

### Good Corporate Governance

TISCO Group is dedicated to providing competitive and innovative financial solutions that ensure complete customer satisfaction. Our commitment to the highest ethical standards and good corporate governance is the result of our belief that a truly successful business is one that conducts itself as a good corporate citizen of the society in which it operates.

TISCO Corporate Governance Policy is established to define group governance structure, code of conduct, operating structure, charters of governance bodies, as well as centralized operating policies in various areas for coherent adoption across all subsidiary companies in TISCO Group.

Corporate Governance Code of Conduct is set up to provide guiding principles of good corporate governance to the directors, management, and employees of TISCO Group in order to ensure that the company complies with all relevant laws and regulations and carries out duties with maximum accountability, transparency, and equitable treatment to all stakeholders so as to promote managerial integrity, effectiveness, and efficiency across the group.

The Corporate Governance Principle covers 5 main areas, namely, the Rights of Shareholders, Equitable Treatment of Shareholders, Role of Stakeholders, Disclosure and Transparency, and Responsibilities of the Board (details of Corporate Governance Code of Conduct are presented on [www.tisco.co.th](http://www.tisco.co.th)).

**1. Shareholder Rights:** Respecting the rights and benefits of all groups of shareholders equally so that they are able to fully exercise their rights by providing them with convenient access to relevant information and facilitating an appropriate level of communication, inviting shareholders to propose agenda items in the annual general meeting and nominate qualified candidates for director position. The Company assigns inspectors to oversee and monitor the shareholders meeting to ensure that the meeting is conducted with transparency.

**2. Equitable Treatment of Shareholders:** The Company treats all shareholders fairly and equally. All shareholders receive important and accurate information at the same time.

For director appointment agenda, TISCO Group has introduced a Cumulative Voting process, which allows minority shareholders to take part in nominating and appointing Independent Directors. To ensure transparency and equitable treatment, shareholders are also allowed to cast their votes for individual director. The Company assigns inspectors to oversee and monitor the shareholders meeting to ensure that the meeting is conducted with transparency.

**3. Role of Stakeholders:** The role of stakeholders is concerned with protecting the rights and benefits of all stakeholders, as well as promoting collaboration between the company and all stakeholders in order to secure profits and business stability.

Aside from all stakeholders to conveniently deliver their suggestions, complaints, or any other important concerns directly to Independent Director or the Audit Committee. In addition, TISCO Group provides variety of channels, for instance, Customer Service Center, service counters, TISCO Group website, and TISCO dedicated functions. For example, Investor Relations Function is responsible for feedbacks from shareholders and investors community while Human Resources Function is responsible for those from employees. Moreover, Compliance Function has been assigned to receive suggestions, complaints or any other concerns related to TISCO business operation and regulatory matters. Significant issues shall be reported to the Compliance Committee for consideration. The Compliance Committee will preliminary screen the issue before reporting to the Audit Committee in case of critical corporate issues. The Audit Committee will further review, advise and report the issues and/or outcome to the Board of Directors.

**4. Disclosure and Transparency:** TISCO recognizes the importance of information disclosure, with respect to financial reports and non-financial information, in an accurate, complete, transparent, equitable, and timely manner, in compliance with applicable laws and regulations. Furthermore, TISCO has set up numerous activities on a regular basis to portray or update the company's information which are also participated by senior management.

**5. Responsibilities of the Board:** TISCO Group has a structured system of Directors. There is a clear separation of roles between directors and management. The Board of Directors operates with a Duty of Care and a Duty of Loyalty. There are various other committees : Executive Board, the Audit Committee, and the Nomination and Compensation Committee. The Board of Directors also has formulated self-assessment process to assess Board performance, management performance, and efficiency according to corporate governance best practices.

Shareholders have a channel to directly contact the Audit Committee of TISCO Financial Group Business Public Limited if they have a complaint about any of TISCO's operations through the company's Call Center.

## Ethical Business Operation

TISCO Group has adhered to a set of ethics in its operation of business since its inception, to the point where it has become an ingrained part of our company's culture today. We have set performance criterion in this regard to be that of a high standard. For example, we have defined working processes to meet a Code of Corporate Ethics that are listed in our Compliance Manual. We have also set a series of regulations for our staff members to follow and have created a standard that covers the behavior and discipline required when working. This has come in the form of an Employee Code of Conduct for not only senior level management, but also for staff members of all levels in the organization to follow as a guide on how to conduct oneself in an honest and fair manner.

TISCO Group's Code of Corporate Ethics can be summarized as follows:

**1. Honest and fair conduct :** Employees shall conduct their duties with honesty and fairness and refrain from exploiting their position for their own benefit or that of any particular group, or committing any dishonest action that may damage TISCO Bank or customers.

**2. Prudence :** TISCO Group shall ensure that the business has been operated with prudence and due professional care that a prudent and competent expert would exercise under a given set of circumstances. TISCO Group employees must ensure that they have operated the business with prudent business practice at all time.

**3. Legal and regulatory compliance :** Employees shall comply with applicable laws and regulations, and refrain from assisting others to violate any laws, regulations, or ethical principles. Employees shall make an effort to learn, understand, and monitor changes to relevant laws and regulations, as well as keep up to date with their professional code of conduct.

**4. Record keeping and reporting duties :** TISCO Group's financial and other record keeping must be accurate and complete. TISCO Group shall not withhold any information from appointed auditors or other supervisory agencies, and shall disclose information required to evaluate the accuracy of financial statements and the integrity of TISCO Group's operations.

**5. Duty of confidentiality towards TISCO Bank and customers :** Confidentiality towards TISCO Bank and customers is fundamental to TISCO Group's business operations. Financial information pertaining to the bank and customer transactions and activities is deemed confidential and shall not be exploited for any employees' own benefit, nor be disclosed to any other party.

**6. Conflict of interest :** Employees shall concentrate on their responsibilities to TISCO Group regardless of personal interest. Business decisions shall be made to ensure maximum benefit for TISCO Group and clients. Employees are not allowed to receive any benefits such as cash or gifts related to their involvement in situations or activities that lead or may lead to a conflict of interest between employees and TISCO Group or clients.

**7. Political support :** According to the rules laid down by TISCO Group, donations to political parties or political candidates including payments to government officials, is prohibited.

TISCO Group provides training and instruction for its employees related to professional ethics and the proper way to always conduct oneself in concordance with the Compliance Manual. This is done to ensure that every employee knows and understands the necessary rules and regulations, professional ethics, and the methods with which to fulfill one's duties in an accurate and appropriate way. Employees are constantly required to test their understanding of the company's Compliance & HR policy through a system developed for the company's Intranet. The results of this test are used to evaluate the overall level of knowledge about these policies, helping them to better realize their responsibilities in regards to the company's good governance strategies. This has become a part of employee evaluation system. Employees will receive training during orientation about rules and regulations, as well as working processes. This test is also used as a part of employee review program as well.

TISCO Group has a policy to oppose corruption and bribery of every kind. It has run a campaign to help board members, management, and staff to realize the importance of opposing corruption. In 2011, TISCO Group participated in Collective Action Coalition Against Corruption in the Private Sector's campaign alongside other anti-corruption parties at the Royal Plaza of King Rama VI. TISCO Group was one of thirty different organizations that were party to this gathering, hoping to help members of the private sector realize and understand the negative effects of unethical practices at a macro level. The company is also committed to extending the intentions to fight against corruption with the aim to eventually eradicate it from Thailand.

### Guidelines for Client Transactions

TISCO Group follow 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 client's business. This is to avoid dealing with clients involved in any illegal business operations which have an adverse effect on society or the environment.

### Policy on Intellectual Property Piracy

TISCO Group doesn't support activities that are an infringement on intellectual law or copyrights and encourages all employees to respect and follow the laws, regulations, and various conditions related to intellectual law. In regards to the use of software protected by such laws, our policy stands as such:

- 1) Purchase software only through licensed vendors.
- 2) Store all registration forms in safe keeping.
- 3) Store any proof of purchase in safe keeping i.e. copyright information, original materials, the instruction manual, etc.
- 4) Make sure that purchased software is running the correct amount of copies and doesn't exceed the number of licenses obtained.
- 5) Fully uninstall any demo software once its expiration date has been reached.

### Responsibility to Consumers

TISCO Group provides professional finance services. We focus our services on being customer-oriented, meeting our customers' needs and demands and offering a wide variety of products and services. These are separated into four different service lines: 1) Retail Banking 2) Corporate Banking 3) Wealth & Asset Management and 4) Corporate Affairs & CSR.

### Giving the Right Information

TISCO Group offers products and services according to the needs of its customers, with a communication of details and conditions to help clarify understanding. This is done with respect for the rights of its customers, as well as being compliant with the law. Consumers are protected by strict regulatory bodies which have specified a policy concerning communication with consumers. It is clearly defined by "Communications with the Public" as such:

- **Instruction Guidelines for Marketing Staff.** Marketing staff must give advice to their clients that is founded in logic and reason and isn't contrary to any related laws. They must follow news outlets to understand any new changes in rules and regulations so that they can be up-to-date at all times and so that they can provide accurate information to their clients. Marketing staff are not able to understand what will happen in the future with any kind of certainty and are not to use past information as a basis for promising future returns. Staff members at TISCO Group must be careful not to disclose any information to their customers that might not yet be public, which might have an effect on the decisions of investors. Additionally, a channel has been setup to facilitate communication for our clients through a Contact Center that is open twenty four hours a day.
- **Guidelines and Regulations for Advertising.** TISCO Group has specified a set of guidelines and rules in regards to advertising related to various products and services. These advertisements must follow all related laws, rules, and regulations.

#### Company Procurement Policy

- Only use suppliers who follow ISO Standards.
- Do a fair comparison of price, quality, and applicable conditions.
- Refuse to do business with companies who aren't VAT registered due to a lack in quality of goods so that they evade seller's tax.
- Choose to use work materials that have energy-saving features and environment-friendly over items that are not and are cheaper. For example, paper, printing ink, light bulbs, automobiles, etc.

- TISCO has risk management and safety systems of a high standard in place to protect its customers.
- The company provides training seminars to increase understanding about financial systems and investments for its customers and others who might be interested. Each year, more than 40 seminars are arranged.
- The methods in which to provide investment advice are focused on fundamentals and long-term strategy more than making short-term profits.
- TISCO is committed to meeting its continuous responsibility to its consumers, its contracts made through TISCO bank, and its promises made in other areas of business. TISCO Group is certified and guaranteed by the standards set by the Office of Consumer Protection (OCP.) to show that customers will be treated fairly in their dealings with TISCO. These standards were set to make sure that customers are treated fairly and receive the highest level of benefit.

They must be made in an accurate and truthful manner. Advertisements will not be made or omit anything that might cause any misunderstandings about the product or service it advertises, nor will they be allowed to exaggerate the truth about the services that TISCO Group can provide its customers. Advertisements will be an honest expression of the benefits that will be provided to company customers, as well as the costs/fees involved with such products/services. They will show clearly all involved details and conditions. Aside from this, copywriters, marketers, and public relations workers for TISCO Group are continuously trained to understand the various criteria that need to be met when writing advertisements or various marketing materials from their related regulatory bodies.

#### Product Development and Financial Benefits for Sustainable Social Development

TISCO Group's financial products and services are not related to any negative effects in society or economic system. For example, TISCO Bank does not offer any personal loans or credit cards which leads to unnecessary debt. Its retail banking services are provided for customers who need loans when purchasing automobiles, homes, and working capital for businesses. Aside from this, TISCO Bank offers savings and investment services that work to stimulate savings and long-term financial planning for retirement. In this regard, TISCO's financial advisors will give advice for investment, as well as providing training seminars that are necessary to customers wanting to gain a clearer understanding about their financial possibilities.

## การพัฒนาชุมชนและสังคม

### พนักงาน

เพื่อการสร้างสรรค์คุณค่าที่ยั่งยืน การสร้างทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าถือเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของธุรกิจ นอกเหนือไปจากการสร้างการเติบโตด้านสินทรัพย์ขององค์กร กลุ่มทิสโก้มองว่าทรัพยากรบุคคลคือต้นทุนที่มีคุณค่า และมีส่วนอย่างยิ่งต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และการสร้างการเติบโตที่ยั่งยืน ท่ามกลางสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

กลุ่มทิสโก้จึงให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกต่อการสร้างสรรค์ทรัพยากรบุคคล ดังนั้นจึงกำหนดกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลเข้าไว้เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ทางธุรกิจ โดยกำหนดนโยบายทั่วไปด้านทรัพยากรบุคคลครอบคลุมบริษัทในเครือให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อประสิทธิภาพในการบริหาร และเปิดโอกาสให้ธุรกิจแต่ละสายงานบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลของตนอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจของแต่ละบริษัท

กลุ่มทิสโก้ ได้วางแนวคิดค่านิยมเพื่อหล่อหลอม และสร้างบุคลากรของกลุ่มทิสโก้ให้มีทัศนคติเฉพาะที่เหมาะสมกับค่านิยมของกลุ่มทิสโก้ พร้อมสะท้อนถึงพฤติกรรมของบุคคลอันจะมีส่วนส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ 6 ประการ ได้แก่ การคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก (Customer Priority), ซื่อสัตย์มีคุณธรรม (Integrity), สร้างผลงานที่น่าเชื่อถือ (Reliability) เชี่ยวชาญอย่างผู้นำ (Mastery) มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) และให้คำแนะนำที่ดีแก่คนรอบข้าง (Guidance) โดยมีการสื่อสารและจัดกิจกรรมส่งเสริมค่านิยมดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 กลุ่มทิสโก้มีพนักงานรวมทั้งหมด 3,335 คน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

	หน่วย: คน		
	2552	2553	2554
1. สายกลุ่มลูกค้ารายย่อย	1,948	1,941	1,772
2. สายกลุ่มลูกค้าบริษัท	204	259	330
3. สายจัดการธนบดีและกองทุน	202	274	651
4. สายบริหารงานส่วนกลาง			
และความรับผิดชอบต่อสังคม	539	567	582
<b>รวม</b>	<b>2,893</b>	<b>3,041</b>	<b>3,335</b>

### การเคารพสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

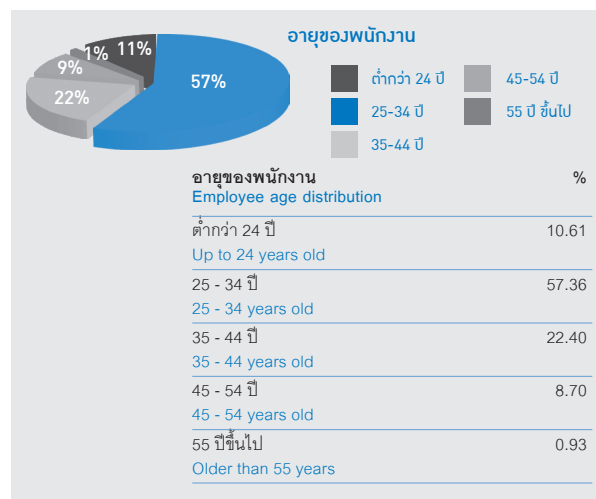
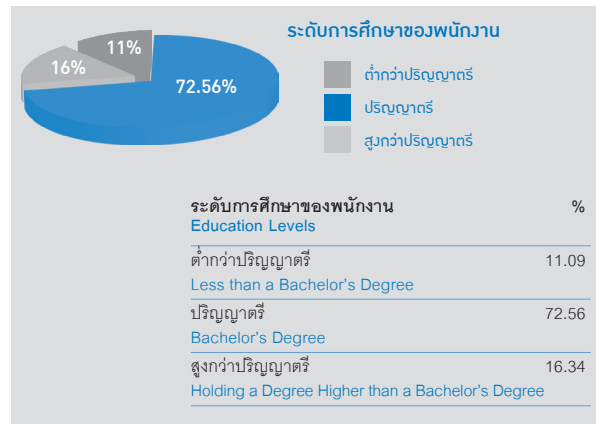
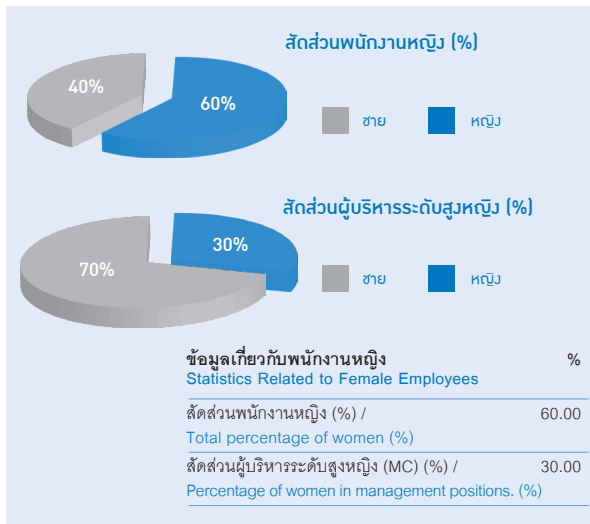
กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรม เสมอภาค ผู้บริหารให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับไม่ว่าจะจบการศึกษาจากสถาบันใด จะได้รับโอกาสเท่าเทียมกัน ความก้าวหน้าทางวิชาชีพของพนักงาน ขึ้นอยู่กับผลงานความสามารถ โดยใช้ระบบบริหารผลตอบแทนที่มั่นใจได้ว่า พนักงานจะได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรม บริษัทเปิดกว้างในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยมีช่องทางให้พนักงานแสดงความคิดเห็นผ่านระบบสื่อสารอินทราเน็ตภายในองค์กร และระบบการประเมินผลงาน นอกจากนี้ยังจัดสวัสดิการและกิจกรรมสันทนาการตามความสนใจของพนักงาน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี



+ ทิสโก้จัดกิจกรรม "รวมพลัง...เพื่อสร้างความเป็นไปได้" เพื่อกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

**ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน ณ สิ้นปี 2554**  
Employees Information in 2011

จำนวนพนักงาน Number of employees	3,335 คน
เฉลี่ยอายุงานของพนักงาน Average year of service	6.0 ปี
อัตราการลาออกของพนักงาน Turnover rate	9.60%
สัดส่วนพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี Percentage of employees with more than 5 years of service	38.20%



**การจ้างงานที่เป็นธรรม และการบริหาร  
ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ**

เพื่อตอบสนองการแข่งขันทางธุรกิจ ในขณะที่เดียวกับการดำรงวัฒนธรรมของกลุ่มทีเอสโก้ บริษัทฯจึงกำหนดขีดความสามารถ 3 ประการ เป็นเกณฑ์ในการว่าจ้างพนักงาน ได้แก่ ขีดความสามารถด้านองค์กร (Organizational Core Competencies) ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานแต่ละสายธุรกิจ (Functional Competencies) และขีดความสามารถในการเป็นผู้นำ (Leadership Competencies) ทั้งนี้ กลุ่มทีเอสโก้จะว่าจ้างพนักงานที่มีทัศนคติและความสามารถทางวิชาชีพอย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานเหล่านั้นมีพื้นฐานที่ดีในการพัฒนาศักยภาพ และก้าวหน้าทางวิชาชีพในระยะยาว

กลุ่มทีเอสโก้มีนโยบายในการว่าจ้างบุคลากรระยะยาว เมื่อใดก็ตามที่กลุ่มทีเอสโก้ไม่สามารถดำรงหน่วยงานหรือหน่วยธุรกิจใดไว้ได้ กลุ่มทีเอสโก้จะดำเนินการตามสมควรเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดภาวะการว่างงาน และเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะดูแลพนักงานที่ได้รับผลกระทบตามความเหมาะสม

นอกจากนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดี กลุ่มทีเอสโก้มีนโยบายไม่พิจารณาว่าจ้างญาติสนิท และสมาชิกในครอบครัวของคณะกรรมการบริษัทในกลุ่มทีเอสโก้ และฝ่ายบริหารของกลุ่มทีเอสโก้ รวมถึงเจ้าหน้าที่อาวุโสที่มีอำนาจบริหาร โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่จัดหาเครื่องมือที่เหมาะสมในการรับสมัครและคัดสรรพนักงาน

กลุ่มทีเอสโก้มีนโยบายเลื่อนตำแหน่ง หรือโยกย้ายตำแหน่งจากภายในองค์กรในกรณีที่มีตำแหน่งว่าง อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลก็มีหน้าที่ในการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กรที่มีความรู้ ความสามารถ หากพิจารณาเห็นว่ามีความเหมาะสม เพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพของทรัพยากรบุคคลให้อยู่ในระดับที่ดีตลอดเวลา โดยพนักงานใหม่จะต้องมีทักษะความสามารถ และพฤติกรรมที่ผสมผสานเข้ากับวัฒนธรรมของกลุ่มทีเอสโก้ได้อย่างกลมกลืน

เพื่อเป็นแรงกระตุ้นสำหรับพนักงานและเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กร พนักงานทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าในชีวิตการทำงานทั้งในระดับเดียวกันและในระดับสูงขึ้น กลุ่มทีเอสโก้เน้นเรื่อง "การเลื่อนตำแหน่งจากภายใน" สำหรับตำแหน่งที่ว่างอยู่ ยกเว้นในกรณีที่ภายในองค์กรไม่มีผู้ที่เหมาะสม จึงจะพิจารณาบุคคลภายนอก

กลุ่มทีเอสโก้เปิดกว้างสำหรับการพัฒนาและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานในทุกระดับชั้น ภายในกลุ่มทีเอสโก้ทั้งภายในหน่วยงานเดียวกันและข้ามหน่วยงาน การสื่อสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานระหว่างหัวหน้าสายงานและพนักงานจะต้องกระทำอย่างเปิดเผยเพื่อความโปร่งใสและเพื่อให้ความคาดหวังเป็นที่เข้าใจโดยชัดเจน

### คำตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม

กลุ่มทิสโก้ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดที่จะต้องดูแลในเรื่องของสุขภาพและความปลอดภัยในชีวิต เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข กลุ่มทิสโก้จึงได้จัดให้มีการตรวจร่างกายพนักงานประจำทุกปี เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงสุขภาพของตนเองเพื่อการดูแลรักษาที่เหมาะสม และจัดให้มีห้องพยาบาลในสถานที่ทำงานเพื่อเพิ่มความสะดวกในการรักษาอาการเจ็บป่วย

กลุ่มทิสโก้มีนโยบายในการให้คำตอบแทนที่ดี มีโครงสร้างที่เป็นธรรมและมีผลในการจูงใจให้กับพนักงาน กลุ่มทิสโก้ใช้โครงสร้างคำตอบแทนในรูปแบบผสมผสานเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของงาน อุปสงค์และอุปทานของตลาดแรงงาน โดยคำตอบแทนดังกล่าวรวมถึงเงินเดือน โบนัส เงินจูงใจทั้งแบบคงที่และผันแปร รวมถึงกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันสังคม ค่ารักษาพยาบาล และผลประโยชน์สวัสดิการอื่นๆ

กลุ่มทิสโก้ใช้ระบบการบริหารค่าจ้างแบบ Broad Banding เพื่อความสะดวกในการดำเนินงานขององค์กรที่มีการแบ่งระดับขั้นน้อย ระบบนี้มีความยืดหยุ่นเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพตลาดได้ โครงสร้างของระบบนี้ทำให้มีความยืดหยุ่น



+ กลุ่มทิสโก้ จัดพิธีมอบของขวัญระลึกแก่พนักงานเกษียณอายุ และพนักงานที่มีอายุงานครบ 30, 25, 20, 15, 10, 5 ปี



+ มอบรางวัล Best Performance สุดยอดสาขาสร้างผลงานดีเด่นของธนาคารทิสโก้

มากพอที่จะให้รางวัลตอบแทนแก่ผลงานและความชำนาญในวิชาชีพตลอดจนศักยภาพของพนักงานทั้งในระดับผู้เชี่ยวชาญและพนักงานทั่วไป

ในการกำหนดคำตอบแทนจะใช้ระดับคำตอบแทนภายนอกและข้อกำหนดด้านความเป็นธรรมภายในของกลุ่มทิสโก้เป็นเกณฑ์ กลุ่มทิสโก้ยังพิจารณาว่าไม่เฉพาะคำตอบแทนเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจสำหรับพนักงาน การตั้งเป้าหมายร่วมกันระหว่างหัวหน้าและพนักงานผ่านระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน การพัฒนาและความก้าวหน้าในวิชาชีพโดยรวมก็ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะรักษาทรัพยากรบุคคลอันมีค่าไว้ได้อย่างดี

ทั้งนี้ ผลตอบแทนแก่พนักงาน อยู่ในรูปของคำตอบแทนตามบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และคำตอบแทนตามผลงาน โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายมีสิทธิได้รับรางวัลในรูปแบบเงินโบนัส หรือเงินจูงใจ หรือรางวัลในรูปแบบอื่นใดตามที่บริษัทกำหนด

ในปี 2554 จำนวนพนักงานของกลุ่มทิสโก้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 9.7 โดยกลุ่มทิสโก้จ่ายคำตอบแทนให้แก่พนักงานเป็นเงิน 1,798,460,776.33 บาท ซึ่งประกอบด้วยเงินเดือน โบนัส และเงินทุนสำรองเลี้ยงชีพ ในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา กลุ่มทิสโก้ได้มีการปรับโครงสร้างค่าจ้างพนักงานให้ผันแปรตามผลการดำเนินงาน โดยในปี 2551, 2552, 2553 และ 2554 มีสัดส่วนค่าจ้างพนักงานผันแปรต่อค่าจ้างพนักงานทั้งหมดเท่ากับ ร้อยละ 30, 32, 46 และร้อยละ 38 ตามลำดับ

ด้านสวัสดิการพนักงาน กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับสุขภาพที่ดีของพนักงาน โดยส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสุขภาพ อาทิเช่น การฝึกโยคะ การเล่นกีฬาแบดมินตัน กอล์ฟ และฟุตบอล เป็นต้น นอกจากนี้ยังจัดให้มีการตรวจร่างกายและให้คำแนะนำด้านสุขภาพแก่พนักงานทุกระดับเป็นประจำทุกปี เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงสุขภาพของตนเองเพื่อการดูแลรักษาที่เหมาะสม จัดให้มีห้องพยาบาลในสถานที่ทำงานพร้อมพยาบาลประจำ เพื่อทำหน้าที่ดูแล ให้คำปรึกษา และจัดยาบรรเทาอาการแก่พนักงานที่เกิดอาการเจ็บป่วย นอกเหนือจากสวัสดิการทั่วไปที่ครอบคลุมทุกด้าน ได้แก่ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล การประกันชีวิต การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับวิชาเฉพาะด้าน ระบบบริหารเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสม การจ่ายเงินเดือนและค่าล่วงเวลา การจ่ายค่ารถสำหรับผู้ทำงานล่วงเวลา สวัสดิการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สวัสดิการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ สวัสดิการสินเชื่อที่อยู่อาศัย สวัสดิการเพื่อซ่อมแซมบ้านอยู่อาศัย สวัสดิการเงินกู้เพื่อการฉุกเฉิน เงินโบนัส เป็นต้น



+ กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับสุขภาพที่ดีของพนักงาน



กลุ่มทิสโก้ตระหนักถึงความสำคัญ และยึดมั่นในการปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรวมถึงพนักงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม อย่างเสมอภาคกัน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานรายงานข้อมูลข้อผิดพลาด และข้อเท็จจริงต่างๆ ในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน กลุ่มทิสโก้ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (Ombudsman) ขึ้นเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่เป็นอิสระ เพื่อรับฟังประเด็นปัญหา หรือรับข้อร้องเรียนจากพนักงาน โดยตัวแทนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะรักษาชื่อของผู้ให้ข้อมูลเป็นความลับ ตามแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มทิสโก้ โดยพนักงานสามารถยื่นแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่ตัวแทนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง

+ งานฉลองปีใหม่ ที่กลุ่มทิสโก้จัดให้พนักงานทั่วประเทศ มารวมตัวกันในบรรยากาศที่เป็นกันเอง และเปิดโอกาสให้พนักงานสร้างสรรค์การแสดงต่างๆ ที่หลากหลาย



## องค์กรแห่งการเรียนรู้

การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร กลุ่มทิสโก้เปิดกว้างสำหรับการพัฒนาและความก้าวหน้าในวิชาชีพทุกระดับชั้นทั้งภายในหน่วยธุรกิจเดียวกันและข้ามหน่วยงาน โดยการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรนั้น มุ่งเน้นการฝึกอบรมในเชิง “การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง” เพื่อให้เกิดผลด้านพฤติกรรมที่คาดหวังอย่างชัดเจน ซึ่งจะฝึกอบรมพนักงานทั้งในด้านความรู้และทักษะเฉพาะด้าน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตามประเภทธุรกิจ การฝึกอบรมทั่วไป เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมทิสโก้ได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนการฝึกอบรมทักษะและความสามารถที่องค์กรต้องการ

กลุ่มทิสโก้ได้จัดตั้ง “ศูนย์การเรียนรู้ทิสโก้” (TISCO Learning Center) ขึ้นตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นมา โดยมีเป้าหมายในการวางแผนการพัฒนาและจัดหลักสูตรการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้กับองค์กร ผ่านการพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพ, การเพิ่มผลผลิต, และการพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้นำ โดยการพัฒนาองค์กรและบุคลากรในทุกระดับชั้น เพื่อเตรียมความพร้อมและเสริมสร้างศักยภาพให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการพัฒนาเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยมีการวางหลักสูตรการเรียนรู้ที่สามารถตอบโจทย์ให้ตรงตามสายงานธุรกิจต่างๆ

- หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรที่กลุ่มทิสโก้จัดทำในปี 2553 ได้แก่ โครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Teller Academy and Relationship Managers), โครงการให้บริการลูกค้าด้วยทิสโก้แบรนด์ (Branded Customer Service), โครงการพัฒนาผู้บริหารฝึกหัด (Executive Trainee), และโครงการปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น
- การฝึกอบรมพนักงานในกลุ่มทิสโก้ ตลอดปี 2554 แบ่งเป็นการฝึกอบรมภายใน จำนวน 147 หลักสูตร รวม 2,935.3 ชั่วโมง และการฝึกอบรมของหน่วยงานภายนอก จำนวน 219 หลักสูตร รวม 3,246.1 ชั่วโมง รวมการฝึกอบรมทั้งสิ้นจำนวน 366 หลักสูตร รวม 6,181.4 ชั่วโมง



+ ผู้บริหารตรวจเยี่ยมธนาคารทิสโก้ในสาขาภูมิภาคอย่างสม่ำเสมอ

## สังคม

กิจกรรมพัฒนาชุมชนและสังคมของกลุ่มทิสโก้มีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อสร้างคุณค่าที่ยั่งยืน กลุ่มทิสโก้ให้ความสำคัญกับโครงการระยะยาวที่จะมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมได้อย่างยั่งยืน กิจกรรมหลักที่กลุ่มทิสโก้ให้การสนับสนุนมาอย่างต่อเนื่อง อาทิ การสนับสนุนการศึกษาของเยาวชน ส่งเสริมผู้ด้อยโอกาสในชุมชนให้พัฒนาศักยภาพให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ ตลอดจนกิจกรรมช่วยเหลือสังคม และการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมต่างๆ เป็นต้น

กิจกรรมเพื่อสังคมแต่ละโครงการ มีการตั้งคณะทำงานรับผิดชอบปฏิบัติการและติดตามผลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีคณะกรรมการกลุ่มทิสโก้ให้คำแนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน ซึ่งรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ โครงการทั้งหมดที่ดำเนินการล้วนเป็นโครงการระยะยาวที่ได้กระทำอย่างต่อเนื่องและติดตามผลเป็นประจำทุกปี โดยกิจกรรมเพื่อสังคมทั้งหมดจะดำเนินไปอย่างสอดคล้องกับค่านิยมของกลุ่มทิสโก้

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังเข้าร่วมโครงการสาธารณประโยชน์อื่นๆ รวมทั้งสนับสนุนให้สาขาของบริษัทย่อยในกลุ่มที่กระจายอยู่ในเขตภูมิภาค ให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในท้องถิ่น โดยเน้นการสร้างคุณค่าที่ยั่งยืน อาทิ การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเยาวชน การพัฒนาคุณภาพชีวิต การอนุรักษ์และส่งเสริมสิ่งแวดล้อม เป็นต้น อันจะก่อให้เกิดความมั่งคั่งยั่งยืนต่อสังคมและประเทศชาติโดยรวม

- กลุ่มทิสโก้ร่วมกับสภาการศึกษาไทยจัดโครงการบริจาคโลหิตช่วยชีวิตเพื่อนมนุษย์ ติดต่อกันเป็นเวลากว่า 27 ปี โดยเชิญชวนพนักงาน ลูกค้า และประชาชนทั่วไป ร่วมบริจาค เป็นประจำทุกไตรมาส ณ สำนักงานใหญ่ ถนนสาทรเหนือ และยังได้ขยายกิจกรรมไปยังสาขาต่างๆ ในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ โดยในปี 2554 กลุ่มทิสโก้จัดกิจกรรมบริจาคจำนวนทั้งสิ้น 11 ครั้ง รวมยอดบริจาคโลหิตจำนวน 2,743 ยูนิต หรือ 1,049,650 ซีซี

### การสนับสนุนการศึกษาและผู้ด้อยโอกาส ผ่านมูลนิธิทีสโก้เพื่อการกุศล

กลุ่มทีสโก้ก่อตั้ง มูลนิธิทีสโก้เพื่อการกุศล ขึ้นในปี พ.ศ. 2525 เพื่อดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมในระยะยาว ตลอดระยะเวลากว่า 30 ปีแล้ว ที่กลุ่มทีสโก้แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านการดำเนินงานของมูลนิธิทีสโก้ฯ อย่างเป็นทางการผ่านกิจกรรมหลัก อันได้แก่ การพัฒนาเยาวชนที่ด้อยโอกาส โดยการมอบทุนการศึกษา แบบให้เปล่าแก่นักเรียนขาดแคลนทุกระดับชั้นทั่วประเทศ จัดคณะทำงานออกตรวจเยี่ยมติดตามผลทุนการศึกษาปีละ 4 ครั้ง ทั้งใน กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เพื่อประกอบการพิจารณามอบทุนต่อเนื่อง ในปีถัดไป นอกจากนี้ มูลนิธิทีสโก้ฯ ยังมอบทุนประกอบอาชีพแก่ ผู้ด้อยโอกาส และทุนรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยอนาถา เป็นการมอบ



+ มูลนิธิทีสโก้เพื่อการกุศล มอบทุนการศึกษาให้นักเรียน นักศึกษาทั่วประเทศ เป็นประจำทุกปี และเป็นทุนต่อเนื่องเพื่อให้นักเรียนผู้รับทุน สามารถศึกษาต่อได้จนสำเร็จการศึกษา

### การสนับสนุนการศึกษาผู้ด้อยโอกาส ผ่านมูลนิธิทีสโก้เพื่อการกุศล



- มูลนิธิทีสโก้เพื่อการกุศล มอบทุนการศึกษาปีละกว่า 6,000 ทุน รวมจำนวนทุนที่บริจาค ตั้งแต่ก่อตั้งมูลนิธิฯ จำนวนทั้งสิ้นกว่า 50,000 ทุน โดยร้อยละ 60 เป็นทุนให้ต่อเนื่อง และมีสถาบันการศึกษาที่ได้รับทุนจำนวนกว่า 700 แห่งทั่วประเทศ

โอกาสให้บุคคลเหล่านี้สามารถกลับมาช่วยเหลือตนเอง เป็นที่พึ่งแก่ครอบครัวโดยไม่เป็นภาระแก่สังคม ทั้งนี้ พนักงานทีสโก้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของมูลนิธิทีสโก้ฯ โดยสม่ำเสมอ

ทุนทรัพย์ที่ใช้ในกิจกรรมของมูลนิธิทีสโก้ฯ นำมาจากดอกผลที่ได้รับในแต่ละปีของเงินกองทุน (Capital Fund) ซึ่งมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ของมูลนิธิฯ ในแต่ละปี ทุนทรัพย์ส่วนใหญ่ จึงได้รับการบริจาคจากกลุ่มทีสโก้ฯ โดยในปี 2554 บริษัทบริจาคเงินสมทบทุนมูลนิธิทีสโก้ฯ ในโอกาสต่างๆ เป็นเงินรวมทั้งสิ้น 19,709,048 บาท

## สรุปยอดเงินบริจาคทุกประเภทของมูลนิธิสโກเพื่อการกุศล TISCO Foundation's 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
2554/2011	19,586,000	43,350	79,698	19,709,048
<b>รวม/Total</b>	<b>197,609,662</b>	<b>4,388,378</b>	<b>2,069,697</b>	<b>204,067,737</b>

ในปี 2554 มูลนิธิสโກฯ มอบทุนการศึกษาให้แก่นักเรียนและนักศึกษาในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์จากสถานศึกษาทั่วประเทศจำนวน 6,021 ทุน รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 19,621,200 บาท เป็นนักเรียนทุนต่อเนื่อง จำนวน 3,113 ทุน และเป็นทุนใหม่ จำนวน 2,908 ทุน โดยแบ่งเป็น ระดับประถมศึกษา จำนวน 502 ทุน, ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 4,619 ทุน, ระดับอาชีวศึกษา จำนวน 439 ทุน, ระดับอุดมศึกษา 385 ทุน ทุนระดับอื่นๆ 76 ทุน

นอกจากนี้ ยังได้มอบทุนรักษาพยาบาลและทุนประกอบอาชีพแก่ผู้ยากไร้ทั้งในกรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค แบ่งเป็นทุนรักษาพยาบาล จำนวน 43,350 บาท และทุนประกอบอาชีพ จำนวน 79,698 บาท

มูลนิธิสโກฯ มีกระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของกิจกรรมและทุนต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนำข้อมูลที่ได้มาจัดสรรทุนและค่าใช้จ่ายในอนาคตให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยการติดตามผลจะแยกตามประเภทของกิจกรรม มูลนิธิสโກฯ จะติดตาม

ผลการศึกษาของนักเรียนทุนทุกระดับในทุกภูมิภาคของประเทศไทยเป็นประจำในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี และมีการสุ่มเยี่ยมตามบ้านของนักเรียนที่ได้รับทุนอยู่ในปัจจุบันและนักเรียนที่กำลังจะขอรับบริจาคทุน โดยมีตัวแทนคณะกรรมการ เจ้าหน้าที่มูลนิธิ และตัวแทนคณะทำงานซึ่งเป็นพนักงานทีสโກฯ ร่วมเดินทางไปติดตามผลเป็นประจำทุกครึ่ง สำหรับทุนประกอบอาชีพ มูลนิธิสโກฯ จะทำการติดตามผลหลังจากที่มอบทุนแล้วเป็นเวลา 1-2 เดือน เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ขอรับทุนสามารถประกอบอาชีพได้ตามที่ตั้งใจไว้ นอกจากนี้ยังมีการติดตามความคืบหน้าหลังจากให้ทุนแล้ว 1 ปีอีกด้วย

ในระหว่างปี 2554 มูลนิธิสโກฯ ได้ออกติดตามผลนักเรียนที่ได้รับทุนการศึกษาในหลายจังหวัดทั่วประเทศ ได้แก่ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ในเดือนสิงหาคม จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนชุมชนบึงบา โรงเรียนนวมินทราชินูทิศบดินทรเดชา โรงเรียนเทศบาลเมืองปทุมธานี โรงเรียนประเสริฐอิสลาม โรงเรียนลาดปลาเค้าพิทยาคม โรงเรียนหนองเสือวิทยาคม และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพระนครเหนือ



+ กลุ่มทิสโก้จัดโครงการ “รักเรียนรู้...สู่ชุมชน” โดยได้ทำการปรับปรุง ซ่อมแซม และทาสีห้องสมุดใหม่ ให้แก่โรงเรียนบ้านเกาะนาคา จังหวัดภูเก็ต ซึ่งถือเป็นห้องสมุดที่ 48 ในโครงการ

### โครงการรักเรียนรู้ สู่ชุมชน

โครงการรักเรียนรู้ สู่ชุมชน เป็นโครงการที่ริเริ่มขึ้นตั้งแต่ปี 2552 จนถึงปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างโอกาสให้เด็กนักเรียน หรือสมาชิกในชุมชนที่ห่างไกลงบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐ ได้มีโอกาสในการเรียนรู้มากขึ้น โดยกลุ่มทิสโก้จะทำการปรับปรุง ซ่อมแซมห้องสมุด หรือแหล่งเรียนรู้ในชุมชนที่ขาดงบประมาณในการ ซ่อมบำรุง รวมทั้งมอบหนังสือที่จำเป็นแก่โรงเรียนหรือชุมชนดังกล่าว จำนวน 40 ชุมชนทั่วประเทศ ในพื้นที่ที่มีสาขาของธนาคารทิสโก้ดูแลอยู่ ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดยใช้ห้องสมุดเป็นศูนย์กลาง และ จัดเป็นกิจกรรมต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน เพื่อสร้าง โอกาสให้เด็กนักเรียนหรือคนในชุมชนเหล่านั้นได้มีโอกาสในการ เรียนรู้มากยิ่งขึ้น โดยในปี 2554 กลุ่มทิสโก้ได้ดำเนินการปรับปรุง ซ่อมแซมห้องสมุดไปแล้วทั้งสิ้น 8 แห่ง รวมผลการดำเนินงาน โครงการตั้งแต่ริเริ่มในปี 2552 เป็นจำนวนทั้งสิ้น 61 แห่ง สำหรับในปี ต่อๆ ไป จะมีการพิจารณาตามความเหมาะสมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ของชุมชนอย่างต่อเนื่องตามวัตถุประสงค์ของโครงการ





### ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย

กลุ่มทิสโก้ยังคงให้การสนับสนุนและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมอันเป็นเครื่องจรรโลงจิตใจ และเป็นรากฐานของความเป็นชาติ นับตั้งแต่ปี 2513 เป็นต้นมา โดยเป็นองค์กรแรกๆ ที่ได้ริเริ่มโครงการสนับสนุนและส่งเสริมศิลปินไทยในการสร้างสรรค์ผลงานศิลปะ และได้สะสมผลงานศิลปะร่วมสมัยของศิลปินไทยมาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีจำนวนกว่า 300 ชิ้นงาน เป็นที่ยอมรับกันว่าทิสโก้เป็นแหล่งรวบรวมชิ้นงานศิลปะร่วมสมัยที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทย มีผลงานในยุคแรกๆ ของศิลปินผู้ซึ่งต่อมาได้รับการเชิดชูเกียรติให้เป็นศิลปินแห่งชาติจำนวนมาก ล้วนเป็นผลงานศิลปะที่ทรงคุณค่า มีความหลากหลาย สะท้อนมุมมอง ความรู้สึกนึกคิดของศิลปินต่อสังคม และปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ในแต่ละช่วงเปรียบเสมือนการเดินทางของประวัติศาสตร์ศิลปะร่วมสมัยของไทย

นอกจากนี้ กลุ่มทิสโก้ยังมีนโยบายส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย โดยให้การสนับสนุนศิลปินไทยสร้างสรรค์ผลงานด้วยการสะสมงานศิลปะโดยคัดเลือกจากคุณภาพของงานมากกว่าชื่อเสียงของศิลปิน และได้จัดทำเว็บไซต์ [www.tiscoart.com](http://www.tiscoart.com) เป็นหอศิลปะเสมือนจริง เพื่อเผยแพร่ผลงานศิลปะร่วมสมัยไทยในคลังสะสมของทิสโก้ไปทั่วโลกอีกด้วย



โครงการศิลปะบรรณาการจากทิสโก้ เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ๘ รอบ อันประกอบด้วยนิทรรศการพระราชจริยาวัตรอันงดงามตลอด 84 ปี และผลงานศิลปะกรรมเฉลิมพระเกียรติจาก 2 ศิลปิน "ช่วง มูลพินิจ" เจ้าของผลงานจิตรกรรมสีน้ำมัน "ทานบารมีย์" และ "สมศักดิ์ คงนะภักดิ์" เจ้าของผลงานประติมากรรม "๘ รอบพระนักษัตร" ประติมากรรมขนาดใหญ่หน้าอาคารทิสโก้ทาวเวอร์ โดยทิสโก้ทูลเกล้าฯ ถวายศิลปะภาพพิมพ์และประติมากรรมยอส่วน แต่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และมอบแก่มูลนิธิและองค์กรการกุศลในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อหารายได้ถวายเป็นพระราชกุศล

- คลังศิลปะสะสมทิสโก้ หรือ TISCO Art Collection ได้รับการยอมรับว่าเป็นคลังสะสมงานศิลปะร่วมสมัยที่สมบูรณ์ที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย



ปี 2554 กลุ่มทิสโก้ได้สนับสนุนผลงานศิลปะ ได้แก่ ภาพศิลปะ "ความมั่งคั่งแห่งชีวิต" (Wealth of Life) ซึ่งเป็นผลงานชิ้นล่าสุดจาก อ.พิชัย นรินทร์ ศิลปินแห่งชาติ สาขาทัศนศิลป์ ประจำปี 2546 นับเป็นผลงานชิ้นหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการยกย่อง โดยเป็นการสร้างสรรค์ภาพโดยใช้ภาพดอกบัวในจินตนาการอย่างงดงามก่อนจะถ่ายทอดลงบนผืนผ้า โดยแนวคิดในการนำเสนอภาพดอกบัวซึ่งเปรียบเสมือนพุทธปรัชญาของพระพุทธเจ้าที่นำดอกบัวแต่ละประเภทมาเปรียบเทียบกับมนุษย์ นอกจากนี้ดอกบัวเป็นสัญลักษณ์แห่งความจริงของสติปัญญา และความเบิกบานในจิตวิญญาณตามปรัชญาของศาสนาพุทธด้วย นอกจากนี้ยังสนับสนุนผลงานอื่นๆ จากศิลปินไทยอีก 2 ชิ้นงาน

## SOCIETY

### Employees

To create long-lasting value, developing a strong set of human resources is crucial to business. In addition to the growth of the organization's assets, TISCO Group views its human resources as the beginning of value-creation and plays a large part in helping the company to remain competitive, as well as helping to build lasting growth.

TISCO Group places the highest importance upon building strong human resources. Therefore, human resources and its development have been set as a central part of our business' strategy. This includes setting up a general human resources policy to cover the entire company to increase efficiency in its implementation. This will also allow different areas of the business to add on to this policy to be appropriate to their operations so that they may be more competitive in each of their respective business environments.

TISCO Group has set its value concepts to help instruct and train its employees . These values are intended to help them foster an attitude appropriate with the values of TISCO Group, reflecting the behavior needed of our employees to help promote the success of the company. There are a total of six corporate values : Customer Priority, Integrity, Reliability, Mastery, Creativity, and Guidance. TISCO Group is always communicating and promoting these values to all employees.

As of December 31<sup>st</sup>, 2011, the makeup of TISCO Group's 3,335 employees is detailed below:

	<i>Units : Person</i>		
	2009	2010	2011
1. Retail Banking	1,948	1,941	1,772
2. Corporate Banking	204	259	330
3. Wealth and Asset Management	202	274	651
4. Corporate Affairs and CSR	539	567	582
<b>Total</b>	<b>2,893</b>	<b>3,041</b>	<b>3,335</b>

### Respect Human Right and Labor Rights

TISCO Group gives a great amount of importance to fair and equal treatment of its workers. Management also places importance on all of its employees of all levels, so that everyone is treated uniformly. Employees receive fair compensation packages and opportunities for career development and are also encouraged to participate in making suggestions, with a channel available for them to communicate their ideas through the organization's intranet as well as during performance review. Aside from this, the company provides a series of benefits and leisure activities according to the interests of employees in an attempt to help improve their quality of life.

### Fair Employment and Career Path Management

To remain competitive in the business environment and maintain the culture of TISCO Group, the company has specified three different competencies that will serve as criterion for hiring employees: Organizational Core Competencies, Functional Competencies, and Leadership Competencies. As such, TISCO Group will base hiring decisions on appropriate attitude and professional abilities. This will allow them to have the proper basis needed for personal improvement and long-term career development.

TISCO Group hires its employees for the long-term. Whenever TISCO Group isn't able to continue business operation , it will act in an appropriate way to avoid causing unemployment , as well as in a way that most closely follows related labor laws.

Aside from this, in an effort to adhere to the highest levels of corporate governance, TISCO Group has a policy not to consider hiring close relatives or family members of those who serve in the Board of Directors, the Executive Board and the Management Committee. This also includes close relatives of senior employees with managerial authority. TISCO Group also has a promotion process policy or a policy that encourages "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 believes that its employees are its most important resources and whose health and safety must be taken care of so that they can be productive and happy at work. The Company therefore organized annual medical checkup health checks for its employees to ensure their well being and a health clinic has also been established at work locations to increase convenience when a staff member wants to check any symptoms of sickness. TISCO Group has a policy to make sure their employees are well compensated. The compensation structure is one that is fair and motivating and is also based on the supply and demand of the labor market, determining monthly salary, bonus, and both fixed and variable financial incentives. It also includes provident fund, social security insurance, healthcare, and various other benefits.

TISCO Group utilizes a compensation system called Broad Banding which is optimal for organizations that use a flatter, more compact hierarchy of levels. It is a flexible system that helps us to react and adapt quickly to market conditions. The structure of this system is flexible enough to allow us to give appropriate monetary rewards according to results achieved as well as to reward areas of professional expertise.

Therefore, the compensation the company provides to employees follows a set of guidelines that are defined by their roles and responsibilities, as well as their performances. Employees who achieve their goals are entitled to bonuses, financial incentives, or other types of incentives that the company has defined.

- In 2011, TISCO Group's employees grew by 9.7% and in total, collected total compensation of 1,798,460,776.33 Baht including monthly salaries, bonuses, and provident fund contributions.
- In the past four years, TISCO Group has adjusted payment structure to vary based on the results of employees' performance. The proportion of variable personnel expense to total personnel expense in 2008, 2009, 2010 and 2011 was 30%, 32%, 46%, and 38% respectively.

Additionally, TISCO Group provides a host of other benefits including the following: medical expense reimbursement, life insurance, tuition reimbursement for employees' children, provident funds, supporting fees for professional development courses, giving appropriate salaries and remuneration, overtime fees, transportation allowances, hire purchase loan services, mortgage loan services, emergency loan services, and other various monetary bonuses.

TISCO Group realizes the importance of treating its employees in a way that is transparent, fair, and equal. This will help encourage employees to make full reports of any errors made while they conduct their duties. TISCO Group has set up a center whose responsibility is to field complaints and help resolve them (Ombudsman) as another independent channel that employees can use to voice their concerns. This center will handle every complaint while protecting the identities of employees who submitted them, while following the guidelines setup by TISCO Group to govern the process of fielding complaints. Employees are able to submit complaints directly to an agent of the center itself.

### Learning Organization

Learning is a part of organization's culture. TISCO Group broadly encourages professional development of all levels, both among a business unit and across business units as well. One of the ways this is done is through offering training and personal development, focusing on "Continuous Learning" to help achieve expected growth results and to increase their range of knowledge and skills to help them to be more effective at completing their work tasks. All employees undertake general level training so that they better understand and can more easily and quickly adapt to our company culture.

TISCO Group established TISCO Learning Center in 2010 with the planned goal to set up a course of learning to help expand the knowledge and abilities of all employees through improving potential and effectiveness, production, and leadership development. This will be done to establish a constant level of readiness and providing the potential of employees to do tasks efficiently, in concordance with the strategic development. Therefore, TISCO Group has setup a learning course to help address the various business-related problems the company is experiencing.

- The personal development course that TISCO Group developed in 2010 was related to the following topics: Teller Academy and Relationship Managers, Branded Customer Service, Executive Trainees, and a structure to instill the organization's values and culture into our staff members.
- Internal training for TISCO Group staff members in 2011 covered a total of 147 courses for a total of 2,935.3 training hours. External training was provided to cover a total of 219 courses totaling 3,246.1 training hours. A total of 366 courses was offered consisting of 6,181.4 training hours.

## Society

TISCO Group's community and social development activities are done in a systematic and continuous way to help build sustainable value. TISCO Group places importance on its long term plans to help improve the sustainability of our society. The main activities that TISCO Group continuously supports include youth education, improving the self-sufficiency of underprivileged people, as well as various social assistance activities and activities promoting arts and culture.

Working groups for specific social projects have been set up to maintain continuity in the activities with the recommendations given by the board of directors and to evaluate whether the project's desired outcome has been attained. The activities are followed up by the board of directors and reported at the board's

meeting annually. The board also encourages TISCO's local branches to participate in community development activities, all of which are undertaken as long-term projects and closely monitored from year to year. This allows them to have a positive effect on the development of local communities with an emphasis on building long-term value. This includes for example, supporting the development potential of young people, improving the quality of life for others, and helping to conserve the environment. This will help to increase the wealth of our society and nation as a whole.

### Supporting Education and the Underprivileged through TISCO Foundation for Charity

TISCO Group setup TISCO Foundation for Charity in 1982. For more than thirty years, TISCO Foundation for Charity was established to work full time on social development, providing opportunities to the underprivileged to be able to rely on themselves. The Foundation's main activities are to provide scholarships for needy students nationwide, and provide start-up and medical treatment funds for the underprivileged to help them stand on their own feet and be able to earn their living. Every year the Foundation's working team went on field trips to visit schools and students to follow up the scholarship recipients' performance.

TISCO Foundation for Charity gives scholarships out to over 6,000 people per year. Since the Foundation was established, a total of 50,000 scholarships have been given out, of which 60% were ongoing scholarships. Over 700 different educational institutions all over the country have benefited from these scholarships as well.

Apart from the interest generated by the foundation's capital fund, the foundation has received regular support from TISCO Group, TISCO employees and the general public. The interest income from such funds has been donated to many charitable projects in accordance with the foundation's objectives. In 2011, TISCO mainly contributed to TISCO Foundation at the total amount of 19,709,048 baht.



In 2011, TISCO Foundation provided 6,021 scholarships at the total amount of 19,621,200 baht to needy students at every level throughout the country i.e., 502 scholarships to primary school students, 4,619 scholarships to secondary school students, 439 scholarships to vocational school students, 385 scholarships to university students and 76 scholarships to other levels. Among these scholarships, 3,113 scholarships have been continuously granted, and 2,908 to the new recipients. Moreover, TISCO Foundation has provided medical support and start-up fund for the underprivileged both in Bangkok and local areas. During the year contributions were 43,350 baht for medical support and 79,698 baht for start-up funds.

TISCO Foundation has regularly followed-up and made outcome evaluations of the scholarships to maximize its benefits in the future. TISCO Foundation's committee members, staff and voluntary working group usually made follow-up progress in every November by visiting schools and homes of the granted students and also the prospective ones. As for the start-up fund support, the Foundation's staffs usually visit the fund recipients to see their progress 2 times, once after the funds have been granted for 2 months, and once after 1 year.

In 2011, as the massive flood occurred in several areas in Thailand, TISCO Foundation's staff went on field trips to follow up scholarships performance of only 7 schools in Bangkok and its vicinity in August.

#### Rak Rian Ru Su Chumchon

The project was initiated in 2009 aiming to provide learning opportunities for children and people living in rural areas by building/renovating school libraries and donating books to 40 villages near TISCO's branches around the country. The goal is to make these libraries the center of various learning activities, helping those in their communities further their education so that extra opportunities will open up for children and others in the community.

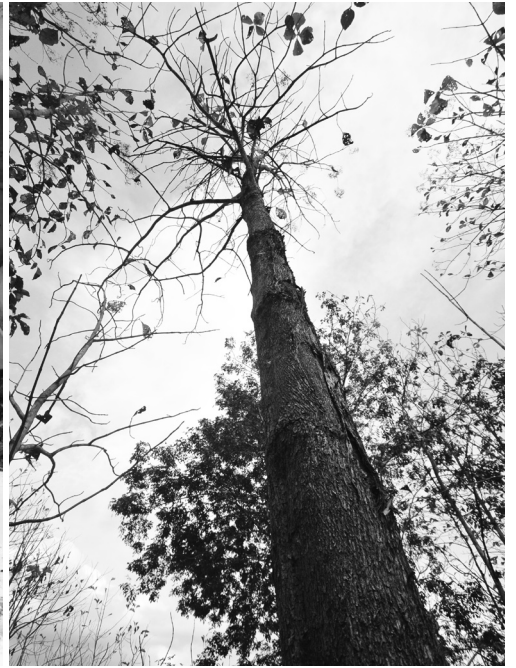
In 2011, 8 libraries were renovated from the total of 61 libraries since 2009. In following years, libraries to be renovated will be selected as appropriate to continue encourage learning in communities. In the coming years, there will be further consideration of the best way to promote continued education throughout our communities according to the objectives of our organization's projects.

#### Support for the Arts and Cultures

TISCO Group has been a pioneer and continuous supporter of the Thai contemporary art since 1970, realizing that a vibrant cultural life is important for sustaining national pride and identity. To help promote and preserve Thai culture, TISCO consistently supported a number of initiatives and collected more than 300 Thai contemporary and modern arts. TISCO Art Collection has been recognized as one of the best in the country boasting great diversity that unfolds the maturity and long history of nation's contemporary art. The collection covers many early works of prominent artists at present which are rare to find nowadays. It is also considered a reflection of the journey of Thai contemporary art in four decades. Additionally, TISCO Group has established a website ([www.tiscoart.com](http://www.tiscoart.com)) to function as online electronic art gallery to display contemporary Thai art works that are a part of TISCO's collection.

- TISCO Art Collection is acknowledged as the largest single collection of contemporary Thai artwork in Thailand.
- In 2011, TISCO group supported the art of "Wealth of Life" - the latest art by Pichai Nirand, national artist (2003) in the field of visual art. The art was created by using a lotus in imagination to reflect Buddhist philosophy of Buddha comparing the type of human beings. In addition, the lotus is the symbol of prosperous intelligence. TISCO group also supported other 2 Thai contemporary arts from Thai artists.

## การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม



กลุ่มทิสโก้มุ่งปลูกฝังจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน และจัดกิจกรรมสนับสนุนส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อคุณค่าที่ยั่งยืน โดยปลูกฝังจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ผ่านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร จัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมโดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมร่วมรณรงค์ลดภาวะโลกร้อนด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ลดการใช้พลังงาน ทั้งในบ้านและสำนักงาน จัดทำสื่อรณรงค์ลดโลกร้อนออกเผยแพร่แก่ลูกค้าและสาธารณชน ส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในกระบวนการปฏิบัติงานเท่าที่สามารถทำได้ เช่น พิจารณาหลักการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมด้วยในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้โครงการ ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด

กลุ่มทิสโก้ได้ร่วมลงนามในถ้อยแถลงแสดงเจตนารมณ์ในการให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม ตามโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติในปี 2535 โดยได้ริเริ่มโครงการปลูกป่าถาวรตั้งแต่ปี 2534 และดำเนินเป็นกิจกรรมต่อเนื่องประจำปีโดยผู้บริหารและพนักงานลงมือปลูกด้วยตนเองเป็นเวลากว่า 20 ปี

## ปลูกป่าถาวร

กลุ่มทิสโก้ได้จัดกิจกรรมปลูกป่าและบำรุงรักษาต้นไม้ในโครงการปลูกป่าถาวรประจำปีมาอย่างต่อเนื่องเกือบทุกปี ตั้งแต่ปี 2534 เป็นต้นมา โดยผู้บริหารและพนักงานกลุ่มทิสโก้ โดยตั้งแต่ริเริ่มโครงการปลูกป่ามาจนถึงปัจจุบัน พนักงานกลุ่มทิสโก้ได้ปลูกต้นไม้ไปแล้วจำนวนกว่า 341,500 ต้น บนพื้นที่กว่า 1,072 ไร่ ในจังหวัดกาญจนบุรี นครนายก และเพชรบุรี ทั้งนี้ เนื่องมาจากนโยบายของกลุ่มทิสโก้ในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในขณะเดียวกันเป็นการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของพนักงานด้วยเช่นกัน

ในปี 2554 กลุ่มทิสโก้ได้จัดกิจกรรมปลูกป่าและบำรุงรักษาต้นไม้ในโครงการ “ปลูกต้นไม้...รักษาน้ำกร่อย” ซึ่งเป็นโครงการปลูกพระดาบส ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ จ.สมุทรปราการ ซึ่งเป็นโครงการพระราชดำริซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทาน พระบรมราชานุญาตให้จัดตั้งขึ้น โดยดำเนินกิจกรรมการเกษตรแบบผสมผสานในลักษณะพึ่งพาตนเองตามแนวพระราชดำริ เพื่อพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการเกษตร การเพิ่มมูลค่าสินค้าเกษตรสมุนไพร การใช้พลังงานทดแทน และอื่นๆ อีกทั้งเพื่อเป็นการสนับสนุนการเรียนการสอนของศิษย์พระดาบส ในหลักสูตรการเกษตรพอเพียงและช่างไม้เครื่องเรือนของโรงเรียนพระดาบส ตลอดจนการศึกษาค้นคว้าวิจัย และการพัฒนาการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน และการท่องเที่ยวเชิงเกษตร โดยกลุ่มทิสโก้สนับสนุนการปลูกกล้าไม้ จำนวน 15,000 ต้น โดยประกอบไปด้วยกล้าไม้ที่มีความสำคัญยิ่ง เช่น มะขามเปรี้ยว กระถินเทพา สะเดา มะขามเทศ ชี้เหล็ก ยูคาลิปตัส และโพธิ์ทะเล เป็นต้น

- รวมผลงานปลูกป่าของทิสโก้ ตั้งแต่ปี 2534 มีจำนวน 1,072 ไร่ รวมกล้าไม้ที่ปลูกจำนวน 341,500 ต้น
- พื้นที่ปลูกป่าของทิสโก้ที่ อ.สังขละบุรี จ.กาญจนบุรี จำนวน 335 ไร่ ใช้เป็นกรณีศึกษาทางวิชาการในการเป็นพื้นที่นำร่องสำหรับการซื้อขายคาร์บอนเครดิต เพื่อขยายผลการศึกษาสู่วงกว้าง

ในปี 2554 กลุ่มทิสโก้จัดกิจกรรมปลูกป่าฟื้นฟูระบบนิเวศน์บ้านน้ำกร่อยเฉลิมพระเกียรติ 84 พรรษา โครงการปลูกพระดาบส ตามแนวพระราชดำริพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ จ.สมุทรปราการ ในกิจกรรม “ปลูกต้นไม้...รักษาน้ำกร่อย” โดยกลุ่มทิสโก้สนับสนุนการเพาะชำต้นกล้าเบื้องต้น จำนวน 1,500 กล้า



+ กลุ่มทิสโก้ ร่วมกิจกรรมปลูกต้นไม้ ฟื้นฟูระบบนิเวศน์บ้านน้ำกร่อยเฉลิมพระเกียรติ 84 พรรษา โครงการปลูกพระดาบส ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ จ.สมุทรปราการ หนึ่งในโครงการปลูกป่าประจำปีของกลุ่มทิสโก้

กลุ่มทิสโก้ มีนโยบายการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าบรรษัท และผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ดำเนินธุรกิจที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ การให้สินเชื่อแก่ธุรกิจโรงไฟฟ้าที่เลือกใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิง เพื่อช่วยเสริมระบบไฟฟ้าของประเทศให้มีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น และการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ที่ใช้พลังงานทดแทน เป็นต้น



+ ธนาคารทิสโก้ สนับสนุนวงเงินสินเชื่อ แก่บริษัท กันกุลเอ็นจิเนียริง จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้พัฒนาโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ เพื่อก้าวสู่การผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน

### ร่วมลดโลกร้อน ประหยัดการใช้ทรัพยากร

กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่กลุ่มทิสโก้ดำเนินการเป็นประจำ ทุกปียังหมายรวมถึงแนวปฏิบัติในอาคารสำนักงาน โดยกลุ่มทิสโก้ยังคงให้ความสำคัญและส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานในการประหยัดพลังงานและทรัพยากร อาทิ การปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์ทุกครั้งที่ไม่ใช้งาน, การช่วยกันปิดไฟดวงที่ไม่จำเป็น, การควบคุมเวลาการเปิดปิดไฟฟ้าภายในอาคาร, การวางแผนการเดินทาง, การใช้ถุงผ้าลดใช้ถุงพลาสติก, การใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม, การประหยัดการใช้กระดาษ, การใช้กระดาษรีไซเคิลในการผลิตสิ่งพิมพ์สำคัญของกลุ่มทิสโก้ เช่น รายงานประจำปี และการลดปริมาณขยะ ด้วยการรณรงค์ให้พนักงานแยกประเภทกระดาษและพลาสติก เพื่อใช้ทรัพยากรอย่างมีค่าที่สุดก่อนนำไปทิ้ง

กลุ่มทิสโก้จัดโครงการ “แยกกระดาษ...สร้างโอกาสให้น้องเรียน” โดยรณรงค์ให้พนักงานแยกกระดาษที่ไม่ใช้แล้ว เพื่อเพิ่มมูลค่าการจำหน่ายจากผู้รับซื้อ โดยนำเงินที่ได้มอบให้แก่มูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศล เพื่อบริจาคเป็นทุนการศึกษาต่อไป โดยในปี 2554 กลุ่มทิสโก้จำหน่ายกระดาษใช้แล้ว คิดเป็นจำนวนเงิน 343,636.50 บาท ซึ่งเท่ากับเป็นทุนการศึกษาของมูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศล ที่มอบให้นักเรียนจำนวน 137 คน



+ โครงการ “แยกกระดาษ...สร้างโอกาสให้น้องเรียน”



+ พัฒนาระบบ ช่องทางการให้บริการธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดสบายในการชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดอย่างต่อเนื่อง

### นวัตกรรมจากความรับผิดชอบต่อสังคม

ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ทิสโก้จัดตั้งหน่วยงานเพิ่มผลผลิต (Productivity Improvement) เพื่อดูแลปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้ระบบการควบคุมที่ดี และการมุ่งส่งเสริมและพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ช่วยประหยัดเวลาการเดินทาง และลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ อาทิเช่น การให้บริการระบบ e-statement ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถเรียกดูสถานะทางบัญชีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชม. และการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเครื่อง e-Money ATM หรือ e-TM ซึ่งเป็นเครื่องให้บริการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ครบวงจร ทั้งฝาก-ถอน-โอน-จ่าย อย่างสมบูรณ์เป็นแห่งแรก เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดสบายยิ่งขึ้นในการใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสด เนื่องจากธนาคารเล็งเห็นว่าแนวโน้มธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีบทบาทมากขึ้นเรื่อยๆ เครื่อง e-TM จึงถือเป็นนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ที่ทางธนาคารพัฒนาเพื่อตอบสนองของความต้องการของลูกค้าให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

## ENVIRONMENT

TISCO Group tries to instill in its employees a level of consciousness in regards to helping preserve the environment. The company supports and promotes different environment preservation efforts in an attempt to create long-term value in our society. This is done through a set of internal processes that work to set up different training sessions about the environment conservation. TISCO Group encourages its employees to implement their training about the environment to help stress the importance of this anti-global warming campaign to their customers, as well as their friends and family. The company promotes the use of eco-friendly processes. For example, TISCO Group considers the effects of lending activities on the environment when making lending decisions, and adjustment of working processes in a way to make use of resources in the most efficient way.

TISCO Group has signed a statement indicating its intention to place importance on preserving the environment, following a set of guidelines from the United Nations Environmental Program in 1992. Furthermore, members of management and staff helped contribute to meeting these guidelines by participating in an annual activity to help reforestation efforts over the past 20 years, starting in 1991.

### Reforestation Efforts

TISCO Group has continuously organized annual reforestation and forest preservation activities almost every year since 1991. TISCO Group's management and staff have throughout the course of these activities have planted a total of over 341,500 trees covering an area of 673 acres (1,072 rai). Trees have been

- TISCO's efforts since 1991 have amounted to the planting of over 341,500 plants covering a total of 673 acres (1,072 rai).
- TISCO also planted over 132 acres of plants (335 rai) in the Sankhlaburi district in Kanjanaburi Province. This land was used as a pilot area for a case study about carbon trading.
- In 2011, TISCO Group organized the project of "Brackishwater Mangrove Reforestation", a part of "The Luk Phra Dabos", a project under royal patronage in Samut Prakarn. The project has been developed to be an agricultural learning center for communities and also to increase the value of agricultural products by supporting plant 1,500 saplings on the site such as Khee Lek, Sa Dao, etc.

TISCO Group has a policy to extend credit services to its corporate clients, as well as medium and large-sized enterprises who do not engage in environment-harming activities. For example, extending credit to power plant companies who use natural gas for fuel, helping the country to be more stable. Another example is extending credit services to logistics companies which use alternate energy.

planted in Kanjanaburi, Nakorn Nayok, and Petchaburi provinces. These efforts have been made in concordance with TISCO Group's policies related to social responsibility and environment preservation. Furthermore, they have been implemented to help encourage employees to become involved in environmental issues as well.

### Reducing the Effects of Global Warming and Using Resources Economically

TISCO Group's environmental conservations also include resource management policy. TISCO Group places great importance on creating mindset for energy and environmental conservation among TISCO employees, i.e. the project of "Paper separation...give opportunity to needy students" - the income from selling recycling paper contributed to needy students, power saving, travel planning, using environmental-friendly office supplies and waste reduction. In 2011, TISCO Group sold paper in the amount of 343,636.50 Baht and donated it to TISCO Foundation for Charity, providing scholarships for 137 people.

### Innovation from Social Works

TISCO has established Productivity Improvement Department to monitor the process of resources utilization to their fullest potential under effective control system. We develop electronic banking services which help facilitate financial transactions for customers and at the same time reduce the paper usage. TISCO Bank also initiated the e-Money ATM machine, also called e-TM machine, a new financial innovation for complete electronic transactions including deposits, withdrawals, money transfers, and payments to increase convenience for customers. TISCO e-TM customers can use card to pay for goods and service instead of cash. As the Bank foresees that electronic channel will play more important role in performing financial transactions, the e-TM innovation thus is a new financial innovation that the Bank developed to respond more to customers' needs.

## จิตอาสาเพื่อการฟื้นฟูภัยพิบัติ: วาระสำคัญแห่งปี 2554

### กิจกรรมบรรเทาทุกข์และฟื้นฟูชุมชน ที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ

อุทกภัยรุนแรงต่อเนื่องที่เกิดขึ้นในประเทศไทยปี 2554 เริ่มตั้งแต่ อุทกภัยดินโคลนถล่มภาคใต้ ในเดือนมีนาคมถึงพฤษภาคม เหตุการณ์ น้ำป่าไหลหลากจากภาคเหนือในเดือนสิงหาคม มวลน้ำที่มีปริมาณ มากเป็นประวัติการณ์ ไหลลงสู่ภาคกลาง ส่งผลกระทบให้เกิด น้ำท่วมสูงหลายพื้นที่ของกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมเวลาที่ ประเทศประสบภัยน้ำท่วมครั้งนี้เป็นเวลากว่า 5 เดือนเหตุการณ์จึง คลี่คลายลง นับเป็นวิกฤติอุทกภัยรุนแรงครั้งใหญ่ที่สร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนคนไทยเป็นอย่างมาก

การรับมือกับเหตุการณ์อุทกภัยดังกล่าว เป็นภารกิจที่สโโก้ให้ความสำคัญ มีการติดตามข้อมูลและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อหาแนวทางในการตัดสินใจดำเนินการตามแผนฉุกเฉิน ที่เตรียมไว้ในระยะต่างๆ อย่างรอบคอบ ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอน การป้องกัน การเตรียมความพร้อมในการเผชิญกับเหตุการณ์ และการฟื้นฟูภายหลังเหตุการณ์ เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้ได้มากที่สุด



“นับตั้งแต่เกิดเหตุการณ์น้ำท่วม เราได้ติดตาม ประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อวาง แนวทางป้องกันความเสี่ยงและบรรเทา ผลกระทบที่จะเกิดกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด เนื่องจากก่อนหน้านี้เรามีการเตรียมความพร้อม อย่างสม่ำเสมอ ทั้งเรื่องการพัฒนาแผนฉุกเฉิน การซักซ้อมแผน และกระบวนการสื่อสาร และ ที่สำคัญที่สุด แนวทางการตัดสินใจของเราทุกครั้ง ยึดหลักความระมัดระวังเป็นพิเศษในช่วง สถานการณ์ไม่ปกติ เพื่อลูกค้าของเราได้รับผล กระทบน้อยที่สุด”

คุณอรนุช อภิศักดิ์ศิริกุล  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มสโโก้



## พนักงาน

ผู้เกี่ยวข้องอีกกลุ่มหนึ่ง ที่เป็นหัวใจสำคัญที่ทิสโก้ต้องดูแลอย่างใกล้ชิด คือ พนักงานจำนวนกว่า 3,500 คน โดยในจำนวนนี้มีพนักงานที่ได้รับผลกระทบประมาณเกือบหนึ่งในสาม หรือประมาณ 1,000 คน

ทิสโก้ได้ประกาศมาตรการช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่พนักงานที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยตามสถานการณ์ ตั้งแต่ก่อนเกิดเหตุการณ์จนถึงช่วงวิกฤติ และการฟื้นฟูหลังน้ำลด โดยการสนับสนุนเงินช่วยเหลือฉุกเฉินเพื่อช่วยแบ่งเบาค่าใช้จ่าย, เงินช่วยเหลือค่าที่พักอาศัยในกรณีที่ต้องอพยพออกจากบ้าน, การให้พนักงานที่ไม่สามารถเดินทางมาทำงานสามารถลาหยุดได้โดยไม่ต้องเป็นวันลา, การให้เงินช่วยเหลือซ่อมแซมบ้านที่ได้รับ ความเสียหาย และสวัสดิการเงินกู้ปลอดดอกเบี้ย เป็นต้น

หลังน้ำลด ทิสโก้ยังได้จัดตั้งกิจกรรมจิตอาสาฟื้นฟูบ้านพนักงานในโครงการ “เพื่อนช่วยเพื่อน” เพื่อช่วยเหลือเพื่อนพนักงานทิสโก้ที่เดือดร้อนให้สามารถกลับเข้าไปอยู่อาศัยในบ้านได้หลังน้ำลด จัดทีมงานพร้อมอุปกรณ์ที่จำเป็น ร่วมกับพนักงานจิตอาสา เดินทางไปทำความสะอาดและฟื้นฟูบ้านพนักงานในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล และจังหวัดอยุธยา



+ โครงการ “เพื่อนช่วยเพื่อน” ของทิสโก้ ซึ่งเป็นกิจกรรมจิตอาสาฟื้นฟูบ้านพนักงานทิสโก้ เพื่อช่วยให้พนักงานกลับอยู่อาศัยในบ้านได้โดยเร็วหลังน้ำลด โดยมีพนักงานจิตอาสาร่วมโครงการเป็นจำนวนมาก



+ คุณสุทัศน์ เศรษฐาภิธาน กรรมการผู้จัดการใหญ่ ธนาคารทิสโก้ ร่วมโครงการเพื่อนช่วยเพื่อน กิจกรรมอาสาฟื้นฟูบ้านพนักงานทิสโก้

“บ้านที่น้ำท่วมจะมีปัญหาใหญ่ๆ คือเรื่องระบบไฟฟ้า ประปา และท่อระบายน้ำ... ทีมของผมจะเข้าไปตรวจเช็คเบื้องต้น ให้เจ้าของบ้านสามารถกลับเข้าไปอยู่และใช้งานได้อย่างปลอดภัย และให้คำแนะนำในการซ่อมแซมในลำดับต่อไป ด้วย ผมเองก็ไปมาหลายที่ ทั้ง อยุธยา นครบุรี ปทุมธานี บางบัวทอง รั้งสิต ดอนเมือง ตลิ่งชัน ทวีวัฒนา เพชรเกษม ฯลฯ ...แต่ที่บ้านก็มีปัญหาอีกบ้าง ง่ายบ้าง แดกต่างกันไป ได้ฝึกฝน ได้ประสบการณ์ใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาแบบต่างๆ ด้วย ก็สนุกดีครับ ทีมจิตอาสาที่มาช่วยทำความสะอาด ทุกคนก็เต็มใจ และมาด้วยหัวใจจริงๆ ครับ”

ภูมินทร์ วัฒนกุลวิวัฒน์  
พนักงานจิตอาสา

“ก่อนหน้านี้ ก็ไปช่วยเหลือตามศูนย์ต่างๆ ที่เขาต้องการอาสาสมัครกับเพื่อนบ้าง พอทิสโก้มีโครงการเพื่อนช่วยเพื่อน จึงไม่อยากพลาดค่ะ เพราะว่าโครงการนี้ได้ช่วยเหลือพนักงานของเราเอง เป็นเพื่อนที่เรารู้จักจริงๆ แล้วผลที่ได้จากการช่วยเหลือคนอื่นก็เหมือนๆ กันคือ เรามีความสุขที่ได้ช่วย และยังได้ช่วยเหลือเพื่อน...มันยังได้ใจค่ะ และภูมิใจด้วย ...งานฟื้นฟูแบบนี้ขอบอกว่าเหนื่อยมาก แต่ก็สนุกมาก ฟองานเสร็จ บ้านสะอาด เจ้าของบ้านยิ้มออกแล้ว มันเป็นความรู้สึกที่เราที่พลอยสุขใจไปกับเขาด้วย”

วิยะดา นาคี  
พนักงานจิตอาสา

“บ้านอยุธยาตอนเมืองค่ะ น้ำเข้าท่วมสูงกว่า 1.5 เมตร นานประมาณ 40 วันค่ะ แม้ว่าจะเป็นบ้านเล็กๆ แต่เราผู้ประสบภัย มองเห็นสภาพบ้านตัวเองแล้วเริ่มตื่นไม่ถูกเลยว่าจะทำอะไรกัน ไม่รู้ว่าต้องใช้เวลานานแค่ไหน สิ่งของ และเฟอร์นิเจอร์ต่างๆ ก็กลายเป็นขยะไปแล้ว จะจัดการอย่างไร ต้องมีค่าใช้จ่ายอีกเท่าไร คิดทำอะไรไม่ถูกจริงๆ ...ก็ต้องขอขอบคุณผู้บริหาร และทีมงานจิตอาสาทุกคนที่กรุณาสละเวลามีความช่วยทำภารกิจในครั้งนี้...ซึ่งใจมากๆ ทุกคนช่วยกันฟื้นฟูเหมือนเป็นทีมงานมืออาชีพจริงๆ เหมือนเป็นบ้านของตัวเอง บ้านกลับมาสะอาดเรียบร้อยได้ภายในวันเดียว เพื่อนบ้านยังชมเลยคะ”

เจนจิรา แสงจรัสชัยกุล  
พนักงานธนาคารทิสโก้สาขาอยุธยา  
ผู้ประสบอุทกภัย





+ กลุ่มทีเอสโก้ ร่วมสนับสนุนเงินบริจาคช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยผ่านองค์กรต่างๆ

### ชุมชนและสังคม

ในฐานะสมาชิกของสังคม ทีเอสโก้ได้ร่วมบริจาคเงินและสิ่งของผ่านเครือข่าย องค์กรต่างๆ รวมทั้งส่งพนักงานจิตอาสาไปร่วมกิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยกับหลายหน่วยงาน อาทิ สมาคมธนาคารไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธุรกิจตลาดทุน ฯลฯ พร้อมทั้งเปิดบัญชีธนาคาร ทีเอสโก้ รับบริจาคเงินจากพนักงานและประชาชนทั่วประเทศ เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการรวบรวมเงินบริจาค ส่งมอบแก่มูลนิธิต่างๆ ในพระบรมราชูปถัมภ์ นำไปบรรเทาทุกข์ผู้เดือดร้อนอย่างทั่วถึง

### ตารางแสดงจำนวนเงินบริจาคผ่านบัญชี “ธนาคารทีเอสโก้ ร่วมใจช่วยภัยพิบัติ”

	เงินบริจาคผ่านบัญชี “ธนาคารทีเอสโก้ ร่วมใจช่วยภัยพิบัติ”		ส่วนของทีเอสโก้	รวมเงินบริจาค
หน่วย : บาท				
<b>บริจาคช่วยเหลืออุทกภัยภาคใต้</b>				
พ.ค. มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	428,294	573,705	1,002,000	
<b>บริจาคช่วยเหลือมหาอุทกภัย</b>				
ต.ค. มูลนิธิชัยพัฒนา	200,000	300,000	500,000	
ธ.ค. สภาอากาศไทย	12,548,379	4,574,620	17,146,070	
	<b>13,176,674</b>	<b>5,448,325</b>	<b>18,648,070</b>	

\*มีชุดझेแนแนชเยลกรุป บริจาคเข้าบัญชีรับบริจาคจำนวน 30 ล้านเยน หรือ 12,123,000 บาท

### กิจกรรมจิตอาสาและการบริจาคร่วมกับเครือข่าย

	จำนวนเงิน
หน่วย : บาท	
<b>ช่วยเหลืออุทกภัยภาคใต้</b>	
1. มูลนิธิชัยพัฒนา - ร่วมกับสมาคมผู้สื่อข่าวเศรษฐกิจและโพสต์ทูเดย์	35,000
2. กิจกรรมจิตอาสา	125,064
<b>ช่วยเหลือมหาอุทกภัยในกรุงเทพฯ ปริมณฑล และจังหวัดในภาคกลาง</b>	
3. กองทุนเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยปี 54 สำนักนายกรัฐมนตรี - ร่วมกับสมาคมธนาคารไทย	1,000,000
4. กองทุนตลาดทุนร่วมใจช่วยภัยน้ำท่วม - ร่วมกับสมาคมบริษัทจดทะเบียน สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจัดการกองทุน	2,600,800
5. กองทุน วตท. ร่วมใจช่วยภัยน้ำท่วม และร่วมกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน	130,000
6. กิจกรรมจิตอาสา	281,724
	<b>4,137,588</b>



+ ภาพกิจกรรม “ชวนเพื่อนอยุธยาจิตอาสา ทำความสะอาดถนนโรจนะ”  
Picture of the “TISCO & Ayudhya Volunteers to Help Clean Rojana Road” Event.

กิจกรรมบีกคลีน “ชวนเพื่อนอยุธยาจิตอาสา ทำความสะอาดถนนโรจนะ” โดยธนาคารทิสโก้ ร่วมกับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แขวงทางอยุธยา กรมทางหลวง และเทศบาลอยุธยา ร่วมกันฟื้นฟูแหล่งเศรษฐกิจ โบราณสถาน และสถานที่ราชการสำคัญในอยุธยาในช่วงปลายเดือนพฤศจิกายน โดยมีพนักงานทิสโก้จิตอาสา และนักเรียนทุนจากมูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศล เข้าร่วมกว่า 200 คน

The first step after the water receded, TISCO joined hands with local officials to clean up public areas. At the end of November, “TISCO and Ayutthaya Volunteers Help Big Clean Rojana Road” was an event hosted by TISCO with Ayutthaya’s volunteers, the Department of Highways, and Ayutthaya Municipality to big clean the areas in the central business district, historical sites, and government offices.



อุทกภัยดินโคลนถล่มภาคใต้ในเดือนมีนาคมถึงเมษายนปี 2554 ธนาคารทิสโก้ใน 4 สาขาหลัก ได้แก่ กระบี่ นครศรีธรรมราช ตรัง และสุราษฎร์ธานี จัดทีมลงพื้นที่มอบถุงชีพ ร่วมกับเครือข่าย ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์และสื่อท้องถิ่น เพื่อกระจายความช่วยเหลือไปยังชุมชนที่เข้าถึงยาก

Flooding and mudslides in the South of Thailand last April. Our staff at Krabi, Nakorn Sitamarat, Trang, and Suratthani branches - organized a team, allied by local car dealers and local media to hand out first aid kits to the suffering people in their reach.

## SPECIAL HI-LIGHT 2011: VOLUNTEER SPIRIT FOR FLOOD RELIEF

### Social and Philanthropic Activities

Last year's flooding became national's disaster which continuously affected many parts of Thailand. Starting with a series of heavy rains and mudslides in the southern part of the country from March to May, later in the year, large water runoff from hilly forests in the north overflowed central provinces in August. The widespread flooding in the central part eventually covered many parts of Bangkok areas. Lasting over five months, this unfortunate event turned into a crisis, causing serious damages to the people and the economy.

TISCO Group had closely monitored the flood situation along the way. We regularly assessed all factors concerned, prepared for emergency steps of action including protecting, defending, and recovering steps to reduce the effects of the disaster to all parties concerned.

### Customers

TISCO Group's Business Continuity Plan was activated during the flood crisis. Backup Operation Center was set up to ensure service continuity to customers, proactively contact customers in affected areas to consider suitable support measures for them. Although TISCO Bank had to close its 11 branches in fully flooded areas, its staff still service their customers by regular contacts through the situation.



"From the first moment we knew that the flood was coming, we monitored and assessed the situation very closely to best prepare ourselves against all risks and to limit the effects for our stakeholders. Luckily, we have regularly exercised our business continuity plan in dealing with situations like this, including emergency preparation planning, drilling for different types of emergencies, keeping lines of communication open, and most importantly making decisions placing the utmost importance on being cautious during times of unusual hardship. We want to reduce effects on our customers as much as we possibly can."

Mrs. Oranuch Apisaksirikul  
Group Chief Executive, TISCO Group

To communicate with its affected customers, especially hire purchase customers, TISCO Group announced the supporting via SMSs, notifying they could apply for the measures by calling the bank 24 hours. The measures include waiving collection and penalty fee for late payment, suspending and extending payment period, lowering monthly installment amount, providing top up credit line with low interest rates. TISCO Group also created a campaign to provide special interest rates and 2-month payment deferrals for auto cash customers. Additionally, the team worked hard to fulfill automobile insurance claims as quickly as they could for over 20,000 customers who were affected as flood victims.

The service support measures were also offered to depositors, private banking customers, provident fund customers including business owners, fund members, and investors.

## Employees

Another group of people affected by the flood disaster, was TISCO staff. Nearly one-third of our 3,500 staff, or about 1,000 employees declared flood victims.

To help reduce hardships for affected staff in the flood situation, TISCO Group's supporting measures included granting emergency fund, accommodation allowance for staff who had to evacuate from their flooded places, absence allowance for those who were not be able to commute to work, providing home restoring fund, as well as interest-free loans.

After the water receded, the company initiated "Friends Helping Friends" program, for TISCO volunteers who want to lend their hands to help big cleaning homes of the-flood-victim fellows. Necessities equipments and cleaning supplies, were provided by the company. More than 100 staff joined this program.



"Flooded homes shared the same problems - electrical system, plumbing system, and drainage pipes. Our team would first go and inspect the houses to fix basic items for owners to be able to move back in and be safe. We would also give them advice on what to do in case this type of situation happens again. I went to many houses in Ayutthaya, Pathumthani, Rangsit, Don Muang, Taling Chan, Taweewattana, Petchkasem, etc. Each house had its own type of issues - some easy, some difficult. I learned and gained a lot of experience in coping with different types of problems. It was interesting for me. Friends Helping Friends volunteers later came to help clean up - everyone put their heart into it and did their best."

**Pumin Wattanakulviwat,**  
Head of Building System & Service, and Volunteer

"Before this, I helped out by going to a few assistance centers that were looking for volunteers. But when TISCO announced its plan to form the Friends Helping Friends team, I knew I had to get involved. I wanted to help the team succeed. I wanted to help my friends, my co-workers, people that I know. You feel good when helping others, but I think it's even better when you help your friends - and you feel proud too. Big cleaning homes that had been affected by floods were quite exhausting. But it's fun. Once the work was done and the place was all clean, you would always see a big smile from the owner. It's a feeling of joy."

**Jiyada Nadi,**  
Staff Member and Volunteer

"My house is located in Don Muang. The water rose to more than 1.5 meters and stayed like that for 40 days! It's a small house but I didn't know where to start or how long it will take to get everything all cleaned up. All my furniture, and things became trash. I really don't know what to do or how much cost it's going to take. I really can't say it enough - I just had no idea what to do! I have to thank the team of volunteers who gave up their valuable time to come and help me out. I was really impressed with everyone who helped in the recovery effort, especially how professionally they all acted. It was almost as if they were cleaning up their own home. They came out, and within a day everything was all clean again. My friends still talk about it!"

**Jenjira Saengjumruschaikul,**  
Staff Member from Ayutthaya Province and Flood Victim.



## Community and Society

As an active member of the society, TISCO Group came together to donate money and necessities items through our network and organizations, as well as forming our team of volunteers in flood recovery efforts. Other helping agencies that we lent our supports include: the Thai Bankers' Association, the Stock Exchange of Thailand, the Thai Listed Companies Association and the Federation of Thai Capital Market Organizations (FETCO), etc. We also opened an account at TISCO Bank to receive donations from customers, friends and public. The proceedings went to Rajaprajanugroh Foundation under the Royal Patronage in an effort to relieve suffering for flood victims throughout the country.

## Donations for the “TISCO Disaster Relief Fund”

Units : Baht

	Contributions from the “TISCO Group’s Disaster Fond” Account	TISCO’s Contribution	Total Contributions
<b>Donations to help the floods in Southern Thailand</b>			
Rajaprajanugroh Foundation under the Royal Patronage (May)	428,294	573,705	1,002,000
<b>Donations to help the floods in Central Thailand</b>			
Chaipattana Foundation (Oct)	200,000	300,000	500,000
Thai Red Cross Society (Dec)	12,548,379	4,574,620	17,146,070
	13,176,674	5,448,325	18,648,070

\*Mizuho Financial Group donated 30,000,000 Yen or 12,123,000 Baht

## Volunteer and Donation Efforts in our Network

Units : Baht

	Amount
<b>Assistance for the flood efforts in Southern Thailand</b>	
1. Chaipattana Foundation - together with the Economic Reporters Association and Post Today newspaper	35,000
2. Volunteer Efforts	125,064
<b>Assistance for the flood efforts in Bangkok, the Greater Bangkok Area, and other Provinces in Central Thailand</b>	
3. Prime Minister’s Office Disaster Victims’ Assistance Fund - in cooperation with the Thai Banker’s Association.	1,000,000
4. The Social Capital Fund to Help Flood Victims - in cooperation with the Thai Listed Companies Association, the Association of Securities Companies, and the Association of Investment Management Companies.	2,600,800
5. The Capital Market Academy Fund - assisting flood victims and other community issues.	130,000
6. Volunteer Efforts	281,724
	4,137,588

## โครงการฟื้นฟูหลังวิกฤติอุทกภัย : ฟื้นฟูสถานศึกษา และมอบทุนประกอบอาชีพแก่ผู้ประสบภัยที่ขาดแคลน

### โครงการการฟื้นฟูโรงเรียนที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย

ทิสโก้เริ่มดำเนินงานตามแผนฟื้นฟูพื้นที่ตั้งแต่เดือนธันวาคม และจะดำเนินต่อไปจนกระทั่งแล้วเสร็จตลอดปี 2555 โดยให้ความช่วยเหลือฟื้นฟูโรงเรียนในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการและกระทรวงมหาดไทย ที่ประสบอุทกภัย รวม 20 แห่ง ในหลายพื้นที่ ได้แก่ ลพบุรี อุทัย ปทุมธานี นครปฐม และกรุงเทพฯ นอกจากนี้การจัดหาครุภัณฑ์ อุปกรณ์การเรียนการสอน อุปกรณ์กีฬา เครื่องทำน้ำดื่ม ของเล่นเสริมพัฒนาการ การปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์และจัดหาหนังสือทดแทนให้กับห้องสมุดแล้ว ทิสโก้ยังให้ความช่วยเหลือด้านการปรับปรุงอาคารเรียนสำหรับโรงเรียนที่ประสบอุทกภัยเป็นประจำทุกปี ได้แก่ การยกระดับความสูงของอาคารเรียน โรงเรียนวัดบางพิง จังหวัดลพบุรี และการสร้างอาคารเรียนคอนกรีตหลังใหม่ เพื่อทดแทนอาคารเรียนไม้ที่โครงสร้างทรุดตัวของโรงเรียนชลประทานอนุเคราะห์ จ.อุทัย พร้อมเชิญชวนเครือข่ายและผู้มีจิตศรัทธาร่วมสนับสนุนโครงการ รวมงบประมาณการฟื้นฟูสถานศึกษาทั้งสิ้น 3,363,000 บาท



+ ส่งมอบห้องสมุดขนาด 36 ตรม. ที่ก่อสร้างใหม่ ยกสูง 2 เมตร ทดแทนห้องสมุดเดิมที่เสียหายทั้งหมดจากอุทกภัยดินโคลนถล่ม ให้แก่โรงเรียนหัวหมากลาง จ.สุราษฎร์ธานี  
A 36-sq.m. library, 2 meters height from the ground replacing the previous library completely destroyed by a mudslide in the flooding of Huamak lang School in Surat Thani Province.



### ธนาคารทิสโก้ มอบทุนประกอบอาชีพ แก่ผู้ประสบอุทกภัย

#### ขอรับใบสมัครได้ที่

ทิสโก้ประเทศไทย โทร. 0 2633 6904  
โครงการประกอบอาชีพ ทิสโก้ประเทศไทย  
ที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ โทร. 0 2633 6904  
โทรสาร - โทร. 02 633 6906 - 0263 6907

ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ โทร. 0 2633 6904  
โทรสาร - โทร. 02 633 6906 - 0263 6907



+ คณะทำงาน CSR เฝ้าหาข้อมูล ลงพื้นที่สำรวจความเสียหายของสถานศึกษาในจังหวัดต่างๆ ในภาคกลาง กรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยพิจารณาสถานศึกษาในความดูแลของมูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศล เพื่อดำเนินการสนับสนุนโครงการฟื้นฟูหลังวิกฤติอุทกภัยของทิสโก้

The CSR Working Group visited the affected schools under TISCO Foundation's educational scholarship supports in hardly hit flood areas to seek information for needy items.



### โรงเรียนในโครงการฟื้นฟูหลังน้ำลดรวม 20 แห่ง

จังหวัด	โรงเรียน
อยุธยา	1. โรงเรียนชลประทานอนุเคราะห์
	2. โรงเรียนวัดไผ่ล้อม
	3. โรงเรียนวัดทางยาว
ลพบุรี	4. โรงเรียนวัดบางฟิ่ง
ปทุมธานี	5. โรงเรียนวัดสุวรรณจินดาราม
	6. โรงเรียนวัดหงส์ปทุมวาต
	7. โรงเรียนเทศบาลเมืองปทุมธานี
	8. โรงเรียนสามโคก
	9. โรงเรียนวัดโพธิ์ฟ้า
กรุงเทพฯ	10. โรงเรียนราชวินิตบางแคปานขำ
นครปฐม	11. โรงเรียนบ้านคลองนกกระทุง
	12. โรงเรียนบ้านกระทุ่มล้ม
	13. โรงเรียนบ้านนงาภิรมย์
	14. โรงเรียนวัดรางกระทุ่ม
	15. โรงเรียนบางภาษี
	16. โรงเรียนวัดดอนสามสิบ
	17. โรงเรียนวัดลำพญา
	18. โรงเรียนประตูประพิมล
	19. โรงเรียนวัดราษฎร์สามัคคี
	20. โรงเรียนวัดเกษมสุริย์มาถ

“กิจกรรมฟื้นฟูอย่างยั่งยืน เป็นโครงการที่กลุ่มทิสโก้ จะดำเนินการอย่างต่อเนื่องภายหลัมน้ำลดไปจนถึงปี 2555 โดยให้ความสำคัญกับโรงเรียนในชุมชนที่ได้รับผลกระทบ โดยการฟื้นฟูครอบคลุมทั้งด้านการปรับปรุง ซ่อมแซมสิ่งปลูกสร้าง การให้ทุนการศึกษา การจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอน การให้นักงานทิสโก้จิตอาสาสมัครกิจกรรมกับเด็กนักเรียน นอกจากนี้ จะพิจารณามอบทุนประกอบอาชีพ เพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ประกอบอาชีพที่ได้รับความเสียหายจากน้ำท่วม ให้แก่ผู้ได้รับความเดือดร้อน เพื่อให้สามารถสร้างรายได้เลี้ยงครอบครัวได้ต่อไป”

“ทิสโก้มุ่งปลูกฝังให้นักงานทุกคนมีจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อสังคม หรือที่เราเรียกว่าจิตอาสา โดยนอกจากเราจะพัฒนาศักยภาพ วางมาตรฐานจริยธรรมในการทำงานให้เขาเป็นคนดี แล้วเรายังมุ่งปลูกฝังให้เขาจิตอาสา รู้จักเสียสละ ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ประสบความเดือดร้อน ผ่านกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกบริษัทเท่าที่จะทำได้ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ของสมาชิกในสังคมให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจ เอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิต เพื่อมีเหตุการณ์ภัยพิบัติใดๆ เราก็จะร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ในการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น เนื่องจากนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของทิสโก้ ถือเป็นความรับผิดชอบต่อระยะยาวที่ต้องทำควบคู่ไปกับธุรกิจเสมอ เราอยากให้ทุกฝ่ายก้าวไปด้วยกัน ทั้งบริษัท พนักงาน ลูกค้า และสังคม”

คุณอรนุช อภิศักดิ์ศิริกุล  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มทิสโก้



## FLOOD RECOVERY PROJECT : RENOVATE SCHOOLS FACILITIES AND PROVIDE START-UP FUNDS FOR FLOOD VICTIMS

### Renovating Schools Facilities

TISCO Group's recovery projects started in December and continued to 2012. A total of 20 schools in Lopburi, Ayutthaya, Pathumthani, Nakorn Pathom, and Bangkok. Apart from restoring the damage, replacing the needy items, educational equipments, sport equipments, drinking machines, playground equipment, we also help preventing the places from future flooding, i.e. lift up the building structure of Wat Bang Peung School in Lopburi, as well as construct a new concrete building to replace the old, badly conditioned classrooms for Chonpratan Anukroh School in Ayutthaya. Our customers and friends are invited to join this charitable project.

#### List of the 20 Schools Included in Flood Renovation Plans

Province	School
Ayutthaya	1. Cholprathannukroh School
	2. Wat Pai Lom School
	3. Wat Tang Yao School
Lopburi	4. Wat Bang Pueng School
Pathum Thani	5. Wat Suwanjindaram School
	6. Wat Hongpathumawat School
	7. Tesaban Muang Pathumthani School
	8. Sam Kok School
	9. Wat Praifah School
Bangkok	10. Rajvinit Bangkae Pankum School
Nakorn Pathom	11. Ban Klong Nokkratung School
	12. Ban Krathumlom School
	13. Baan Naraphirom School
	14. Wat Rangkratum School
	15. Bang Phasi School
	16. Wat Don Sam Sip School
	17. Wat Lam Phaya School
	18. Pratoe Praphimon School
	19. Wat Rat Samakkhi School
	20. Wat Kasem Suriyamnat School

"After the water recedes we will continue our works on supports for sustainable recovery through 2012. We have especially focused on community's schools. Supports will include renovating damaged facilities and providing new educational materials needed. Apart from schools and children, we will provide start up funds for those who were struggling from losing their income because their occupational tools were damaged by the flood. They can use the fund to purchase new tools to earn their living again.

"Volunteer spirits have remarkably increased in our company. We encouraged our staff to involve in many social activities they can, both inside and outside TISCO. "Whenever there's some sorts of disaster, we will come together to help lessen the hardships of those who are suffering. Social responsibilities are a part of our mission. We will contribute to a sustainable growth of all - the company, our staff, our customers, as well as the society we live in."

Mrs. Oranuch Apisaksirikul,  
Group Chief Executive, TISCO Group



### โครงการมอบทุนประกอบอาชีพแก่ผู้ได้รับความเดือดร้อน

ทิสโก้ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยเป็นรายบุคคล ที่ได้รับผลกระทบจากการที่อุปกรณ์ประกอบอาชีพเสียหายจากน้ำท่วม หรือโรงงานปิดตัวทำให้ขาดแคลนรายได้ ต้องหาอาชีพใหม่ตามทักษะและความถนัด โดยการบริจาคเงินทุนเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ประกอบอาชีพ ให้แก่ผู้ขอรับทุนในหลายลักษณะแตกต่างกันไปตามความจำเป็น อาทิเช่น รถเข็นขายน้ำอัดลม รถสามล้อรับซื้อของเก่า รถเข็นขายก๋วยเตี๋ยว ผัก ผลไม้ เตี้ยงขนาดแผนโบราณ เครื่องซักผ้า จักรเย็บผ้า อุปกรณ์ขายข้าวแกง เครื่องมือช่างไม้ เครื่องสูบน้ำทำการเกษตร เครื่องเรือหางยาว เป็นต้น เพื่อช่วยให้ผู้ด้อยโอกาสสามารถประกอบสัมมาชีพ หาเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ จำนวน 100 ทุน งบประมาณ 1,500,000 บาท

### ตารางแสดงงบประมาณทั้งหมดของโครงการฟื้นฟู Table showing the total renovation budget.

งบประมาณโครงการฟื้นฟู หลังวิกฤติอุทกภัย ปี 2554/ Post-Flood Recovery Efforts 2012	(บาท) (Baht)
<ul style="list-style-type: none"> <li>ฟื้นฟูสถานศึกษา 20 แห่ง Renovate 20 Schools</li> <li>ทุนประกอบอาชีพ 100 ทุน Provide Start up funds</li> </ul>	<p>4,800,000</p> <p>1,500,000</p>
<b>รวม / Total</b>	<b>6,300,000</b>



### Start-Up Funds for Flood Victims

Many people in the flooded areas lost their jobs or could not earn their living as before because their occupational tools were all gone with waters. To help them get back to their own feet again, TISCO Group provides start-up funds for these underprivileged victims. The funds will be used to buy occupational tools according to their needs, such as street vendors' carts to sell food, tricycles to trade second hand goods, sets of tables & chairs, pots & pans to sell noodles, washing machines & irons, sewing machines, cooking tools, carpentry tools, irrigation machines, and long-tail boat engines. An initial budget of 1,500,000 Baht was set up for this purpose.



+ คณะทำงานพิจารณาทุนฯ และให้ข้อมูลความคืบหน้าการพิจารณาทุนฯ ประกอบอาชีพที่ รร.ชลประทานฯ รร.เทศบาลเมืองปทุมฯ รร.วัดทางยาว รร.สามโคก ฯลฯ  
Picture of applications being considered and information being given out. The process taking place at Cholprathannukroh School, Wat Tang Yao School, Sam Kok School

## สรุปค่าใช้จ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในปี 2554 ของกลุ่มทีเอสโก้

### TISCO GROUP'S TOTAL EXPENSES FOR SOCIAL & ENVIRONMENTAL ACTIVITIES IN 2011

หน่วย : บาท Unit : baht

วัตถุประสงค์ Objectives	กิจกรรมหลัก Activities	2552/2009	2553/2010	2554/2011
สนับสนุนด้านการศึกษา และพัฒนาสังคม Educational Support & Social Welfare	บริจาคผ่านมูลนิธิทีเอสโก้ เพื่อการกุศล Performed by TISCO Foundation for Charity	19,443,200	19,886,612	19,709,048
	- ทุนการศึกษา Scholarships	19,347,800	19,715,000	19,586,000
	- ทุนรักษาพยาบาล และทุนประกอบอาชีพ Medical & Start Up Funds	95,400	171,612	123,048
	- 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	382,000
	- ขยายกิจกรรมรณรงค์บริจาคโลหิต แก่สภากาชาดไทยไปยังสาขา Expand blood donation activities thru branch networks	197,500	75,000	37,500
	บริจาคโครงการเพื่อสังคมอื่นๆ Support other charitable projects	210,000	1,400,000	1,221,473
อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม Environmental Preservation	กิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม Conservation Activities	420,000	1,985,000	603,087
ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม Art & Cultural Support	กิจกรรมเพื่อส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย Promote Thai Art & Culture	3,320,827	6,193,999	1,886,899
บรรเทาทุกข์และฟื้นฟูภัยพิบัติ Disaster Relief	กิจกรรมบรรเทาทุกข์และฟื้นฟูภัยพิบัติ Disaster Relief Activities	-	2,852,000	12,752,684
<b>รวม Total</b>		<b>28,506,927</b>	<b>32,952,611</b>	<b>36,592,691</b>

## รางวัลแห่งความสำเร็จ AWARDS RECOGNIZING SUCCESS

กลุ่มทิสโก้ได้รับรางวัลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน อันเป็นเครื่องสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานในการดำเนินงานและผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในสาขาธุรกิจต่างๆ โดยรางวัลที่ได้รับในปี 2554 มีดังนี้

Awards are a recognition of professional success, a reflection of our achievements and proof of the quality of service that TISCO provides. In 2011, TISCO Group received different awards as follow.



### รางวัลคณะกรรมการแห่งปี 2553/2554 Board of the Year Awards 2010/11

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลคณะกรรมการแห่งปี 2553/2554 (Board of the Year Awards 2010/11) โดย กลุ่มทิสโก้ ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติถึง 2 รางวัล ได้แก่ “รางวัลคณะกรรมการแห่งปี - ดีเด่น” และ “รางวัลคณะกรรมการตรวจสอบแห่งปี” เพื่อการประกาศเกียรติคุณคณะกรรมการที่มีคุณภาพและประสิทธิผล เพื่อกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัวในการยกระดับมาตรฐานของคณะกรรมการบริษัทจดทะเบียน และส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยงานดังกล่าวจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ร่วมด้วยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย และสภาธุรกิจตลาดทุนไทย

TISCO Financial Group received 2 prestigious awards, “Board of the Year for Distinctive Practices” and “Audit Committee of the Year”. The awards were held by the Thai Institute of Directors Association (IOD), in collaboration with the Stock Exchange of Thailand (SET), The Thai Chamber of Commerce, The Federation of Thai Industries, Thai Bankers Association, Thai Listed Companies Association and Federation of Thai Capital Market Organizations to honor the top performing boards of the SET listed companies and help promote good corporate governance practice.



### รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านการรายงานบรรษัทภิบาลดีเยี่ยม Top Corporate Governance Report Awards

บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านการรายงานบรรษัทภิบาลดีเยี่ยม หรือ Top Corporate Governance Report Awards จากการประกาศผลรางวัล SET Awards 2011 ซึ่งจัดขึ้นโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) และวารสารการเงินธนาคาร โดยรางวัลดังกล่าวเป็นรางวัลที่มอบให้แก่บริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นด้านการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยใช้ข้อมูลของบริษัทจดทะเบียนเปิดเผยไว้ในแบบแสดงข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) รายงานประจำปี และเว็บไซต์ รวมทั้งหนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น และรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น

TISCO Financial Group received Top Corporate Governance Report Awards 2011 from the SET Awards 2011, organized by Stock Exchange of Thailand and Money and Banking Magazine. The Award was presented to listed companies with outstanding corporate governance reports considering information disclosed in the Annual Report, Annual Registration Statement (Form 56-1), AGM Notice to shareholders and AGM minutes.



## รางวัลบริษัทหลักทรัพย์ยอดเยี่ยม Best Securities Company Awards

บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด ได้รับรางวัลบริษัทหลักทรัพย์ยอดเยี่ยม หรือ Best Securities Company Awards ประเภทบริษัทหลักทรัพย์ยอดเยี่ยมด้านการให้บริการหลักทรัพย์แก่นักลงทุนบุคคล จากการประกาศผลรางวัล SET Awards 2011 ซึ่งจัดขึ้นโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) และวารสารการเงินธนาคาร โดยรางวัลดังกล่าวเป็นรางวัลที่มอบให้แก่บริษัทหลักทรัพย์ที่มีผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม โดยพิจารณาจากผลงาน 2 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในการดำเนินการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ที่โดดเด่นและมีคุณภาพบริการที่ดี และผลงานการวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีคุณภาพ และครอบคลุมหลักทรัพย์ที่หลากหลาย โดยพิจารณาจากข้อมูลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากผลงานสำคัญด้านต่างๆ รวมถึงสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าและการที่บริษัทและเจ้าหน้าที่ของบริษัทมีการปฏิบัติที่ดีตามกฎหมายและหลักเกณฑ์

TISCO Securities received The Best Securities Company Awards 2011 from the SET Awards 2011, organized by the Stock Exchange of Thailand and Money and Banking Magazine. The Award was presented to listed companies that have excellent performance. There were two areas of consideration: the outstanding ability and good service to operate as a broker and performance of securities analysis and qualified portfolio that has covered a wide range of securities based on quantitative and qualitative data on the key areas. The survey of clients and good practiced policy and guidelines by its staff are the areas of consideration.



## เกียรติบัตร “จิตอาสาทำดี มีคนเห็น” “Recognizing Good Volunteer Service” Certificate

มูลนิธิทิสโก้เพื่อการกุศล ได้รับมอบเกียรติบัตร “จิตอาสาทำดี มีคนเห็น” ในโครงการ “ส่งต่อความดี ไม่มีวันหมด” ในฐานะเป็นองค์กรที่มีจิตอาสาในการทำความดีเพื่อส่วนรวม และเป็นแรงบันดาลใจให้สังคมไทยเป็นสังคมจิตอาสาบำเพ็ญความดี โดยพิจารณาจากผลงานที่ผ่านมามาตลอดระยะเวลา 30 ปี ที่มูลนิธิทิสโก้ ดำเนินกิจกรรมช่วยเหลือสังคมมาอย่างต่อเนื่อง โครงการดังกล่าว จัดขึ้นโดยคณะกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธ.ค. 2554

TISCO Foundation for Charity received a certificate of “Jit Arsa Tam Dee Mee Khon Hen” (Recognizing Good volunteer service) under the project of Song Tor Kham Dee Mai Mee Wan Mod (Doing good never ends), as the organization who volunteered for the public and had inspired on Thai society as a social practice of volunteering to the public. The project was hosted by the Board of Public Affairs to celebrate His Majesty the King's Seventh Cycle Birthday on 5 Dec 2011.

## แนวทางการจัดทำรายงาน OUR APPROACH TO REPORTING

กลุ่มทิสโก้รายงานสรุปกิจกรรมและงบประมาณที่ใช้ในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมไว้เป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปีทุกฉบับ และได้จัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม แยกเป็นฉบับต่างหากจากรายงานประจำปี มาตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา โดยได้จัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีเนื้อหาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อเผยแพร่แนวคิด และผลงานกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร แก่ผู้ถือหุ้น สถานศึกษา สถาบันต่างๆ และผู้สนใจ พร้อมทั้งจัดทำเป็น CD และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ [www.tisco.co.th](http://www.tisco.co.th)

รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม ประจำปี 2554 ของ บมจ. ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป และบริษัทย่อยทั้งหมด โดยเป็นการนำเสนอข้อมูลรายงานในช่วงระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2554 - 31 ธันวาคม 2554 ซึ่งข้อมูลในการจัดทำรายงานฉบับนี้ได้มาจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีการเพิ่มขอบเขตการรายงาน โดยยึดแนวทางของการรายงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ Global Reporting Initiative (GRI) G3 โดยมีเนื้อหาครอบคลุมแนวปฏิบัติทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และมีดัชนีชี้วัดหลักที่กำหนดอย่างไรก็ตาม เนื้อหาตามดัชนีชี้วัดในบางด้านอาจยังไม่ครอบคลุมเนื่องจากกำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาและปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูล และทบทวนการรายงาน ให้ครอบคลุมการรายงานที่มีประเด็นสำคัญต่างๆ ทั้งหมด เพื่อให้รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นต่อไป

หากท่านมีคำแนะนำ หรือมีข้อสงสัยที่ต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมฉบับนี้ กรุณาติดต่อฝ่ายนิเทศสัมพันธ์ บมจ. ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป โทร. 02 633 6904 หรืออีเมล [tisco\\_pr@tisco.co.th](mailto:tisco_pr@tisco.co.th)

TISCO Group reports on the activities and the budget used in our corporate social responsibility plans as both a part of each year's annual report and additionally on its own. These corporate social responsibility reports have been generated each year since 2006 in both Thai and English as a showing of our activities in regards to society and the environment. They are meant for reading by our shareholders, members of the education system, various different institutes, and others who are interested. They are distributed both in CD format and in website at [www.tisco.co.th](http://www.tisco.co.th)

The corporate social responsibility report 2011 covers business, social and environment related operations of TISCO Financial Group Plc. and its subsidiaries from January 1<sup>st</sup>, 2011 to December 31<sup>st</sup>, 2011. This information has been collected from a number of different departments and its scope has been increased by the sustainability reporting framework from the Global Reporting Initiative (GRI) G3. This report's content encompasses various practices related to the economy, society at large, and the environment and it includes an index of key performance indicators. Nevertheless, some of the areas these indicators concern may not be covered as yet because the company is still in the process of developing and adjusting these areas. TISCO Group will improve this report further, making it more completed with content covering all significant areas in the future.

For more information, please contact Corporate Marketing and Communications of TISCO Financial Group Tel. 02 663 6904 and email [tisco\\_pr@tisco.co.th](mailto:tisco_pr@tisco.co.th).

## GRI Content Index

### STANDARD DISCLOSURES PART I: Profile Disclosures

#### 1. Strategy and Analysis

Description	CSR 2011	AR 2011 (TH)
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.2-12

#### 2. Organizational Profile

Description	CSR 2011	AR 2011 (TH)
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.3-2 / 4-1-4-9
2.4 Location of organization's headquarters.	-	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 / P.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.12-12 - 12-13

#### 3. Report Parameters

Description	CSR 2011	AR 2011 (TH)
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	-
3.13 Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report.	-	-

#### 4. Governance, Commitments, and Engagement

Description	CSR 2011	AR 2011 (TH)
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.8-19 - 8-21
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.8.13 - 8.16

#### 4. Governance, Commitments, and Engagement

Description	CSR 2011	AR 2011 (TH)
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.8-11 - 8-13
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 2011	AR 2011 (TH)
DMA PS	Disclosure on Management Approach PS	-	P.4-1 - 4-9
DMA EC	Disclosure on Management Approach EC	-	P.11-1 - 11-19
DMA EN	Disclosure on Management Approach EN	-	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		CSR 2011	AR 2011 (TH)
Description			
<b>Economic performance</b>			
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.	-	-
<b>Market presence</b>			
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
<b>Indirect economic impacts</b>			
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 2011	AR 2011 (TH)
<b>Materials</b>			
EN1	Materials used by weight or volume.	-	-
EN2	Percentage of materials used that are recycled input materials.	-	-
<b>Energy</b>			
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	-
<b>Water</b>			
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.	-	-
<b>Biodiversity</b>			
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
<b>Emissions, effluents and waste</b>			
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.	-	-
<b>Products and services</b>			
EN26	Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services, and extent of impact mitigation.	P.16 / 37	P.12-3 - P.12-4
EN27	Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed by category.	-	-
<b>Compliance</b>			
EN28	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations.	P.16	-
<b>Transport</b>			
EN29	Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used for the organization's operations, and transporting members of the workforce.	-	-
<b>Overall</b>			
EN30	Total environmental protection expenditures and investments by type.	P.52	P.12-9

Social: Labor Practices and Decent Work			
Description		CSR 2011	AR 2011 (TH)
<b>Employment</b>			
LA1	Total workforce by employment type, employment contract, and region.	P.21-22	P.8-30
LA2	Total number and rate of employee turnover by age group, gender, and region.	P.22	-
LA3	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by major operations.	-	P.8-33
<b>Labor/management relations</b>			
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



Social: Labor Practices and Decent Work		
Description	CSR 2011	AR 2011 (TH)
<b>Occupational health and safety</b>		
LA6	Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs.	-
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
<b>Training and education</b>		
LA10	Average hours of training per year per employee by employee category.	P.25
LA11	Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings.	P.22
LA12	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews.	P.8-32
<b>Diversity and equal opportunity</b>		
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.	N/A

Social: Human Rights		
Description	CSR 2011	AR 2011 (TH)
<b>Diversity and equal opportunity</b>		
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
<b>Non-discrimination</b>		
HR4	Total number of incidents of discrimination and actions taken.	-
<b>Freedom of association and collective bargaining</b>		
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.14
<b>Child labor</b>		
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
<b>Forced and compulsory labor</b>		
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.23

Social: Society		
Description	CSR 2011	AR 2011 (TH)
<b>Community</b>		
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.35-37
<b>Corruption</b>		
SO2	Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption.	-
SO3	Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures.	P.2-9
SO4	Actions taken in response to incidents of corruption.	-
<b>Public policy</b>		
SO5	Public policy positions and participation in public policy development and lobbying.	P.13-14
SO6	Total value of financial and in-kind contributions to political parties, politicians, and related institutions by country.	P.8-30
<b>Anti-competitive behavior</b>		
SO7	Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes.	-
<b>Compliance</b>		
SO8	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations.	P.16

Social: Product Responsibility			
Description		CSR 2011	AR 2011 (TH)
<b>Customer health and safety</b>			
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.21	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.16	P.6-1
<b>Product and service labeling</b>			
PR3	Type of product and service information required by procedures, and percentage of significant products and services subject to such information requirements.	P.16	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.16	-
PR5	Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction.	-	P.8-35
<b>Marketing communications</b>			
PR6	Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship.	P.16	-
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.16	-
<b>Customer privacy</b>			
PR8	Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data.	P.15	P.8-29
<b>Compliance</b>			
PR9	Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services.	P.16	P.6-1

Financial Service Sector : Specific Disclosure on Management Approach			
Description		CSR 2011	AR 2011 (TH)
<b>Disclosure on Management Approach PS</b>			
FS1	Policies with specific environmental and social components applied to business lines.	P.9	-
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.16	-
FS4	Process(es) for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines.	P.21	-
FS5	Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities.	P.12	-
<b>Product portfolio</b>			
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.	-	-
<b>Audit</b>			
FS9	Coverage and frequency of audits to assess implementation of environmental and social policies and risk assessment procedures.	-	-
<b>Active ownership</b>			
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.	-	-
<b>Community</b>			
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.16	P.4-3 / 12-3
<b>Product and service labeling</b>			
FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services.	P.16	P.12-2 - P.12-3
FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary.	P.15-16	P.12-3

\* Note: CSR 2011 TISCO CSR Report 2011  
AR 2011 TISCO Annual Report 2011 (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](http://www.tisco.co.th)

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