



รายงานความยั่งยืนประจำปี 2562

เคทีซี มุ่งมั่นสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

เรามุ่งพัฒนาองค์กรให้เป็น agile entity เพื่อให้พร้อมรับการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยการกำหนดแผนกลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร รวมถึงการจัดให้มีระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อให้บุคลากรของเราสามารถ รั้งสร้างงานที่มีคุณภาพ ควบคู่ไปกับการสร้างความสมดุลในการใช้ชีวิต โดยการนำแนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เข้ามารวมเป็นหนึ่งกับกระบวนการทำงานด้วยสปิริต “กล้าเลือกในสิ่งที่ใช่” มองให้รอบ มองให้ลึก ทั้งมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งมอบคุณค่าผ่านผลิตภัณฑ์ บริการ และแพลตฟอร์มเพื่อให้เคทีซีเป็นแบรนด์ที่อยู่ในใจสมาชิก ให้สมาชิกแต่ละกลุ่มได้ LIVIN' A GOOD LIFE และเติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ



Best CEO Awards
รางวัลผู้บริหารสูงสุดยอดเยี่ยม



“เคทีซี” นับเป็นบริษัทรายแรกและรายเดียวของสถาบันการเงินในประเทศไทย ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ (ISO/IEC 27001:2013) ทั้งทั้งองค์กร



ผลการประเมินจากโครงการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2562 (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2019) อยู่ที่ระดับ 5 ดาว เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน



ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance) ติดอันดับ ESG 100 (ตั้งแต่ปี 2016)



การต่ออายุการเป็นสมาชิกโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านทุจริตจนถึงปี 2565



ผลการประเมินโครงการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น (AGM) ด้วยคะแนน 100 คะแนน

สารบัญ

สารจากประธานกรรมการ

4

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

6

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

10

บริษัทและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

12

มิติเศรษฐกิจ

การได้รับความไว้วางใจจากประสบการณ์ที่ดีและเทคโนโลยีดิจิทัล

25

การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต

31

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

35

การกำกับดูแลกิจการ

36

ผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

38

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

40

มิติสังคม

การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

43

การต่อต้านการคอร์รัปชันและการติดสินบน

47

การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล

50

อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

55

การร่วมมือกับพันธมิตรด้านความยั่งยืน

57

มิติสิ่งแวดล้อม

การบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ

60

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

64

คำอธิบายเพิ่มเติม

65

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

66

GRI Content Index

70

สารจากประธานกรรมการ

chettiมีความภาคภูมิใจที่มี
ส่วนช่วยในการขับเคลื่อนกลไก
ทางเศรษฐกิจ และเป็นส่วนหนึ่ง
ในการพัฒนาประเทศไปสู่
สังคมไร้เงินสดซึ่งสอดคล้องกับ
นโยบายของภาครัฐ ร่วมพัฒนา
สังคมไทยให้เติบโต และลดการ
สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
ไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

เคทีซีมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรเพื่อให้ธุรกิจเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภค ความท้าทายทางการแข่งขัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาวะอากาศและสิ่งแวดล้อม เคทีซีมุ่งพัฒนาองค์กรโดยให้ความสำคัญกับ 5 องค์ประกอบ คือ ‘คน (People) - กระบวนการ (Process) - ระบบและเทคโนโลยี (System & Technology) - โครงสร้าง (Structure) - กลยุทธ์ (Strategy)’ โดยได้สานแนวความคิดการมุ่งพัฒนาสู่ความยั่งยืนทั้งในมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย และแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานทั้งองค์ภาพ ด้วยความโดดเด่นของการเป็น Membership Company เคทีซีมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นพันธมิตรที่มีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนกลไกทางเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศไปสู่สังคมไร้เงินสด ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ ร่วมพัฒนาสังคมไทยให้เติบโต และลดการสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

สำหรับมิติด้านเศรษฐกิจ เคทีซีมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยร่วมกับลูกค้าและพันธมิตร เพื่อพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ และแพลตฟอร์ม พร้อมสิทธิประโยชน์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ สามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมในวงกว้าง เช่น การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันเพื่อให้ลูกค้าใช้งานง่าย ทราบถึงโปรโมชั่น ตรวจสอบยอด และชำระค่าบัตรเครดิตหรือสินเชื่อได้สะดวกขึ้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยรวดเร็ว และมีเสถียรภาพ อีกทั้งไม่หยุดที่จะพัฒนาเพื่อส่งมอบสิ่งดี ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและสมาชิกทุกครั้งที่ใช้บริการ เพื่อให้เคทีซีเป็นแบรนด์ที่อยู่ในใจสมาชิกและเป็นทางเลือกที่ใช้สำหรับสมาชิกในการเลือกใช้บริการหรือบริการอย่างชาญฉลาด ในปี 2562 พอร์ตลูกหนี้รวมและยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตสูงขึ้น อัตราการเติบโตของยอดลูกหนี้ธุรกิจบัตรเครดิตสูงเป็นประวัติการณ์ในรอบ 3 ปี และบริษัทสามารถทำกำไรสุทธิได้ถึง 5,524 ล้านบาท สูงสุดเป็นประวัติการณ์และต่อเนื่องเป็นปีที่ 7

สำหรับมิติด้านสังคม เคทีซีให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรของบริษัท เพราะเราเชื่อว่า “การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สำคัญเสมอด้วยความเอาใจใส่” เป็นพื้นฐานที่บุคลากรคุณภาพของบริษัทจะสามารถนำไปต่อยอดเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมของสมาชิก หรือผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเพื่อสร้างคุณค่าที่ตรงใจและตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง นอกจากนี้เคทีซียังให้ความสำคัญกับการให้เกียรติเคารพในความแตกต่างที่หลากหลาย และดูแลด้วยความเท่าเทียมอย่างทั่วถึงบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน ในปีนี้บริษัทได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยในการขยายตลาดการให้บริการเพื่อให้ครอบคลุมสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน และได้รับร่วมกับธนาคารกรุงไทย จัดตั้งบริษัทลูกในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกรุงไทย เพื่อประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อย

ระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (Pico Finance) ประเภท Pico Plus และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (Nano Finance) เพิ่มเติม เพื่อขยายตลาดสินเชื่อรายย่อยแก่บุคคลธรรมดาที่ต้องการเข้าถึงบริการทางการเงิน รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ โดยเพิ่มโอกาสให้นำเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไปใช้เพื่อเสริมสร้างให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและบรรเทาความเดือดร้อนจากการกู้ยืมเงินนอกระบบ รวมถึงให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสร้างเสริมวินัยทางการเงิน และการวางแผนใช้จ่ายอย่างมีเหตุผลเพื่อไม่ให้เกิดภาระหนี้ภาคครัวเรือนที่เกินความจำเป็น เพื่อยกระดับการเข้าถึงทางการเงิน และสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินและสังคมอย่างยั่งยืน

สำหรับมิติด้านสิ่งแวดล้อม เคทีซีได้ส่งเสริมให้พนักงานได้ตระหนักรู้ และมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มได้ด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองในกิจวัตรประจำวัน เช่น การลดการใช้พลาสติกแบบครั้งเดียวทิ้ง และลดใช้พลังงาน นอกจากนี้เคทีซีได้รณรงค์และเชิญชวนให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย ร่วมกันลดการใช้กระดาษโดยใช้การสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล โซเชียลมีเดีย ทีวีอาร์โค้ด รวมถึงแจ้งความประสงค์การขอรับใบแจ้งยอดในรูปแบบของ e-Statement และบริษัทได้เข้าร่วมโครงการ Care the Bear: Change the Climate Change by Eco Event กับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อช่วยลดสภาวะโลกร้อนด้วยการลดก๊าซเรือนกระจกจากการจัดกิจกรรมหรืออีเวนท์อีกด้วย

ปี 2562 นับเป็นปีแห่งความภาคภูมิใจของบริษัทที่ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติในงาน SET Awards อันได้แก่ รางวัล Best CEO Awards คัดเลือกจาก Outstanding CEO Awards รางวัล Outstanding Company Performance Awards และได้อยู่ในรายชื่อ Thailand Sustainability Investment (THSI) เป็นปีแรก นอกจากนี้ เคทีซียังได้รับบริษัทรายแรกและรายเดียวของสถาบันการเงินในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ (ISO/IEC 27001:2013) ทั่วทั้งองค์กรอีกด้วย

เคทีซีขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกท่านที่มอบความเชื่อมั่นและสนับสนุนให้ผลิตภัณฑ์ บริการ และแพลตฟอร์มของเคทีซีได้เป็นส่วนหนึ่งของการ LIVIN’ A GOOD LIFE และขอแนะนำเสนอรายงานความยั่งยืนภายใต้กรอบการรายงาน GRI (Global Reporting Initiative) ที่เคทีซีจัดทำขึ้นเป็นปีแรกนี้ เพื่อสื่อสารถึงความมุ่งมั่นในการเรียนรู้และพัฒนาเพื่อนำแนวคิดด้านความยั่งยืนเข้ามารวมเป็นจิตวิญญาณในการทำงานเพื่อตอบแทนและเติบโตไปพร้อมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืน



นายปริญญ์ พัฒนภักดี

ประธานคณะกรรมการ
บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

102-16

วิสัยทัศน์

“เคทีซีจะเป็นองค์กรที่มีสมาชิกแข็งแกร่ง
และมุ่งสร้างธุรกิจให้เติบโตยั่งยืนสู่การเป็นแพลตฟอร์มหลัก
สินเชื่อรายย่อยและแพลตฟอร์มการชำระเงิน
ที่อยู่เคียงข้างสังคมไทย
และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับสมาชิกและผู้บริโภค”

พันธกิจ

- 1 สร้างโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสร้างทางเลือกให้สมาชิก
- 2 ปลุกฝังจุดหมายและมุ่งมั่นในการเป็นองค์กรที่เข้าใจการใช้ชีวิตของสมาชิกอย่างแท้จริง
- 3 สร้างความแตกต่างด้วยการพัฒนาความสามารถที่เหนือกว่าเพื่อเข้าใจความต้องการของสมาชิก
- 4 เคทีซีจะเป็นแบรนด์ที่อยู่ในใจสมาชิกเพื่อสร้างความสัมพันธ์และเติบโตอย่างยั่งยืน

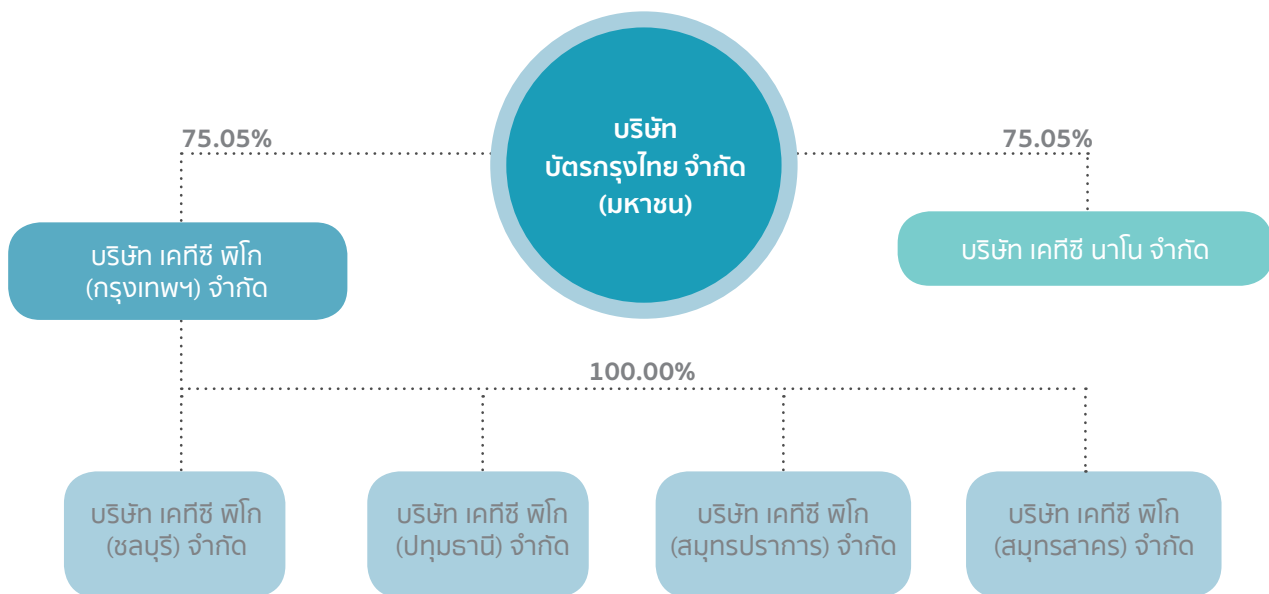
ค่านิยมหลัก



102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-10

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“เคทีซี” หรือ “บริษัท”) จัดทะเบียนเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2545 บริษัทดำเนินธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจร้านค้ารับบัตร การให้บริการรับชำระเงินแทน และธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal Loan) ซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของบริษัทเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคทั่วประเทศ บริษัทมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 591 อาคารสมัชชชาวนาธิข 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท 33 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

ณ สิ้นปี 2562 บริษัทมี KTC TOUCH จำนวน 19 สาขา แบ่งเป็นสาขาในกรุงเทพฯ จำนวน 18 สาขา และเชียงใหม่จำนวน 1 สาขา บริษัทมีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (“ธนาคารกรุงไทย”) เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ มีสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 49.10 อีกทั้งในปี 2562 บริษัทได้ร่วมกับธนาคารกรุงไทย จัดตั้งบริษัทลูกเพื่อประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (Pico Finance) ประเภท Pico Plus จำนวน 5 บริษัท ประกอบด้วยกรุงเทพฯ จังหวัดชลบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดสมุทรปราการ และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ (Nano Finance) โดยมีโครงสร้างการถือหุ้น ดังนี้



102-2

ธุรกิจบัตรเครดิต

ธุรกิจบัตรเครดิต แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ธุรกิจการออกบัตรเครดิต และธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต

ธุรกิจการออกบัตรเครดิต เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการจัดหาลูกค้าบัตรเครดิต การอนุมัติวงเงินให้กับผู้ถือบัตรเครดิต การกำกับดูแลการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต การรับชำระหนี้ และการติดตามทวงถามหนี้ โดยบริษัทจะมีรายได้จากค่าธรรมเนียมในการทำรายการต่าง ๆ และดอกเบี้ยรับ

ธุรกิจร้านค้ารับบัตรเครดิต เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต โดยบริษัทจะคัดเลือก และติดตั้งเครื่องรูดบัตรให้กับร้านค้าเพื่อกำกับดูแลการอนุมัติการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการจากผู้ถือบัตร โดยบริษัทจะมีรายได้จากค่าธรรมเนียม

ธุรกิจสินเชื่อบุคคล

ธุรกิจสินเชื่อบุคคลที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ หรือบุคคลค้ำประกัน แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ สินเชื่อเอกประสงค์ KTC CASH และบัตรเครดิตเงินสด KTC PROUD โดยบริษัทรับรู้รายได้ของสินเชื่อบุคคลทั้งสองประเภทจากดอกเบี้ยซึ่งคำนวณแบบลดต้นลดดอก ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงิน และค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้ เป็นต้น บริษัทให้อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับความเสี่ยง (Risk Base Pricing) โดยอยู่ภายใต้อัตราที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย และยังใช้ระบบประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยระบบ Credit Scoring

สินเชื่อเอกประสงค์ (KTC CASH) สำหรับผู้ที่มีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป เป็นสินเชื่อแบบรับเงินก้อน ผ่อนชำระคืนได้เป็นงวดละเท่า ๆ กัน เมื่ออนุมัติจะโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารที่ผู้สมัครได้แจ้งไว้ ภายใน 2 วันทำการนับจากวันอนุมัติ เมื่อผ่อนชำระคืนวงเงินจะไม่คืนกลับ ระยะเวลาผ่อนชำระคืนตั้งแต่ 12 - 60 งวด ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ

บัตรเครดิตเงินสด KTC PROUD สำหรับผู้มีรายได้ 12,000 บาทขึ้นไป เป็นวงเงินสินเชื่อแบบหมุนเวียนพร้อมใช้เพื่อกรณีฉุกเฉิน มีคุณสมบัติแบบ 2in1 คือ ทั้งบริการเบิกถอนเงินสดและบริการแบ่งชำระ เมื่อได้รับอนุมัติจะได้รับเงินโอนก้อนแรกเข้าบัญชีธนาคารที่ผู้สมัครได้แจ้งไว้ ลูกค้าสามารถเบิกถอนวงเงินส่วนที่เหลือผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนเงินสด นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถใช้จ่ายเงินบัตรเครดิต KTC PROUD ผ่านบริการผ่อนชำระสินค้ากับบัตร KTC โดยสามารถใช้บริการแบ่งชำระในอัตราดอกเบี้ย

0% หรือดอกเบี้ยอัตราพิเศษ แบ่งชำระได้นานสูงสุด 36 เดือน ณ ร้านค้าที่ร่วมรายการได้ทั่วประเทศ และลูกค้าสามารถใช้บริการโอนเงินก่อนผ่อนเป็นงวด ผ่านแอปพลิเคชัน KTC Mobile บนมือถือ ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ แบ่งชำระได้เป็นงวดที่เท่า ๆ กัน ได้ตั้งแต่ 6 - 36 งวด ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถเลือกชำระเงินคืนขั้นต่ำ 3% หรือ 300 บาท ขึ้นอยู่กับจำนวนใดสูงกว่า และวงเงินจะคืนทันทีเมื่อชำระค่างวดที่ธนาคารกรุงไทย หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิสทุกสาขา

ธุรกิจใหม่ในปี 2562

บริษัทได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยในการขยายตลาดการให้บริการ เพื่อให้ครอบคลุมสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน และได้ร่วมกับธนาคารกรุงไทยจัดตั้งบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกรุงไทย เพื่อประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (Pico Finance) ประเภท Pico Plus และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (Nano Finance) เพื่อขยายตลาดให้ครอบคลุมการให้บริการสินเชื่อรายย่อยแก่บุคคลธรรมดาที่ต้องการเข้าถึงบริการทางการเงิน รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ

ธุรกิจอื่น ๆ นอกเหนือจากธุรกิจหลัก

นอกจากธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคลซึ่งเป็นธุรกิจหลักแล้ว บริษัทยังมีธุรกิจอื่น ๆ ได้แก่ ธุรกิจสินเชื่อชนวน (CIRCLE LOAN) เป็นบัญชีเงินกู้สำหรับลูกค้าที่มีสินเชื่อบัตรเครดิตของธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นบัญชีที่บริษัท รับโอนมาจากธนาคารกรุงไทยเมื่อปี 2545 อย่างไรก็ตามจากการที่บริษัทมีนโยบายการให้บริการธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal Loan) เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะความต้องการของตลาด บริษัทได้ดำเนินการให้บริการเฉพาะผู้ที่ยังคงมีวงเงินสินเชื่อชนวนอยู่เท่านั้น และไม่มีนโยบายที่จะขยายการให้บริการสินเชื่อชนวนให้แก่ผู้สมัครสินเชื่อบัตรเครดิตใหม่

(โปรดศึกษารายละเอียดของธุรกิจของบริษัทเพิ่มเติมได้จาก รายงานประจำปี 2562 หัวข้อ “ลักษณะการประกอบธุรกิจ”)



102-13

การเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ

บริษัทร่วมเป็นสมาชิกของสมาคม ชมรม หรือองค์กรต่าง ๆ โดยน่านโยบายมาปฏิบัติใช้ อีกทั้งร่วมกันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความรู้เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

- ชมรมธุรกิจบัตรเครดิต-สมาคมธนาคารไทย (Credit Card Club-The Thai Bankers' Association)
- ชมรมสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan Club: PL Club)
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (The Federation of Thai Industries)
- สมาคมฟินเทคแห่งประเทศไทย (Thai Fintech Association)
- สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (Personnel Management Association of Thailand)
- สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (Thailand Management Association)
- สมาคมธุรกิจเช่าซื้อไทย (Thai Hire-Purchase Association)
- สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย (Thai Listed Companies Association)
- สมาชิกแนวร่วมปฏิบัติภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption (CAC))
- สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors)

ยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ

102-15, 103-1, 103-2

เคทีซีมุ่งสร้างธุรกิจให้เติบโตด้วยวิสัยทัศน์ที่นำไปสู่การเป็นแพลตฟอร์มการเงินที่อยู่เคียงข้างสังคมไทย และเป็นมิตรกับผู้ใช้งานด้วย 2 แพลตฟอร์ม คือ “แพลตฟอร์มการชำระเงิน” และ “แพลตฟอร์มสินเชื่อรายย่อย” ที่มุ่งเน้น 3 จุดแข็งหลัก คือ ปลอดภัย รวดเร็ว และสร้างประสบการณ์ที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิกและผู้บริโภคให้สามารถรองรับการขยายธุรกิจใหม่เข้าไปในธุรกิจสินเชื่อรายย่อยแบบมีหลักประกันเพิ่มเติมจากธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับที่มีอยู่ ซึ่งจะช่วยให้เคทีซีสามารถนำเสนอสินเชื่อให้กับผู้บริโภคได้หลากหลายและครบวงจรทั้ง “สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน” “สินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ ประเภทพิโกพลัส” (สินเชื่อเอกประสงค์ที่ให้กับรายย่อยระดับจังหวัด) และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ “นาโนไฟแนนซ์” (สินเชื่อรายย่อยสำหรับผู้ประกอบอาชีพอิสระหรือผู้มีรายได้ไม่แน่นอน) ซึ่งทยอยเปิดให้บริการแล้ว นอกจากนี้เคทีซีได้ปรับตัวสู่การเป็น “องค์กรคล่องตัว” (agile entity) หรือองค์กรที่มีชีวิต เพื่อให้สามารถบริหารจัดการธุรกิจให้ตรงและทันกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยเริ่มตั้งแต่การเปลี่ยนแนวความคิดการทำงานแบบใหม่ให้ยืดหยุ่นและพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วผ่าน 5 องค์ประกอบหลัก คือ 1) กลยุทธ์ (Strategy) สร้างโอกาสและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในการสร้างมูลค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม 2) โครงสร้าง (Structure) กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรให้ชัดเจน สนับสนุนให้บุคลากรสามารถทำงานและแก้ปัญหาได้เองเพื่อสร้างผลงานที่ดี 3) กระบวนการ (Process) คิดวิเคราะห์สิ่งที่เกิดขึ้นในการทำงาน สร้างวงจรแห่งการเรียนรู้และสนับสนุนให้เกิดการตัดสินใจลดความเสี่ยงและสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้น 4) คน (People) ยึดโยงคนที่มีความสามารถโดดเด่นเข้าด้วยกัน ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกร่วมกันเป็นเจ้าขององค์กร ซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพ 5) เทคโนโลยี (Technology) เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานที่ต้องผนวกเข้ากับทุกมิติขององค์กร

สำหรับปี 2563 เคทีซีได้กำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ไว้ ดังนี้

ธุรกิจบัตรเครดิต

“Everyone, everyday, and everywhere”

ด้วยเป้าหมายที่ต้องการให้บัตรเคทีซีเป็นบัตรเครดิตใบแรกที่สมาชิกเลือกใช้ทุกวันและทุกที่ไม่ว่าจะเป็นการใช้จ่ายผ่านช่องทางออนไลน์หรือการใช้จ่ายที่ร้านค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ

นอกจากการมุ่งเน้นความคุ้มค่าผ่านคะแนน KTC FOREVER แล้ว เคทีซีจะให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีกับสมาชิก ทั้งสร้างความมั่นใจ ความสะดวก และความปลอดภัยในการใช้บัตร รวมถึงการสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิก โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลในการเรียนรู้พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เพื่อนำเสนอสิ่งที่สมาชิกบัตรชื่นชอบ รวมทั้งจะใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยควบคู่ไปกับความรู้ และประสบการณ์ของทีมการตลาดเพื่อสรรค์สร้างสิ่งที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เคทีซีจะยังคงให้ความสำคัญกับการขยายเครือข่ายพันธมิตรร้านค้าให้ครอบคลุมไลฟ์สไตล์ของสมาชิกมากที่สุด อีกทั้งจะมีการเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารมากขึ้น เพื่อให้สมาชิกบัตรได้รับทราบข้อมูลที่ตรงความต้องการ มีประโยชน์ และไม่พลาดโปรโมชั่นดี ๆ จากเคทีซี

สินเชื่อบุคคล

“มุ่งเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืน”

เคทีซีเพิ่มปริมาณสินเชื่อพร้อมกับการสร้างคุณภาพหนี้ที่ดีขึ้นด้วย 4 แกนหลัก คือ

- 1) มุ่งหาสมาชิกใหม่ที่มีความต้องการพอร์ตสินเชื่อเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต การวางแผนเพื่อความก้าวหน้าในชีวิต และวินัยทางการเงินที่ดี โดยตั้งเป้าเพิ่มปริมาณลูกค้า และพันธมิตรในกลุ่มสินเชื่อเพื่อการศึกษาให้มากขึ้น
- 2) มุ่งรักษาสถานะสมาชิกปัจจุบันให้มีความผูกพันกับเคทีซี และเป็นบัตรที่ลูกค้านึกถึงเป็นใบแรก โดยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายสมาชิกที่มีวินัยการชำระเงินที่ดีผ่านแคมเปญที่โดนใจสมาชิก รวมทั้งวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อนำเสนอโปรโมชั่นที่สมาชิกต้องการอย่างแท้จริง
- 3) มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจขั้นสูงสุด ด้วยบริการใหม่ซึ่งลูกค้าสามารถขอเพิ่มวงเงินฉุกเฉิน โดยที่สามารถทำรายการด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง อนุมัติรับวงเงินทันที เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของลูกค้าให้มากขึ้น พัฒนาบริการเบิกเงินสดออนไลน์ผ่านแอปฯ “KTC Mobile” ตลอด 24 ชั่วโมงแบบเรียลไทม์ และจะเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานบัตรกดเงินสด “KTC PROUD” ให้ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของสังคมไร้เงินสดที่ผู้บริโภคสามารถใช้บัตรได้ทุกที่ ทุกเวลา

- 4) มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้ลูกค้า เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน และเติบโตไปพร้อมกัน โดยการสร้างวินัยทางการเงินผ่านกิจกรรมสัมมนาให้ความรู้ (Financial Literacy) และบทความที่เป็นประโยชน์ในรูปแบบของสื่อที่เข้าใจง่าย รวมทั้งต่อยอดการจัดกิจกรรมเวิร์กช็อปแบ่งปันความรู้ เพื่อประกอบอาชีพพร้อมให้คำแนะนำด้านการลงทุนเพื่อนำไปสร้างรายได้ในอนาคต

การขยายฐานสมาชิก

เคทีซีพร้อมนำเสนอทางเลือกของผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย ครบวงจร และตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายย่อยได้อย่างครอบคลุม ซึ่งรวมถึงกลุ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ล่าสุด “สินเชื่อเคทีซีพีเอ็ม” ซึ่งประกอบด้วย สินเชื่อทะเบียนรถยนต์ สินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ และสินเชื่อเงินสด โดยจะมุ่งเน้นช่องทางการรับสมัครผ่านทางออนไลน์มากขึ้น และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับสมาชิกทุกรายที่สนใจสมัครผลิตภัณฑ์เคทีซี ส่วนช่องทางหลักในการสรรหาสมาชิกสินเชื่อผ่านธนาคารกรุงไทย และผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เคทีซีอัสระ (Outsource Sales) จะเน้นการเพิ่มจำนวนและศักยภาพตัวแทนขายให้สูงขึ้น ซึ่งเคทีซีให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรทางการขายที่มีคุณภาพมาโดยตลอด เพื่อให้มั่นใจได้ว่านอกเหนือจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องชัดเจนแล้ว จะช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับสมาชิกต่อไป

การขยายพันธมิตรร้านค้า

มุ่งนำเสนอบริการรับชำระที่เหมาะสมและตอบโจทย์ความต้องการของร้านค้าในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ และสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับบริษัท โดยจะให้ความสำคัญกับตลาดการบริการผ่อนชำระกับบัตร KTC ซึ่งมีแนวโน้มการเติบโตที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง รวมถึงการขยายฐานร้านค้าในกลุ่มต่าง ๆ โดยเฉพาะร้านค้าอาลีเพย์ (Alipay) ทั้งออฟไลน์และออนไลน์ เพื่อรองรับการใช้จ่ายของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้ามาในประเทศไทย และกลุ่มชาวจีนที่พักอาศัยในไทย รวมทั้งจะนำเสนอ Payment Solutions ใหม่ ๆ เพื่อรุกเข้าสู่ธุรกิจร้านค้าออนไลน์ โดยเน้นความปลอดภัยในการทำธุรกรรมที่ได้มาตรฐานสากลและความสะดวกรวดเร็วเป็นสำคัญ รองรับการเติบโตแบบก้าวกระโดดของธุรกิจ e-Commerce และ Social Commerce รวมถึงพัฒนาการให้บริการและนวัตกรรมการรับชำระใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนให้กลุ่มธุรกิจร้านค้าเปลี่ยนมารับชำระด้วยบัตรเครดิตแทนการรับชำระด้วยเงินสดแบบเดิม เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐในการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่สังคมไร้เงินสด นอกจากนี้บริษัทยังจะเดินหน้าโดยร่วมมือกับธนาคารกรุงไทยเพื่อต่อยอดการขยายโอกาสทางธุรกิจ ซึ่งจะช่วยสร้างรายได้เพิ่มให้กับเคทีซีอีกทางหนึ่ง

บริษัทและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

โครงสร้างการบริหารงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

102-18, 102-19, 102-32

คณะกรรมการบริษัท เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย โดยได้มอบหมายให้ คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นผู้กำกับดูแลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดย อนุมัติวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกรอบการดำเนินงาน โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้นำ และขับเคลื่อนองค์กรด้วยความมุ่งมั่น อีกทั้งบริษัทได้ จัดให้ผู้บริหารระดับสูงเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มแรก เพื่อเข้าถึงความสำคัญของความยั่งยืนควบคู่ไปกับการดำเนินงานและส่งผ่านการสนับสนุน ตลอดสายงานผ่านคณะทำงานด้านความยั่งยืนที่ได้คัดเลือกตัวแทน จากแต่ละสายงาน โดยตัวแทนเหล่านี้ได้ร่วมกันศึกษากรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนระดับประเทศและระดับสากล พร้อมแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นระหว่างสายงาน รวมถึงมุ่งเน้นการสื่อสารภายในองค์กร อย่างจริงจัง ไม่ว่าจะเป็นการให้ความรู้ ตัวอย่าง แนวทางด้านความ ยั่งยืน เพื่อกระตุ้นการตระหนักรู้และเสริมสร้างความเข้าใจ เพื่อให้ พนักงานนำไปปฏิบัติและสานต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้เป็น ไปแบบ 360 องศา โดยทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมผลักดันและขับเคลื่อน การพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

102-43, 102-44

1. ผู้ถือหุ้น

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง
การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น	ปีละ 1 ครั้ง	• ได้รับผลตอบแทนจากการดำเนินการ ที่ดี เช่น เงินปันผล หรือ capital gain	• บริษัทประกอบธุรกิจด้วยความ โปร่งใส มีผลการดำเนินงานที่ดี
การประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น	เมื่อเกิดเหตุการณ์	• ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เท่าเทียม ทันเวลา	• เปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และเท่าเทียม
การเปิดเผยข้อมูลคำอธิบายของฝ่ายจัดการ MD&A (Management Discussion and Analysis) และงบการเงิน (ก่อนและหลัง สอบทาน/ตรวจสอบ)	ปีละ 8 ครั้ง	• ได้รับคำตอบที่ชัดเจนเมื่อเกิดข้อสงสัย	• ตอบข้อซักถามอย่างตรงประเด็น
การจัด Opportunity Day	ปีละ 4 ครั้ง		
การประชุมรับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแลตามหลักเกณฑ์การกำกับ แบบรวมกลุ่ม การจัดทำและนำเสนอรายงาน ต่าง ๆ รับการตรวจสอบจากฝ่ายตรวจสอบ สำนักงานใหญ่	รายเดือน/ รายไตรมาส/ รายปี	ธนาคารกรุงไทย ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	นำเสนอรายงานด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงเวลา เพื่อให้ สามารถใช้เป็นข้อมูลในการกำกับ แบบรวมกลุ่ม

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

102-40, 102-42

บริษัทแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 10 กลุ่ม ตามความ เกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัท ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า เจ้าหนี้ คู่ค้า พันธมิตร คู่แข่ง สังคมและสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการ บริษัทและผู้บริหาร พนักงาน และภาครัฐ

บริษัทสนับสนุนให้พนักงานทุกส่วนเอาใจใส่ (empathize) เพื่อ เข้าใจและเข้าถึงความต้องการ ความคาดหวัง รวมถึงประเด็นที่ผู้มีส่วน ได้เสียให้ความสำคัญผ่านช่องทางและกิจกรรมต่าง ๆ อีกทั้งระบุเป็น แนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน ในนโยบายกำกับดูแลกิจการ และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท ซึ่งได้เผยแพร่ไว้อยู่บนอินทราเน็ตและเว็บไซต์บริษัท เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้ มาใช้ในการวิเคราะห์ กำหนดและพัฒนาแนวทางในการมีส่วนร่วมที่ เหมาะสมระหว่างบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อลดความเสี่ยง รวมถึง สร้างโอกาสทางธุรกิจที่ตอบโจทย์ความต้องการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2. ลูกค้า

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง
การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ในการจดจำในแบรนด์ (Brand Health Check) แบรินด์ที่ชื่นชอบ การแนะนำและบอกต่อผลิตภัณฑ์ ฯลฯ ผ่านทางการสัมภาษณ์ลูกค้า	ปีละ 1 ครั้ง	นำเสนอ หรือให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ครบถ้วน ถูกต้องเหมาะสม ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม	- พัฒนาการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ให้บริการด้วยความเต็มใจ
การสำรวจการแนะนำบอกต่อผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าท่านอื่น ๆ (Net Promoter Score)	ทุกครั้งหลังจบสนทนากับ Call Center/ปีละครั้ง	- ได้รับการแนะนำ และบริการที่เหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพ - แก้ไขปัญหา รับฟังข้อเสนอแนะด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว	- เปิดโอกาสให้ลูกค้าประเมินการบริการของ KTC TOUCH และผู้แนะนำอิสระ หรือ Sales โดยการโทรสุ่ม - แก้ไขปัญหา รับฟังปัญหาด้วยความรวดเร็ว
การสำรวจความพึงพอใจของ KTC TOUCH	ปีละ 3 ครั้ง		
การพบกับลูกค้าในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในทุกช่องทาง	ตลอดทั้งปี		
การโทรสุ่มเพื่อสำรวจความถูกต้อง ครบถ้วนในการขายของผู้แนะนำอิสระ หรือ Sales	ทุกเดือน		
การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา และข้อร้องเรียน	ตลอดทั้งปี		

3. เจ้าหนี้

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง
การให้ข้อมูล ตอบข้อซักถาม รับฟังข้อเสนอแนะผ่านทางโทรศัพท์ อีเมล การประชุม	ตลอดทั้งปี	- มีการปฏิบัติตามสัญญา หรือข้อกำหนดสิทธิ - ได้รับดอกเบี้ยและเงินต้นครบถ้วน และตรงตามกำหนด - ได้รับข้อมูลที่ต้องการ	- ปฏิบัติตามสัญญา หรือข้อกำหนดสิทธิ - ชำระดอกเบี้ยและเงินต้นคืนตรงเวลา - สื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ที่ถูกต้อง ครบถ้วน
การเปิดเผยข้อมูลงบการเงิน คำอธิบายของฝ่ายจัดการ MD&A (Management Discussion and Analysis) หลังสอบทาน/ตรวจสอบ รวมถึง จดหมายแจ้งการดำรงสัดส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น	ปีละ 4 ครั้ง	ได้รับทราบผลการดำเนินงาน และการปฏิบัติตามข้อกำหนด	รายงานข้อมูลทางการเงิน รวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดของสัญญา
The Sovereign สื่อสารกิจกรรมและให้ความรู้ต่าง ๆ	ปีละ 4 ครั้ง	ได้รับทราบข้อมูลกิจกรรมที่สนใจ	ส่ง The Sovereign ล่วงหน้าเพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้จัดเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม
การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ และให้ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ	ตลอดทั้งปี ประมาณ 12-17 ครั้งต่อปี	ได้เข้าร่วมกิจกรรมที่สนใจ ได้สื่อสารความต้องการด้านกิจกรรม และหุ้นกู้	เสริมสร้าง และดูแลความสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้นผ่านกิจกรรม เพื่อรับทราบความคาดหวังและสร้าง Engagement ในการลงทุนในหุ้นกู้อย่างต่อเนื่อง

4. คู่ค้า

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง
การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา และข้อร้องเรียน	ตลอดทั้งปี	- ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และเท่าเทียม - ได้รับคำสินค้าและบริการภายในเวลาที่กำหนด - สามารถนำความรู้ที่ได้ไปส่งต่ออย่างถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ - สามารถแนะนำ และให้บริการอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ	- ปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างโปร่งใส เท่าเทียม และตรวจสอบได้ - ชำระค่าสินค้าและบริการภายในเวลาที่กำหนด - อัปเดตผลิตภัณฑ์และความรู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง - ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการและกรณีที่มีปัญหาในการให้บริการจะมีการประชุมร่วมกับผู้ให้บริการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา - ความร่วมมือและการประสานงานร่วมกัน เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการบรรลุผลสำเร็จร่วมกันตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
การสนับสนุนการจัดอบรมพนักงานของผู้ให้บริการภายในสำนักงาน	ปีละ 1 ครั้ง		
การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการภายในสำนักงาน	ทุกเดือน		
การพบกับบุคลากรของ KTB และบริษัทในเครือ เพื่อนำเสนอและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ และการขายให้กับเจ้าหน้าที่ KTB และบริษัทในเครือ รวมถึงต่อยอดโอกาสทางการตลาดใหม่ ๆ ร่วมกัน ในมุมต่าง ๆ	ตลอดทั้งปี		

5. พันธมิตร

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง
การประชุมสร้างความร่วมมือในโครงการต่าง ๆ ทางการตลาด ทั้งในส่วนของการออกผลิตภัณฑ์ใหม่และการสร้างกิจกรรมส่งเสริมการตลาด	รายสัปดาห์	- ความร่วมมือในการทำธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล - การกระตุ้นยอดขาย - การต่อยอดโอกาสทางการตลาดร่วมกัน	- จัดทำข้อตกลงร่วมกันเพื่อกำหนดกรอบความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ - ประชุมและสร้างกิจกรรมส่งเสริมการตลาด
การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอเพื่อสอบถาม และบอกกล่าวภาพรวมของตลาดและพฤติกรรมของลูกค้าเป้าหมาย	รายสัปดาห์		

6. คู่แข่ง

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง
การประชุมพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความร่วมมือกันตามวาระต่าง ๆ ผ่านชมรม หรือสมาคม	ตลอดทั้งปี	ดำเนินธุรกิจและแข่งขันด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่ใส่ร้าย กลั่นแกล้ง บิดเบือนข้อเท็จจริง ปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันที่ดี และสุจริต	สร้างเงื่อนไขในการแข่งขันที่เป็นธรรมโดยไม่ใส่ร้าย กลั่นแกล้ง หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง

7. สังคมและสิ่งแวดล้อม

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง
การให้โอกาส รับฟังความคิดเห็นของชุมชน ผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ การสื่อสาร ให้คำแนะนำ และความรู้ทางการเงินผ่านการจัดกิจกรรม ช่องทางโซเชียล และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ	ตลอดทั้งปี	- ลูกค้ามีสถานะทางการเงินที่ดี - ได้รับคำปรึกษา หรือความรู้ความเข้าใจทางการเงิน - เข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง และตรงตามความต้องการ - สังคมมีคุณภาพที่ดี	- ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อหลักการค้ากับดูแลกิจการ และแนวทางความยั่งยืน - ส่งเสริมให้พนักงานมีจิตอาสา สนับสนุน และจัดกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม - นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ การอบรม โครงการต่าง ๆ

8. คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง
การประชุมคณะกรรมการ การประชุมคณะกรรมการกรณีเร่งด่วน	เดือนละ 1 ครั้ง เมื่อเกิดเหตุการณ์	เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือกลยุทธ์ของบริษัท รวมถึงหารือ หรือพิจารณาโยบายหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ของบริษัท ให้มั่นใจว่าบริษัทมีการดำเนินการตามแนวทางที่คณะกรรมการได้กำหนดไว้	- ดำเนินงานอย่างโปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล - ผลการดำเนินงานดีและเติบโตอย่างสม่ำเสมอ - ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ครบถ้วน ทันเวลา - ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม
การจัดอบรมปฐมนิเทศกรรมการที่เข้ารับการดำรงตำแหน่งใหม่	เมื่อมีกรรมการเข้าใหม่	- ได้เข้าใจขอบเขตการประกอบธุรกิจ แผนการดำเนินงานของบริษัท - ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์ และสามารถนำมาใช้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง	เชิญเข้าร่วมปฐมนิเทศ อบรม สัมมนา ในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ
การพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และการอบรมสัมมนาต่าง ๆ	ตลอดทั้งปี		
การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ	ปีละ 1 ครั้ง	ได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงได้ต่อไป	นำผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานมาสื่อสารให้กรรมการทราบ

9. พนักงาน

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง
จัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานที่เริ่มงานใหม่	เดือนละครั้ง	รู้จักบริษัทและผู้เกี่ยวข้องที่ต้องทำงานร่วมกัน	สื่อสารประวัติความเป็นมา ลักษณะการประกอบธุรกิจ แนะนำกรรมการและผู้บริหาร และแจ้งแนวปฏิบัติและหลักเกณฑ์ของบริษัทที่สำคัญ
จัดช่องทางการให้พนักงานแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนผ่านทางอีเมล/ผู้บริหารของหน่วยงาน Compliance หรือหน่วยงานทรัพยากรบุคคล	ตลอดทั้งปี	สามารถสื่อสารความต้องการ ความคิดเห็น การแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ	- จัดช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายให้แก่พนักงาน - การปฏิบัติงานของหน่วยงานทรัพยากรบุคคลเป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน และแนวทางในการบริหารความหลากหลาย ไม่กีดกันทางเพศ ศาสนา เชื้อชาติ และเป็นไปตามกฎหมายแรงงาน - มีมาตรการการป้องกัน/คุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส
ประชุมและสื่อสารข้อมูลให้พนักงานทราบ โดยผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตขององค์กร	ตลอดทั้งปี	รับทราบนโยบายและข้อมูล ตลอดจนการดำเนินธุรกิจของบริษัท	- จัดให้มีการประชุม TownHall ระหว่างผู้บริหารและผู้บริหารระดับกลาง - จัดการประชุมภายในสายงานและระหว่างสายงาน
การสำรวจความผูกพันของพนักงาน/ การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน	ปีละ 1 ครั้ง	พนักงานสามารถสื่อสารความต้องการแก่บริษัท	- สำรวจความผูกพันของพนักงาน ที่มีต่อองค์กร ที่จัดโดย Third Party เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนให้มีประสิทธิภาพ - จัดกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงาน
การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้หลัก Key Performance Indicator (“KPI”) หรือ Objectives and Key Results (“OKR”)	- KPI ทุกปี - OKR ตามความจำเป็นของหน่วยงาน	รับทราบผลการประเมินเพื่อพัฒนาและยกระดับตนเองให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น	จัดประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ประกอบกับการใช้เหตุการณ์สำคัญ (Critical Incidents) และมีการ Feedback พนักงาน (2 - Ways)
มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้กับพนักงานทุกระดับ สอดคล้องกับหน้าที่รับผิดชอบ	ตลอดทั้งปี	พัฒนาความรู้ ความสามารถ หรือสมรรถนะ (Competency Development) ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และมาตรฐานของงานที่ได้กำหนดไว้ และสอดคล้องกับภาวะของโลกที่เปลี่ยนไปสู่ยุคดิจิทัลมากขึ้น	เปิดโอกาสให้พนักงานเลือกวิธีการเรียนรู้แบบผสมผสานที่เหมาะสมกับตนเอง

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง
สนับสนุนให้พนักงานกำหนดเป้าหมายการพัฒนาและการเติบโตก้าวหน้าในอาชีพการงานของตนเอง (Career Planning)	ตลอดทั้งปี	สามารถวางแผนเส้นทางอาชีพและความก้าวหน้าในงาน	- สอนให้พนักงานกำหนด Career Path เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของตัวเอง - จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan)
จัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การประเมินผล การปฏิบัติงาน ภายหลังการจัดอบรมแล้วเสร็จ	ตลอดทั้งปี	- โอกาสในการเรียนรู้ ปรับใช้ในการทำงาน พร้อมส่งต่อให้กับผู้รับอย่างมีประสิทธิภาพ - ได้แรงบันดาลใจในการทำงาน	จัดอบรมพนักงาน และพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐานและมีทัศนคติในการทำงานอย่างมีความสุข

10. ภาครัฐ

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	ความถี่	ความสนใจและความคาดหวัง	แนวทางการตอบสนอง
ประชุม รับฟังแนวนโยบาย และแนวทางการกำกับดูแล รวมถึงซักซ้อมการปฏิบัติตาม	ตลอดทั้งปีตามกรอบเวลาของแต่ละหน่วยงาน	การปฏิบัติงานของบริษัทเป็นไปตามกฎหมายกำหนด มีความโปร่งใสของทั้งองค์กรและระบบงาน	ยึดหลักการประเมินทั้งรูปแบบการประเมินตนเอง และเกณฑ์การประเมินด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ มีหลักจรรยาบรรณเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม และโปร่งใส ปฏิบัติตามกฎหมายกำหนด
รับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับต่าง ๆ			
จัดทำรายงานส่งหน่วยงานกำกับ			

การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

102-46

ในปี 2562 บริษัทสำรวจความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 10 กลุ่ม ต่อประเด็นความสำคัญด้านความยั่งยืนผ่านแบบสำรวจความคิดเห็น และได้นำมาจัดลำดับความสำคัญและกำหนดเนื้อหาในรายงานฉบับนี้ ทั้งนี้ สามารถสรุปแนวทางการดำเนินการได้ ดังนี้

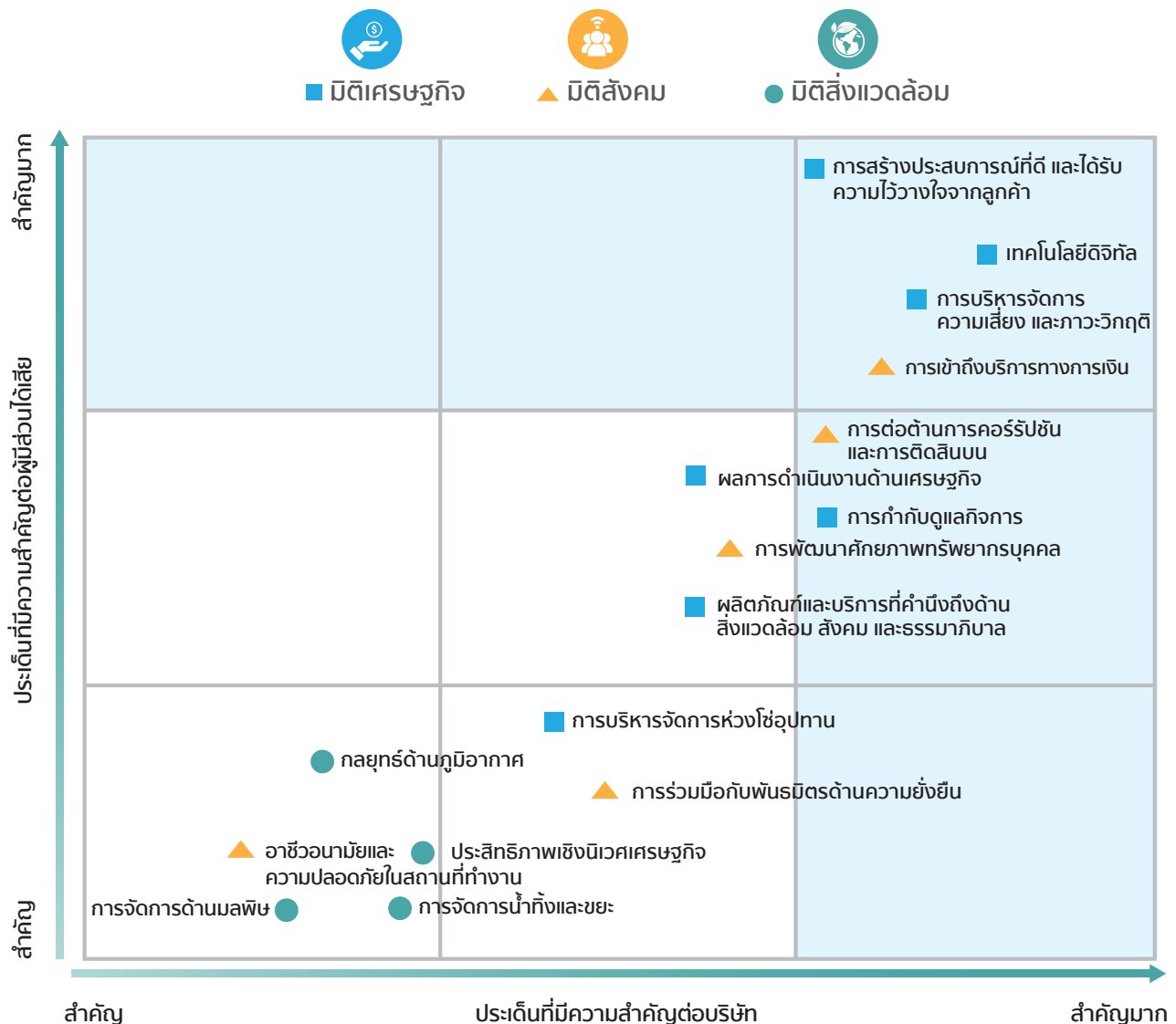
1. การระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- พิจารณาประเด็นความยั่งยืนระดับอุตสาหกรรม ระดับประเทศ และระดับสากล (Issue Universe)
- วิเคราะห์และกลั่นกรองประเด็นด้านความยั่งยืนที่เป็นสาระสำคัญต่อบริษัท
- นำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อขอความเห็นผ่านการสัมภาษณ์ และการประชุมร่วมกับผู้บริหารระดับสูงทุกสายงาน และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และสรุปประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของบริษัทจำนวน 16 ประเด็น

- ส่งแบบสำรวจให้กลุ่มตัวแทนของผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 10 กลุ่ม จำนวน 122 ราย เพื่อให้เห็นต่อประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

2. การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- วิเคราะห์และพิจารณาทบทวนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และประชุมร่วมกับผู้บริหารระดับสูง และแบบสำรวจความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท
- จัดลำดับประเด็นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท และเป็นประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ
 - แกน X : ประเด็นที่มีความสำคัญกับบริษัท
 - แกน Y : ประเด็นที่มีความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย
- กำหนดประเด็นทั้ง 16 หัวข้อลงใน Materiality Matrix ได้ดังนี้





3. การพิจารณาตรวจสอบประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

ผู้บริหารระดับสูงและคณะทำงานได้ร่วมตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของการจัดลำดับความสำคัญ และรายงานประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนต่อ คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่ได้ รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาและเปิดเผย ข้อมูลในรายงานความยั่งยืนและบนเว็บไซต์ของบริษัท

4. การทบทวนประเด็นสาระสำคัญและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

บริษัทจะจัดให้มีการทบทวนกระบวนการจัดทำและการเปิดเผย ข้อมูลในรายงานความยั่งยืนผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง

การเปลี่ยนแปลงการรายงานด้านความยั่งยืน

102-48, 102-49

บริษัทจัดทำรายงานความยั่งยืนปี 2562 เป็นปีแรก ซึ่งรายงานได้ระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนตาม GRI Standards: Core Options ดังแสดงใน Materiality Matrix ในหัวข้อที่ผ่านมา โดยบริษัทจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมในปี 2561

102-47

ประเด็นความยั่งยืนตาม GRI Standard	ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ	ขอบข่าย ภายในองค์กร	ขอบข่าย ภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอ ในรายงาน
Incidents of non-compliance concerning marketing communications (GRI 417-3) Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data (GRI 418-1)	การสร้างประสบการณ์ที่ดีและได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า การมีสินค้า บริการและแพลตฟอร์มที่ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า การดูแลคุณภาพและมาตรฐานสินค้าและบริการ การสื่อสารที่ชัดเจน เป็นธรรม เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า เทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาเชิงดิจิทัล การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์ และการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - คู่ค้า - พันธมิตร - ภาครัฐ	มิติเศรษฐกิจ การได้รับความไว้วางใจจากประสบการณ์ที่ดีและเทคโนโลยีดิจิทัล
Precautionary principle or approach (GRI 102-11)	การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต การจัดให้มีโครงสร้างการบริหารติดตามความเสี่ยง และการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านการบริหารความเสี่ยง เพื่อรับมือกับความเสี่ยงที่มีอยู่ในปัจจุบันและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - คู่ค้า - ผู้ถือหุ้น - ภาครัฐ - สังคมและสิ่งแวดล้อม	มิติเศรษฐกิจ การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
Direct economic value generated and distributed (GRI 201-1)	ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ การดำเนินงาน และส่งมอบคุณค่าทางธุรกิจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - สังคมและสิ่งแวดล้อม	มิติเศรษฐกิจ ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ
Mechanisms for advice and concerns about ethics (GRI 102-17) Governance structure (GRI 102-18)	การกำกับดูแลกิจการ การกำกับดูแลกิจการด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ดี กำหนดโครงสร้างนโยบายและกระบวนการกำกับดูแลอย่างโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถดำเนินงานเพื่อสร้างผลตอบแทนที่ยั่งยืนในระยะยาว	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - คู่ค้า - พันธมิตร - คู่แข่ง - ผู้ถือหุ้น - ภาครัฐ - สังคมและสิ่งแวดล้อม	มิติเศรษฐกิจ การกำกับดูแลกิจการ

102-47

ประเด็นความยั่งยืนตาม GRI Standard	ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน
Significant indirect economic impacts (GRI 203-2)	ผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล การสร้างคุณค่าผ่านผลิตภัณฑ์ บริการและแพลตฟอร์มที่บริษัท ส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - สังคมและสิ่งแวดล้อม - ภาครัฐ	มิติเศรษฐกิจ ผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
New suppliers that were screened using environmental criteria (GRI 308-1) New suppliers that were screened using social criteria (GRI 414-1)	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน การบริหารห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าคู่ค้า ผู้ให้บริการภายนอกที่บริษัทร่วมทำธุรกิจ คำนึงถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดี โดยดำเนินการผ่านกระบวนการคัดเลือก การกำหนดมาตรฐาน การควบคุมคุณภาพและการแบ่งปันความรู้	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - คู่ค้า - พันธมิตร	มิติเศรษฐกิจ การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
Infrastructure investments and services supported (GRI 203-1)	การเข้าถึงบริการทางการเงิน การให้สินเชื่อด้วยความรับผิดชอบ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและแพลตฟอร์ม เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้า เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงิน อีกทั้งให้ความรู้ ความเข้าใจด้านการเงิน ส่งเสริมความรู้และวินัยด้านการเงิน	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - พันธมิตร - สังคมและสิ่งแวดล้อม - ภาครัฐ	มิติสังคม การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
Operations assessed for risks related to corruption (GRI 205-1) Communication and training about anti-corruption policies and procedures (GRI 205-2) Confirmed incidents of corruption and actions taken (GRI 205-3)	การต่อต้านการคอร์รัปชันและการติดสินบน มีนโยบายชัดเจนในการต่อต้านการคอร์รัปชัน กำหนดบทบาทหน้าที่และกระบวนการทำงานที่ชัดเจน โปร่งใส รวมถึงกระบวนการจัดการหากพบการคอร์รัปชัน	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - คู่ค้า - พันธมิตร - คู่แข่ง - ผู้ถือหุ้น - ภาครัฐ - สังคมและสิ่งแวดล้อม	มิติสังคม การต่อต้านการคอร์รัปชันและการติดสินบน

102-47

ประเด็นความยั่งยืนตาม GRI Standard	ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ	ขอบข่ายภายในองค์กร	ขอบข่ายภายนอกองค์กร	หัวข้อที่นำเสนอในรายงาน
Defined benefit plan obligations and other retirement plans (GRI 201-3) Communication and training about anti-corruption policies and procedures (GRI 205-2) New employee hires and employee turnover (GRI 401-1) Average hours of training per year per employee (GRI 404-1) Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs (GRI 404-2)	การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล การส่งเสริมความหลากหลายและการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียมกัน คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน การให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม การให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	ทุกหน่วยงาน	- คู่ค้า - ภาครัฐ	มิติสังคม การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล
Occupational health and safety management system (GRI 403-1) Work-related injuries (GRI 403-9)	อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน การดูแลอาชีวอนามัย การจัดการสถานที่ทำงาน และการดูแลความปลอดภัยของพนักงาน	ทุกหน่วยงาน	ภาครัฐ	มิติสังคม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน
Significant indirect economic impacts (GRI 203-2)	การร่วมมือกับพันธมิตรด้านความยั่งยืน การร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อสนับสนุนหลักการความยั่งยืน	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - คู่ค้า - พันธมิตร	มิติสังคม การร่วมมือกับพันธมิตรด้านความยั่งยืน
Energy consumption within the organization (GRI 302-1) Energy consumption outside of the organization (GRI 302-2) Interactions with water as a shared resource (GRI 303-1) Energy indirect (Scope 2) GHG emissions (GRI 305-2) Waste by type and disposal method (GRI 306-2)	กลยุทธ์ด้านภูมิอากาศ ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ การจัดการด้านมลพิษ การจัดการน้ำทิ้งและขยะ การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยพิจารณากลยุทธ์ด้านภูมิอากาศผ่านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ทุกหน่วยงาน	- ลูกค้า - สังคมและสิ่งแวดล้อม - ภาครัฐ	มิติสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ

ยังยืน Sustainable Development Goals (SDGs) เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการให้สอดคล้องเป็นไปตามกรอบแห่งการดำเนินงานด้านความยั่งยืนดังกล่าว เพื่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกองค์กรถึงความมุ่งมั่นต่อการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทดังนี้

[illegible]



ម៉ូឌុលគណនេយ្យ

การได้รับความไว้วางใจจากประสบการณ์ที่ดีและเทคโนโลยีดิจิทัล

103-3



103-1

ความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้เสียคาดหวังการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ทุกที่ทุกเวลา รวมถึงเพื่อตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐทั้งไทยแลนด์ 4.0 National e-Payment และนโยบายสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) โดยมุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และแพลตฟอร์มอย่างต่อเนื่อง โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ดูแล จัดหา และนำเสนอทางเลือกที่ตรงต่อความต้องการ เคทีซีพร้อมเป็นแรงสนับสนุนให้สมาชิกได้เลือกใช้ชีวิตในสิ่งที่มีความหมายกับตัวเอง เพื่อให้สมาชิกรู้สึกมั่นใจ ได้รับประสบการณ์ที่ดี และมีความหมายในทุกโมเมนต์ของการใช้ชีวิตอย่างแท้จริง ผ่านผลิตภัณฑ์ บริการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่คัดสรรมาเพื่อตอบโจทย์ความคุ้มค่าผ่านการใช้จ่าย การสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจให้แก่สมาชิก เพื่อให้แบรนด์เคทีซีเข้าไปอยู่ในใจและเป็น

ที่เชื่อใจได้ต่อลูกค้า ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การเติบโตอย่างมั่นคง และยั่งยืนขององค์กร โดยบริษัทมีแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

103-2

การดูแลคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าและบริการ

บริษัทดูแลให้การประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจร้านค้ารับบัตร และสินเชื่อบุคคลอยู่ภายใต้การกำกับตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เช่น การกำหนดคุณสมบัติผู้ถือบัตรเครดิต ทั้งบัตรหลัก บัตรเสริม และสินเชื่อบุคคล ตลอดจนการอนุมัติวงเงิน การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เป็นต้น และได้ผลักดันให้หน่วยงานภายในบริษัทปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย และผู้ให้บริการด้านเครือข่าย

(Card Brands) รวมถึงประกาศหน่วยงานราชการหรือกฎหมายอื่น เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงานปปง.) กำหนด เช่น การไม่อนุมัติบัตรเครดิต หรือสินเชื่อบุคคลให้กับผู้ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ การจัดให้มีสัญญา ข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคลที่ชัดเจนและเป็นธรรม การแจ้งให้ลูกค้าทราบหากมีการเปลี่ยนแปลงในเงื่อนไขของสัญญาที่กระทบต่อสิทธิของลูกค้า การปฏิบัติในเรื่องของการแจ้งนำส่งข้อมูลเครดิตของเจ้าของข้อมูลเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ทางการกำหนด เป็นต้น

บริษัทมีการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานใช้เป็นคู่มือเพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงาน Internal Audit ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระที่รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยงและความมีประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการของบริษัทโดยมีการรายงานผลการตรวจสอบระบบควบคุมภายในที่บกพร่องและความเห็นที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้การปฏิบัติงานถูกต้อง มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ลดค่าใช้จ่ายและลดความเสี่ยงของบริษัทต่อคณะผู้บริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ส่งเสริมให้การตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพทำให้เป็นรากฐานสำคัญของการเติบโตอย่างยั่งยืน

บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงาน Compliance เพื่อทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษา รวมถึงสอบทานการปฏิบัติงานในกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้บริษัทมีการปฏิบัติตามสอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานทางการ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) สำนักงาน ปปง. บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ เป็นต้น รวมทั้งติดตาม วิเคราะห์ผลกระทบของกฎหมาย หรือประกาศที่เกี่ยวข้องกับบริษัท เพื่อเผยแพร่สาระสำคัญหรือจัดประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัทที่เกี่ยวข้อง

การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

นอกจากผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นไปตามกรอบของกฎหมายแล้ว เรายังคำนึงถึงประสบการณ์ที่ดีในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้น เราจึงออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้ครอบคลุมไลฟ์สไตล์และพฤติกรรมของลูกค้าที่หลากหลาย โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยวิเคราะห์และประมวลผลพฤติกรรมการใช้งานของลูกค้า เพื่อให้บริษัทมีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการในการใช้จ่ายของลูกค้าได้อย่างดี เช่น หมวดยานอาหาร การช้อปปิ้ง การท่องเที่ยว หรือหมวดสุขภาพ เป็นต้น อีกทั้งบริษัทยังได้ร่วมกับพันธมิตรในการส่งเสริมการขาย เพื่อให้ทุกการใช้จ่ายของสมาชิกเป็นไปอย่างคุ้มค่าและเป็นการสร้างคุณค่าให้แก่สมาชิกในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิต รวมถึงการใช้สินเชื่อของบริษัท นอกจากนี้บริษัทยังได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และยังเป็นการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจที่ทำให้บริษัทสามารถสร้างผลตอบแทนในระยะยาวได้อย่างยั่งยืน



“KTC Mobile” และ “KTC Online”

บริษัทได้พัฒนาช่องทางออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าในการใช้บริการ โดยบริษัทได้พัฒนาช่องทางออนไลน์ให้มีความสามารถ ทั้งในการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และเป็นช่องทางในการทำธุรกรรมไปพร้อมกัน เสมือนเป็นจุดบริการลูกค้าแบบ One-Stop Services ครอบคลุมทุกผลิตภัณฑ์ ในรูปแบบของแอปพลิเคชัน “KTC Mobile” และเว็บไซต์เคทีซี “KTC Online” ซึ่งได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเมนูการใช้งาน เพื่อการใช้งานที่ง่าย สะดวก ให้ประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) ด้วยภาพลักษณ์ที่ทันสมัย สวยตา เพิ่มความปลอดภัยด้วยทางเลือกในการยืนยันตัวตนแบบอัตลักษณ์ (Biometrics) นอกเหนือจากการใช้รหัส (Pin) ที่เพิ่มความปลอดภัยด้วยแป้นพิมพ์ไดนามิก (Dynamic Keyboard) ในการล็อกอินเข้าใช้บริการตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลหรือทำรายการธุรกรรมการเงิน รวมถึงความรวดเร็วในการใช้งานเพื่อรองรับแนวโน้มการเติบโตของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีขนาดใหญ่ อีกทั้งบริการธุรกรรมที่ถูกออกแบบจากความเข้าใจพฤติกรรมการใช้จ่ายของสมาชิกด้วยฟังก์ชันที่ตอบโจทย์ และอำนวยความสะดวกให้การใช้ชีวิตประจำวันง่ายและสะดวกมากขึ้น ได้แก่ การดูข้อมูลบัตรเคทีซีได้ในทีเดียว การเช็คคะแนนสะสม การแสดงยอดเงินรวมของบัตรทุกใบที่ใช้ และวงเงินรวมคงเหลือของบัตรทุกใบ การบริหารจัดการข้อมูลที่เลือกได้เอง อาทิ การตั้งค่าแจ้งเตือนรายการเมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรโดยสามารถกำหนดยอดเงินให้ระบบแจ้งเตือน การตั้งค่าแจ้งเตือนกำหนดชำระค่าใช้จ่ายล่วงหน้า การอายัดบัตรชั่วคราวเมื่อสูญหาย การกำหนดยอดการใช้จ่ายผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงสามารถสมัครหรือปรับเปลี่ยนวิธีการรับใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายง่าย ๆ ได้ด้วยตนเอง การขอเพิ่มวงเงินชั่วคราว การทำรายการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance) จากบัญชีบัตรเครดิตและการเบิกถอนเงินจากบัตรกดเงินสด KTC PROUD รับมอบสิทธิประโยชน์จากกิจกรรมส่งเสริมการขายผ่านรูปแบบ e-Coupon ลูกค้าสามารถเลือกบริการชำระค่าบัตรด้วยบัญชีธนาคารกรุงไทย และบริการอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งเมื่อดำเนินการชำระแล้ว จะได้รับวงเงินคืนทันที นอกจากนี้ บริษัทยังมีแผนจะเพิ่มจำนวนธนาคารรองรับความต้องการในอนาคตเพื่อให้สมาชิกเลือกโอนเงินได้สะดวกยิ่งขึ้น

การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าวผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยให้การเข้าถึงของลูกค้าเป็นไปได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม รวดเร็ว และปลอดภัย อีกทั้งช่วยลดการใช้กระดาษ ลดการสูญหาย และลดการใช้ทรัพยากรและเวลาในการเดินทางให้แก่ลูกค้าอีกด้วย

ณ สิ้นปี 2562 มีจำนวนผู้ใช้บริการ KTC Mobile และ KTC Online ทั้งสิ้น 1,667,048 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 74 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด และเติบโตร้อยละ 42 จากสิ้นปี 2561 ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้บริการ KTC Mobile และ KTC Online ทั้งสิ้น 1,177,009 ราย

KTC Websites

เคทีซีได้ปรับปรุงแบบเว็บไซต์ของ www.ktc.co.th และ www.ktc.co.th/ktcworld ใหม่ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้งาน ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ให้ง่ายขึ้น ตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป โดยเน้นการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือมากกว่าคอมพิวเตอร์ (Mobile First) ตามปริมาณการใช้งานผ่านมือถือซึ่งมีสัดส่วนมากกว่า 80% ของปริมาณการเข้าชมทั้งหมดบนเว็บไซต์ และมีแนวโน้มมากขึ้นเรื่อย ๆ รวมถึงความเร็วในการแสดงข้อมูล

การชำระค่าสินค้าและบริการ

บริษัทได้พัฒนาระบบการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตผ่าน KTC QR PAY บนแอปพลิเคชัน “KTC Mobile” โดยได้ผ่านการทดสอบใน Regulatory Sandbox ของธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อปลายเดือนสิงหาคม 2561 เพื่อตอบสนองการใช้งานทั้งผู้ถือบัตรเครดิตและร้านค้า โดยลูกค้าไม่ต้องพกเงินสดและสามารถทำการชำระเงินด้วยตนเอง ผ่านสมาร์ตโฟนได้ง่าย ๆ สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัย โดยลูกค้าและร้านค้าจะได้รับแจ้งผลการทำการสำเร็จผ่านแอปพลิเคชัน สำหรับในส่วน of ร้านค้าสามารถรับชำระผ่าน QR Code ได้ทั้งบัตรเครดิตและ PromptPay ซึ่งจะทำให้ร้านค้าลดต้นทุน/ความเสี่ยงในการบริหารจัดการเงินสด เช่น ต้นทุนในการป้องกันการทุจริตของพนักงาน ความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรม อีกทั้งเพิ่มความเร็วในการซื้อขาย ลดปัญหาเรื่องเงินทอน โดยบริษัทเร่งขยายพันธมิตรร้านค้าใหม่ ๆ ในการรับชำระเงิน KTC QR PAY เพื่อร่วมพัฒนาสังคมไร้เงินสดให้ลูกค้าผู้ถือบัตร และร้านค้ารับบัตรทั่วประเทศได้รับประสบการณ์ใช้จ่ายที่ทันสมัยสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ บริษัทยังได้ร่วมกับพันธมิตรในการบริการชำระเงินค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าต่าง ๆ ผ่านสมาร์ตดีไวซ์ เช่น FITBIT PAY, GARMIN PAY หรือชำระผ่านแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือซัมซุง (Samsung Pay) เพื่อตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตให้ไม่มีสะดุด รองรับการใช้ชีวิตในยุค Cashless Society และเติมเต็มประสบการณ์การใช้บัตร KTC ให้ดียิ่งขึ้น และได้ร่วมกับ มาสเตอร์การ์ดเปิดตัวเทคโนโลยีการเข้ารหัสโทเค็น ‘MasterCard Digital Enablement Services (MDES) for Merchants’ โดยเคทีซีเข้าร่วมเป็นสถาบันการเงินรายแรกในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เพื่อยกระดับให้การทำธุรกรรมออนไลน์ของผู้บริโภคปลอดภัยยิ่งขึ้น พร้อมเสริมความเชื่อมั่นระหว่างร้านค้าออนไลน์และผู้บริโภค ใช้การเข้ารหัสโทเค็นแทนการใช้หมายเลขบัญชีที่มีความเสี่ยงเมื่อต้องใส่หมายเลขบัตรไว้บนเว็บไซต์ของร้านค้าหรือแอปพลิเคชันเพื่อชำระเงิน นอกจากนี้ รหัสดิจิทัลโทเค็นยังมีการป้องกันที่ซับซ้อนขึ้นด้วยการใช้รหัสคริปโตแกรม (Cryptogram) ที่เป็นเลขเฉพาะต่อการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง เป็นการช่วยลดความเสี่ยงของการโดนโจรกรรมข้อมูล เพื่อสร้างความไว้วางใจและความปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภคและร้านค้า

ณ สิ้นปี 2562 การชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน KTC QR PAY จำนวน 862 ร้านค้า และเดบิตร้อยละ 72.4 จากสิ้นปี 2561 ซึ่งมีการชำระสินค้าและบริการผ่าน KTC QR PAY จำนวน 500 ร้านค้า

KTC Mobile

แอปที่สมาชิก KTC ต้องมี

ลงทะเบียนง่าย ใช้แค่ ID กับ เบอร์มือถือก็ใช้กับ KTC

- Login ใช้งานง่าย สะดวกปลอดภัย
- My Card รู้ทุกสถานะบัตรของคุณ
- QR Pay ชำระเงินสะดวกทุกที่
- Notifications แจ้งเตือนการใช้จ่าย
- Point เก็บสะสมแต้มแลกของรางวัล
- Promotion ไม่พลาดโปรโมชั่น KTC
- e-Coupon ลดเงินจ่าย
- Installment Payment ผ่อนชำระ
- Cash Withdrawal ถอนเงินสด
- Pay KTC Bill จ่ายค่าน้ำไฟ

ดาวน์โหลดแอป KTC Mobile คลิก

ดูรายละเอียดขั้นตอนการใช้งานฟังก์ชันต่างๆ คลิก

GARMIN PAY

แตะ จ่ายง่ายๆ ไร้ขีดจำกัดยิ่งขึ้น ด้วยบัตรเครดิต KTC

ให้คุณชำระเงินได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกสบาย เพียงแค่ Garmin Pay ไม่จำเป็นต้องเสียบบัตรเครดิต ไม่พกบัตรติดตัว

VISA mastercard

fitbit pay

รูปแบบใหม่ในการชำระสินค้า ด้วยบัตรเครดิต KTC

ไม่จำเป็นต้องพกบัตรเครดิตพกเงินสด หรือพกเงินสดติดตัว คุณไม่จำเป็นต้องใช้บัตร หรือพกเงินสดติดตัว

VISA mastercard

ปลดล็อคชีวิตออนไลน์

สมัครใช้บริการชำระรูปแบบใหม่ กับบัตรเครดิต KTC VISA/MASTERCARD ผ่าน SAMSUNG PAY

KTC MERCHANT

บริษัทปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชัน “KTC MERCHANT” เพื่อใช้งานร่วมกับอุปกรณ์อ่านบัตรผ่านสมาร์ทโฟน (KTC mPOS) ที่รองรับระบบปฏิบัติการทั้ง iOS และ Android ให้ใช้งานได้ง่ายขึ้นด้วยการเชื่อมต่อกับบลูทูธ ร้านค้ารับบัตรสามารถรับชำระค่าสินค้าและบริการซึ่งรองรับการรับชำระเต็มจำนวน บริการผ่อนชำระ และแลกคะแนนโดยร้านค้าเข้าแอปพลิเคชัน KTC MERCHANT เพื่อทำรายการขาย เมื่อทำรายการสำเร็จระบบจะตอบกลับผลการทำรายการมายังหน้าจอของสมาร์ทโฟนร้านค้า เพื่อให้ลูกค้าลงนามในรูปแบบของ e-Signature จากนั้นระบบจะแจ้งผลการทำรายการให้ลูกค้าทาง E-mail หรือ SMS ตามที่ลูกค้าระบุเป็นอันเสร็จสิ้นขั้นตอน ซึ่งการรับ-ส่งข้อมูลทั้งหมดนั้นได้ถูกเข้ารหัสด้วยระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน จึงมีความปลอดภัยสูง อีกทั้งเพิ่มความสะดวกสบาย พกพาสะดวก สามารถใช้งานได้ทุกที่ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต จึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการทั้งในกลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรและร้านค้ารับบัตร โดยบริษัทฯ เสนอสวัสดิการของแต่ละผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรเครดิตชั้นนำ ได้แก่ Visa, MasterCard, JCB และ UPI เพื่อให้ทีมงานนำมาพัฒนาบริการต่อขยายธุรกิจและเพิ่มรายได้ ณ สิ้นปี 2562 มี KTC MERCHANT จำนวน 9,596 ร้านค้า

การแจ้งผลผ่าน SMS

บริษัทได้ริเริ่มโครงการแจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อทาง SMS ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เมื่อได้พิจารณาใบสมัครบัตรเครดิต และสินเชื่อบุคคลเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้สมัครหรือผู้ขอสินเชื่อทราบ โดยได้พัฒนาระบบการแจ้งผลการพิจารณาผ่านทาง SMS แทนการจัดพิมพ์เป็นจดหมาย เว้นแต่เหตุผลในการปฏิเสธการให้สินเชื่อที่กฎหมายกำหนดให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น ทำให้ผู้สมัครและผู้ขอสินเชื่อทราบผลการพิจารณาได้รวดเร็ว ไม่ต้องรอการจัดพิมพ์เป็นจดหมายและขั้นตอนไปรษณีย์ อีกทั้งยังลดปริมาณการใช้กระดาษได้เป็นจำนวนมาก ในการติดตามผลการจัดส่งและการเปิดใช้บัตร (Activation) บริษัทได้จัดตั้งทีมติดตามผลการจัดส่งบัตรไปยังลูกค้า พร้อมอำนวยความสะดวกในการแจ้งเปิดใช้งานบัตรและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าพึงจะได้รับ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการสูญหายหรือล่าช้าระหว่างจัดส่งบัตร ลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการติดตามทวงถาม ลดขั้นตอนที่ต้องติดต่อเข้ามาเปิดใช้งานบัตร หลังได้รับบัตรของลูกค้า และบริษัทไม่ต้องการทำการผลิตบัตรใหม่และจัดส่งบัตรใหม่

ระบบตอบรับอัตโนมัติ

บริษัทออกแบบระบบตอบรับอัตโนมัติสำหรับการเปิดใช้งานบัตร (IVR Activation) ให้มีความปลอดภัยสำหรับสมาชิกบัตร เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาการรอคอยในการใช้บริการ การเปิดใช้งานบัตร การสอบถามข้อมูลและปรับปรุงรายการ โดยส่งเสริมให้ลูกค้าใช้รหัสประจำตัวในการตรวจสอบข้อมูลบนระบบ โดยสามารถทำรายการได้ด้วยตนเอง

KTC Virtual Card

บริษัทออกบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสมาชิกเพื่อใช้งานผ่านช่องทางออนไลน์ (KTC Virtual Credit Card) ซึ่งลดต้นทุนการใช้จ่ายและพลาสติก โดยสมาชิกบัตรไม่ต้องกังวลว่าบัตรจะเสีย ขาดหรือสูญหาย พร้อมทั้งสามารถจำกัดวงเงินในการใช้จ่ายออนไลน์ สิ้นปี 2562 มีจำนวนสมาชิก KTC Virtual Credit Card จำนวน 5,575 ราย

(โปรดศึกษารายละเอียดของผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ของบริษัทได้จากรายงานประจำปี 2562 หัวข้อ “ลักษณะประกอบธุรกิจ”)

การรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์

โครงสร้างการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าเป็นอย่างมาก จึงได้มอบหมายให้คณะกรรมการ Information Technology Steering Committee (ITSC) ทำหน้าที่กำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการควบคุม ติดตาม และจัดการให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่เหมาะสม นอกจากนี้บริษัทได้จัดให้มีคณะกรรมการ Information Security Steering Committee (ISSC) เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลและดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบริษัทให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์และมาตรฐานต่าง ๆ วางแผนการใช้งบประมาณ ทรัพยากรสำหรับงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบริษัท รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานด้านสารสนเทศเพื่อสอดคล้องกับความสำเร็จเชิงธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งคณะกรรมการทั้ง 2 คณะมีการประชุมเพื่อร่วมพิจารณาประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ

นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในปี 2562 บริษัทได้มีการดำเนินการเกี่ยวกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย และมาตรฐานสากลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การพิจารณาทบทวนนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบาย Information Security Policy ดังนี้

ด้านการเข้าถึงและใช้ข้อมูลลูกค้า บริษัทกำหนดสิทธิให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้ตามสิทธิและภาระหน้าที่ที่ได้รับเท่านั้น โดยพนักงานต้องเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยต่อบุคคลอื่น

ด้านการเปิดเผยข้อมูลลูกค้า บริษัทไม่อนุญาตให้เปิดเผยข้อมูลของบริษัทหรือของลูกค้าต่อบุคคลภายนอก ยกเว้นกรณีเป็นบุคคลหรือหน่วยงานรัฐที่มีอำนาจตามกฎหมายโดยตรง ได้รับอนุมัติจากผู้บริหาร (เป็นกรณีพิเศษ) ก่อน หรือต้องมีกระบวนการควบคุมรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การจัดทำ Non-Disclosure Agreement (NDA) เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเฝ้าระวังภัยคุกคามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Security Operation Center) ตั้งระบบตรวจจับและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่สำคัญ เช่น ข้อมูลหมายเลขบัตรเครดิตและข้อมูลส่วนตัวลูกค้า อีกทั้งจัดอบรมให้ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลแก่พนักงานอีกด้วย

การรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

418-1

ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจะถูกเก็บรักษาไว้อย่างดีที่สุด ตามหลักเกณฑ์การรักษาข้อมูลของบริษัท และมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 โดยกำหนดเป็นแนวทางบริหารความเสี่ยง นโยบาย และกระบวนการรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ โดยเฉพาะในหน่วยงานที่มีความจำเป็นต้องเข้าถึงข้อมูลความลับของลูกค้า บริษัทมีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัยทางกายภาพที่รัดกุม เช่น กำหนดพื้นที่ควบคุม โดยเพิ่มระดับการควบคุมการเข้าออก ติดตั้ง CCTV และห้ามนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนตัวเข้าพื้นที่ เป็นต้น

นอกจากนี้บริษัทยังมุ่งเน้นส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ ผ่านกิจกรรมให้ความรู้พนักงานในช่องทางต่าง ๆ อาทิ การให้ความรู้ในการปฐมพยาบาลพนักงานใหม่ การจัดอบรมพนักงานทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีการสื่อสารภายในด้วยอีเมลและระบบ e-Learning และทดสอบความรู้เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

จากการดำเนินการดังกล่าว ทำให้บริษัทได้รับการรับรองความปลอดภัยตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 (ISMS: Information Security Management Systems) ทั้งธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อบุคคล และธุรกิจร้านค้าของเคทีซี เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2562 โดยบริษัทเป็นรายแรกและรายเดียวของสถาบันการเงินในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ ISO/IEC 27001:2013 ทั้งทั้งองค์กร อีกทั้งบริษัทจะดำเนินโครงการ PCI-DSS ต่อไปเพื่อให้ระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลของบริษัทมีความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

ในปี 2562 บริษัทไม่พบข้อร้องเรียนและไม่พบเหตุการณ์ที่เป็นการละเมิดหรือการรั่วไหลของข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

การสื่อสารที่ชัดเจน เป็นธรรม

417-3

เคทีซีมุ่งเน้นการให้บริการที่โปร่งใส ถูกต้อง ชัดเจน และให้ความสำคัญกับการสร้างความเข้าใจและความต้องการของผู้บริโภคเป็นสำคัญ ดังนั้น ในการทำการสื่อสารทางการตลาดทั้งออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ การกระจายเสียงและแพรภาพ จึงต้องให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดทั้งในเรื่องของขนาดตัวอักษร ระยะเวลาของรายการส่งเสริมการขาย หรือการโฆษณา นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการให้ความรู้กับพนักงานขาย

หรือตัวแทนขายของบริษัทเพื่อให้สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าหรือผู้บริโภคได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง โดยเคทีซีได้คัดสรรโครงการสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ กว่า 3,000 โครงการต่อปี เพื่อให้สมาชิกมั่นใจได้ถึงคุณค่า ที่พร้อมรองรับและตรงกับความต้องการ ครอบคลุมกว่า 20 โหลส์ไตร์จากหลากหลายร้านค้าทั่วประเทศ อาทิ กิน เที่ยว ช้อป กีฬา สุขภาพ ความงาม รวมถึงร้านค้าในต่างประเทศ เป็นต้น

ในปี 2562 บริษัทไม่ได้รับแจ้งการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการสื่อสารทางการตลาดจากหน่วยงานกำกับดูแล

การดำเนินการหากมีข้อร้องเรียน

บริษัทได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชมเชย และแนะนำการให้บริการ (Customer Feedback) จากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางโทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามายัง KTC Contact Center (02 123 5000) โดยตรง ช่องทางผ่านหน่วยงานกำกับดูแล และช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ โดยทุกเรื่องร้องเรียนที่เคทีซีได้รับนั้นได้รับการดูแล ตรวจสอบ ชี้แจง และแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จและแจ้งให้ทราบโดยเร็ว จากนั้นเคทีซีจะนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าผู้มีส่วนได้เสียต่อไป

What is a good NPS score?



จากแนวคิดการทำงานดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับการสนับสนุนให้เกิดการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ที่เกิดจากการรู้จัก รู้จริง ด้วยการพัฒนาขีดความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล และพฤติกรรมของสมาชิกเพื่อเสนอสิ่งที่มีความหมาย ตรงกับความต้องการของสมาชิกอย่างแม่นยำ ใช้ข้อมูลของสมาชิกเพื่อจุดประสงค์ในการสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุด เคทีซีได้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผู้ถือบัตรในทุกกลุ่ม ผ่านดัชนี

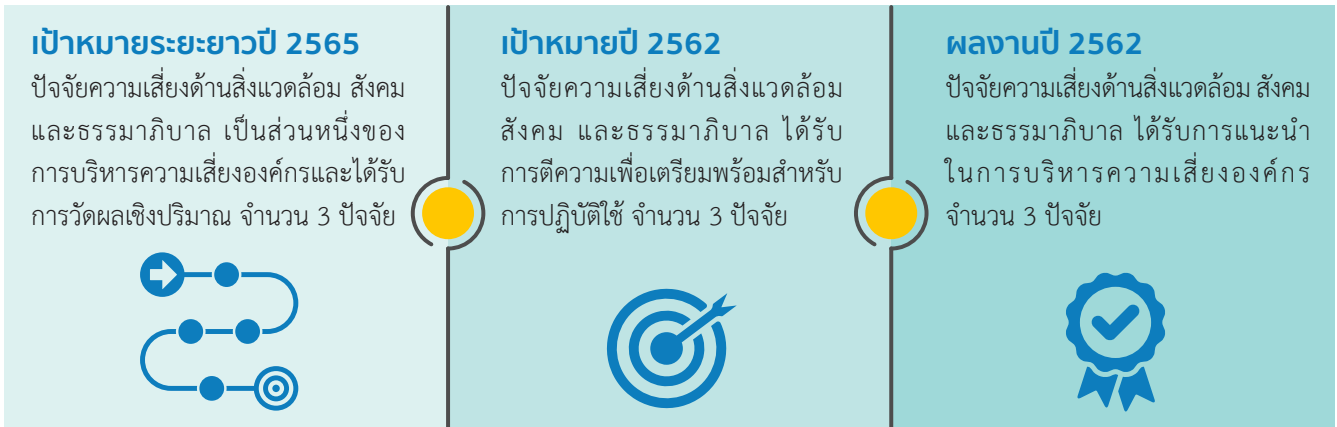
ชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้า (Net Promoter Score) เพื่อนำผลสำรวจมาประกอบการปรับปรุงการทำงานและการให้บริการเพื่อยกระดับความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

จากผลสำรวจแสดงให้เห็นว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการของ KTC อยู่ในระดับ 23

การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต



103-3

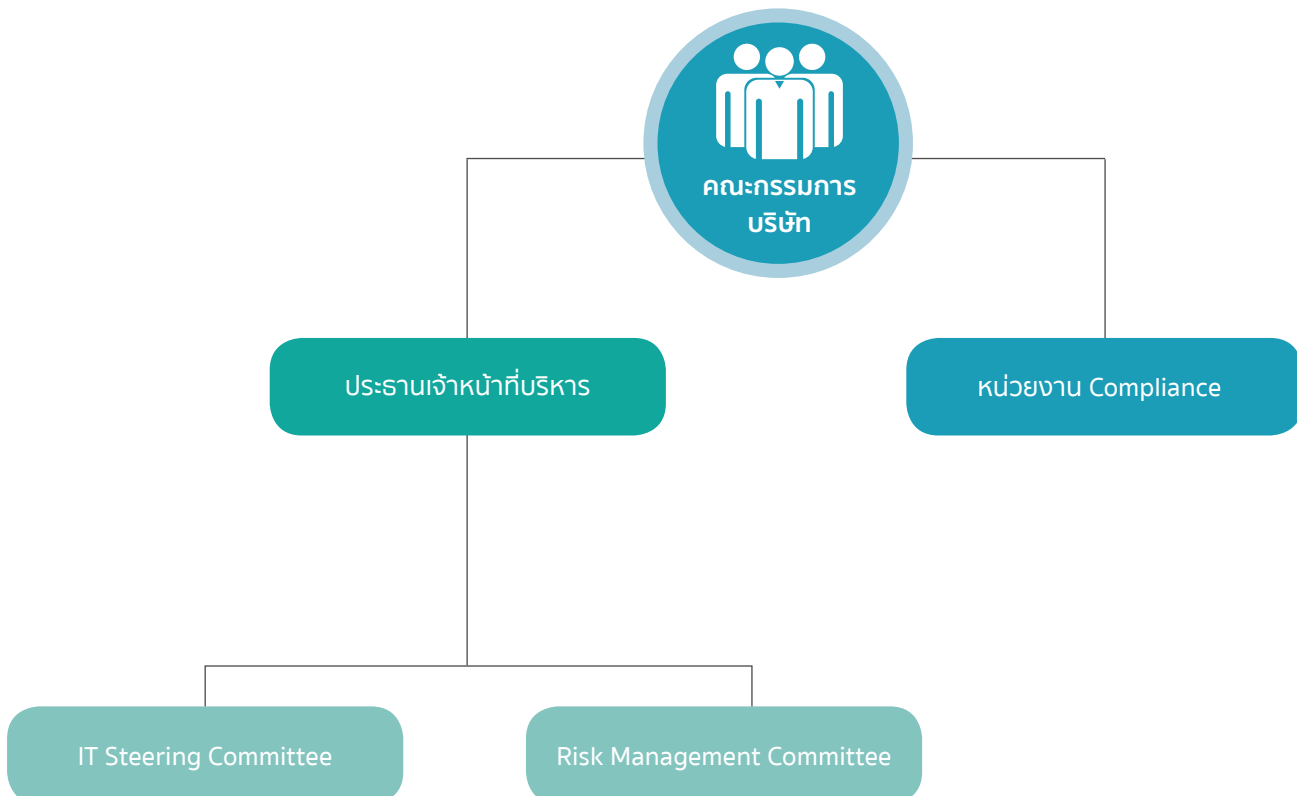


103-1

บริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต จึงได้กำหนดเป็นนโยบายการบริหารความเสี่ยง ตลอดจน ทบทวน ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมในการรองรับความเสี่ยงต่าง ๆ จากการดำเนินธุรกิจ โดยมีแนวทางการบริหารจัดการ ดังนี้

103-2

โครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยง



คณะกรรมการ Risk Management Committee มีหน้าที่พิจารณานโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยรวม ควบคุม ติดตาม ประเมินผลการบริหารความเสี่ยง กำกับดูแลการดำเนินการตามนโยบาย และแนวทางการบริหารความเสี่ยงตามที่กำหนดไว้ให้เป็นไปตามเป้าหมาย อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ สอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารกรุงไทย และหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย

คณะกรรมการ IT Steering Committee (ITSC) มีหน้าที่กำกับดูแลแผนกลยุทธ์และงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับทรัพยากร และลำดับความสำคัญเชิงธุรกิจ กำหนดนโยบายและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับ วางแผน และจัดการโครงการให้มีความโปร่งใสและเกิดประสิทธิผล จัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามความคาดหวังของธุรกิจและให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงการกำกับดูแลการดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security) ของบริษัท

102-11

กระบวนการบริหารความเสี่ยง



กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัท เริ่มจากวิเคราะห์และประเมินสภาพแวดล้อม โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งปัจจัยภายในบริษัทและสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งครอบคลุมปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และกฎระเบียบต่าง ๆ พร้อมทั้งระบุความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ที่อาจทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ รวมถึงจัดทำแผนภาพความเชื่อมโยงความเสี่ยง (Risk Map) กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators: KRI) ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ระดับความเสี่ยงที่ทนได้ (Risk Tolerance) โดยทำการพิจารณาทบทวนทุกปี เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยง ติดตามผลการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ให้เป็นไปตามเป้าหมายการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการ Risk Management Committee คณะกรรมการบริษัท และธนาคารกรุงไทย

ทั้งนี้ ในการออกหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการทางการเงินของบริษัท บริษัทกำหนดให้จะต้องมีการปฏิบัติตามระเบียบการออกหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการทางการเงิน เพื่อประเมินความเสี่ยงทั้งด้านกฎหมาย ความเสี่ยงรวม หรืองบประมาณ เป็นต้น เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ Risk Management Committee หรือเพื่อขออนุญาตต่อหน่วยงานกำกับดูแล ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ออกหรือเสนอขายนั้น ได้มีการพิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้านต่าง ๆ แล้ว

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risks)

บริษัทได้วิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจในระยะ 3-5 ปี โดยรวมถึงความเสี่ยงที่เริ่มเกิดขึ้นแล้วแต่ยังไม่ส่งผลกระทบที่ชัดเจนในขณะนี้ เพื่อเตรียมมาตรการรองรับต่อความเสี่ยงสำคัญเหล่านี้อย่างเพียงพอและทันเวลา

1. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยี

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเข้ามาเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น การรู้เท่าทันและการเตรียมพร้อมที่ดียิ่งจะสามารถลดความเสี่ยง สร้างโอกาสทางธุรกิจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทได้อย่างทันทั่วถึง

ดังนั้น ทุกหน่วยงานจึงมีหน้าที่ในการติดตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อนำมาพัฒนาการทำงานของหน่วยงานและประสานกับหน่วยงาน Information Technology เพื่อวางแผนในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อปรับปรุงระบบและพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อสนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพ คล่องตัว ต่อเนื่อง และปลอดภัย อีกทั้งร่วมหาพันธมิตรด้านดิจิทัลเข้ามาช่วยเสริมทัพให้เป็นองค์กรที่พร้อมรับมือต่อยุคเปลี่ยนผ่าน (Transformation) เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ

2. ความเสี่ยงจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack) และการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ภัยคุกคามจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์ การเจาะระบบข้อมูลนับเป็นความเสี่ยงซึ่งอาจก่อความเสียหายแก่การดำเนินธุรกิจ ซึ่งหากเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวแล้ว ทั้งลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอาจขาดความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัท เป็นผลให้แผนการดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย

บริษัทจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการป้องกันการถูกโจมตีทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า มีการวางแผนงานจัดสรรกำลังคนและทรัพยากร เพื่อป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยบริษัทได้กำหนดนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Policy) และนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ (IS Policy) และมีมาตรการที่รัดกุมในการรักษาข้อมูลและให้อำนาจเฉพาะบุคคลที่ได้รับอนุญาตในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญของลูกค้า พร้อมทั้งจัดหาซอฟต์แวร์สำหรับการควบคุมการรั่วไหลของข้อมูล มีระบบสำรองข้อมูลและมีกระบวนการนำข้อมูลกลับคืนมาหากข้อมูลถูกทำลาย รวมทั้งจัดให้มีศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางกายภาพและสภาพแวดล้อม (Physical and Environmental Security) ศูนย์คอมพิวเตอร์ของบริษัทผ่านมาตรฐาน TIA-942 Data Center Certification และมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013) มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเครือข่ายสื่อสาร (Communications Security) โดยใช้การเข้ารหัสในการเชื่อมต่อกับเครือข่ายภายนอกตามมาตรฐาน PCI-DSS และ Card Brands ต่าง ๆ มีศูนย์ Security Operations Center (SOC) สำหรับเฝ้าระวังการบุกรุกหรือภัยคุกคาม

จากภายนอก (Security Monitoring) มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายสื่อสารเพื่อให้มีความพร้อมใช้ และรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้าน IT (IT Operations Security) รวมทั้งจัดทำแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการทดสอบการปฏิบัติงานตามแผน

3. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change)

การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ทั้งการเกิดมลภาวะและภัยพิบัติทางธรรมชาติล้วนมีผลกระทบทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการดำรงชีพของประชาชน รวมถึงการประกอบธุรกิจ ตัวอย่างเช่น กรณีเกิดอุทกภัยที่บุคลากรไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานภายในอาคาร หรือกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ อาจส่งผลให้การดำเนินงานหยุดชะงัก หรือแม้กระทั่งกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า อันเป็นผลให้เกิดความเสียหายทางด้านการเงินของบริษัท รวมถึงประวัติการชำระหนี้ของลูกค้าได้

บริษัทได้เตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ภัยพิบัติทางธรรมชาติ และบริหารจัดการให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ มีการจัดทำแผนรับรองการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) รวมถึงแผนรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน อันได้แก่ แผนรองรับเหตุการณ์อัคคีภัย แผนรองรับเหตุการณ์แผ่นดินไหว แผนรองรับเหตุการณ์อุทกภัย แผนรองรับการชุมนุม และแผนรองรับโรคระบาด ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติในการเคลื่อนย้ายผู้ประสพภัยที่เป็นส่วนหนึ่งของแผน BCP ของบริษัท ได้จัดเตรียมศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site) และทรัพยากรที่ใช้ในการเรียกคืนการดำเนินงานอย่างเพียงพอ สำหรับกิจกรรมงานที่สำคัญ เพื่อเป็นการรองรับการเกิดภาวะวิกฤต ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เป็น Critical Business Function ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และดำเนินการทดสอบผังการติดต่อสื่อสาร (Call Tree) และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) แบบไม่แจ้งล่วงหน้า (Surprise Test) เป็นประจำทุกปี ในส่วนของความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าสมาชิก บริษัทมีการประเมินสถานการณ์ วิเคราะห์และติดตามเฝ้าระวัง ประกอบกับกระบวนการบริหารจัดการหนี้ตั้งแต่ก่อนเป็นหนี้เสีย การติดตามทวงถามหนี้ที่มีประสิทธิภาพ พร้อมรับมือและแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด รวมทั้งมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน KTC Mobile เพื่อให้สามารถชำระค่าบริการได้โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเดินทางมาชำระ ณ จุดบริการรับชำระเงิน มาตรการให้ความช่วยเหลือผ่อนปรนแก่ลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติและภัยพิบัติ ไม่เพียงเท่านั้นบริษัทยังมีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน และรณรงค์ลดการ

ใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลืองหรือย่อยสลายยาก เพื่อนำไปสู่องค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

4. ความเสี่ยงอันเกิดจากการควบคุมของภาครัฐ

จากปัญหานี้ครัวเรือนที่ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ และส่งผลกระทบกับภาพรวมของเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกมาตรการต่าง ๆ ในระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมา อาทิ การควบคุมอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตที่ร้อยละ 18 ต่อปี การขอสินเชื่อส่วนบุคคลได้ไม่เกิน 3 สถาบันการเงิน การออกเกณฑ์ควบคุมสินเชื่อที่อยู่อาศัย เกณฑ์ควบคุมสินเชื่อรถยนต์ (ลีส์ซิ่ง) และสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน แม้ว่าปัจจุบันหนี้เสียทั้งระบบจะลดลงไปส่วนหนึ่ง แต่ภาพรวมระดับหนี้ครัวเรือนยังคงสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การควบคุมสัดส่วนหนี้ครัวเรือนทั้งระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ทำการศึกษาเรื่องสัดส่วนภาระหนี้ต่อรายได้ (Debt Service Ratio: DSR) เพื่อกำหนดมาตรฐานกลางในการคำนวณ DSR ที่เหมาะสม ซึ่งอาจนำมาใช้เพื่อเป็นข้อกำหนดในการพิจารณาให้สินเชื่อของสถาบันการเงินด้วย ทั้งนี้ หากกฎระเบียบลักษณะนี้มีผลบังคับใช้ บริษัทพร้อมให้การสนับสนุนโดยถือเป็นหน้าที่ของบริษัทในการเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจที่ให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Responsible Lending) แม้เหตุการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจและรายได้ของบริษัท บริษัทยังมั่นใจว่าจะสามารถปรับแผนกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ตั้งแต่ต้นปีที่ผ่านมา ผ่านการจัดการภายใต้โครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น การบริหารจัดการต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ

การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture)

บริษัทให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการบริหารความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานอย่างครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานต้องมีเจ้าหน้าที่ประสานงานความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Officer) และผู้จัดการความเสี่ยง (Risk Manager) เพื่อดำเนินงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการในหน่วยงานของตน มีการจัดทำ การประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (Risk Control Self - Assessment: RCSA) ของทุกหน่วยงาน รวมถึงการประเมินการควบคุมภายในและทบทวนเป็นประจำทุกปี รวมทั้งได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลความเสียหายจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Loss Data) ครอบคลุมทุกประเภทความเสี่ยง และจัดเก็บทุกมูลค่าความเสียหายตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด ตลอดจนมีการจัดทำแผนการแก้ไขในกรณีที่มูลค่าความเสียหายถึงระดับที่ต้องจัดทำ มีการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินงานตามแผนและแนวทางการปรับปรุง และรายงานผลการดำเนินการต่อ Risk Management Committee อย่างสม่ำเสมอ และเพื่อเน้นย้ำให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล บริษัทจึงได้มีการสื่อสารหลายรูปแบบ ทั้งการส่งอีเมล ให้ความรู้ การจัดอบรมสัมมนา การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การใช้สื่อการเรียนรู้แบบ Self-Learning พร้อมทั้งมีการวัดผลด้วยการทดสอบ รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงานด้วย

(โปรดพิจารณารายละเอียดการอบรมเพิ่มเติมได้จากหัวข้อ “การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล”)

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

103-1, 103-3

เคมีที่ตระหนักถึงบทบาทการดำเนินธุรกิจด้วยหลักบรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณทางธุรกิจ การสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและกระจายมูลค่าเศรษฐกิจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน ดังนี้



มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม

102-7, 103-2, 201-1

หน่วย: พันบาท

รายละเอียด	2560	2561	2562
รายได้จากการดำเนินงาน	19,178,797	20,869,413	22,303,878
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	3,669,902	3,906,774	4,075,453
ค่าใช้จ่ายพนักงานและผลประโยชน์	2,264,962	2,333,175	2,459,801
เงินภาษีที่ชำระแก่รัฐ	1,371,174	1,706,138	1,878,356
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน ⁽¹⁾	2,659,915	2,921,878	1,566,169
เงินบริจาคเพื่อการกุศล	2,305	3,041	1,288
มูลค่าเศรษฐกิจเชิงสะสม	9,210,539	9,998,409	12,322,811
สินทรัพย์รวม	73,635,766	79,647,817	85,409,262
หนี้สินรวม	61,058,609	63,296,206	65,674,218
ส่วนของผู้ถือหุ้น	12,577,157	16,351,611	19,735,044
กำไรสุทธิ	3,304,324	5,139,589	5,523,965

⁽¹⁾ ข้อมูลปี 2562 ไม่ได้รวมเงินปันผลที่จะจ่ายจากผลประกอบการปี 2562

Corporate Citizenship

บริษัทมีเป้าหมายและแผนการดำเนินงานด้านการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม (Corporate Citizenship) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสังคม โดยการสนับสนุนช่วยเหลือสังคมในรูปแบบต่าง ๆ จะต้องมีความโปร่งใส และไม่ถูกนำไปใช้เป็นช่องทางทุจริตคอร์รัปชัน และมีนโยบายชัดเจนที่ไม่ให้การสนับสนุนแก่พรรคการเมือง รวมถึงมุ่งเน้นการถ่ายทอดทักษะองค์ความรู้จากภายในสู่ภายนอก เพื่อเสริมสร้างผลเชิงบวกในการเปลี่ยนแปลงที่ดีให้สังคมและประเทศ

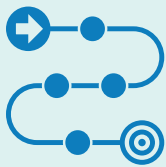
การกำกับดูแลกิจการ

103-3



เป้าหมายระยะยาวปี 2565

บริษัทจัดทำแผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน และนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลเรื่องดังกล่าวจากคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปี



เป้าหมายปี 2562

บริษัทจัดทำแผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน และนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลเรื่องดังกล่าวจากคณะกรรมการบริษัท



ผลงานปี 2562

บริษัทจัดทำแผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน และนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลเรื่องดังกล่าวจากคณะกรรมการบริษัทเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2562



103-1

การกำกับดูแลกิจการมีความสำคัญอย่างยิ่งและส่งผลที่ดีต่อการสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือให้กับผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนส่งเสริมภาพลักษณ์ ผลประกอบการทางการเงิน และการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว บริษัทจึงยึดถือปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อเป็นรากฐานในการดำเนินธุรกิจ โดยถือเป็นบทบาทและความรับผิดชอบต่อที่สำคัญของคณะกรรมการบริษัทในการกำกับดูแลบริหารกิจการให้เป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจริยธรรม ควบคู่ไปกับการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกันเพื่อสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนให้แก่บริษัท

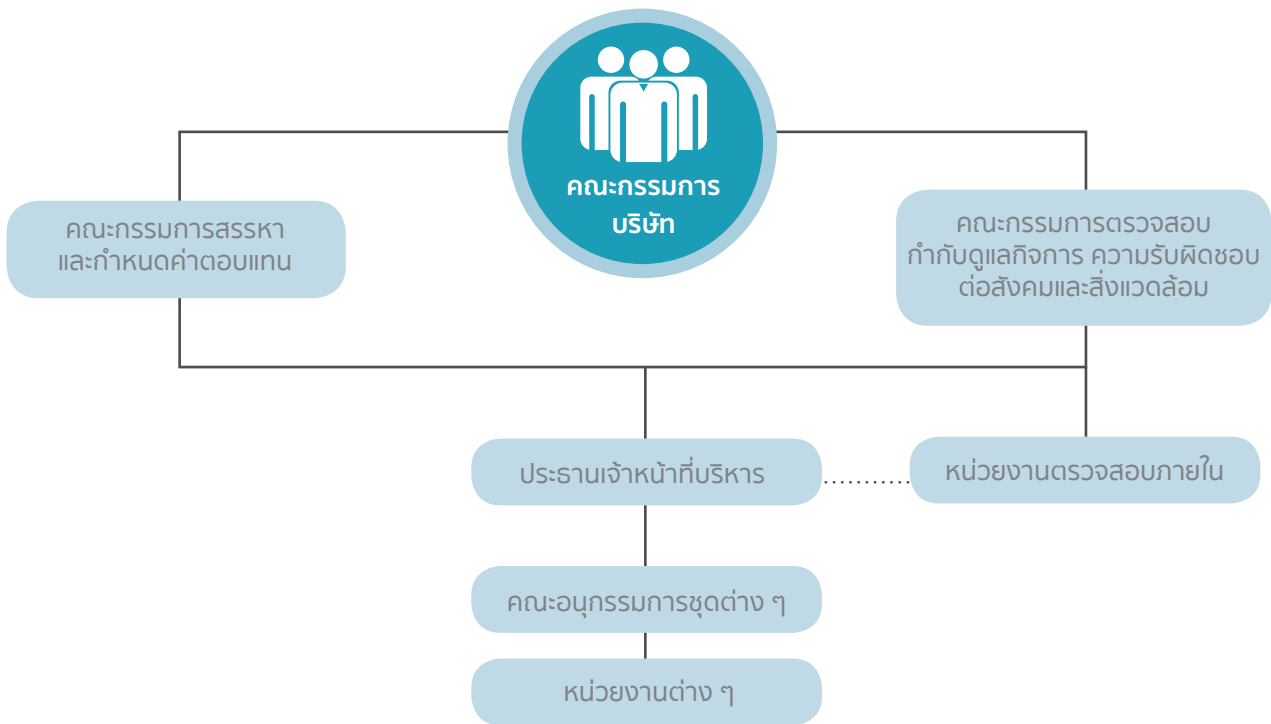
102-17, 102-18, 102-19, 102-32, 103-2

การกำกับดูแลกิจการ

เคทีซียึดถือปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อเป็นแนวทางสำคัญในการสร้างและรักษาความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจ ไม่เพียงแต่เคทีซีให้ความสำคัญกับเรื่องคุณธรรม หรือจริยธรรมเท่านั้น แต่หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดียังสามารถช่วยให้การบริหารจัดการองค์กรมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยังเป็นการสร้างคุณค่าอย่างสมดุลแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน

คณะกรรมการบริษัท มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการ การบริหารงานของบริษัท มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งมีหน้าที่พิจารณา กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลัก แผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน รวมถึงการอนุมัติในประเด็นสำคัญเกี่ยวกับทิศทางและนโยบาย การดำเนินงานของบริษัท แผนธุรกิจ และงบประมาณประจำปี โดยมีการกำกับดูแลและติดตามให้การบริหารงานของฝ่ายจัดการเป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ และแผนธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ของหน่วยงานทางที่เกี่ยวข้อง และตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้คณะกรรมการบริษัทได้ดูแลให้มีระบบการควบคุมภายในและกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และร่วมกับฝ่ายจัดการเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทมีผลการดำเนินงานที่ดี เติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยคำนึงถึงความเสี่ยงทั้งในปัจจุบันและที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งบริษัทมีการประเมินความเสี่ยงทั้งบริษัทเป็นประจำทุกปี และได้รายงานสรุปเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบ

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อช่วยปฏิบัติงานในการศึกษา และกลั่นกรองเรื่องสำคัญที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดในแต่ละด้าน และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการบริษัท ดังนี้



คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทำหน้าที่กำหนดคุณสมบัติของกรรมการ ผู้บริหาร ตามโครงสร้าง ขนาด และองค์ประกอบตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ทำหน้าที่สรรหา พิจารณาคัดเลือก และกลั่นกรองบุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อเพื่อคัดเลือก และเสนอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งกรรมการตามกระบวนการสรรหาของบริษัท โดยคำนึงถึงสัดส่วน จำนวน ความหลากหลายขององค์ประกอบของคณะกรรมการที่เหมาะสมในด้านต่าง ๆ เช่น เพศ เพศสภาพ อายุ ทักษะความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้เป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับของบริษัท และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อความเป็นอิสระและเพื่อความชัดเจนในการบริหารงานด้านการกำกับดูแลและการบริหารกิจการ บริษัทได้กำหนดให้ประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารจะต้องไม่เป็นบุคคลคนเดียว นอกเหนือจากนี้พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เสนอหลักเกณฑ์ นโยบายกำหนดผลตอบแทน แนวทางการจ่ายค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น รวมทั้งพิจารณาขยายระยะเวลาเกษียณอายุและการพิจารณาเกษียณอายุก่อนกำหนด รวมถึงจัดทำแผนสืบทอด

ตำแหน่งผู้บริหารเพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้สืบทอดตำแหน่งในกรณีผู้บริหารตำแหน่งนั้น ๆ เกษียณอายุ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยในปี 2562 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 10 ครั้ง

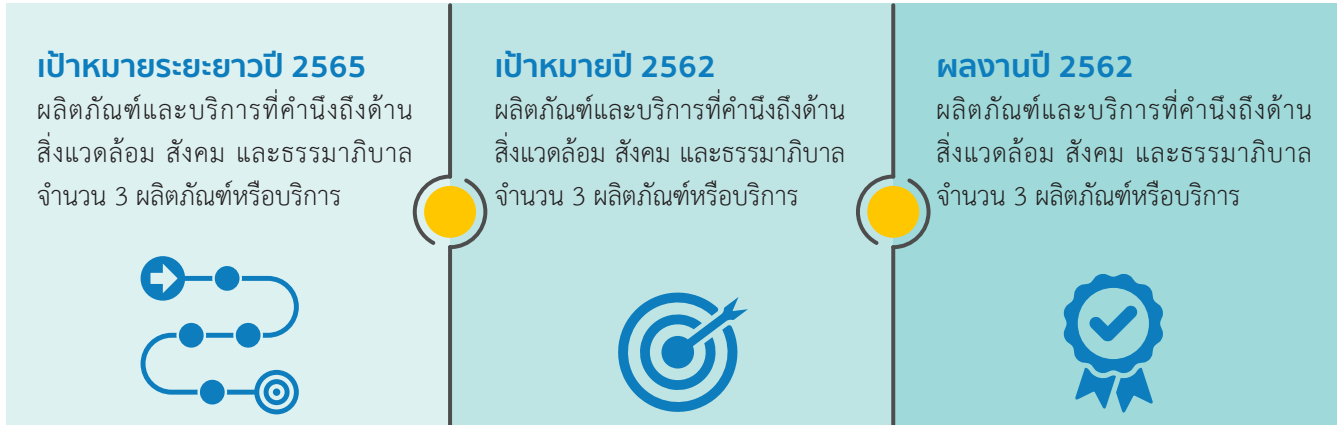
คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยกรรมการอิสระทั้งคณะ มีหน้าที่กำกับดูแลการจัดทำรายงานทางการเงิน การควบคุมภายใน และการตรวจสอบ พิจารณารายการเกี่ยวโยง ดูแลการดำเนินการต่าง ๆ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลอดจนการพิจารณาทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ การกำกับดูแลให้บริษัทมีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการ การพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงการปฏิบัติที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม และการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักมาตรฐานสากล ทั้งนี้ ตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2562 ได้จัดประชุมทั้งสิ้น 11 ครั้ง

(โปรดศึกษารายละเอียดของการกำกับดูแลกิจการของบริษัทได้จาก รายงานประจำปี 2562 หัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ”)

ผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึง ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล



103-3



103-1, 103-2, 203-2

เคทีซีสร้างคุณค่าผ่านการใช้ผลิตภัณฑ์ บริการ และแพลตฟอร์ม ในมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลต่าง ๆ ดังนี้

บัตรสกริต KTC-THAI RED CROSS NATIONAL BLOOD CENTRE

เคทีซีตระหนักถึงความสำคัญของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้มีหน้าที่ในการจัดหาโลหิตให้มีปริมาณเพียงพอ ปลอดภัย และมีคุณภาพสูงสุด เพื่อนำไปใช้รักษาผู้ป่วยทั่วประเทศ เคทีซีจึงร่วมสนับสนุนศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ผ่านการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต KTC-THAI RED CROSS NATIONAL BLOOD CENTRE โดยทุกยอดการใช้จ่าย 1,000 บาท คือ การบริจาค 5 บาท และ KTC ร่วมสมทบทุนเพิ่มอีก 5 บาท บริจาคเงินเข้าศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย โดยในปี 2562 ได้มียอดเงินบริจาคจำนวน 304,009.94 บาท

การแบ่งเบาค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐบาล

เคทีซีตระหนักถึงความสำคัญของการมีสุขภาพที่ดี ซึ่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการดำรงชีวิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์ โดยเล็งเห็นว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยเหลือผู้ป่วยจำนวนมากให้ได้รับโอกาสในการรักษาโดยเท่าเทียมกัน ดังนั้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือผู้ป่วยให้มีสุขภาพที่ดีและแบ่งเบาค่ารักษาพยาบาลที่ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ บริษัทจึงแบ่งเบา

ค่ารักษาพยาบาลให้แก่สมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีที่เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลรัฐบาล โดยบริการผ่อนชำระนานสูงสุด 10 เดือน ด้วยอัตราดอกเบี้ยพิเศษ 0.69% ต่อเดือน จากอัตราปกติ 0.80% ต่อเดือน และโครงการดังกล่าวได้รับการตอบรับจากสมาชิกบัตรอย่างดี โดยปี 2562 มีผู้ใช้บริการจำนวน 4,842 ราย เป็นจำนวนเงิน 66,525,421 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ร้อยละ 51 โดยเคทีซีได้ใช้งบประมาณสนับสนุนอัตราดอกเบี้ยพิเศษดังกล่าวเป็นจำนวนเงิน 523,856 บาท

การใช้คะแนนแทนเงินบริจาค

เคทีซีให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสังคม และตระหนักว่ายังมีความไม่เท่าเทียมกันในสังคมอยู่อย่างมาก จึงได้ริเริ่มโครงการคะแนนแทนเงินบริจาคมาตั้งแต่ปี 2552 โดยได้พัฒนาบริการที่สมาชิกบัตรสามารถนำคะแนนสะสมแลกเป็นเงินบริจาคได้ในอัตรา 1,000 คะแนนแทนเงินบริจาค 100 บาท โดยได้เป็นตัวแทนมอบความสะดวกในการบริจาคไปยังมูลนิธิต่าง ๆ ถึง 56 มูลนิธิ เพื่อส่งมอบความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ด้านสังคม ความเป็นอยู่ การศึกษาพยาบาล การศึกษา คนพิการ สัตว์ และสิ่งแวดล้อม ผ่านช่องทางทั้งออนไลน์และออฟไลน์ โดยในปี 2562 ได้เป็นตัวแทนในการมอบเงินบริจาคไปยังมูลนิธิดังกล่าวถึง 33,005,000 คะแนน ส่งมอบเงินบริจาคให้กับมูลนิธิได้ทั้งสิ้น 3,300,500 บาท



การสนับสนุนคนไทยรักการอ่าน (Support Thais Reading)

เคทีซีตระหนักถึงความสำคัญของการอ่าน อันเป็นกุญแจสำคัญในการเปิดสู่โลกแห่งการเรียนรู้ในทุกกลุ่มสาระและนำไปสู่การขยายการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาบุคคลและสังคมให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืน ดังที่ทางภาครัฐได้ยกระดับความสำคัญของนโยบายการส่งเสริมการอ่านให้เป็นวาระแห่งชาติ เพื่อส่งเสริมให้สำนักพิมพ์ผลิตและพัฒนาหนังสือให้มีคุณภาพ และกระตุ้นให้คนไทยเห็นความสำคัญของการอ่านอย่างจริงจัง และสนองรับต่อมาตรการภาษี ขอบหนังสือช่วยชาติ เคทีซีจึงร่วมมือกับพันธมิตรร้านค้าหนังสือ สำนักพิมพ์ชั้นนำทั่วประเทศ ผนวกกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรณรงค์ตลอดทั้งปี 2562 เช่น มอบสิทธิประโยชน์ส่วนลด ณ ร้านค้าพันธมิตรสูงสุด 15% การใช้คะแนนสะสม เคทีซี แลกรับเครดิตเงินคืน 18% จากอัตราปกติ 10% และสำหรับลูกค้าที่ซื้อปริมาณมาก เคทีซียังมอบสิทธิประโยชน์เพื่อแบ่งเบาภาระการชำระคืน ด้วยบริการแบ่งชำระกับบัตร KTC ในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ 0.69% ต่อเดือน จากอัตราปกติที่ 0.80% ต่อเดือน นาน 3 เดือน

การนำเทคโนโลยี e-Coupon มาประยุกต์ใช้ในการรับส่วนลด ณ ร้านค้าพันธมิตร

เพื่อเป็นการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษและการใช้พลังงานหรือสารเคมีจากกระบวนการพิมพ์ และเพื่อให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คนส่วนใหญ่ในปัจจุบันที่หันมาสื่อสาร

ทำธุรกรรม ทำกิจกรรมผ่านโทรศัพท์สมาร์ทโฟนกันมากขึ้น เคทีซีได้พัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อให้สามารถรองรับการใช้งาน e-Coupon เพื่อนำมาทดแทนคูปองส่วนลดในรูปแบบกระดาษ โดยส่ง e-Coupon ผ่านช่องทาง KTC Mobile เพื่อให้ลูกค้าสามารถแสดง ณ ร้านค้าในการขอรับสิทธิประโยชน์ อีกทั้ง e-Coupon ดังกล่าวยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับร้านค้าในการควบคุม ป้องกันการทุจริตจากช่องว่างของกระบวนการจัดการอีกด้วย ทั้งนี้ เคทีซีได้เริ่มทดลองใช้กับร้านหนังสือซีเอ็ดเป็นรายแรก โดยในปี 2562 จำนวน e-Coupon ที่ส่งให้แก่ลูกค้า จำนวน 2,349,038 รายการ

นอกจากนี้ เคทีซี ร่วมกับพันธมิตร บมจ.ซีเอ็ดยูเคชั่น จัดกิจกรรม “ปันการอ่าน สานการให้” เนื่องในวันสุนทรภู่ มอบชุดหนังสือและเลี้ยงอาหารกลางวันเด็กนักเรียน ที่โรงเรียนแจ่มจันทร์ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ

KTC U SHOP Website

เคทีซีได้เริ่มให้บริการ KTC U SHOP Website ตั้งแต่ปี 2559 ซึ่งได้มีการคัดสรรร้านค้า ให้สมาชิกสามารถเลือกสรรผลิตภัณฑ์คุณภาพหลากหลายหมวดบนช่องทางออนไลน์ โดยเฉพาะกลุ่มสินค้าที่มาจากผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ สินค้าออร์แกนิก ตอบสนองกระแสรักสุขภาพ ซึ่งเคทีซีสนับสนุนธุรกิจ SME ของไทย และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ให้มีโอกาสขยายธุรกิจสู่ตลาดออนไลน์ ผ่าน KTC U SHOP อาทิ การนำผลิตภัณฑ์หมอนและที่นอนยางพาราของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านพังดาน จ.พัทลุง ซึ่งนำยางพารามาแปรรูป เพื่อเพิ่มมูลค่าและแก้ปัญหาราคายางพาราที่ตกต่ำ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดสกัดจากธรรมชาติของปันกันกรีน และผลิตภัณฑ์น้ำมันหอมระเหยบริสุทธิ์ เพื่อบำบัดของแบรนด์ชมภิญญ์ ผู้ประกอบการ SME ของไทย ช่วยขยายช่องทางในการจำหน่ายสินค้า เพิ่มรายได้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย อีกทั้งเป็นการเพิ่มยอดการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเคทีซีอย่างมีคุณค่า เพราะสมาชิกสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ ส่งผลดีต่อสุขภาพสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในระยะยาว และเป็นการใช้จ่ายที่ช่วยสนับสนุนการเติบโตของชุมชนและเคทีซีอย่างยั่งยืน โดยในปี 2562 มีจำนวน 200 ร้านค้า และมีจำนวนสินค้ากว่า 6,000 รายการ

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

102-9, 103-1, 103-3

บริษัทให้ความสำคัญในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานและการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก พร้อมดูแลให้เติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์ และการดำเนินงานของบริษัททั้งทางตรงและทางอ้อม โดยบริษัทมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมหนักเรื่องการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนให้เกิดขึ้นร่วมกันทั้งเครือข่ายและคู่ค้าผ่านแนวทางการจัดการ ดังนี้

103-2, 308-1, 414-1

กระบวนการคัดเลือก

บริษัทให้ความสำคัญในการคัดเลือกและดูแลคู่ค้าตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ เพื่อประเมินคุณสมบัติของผู้ให้บริการภายนอกหรือคู่ค้าในเรื่องต่าง ๆ เช่น สถานะทางการเงินที่มั่นคง การดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาล เป็นต้น รวมถึงประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าเพื่อพิจารณาขั้นตอนกระบวนการที่อาจมีความเสี่ยงหรือผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลที่ดี โดยจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของเคทีซี จัดทำมาตรการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากคู่ค้า การตรวจประเมินคู่ค้า การติดตามตรวจสอบ กำหนดแผนงานแก้ไข และปรับปรุงผลการดำเนินงานร่วมกัน โดยจัดกลุ่มคู่ค้าตามประเภทกลุ่มงานและยอดการใช้จ่าย โดยคู่ค้าของบริษัทได้รับการรับรองคุณภาพที่หลากหลายและแตกต่างกัน เช่น การรับรองการผลิตบัตรที่มีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยขั้นสูงจาก Card Brands (Visa, MasterCard, JCB, UPI) มาตรฐานการปฏิบัติและจัดการข้อมูลตามมาตรฐาน ISO ในด้านการจัดการความปลอดภัย งานพิมพ์ การจัดการคุณภาพและบริการ การจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นต้น

การกำหนดมาตรฐาน

บริษัทกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้างที่ครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยนโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอกดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายการกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารกรุงไทย เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการ หลักเกณฑ์การใช้บริการ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ รวมถึงการติดตามดูแล โดยทุกหน่วยงานในบริษัทที่ประสงค์ว่าจ้างบุคคลภายนอกจะต้องปฏิบัติตามนโยบายหรือระเบียบที่กล่าวข้างต้น นอกจากนี้บริษัทได้มีการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ตั้งแต่การกำหนดคุณสมบัติของบริษัทผู้ให้บริการ

การจัดทำสัญญาที่เป็นธรรม การตรวจรับมอบสินค้าตรงตามสัญญาการใช้บริการ การบริหารความเสี่ยง การตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

เคทีซีจัดทำคู่มือการจัดซื้อจัดหาอย่างยั่งยืนและจรรยาบรรณคู่ค้า (KTC Supplier Code of Conduct) โดยมีเนื้อหาครอบคลุมแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้านจริยธรรมทางธุรกิจ สิทธิมนุษยชนและแรงงาน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย การบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติตามกฎหมาย รวมถึงมีการกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดตามสัญญาการใช้บริการ ทำการค้าด้วยความเป็นธรรม หากพบว่าคู่ค้ารายใดละเมิดหลักเกณฑ์ที่กำหนดจะมีการแจ้งเตือนและให้ระยะเวลาในการปรับปรุงประเด็นดังกล่าว หากไม่ปฏิบัติตามจะทำการยกเลิกสัญญาและถอดรายชื่อออกจากทะเบียนผู้ขายของบริษัท

โดยบริษัทได้เริ่มจัดส่งจรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อลงนามในปี 2561 และบริษัทได้ดำเนินการให้กลุ่มคู่ค้า Tier 1 ลงนามรับทราบจรรยาบรรณดังกล่าว จำนวน 10 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 98 ของยอดการใช้จ่ายของกลุ่มคู่ค้า Tier 1 ในปี 2562 บริษัทได้ขยายกลุ่มคู่ค้าเพื่อให้ลงนามรับทราบจรรยาบรรณดังกล่าว จำนวน 342 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 100 ในกลุ่มคู่ค้า Tier 1 และ 2 และเป็นสัดส่วนร้อยละ 52 ของยอดการใช้จ่ายของกลุ่มคู่ค้าทั้งหมดในปี 2562

การควบคุมคุณภาพและร่วมแบ่งปันความรู้

บริษัทมีกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ ควบคุมคุณภาพผู้ให้บริการภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการภายนอกมีมาตรฐานการทำงานเป็นไปตามข้อกำหนดตามสัญญาการใช้บริการ และเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ผลลัพธ์และบริการที่ส่งมอบอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังเป็นช่องทางให้คู่ค้าเสนอแนะและร่วมพัฒนากระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเป็นธรรม ด้วยการแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างบริษัทกับคู่ค้าร่วมกันผ่านการประชุมที่จัดเป็นประจำอีกด้วย นอกจากนี้เคทีซีได้ร่วมกับบริษัทผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) ในการจัดการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะการทำงานของพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการภายนอกเป็นประจำทุกปี เช่น พนักงานติดตามหนี้ พนักงานธุรการ พนักงานช่าง เป็นต้น



การสนับสนุนผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตงานด้านสิ่งพิมพ์ ที่ได้รับเครื่องหมายรับรอง Carbon Neutral Certification หรือ Green Print

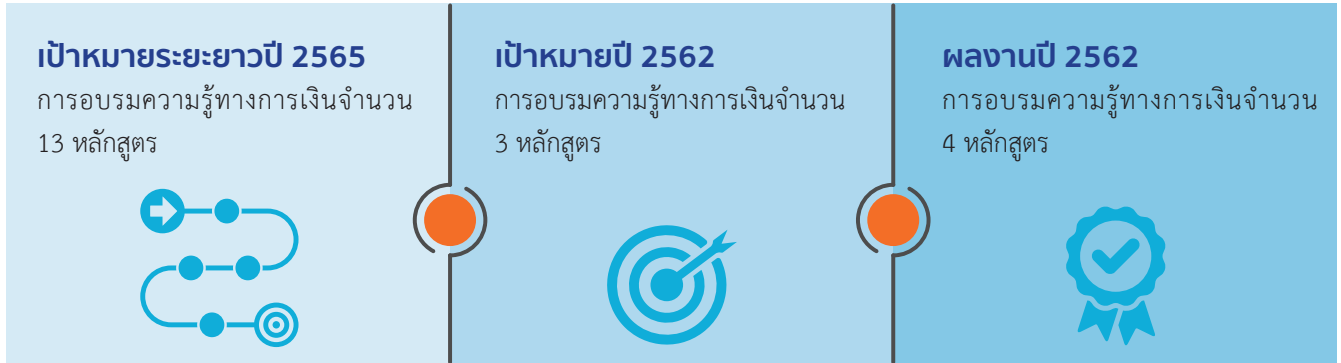
บริษัทได้เชิญชวนพนักงาน ลูกค้า และคู่ค้าในการลดการใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็นในทุกส่วนของการทำงาน เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและต้นทุนดำเนินงาน เช่น การลดวัสดุสิ่งพิมพ์สำหรับลูกค้าและคู่ค้าบางกลุ่ม เป็นต้น นอกจากนี้บริษัทสนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) และได้รับการรับรองฉลากสิ่งแวดล้อม (เช่น ฉลากเขียว ฉลากลดคาร์บอน) เช่น กระดาษถนอมสายตาสำหรับพิมพ์เอกสารของบริษัท ใบสมัครขอใช้บริการบัตรเครดิตหรือสินเชื่อส่วนบุคคล และจดหมาย NEWSLETTER ที่ส่งแจ้งโปรโมชั่น โดยในปี 2562 มีมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมจำนวน 17.7 ล้านบาท





การเข้าถึงบริการทางการเงิน และการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

103-3



103-1

เคทีซีเล็งเห็นความสำคัญของการให้โอกาสในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ด้วยอัตราค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรมและการสร้างโอกาสทางการศึกษา จึงนำเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินในระบบ และผลิตภัณฑ์ที่ตรงความต้องการของลูกค้า เพื่อเพิ่มโอกาสในการนำเงินที่ได้รับการอนุมัติไปใช้เพื่อการดำรงชีพ เสริมสร้างคุณภาพชีวิต ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนจากการกู้ยืมเงินนอกระบบที่ดอกเบี้ยสูงเกินควร อีกทั้งยังให้ความสำคัญต่อการให้โอกาสทางการศึกษา รวมถึงร่วมพัฒนาศักยภาพเยาวชนไทยให้มีคุณภาพอย่างไม่มีขีดจำกัด โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้ พัฒนาความรู้ ความเข้าใจทางการเงิน เพื่อนำไปประยุกต์ต่อยอดในด้านต่าง ๆ

การเข้าถึงบริการทางการเงิน

103-2

การเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่ง่าย

เนื่องจากพฤติกรรมการใช้ชีวิตของผู้บริโภคที่มีอิสระในการค้นหาข้อมูลด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง เคทีซีจึงตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคผ่านกลยุทธ์ออนไลน์ มาร์เก็ตติ้ง ที่

รวดเร็ว แม่นยำ และโปร่งใส สร้างโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายสามารถค้นหาข้อมูลบริษัท หรือผลิตภัณฑ์ของบริษัทผ่านเว็บไซต์ของบริษัท ktc.co.th จับมือพันธมิตรสื่อออนไลน์บนแพลตฟอร์มเว็บไซต์ เพื่อแนะนำและเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ เช่น rabbitfinance.com, masii.co.th เป็นต้น รวมถึงธนาคารกรุงไทย และช่องทางโซเชียลมีเดีย เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและเป็นตัวช่วยในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคในการค้นหาข้อมูล โดยมุ่งเน้นการให้ข้อมูลอย่างละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และวิธีการใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างระมัดระวัง ส่งผลให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ได้อย่างสะดวก ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และสามารถสร้างความเข้าใจในผลิตภัณฑ์อย่างละเอียดเพื่อการตัดสินใจในการใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างเหมาะสม ซึ่งในระยะยาวจะทำให้ลูกค้าเลือกใช้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับตนเอง ไม่ตกเป็นเหยื่อแก่ผู้ที่หวังผลประโยชน์ โดยมีขั้นตอนการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ดังนี้



นอกจากนี้เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของภาครัฐสำหรับมาตรการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทอยู่ระหว่างการพัฒนาช่องทางออนไลน์เพื่อให้มีการสมัครผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการลดปัญหาจากการปลอมแปลงเอกสาร หรือการหลอกลวงจากการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ ทั้งนี้ บริษัทคาดหวังที่จะเป็นส่วนร่วมในการยกระดับการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในระยะยาว

สินเชื่อเพื่อการศึกษา

เคทีซีตระหนักถึงความสำคัญทางการศึกษาและต้องการสร้างโอกาสทางการศึกษาที่เท่าเทียมให้แก่บุคคลทั่วไปที่ต้องการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมแต่ยังขาดแหล่งเงินทุน ดังนั้น เพื่อเป็นการช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตให้คนไทยมีชีวิตที่ดีและได้รับการศึกษาอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถสร้างความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคงทางรายได้ โดยการแบ่งเบาและลดภาระค่าใช้จ่ายด้วยการให้เงินสินเชื่อเพื่อการศึกษาที่มีดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม ทำให้การผ่อนชำระสินเชื่อเป็นเรื่องง่าย และไม่เพิ่มความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ แม้ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ที่คิดดอกเบี้ยต่ำกว่าสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ เคทีซีคาดหวังที่จะเพิ่มปริมาณลูกค้าสินเชื่อเพื่อการศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีคุณภาพดี โดยมีเป้าหมายที่จะเพิ่มจำนวนพันธมิตรสถาบันการศึกษาที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการทางการศึกษาที่หลากหลายของผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม และมุ่งเน้นที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการศึกษา เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้บริโภค

สินเชื่อ KTC พี่เบิ้ม

สินเชื่อ KTC พี่เบิ้ม ประกอบด้วย สินเชื่อทะเบียนรถยนต์ KTC พี่เบิ้ม สินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ KTC พี่เบิ้ม และสินเชื่อเงินสด KTC พี่เบิ้ม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อโดยพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตามคุณสมบัติและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยยึดหลักการพิจารณาสินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส คิดอัตราดอกเบี้ยที่เน้นธรรม เพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหาจากการกู้ยืมหนี้ในระบบอย่างยั่งยืน โดยเป็นผลิตภัณฑ์ทางการเงินภายใต้การดำเนินงานของเคทีซีและบริษัทลูก ได้แก่ บริษัท เคทีซี พีโก (กรุงเทพฯ) จำกัด (เคทีซี พีโก) และบริษัทลูกของเคทีซีพีโกในจังหวัดต่าง ๆ รวมถึง บริษัท เคทีซี นานา จำกัด ซึ่งเคทีซีได้จัดตั้งหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบผลิตภัณฑ์นี้โดยเฉพาะ เพื่อคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้หลากหลายครอบคลุมทุกภูมิภาค

การให้ความรู้ทางการเงิน

103-2

สัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ทางการเงิน

เคทีซีเห็นความสำคัญของการสร้างวินัยทางการเงิน เพราะเราเชื่อว่าความรู้ความเข้าใจจะทำให้เกิดการบริหารจัดการด้านการเงินได้อย่างเหมาะสม จึงจัดสัมมนาเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเครดิตบูโร โดยเชิญคุณธฤต ศรีอรุณทัย ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ฝ่ายกฎหมาย บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ มาให้ความรู้แก่สมาชิก KTC PROUD และประชาชนที่สนใจ โดยมีผู้เข้าร่วมสัมมนาจำนวน 42 คน

KTC พี่เบิ้ม
ทางเลือกคนไม่ท้อ

ขอย่าย ได้ไว วงเงินใหญ่
ดอกเบี้ยตรงไปตรงมา

สินเชื่อทะเบียนรถยนต์
KTC พี่เบิ้ม

แค่ **0.89%**
ต่อเดือน

ในคู่มือทะเบียน





“เรียนรู้ ต่อยอด ยั่งยืน” - ฟาร์มเห็ด

203-1

เคทีซีร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการเตรียมพร้อมให้นักเรียนรู้จักพึ่งพาตนเองโดยไม่พึ่งความบกพร่องทางกายเป็นอุปสรรค จึงจัดหลักสูตรการสอน 12 สัปดาห์ให้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 โรงเรียนเศรษฐเสถียรในพระราชูปถัมภ์ สร้างโรงเห็ดขนาด 12 คูณ 6 เมตร สนับสนุนค่าใช้จ่ายและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยมีค่าใช้จ่ายตลอดโครงการรวม 220,000 บาท เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ทฤษฎีการเกษตรและลงมือปฏิบัติรวมทั้งนำไปต่อยอดสร้างอาชีพ สร้างรายได้ และเรียนรู้การวางแผนทางการเงิน เพื่อให้นักเรียนสามารถคำนวณรายได้ บริหารรายจ่าย เพื่อการใช้ชีวิตที่มีความสุขอย่างยั่งยืน และสามารถถ่ายทอดให้กับครอบครัวและชุมชน โดยสรุปได้ดังนี้

- นักเรียนและคุณครูที่มีส่วนร่วมในโครงการ 97 คน มีความพึงพอใจร้อยละ 90 ขึ้นไป
- นักเรียน 50 คน มีความรู้ความเข้าใจหลังจากเรียนจบโครงการ เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 75
- โรงเรียนสามารถผลิตเห็ดดอกแฉะจากโรงเรือนเห็ดได้รวม 320 กิโลกรัม
- โรงเรียนมีรายได้จากการจำหน่ายเห็ดสดให้กับครู ผู้ปกครอง และบุคคลทั่วไป จำนวน 119 กิโลกรัม คิดเป็นเงิน 9,520 บาท
- โรงเรียนลดค่าใช้จ่ายจากการใช้ผลผลิตเห็ดเป็นวัตถุดิบในการปรุงอาหารกลางวันให้กับโรงเรียนเศรษฐเสถียร จำนวน 135 กิโลกรัม คิดเป็นเงิน 8,130 บาท และเห็ดอีก 66 กิโลกรัม ใช้ในการทดลองเตรียมทำอาหารและรับรองคณะผู้ดูงาน





“เรียนรู้ ต่อยอด ยิ่งยืน” - KTC Offer

เคทีซีมุ่งพัฒนาความรู้ทางการเงินต่าง ๆ ให้แก่นิสิต นักศึกษา มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการเงิน เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และเพิ่มเติมความรู้ทักษะทางการเงินให้สามารถนำไปใช้ในชีวิตส่วนตัวและการทำงานในอนาคต นอกจากนี้ ได้มีการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เพื่อเป็นมหาวิทยาลัยเครือข่ายที่มีเจตนารมณ์ร่วมกันในการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในด้านการเงินแก่นิสิต นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย

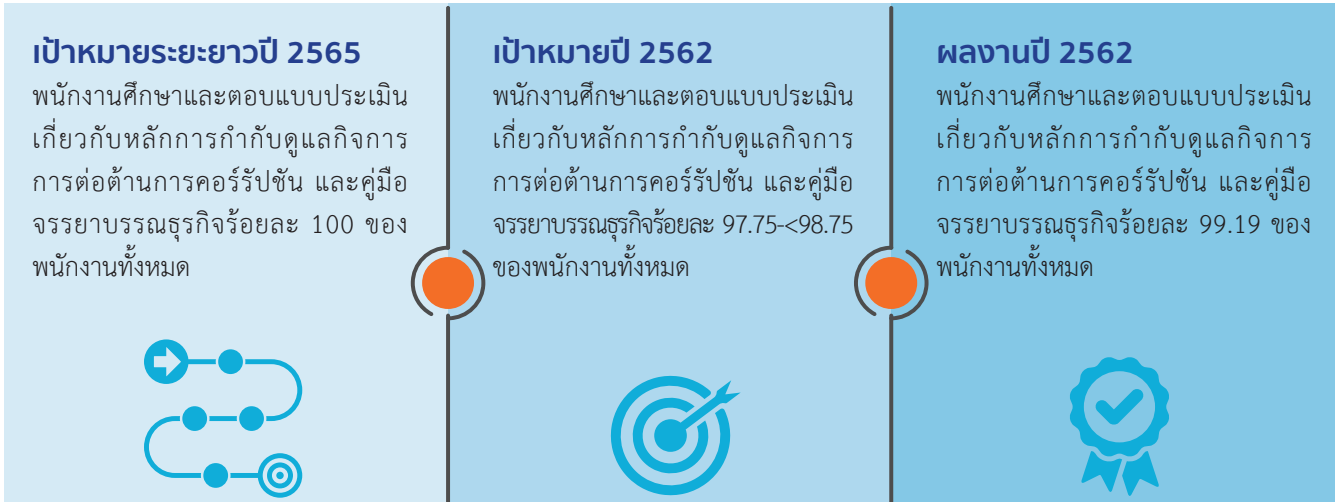
ในปี 2562 นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่เข้ารับฟังการบรรยายหัวข้อ ธุรกิจบริการสินเชื่อรายย่อยกับการคำนวณดอกเบี้ยมีจำนวน 120 คน



การต่อต้านการคอร์รัปชันและการติดสินบน



103-3



103-1

บริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยมีแนวทางสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ โดยบริษัทได้รับการต่อต้านการรับรองในฐานะสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติจากโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption) หรือ CAC เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2562 โดยคณะกรรมการบริษัทมีมติเห็นชอบนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันซึ่งได้กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อห้ามไม่ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานดำเนินการหรือยอมรับการคอร์รัปชันทุกรูปแบบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง เพื่อน หรือคนรู้จัก เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียม ประเพณีของท้องถิ่น หรือจารีตทางการค้าให้กระทำได้ โดยนโยบายดังกล่าวได้กำหนดบทบาทหน้าที่ แนวทางปฏิบัติหากพบการคอร์รัปชัน บทลงโทษ รวมถึงกระบวนการและช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผู้บริหารและพนักงานทุกระดับจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

103-2, 205-1, 205-2, 205-3

โดยบริษัทปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ดังนี้

1. ทบทวนนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยนโยบายดังกล่าวอยู่ภายใต้แผนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ เมื่อการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ครั้งที่ 11/2562 และคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2563 ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าคณะกรรมการบริษัท ฝ่ายบริหาร ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านการคอร์รัปชันและปลูกฝังจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กร โดยบริษัทได้เผยแพร่นโยบายให้กับลูกค้า คู่ค้า รวมถึงพนักงานบริษัท ได้รับทราบผ่านทางเว็บไซต์บริษัท (www.ktc.co.th) อินทราเน็ต รวมถึงสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ภายในบริษัท

2. จัดให้ทุกหน่วยงานรอมมีการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (RCSA) เป็นประจำทุกปี โดยหน่วยงานจะคัดเลือกขั้นตอนหรือกระบวนการในการปฏิบัติงานที่พิจารณาแล้วว่าเป็นกระบวนการสำคัญ (Core Business) นำมาประเมินโอกาสเกิดและผลกระทบความเสี่ยงเพื่อหาระดับความเสี่ยง และประเมินระดับการควบคุมที่มีอยู่ว่ามีความเหมาะสม หรือลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้หรือไม่ ซึ่งการประเมิน RCSA ได้ครอบคลุมความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน โดยนำเสนอผลการประเมินต่อ Risk Management Committee (RMC) และนำเสนอธนาคารกรุงไทย เป็นรายปี โดยผลการประเมิน RCSA ประจำปี 2562 ทุกขั้นตอนหรือกระบวนการในการปฏิบัติงานที่มีโอกาสหรือความเสี่ยงจากการคอร์รัปชัน ได้จัดให้มีกระบวนการควบคุม ป้องกันความเสี่ยงดังกล่าวแล้ว

3. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องกับลักษณะการประกอบธุรกิจ หรือการปฏิบัติงานของบริษัท ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารได้มีส่วนร่วมในการร่วมพิจารณาให้ความเห็นในการกำหนดแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันตามที่

กำหนดไว้ในระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน เช่น การพิจารณาหลักเกณฑ์ รวมถึงเงินในการให้และรับของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์อื่น การไม่สนับสนุนพรรคการเมือง เป็นต้น

4. จัดให้มีระเบียบการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันในโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต และสอดคล้องกับผลการประเมินการควบคุมความเสี่ยงตนเอง (RCSA) เพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

- จัดให้มีระเบียบการปฏิบัติงานว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้บริษัทมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน โดยไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม โดยจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ
- จัดให้มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชันไว้ในระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ซึ่งประกอบด้วย แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการห้ามให้และรับสินบน แนวปฏิบัติและวงเงินในการให้และรับของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์อื่น แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเลี้ยงรับรอง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการช่วยเหลือทางการเมือง และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริจาคเพื่อการกุศล สาธารณประโยชน์
- จัดให้มีหน่วยงาน Compliance เป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษาหากมีข้อสงสัย หรือต้องการขอแนะนำเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน โดยได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส และมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางตามที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยจะต้องแจ้งชื่อ นามสกุล พร้อมให้รายละเอียดของข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่เป็นจริง มีความชัดเจนหรือเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้
- บริษัทกำหนดห้ามไม่ให้มีการให้ หรือรับสินบน รวมถึงการที่ไม่สนับสนุนทางการเมือง โดยในการเบิกจ่ายเงินเพื่อการบริจาคหรือสนับสนุนอื่น ๆ จะต้องมีเอกสาร หลักฐานประกอบการเบิกจ่าย

ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน

ลูกค้าและประชาชนทั่วไป สามารถร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นต่อบริษัทผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 02 123 5000 ตลอด 24 ชั่วโมง
- งานรับเรื่องร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ 02 123 5000
- <http://www.ktc.co.th> เลือก ฝากข้อความถึง KTC หรืออีเมล: CSservice@ktc.co.th

- โทรสาร: 02 123 5190
- ทางจดหมาย บมจ.บัตรกรุงไทย 591 อาคารสมัชชาพาณิชย์ 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท 33 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

พนักงานสามารถร้องเรียนหรือเสนอแนะข้อคิดเห็นต่อคณะกรรมการและผู้บริหารได้โดยตรงทางอีเมล เมื่อบริษัทได้รับแจ้งข้อมูล ข้อมูลนั้นจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ โดยบริษัทจะไม่เปิดเผยชื่อ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการสอบสวน รวมทั้งจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษหรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการคอร์รัปชัน แม้ว่าในการกระทำนั้นจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงจะให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ถูกกล่าวหาในเรื่องดังกล่าวด้วย

โดยกระบวนการในการพิจารณานั้น หน่วยงาน Compliance จะทำหน้าที่ในการรวบรวมและติดตามข้อมูลการรับแจ้งเบาะแส/ร้องเรียน เพื่อนำเรื่องที่ได้รับความแจ้งมาพิจารณาตามหลักของนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ร่วมกับบุคคลหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาตามกระบวนการทางวินัยตามระเบียบทรัพยากรบุคคล กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกรรมการ จะรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณา นอกจากนี้บริษัทได้มีการยกตัวอย่างของเรื่องที่รับแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนเกี่ยวกับการคอร์รัปชันไว้ด้วย

ทั้งนี้ การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหา หรือข้อพิพาทระหว่างบุคคล หรือร้องเรียนในลักษณะบัตรสนเท่ห์ ไม่ถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแส/ร้องเรียนการคอร์รัปชัน

ในปี 2562 บริษัทได้รับแจ้งข้อร้องเรียนตามช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน (Whistle Blowing) หรือการปฏิบัติไม่เป็นไปตามจรรยาบรรณธุรกิจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามคู่มือ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานขาย รวม 7 กรณี ซึ่งภายหลังจากการพิจารณาตามกระบวนการแล้ว ไม่พบว่าเป็นพนักงานของบริษัท แต่เป็นพนักงานขายที่สังกัดผู้ให้บริการภายนอก (outsourced sales) ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ส่อไปในทางไม่สุจริต หลอกลวงลูกค้าจำนวนทั้ง 7 กรณี ทั้งนี้ บริษัทได้ดำเนินการลงโทษโดยเลิกสัญญาติดต่อลูกค้าตามบทก้ำกับดูแลแล้ว รวมถึงแนะนำลูกค้าในฐานะผู้เสียหายให้แจ้งความ

5. บริษัทผลักดันให้ทุกหน่วยงานในบริษัท ปฏิบัติตามกฎหมายต่อต้านการฟอกเงิน (Anti-Money Laundering-AML) ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและของแต่ละผู้ให้บริการเครือข่าย (Card Brands) อันเป็นการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐ

6. บริษัทมีนโยบายที่ชัดเจนในการไม่รับสินบน หรือเรียกรับเงิน ในขั้นตอนการตรวจสอบและติดตามความเสียหายจากลูกค้าสมาชิก และผู้ทุจริต

7. ในการเบิกค่าใช้จ่าย การจัดเก็บเอกสาร รวมถึงการบันทึก ข้อมูลทางธุรกิจ บริษัทมีการกำหนดคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้มีความถูกต้อง พร้อมต่อการตรวจสอบ รวมทั้งเป็นไปตามหลักมาตรฐาน บัญชี

8. จัดทำสื่อการเรียนรู้ให้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ได้มีความรู้ ความเข้าใจ ในแนวทางปฏิบัติตามนโยบายฯ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดทำ Multi-Animation กำหนดให้เป็นหัวข้อหนึ่งในหลักสูตรการปฐมนิเทศพนักงานเข้าใหม่ในเรื่องเกี่ยวกับนโยบาย การกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงการต่อต้าน การคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง และมีการทบทวนโดยการอบรมผ่าน e-Learning และทำการทดสอบเป็นประจำทุกปี อีกทั้งกำหนดให้ ผู้บริหารและพนักงานที่เข้างานใหม่ ดำเนินการรับทราบและยอมรับ การปฏิบัติตามแนวนโยบายดังกล่าว ณ วันที่ลงนามในสัญญาจ้างงาน เพิ่มเติม

9. นำส่งจดหมายเพื่อขอความร่วมมือให้บริษัทคู่ค้าหรือพันธมิตร เข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมฯ รวมถึงจัดให้มีแบบประเมินคู่ค้าโดย บริษัทพันธมิตรหรือตัวแทนทางธุรกิจ จะต้องไม่มีการสนับสนุนในการทุจริต และร่วมมือในการต่อต้านการทุจริต ทั้งกับหน่วยงานภาครัฐ และ ภาคเอกชน รวมถึงกำหนดไว้เป็นรายละเอียดในสัญญาการให้บริการ ระหว่างบริษัทกับพันธมิตร หรือตัวแทนทางธุรกิจ โดยจะต้องดำเนิน ธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตาม หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและถือปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการต่อต้านการให้สินบนและการทุจริตคอร์รัปชัน

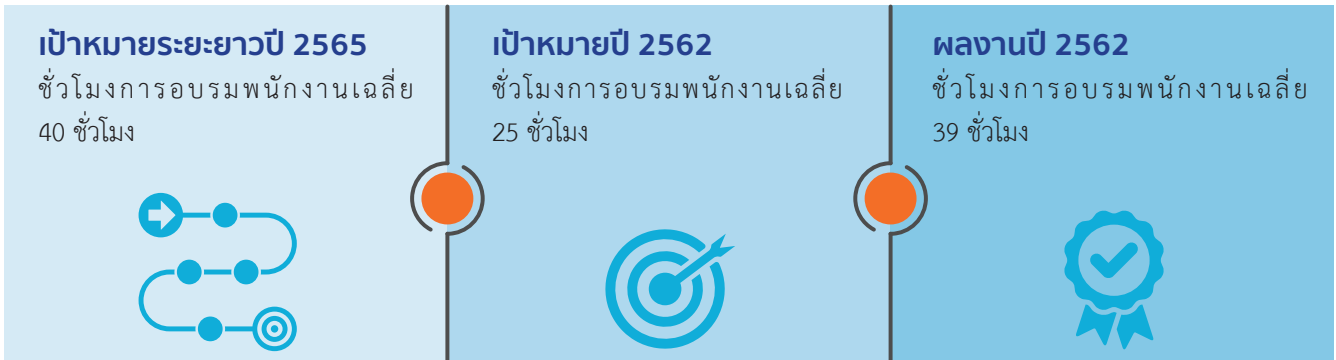
10. เพื่อเป็นการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายฯ และระเบียบมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน บริษัทได้กำหนดให้มี ผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งมีความเป็นอิสระในการทำหน้าที่ตรวจสอบและ ประเมินประสิทธิภาพ และความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการในการ ปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในบริษัท โดยกำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงาน ประจำปีตามระดับและปัจจัยความเสี่ยง โดยคณะกรรมการ ตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จะทำหน้าที่สอบทานระบบรายงานทางการเงินและบัญชี ระบบการ ควบคุมภายใน ระบบตรวจสอบภายใน และระบบบริหารความเสี่ยง ให้มั่นใจว่าเป็นไปตามมาตรฐานสากล มีความรัดกุมเหมาะสม ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการตรวจสอบ กำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม กับคณะกรรมการบริษัททราบเป็นประจำทุกปี โดยผลการ ตรวจสอบจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน ประจำปี 2562 ไม่ปรากฏ พบว่ามีหน่วยงานที่ปฏิบัติไม่สอดคล้องกับระเบียบมาตรการต่อต้าน การคอร์รัปชัน

11. การกำหนดบทลงโทษ

- บริษัทกำหนดให้บุคลากรทุกระดับต้องลงนามรับทราบการ ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ รวมถึงนโยบาย ต่อต้านการคอร์รัปชัน คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจบริษัท และระเบียบ มาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน เพื่อแสดงถึงพันธสัญญา ในการน้อมรับหลักปฏิบัติที่ดีเป็นแนวทางดำเนินงาน จึงเปรียบ เสมือนวินัยที่ทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- บริษัทจัดให้มีกระบวนการในการลงโทษกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน จะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัท กำหนด นอกจากนี้อาจจะต้องได้รับโทษตามกฎหมายหาก การกระทำนั้นผิดกฎหมาย

การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล

103-3



นโยบายบริหารจัดการบุคลากร

103-1

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานและถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าในการขับเคลื่อนธุรกิจ โดยให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการสรรหา การเตรียมความพร้อมด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยบริษัทจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม บริหารแรงงานและเคารพในความแตกต่างที่หลากหลายด้วยความเท่าเทียมบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน กำหนดแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อสร้างความพร้อมให้พนักงานสามารถเติบโตในหน้าที่การงานได้อย่างเหมาะสม สร้างความภาคภูมิใจ ขวัญกำลังใจ และความผูกพันองค์กร อีกทั้งความเป็นอยู่ที่ดีและความมั่นคงในชีวิต เพื่อตอบแทนที่พนักงานได้ทุ่มเทพลังกายและพลังความคิดขับเคลื่อนธุรกิจและส่งมอบผลงานที่ดีให้กับบริษัทอย่างต่อเนื่อง

การสรรหานักงานและการว่าจ้าง

103-2, 404-2

บริษัทมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดในการวางแผนและบริหารจัดการอัตราค่าจ้างคน ในการสรรหาพนักงานทดแทนอัตราว่างจะสรรหาจากภายในบริษัทก่อนเป็นหลัก หรือหากเป็นงานใหม่ที่ต้องการบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะด้านและไม่สามารถสรรหาได้จากภายใน จึงพิจารณาสรรหาบุคลากรจากภายนอกตามความจำเป็นและเหมาะสมทางธุรกิจ โดยพิจารณาคุณสมบัติ ศักยภาพให้ทันต่อความต้องการของหน่วยงาน รวมถึงพิจารณาอัตราค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับอุตสาหกรรม โดยประชาสัมพันธ์รับสมัครงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผู้สมัครที่หลากหลายและเหมาะสมกับองค์กร บริษัทกำหนดมาตรฐานการว่าจ้างและการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม เสมอภาคเคารพสิทธิมนุษยชน ซึ่งจะแบ่งตามประสบการณ์และสายงานอย่าง

เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติและให้โอกาสครอบคลุมถึงกลุ่มสตรี ผู้พิการหรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอื่น ๆ และต่อต้านการใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานต่างด้าวอย่างผิดกฎหมาย ทั้งนี้ พนักงานทุกคนจะได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการตามกฎหมายแรงงานไทยที่พึงได้รับ อีกทั้งการปฏิบัติงานของบริษัทเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Process) โดยคิดค้นและออกแบบการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อลดระยะเวลาปฏิบัติงานและความสิ้นเปลืองของทรัพยากรต่าง ๆ

อีกทั้งบริษัทได้จัดให้มีโครงการ KTC LEARN & EARN อย่างต่อเนื่อง ผ่านการพัฒนาเยาวชนให้มีคุณภาพร่วมกับสังคมไทยมาเป็นระยะเวลามากกว่า 16 ปี เพื่อสนับสนุนและพัฒนาศักยภาพเยาวชนด้านต่าง ๆ อาทิ เทคโนโลยี นวัตกรรม การคิดนอกกรอบ การสื่อสาร การเป็นผู้นำ รู้จักใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ เปิดโลกทัศน์ประสบการณ์ที่หาไม่ได้จากห้องเรียน เพื่อเตรียมพร้อมก่อนก้าวไปสู่ชีวิตการทำงานจริง และยังสามารถได้ให้ตนเองและครอบครัว พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพที่เป็นประโยชน์กับการทำงาน และเป็นประโยชน์กับคุณภาพชีวิต

การส่งเสริมความหลากหลายและการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างเท่าเทียมกัน

บริษัทมุ่งเน้นการปฏิบัติต่อพนักงานและผู้สมัครงานตามหลักสิทธิมนุษยชนอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่กีดกัน ไม่แบ่งแยก และเคารพต่อความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นเพศสภาพ การศึกษา สัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา วิถีทางเพศ หรือความบกพร่องทางร่างกาย โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ศักยภาพที่เหมาะสมกับงาน และนำหลักการดังกล่าวมาใช้ในทุกส่วนงานทุกภาคส่วนของบริษัทนอกเหนือจากการปฏิบัติตามมาตรฐานกฎหมายแรงงาน ซึ่งในปี 2562 สัดส่วนพนักงานหญิงต่อสัดส่วนพนักงานชายเท่ากับ 66:34

นอกจากนี้บริษัทว่าจ้างพนักงานที่บกพร่องทางร่างกายเข้ามาปฏิบัติงานในสังกัดหน่วยงานไอที เพื่อให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ที่มีเจตนาเพื่อคุ้มครองให้คนพิการมีงานทำหรือประกอบอาชีพโดยมิให้มีการเลือกปฏิบัติโดยมีเป็นธรรมเนื่องจากสาเหตุทางกายและสุขภาพ ซึ่งมีบัญญัติให้หน่วยงานของรัฐและนายจ้าง หรือเจ้าของสถานประกอบการต้องรับคนพิการเข้าทำงานตามมาตรา 33 หรือส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามมาตรา 34 หรือเลือกดำเนินการให้สัมปทานตามมาตรา 35 นอกจากนี้บริษัทมีการดูแลพนักงานประสบปัญหาด้านสุขภาพ โดยปรับเปลี่ยนหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตามศักยภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลกระทบกับสุขภาพของพนักงานน้อยที่สุด

ในปี 2562 บริษัทยังคงใช้รูปแบบการจ้างเหมาบริการตามมาตรา 35 ตามที่กระทรวงแรงงานได้รณรงค์และส่งเสริมให้สถานประกอบการต่าง ๆ จ้างคนพิการตามแนวทางใหม่ที่ปรับเปลี่ยน จากเดิมที่จ้างทำงานได้เฉพาะสถานประกอบการเท่านั้น มาเป็นการจ้างทำงานนอกสถานประกอบการในชุมชนหรือองค์กรสาธารณประโยชน์ที่เป็นภูมิลำเนาของคนพิการเอง หรือให้การส่งเสริมอาชีพอิสระ โดยมีมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม ทำหน้าที่เข้ามาประสานงานกับหน่วยงานทรัพยากรบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกในการจ้างงานคนพิการและเชิญชวนให้สถานประกอบการจ้างคนพิการตามแนวทางใหม่ ซึ่งจะเกิดประโยชน์แก่คนพิการโดยตรงและช่วยให้คนพิการที่อยู่ห่างไกลได้รับโอกาส มีอาชีพมีงานทำอย่างทั่วถึง สามารถพึ่งพาตนเองได้ และได้มีการว่าจ้างคนพิการตามมาตรา 35 เป็นจำนวน 18 ราย ทั้งนี้ การจ้างคนพิการดังกล่าวบริษัทจะดำเนินการโอนเงินค่าจ้างเข้าบัญชีคนพิการโดยตรงไม่ผ่านคนกลางหรือมูลนิธิใด ๆ จึงไม่เกิดปัญหาการร้องเรียนจากคนพิการเนื่องจากได้รับค่าจ้างเหมาจ่ายโดยตรงจากบริษัท

การใช้บริการว่าจ้างหน่วยงานภายนอก (Outsource) ให้ปฏิบัติงานในนามของบริษัท บริษัทกำหนดไว้ในสัญญาการใช้บริการของบริษัทผู้รับว่าจ้างให้มีการปฏิบัติต่อพนักงานในสังกัดอย่างเป็นธรรมทุกกรณีตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด นอกจากนี้บริษัทยังมีการดูแลให้ค่าปรึกษาและประสานงานระหว่างพนักงานผู้ปฏิบัติงานของบริษัท Outsource กับบริษัท Outsource ในกรณีที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานเกิดข้อสงสัย

การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ

201-3

บริษัทดำเนินการตามนโยบายการบริหารระบบผลตอบแทน โดยมุ่งเน้นการจ่ายผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างเป็นธรรมสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน และสามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงาน โดยมีหน่วยงานทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและทบทวนค่าตอบแทนและสวัสดิการที่พนักงานพึงได้รับ และร่วมกับบริษัทที่ปรึกษาทรัพยากรบุคคลที่มีชื่อเสียงดำเนินการสำรวจการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการพิจารณาปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม โดยบริษัทมีรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน คือ การใช้ Key Performance Indicator (“KPI”) และ Objectives and Key Results (“OKR”) ในหน่วยงานด้านการตลาด เพื่อกำหนดเงินเดือนและโบนัสที่ชัดเจน รวมถึงมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานที่มีศักยภาพสามารถเติบโตในตำแหน่งงานและเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโอนย้ายงานตามความถนัดและความสนใจ รวมถึงมอบสวัสดิการต่าง ๆ อาทิ บริษัทมีโครงการผลประโยชน์ของพนักงานหลังออกจากงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานให้แก่พนักงาน (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในหมายเหตุประกอบงบการเงินของบริษัท) กองทุนสำรองเลี้ยงชีพลักษณะ Employee Choice ให้พนักงานสามารถเลือกนโยบายการลงทุนที่สอดคล้องกับอัตราผลตอบแทนที่ต้องการเมื่อเกษียณอายุและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้โดยสามารถเปลี่ยนนโยบายการลงทุนได้ตลอดระยะเวลาของการเป็นสมาชิก กองทุนเงินทดแทน กองทุนประกันสังคม โดยประชาสัมพันธ์สวัสดิการต่าง ๆ ผ่าน Mobile Application (BIPO) ทั้งนี้ การสร้างแรงจูงใจไม่ว่าจะเป็นรูปของตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินเพื่อรักษานักงานที่มีความสามารถและดึงดูดผู้มีความสามารถมาร่วมงานกับบริษัทถือเป็นส่วนสำคัญ

บริษัทจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการกิจการที่มีพนักงานบางส่วนเป็นตัวแทนของพนักงาน หรือเป็นกระบอกเสียงที่จะช่วยเสนอผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้รับสิทธิและสวัสดิการที่ดีขึ้น อันจะส่งผลให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร และมอบบริการที่ดีให้กับลูกค้าของบริษัทต่อไป อีกทั้งในกรณีที่พนักงานมีเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส ที่เห็นว่าจะเป็นการทุจริตได้ โดยกรณีที่มิมีช่องทางให้พนักงานสามารถร้องเรียนผ่านหน่วยงาน Compliance หรือหน่วยงานทรัพยากรบุคคล หรือผู้บริหารโดยตรง ทั้งนี้ กรณีที่มีการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาโทษทางวินัยเพื่อสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องราวการร้องทุกข์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมแก่พนักงาน

นโยบายการพัฒนาบุคลากร

บริษัทได้วางแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ หรือสมรรถนะ (Competency Development) ที่สอดคล้องกับหน้าที่รับผิดชอบและเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และมาตรฐานของงานที่ได้กำหนดไว้ โดยมุ่งเสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (Learning Culture) สนับสนุนให้พนักงานกำหนดเป้าหมายการพัฒนาและการเติบโตก้าวหน้าในอาชีพการงานของตนเอง (Career Planning) มีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) ร่วมกับหัวหน้างาน เปิดโอกาสให้พนักงานเลือกวิธีการเรียนรู้แบบผสมผสานที่เหมาะสมกับตนเอง (Blended Learning 70:20:10) ได้แก่

- การเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ (Experiential Learning/ On The Job/Project Assignment) 70%
- การเรียนรู้จากบุคคลอื่น (Learning by Others/Coaching & Feedback) 20%
- การเรียนรู้แบบทางการ (Formal Learning/Classroom/ e-Learning) 10%

ตลอดทั้งปีที่ผ่านมา บริษัทจัดการฝึกอบรมสัมมนาภายในองค์กร และจัดส่งพนักงานไปอบรมสัมมนา ศึกษาดูงานกับสถาบันภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ จัดโครงการ กิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ นอกจากนี้เพื่อบริหารจัดการองค์ความรู้ในระดับองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Knowledge Management) บริษัทได้สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ระหว่างกันภายในองค์กร ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ (Knowledge Sharing) มีการสอนงาน (Coaching) การจัดตั้งชุมชนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Community of Practice: COP) โดยใช้ประโยชน์จากช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ในการอำนวยความสะดวกให้พนักงานมีแหล่งความรู้ที่สามารถเข้าถึงและพัฒนาตัวเองได้ง่าย โดยบริษัทจำแนกการพัฒนาบุคลากรตามประเภทของสมรรถนะ (Competency) ได้แก่ สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ (Management Competency) และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่หรือตามลักษณะงาน (Functional Competency)

บริษัทมีโครงการพัฒนาผู้มีศักยภาพโดดเด่น (Talent Management) มีการจัดทำแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) เพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจและรองรับการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งการวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) แทนผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งงานหลัก (Key Positions) ขององค์กร ถือเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นที่จะต้องทำอย่างเป็นระบบ มีหลักการ และได้รับการเห็นพ้องต้องกัน เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านกำลังคนที่จะสานต่อพันธกิจขององค์กร เป็นการสร้างความมั่นใจในการบริหารจัดการที่ดี ที่มุ่งรักษาผลประโยชน์ให้กับผู้มีส่วนได้เสีย พันธมิตรทางการค้า และลูกค้าของบริษัท

บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้วยการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนา และบริหารจัดการปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้พนักงานมีชีวิตที่ดี (Living a Good Life) มีความสุข (Happy Workplace) ซึ่งนอกจากจะเป็นการรักษาบุคลากรที่เป็นคนเก่ง คนดี มีคุณภาพ ให้เกิดความภาคภูมิใจ อยากทำงานอยู่กับองค์กรแล้ว ยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดี (Employer Branding) ต่อสายตาคนภายนอกให้อยากมาร่วมงานกับบริษัทอีกด้วย (Employer of Choice)



ตาราง: ข้อมูลการพัฒนาพนักงาน

404-1

ข้อมูล	หน่วย	2559*	2560	2561	2562
ค่าเฉลี่ยการฝึกอบรม	ชั่วโมง/พนักงาน	32.14	30.34	21.67	39.23
จำนวนพนักงานเฉลี่ยทั้งหมดในปีนั้น ๆ	คน	1,906	1,869	1,845	1,854
จำนวนชั่วโมงการอบรมทั้งหมด	ชั่วโมง	61,266	56,709	39,980	72,732
จำนวนพนักงานที่ฝึกอบรม (นับซ้ำ)	คน	7,091	5,951	5,197	13,818
แยกตามเพศ					
ชาย	คน	-	1,673	1,711	4,503
หญิง	คน	-	4,278	3,486	9,315
จำแนกตามระดับ					
พนักงานบริหารระดับสูง	คน		65	74	179
พนักงานบริหาร	คน	5,628	1,049	1,435	2,425
พนักงานทั่วไป	คน		3,454	2,602	9,469
พนักงานสัญญาจ้าง	คน	1,320	1,298	943	1,504
พนักงาน LEARN & EARN	คน	143	85	143	241

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยชั่วโมงการฝึกอบรมต่อพนักงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการเก็บข้อมูลจากช่องทาง e-Learning

* ในปี 2559 ไม่ได้จัดเก็บข้อมูลการพัฒนาพนักงานแยกตามเพศ

ตาราง: การทดสอบความรู้ ความเข้าใจในหลักสูตรต่าง ๆ

205-2

- จัดทดสอบเพื่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Self-Assessment)” ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท การคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยผลการประเมิน มีดังนี้

ประจำปี	เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมิน
2562	ความรู้ ความเข้าใจ	ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด	ร้อยละ 100

- จัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย” ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้บริหารและพนักงานประจำ โดยผลการประเมิน มีดังนี้

ประจำปี	เรื่องที่ประเมิน		เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมิน
2562	กลุ่มพนักงานที่ต้องเข้ารับการเข้าฝึกอบรมตามระเบียบ	ความรู้ ความเข้าใจ	จำนวนผู้ที่ทำคะแนนได้ 70% ขึ้นไป เท่ากับ 90%-< 95% ของจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมดของกลุ่มนี้	ร้อยละ 100 ของพนักงานกลุ่มนี้
	กลุ่มพนักงานทั่วไป	ความรู้ ความเข้าใจ	จำนวนผู้ที่ทำคะแนนได้ 80% ขึ้นไป เท่ากับ 90%-< 95% ของจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมด	ร้อยละ 100 ของพนักงานกลุ่มนี้

- จัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและการทำนิติกรรม สัญญาต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการทำงานและการดำเนินชีวิตแก่พนักงานบริษัทในหัวข้อ “กฎหมายน่ารู้สำหรับชาว KTC” โดยผลการประเมิน มีดังนี้

ประจำปี	เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมิน
2562	ความรู้ ความเข้าใจ	จำนวนผู้ที่ทำคะแนนได้ 85% ขึ้นไปเท่ากับ 85%-< 90% ของจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมด	ร้อยละ 99.52

- จัดทดสอบเพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ “Risk Awareness” โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับนิยามความเสี่ยง ปัจจัยเสี่ยง กระบวนการบริหารความเสี่ยง และเหตุการณ์ความเสียหาย (Loss Data) จากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผลการประเมิน มีดังนี้

ประจำปี	เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมิน
2562	ความรู้ ความเข้าใจ	จำนวนผู้ที่ทำคะแนนได้ 85% ขึ้นไปมากกว่า 85% ของจำนวนพนักงานที่เข้าอบรมทั้งหมด	ร้อยละ 98.51

หมายเหตุ: จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน คิดเป็นร้อยละ 98.95 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด

- มาตรฐาน ISO 27001:2013 เพื่อให้พนักงานมีความรู้และสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่กำหนด

ประจำปี	เรื่องที่ประเมิน	เกณฑ์ชี้วัด	ผลการประเมิน
2562	ความรู้ ความเข้าใจ	ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด	ร้อยละ 100

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ในสถานที่ทำงาน



103-3



103-1

เคทีซีใส่ใจดูแลและห่วงใยอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงานเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี ลดโอกาสเสี่ยงและความกังวลใจของพนักงานของบริษัท โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้

103-2, 403-1

การดูแลสุขภาพของพนักงาน

บริษัทจัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับพนักงานตามแต่ละประเภทสอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงครอบครัวของพนักงาน ดังนี้

- การตรวจสุขภาพประจำปี รวมถึงสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกให้แก่พนักงาน ณ โรงพยาบาลชั้นนำ และครอบคลุมไปถึงครอบครัวของพนักงาน ซึ่งกำหนดเป็น

ภาคสมัครใจ โดยบริษัทจะจ่ายค่าเบี้ยประกันสุขภาพของครอบครัวพนักงานให้จำนวนร้อยละ 50

- ห้องพยาบาลบริการด้านการแพทย์ ยาและเวชภัณฑ์ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และจัดให้มีพยาบาลประจำห้องพยาบาลคอยให้คำปรึกษาด้านสุขภาพให้กับพนักงานตามมาตรฐานที่เหมาะสม
- การฉีดวัคซีนป้องกันโรคต่าง ๆ ให้กับพนักงาน เช่น วัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ เป็นต้น
- จัดบรรยายโดยแพทย์จากโรงพยาบาลชั้นนำ เพื่อให้ความรู้ข้อมูลด้านสุขภาพกับพนักงาน เป็นการป้องกันและส่งเสริมด้านสุขภาพให้สามารถทำงานควบคู่กับการมีสุขภาพที่แข็งแรง เช่น โภชนาการที่มีชัยห่างไกลโรคออฟฟิศซินโดรม เป็นต้น

ตาราง: การจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน

สวัสดิการ	ประเภทพนักงาน		
	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	ลูกจ้างชั่วคราว
เงินเดือน	/	/	/
ค่าล่วงเวลา	/	/	/
ฝึกอบรม/พัฒนาพนักงาน	/	/	/
เงินช่วยเหลือเพื่อจัดการงานศพ	/	/	/
เงินช่วยเหลือกรณีคลอดบุตร	/	/	/
ค่ารักษาพยาบาล	/	/	/
กระเช้าเยี่ยมไข้	/	/	/
เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานสมรส	/	/	/
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	/	x	x
ตรวจสุขภาพประจำปี	/	/	/

การดูแลอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- กำหนดและปฏิบัติตามแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- จัดอบรมหลักสูตรด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในทำงานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง
- ติดตามเฝ้าระวังและจัดให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในพื้นที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ

- ติดตามประเมินผลด้านความสะอาดของพื้นที่ทำงานในแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ
- ติดตามผลและบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย โดยเฉพาะโรคไข้หวัดใหญ่ที่มีพนักงานเจ็บป่วยด้วยโรคดังกล่าว และการแพร่กระจายในพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งบริษัทได้ติดตามดูแลพนักงานที่เจ็บป่วย และเฝ้าระวังตลอดเวลา ทำความสะอาดท่อแอร์ ทำให้ระบบปรับอากาศมีการส่งลมได้ดีขึ้น อบไอโซน และใช้เครื่องฟอกอากาศในสถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อยับยั้งการแพร่กระจายของโรค ตลอดจนให้การดูแลพนักงานที่บาดเจ็บ ให้ได้รับการรักษาจนสามารถใช้ชีวิตเป็นปกติในการทำงาน

ตาราง: อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานและการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน

403-9

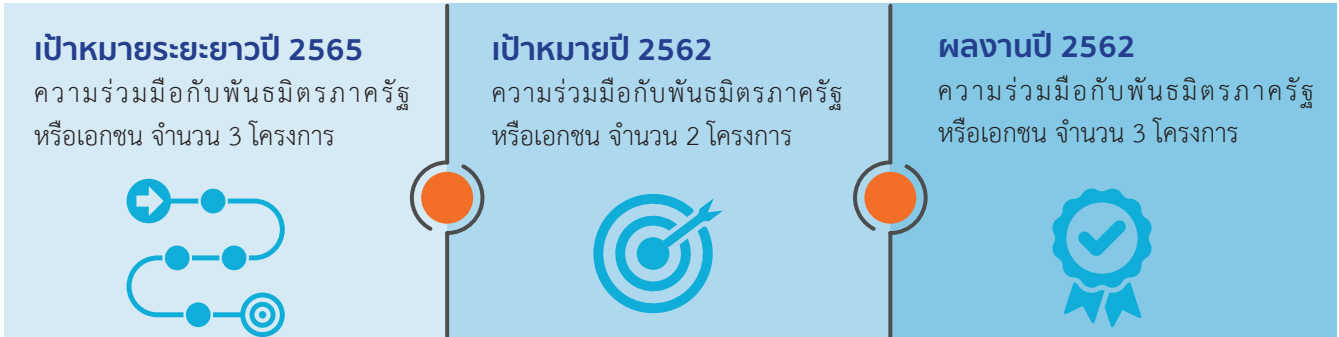
ข้อมูล	หน่วย	2559	2560	2561	2562
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน	-	-	-	-
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน	-	-	-	-
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นเสียชีวิต	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน	-	-	-	-
อัตราการเกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน	จำนวนคนต่อชั่วโมงการทำงาน	-	-	-	-
จำนวนชั่วโมงการทำงาน	ชั่วโมง	3,521,408	3,398,432	3,455,480	3,470,656
อัตราการขาดงาน	ร้อยละ	-	-	-	-
จำนวนวันลาป่วย	วัน	4,153	4,224	4,256	4,736
อัตรารวันลาป่วย	%	2.3	2.4	2.4	2.7

หมายเหตุ: พนักงาน คือ พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง

การร่วมมือกับพันธมิตรด้านความยั่งยืน



103-3



103-1

เคทีซีมุ่งมั่นในการดำเนินการเพื่อความยั่งยืน โดยได้เชิญชวนพันธมิตรในการร่วมมือกัน เพื่อให้การดำเนินการด้านความยั่งยืนเป็นไปอย่างแข็งแกร่งและสามารถส่งผ่านสู่สังคมได้ในวงกว้างขึ้น โดยในปี 2562 บริษัทได้ร่วมมือกับพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชนต่าง ๆ ดังนี้

103-2, 203-2

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

เคทีซีร่วมมือกับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ในการรณรงค์อย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

โดยในปี 2562 บริษัทมีการจัดการส่งเสริมการขายสินค้าตู้เย็นและเครื่องปรับอากาศที่ได้รับฉลากประหยัดไฟเบอร์ 5 ดาว โดยลูกค้าได้รับสิทธิประโยชน์ผ่อนชำระ 0% นานสูงสุด 18 เดือน พร้อมรับเครดิตเงินคืนสูงสุด 22% และได้รับสิทธิประโยชน์ที่มากกว่าเมื่อเลือกซื้อเครื่องปรับอากาศชนิด Inverter ซึ่งมีประสิทธิภาพในการประหยัดพลังงานดีกว่าแบบปกติ โดยในปี 2562 ยอดผ่อนชำระสินค้าตู้เย็นและเครื่องปรับอากาศขยายตัวจากปี 2561 มากกว่าร้อยละ 50 และลูกค้าที่ซื้อเครื่องปรับอากาศประมาณร้อยละ 90 เลือกซื้อเครื่องปรับอากาศชนิด Inverter

KTC ประหยัดไฟ ประหยัดเงิน กับ **Uits KTC**
1 มี.ค. 62 - 31 พ.ค. 62

รับเครดิตเงินคืนรวมสูงสุด **22%**

เพิ่มผ่อนชำระ **0%** นานสูงสุด **18** เดือน

ผ่อนชำระ: 6 เดือนขึ้นไป	รับสิทธิ ส่วนลด rate inverter	รับสิทธิ ส่วนลด rate บัญชี หรือเงิน
10,000 - 14,999 บาท	300 บาท	200 บาท
15,000 - 24,999 บาท	600 บาท	400 บาท
25,000 - 49,999 บาท	1,200 บาท	800 บาท
50,000 บาทขึ้นไป	2,500 บาท	2,000 บาท

รับเครดิตเงินคืน 5,000 บาท

ดอกเบี้ยผ่อนชำระ 100,000 บาทต่อวัน

ข้อดี 1 รับเครดิตเงินคืน สูงสุด **5%** (รวมสูงสุด **20,000** บาท ต่อรายการ)
เมื่อใช้บัตรเครดิต KTC (KTC Real Privilege) หรือ KTC Card

ข้อดี 2 ลดดอกเบี้ย KTC Real Privilege **12%**
เมื่อใช้บัตรเครดิต KTC (KTC Real Privilege) หรือ KTC Card

ข้อดี 3 รับเครดิตเงินคืน สูงสุด **5%**
เมื่อใช้บัตรเครดิต KTC (KTC Real Privilege) หรือ KTC Card

DAIKIN, Panasonic, SHARP

เลือกซื้อเครื่องปรับอากาศ
เลือกแบบใดก็ได้

KTC Mobile

KTC PHONE 02 123 5000 | KTC Real Privilege | KTC Card | KTC Card | KTC Card | KTC Card | KTC Card | KTC Card

บริษัท เอสซีจี ซิเมนต์-ผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง จำกัด (เอสซีจี)

KTC-SCG VISA Purchasing

เคทีซีและเอสซีจีร่วมมือกันจัดอบรมให้กลุ่มช่างผู้รับเหมาใน โครงการบัตรเครดิตเพื่อช่างผู้รับเหมารายย่อย (KTC-SCG VISA Purchasing) โดยใช้สถานที่ของร้านค้าเอสซีจี ดีลเลอร์ จัดอบรมเทคนิคการก่อสร้าง เทคนิคงานต่อเติมอาคาร หรือความรู้ด้านนวัตกรรมของวงการก่อสร้าง และเพิ่มช่วงเวลาเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้บัตรเครดิต ส่งเสริมให้ช่างผู้รับเหมามีวินัยทางการเงินมีประวัติที่ดี เพื่อเข้าถึงแหล่งการเงินจากสถาบันการเงินต่าง ๆ และต่อยอดทางธุรกิจในอนาคตของช่างผู้รับเหมา การอบรมได้รับความร่วมมืออย่างดีจากทุกภาคส่วน อาทิ เอสซีจี และร้านค้าเอสซีจี ดีลเลอร์ และเคทีซีมีแผนงานที่จะจัดขึ้นอย่างต่อเนื่องต่อไปในปี 2563

ในปี 2562 มีจำนวนร้านค้าเอสซีจี ดีลเลอร์ ที่เข้าร่วมโครงการบัตรเครดิตเพื่อช่างผู้รับเหมารายย่อยกว่า 153 ราย ทั่วประเทศ มีจำนวนช่างที่สมัครบัตร 860 ราย และยอดการใช้จ่ายประมาณ 178 ล้านบาท

KTC **SCG** **NEXTER**

บัตรเดบิต บัตรเครดิต บัตรสินเชื่อ
ASU ทุกเครื่องจ่าย

SCG Family
4513 4444 0000 0000
CARDHOLDER NAME
CONTACT NAME

สมัครง่าย อนุมัติไว
ให้ถูกการใช้งาน
เป็นของขวัญสำหรับคุณ

เงื่อนไขการสมัคร
- สมัครได้เฉพาะช่างผู้รับเหมาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่น้อยกว่า 45,000 บาท
- สมัครได้เฉพาะช่างผู้รับเหมาที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป
- สมัครได้เฉพาะช่างผู้รับเหมาที่มีประวัติทางการเงินดี
- สมัครได้เฉพาะช่างผู้รับเหมาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่น้อยกว่า 45,000 บาท
- สมัครได้เฉพาะช่างผู้รับเหมาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่น้อยกว่า 45,000 บาท

เลือกซื้อเครื่องปรับอากาศ
เลือกแบบใดก็ได้

KTC Mobile

KTC PHONE 02 123 5000 | KTC Real Privilege | KTC Card | KTC Card | KTC Card | KTC Card | KTC Card | KTC Card

Carelicious & Q-Chang

เคทีซีมอบสิทธิประโยชน์ ส่วนลดสินค้าและบริการ ให้กับสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิต และร่วมจัดกิจกรรมสินค้าราคาพิเศษ เพื่อสนับสนุนสินค้าชุมชนภายใต้แบรนด์ Carelicious ซึ่งมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนทั่วประเทศให้ได้บริโภคอาหารที่สดใหม่และมีคุณภาพที่ดีผ่านการเชื่อมโยงโดยตรงด้วยแพลตฟอร์มของเอสซีจีและชาวไร่ ชาวสวน และลูกค้า ซึ่งโครงการสินค้า Carelicious ได้ช่วยให้ชาวไร่ ชาวสวน หรือธุรกิจเล็ก ๆ ที่มีสินค้าที่ดีและมีคุณภาพเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น ภายใต้แนวคิด Care + Delicious และสนับสนุน โครงการ Q-Chang คิวช่าง ที่ให้บริการล้างเครื่องปรับอากาศ จัดฆ่าเชื้อโรคในราคาพิเศษ เพื่อลดการทำงานที่หนักของแอร์ เป็นส่วนช่วยลดการใช้ไฟฟ้าของเครื่องปรับอากาศ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการกรองฝุ่นละอองได้ดีขึ้น อีกทั้งก่อให้เกิดการจ้างงานของกลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้างที่มีความต้องการงานในช่วงเวลาที่ยังไม่มีคิว และลูกค้าก็สามารถได้ช่างที่มีคุณภาพระดับมาตรฐาน SCG และได้วันเวลาตรงต่อความต้องการของลูกค้าโดยผ่านแพลตฟอร์ม (Q-Chang)



บริษัท กันกุลเอ็นจิเนียริง จำกัด (มหาชน)

เคทีซีร่วมกับบริษัท กันกุลเอ็นจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ออกแคมเปญระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงตุลาคม 2562 เพื่อให้สมาชิกบัตรเครดิตเคทีซีที่ติดตั้งระบบผลิตพลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคา (Solar Rooftop) ระดับครัวเรือน ภายใต้แบรนด์ “GRooF” รับสิทธิพิเศษผ่อนชำระ 0% นาน 10 เดือน หรือแลกรับส่วนลดสูงสุด 12% เพียงชำระผ่านบัตรเครดิตเคทีซีเต็มจำนวน และใช้คะแนน KTC FOREVER เท่ายอดใช้จ่าย สำหรับบัตรกดเงินสด “KTC PROUND” รับสิทธิพิเศษผ่อนชำระ 0% นานสูงสุด 20 เดือน เพื่อช่วยให้ผู้บริโภคสามารถผลิตไฟฟ้าสะอาดได้จากหลังคาบ้านของตนเอง พร้อมระบบควบคุมการทำงานผ่านโมบายแอปพลิเคชันชื่อว่า “GRooF” ที่สามารถดูข้อมูลการผลิตไฟฟ้าได้ทุกที่ทุกเวลา เพื่อช่วยลดปัญหาสิ่งแวดล้อม และแบ่งเบาภาระค่าไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้น

ศาลยุติธรรมและกรมบังคับคดี

เคทีซีได้ร่วมกับศาลยุติธรรมจัดทำโครงการ “มหกรรมไกล่เกลี่ยเพื่อเจรจาประนอมหนี้กับลูกหนี้” เพื่อให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ที่ค้างชำระได้ตามกำลังความสามารถ และจะดำเนินการแก้ไขข้อมูลหรือปรับปรุงบัญชีของลูกค้าให้ถูกต้องในกรณีที่เกิดความผิดพลาด นอกจากนี้บริษัทร่วมกับกรมบังคับคดี ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดี พร้อมไกล่เกลี่ยประนอมหนี้ให้กับลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาร้ายพินิจน้ำท่วมในภูมิภาคต่าง ๆ และโครงการพิเศษอื่น ๆ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการบรรเทาทุกข์ให้กับลูกหนี้ และเป็นการร่วมสนับสนุนการแก้ไขหนี้ภาคครัวเรือนของประเทศ

ในปี 2562 บริษัทได้จัดทำโครงการมหกรรมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นพิจารณาตัดสินในพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล รวมทั้งสิ้น 61 ครั้ง มีจำนวนลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 2,681 ราย มูลค่าภาระหนี้ที่เจรจาสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 98.77 และโครงการมหกรรมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีในพื้นที่กรุงเทพและจังหวัดต่าง ๆ ตามภูมิภาค รวมทั้งสิ้น 5 ครั้ง มีจำนวนลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 9,058 ราย มูลค่าภาระหนี้ที่เจรจาสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 93.45



การบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ



103-3



103-1

เคทีซีมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจควบคู่กับการดูแลสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการใช้พลังงาน การใช้ทรัพยากร ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการดำเนินงาน และกระตุ้นให้พนักงานมีจิตสำนึก เพื่อสนองรับต่อนโยบายรัฐที่เข้าร่วมเป็นภาคีความตกลงปารีส เมื่อปี 2558 และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลง 20-25% ภายในปี 2573

103-2

การรวมพลังกันในองค์กร

บริษัทเชื่อว่าการดูแลสิ่งแวดล้อมและสภาพอากาศนั้น สามารถเริ่มต้นได้ง่าย ๆ และทันทีที่เพียงแต่ละคนใส่ใจในแต่ละกิจกรรมประจำวันของตน บริษัทจึงได้จัดทำวีดิทัศน์เพื่อเผยแพร่ผ่านอีเมลและสื่อออนไลน์ในบริษัทให้แก่พนักงานทุกคน โดยเริ่มจากการกระตุ้นให้พนักงานทุกคนได้ตระหนักรู้ถึงความรุนแรงและเร่งด่วนของปัญหา เพื่อร่วมกันดูแลสิ่งแวดล้อมและสภาพอากาศ ผ่านสื่อวีดิทัศน์และการชวนซึ่งเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งพนักงานได้ให้ความสนใจเป็นอย่างดี โดยกิจกรรมดังกล่าวจะมีต่อเนื่องในรูปแบบต่าง ๆ ต่อไป

ตัวอย่างวีดิทัศน์ปี 2562



การลดการใช้กระดาษ

บริษัทมีนโยบายลดการใช้กระดาษในกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์กร โดยเป็นหนึ่งในแนวคิดหลักของการจัดทำเคทีซีสมาร์ทออฟฟิศ โดยพนักงานทั้งบริษัทร่วมกันลดการใช้กระดาษโดยจัดเก็บเอกสารสำคัญด้วยการใช้เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของไฟล์หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จัดส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทนการสำเนาเอกสาร ส่งออกไปยังหน่วยงานอื่น รวมถึงการใช้กระดาษรีไซเคิลภายในหน่วยงาน เพื่อช่วยลดการใช้กระดาษซึ่งผลิตจากทรัพยากรธรรมชาติ ช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ และสะดวกต่อการสืบค้น อีกทั้งยังประหยัดพลังงานไฟฟ้าในการถ่ายสำเนาเอกสาร โดยได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานในหลายส่วน ดังนี้

- บริษัทได้พัฒนาระบบการสืบค้นข้อมูลเครดิตแบบ Host to Host และจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อเรียกดูข้อมูลแทนการพิมพ์เอกสาร
- การจัดทำข้อมูลเพื่อส่งให้กับลูกค้า หรือการส่งเอกสารต้นฉบับให้กับเครดิตบูโร หรือการเรียกดูและใช้ข้อมูลของศูนย์บริการสมาชิก เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ พัฒนา และปรับปรุงบริการ โดยจะจัดเก็บข้อมูลลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และทำการวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อให้ได้ผลที่ต้องการแทนการสั่งพิมพ์รายงานต่าง ๆ
- การดำเนินคดีของฝ่ายกฎหมาย ซึ่งจำเป็นต้องใช้เอกสารเป็นจำนวนมากในการฟ้องร้องดำเนินคดี การคัดถ่ายเอกสารเกี่ยวกับใบแจ้งยอดชำระค่าใช้จ่าย จะดำเนินการคัดถ่ายโดยใช้กระดาษทั้งสองด้าน สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษได้ประมาณครึ่งหนึ่ง นอกจากนี้ยังได้ร่วมกับศาลบางแห่งลดการใช้เอกสารในการดำเนินคดี เพื่อลดภาระการจัดเก็บเอกสารของศาล และเอกสารดังกล่าวสามารถนำมารีไซเคิลให้เกิดประโยชน์ได้
- การจัดทำฟอร์มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ลูกค้าใช้สำหรับทำคำขอต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มการขอวงเงินถาวร ซึ่งสามารถกรอกข้อมูลผ่านระบบและสามารถแนบเอกสารประกอบการพิจารณา
- การจัดทำเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทดแทนการกรอกเอกสารกระดาษในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งานและประหยัดเวลาในการรับและส่งเอกสาร โดยพนักงานสามารถเข้าใช้งานได้ผ่านทาง i-Form บนระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัท เช่น การลงทะเบียนรับสมัครพนักงาน การเซ็นสัญญาจ้างงาน การขอหนังสือรับรอง การขอทำบัตรประกันสุขภาพใหม่ การขอทำ

บัตรพนักงานใหม่ การดำเนินการเรื่องการประเมินผลทดลองงาน รวมไปถึงการลาออกจากบริษัท นอกจากนี้ได้มีการจัดเก็บฐานข้อมูลของพนักงานโดยใช้ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อช่วยให้การเก็บข้อมูลของพนักงานมีความถูกต้อง ใช้งานง่าย และลดการใช้กระดาษ

- การเผยแพร่เอกสารคุณภาพของบริษัทในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทดแทนการจัดทำสำเนาเอกสารคุณภาพในรูปแบบกระดาษ และตั้งแฟ้มของแต่ละหน่วยงานหรือจุดปฏิบัติงาน เพื่อให้เอกสารคุณภาพของบริษัทมีความพร้อมใช้งานและเป็นปัจจุบัน พนักงานสามารถใช้อ้างอิงการปฏิบัติงาน โดยการเข้าดูเอกสารคุณภาพผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัท ในส่วนของการเผยแพร่เอกสารคุณภาพ เช่น เอกสารนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ อำนาจดำเนินการ และเอกสาร Standard Operating Procedure เป็นต้น ซึ่งโครงการดังกล่าวจะช่วยรักษาสິงแวดล้อมลดการใช้ต้นไม้ผลิตกระดาษอย่างน้อย 23 ต้น หรือคิดเป็น 400 ริม ภายใน 1 ปี

การลดการใช้กระดาษด้วย e-Statement

บริษัทตระหนักถึงปัญหาภาวะโลกร้อน และพร้อมร่วมลดโลกร้อน โดยเริ่มจากภายในองค์กร ผ่านการจัดโครงการกระตุ้นให้พนักงานปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการรับใบแจ้งยอดในรูปแบบกระดาษเป็นใบแจ้งยอดทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้โครงการ Switch even better เพื่อชีวิตที่ดีในวันนี้และอนาคต ซึ่งได้รับการตอบรับและความร่วมมือจากพนักงานทั้งบริษัทเป็นอย่างดี

บริษัทจึงได้ขยายแนวคิด ต่อยอด เชิญชวนสมาชิกเคทีซีเข้าร่วมสมัครรับใบแจ้งยอด (e-Statement) ผ่านทางอีเมลภายใต้โครงการ Switch to e-Statement เพื่อลดปัญหาเอกสารใบแจ้งยอด ชำรุด สูญหาย และเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการตรวจสอบค่าใช้จ่ายมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรในการจัดพิมพ์ใบแจ้งยอดที่เป็นกระดาษ ตลอดจนช่วยรักษาสິงแวดล้อม ลดการใช้พลังงานในการกำจัดขยะที่เกิดจากใบแจ้งยอดที่ไม่ได้ใช้แล้ว ซึ่งตลอดระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา บริษัทได้รณรงค์อย่างต่อเนื่อง โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- เจ้าหน้าที่คอนแทคเซ็นเตอร์ แนะนำบริการสมัครรับใบแจ้งยอด (e-Statement) ให้กับสมาชิกทุกรายที่แจ้งว่าไม่ได้รับใบแจ้งยอดจากบริษัท
- ส่งอีเมลเพื่อเชิญชวนสมาชิกเคทีซีร่วมสมัครรับใบแจ้งยอด (e-Statement) ในชื่อโครงการ “เปลี่ยนเพื่อโลกสีเขียวและชีวิตที่ง่ายขึ้น” ด้วยการสมัครรับ e-Statement เท่ากับร่วมบริจาคเงินสนับสนุนให้มูลนิธิสืบาคะเสถียร โดยบริษัทบริจาคเงินให้ 20 บาทต่อลูกค้า 1 ราย จากโครงการเชิญชวน

สมาชิกเคทีซีที่ร่วมสมัครรับใบแจ้งยอด (e-Statement) ผ่านทางอีเมล ที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง สำหรับโครงการนี้ในปี 2562

- จำนวนสมาชิกเคทีซีที่ร่วมสมัครรับใบแจ้งยอด (e-Statement) จำนวน 6,699 ราย
- เคทีซีได้บริจาคเงินให้กับมูลนิธิฯ จำนวน 133,980 บาท ในวันที่ 20 ธันวาคม 2562
- ลดการใช้ทรัพยากรในการจัดพิมพ์ใบแจ้งยอดที่เป็นกระดาษ เพื่อช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม 13,398 แผ่น

ทั้งนี้ จากทั้ง 2 โครงการ บริษัทสามารถลดการใช้กระดาษได้ 250,076 แผ่น และบริษัทยังคงดำเนินการต่อเนื่องต่อไปในปี 2563

KTC

สมัคร!
รับใบแจ้งยอดอิเล็กทรอนิกส์
= **เงินบริจาค 20 บาท**
ร่วมรักษาป่าใหญ่
กับ KTC

เปลี่ยนเพื่อ
โลกสีเขียว
และชีวิตที่ง่ายขึ้น

ง่ายๆ คลิกเลย...

สมัครวันที่ - 15 ธ.ค. 62
1 สมาชิก = เงินบริจาค 20 บาท
เคทีซีมอบให้มูลนิธิสืบนาคะเสถียร

เพื่อสนับสนุนเจตนารมณ์ในการรักษาผืนป่าใหญ่ ปกป้องสัตว์ป่าในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนช่วยเหลือและสนับสนุนเจ้าหน้าที่พิทักษ์ป่าใน 17 พื้นที่อนุรักษ์ทั่วประเทศ

KTC PHONE 02 123 5000 KTC Real Privileges @KTC_Card KTCcard KTCPrivilege www.ktc.co.th

การใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทได้ดำเนินการเพื่อประหยัดพลังงาน เช่น การเปลี่ยนหลอดไฟฟ้า LED ทั้งทั้งองค์กร รวมถึงจัดให้บริการ KTC TOUCH ทั่วประเทศ ลดการใช้งานในบริเวณที่ไม่จำเป็น ปรับลดและประหยัดพลังงานที่ไม่จำเป็นในสำนักงาน โดยบริหารเวลาในการเปิด-ปิดระบบปรับอากาศตั้งแต่เวลา 7.30 น. ถึง 18.00 น. ปรับลดอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมาสู่อุณหภูมิที่เหมาะสม และรณรงค์ให้พนักงานช่วยกันประหยัดพลังงาน

การจัดการทรัพยากรน้ำ

303-1

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ทรัพยากรน้ำ จึงได้รณรงค์สร้างจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงความจำเป็น ร่วมกันใช้น้ำอย่างประหยัด รู้คุณค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งตรวจสอบการรั่วของก๊อกน้ำและท่อน้ำเป็นประจำ

การบริหารจัดการด้านขยะ

306-2

โครงการ Shred2Share

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการรับผิดชอบต่อข้อมูลของบริษัทและลูกค้า ตลอดจนสร้างมาตรฐานการทำลายข้อมูลอย่างปลอดภัยควบคู่ไปกับการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงเข้าร่วมโครงการ “Shred2Share ข้อมูลปลอดภัย ร่วมใส่ใจสิ่งแวดล้อม” โดยกระดาษที่ไม่ได้ใช้แล้วจะถูกทำลายอย่างปลอดภัยและผ่านกระบวนการ Recycle เพื่อนำกลับไปใช้ใหม่ ซึ่งช่วยลดการเกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการผลิตกระดาษใหม่ ลดการใช้น้ำ และลดการใช้ไฟฟ้า ซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดภาวะโลกร้อน และยังได้ร่วมบริจาคอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ได้จากการรีไซเคิลมอบให้แก่โรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร

ปี	2560	2561	2562
ปริมาณเอกสารที่นำไปรีไซเคิล (ตัน)	7.77	14.58	88.56
ลด CO ₂ (กก.)	2,019.21	3,788.70	23,026.77
ลดการใช้ถ่านหิน (กก.)	854.28	1,602.91	9,742.09
ลดการใช้น้ำ (ลบ.ม.)	388.31	728.60	4,428.22

การดูแลจัดการบัตรพลาสติก

บริษัทได้ประสานงานกับบริษัทที่ผลิตบัตรพลาสติก เพื่อให้นำบัตรพลาสติกที่ไม่สามารถใช้งานได้แล้วไปย่อยเป็นเศษพลาสติกปนแล้วส่งต่อเพื่อนำกลับไปรีไซเคิลเป็นวัสดุใหม่ เช่น แก้วพีวีซีบนรถไฟฟ้า ท่อน้ำพีวีซี เป็นต้น โดยไม่นำไปทิ้งให้เป็นมลพิษ

การบริหารจัดการด้านพลังงานเชื้อเพลิง

บริษัทกำหนดให้รถยนต์ส่วนบุคคลทุกคันของบริษัทเลือกใช้น้ำมันที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำมัน E20 โดยการเดินทางเป็นไปตามความจำเป็นของธุรกิจเท่านั้น

ปี	2559	2560	2561	2562
การประหยัดน้ำมัน (บาท)	12,000	85,000	90,000	106,000

โครงการ Care the Bear

บริษัทเข้าร่วมโครงการ “Care the Bear: Change the Climate Change by Eco Event” ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อลดปัญหาโลกร้อนด้วยการลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์จากการจัดกิจกรรมหรืออีเวนท์ (Eco Event) ผ่าน 6 แนวทาง ได้แก่

1. รณรงค์ให้เดินทางโดยรถสาธารณะหรือเดินทางมาร่วมกัน
2. ลดการใช้กระดาษและพลาสติกจากเอกสารต่าง ๆ และบรรจุภัณฑ์
3. งดการใช้โฟมจากบรรจุภัณฑ์หรือโฟมเพื่อการตกแต่ง
4. ลดการใช้พลังงานจากอุปกรณ์ไฟฟ้าหรือเปลี่ยนไปใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงาน
5. ออกแบบโดยใช้วัสดุตกแต่งที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ และ
6. ลดขยะจากอาหารเหลือทิ้งในงานอีเวนท์

โดยในปี 2562 บริษัทสามารถลดปริมาณ Carbon Footprint ได้ 75,567.15 Kg. Co₂e หรือเทียบเท่าการปลูกต้นไม้ใหญ่ 8,395 ต้น

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ขอบเขตการรายงาน

102-45, 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

กลุ่มบริษัทของเคทีซี ประกอบด้วย บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทลูก ได้แก่ บริษัท เคทีซี พิกโก (กรุงเทพฯ) จำกัด บริษัท เคทีซี พิกโก (ชลบุรี) จำกัด บริษัท เคทีซี พิกโก (สมุทรสาคร) จำกัด บริษัท เคทีซี พิกโก (ปทุมธานี) จำกัด บริษัท เคทีซี พิกโก (สมุทรปราการ) จำกัด และ บริษัท เคทีซี นาโน จำกัด

ขอบเขตการจัดทำงบการเงินรวม ประกอบด้วยผลการดำเนินงานของเคทีซีและบริษัทลูกดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด

ขอบเขตการรายงานความยั่งยืน ประกอบด้วยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเคทีซีเท่านั้น เนื่องจากระบบของเคทีซีเริ่มจดทะเบียนจัดตั้งในปี 2562 เป็นปีแรก ยังไม่ได้ดำเนินงานเต็มปี และอยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูล อย่างไรก็ตาม รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์และข้อมูลของบริษัทลูกดังกล่าวไว้เพื่อสื่อสารถึงความตั้งใจของเคทีซีในการร่วมพัฒนาสังคมไทยให้ยั่งยืน

เคทีซีจัดทำรายงานความยั่งยืนปี 2562 เป็นปีแรก โดยข้อมูลในรายงานฉบับนี้ครอบคลุมระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2562 โดยบริษัทจะจัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อสื่อสารการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย ในมิติของเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ในประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ โดยนำกรอบการรายงานสากลที่สอดคล้องกับแนวทางของ Global Reporting Initiative หรือ GRI แบบทางเลือกหลัก (Core Option) และเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs)

การรับรองรายงาน

102-56

ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ ได้จากข้อมูลทางบัญชี ซึ่งได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

ทั้งนี้ ในการจัดทำรายงานความยั่งยืนในปีแรกนี้ บริษัทยังไม่ได้จัดทำให้มีการรับรองความถูกต้องของข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และยังไม่ได้จัดทำให้มีการตรวจสอบความสอดคล้องตามแนวทางการรายงานของ GRI standards โดยผู้ให้การรับรองภายนอก อย่างไรก็ตาม การจัดทำให้มีการรับรองรายงานเป็นส่วนหนึ่งในแผนการดำเนินงานในอนาคต

การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับรายงาน

102-53

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 591 อาคารสมัชชาพาณิชย์ 2 ชั้น 14

ถนนสุขุมวิท 33 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ 02 828 5017, 02 828 5756

อีเมล irktc@ktc.co.th

คำอธิบายเพิ่มเติม



มิติสังคม

พนักงาน ประกอบด้วย

1. พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานที่บริษัทตกลงจ้างไว้เป็นการประจำและได้ผ่านการทดลองปฏิบัติงานและบรรจุเป็นพนักงานประจำแล้ว ตามเงื่อนไขการจ้างงาน แบ่งเป็น 3 ระดับ
 - 1.1. พนักงานบริหารระดับสูง หมายถึง ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหารขึ้นไป
 - 1.2. พนักงานบริหาร หมายถึง ผู้จัดการถึงผู้อำนวยการ
 - 1.3. พนักงานทั่วไป หมายถึง เจ้าหน้าที่ถึงผู้ช่วยผู้จัดการ
2. พนักงานสัญญาจ้าง (Contractor) หมายถึง พนักงานที่บริษัทตกลงจ้างไว้ไม่เป็นการประจำ เพื่อทำงานอันมีลักษณะเป็นครั้งคราว เป็นการจร หรือเป็นไปตามฤดูกาล หรือเป็นงานโครงการ ซึ่งบริษัทได้แจ้งให้ทราบเป็นหนังสือไว้แต่แรก โดยมีกำหนดวันเริ่มจ้างและสิ้นสุดของการจ้างไว้แน่นอน
3. พนักงาน LEARN & EARN หมายถึง นักศึกษาฝึกงานในโครงการ KTC LEARN & EARN

แผนกที่ก่อให้เกิดรายได้ หมายถึง หน่วยงาน Credit Card, Personal Loans, Distribution & Merchant Acquiring

พนักงานของบริษัทปฏิบัติงานในไทย ร้อยละ 100



มิติสิ่งแวดล้อม

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม

ก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2) เกิดจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งประกอบด้วยกระแสไฟฟ้าที่ใช้ในพื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน อาคารสมัยชวาณิช 2 และอาคารไทยซัมมิท โดยคำนวณค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ 0.5821 ต่อกิโลวัตต์ชั่วโมง (อ้างอิง Thailand Grid Mix Electricity LCI Database 2557 (2014))

การใช้พลังงานไฟฟ้า

บริษัทใช้ไฟฟ้าในการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมของบริษัท ได้แก่ หลอดไฟส่องสว่าง อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องปรับอากาศ และเครื่องใช้ไฟฟ้าอื่น ๆ โดยขอบเขตการรายงานครอบคลุมพื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน อาคารสมัยชวาณิช 2 และอาคารไทยซัมมิท เนื่องจากเป็นสถานที่ที่บริษัทอยู่ในส่วนที่สามารถควบคุมการใช้ไฟฟ้าได้ โดยได้รวบรวมข้อมูลการใช้ไฟฟ้าตามใบแจ้งหนี้ จากบริษัทที่บริหารอาคารเช่าที่บริษัทเช่าอยู่

การใช้น้ำ

น้ำที่นำมาใช้เป็นน้ำประปา โดยขอบเขตการรายงานครอบคลุมพื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน อาคารสมัยชวาณิช 2 และอาคารไทยซัมมิท โดยได้รวบรวมข้อมูลการใช้น้ำตามใบแจ้งหนี้ จากบริษัทที่บริหารอาคารเช่าที่บริษัทเช่าอยู่ และเริ่มเก็บข้อมูลตัวเลขปี 2560

การเดินทางเพื่อธุรกิจ

ข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับพาหนะที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ผ่านบัตรสินเชื่อเพื่อการเติมน้ำมันสำหรับนิติบุคคล (Fleet Card) โดยข้อมูลปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้รวบรวมมาจากใบแจ้งหนี้ของผู้จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง ได้แก่ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และ บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และเริ่มเก็บข้อมูลตัวเลขตั้งแต่เดือนเมษายน 2562

ผลดำเนินงานด้านความยั่งยืน

มีติลลคม

ข้อมูล	หน่วย	2559	2560	2561	2562
Full Time Employee	คน	1,512	1,514	1,548	1,580

หมายเหตุ: Full Time Employee หมายถึง พนักงานประจำ (Permanent) ทั้งหมดของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

จำนวนพนักงานทั้งหมด

102-2, 102-8

ข้อมูล	หน่วย	2559			2560			2561			2562		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	631	1,173	1,804	611	1,130	1,741	624	1,139	1,763	610	1,168	1,778
จำแนกตามระดับ													
พนักงานบริหารระดับสูง	คน	19	14	33	18	14	32	17	11	28	16	11	27
X ≤ 30	คน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30 < X ≤ 50	คน	6	1	7	2	1	3	1	1	2	1	1	2
50 < X	คน	13	13	26	16	13	29	16	10	26	15	10	25
พนักงานบริหาร	คน	117	147	264	124	146	270	126	166	292	128	179	307
X ≤ 30	คน	2	1	3	1	-	1	-	-	-	-	-	-
30 < X ≤ 50	คน	97	120	217	99	112	211	96	126	222	94	125	219
50 < X	คน	18	26	44	24	34	58	30	40	70	34	54	88
พนักงานทั่วไป	คน	495	1,012	1,507	469	970	1,439	481	962	1,443	466	978	1,444
พนักงานปฏิบัติการ	คน	417	798	1,215	408	804	1,212	414	814	1,228	411	835	1,246
พนักงานสัญญาจ้าง	คน	78	214	292	61	166	227	67	148	215	55	143	198
X ≤ 30	คน	167	397	564	138	350	488	142	323	465	131	285	416
30 < X ≤ 50	คน	316	596	912	319	598	917	328	615	943	321	666	987
50 < X	คน	12	19	31	12	22	34	11	24	35	14	27	41
พนักงานบริหารในแผนกที่ก่อให้เกิดรายได้	คน	38	75	113	41	73	114	76	42	118	81	43	124
X ≤ 30	คน	2	1	3	1	-	1	-	-	-	-	-	-
30 < X ≤ 50	คน	33	52	85	34	50	84	50	35	85	47	36	83
50 < X	คน	3	22	25	6	23	29	26	7	33	34	7	41

จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด

401-1

ข้อมูล	หน่วย	2559		2560		2561		2562	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานเข้าใหม่	คน	130	247	117	279	157	334	120	290
อัตราพนักงานเข้าใหม่	%	7%	14%	7%	16%	9%	19%	7%	16%
จำแนกตามอายุ									
X ≤ 30	คน	92	190	73	228	104	261	86	205
30 < X ≤ 50	คน	38	57	44	50	51	72	34	81
50 < X	คน	-	-	-	1	2	1	-	4

จำนวนพนักงานพ้นสภาพ

401-1

ข้อมูล	หน่วย	2559		2560		2561		2562	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานพ้นสภาพ	คน	113	187	129	291	92	201	92	151
อัตราพนักงานพ้นสภาพ	%	6%	10%	7%	17%	5%	11%	5%	8%
จำแนกตามอายุ									
X ≤ 30	คน	62	117	73	200	26	126	43	83
30 < X ≤ 50	คน	50	65	52	85	60	67	42	65
50 < X	คน	1	5	4	6	6	8	7	3

หมายเหตุ : พนักงานพ้นสภาพ ไม่นับรวมพนักงานเกษียณอายุ เกษียณอายุก่อนกำหนด ถึงแก่กรรม ไม่ผ่านเกณฑ์การบรรจุ สิ้นสุดสัญญาจ้างงาน หรือเลิกจ้าง

ข้อมูล	หน่วย	2559	2560	2561	2562
จำนวนพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน	คน	-	-	-	-

หมายเหตุ : บริษัทจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการที่มีพนักงานบางส่วนเป็นตัวแทนของพนักงานที่จะเสนอผลประโยชน์ให้กับพนักงาน

การขาดงานของพนักงาน

403-9

ข้อมูล	หน่วย	2559		2560		2561		2562	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนวันหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและขาดงานเนื่องจากการทำงาน	วัน	-	-	-	-	-	-	-	-
อัตราจำนวนวันหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วยและขาดงานเนื่องจากการทำงาน	%	-	-	-	-	-	-	-	-

401-3

ข้อมูล	หน่วย	2559		2560		2561		2562	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานได้รับสิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	-	1,173	-	1,130	-	1,139	-	1,168
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	-	29	-	24	-	28	-	25
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	-	29	-	24	-	28	-	23
อัตราการกลับมาทำงานของพนักงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุด	%	-	100%	-	100%	-	100%	-	92%
อัตราการคงอยู่ของพนักงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาหยุด	%	-	79%	-	75%	-	96%	-	96%

หมายเหตุ : อัตราการกลับมาทำงาน (return to work rate) คือ (จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร/จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร) * 100

: อัตราการคงอยู่ (retention rate) คือ (จำนวนพนักงานที่คงอยู่ 12 เดือนหลังจากสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร/จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตรปีก่อนหน้า) * 100

ข้อมูล	หน่วย	2558	2559	2560	2561	2562
ระดับความผูกพันต่อองค์กร	%	63%	-	68%	-	76%
จำนวนผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม	%	73%	-	77%	-	99%
การแจ้งพนักงานล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อตำแหน่ง/ลักษณะการจ้างงาน						
ระยะเวลา	สัปดาห์	2-4 สัปดาห์				
การร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน						
จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน	เหตุการณ์	-	-	-	-	-
จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	เหตุการณ์	-	-	-	-	-
จำนวนข้อร้องเรียนระหว่างการดำเนินการ	เหตุการณ์	-	-	-	-	-

มิถิลิ่งแวลลอม

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

305-2

ข้อมูล	หน่วย	2559	2560	2561	2562
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2)	เมตริกตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,717	1,504	1,390	1,364

การใช้พลังงานไฟฟ้า

302-1

ข้อมูล	หน่วย	2559	2560	2561	2562
ไฟฟ้าที่ซื้อจากการไฟฟ้า	เมกะวัตต์ชั่วโมง	2,950	2,584	2,389	2,344
ค่าไฟฟ้า	พันบาท	17,475	15,327	14,161	13,896
สัดส่วนค่าไฟฟ้าต่อรายได้	%	0.10%	0.08%	0.07%	0.06%

การใช้น้ำ

303-1

ข้อมูล	หน่วย	2559	2560	2561	2562
น้ำประปาที่ซื้อมาใช้	ลูกบาศก์เมตร	-	17,461	17,268	18,344

การเดินทางเพื่อธุรกิจ

302-2

ข้อมูล	หน่วย	2559	2560	2561	2562
น้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้ในการเดินทางโดยรถยนต์	ลิตร	-	210,528	258,197	258,085
ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง	พันบาท	-	5,512	7,369	6,964
สัดส่วนของรายได้	%	-	0.03%	0.03%	0.03%

GRI Content Index

102-55

GRI Standards	Disclosure	Page Number(s)		Omission	External Assurance	Relation to SDGs
		Sustainability Report	Annual Report			
GENERAL DISCLOSURES						
Organizational profile						
102-1	Name of the organization	7	48			
102-2	Activities, brands, products, and services	8, 66	58-83			
102-3	Location of headquarters	7	252			
102-4	Location of operations	7	255-256			
102-5	Ownership and legal form	7	97-98			
102-6	Markets served	7				
102-7	Scale of the organization	7, 35	224-228			
102-8	Information on employees and other workers	66	114			
102-9	Supply chain	40				
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	7	48-53			
102-11	Precautionary principle or approach	32				
102-12	External initiatives	23				
102-13	Membership of associations	9				
Strategy						
102-14	Statement from senior decision-maker	4-5				
102-15	Key impacts, risks, and opportunities	5, 10-11	80-82			
Ethics and integrity						
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	6	50			
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	36-37	118-139			
Governance						
102-18	Governance structure	12, 36-37	118-139			
102-19	Delegating authority	12, 36-37	118-139			
102-32	Highest governance body’s role in sustainability reporting	12, 36-37				

GRI Standards	Disclosure	Page Number(s)		Omission	External Assurance	Relation to SDGs
		Sustainability Report	Annual Report			
Stakeholder engagement						
102-40	List of stakeholder groups	12	121-123			
102-42	Identifying and selecting stakeholders	12	121-123			
102-43	Approach to stakeholder engagement	12-17	121-123			
102-44	Key topics and concerns raised	12-17				
Reporting practice						
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	64	173			
102-46	Defining report content and topic boundaries	18-19, 64				
102-47	List of material topics	20-23				
102-48	Restatement of information	19				
102-49	Changes in reporting	19				
102-50	Reporting period	64				
102-51	Date of most recent report	64				
102-52	Reporting cycle	64				
102-53	Contact point for questions regarding the report	64				
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	64				
102-55	GRI content index	70-76				
External assurance						
102-56	External assurance	64				
TOPIC-SPECIFIC DISCLOSURES						
Economic Dimension						
Brand & Customer Trust and Digitalization					SDG1, SDG8, SDG9	
GRI 103: Management Approach 2016						
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25				
103-2	The management approach and its components	25-30				
103-3	Evaluation of the management approach	25				

GRI Standards	Disclosure	Page Number(s)		Omission	External Assurance	Relation to SDGs
		Sustainability Report	Annual Report			
GRI 417: Marketing and Labeling 2016						
417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	30	144			
GRI 418: Customer Privacy 2016						
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of consumer data	30	144			
Risk and Crisis Management						SDG 16
GRI 103: Management Approach 2016						
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	31				
103-2	The management approach and its components	31-34	84-90, 143-146			
103-3	Evaluation of the management approach	31				
Economic Performance						SDG 8, SDG 9
GRI 103: Management Approach 2016						
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	35				
103-2	The management approach and its components	35				
103-3	Evaluation of the management approach	35				
GRI 201: Economic Performance 2016						
201-1	Direct economic value generated and distributed	35				
Corporate Governance						SDG 16
GRI 103: Management Approach 2016						
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	36				
103-2	The management approach and its components	36-37	118-139			
103-3	Evaluation of the management approach	36				

GRI Standards	Disclosure	Page Number(s)		Omission	External Assurance	Relation to SDGs
		Sustainability Report	Annual Report			
ESG Products & Services						
SDG 8, SDG 10						
GRI 103: Management Approach 2016						
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	38				
103-2	The management approach and its components	38-39	60			
103-3	Evaluation of the management approach	38				
GRI 203: Indirect Economic Impacts						
203-2	Significant indirect economic impacts	38-39				
Supply Chain Management						
GRI 103: Management Approach 2016						
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	40				
103-2	The management approach and its components	40-41	122			
103-3	Evaluation of the management approach	40				
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016						
308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	40				
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016						
414-1	New suppliers that were screened using social criteria	40				
Social Dimension						
Financial Inclusion and Financial Literacy				SDG 1, SDG 4, SDG 5, SDG 8, SDG 9		
GRI 103: Management Approach 2016						
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	43				
103-2	The management approach and its components	43-46	52-53, 69			
103-3	Evaluation of the management approach	43				

GRI Standards	Disclosure	Page Number(s)		Omission	External Assurance	Relation to SDGs
		Sustainability Report	Annual Report			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016						
203-1	Infrastructure investments and services supported	45				
Anti-Corruption						SDG 16
GRI 103: Management Approach 2016						
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	47				
103-2	The management approach and its components	47-49	123			
103-3	Evaluation of the management approach	47				
GRI 205: Anti-Corruption 2016						
205-1	Operations assessed for risks related to corruption	47				
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	47				
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	48				
Human Capital Development					SDG 4, SDG 5, SDG 8, SDG 10	
GRI 103: Management Approach 2016						
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	50				
103-2	The management approach and its components	50-54	115-116			
103-3	Evaluation of the management approach	50				
GRI 201: Economic Performance 2016						
201-3	Defined benefit plan obligations and other retirement plans	51				
GRI 205: Anti-Corruption 2016						
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	53				

GRI Standards	Disclosure	Page Number(s)		Omission	External Assurance	Relation to SDGs
		Sustainability Report	Annual Report			
GRI 401: Employment 2016						
401-1	New employee hires and employee turnover	67				
401-3	Parental leave	68				
GRI 404: Training and Education 2016						
404-1	Average hours of training per year per employee	53	116			
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition	50				
Occupational Health and Safety						SDG 3, SDG 8
GRI 103: Management Approach 2016						
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	55				
103-2	The management approach and its components	55-56	117			
103-3	Evaluation of the management approach	55				
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018						
403-1	Occupational health and safety management system	55				
403-9	Work-related injuries	56, 68				
Collaboration with partners for sustainability						SDG 8
GRI 103: Management Approach 2016						
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	57				
103-2	The management approach and its components	57-58				
103-3	Evaluation of the management approach	57				
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016						
203-2	Significant indirect economic impacts	57				

GRI Standards	Disclosure	Page Number(s)		Omission	External Assurance	Relation to SDGs
		Sustainability Report	Annual Report			
Environmental Dimension						
Environmental Management and Climate Strategy						SDG 3,SDG 12
GRI 103: Management Approach 2016						
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	60				
103-2	The management approach and its components	60-63				
103-3	Evaluation of the management approach	60				
GRI 302: Energy 2016						
302-1	Energy consumption within the organization	69				
302-2	Energy consumption outside of the organization	69				
GRI 303: Water and Effluents 2018						
303-1	Interactions with water as a shared resource	62, 69				
GRI 305: Emissions 2016						
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	69				
GRI 306: Effluents and Waste 2016						
306-2	Waste by type and disposal method	62				



แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่าน
รายงานความยั่งยืนประจำปี 2562 บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะของท่านจะนำมาใช้ในการพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืนของเคทีซีในอนาคต
ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และแสดงความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่าง

1. ท่านเป็นผู้อ่านในกลุ่มใด

- | | | |
|---|--|--------------------------------|
| ☐ ผู้ถือหุ้น/ผู้ลงทุน | ☐ ลูกค้า | ☐ เจ้าหนี้ |
| ☐ คู่ค้า | ☐ พันธมิตร | ☐ คู่แข่ง |
| ☐ สังคมและสิ่งแวดล้อม | ☐ คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร | ☐ พนักงาน |
| ☐ ภาครัฐ | ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ _____ | |

2. ท่านอ่านรายงานความยั่งยืนประจำปี 2562 เพื่อ

- ☐ รู้จักบริษัท
- ☐ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน
- ☐ ศึกษาแนวทางดำเนินงานด้านความยั่งยืน
- ☐ เตรียมจัดทำรายงานความยั่งยืนบริษัทของท่าน
- ☐ อื่น ๆ กรุณาระบุ _____

3. ท่านสนใจประเด็นด้านความยั่งยืนของเคทีซี ในเรื่องใดบ้าง

- ☐ การได้รับความไว้วางใจจากประสบการณ์ที่ดีและเทคโนโลยีดิจิทัล
- ☐ การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤติ
- ☐ ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ
- ☐ การกำกับดูแลกิจการ
- ☐ ผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล
- ☐ การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- ☐ การเข้าถึงบริการทางการเงินและการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน
- ☐ การต่อต้านการคอร์รัปชันและการติดสินบน
- ☐ การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล
- ☐ อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน
- ☐ การร่วมมือกับพันธมิตรด้านความยั่งยืน
- ☐ การบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ

4. ความพึงพอใจต่อรูปแบบรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2562

เนื้อหาที่น่าสนใจ	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย โปรดแนะนำ _____
เนื้อหาเข้าใจง่าย	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย โปรดแนะนำ _____
ความสมบูรณ์ของรายงานโดยรวม	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย โปรดแนะนำ _____
การออกแบบรูปเล่มน่าสนใจ	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย โปรดแนะนำ _____
ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย โปรดแนะนำ _____

5. หลังจากอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ท่านรู้สึกอย่างไรกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเคทีซี

.....

.....

6. ท่านคิดว่าเคทีซีควรดำเนินงานด้านความยั่งยืนในเรื่องใดเพิ่มเติม

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืน (ถ้ามี)

.....

.....

หากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืนประจำปี 2562 กรุณาติดต่อ

บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 591 อาคารสมัชชชาวนิช 2 ชั้น 14 ถนนสุขุมวิท 33 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ : 02 828 5017, 02 828 5756

โทรสาร : 02 828 5064

อีเมล : irktc@ktc.co.th



บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่

591 อาคารสมัชชาอาเซียน 2 ชั้น 14

ถนนสุขุมวิท 33 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

www.ktc.co.th