



บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

รายงานความยั่งยืนปี 2563

เรา:
ดำรงความเป็น
ผู้นำอันดับ 1
ในธุรกิจ
ไมโครไฟแนนซ์



บริการใกล้ชิด ดุจญาติมิตรที่รู้ใจ

สารบัญ

1. สรุปผลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนปี 2563	2
2. สารจากประธานคณะกรรมการบริษัท	3
3. สารจากประธานกรรมการบริหาร	4
4. รายงานคณะกรรมการบริษัทเรื่องผลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน	6
5. ความสำเร็จด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน รางวัลและการยอมรับ	7
6. รู้จักเมืองไทย แคปปิตอล	8
● นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน	11
● ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	12
● การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืน และเป้าหมายที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals)	13
● การประเมินผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	15
7. รายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	
● การบรรเทาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)	16
● นโยบายการปล่อยสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับลูกค้ารายย่อย (Nano Finance)	17
● สรุปผลการดำเนินงานมิติเศรษฐกิจ	18
● สรุปผลการดำเนินงานมิติสังคม	23
● สรุปผลการดำเนินงานมิติสิ่งแวดล้อม	28
8. รายงานผลการกำกับดูแลกิจการ	34
9. รายงานผลการบริหารจัดการความเสี่ยง	44
10. รายงานผลการดำเนินงานโครงการรับผิดชอบต่อสังคม	58
11. ภาคผนวก	
● ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ	60
● ข้อมูลด้านสังคม	61
● ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	64
12. หมายเหตุประกอบการรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน	65
13. เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	67
14. การกำหนดเนื้อหาของรายงาน	67

สรุปผลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนปี 2563

สินเชื่อคงค้างรวม	70,968 ล้านบาท
เติบโตคิดเป็น	17.62% เมื่อเทียบกับปี 2562
รายได้รวม	14,733 ล้านบาท
เติบโตคิดเป็น	16.12% เมื่อเทียบกับปี 2562
กำไรสุทธิรวม	5,214 ล้านบาท
เติบโตคิดเป็น	23.04% เมื่อเทียบกับปี 2562
อัตราส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	1.06%
จำนวนสาขา	4,884 สาขา
จำนวนสัญญาคงค้าง	3,190,000 สัญญา
จำนวนพนักงานทั้งหมด	10,328 คน

ขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 14 ของโลก

ในกลุ่มสินเชื่อส่วนบุคคล (Consumer finance)



สารจากประธานคณะกรรมการบรรษัทภิบาล

แม้ว่าในปี 2563 นี้ จะเป็นปีที่เราต้องเผชิญกับวิกฤตจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลโดยตรงทำให้การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศลดลงจากปีก่อน อย่างไรก็ตาม บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ได้แสดงให้เห็นถึงความพร้อม และความมุ่งมั่นในการพัฒนาให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน มิใช่เพียงแค่อะไรก็ได้รับการยอมรับภายในประเทศเท่านั้น แต่ยังเป็นองค์กรที่ประกอบธุรกิจการเงินที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank) ลำดับต้นของประเทศที่ได้รับการยอมรับในมาตรฐานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับสากล

นอกจากกลุ่มลูกค้า และพนักงานที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งแล้ว ความพยายามพัฒนาการเปิดเผยผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่การเงิน (Non-financial Performance) ยังแสดงให้เห็นว่าบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่มผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์ และสถาบันการเงินที่เป็นเจ้านายของบริษัทฯ อย่างยิ่งยวด และตระหนักดีว่า ข้อมูลผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่การเงินจะเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ในอนาคต

ผลจากการพัฒนาและปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว จึงส่งผลให้ในปี 2563 บริษัทฯ ได้รับการประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ หรือ ESG MSCI Index ในระดับ “A” เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน ในกลุ่มธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค (Consumer Finance) โดย MSCI นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับการคัดเลือก

เป็นสมาชิกและจัดอันดับในดัชนีความยั่งยืน FTSE4Good Index Series ในกลุ่ม FTSE4Good Emerging Index จาก FTSE Russell ในระดับคะแนน 3.5 จาก 5 หรือเท่ากับ 1.4 เท่าของคะแนนเฉลี่ยของอุตสาหกรรมอีกด้วย

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับอยู่ในรายชื่อดัชนีหุ้นยั่งยืน หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน และเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้รับการสนับสนุนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมาโดยตลอดในการให้คำแนะนำด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งบริษัทฯ สามารถนำมาปรับใช้กับกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี ในนามของคณะกรรมการบรรษัทภิบาล ผมขอขอบคุณผู้บริหาร พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องที่ได้ร่วมกันปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับดังเช่นปัจจุบัน บริษัทฯ จะยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล มีความรับผิดชอบต่อสังคม สร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืนต่อไป

ด้วยความเคารพ

ดร. โยธิน อนาวิน
ประธานคณะกรรมการบรรษัทภิบาล

สารจากประธานกรรมการบริหาร

ปี 2563 เป็นปีที่ทั่วโลกต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่ ซึ่งส่งผลกระทบต่ออย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงอุบัติใหม่ (Emerging Risk) ที่ส่งผลกระทบเป็นวงกว้าง เราได้เห็นธุรกิจใหญ่ระดับโลกต้องล้มลง และหลายธุรกิจก็ไม่สามารถต้านทานฝ่ากระแสวิกฤตนี้ไปได้ เรายิ่งตระหนักถึงความสำคัญของนโยบายและการจัดการเพื่อให้เราสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

เราเชื่อว่าการดำรงอยู่ของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ช่วยสร้างผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ ตลอดจนช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางด้านการเข้าถึงเงินทุนแก่ประชาชนชาวไทย โดยในปีนี้ บริษัทฯ ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับหลักในหลายผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ และเพื่อนร่วมอุตสาหกรรม ได้ออกมาตรการช่วยเหลือทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีการล็อกดาวน์ (Lockdown) ภายในประเทศ ภายใต้โครงการ **“เมืองไทยไม่ทิ้งกัน”** เริ่มจากการที่บริษัทฯ ได้จัดหาและแจกจ่ายถุงยังชีพให้แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการขาดรายได้ในช่วงเวลาดังกล่าวไปยังทั่วทุกภูมิภาคในประเทศไทย จำนวนกว่า 200,000 ชุด มูลค่ารวม 60 ล้านบาท ผ่านกระทรวงมหาดไทย พร้อมกับให้คำมั่นสัญญากับพนักงานว่าเรายินดีและพร้อมดูแลพนักงานของเรา โดยจะรักษาการจ้างงานทั้งร้อยละ 100 รวมถึงการตอบสนองนโยบายภาครัฐด้วยการจ้างงานเพิ่มเพื่อรองรับการขยายตัวของบริษัทฯ มากกว่า 1,000 ตำแหน่งในปี 2563 นี้ด้วย

สำหรับพัฒนาการในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในปีนี้ เพื่อตอบสนองต่อการเป็น **“ผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่รับผิดชอบ”** สามารถให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่มีข้อจำกัดด้านข้อมูลเครดิตส่วนบุคคล เราได้เพิ่มผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ซึ่งได้ถูกออกแบบแบบบูรณาการ มีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ที่มีอยู่ทั่วไปในตลาด เรามั่นใจว่าผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของเราจะตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี พร้อมกันนั้นยังมีความเสี่ยงด้านเครดิตที่ต่ำกว่า

ซึ่งจากการทำตลาดมากกว่า 12 เดือน เราได้รับการตอบรับที่ดีจากลูกค้าของเรา และพร้อมจะผลักดันผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ตัวนี้ให้เติบโตอย่างก้าวกระโดดในปีต่อไป จากทรัพยากรเดิมที่เรามีอยู่ ซึ่งจะช่วยให้ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

นอกจากนั้น เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในอนาคต บริษัทฯ ได้เริ่มการลงทุนในเทคโนโลยี อาทิ การจัดการด้านความปลอดภัยของข้อมูล และการพัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อปรับปรุง Customer Experience อาทิ การชำระค่าวงวดออนไลน์ และการต่อวงเงินสินเชื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นการขยายบริการของบริษัทฯ ให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าเพิ่มอีกด้วย ซึ่งเราคาดว่าจะพัฒนาแล้วเสร็จพร้อมใช้งานภายในปี 2564

ในนามของคณะผู้บริหาร พร้อมด้วยพนักงาน ตระหนักเป็นอย่างดีถึงการดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวัง ภายใต้บรรษัทภิบาลที่ดี และจะมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อลดผลกระทบจากความท้าทายต่างๆ ที่อาจเข้ามาในอนาคตอย่างดีที่สุด

ด้วยความเคารพ
นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ ประธานกรรมการบริหาร



รายงานคณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) มีเป้าหมายในการเป็น “ผู้ให้บริการสินเชื่อรายย่อยขนาดเล็ก (ไมโครไฟแนนซ์) ที่รับผิดชอบ” มุ่งเน้นการให้บริการแบบยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ด้วยผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อต้องการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้แก่สังคมระยะยาว อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืน ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจของบริษัทฯ และอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องสามารถเติบโตต่อไปได้อย่างมั่นคง โดยเฉพาะในปีที่ทั่วโลกเกิดภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจอันสืบเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) บริษัทฯ จึงดำเนินกลยุทธ์เพื่อความยั่งยืนในการบรรเทาผลกระทบจากวิกฤตดังกล่าว พร้อมกับมาตรการตอบสนองผู้สังคมที่ดำเนินการอย่างเข้มข้นเพื่อช่วยให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายสามารถฝ่าฟันวิกฤตครั้งนี้ไปด้วยกัน

ในปี 2563 เพื่อการเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่รับผิดชอบต่อ (Responsible Lending) บริษัทฯ ดำเนินการภายใต้โครงการ “เมืองไทยไม่ทิ้งกัน” โดยได้ร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ และชมรมสินเชื่อส่วนบุคคล ในการช่วยเหลือกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจผันผวนอันเกิดจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ด้วยการออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าพักชำระหนี้เป็นระยะเวลา 3 เดือน งดเว้นการเก็บค่าธรรมเนียมติดตาม มาตรการลดค่างวดผ่อนชำระลงอย่างน้อยร้อยละ 30 ของค่างวดผ่อนชำระเดิม มาตรการลดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน และสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ ซึ่งส่งผลให้ลูกค้ามากกว่า 300,000 ราย ได้รับการช่วยเหลือจากมาตรการเหล่านี้ นอกจากนั้น

บริษัทฯ ร่วมกับครอบครัวเพื่อชีวิตฯ ได้ร่วมกันจัดสรรและแจกจ่ายถุงยังชีพ จำนวน 200,000 ถุงไปยังชุมชนต่างๆ ทั่วประเทศผ่านกระทรวงมหาดไทย เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนชาวไทยในยามวิกฤต ในส่วนของการดูแลพนักงาน บริษัทฯ ยืนหยัดในนโยบายรักษาการจ้างงาน และดูแลความปลอดภัยของพนักงานทั้งหมด รวมทั้งสิ้น 10,328 คน ส่งผลให้ไม่มีพนักงานโดนเลิกจ้าง และไม่มีพนักงานที่ได้รับการติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

ทั้งนี้ ในปี 2563 บริษัทฯ มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจบนวิถีด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนจนได้รับการยอมรับในระดับสากล บริษัทฯ ยังคงได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืน MSCI ESG Index ติดต่อกันเป็นปีที่ 2 ด้วยคะแนนระดับ A และในปีเดียวกันนี้ บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืน FTSE4Good Index Series ในกลุ่ม FTSE4Good Emerging Index จาก FTSE Russell ในระดับคะแนน 3.5 จาก 5 หรือเท่ากับ 1.4 เท่าของคะแนนเฉลี่ยอุตสาหกรรม ส่วนในด้านการเปิดเผยข้อมูลในมิติสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ ได้รับการประเมินผลการบริหารการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) อยู่ในระดับ D จาก CDP สูงขึ้นจากปีที่แล้ว และบริษัทฯ ยังคงได้รับการจัดอันดับอยู่ในรายชื่อดัชนีหุ้นยั่งยืนหรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน

ความสำเร็จด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน รางวัล และการยอมรับ

Thailand Corporate Excellence Awards 2020

บริษัทฯ ได้รับรางวัลพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สาขา ความเป็นเลิศด้านการบริหารทางการเงิน (Financial Management Excellence) ในงาน Thailand Corporate Excellence Awards 2020 จัดโดยสมาคมการจัดการธุรกิจ แห่งประเทศไทย (TMA) ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหาร ธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แสดงให้เห็นว่า บริษัทฯ มีความสามารถในการบริหารทางการเงินดีเด่น เป็นที่ยอมรับ จากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรธุรกิจชั้นนำของประเทศ

Thailand Sustainability Investment (THSI)

บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับอยู่ในรายชื่อดัชนีหุ้นยั่งยืน หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) จาก ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน

MSCI ESG Index

บริษัทฯ ได้รับการประเมินผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ หรือ ESG MSCI Index ใน ระดับ “A” เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน ในกลุ่มธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค (Consumer Finance) โดย MSCI

FTSE4Good Index Series

บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิกและจัดอันดับในดัชนี ความยั่งยืน FTSE4Good Index Series ในกลุ่ม FTSE4Good Emerging Index จาก FTSE Russell ในระดับคะแนน 3.5 จาก 5 หรือเท่ากับ 1.4 เท่าของคะแนนเฉลี่ยของอุตสาหกรรม

FTSE Thailand USD Net Tax Index

บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิกในดัชนี FTSE Thailand USD Net Tax Index จาก FTSE Russell เนื่องจากเป็น บริษัทฯ ที่มีผลการดำเนินงานที่เป็นกำไรและมีการบริหารจัดการภาษีที่ถูกต้องโปร่งใสยังผลประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศ

ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS)

บริษัทฯ ได้รับรางวัล ASEAN Corporate Governance Scorecard หรือ ACGS ในประเภท ASEAN Asset Class PLCs ประจำปี 2563 เป็นครั้งแรก ด้วยคะแนน 97.50 จาก กลุ่มคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

ในภูมิภาคอาเซียน (ASEAN Capital Markets Forum: ACMF) เนื่องจากบริษัทฯ มีการนำหลักการกำกับดูแลกิจการ ที่ดี มาใช้ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง จนได้รับความ น่าเชื่อถือและการยอมรับจากนักลงทุนทั่วโลกในการลงทุนใน หลักทรัพย์ของบริษัทฯ

CGR

บริษัทฯ ได้รับการประกาศผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ประจำปี 2563 ว่า อยู่ในระดับ “ดีเลิศ” (5 ดาว) ติดต่อกันเป็นปีที่ 3 ซึ่งจัดการ ประเมินโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

CAC

บริษัทฯ ได้รับการรับรอง (Certified) เป็นสมาชิกแนวร่วม ปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) อย่างเป็นทางการ

CDP

บริษัทฯ ได้เปิดเผยข้อมูลด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และ ได้รับการประเมินผลการบริหารการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิ อากาศ (Climate Change) ในระดับ D เพิ่มขึ้นจากระดับ D- จากปีก่อน จาก CDP

รู้จักเมืองไทย แคปปิตอล

บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ดำเนินกิจการให้บริการทางการเงินที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank Financial Institution) ภายใต้ใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และใบอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ ภายใต้การกำกับโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งสินเชื่อหลักคือสินเชื่อทะเบียนรถ ทั้งรถจักรยานยนต์ รถยนต์ รถกระบะ และรถเพื่อการเกษตร ที่จดทะเบียนกับกรมขนส่งทางบก นอกจากนี้บริษัทฯ ยังขยายการให้บริการสินเชื่อครอบคลุมไปยังสินเชื่อที่ใช้ที่ดินเพื่อการเกษตรเป็นประกัน รวมถึงสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ (นาโนไฟแนนซ์) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

ปรัชญาหลักในการดำเนินธุรกิจของบริษัท คือการเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อรายย่อยขนาดเล็ก (ไมโครไฟแนนซ์) ที่ช่วยให้ประชาชนที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงสินเชื่อจากสถาบันการเงิน รวมถึงประชาชนที่ยังต้องพึ่งพาแหล่งสินเชื่อในระบบ มีโอกาสและสามารถเข้าถึงแหล่งสินเชื่อได้ง่ายและสะดวกขึ้นด้วยต้นทุนทางการเงินที่เหมาะสม เป็นธรรมและโปร่งใส หลักปรัชญาดังกล่าว จึงได้กลายมาเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจบนบรรทัดฐานของหลักธรรมาภิบาล

การบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมถึงยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ เพื่อเป็น **“ผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่รับผิดชอบ”** อันหมายถึงการสร้างผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ของประเทศด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย

ปัจจุบัน บริษัทฯ มุ่งเน้นการเติบโตด้วยการขยายฐานลูกค้าผ่านการขยายสาขาให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในประเทศ ทั้งนี้บริษัทฯ เชื่อมั่นว่าการกระจายการบริการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งสินเชื่อได้จะเป็นการช่วยลดความเหลื่อมล้ำด้านการเงินในประเทศ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของระบบเศรษฐกิจของประเทศ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีสาขาจำนวน 4,884 สาขา กระจายอยู่ใน 74 จังหวัดทั่วประเทศ

ทั้งนี้ กลุ่มลูกค้าหลักของบริษัทฯ คือลูกค้ารายย่อย ทั้งที่มีรายได้ประจำ และไม่ประจำ ทั้งยังเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญยิ่ง บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ตืออย่างยั่งยืนกับลูกค้า โดยยึดหลักปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า (Service Excellence Policy) ดังสโลแกนของบริษัทฯ “บริการใกล้ชิด ดุจญาติมิตรที่รู้ใจ” นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมุ่งมั่นพัฒนาและยกระดับการให้บริการอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) แก่ลูกค้าของทั้งอุตสาหกรรมให้เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใสอย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงได้รับความไว้วางใจจากลูกค้ามาใช้บริการสินเชื่อของบริษัทฯ และเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบัน บริษัทฯ มีลูกค้าจำนวนกว่า 2 ล้านราย จากหลากหลายกลุ่มอาชีพ

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการหลัก

สินเชื่อใบขับขี่	สินเชื่อเช่าซื้อ	นายหน้าประกันวินาศภัย
<ul style="list-style-type: none"> ● สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ ● สินเชื่อที่มีโฉนดที่ดินเป็นหลักประกัน ● สินเชื่อส่วนบุคคล (ไม่มีหลักประกัน) ● สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● รถจักรยานยนต์ใหม่ 	<ul style="list-style-type: none"> ● พ.ร.บ. รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ (Compulsory Third Party Insurance : CTP) ● ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (Personal Accident : PA) ● ประกันรถหาย (Lost Car Insurance)

สรุปผลการดำเนินงานปี 2563

หน่วย : ล้านบาท	2563	2562	2561
สถานะทางการเงิน			
สินทรัพย์รวม	77,221.88	61,871.60	49,146.11
หนี้สินรวม	56,539.75	45,899.89	36,847.04
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	20,682.13	15,971.71	12,299.07
อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (เท่า)	2.73	2.87	3.00
การเติบโตและความสามารถในการทำกำไร			
สินเชื่อคงค้างรวม	70,607.27	60,252.90	48,047.47
รายได้รวม	14,732.59	12,687.93	10,416.46
● รายได้จากดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม	13,961.51	11,879.69	9,544.31
● รายได้จากค่าธรรมเนียม และการให้บริการอื่น	771.08	808.24	872.15
กำไร (ขาดทุน) รวม	5,213.92	4,237.47	3,713.38
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน (ร้อยละ)	35.39	33.40	35.64
คุณภาพสินทรัพย์			
หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้รวม	747.38	621.60	538.82
อัตราส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (ร้อยละ)	1.06	1.03	1.12
สำรองค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ	1,327.72	1,714.97	1,499.15
อัตราส่วนค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อ ด้อยคุณภาพ (ร้อยละ)	177.65	275.89	278.22
ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน			
จำนวนพนักงาน	10,328	9,589	7,660
จำนวนสาขา	4,884	4,107	3,279
อัตราส่วนสินเชื่อคงค้างต่อพนักงาน	6.84	6.28	6.27
อัตราส่วนสินเชื่อคงค้างต่อสาขา	14.53	14.62	14.65

วิสัยทัศน์

“เราจะดำรงความเป็นผู้นำอันดับ 1 ในธุรกิจไมโครไฟแนนซ์”

เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อบรรษัทภิบาล สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และมุ่งเน้นการจัดการคุณภาพสินทรัพย์เต็มประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

พันธกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

- พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่คำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment Social & Governance) อันหมายถึงผลิตภัณฑ์ที่ยั่งยืน คือมุ่งเน้นการปล่อยสินเชื่อโดยพิจารณามูลค่าหลักประกัน ขนาดสินเชื่อมีความเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม เป็นธรรม และโปร่งใส
- พัฒนาการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจของคนไทย โดยเฉพาะกลุ่มคนที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสินเชื่อของธนาคาร ด้วยการเปิดขยายสาขา และการขยายช่องทางการให้บริการสินเชื่อ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งสินเชื่อด่วนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
- พัฒนาระบบการควบคุมคุณภาพสินทรัพย์ (NPL) ผ่านระบบการทำงานเป็นทีมของบุคลากร ระบบการควบคุมภายในที่ดี การจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม ทันกาล และมีดัชนีชี้วัดผลงานและคำตอบแทนที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ในระยะยาว
- พัฒนาระบบการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ปรับปรุงโครงสร้างระบบสารสนเทศ (Information Technology Infrastructure) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และตอบสนองต่อความต้องการ ตลอดจนพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งรวมถึงงานระบบการจัดการความปลอดภัยสารสนเทศ และข้อมูลส่วนบุคคลที่รัดกุม เท่าทันต่อความเสี่ยงทางไซเบอร์

คำนิยาม 5 ประการ

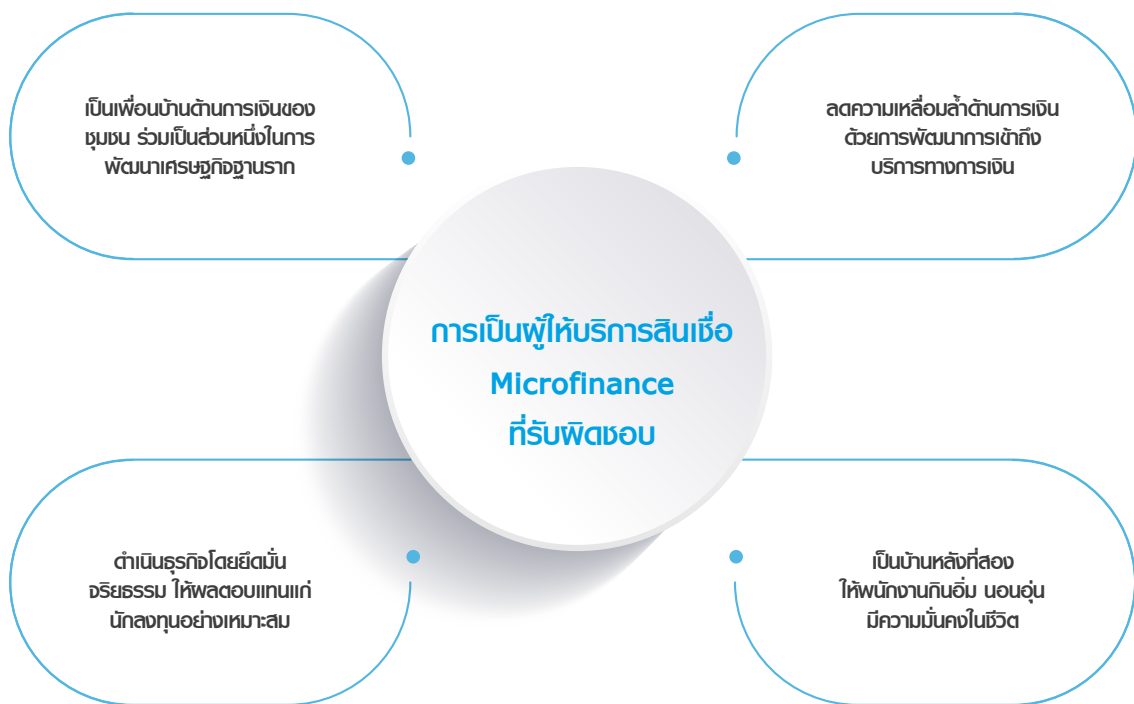
ชื่อสัตย์สุจริต ทุ่มเทเพื่องาน ทัศนคติดี สามัคคีรวมใจ ระเบียบวินัยเคร่งครัด



นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

ด้วยความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่ช่วยเหลือประชาชนฐานรากที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสินเชื่อจากสถาบันการเงิน ให้สามารถเข้าถึงแหล่งสินเชื่อได้ด้วยต้นทุนทางการเงินที่เหมาะสมและเป็นธรรม มุ่งเน้นการเข้าถึงด้วยกลยุทธ์การขยายสาขาไปยังทั่วภูมิภาคของประเทศไทย ส่งผลให้พอร์ตสินเชื่อของบริษัทเติบโตกว่าร้อยละ 948 นับจากวันที่จดทะเบียนเข้าตลาดหลักทรัพย์เมื่อปี 2557 จำนวนลูกค้า เพิ่มขึ้นจาก 0.68 ล้านสัญญา เป็น 3.19 ล้านสัญญา และมีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นจาก 1,703 คน เป็น 10,328 คน

ทั้งนี้บริษัทฯ ตระหนักดีว่าผลกระทบจากการดำเนินงานที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียนั้นได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ปัจจุบันจึงมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็น **“ผู้ให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อ”** ด้วยการปฏิบัติภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ

ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ สะท้อนวัฏจักรการปล่อยสินเชื่อเป็นรูปแบบหมุนเวียน หรือ Circular Value Chain ซึ่งประกอบไปด้วย

1) Loan Origination กระบวนการปล่อยสินเชื่อ อันมีนโยบายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเรื่องการพิจารณาสินเชื่อ ด้วยวิธีการประเมินสินเชื่อแบบอ้างอิงตามสภาพทรัพย์สิน (Asset-Based Assessment) แทนการใช้ข้อมูลทางด้านรายได้ หรือเครดิตบูโร (Credit Bureau) ของลูกค้าเพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งสินเชื่อของประชาชนทั่วไปที่ไม่มีรายได้ประจำ และนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเครดิต อาทิ การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของผลงาน (KPIs) ของพนักงานให้เหมาะสมกับความเสี่ยงด้านเครดิต

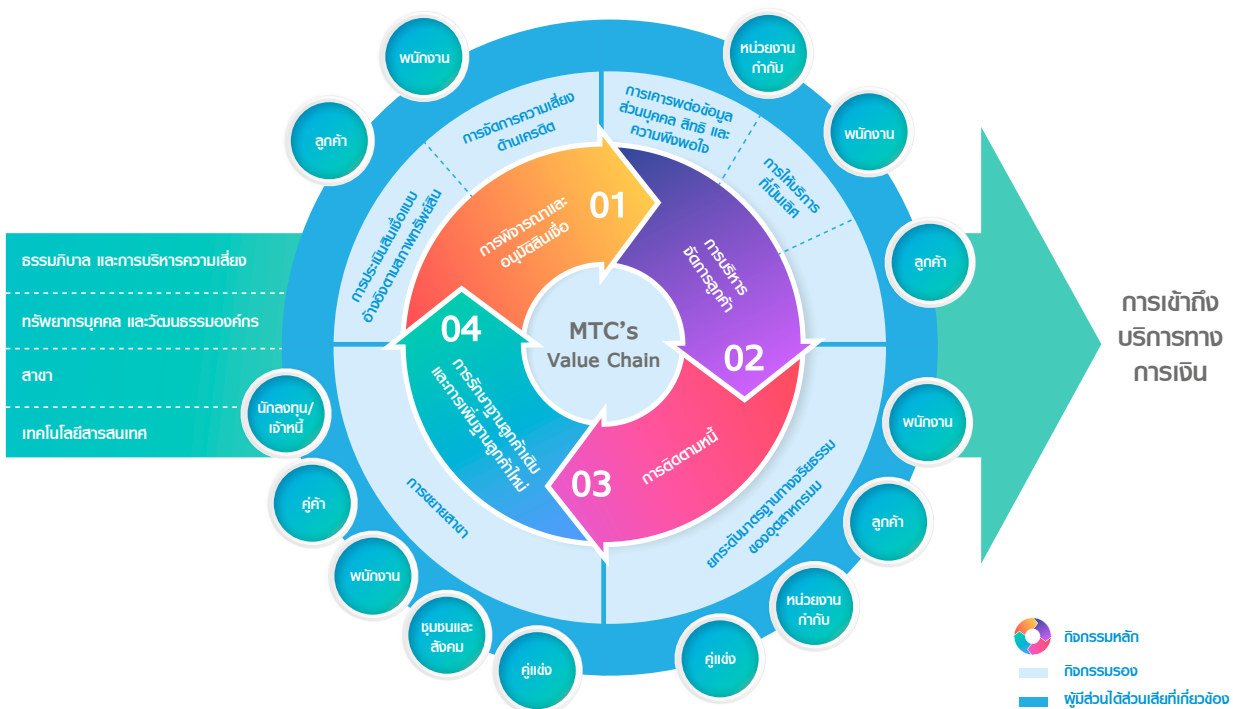
2) Customer Management กระบวนการบริหารจัดการลูกค้า อันมีนโยบายด้านการพัฒนาประสบการณ์ของลูกค้า ด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ อาทิ การพัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management) เพื่อตอบสนองต่อการใช้งาน และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงของลูกค้าต่อเทคโนโลยี และความพึงพอใจต่อ

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ นโยบายด้านการรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า และนโยบายการให้ความรู้ด้านการเงินแก่ลูกค้าและประชาชน

3) Collection กระบวนการติดตามหนี้ เป็นกระบวนการที่เป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และมีความเกี่ยวข้องกับ นโยบายด้านการพัฒนาจริยธรรมของอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการติดตามหนี้

4) Customer Retention / Attraction เป็นกระบวนการรักษาฐานลูกค้าเดิม และดึงดูดลูกค้ารายใหม่ ซึ่งปัจจุบันบริษัทฯ ใช้นโยบายการขยายการเข้าถึงของลูกค้าด้วยการเปิดสาขา ซึ่งอาจมีการปรับรูปแบบในอนาคตหากบริบทสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง

ทั้งนี้การจัดการห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ ยึดมั่นต่อแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งประกอบด้วยการมีบรรษัทภิบาล และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เพียงพอเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ การจัดการให้มีการดูแลพนักงานอย่างทั่วถึง และการมีระบบสารสนเทศที่มั่นคงปลอดภัย อันส่งผลให้บริษัทฯ สามารถส่งเสริมการเข้าถึงสินเชื่อของประชาชนได้อย่างยั่งยืน



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ได้กำหนดผู้มีส่วนได้เสียโดยพิจารณาจากการดำเนินงาน และห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ ประกอบด้วยผู้มีส่วนได้เสียหลักตามลักษณะของผลกระทบ 7 กลุ่ม คือ 1) พนักงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมการ 2) ลูกค้า 3) ผู้ถือหุ้น / นักลงทุน / เจ้าหนี้ 4) คู่ค้า 5) คู่แข่ง 6) ชุมชนและสังคม และ 7) หน่วยงานกำกับ

ในปี 2563 นอกเหนือจากการปรับนโยบาย กลยุทธ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการพัฒนางานด้านการจัดการข้อมูลและเทคโนโลยี เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนแล้ว ภายใต้ความท้าทายใหม่ที่สำคัญยิ่ง และส่งผลกระทบต่อทุกกิจกรรมทั่วโลก กล่าวคือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) บริษัทฯ ยังทราบดีถึงผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคดังกล่าวต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ทุกกลุ่ม และได้มีความพยายามเป็นอย่างยิ่งในการสร้างและรักษาการมีส่วนร่วมระหว่างบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียเพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบ อาทิ โครงการเมืองไทยไม่ทิ้งกัน ที่มุ่งเน้นการบรรเทาผลกระทบด้านการเงินของกลุ่มลูกค้าด้วยมาตรการช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อนำพาให้กลุ่มลูกค้าสามารถผ่านพ้นช่วงวิกฤตทางการเงินไปได้ ทั้งนี้ บริษัทฯ ร่วมกับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมได้ร่วมหารือกับหน่วยงานกำกับ การออกระเบียบปฏิบัติสำหรับมาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และจัดหาอุปกรณ์ PPE ให้แก่กลุ่มพนักงานของบริษัทฯ การจัดหาและมอบถุงยังชีพกระจายให้แก่ชุมชนทั่วประเทศในช่วงลือคดาวน์จำนวน 200,000 ชุด รวมมูลค่ากว่า 60 ล้านบาท ผ่านกระทรวงมหาดไทย

นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงกระบวนการประมวลทรัพย์สิน ซึ่งส่งผลให้ราคาขายรถจักรยานยนต์เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 15 ถือว่าบริษัทฯ ประสบความสำเร็จในการพลิกวิกฤต

ให้เป็นโอกาส รวมไปถึงการปรับปรุงกิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ ด้วยการลงทุนในระบบการประชุมออนไลน์ อาทิ Zoom Microsoft Team รวมถึงระบบคลังที่ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence) ในการยกระดับการประชุมออนไลน์ให้เสมือนจริงมากยิ่งขึ้น ช่วยให้บริษัทฯ ยังสามารถรักษาช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนักลงทุน และธนาคารได้อย่างต่อเนื่อง ทัวถึง และทันกาล ส่งผลให้ผลกระทบต่อความผันผวนของราคาหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของตลาดหลักทรัพย์ฯ และกลับฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น บริษัทฯ หวังว่าการมีส่วนร่วม และกิจกรรมการส่งมอบความช่วยเหลือต่างๆ อย่างเช่นในช่วงปีที่ผ่านมามีจะสามารถกระทำได้อย่างต่อเนื่องและส่งผลให้บริษัทฯ สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนในอนาคต

ทั้งนี้บริษัทฯ ได้เปิดเผยนโยบายและแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ในคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) และจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) ซึ่งเปิดเผยไว้ในเว็บไซต์ <http://investor.muangthaicap.com> ของบริษัทฯ ในส่วนนักลงทุนสัมพันธ์

การกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืน และเป้าหมายที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals)

ในปี 2563 คณะกรรมการบริษัทมหาชน ร่วมกับคณะผู้บริหารร่วมกันประเมิน ทบทวนเป้าหมายเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (UN's Sustainable Development Goals - SDGs) และนำมาวิเคราะห์เพื่อจัดลำดับประเด็นสำคัญ เพื่อหาแนวทาง หรือกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ได้อย่างเหมาะสม

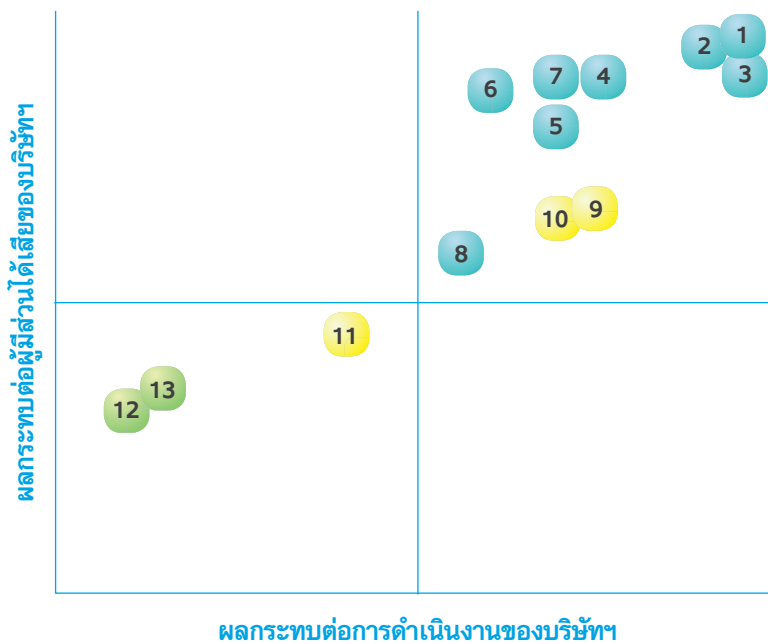
เป้าหมายของการดำเนินธุรกิจหลักของบริษัท ประกอบด้วยเป้าหมายดังต่อไปนี้

มิติ	การเชื่อมโยงกับเป้าหมายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs)	ผู้มีส่วนได้เสีย	ประเด็น	แนวทางการตอบสนอง
มิติเศรษฐกิจ	เป้าหมายที่ 1 : ขจัดความยากจน เป้าหมายที่ 10 : ลดความเหลื่อมล้ำ	ลูกค้าและ หน่วยงานกำกับ	การลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงแหล่งสินเชื่อของประชากรที่มีรายได้ประจำและเป็นแรงงานในระบบซึ่งมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 22 ของประชากรประเทศ* <i>อ้างอิง: สำนักงานสถิติแห่งชาติ, จำนวนผู้มีงานทำที่อยู่ในแรงงานในระบบและนอกระบบ พ.ศ. 2554-2563</i>	1. การใช้วิธีการประเมินสินเชื่อแบบอ้างอิงตามสภาพทรัพย์สิน (Asset-Based Assessment Approach) แทนการพิจารณาข้อมูลหลักฐานด้านการเงิน 2. การเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งสินเชื่อของลูกค้าด้วยการขยายสาขา 3. การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่ไม่มีรายได้ประจำ เพื่อให้สอดคล้องกับการควบคุมความเสี่ยง 4. การเคารพต่อข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า สิทธิ และความพึงพอใจ 5. การยกระดับมาตรฐานทางจริยธรรมของอุตสาหกรรม 6. การปลูกฝังการตระหนักรู้และวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้า 7. การมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ และเสมอภาค
มิติสังคม	เป้าหมายที่ 8 : การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ	พนักงาน	การกระจายการจ้างงานไปสู่ทุกภูมิภาคของประเทศ และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปรับตัวเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	1. นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน 2. นโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร 3. นโยบายด้านการประเมินผล และจ่ายผลตอบแทน 4. นโยบายด้านการสืบทอดตำแหน่ง
มิติสิ่งแวดล้อม	เป้าหมายที่ 13 : การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ชุมชนและสังคม	การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินงานดำเนินธุรกิจ	1. นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม 2. การบริหารและจัดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

บริษัทฯ ได้กำหนดผู้มีส่วนได้เสียโดยพิจารณาจากการดำเนินธุรกิจ ใช้กระบวนการประเมินมูลค่าผลลัพธ์ (Impact Valuation) ครอบคลุมถึงผลกระทบด้าน เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยมุ่งเน้นไปยังเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ และผลกระทบในเชิงมูลค่า ทั้งยังมองโอกาส และความท้าทาย อาทิ การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายกำกับ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงของสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรม รวมถึงโอกาสในการขยายฐานลูกค้า และโอกาสในการลดต้นทุนในการดำเนินงาน เหล่านี้คือปัจจัยในการประเมินความสำคัญของแผนกลยุทธ์

ในปี 2563 นี้ เนื่องจากวิกฤตโรคระบาด ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย ซึ่งกดดันอัตราผลตอบแทนเงินเชื่อส่วนบุคคลและเงินเชื่อจำนำทะเบียนรถของอุตสาหกรรมทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น บริษัทฯ เล็งเห็นว่าผลกระทบด้านสังคม ยังคงเป็นผลกระทบที่สำคัญที่สุดของบริษัทฯ จึงยังคงยึดมั่นต่อนโยบายและกลยุทธ์ในการขยายพอร์ตเงินเชื่อให้เติบโต ผ่านการสร้างการเข้าถึงไปยังชุมชนใหม่ๆ ด้วยการเปิดสาขา และส่งมอบผลิตภัณฑ์เงินเชื่อขนาดเล็ก (Microfinance) ที่มีอัตราดอกเบี้ยเหมาะสมต่อความเสี่ยง และเป็นธรรม รวมถึงการขยายผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มโอกาสให้กลุ่มลูกค้าใหม่ๆ สามารถเข้าถึงแหล่งเงินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยเหมาะสม และเป็นธรรมได้นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ยังส่งผลกระทบต่อการปรับปรุงระบบความปลอดภัยสารสนเทศของบริษัทฯ และการปฏิบัติงานเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอีกด้วย



- (1) การใช้วิธีการประเมินเงินเชื่อแบบอ้างอิงตามสภาพทรัพย์สิน
- (2) การเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินเชื่อของลูกค้าด้วยการขยายสาขา
- (3) การพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินเชื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่ไม่มีรายได้ประจำ เพื่อให้สอดคล้องกับการควบคุมความเสี่ยง
- (4) การมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ และเสมอภาค
- (5) การปลูกฝังการตระหนักรู้และวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้า
- (6) การยกระดับมาตรฐานทางจริยธรรมของอุตสาหกรรม
- (7) การเคารพต่อความพึงพอใจ สิทธิ และข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- (8) นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
- (9) นโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร
- (10) นโยบายด้านการประเมินผล และผลตอบแทน
- (11) นโยบายด้านการสืบทอดตำแหน่ง
- (12) นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม
- (13) การบริหารและจัดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

รายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

แนวทางการเงินเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Finance)

การบรรเทาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

ภายใต้โครงการ “เมืองไทยไม่ทิ้งกัน” ต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ อย่างรอบด้าน ภายใต้ 3 มาตรการดังต่อไปนี้

มาตรการดูแลลูกค้า

บริษัทฯ จัดการให้มีมาตรการในการช่วยเหลือกลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เป็นการเร่งด่วนแบบเป็นการทั่วไป ในระยะเวลาตั้งแต่เดือนเมษายน - มิถุนายน 2563 โดยให้ความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทยในการดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (Debt Relief Measures) ดังต่อไปนี้

- พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย เป็นระยะเวลา 3 เดือน
 - ลดค่างวดจากเดิมไม่น้อยกว่าร้อยละ 30
 - ลดอัตราดอกเบี้ยสำหรับลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน เหลือร้อยละ 22
- ให้ลูกค้าทุกรายที่มาชำระเงินเป็นการทั่วไปโดยไม่ต้องลงทะเบียน เป็นระยะเวลา 3 เดือน

ซึ่งสามารถสรุปผลมาตรการดูแลลูกค้า ได้ดังนี้

มาตรการช่วยเหลือทางการเงิน	จำนวนสัญญา (ล้านสัญญา)	ยอดสินเชื่อคงค้าง (ล้านบาท)	สัดส่วนต่อยอดสินเชื่อคงค้าง (ร้อยละ)
พักชำระหนี้	0.14	3,817	6.00
ลดค่างวด	0.08	1,662	2.60
ลดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อส่วนบุคคล (ไม่มีหลักประกัน)	0.77	-	-
รวม	0.99	5,479	8.60

หมายเหตุ : อ้างอิงจากฐานข้อมูลลูกหนี้ ณ สิ้นเดือนมิถุนายน 2563

มาตรการใส่ใจพนักงาน

● บริษัทฯ มีนโยบายการรักษาการจ้างงาน และดูแลความปลอดภัยของพนักงานกว่า 10,328 คนทั่วประเทศ (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2563) พร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์เพื่อป้องกันพนักงานจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ให้เพียงพอ รวมถึงการติดตั้งฉากกั้นบนโต๊ะให้บริการลูกค้า

● สำหรับสาขาทั่วประเทศ บริษัทฯ จัดให้มีการจัดการภายในสาขาทามแนวทางปฏิบัติของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด ซึ่งส่งผลให้อัตราพนักงานติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เป็นศูนย์

มาตรการช่วยเหลือชุมชนและสังคม

● บริษัทฯ ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการจัดสรรเงินช่วยเหลือจำนวน 200,000 ชุด รวมมูลค่า 60 ล้านบาท โดยได้กระจายผ่านกระทรวงมหาดไทยไปยังชุมชนใน 74 จังหวัดทั่วประเทศ

● แม้ว่าบริษัทฯ จะไม่ได้เข้าร่วมโครงการรับนักศึกษาจบใหม่ ซึ่งรัฐบาลจะช่วยจ่ายเงินค่าจ้างร้อยละ 50 เนื่องจากบริษัทฯ ได้วางแผนการรับพนักงานที่เป็นนักศึกษาจบใหม่ในปี 2564 จำนวน 800 - 1,000 คน กระจายทั่วประเทศ เพื่อรองรับแผนการขยายสาขาในปีถัดๆ ไปอยู่แล้วนั้น บริษัทฯ เชื่อมั่นว่า ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ทำให้บริษัทฯ มีศักยภาพ

เพียงพอในการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับพนักงานเอง เพื่อให้รัฐบาลสามารถนำงบประมาณดังกล่าวไปเกื้อหนุนบริษัทฯ เอกชนทั้งรายใหญ่ และรายเล็กอื่นๆ ได้ใช้ประโยชน์เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งบประมาณอย่างสูงสุด

● บริษัทฯ ส่งเสริมการกระตุ้นการท่องเที่ยวไทยตามแนวทางของรัฐบาล โดยจัดให้พนักงานของบริษัทฯ จำนวน 189 ท่าน ประชุมนอกสถานที่ (Outing Activity) ณ จังหวัดภูเก็ต ระหว่างเดือนกันยายน-ตุลาคม 2563 ภายใต้งบประมาณ 5.9 ล้านบาท ทั้งนี้ บริษัทฯ คาดหวังว่างบประมาณจำนวนดังกล่าว จะเป็นส่วนช่วยให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจท้องถิ่น (Economic Circulation) ในพื้นที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ต้องพึ่งพานักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก ได้รับการบรรเทาจากผลกระทบที่เกิดจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

นอกจากนี้ คุณชูชาติ เพ็ชรอำไพ ประธานกรรมการบริหาร และคุณดาวนภา เพชรอำไพ กรรมการผู้จัดการ ได้มอบเงินบริจาคส่วนตัวเพื่อสนับสนุนงานด้านสาธารณสุขเป็นจำนวน 110 ล้านบาท ผ่านกระทรวงสาธารณสุข

นโยบายการปล่อยสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ สำหรับลูกค้ารายย่อย (Nano Finance)

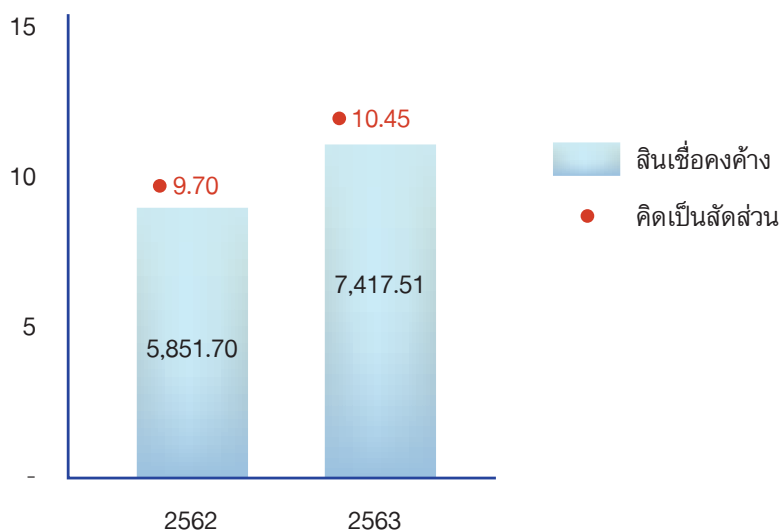
บริษัทฯ มีวัตถุประสงค์การปล่อยสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ หรือ Nano Finance เพื่อยกระดับการ

เข้าถึงสินเชื่อของลูกค้ารายย่อยที่ต้องการเงินทุนหรือเงินหมุนเวียนเพื่อการประกอบอาชีพ ซึ่งลูกค้ารายย่อยส่วนมากไม่สามารถเข้าถึงแหล่งสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้ เนื่องจากมิได้เป็นนิติบุคคล ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน และไม่มีหลักฐานยืนยันรายได้ หรือเป็นแรงงานในภาคนอกระบบ (Informal Workers) กล่าวคือไม่มีนายจ้างตามกฎหมายแรงงาน

อย่างไรก็ตาม เราเชื่อว่าการสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถประกอบอาชีพเป็นการสร้างความยั่งยืนให้แก่ระบบเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ ของชุมชน ของลูกค้าเอง และรวมถึงความยั่งยืนทางการเงินของบริษัทฯ

ในปี 2563 บริษัทฯ มีสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับค่างจำนวน 7,417.51 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10.45 ของยอดสินเชื่อค่างทั้งหมด ณ สิ้นปี 2563 หรือสัดส่วนเพิ่มขึ้นร้อยละ 26.76 เมื่อเทียบกับปี 2562 (ปี 2562 บริษัทฯ มียอดสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับค่าง 5,851.70 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 9.70 ของยอดสินเชื่อค่างทั้งหมด)

สำหรับสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับมีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงคิดเป็น ร้อยละ 28 ซึ่งต่ำกว่าเพดานกำหนดที่อัตราร้อยละ 33 ทั้งนี้อัตราส่วนหนี้เสียของสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับของบริษัทฯ ยังอยู่ในระดับต่ำ คือ ร้อยละ 2.57



สรุปผลการดำเนินงานมิติดีเศรษฐกิจ

สรุปผลการดำเนินงานมิติดีเศรษฐกิจ	
สินเชื่อกคงค้าง	70,968 ล้านบาท
จำนวนสัญญาสินเชื่อ	3.19 ล้านสัญญา
รวมรายได้	14,732 ล้านบาท
กำไรสุทธิ	5,214 ล้านบาท
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น	ร้อยละ 28.45
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	ร้อยละ 7.50
อัตราส่วนหนี้เสีย	ร้อยละ 1.06
จำนวนสาขา	4,884 สาขา
จำนวนลูกค้า (สุทธิ)	2 ล้านราย
สัดส่วนลูกค้าที่ไม่มีรายได้ประจำ	ร้อยละ 77.64
สัดส่วนสินเชื่อมีหลักประกัน	ร้อยละ 79.68
มูลค่าตลาด	มีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 2 ในประเทศ และในภูมิภาคอาเซียนและเป็นอันดับที่ 16 ของโลกในกลุ่ม Diversified Financials ซึ่งเป็นการจัดอันดับตามเกณฑ์ Global Industry Classification Standard (GICs) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563
การต่อต้านคอร์รัปชั่น CAC	ได้รับการรับรอง
CGR	ได้รับผลประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีอยู่ในระดับ 5 ดาว (ดีเยี่ยม) เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
THSI Index	ได้รับการจัดอันดับอยู่ในรายชื่อดัชนีหุ้นยั่งยืน หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
MSCI ESG Index	ได้รับการประเมินผลการดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ หรือ ESG ในระดับ A ในกลุ่มธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค (Consumer Finance) จาก MSCI
FTSE4Good Index	ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิกในดัชนี ความยั่งยืน FTSE4Good Index Series ในกลุ่ม FTSE4Good Emerging Index จาก FTSE Russell ในระดับคะแนน 3.5 จาก 5 หรือเท่ากับ 1.4 เท่าของคะแนนเฉลี่ยอุตสาหกรรม
FTSE Thailand USD Net Tax Index	ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิกในดัชนี FTSE Thailand USD Net Tax Index จาก FTSE Russell
CDP	ได้รับการประเมินผลการบริหารการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) อยู่ในระดับ D จาก CDP

เพื่อบรรลุเป้าหมายเพื่อการบรรเทาความยากจนและลดความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยเฉพาะของกลุ่มประชากรฐานรากที่ไม่มีรายได้ประจำด้วยการพัฒนา “การเข้าถึงบริการทางการเงิน” โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินกลยุทธ์และมีผลการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้



การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อด้วยการคำนึงถึงผลกระทบด้านสังคมด้วยการใช้วิธีการประเมินสินเชื่อแบบอ้างอิงตามสภาพทรัพย์สิน (Asset-Based Assessment Approach)

การปล่อยสินเชื่อแบบ conventional คือการประเมินความเสี่ยงของบุคคลด้วยการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นหลัก ซึ่งข้อมูลบางประเภท อาทิ หลักฐานรายได้ และข้อมูลเครดิตบูโร (Credit Bureau) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศไม่มี เนื่องจากเป็นกลุ่มประชากรที่ไม่มีรายได้ประจำ หรือเป็นแรงงานนอกระบบ (Informal Workers) ดังนั้น ขั้นตอนในการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อของบริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการประเมินสินเชื่อแบบอ้างอิงตามสภาพทรัพย์สิน (สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ และสินเชื่อจำนำโฉนดที่ดิน) แทนการประเมินความเสี่ยงจากข้อมูลหลักฐานของรายได้ หรือข้อมูลเครดิตบูโร วิธีการประเมินดังกล่าวจึงถือเป็นทางออกสำหรับประชากรกลุ่มดังกล่าวให้สามารถเข้าถึงแหล่งสินเชื่อทางเลือก และเป็นการลดความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงแหล่งเงินสินเชื่อในประเทศ

<p>ส่วนแบ่งผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อนุมัติด้วยวิธีการประเมินมูลค่าหลักประกันของบริษัทฯ ในปี 2563</p>	<p>ส่วนแบ่งกลุ่มลูกค้าของบริษัทฯ ในปี 2563</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ 50,984.60 ล้านบาท ร้อยละ 72.21 ● สินเชื่อจำนำโฉนดที่ดิน 5,277.04 ล้านบาท ร้อยละ 7.47 ● สินเชื่อมีหลักประกันค้ำรวม 56,261.64 ล้านบาท ร้อยละ 79.68 ● สินเชื่อไม่มีหลักประกันค้ำรวม (บาท) 14,345.64 ร้อยละ 20.32 	<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำ ร้อยละ 22.36 ● กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีรายได้ประจำ ร้อยละ 77.64

การเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งสินเชื่อของลูกค้า ด้วยการขยายสาขา

บริษัทฯ ยังคงมุ่งเน้นการเข้าถึงลูกค้าด้วยกลยุทธ์การขยายจำนวนสาขาให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศ ซึ่งดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจระยะกลางของบริษัทฯ ครอบคลุมตั้งแต่ปี พ.ศ.2561-2563 ส่งผลให้ลูกค้าและประชาชน โดยเฉพาะ กลุ่มลูกค้าที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการของธนาคารพาณิชย์ หรือ Digital Banking สามารถเข้าถึงการให้บริการของบริษัทฯ ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้เปิดสาขาใหม่จำนวน 777 สาขา เป็นสาขาใหญ่จำนวน 36 สาขา สาขาย่อยจำนวน 314 สาขา และสาขาคูณย์บริการจำนวน 427 สาขา อย่างไรก็ตาม อัตราเฉลี่ยสินเชื่อคงค้างต่อสาขาเท่ากับ 14.45 ล้านบาท

การออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เจือเงินไซ และ ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมเพื่อการควบคุมความเสี่ยง การผิดนัดชำระ

บริษัทฯ พิจารณาเลือกหลักประกันสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อซึ่งมีความเสี่ยงการผิดนัดชำระต่ำ กำหนดอัตราส่วนการให้สินเชื่อโดยเทียบกับมูลค่าหลักประกันที่เหมาะสม การกำหนดวงเงินสูงสุดต่อสัญญาและลูกค้าในระดับต่ำ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมต่อความเสี่ยงด้านเครดิต ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ตลอดจนขั้นตอนการติดตามหนี้ ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้อัตรานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของพอร์ตสินเชื่อของบริษัทฯ อยู่ในระดับต่ำกว่าอัตราหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของอุตสาหกรรม ซึ่งอัตราหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของบริษัทฯ เป็นดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานของบุคลากรที่สำคัญที่สุด

ในปี 2562-2563 บริษัทฯ ได้ขยายผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ คือสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ ซึ่งถูกออกแบบให้มีความแตกต่างจากสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ในอุตสาหกรรมทั่วไป โดยในระยะแรก บริษัทฯ กำหนดให้สามารถอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ให้แก่กลุ่มลูกค้าเดิมที่มีประวัติการชำระดีของบริษัทฯ เท่านั้น และได้ขยายระยะเวลาสัญญาสินเชื่อสูงสุด ถึง 60 เดือน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ยาวกว่าระยะเวลาสัญญาเฉลี่ยของอุตสาหกรรม ซึ่งอยู่ที่ 24 เดือน และอัตราดอกเบี้ยที่ร้อยละ 24 ซึ่งต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยของอุตสาหกรรมที่ร้อยละ 30 จึงทำให้อัตราส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกค้าต่ำ อันส่งผลให้อัตรานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อเช่าซื้อจักรยานยนต์ของบริษัทฯ ต่ำ เพียงร้อยละ 0.1 เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยอัตราส่วนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของอุตสาหกรรมที่ประมาณร้อยละ 10-12 ณ สิ้นสุดปี 2563 บริษัทฯ มีสินเชื่อเช่าซื้อคงค้างรวมจำนวน 359 ล้านบาท

การเคารพต่อข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิ และความพึงพอใจ

● ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เพื่อให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งได้รับการประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 และจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ **“นโยบายการรักษาข้อมูลและความปลอดภัยสารสนเทศ”** และเปิดเผยนโยบายดังกล่าวในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ทั้งนี้ นอกจากการกำหนดนโยบายดังกล่าวแล้ว บริษัทฯ ยังเพิ่มความระมัดระวังที่เกี่ยวข้องกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีฝ่ายกฎหมาย

และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้ปฏิบัติงานเพื่อลดหรือจำกัดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

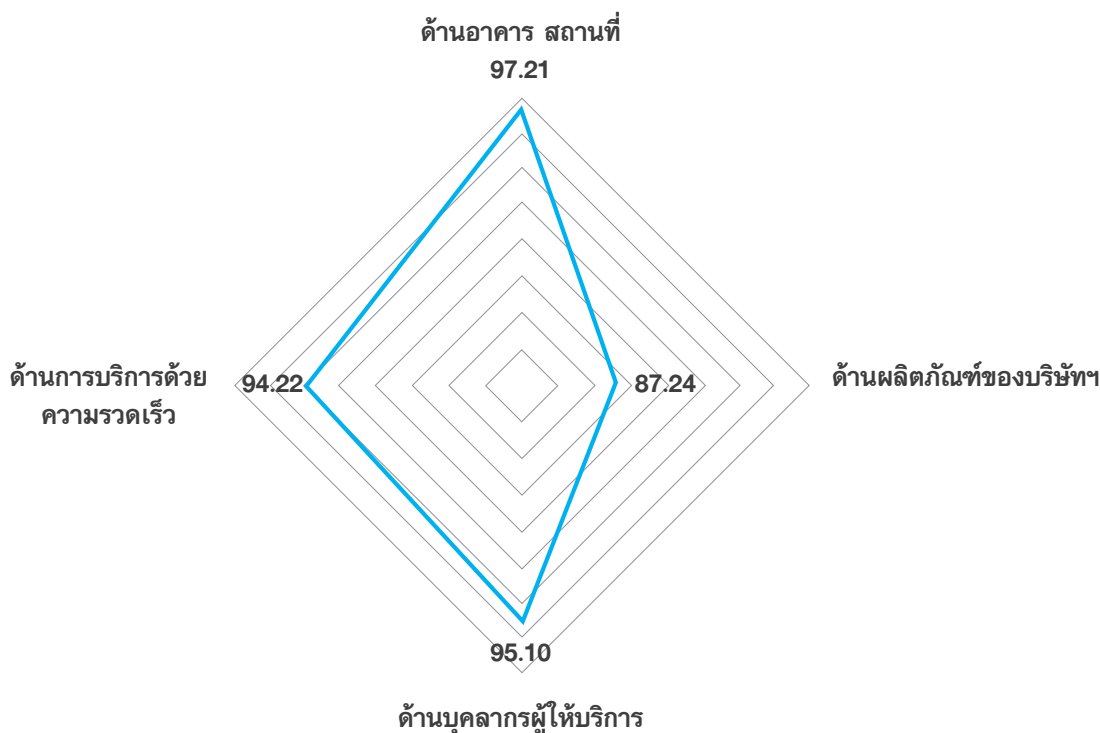
ปี 2563 บริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงกระบวนการรักษาข้อมูลลูกค้า และได้ปฏิบัติตามกฎหมายฉบับดังกล่าวทั่วทั้งองค์กรอย่างเคร่งครัดเพื่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

● **ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า**

บริษัทฯ มุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อติดตามความสนใจ ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ ทั้งนี้ในแต่ละเดือนจะมีการสื่อสารความคิดเห็นที่มีต่อการบริการจากลูกค้าผ่านช่องทางภายในไปยังแต่ละสาขา และกำหนดให้เสียงสะท้อนจากลูกค้าเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักของสำนักงานสาขารวมถึงสำนักงานใหญ่อีกด้วย

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ ส่งทั้งหมด 84,450 ฉบับ	คะแนนความพึงพอใจบนแอปพลิเคชันเมืองไทย แคปปิตอล 4.0 ปี 2563 91.99 % จากผู้ใช้คะแนน 10,895 คน	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน WHISTLEBLOWER ทางอีเมล หรือ ช่องทางรับเรื่องบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โทร. 02-483-8888
---	---	---	---

ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า



หมายเหตุ : บริษัทฯ แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ดีมาก (5) ดี (4) ปานกลาง (3) ปรับปรุง (2) แก้ไข (1) โดยผลคะแนนข้างต้นคือ ผลคะแนนรวมของระดับ ดีมาก (5) และ ดี (4)

การยกระดับมาตรฐานทางจริยธรรมของอุตสาหกรรม (Ethical Standards & Policy Influence)

ปี 2563 บริษัทฯ ร่วมกับผู้ประกอบการในสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินค้าเชื้อตะเพียนรถ และชมรมสินค้าเชื้อส่วนบุคคล ได้เข้าร่วมการรับฟังความคิดเห็นซึ่งจัดโดยธนาคารแห่งประเทศไทยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับด้านมาตรฐานของการดำเนินธุรกิจให้อุตสาหกรรม อาทิ มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) การปรับอัตราเพดานดอกเบี้ยสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับลงร้อยละ 3-4 การปรับวิธีการคำนวณดอกเบี้ยผิดนัดชำระ รวมถึงแนวทางการคิดค่าธรรมเนียมค่าติดตามทวงถาม เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

การปลูกฝังการตระหนักรู้และวินัยทางการเงิน ให้แก่ลูกค้า

● โครงการรู้รับ-จ่าย

บริษัทฯ ได้จัดทำโปรแกรมรู้รับจ่าย ซึ่งเป็นโปรแกรมบัญชีให้ผู้ใช้งานสามารถบันทึกรายรับ-รายจ่ายตามแนวทางปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการลดหนี้ครัวเรือนในภาคประชาชนของธนาคารแห่งประเทศไทย พร้อมทั้งเปิดให้ลูกค้าของบริษัทฯ และประชาชนทั่วไปสามารถดาวน์โหลดโปรแกรมจากหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ ไปใช้ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายโดยโปรแกรมสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้จ่าย เพื่อป้องกันวินัยทางการเงิน โดยมีเป้าหมายให้ผู้ใช้งานได้เข้าใจพฤติกรรมการใช้จ่ายของตนเอง สามารถติดตามค่าใช้จ่าย รายรับ และเงินออมส่วนตัวได้ หรือหากลูกค้าและประชาชนทั่วไปต้องการสมุดบันทึกบัญชีรายรับ-รายจ่าย ก็สามารถแจ้งความประสงค์ได้จากสาขาของบริษัทฯ ทุกสาขาทั่วประเทศ

● โครงการ “คลินิกแก้หนี้” ร่วมกับ บริษัท บริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด (บสส.) นอกเหนือจากกิจกรรมเพื่อสังคมที่บริษัทฯ ริเริ่มขึ้นเพื่อ สนับสนุนการสร้างวินัยทางการเงินให้แก่ลูกค้าของบริษัทฯ และประชาชนทั่วไปแล้วนั้น บริษัทฯ ยังร่วมกับ บสส. เข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยที่มีหนี้กับเจ้าหนี้หลายราย โดยเป็นหนี้เสีย บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน เพื่อให้โอกาสแก้ปัญหานี้ ควบคู่กับการส่งเสริมเรียนรู้การวางแผนและสร้างวินัยทางการเงินที่ดีให้แก่ลูกหนี้ และประชาชนที่สนใจ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะยาว โดยในปี 2563 มีผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินเข้าร่วมทั้งสิ้น 19 บริษัท

● ร่วมโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจไมโคร ไฟแนนซ์แก่ประชาชน

คณะกรรมการการเงิน การคลัง สถาบันการเงิน และตลาดการเงิน สภาผู้แทนราษฎร ได้จัดงานสัมมนาเรื่อง “การลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ และการยกระดับเศรษฐกิจฐานราก: ภาคเหนือ” เมื่อวันศุกร์ที่ 21 สิงหาคม 2563 ณ ห้องประชุมใหญ่ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พร้อมการถ่ายทอดสดผ่าน Facebook Live โดยคุณชูชาติ เพ็ชรอำไพ ประธานกรรมการบริหาร บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมเป็นวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิในการร่วมเสวนา พร้อมกับ คุณวิทย์ รัตน์กร ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน และคุณอภิรมย์ สุขประเสริฐ ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยนำเสนอความคิดเห็นเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของธุรกิจไมโครไฟแนนซ์ในการช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางการเงินให้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคคลทั่วไป

การมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ และเสมอภาค

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีจำนวนลูกค้าคงค้างทั้งหมดกว่า 2 ล้านราย บริษัทฯ เล็งเห็นว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า (Good Customer Experience) เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สำคัญ ดังนั้น ในปี 2563 บริษัทฯ จึงได้ดำเนินงานดังต่อไปนี้

● นโยบายการให้บริการที่เป็นเลิศ

บริษัทฯ มุ่งเน้นการสร้างมาตรฐานด้านการบริการ โดยจัดให้พนักงานได้ฝึกอบรม และได้รับผลการประเมินการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือวัดผลการดำเนินงานของบุคลากร (KPIs) การให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งนี้ข้อเสนอแนะที่ได้ผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจลูกค้าจะถูกเผยแพร่ในช่องทางสื่อสารภายในของบริษัทฯ และใช้เป็นผลคะแนนเพื่อประเมินผลงานด้านการบริการของแต่ละสาขาในทุกๆ เดือน นอกจากนี้พนักงานทุกคนจะต้องผ่านหลักสูตรการฝึกอบรม “เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ” ซึ่งในปี 2563 นี้ ไม่ได้ดำเนินการอบรมหลักสูตรดังกล่าว เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

● ช่องทางสำหรับสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Engagement)

แม้ว่าลูกค้าส่วนใหญ่ของบริษัทฯ จะเป็นลูกค้ากลุ่มออฟไลน์ (Offline) ในปี 2563 บริษัทฯ พบว่าจำนวนลูกค้าที่ติดต่อบริษัทฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ Facebook Fanpage และ LINE Official Account มีจำนวนเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน โดยสามารถสรุปได้พอสังเขป ดังนี้

สาขาบริการลูกค้า จำนวน 4,884 สาขา ทั่วประเทศ	เว็บไซต์: www.muangthaicap. com	Facebook : เมืองไทย แคปปิตอล ยอด 78,369 ผู้ติดตาม หรือเพิ่มขึ้น 37.79% เมื่อเทียบกับ ปี 2562	LINE OA: @muangthaicapital ยอดเพิ่มเพื่อน 19,491 บัญชี หรือเพิ่มขึ้น 167.48% เมื่อ เทียบกับ ปี 2562	แอปพลิเคชัน เมืองไทย 4.0 43,300 บัญชี ผู้ใช้งาน
--	---------------------------------------	--	---	--

โครงสร้างและช่องทางการกำกับดูแลด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

	หน่วยงานรับผิดชอบ	ช่องทางเพื่อการตรวจสอบ
หน่วยงานภายใน	ฝ่ายตรวจสอบ	<ul style="list-style-type: none"> การตรวจสอบภายใน ช่องทางการร้องเรียน whistleblower แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
หน่วยงานภายนอก	ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.)	<ul style="list-style-type: none"> Call Center: 1213 www.1213.or.th

● การพัฒนานวัตกรรม และ Digital Transformation

แอปพลิเคชัน เมืองไทย แคปปิตอล 4.0

บริษัทฯ ได้พัฒนาแอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบความถูกต้องของใบเสร็จรับเงิน รวมถึงลูกค้าสามารถชำระผ่าน Digital Payment ได้โดยไม่ต้องเดินทางไปสาขา ทั้งยังช่วยลดการใช้กระดาษได้อีกด้วย ทั้งนี้ ปี 2563 มียอดใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันจำนวน 9,416 ครั้ง*

*บริษัทฯ เริ่มเปิดช่องทางให้ลูกค้าชำระผ่าน Digital Payment ในเดือนกันยายน 2563 ทั้งนี้จำนวนยอดใช้จ่ายที่เปิดเผยข้างต้น บริษัทฯ นับเฉพาะจำนวนยอดใช้จ่ายที่ทำรายการสำเร็จเท่านั้น

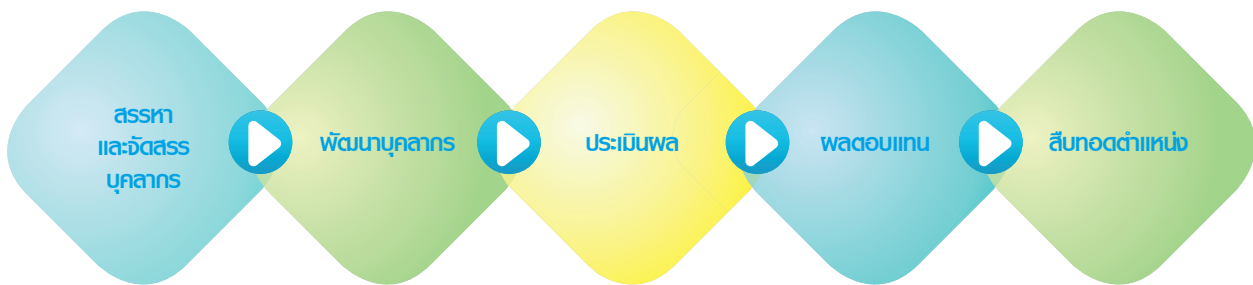
สรุปผลการดำเนินงานมีดีสังคม

สรุปผลการดำเนินงานมีดีสังคม	
จำนวนพนักงาน	10,328 คน
อัตราผลตอบแทนต่อพนักงาน (HC ROI)	3.34
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมต่อพนักงานทั้งหมด	3.3 ชั่วโมง
ค่าใช้จ่ายในการอบรมต่อพนักงานทั้งหมด	248 บาท
ผลการประเมินความพึงพอใจของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจคิดเป็น 96.63 %
ค่าใช้จ่ายสำหรับการลงทุนทางสังคมใน “โครงการเมืองไทยบ้านใหม่ของหนู” (Community Investment)	4,600,0000 บาท (4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในจังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดนครพนม จังหวัดนครสวรรค์)
ปริมาณโลहितจากการบริจาคของพนักงานใน “โครงการเมืองไทย ร่วมใจบริจาคโลหิต” ให้แก่สภาภชาชาติไทย	พนักงานที่ร่วมบริจาคโลหิต จำนวน 7,121 คน (300 ซีซีต่อคน) รวมเป็นจำนวนโลหิต 2,492,350 ซีซี
ค่าใช้จ่ายสำหรับการแจกจ่ายถุงยังชีพเพื่อช่วยเหลือสังคมในช่วงการแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)	60 ล้านบาท (ถุงยังชีพ 200,000 ชุด) ร่วมกับเงินส่วนตัวของครอบครัวเพชรอำไพ

ธุรกิจการให้บริการทางการเงิน เป็นธุรกิจที่เน้นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการ ซึ่งมีพนักงานเป็นทรัพยากรหลักต่อผู้รับบริการ กล่าวคือลูกค้า บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ได้รับผลตอบแทนรวมถึงสวัสดิการที่เหมาะสม เพื่อดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้สามารถขับเคลื่อนองค์กร และเติบโตไปพร้อมกับองค์กรในระยะยาว ด้วยการสร้าง “วัฒนธรรมองค์กร” ที่แข็งแกร่งและเป็นศูนย์รวมของพนักงาน และผู้บริหารทุกระดับ วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย “คุณค่าหลัก” 5 ประการ ซึ่งเป็นข้อยึดถือและปฏิบัติของบุคลากรทุกระดับในองค์กร และได้รับการปลูกฝังให้แก่พนักงานผ่านรุ่นสู่รุ่น ดังนี้

- ชื่อสัตย์สุจริต
- ทักษะดี
- ระเบียบวินัยเคร่งครัด
- ทุ่มเทเพื่อนาน
- สามัคคีรวมใจ

บริษัทฯ เชื่อว่าพนักงานที่มีความสุข จะสามารถส่งต่อความสุขให้แก่ลูกค้าของเราได้ ดังสโลแกนของบริษัทฯ ที่ว่า “บริการใกล้ชิด คุณภาพดีที่รู้ใจ” ทั้งนี้ ในปี 2563 บริษัทฯ ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแนวปฏิบัติต่อการดูแลพนักงานจากปีที่ผ่านมา และยังไม่ได้มีการตั้งเป้าหมายในการพัฒนาด้านมิติสังคม เนื่องจากยังอยู่ในกระบวนการรวบรวมข้อมูลทางสถิติย้อนหลัง อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ คาดว่าจะสามารถตั้งเป้าหมายได้ภายในปี 2564



นโยบายการสรรหา และจัดสรรทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ มุ่งเน้นการสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่โดยยึดมั่นต่อนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเปิดเผยในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ในส่วน “นักลงทุนสัมพันธ์” และยอมรับความหลากหลายในการคัดเลือกบุคลากร ซึ่งหมายรวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายของบริษัทฯ ด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทั้งความแตกต่างทางกายภาพ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา สถานะทางสังคม หรือทัศนคติด้านการเมือง หากแต่ต้องคำนึงถึงความสามารถ ชีตจำกัด และความเสี่ยงในการปฏิบัติงานด้วย ดังนั้น บุคลากรในบริษัทฯ จึงประกอบด้วยพนักงานที่มาจากต่างถิ่น วัฒนธรรมหลากหลาย พื้นฐานความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน

ดังนั้น พนักงานในระดับปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนมากเป็นพนักงานที่ประจำอยู่ที่สาขา มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ในการวิเคราะห์ อนุมัติสินเชื่อ และติดตามทวงถามสินเชื่อ (Front Office) ถือว่าเป็นหน้าที่ที่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน บริษัทฯ จึงหลีกเลี่ยงการใช้พนักงานเพศหญิง อย่างไรก็ตาม พนักงานในระดับปฏิบัติงาน ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบอื่นที่ไม่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน (Back Office) จึงประกอบด้วยพนักงานทั้งหญิงและชาย สามารถจำแนกสัดส่วนได้ดังต่อไปนี้

พนักงานแบ่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบ	สัดส่วนชาย (คน)	สัดส่วนหญิง (คน)
จำนวนพนักงานทั้งหมด	9,202	1,126
พนักงานปฏิบัติงานส่วนหน้า (Front Office)	9,058	-
พนักงานปฏิบัติงานในสาขา และสำนักงานใหญ่ (Back Office)	116	1,120
ผู้บริหาร	28	6
คณะกรรมการบริหาร	10	3
ผู้พิการ	1	2

นอกจากนี้ บริษัทฯ จะไม่ยอมรับการกระทำใดที่เป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลใด ทั้งทางตรงและทางอ้อม อันได้แก่ การล่วงละเมิดทางกาย วาจา การข่มเหง การข่มขู่คุกคาม การทำให้เกิดความอับอาย การล่วงละเมิดทางเพศ การเหยียดหยาม เป็นต้น ทั้งนี้บริษัทฯ จะไม่ใช้และไม่สนับสนุนการใช้แรงงานผิดกฎหมายทุกรูปแบบ

บริษัทฯ เปิดช่องทางร้องเรียนสำหรับกรณีละเมิดสิทธิมนุษยชน ผ่านช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส ตามรายละเอียดตามที่เปิดเผยในหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ ในส่วน “ติดต่อเรา” ทั้งนี้ ในปี 2563 บริษัทฯ ไม่มีการร้องเรียนในกรณีดังกล่าว

นโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร

บริษัทฯ ส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาทักษะ และความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดผ่านการอบรม และแพลตฟอร์มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในที่เรียกว่า “MTC University”

การอบรม

แผนการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ และความรู้ของพนักงานแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ ประเภทคาดหวังประสิทธิภาพ และประเภทคาดหวังประสิทธิผล

- การอบรมในเชิงประสิทธิภาพ ประกอบด้วยหลักสูตรที่แตกต่างกัน เพื่อวัตถุประสงค์ในการพัฒนาที่แตกต่างกันของพนักงานต่างระดับ อาทิ การอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การอบรมหัวหน้าหน่วย การอบรมเทคนิคการเร่งรัดหนี้สินทางโทรศัพท์ และภาคสนาม การอบรมเทคนิคการบริหารจัดการสำหรับผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

จำนวนหลักสูตร	2 หลักสูตร ได้แก่ ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และ อบรมหัวหน้าหน่วย
จำนวนพนักงานเข้าร่วม	2,036 คน
จำนวนชั่วโมงที่อบรม	30
ค่าใช้จ่ายในการอบรม	676,464 บาท

- การอบรมในเชิงประสิทธิผล ประกอบด้วยหลักสูตรภาคบังคับ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ และสามารถวัดผลหลังการอบรมได้อย่างชัดเจน โดยวัดผลลัพธ์จากผลประกอบการของบริษัทฯ ได้แก่ หลังสูตรการอบรมนายหน้าและต่ออายุนายหน้าประกันวินาศภัย

จำนวนหลักสูตร	อบรมเพื่อรองรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และหลักสูตรเพื่อขอต่อใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย
จำนวนพนักงานเข้าร่วม	2,610 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 25.27 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด
จำนวนชั่วโมงที่อบรม	152 ชั่วโมง
ค่าใช้จ่ายในการอบรม	1.88 ล้านบาท
อัตราค่าตอบแทนจากการอบรม (Return on Employee Development Investment) (ร้อยละ)	25.96

หมายเหตุ : ปี 2563 บริษัทฯ มีรายได้จากการขายประกันผ่าน บริษัท เมืองไทยลิซซิ่ง อินชัวร์นส์ โบรกเกอร์ จำกัด เป็นจำนวน 48.93 ล้านบาท

แพลตฟอร์มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายใน (“MTC University”)

เป็นดิจิทัลแพลตฟอร์มกลาง เพื่อประยุกต์ใช้สำหรับจัดการเรื่องต่างๆ ภายในองค์กร รวมถึงการเชื่อมโยง และแบ่งปันองค์ความรู้เฉพาะของบริษัทฯ ประกาศจากคณะผู้บริหารฐานข้อมูลต่างๆ รวมถึงเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องและอยู่ในความสนใจของพนักงานและผู้บริหาร หรืออีกนัยหนึ่งคือทำหน้าที่เสมือนเป็นห้องสมุด (Library) ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงได้

ทั้งนี้วัตถุประสงค์ของดิจิทัลแพลตฟอร์มดังกล่าว คือการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรเพื่อพัฒนาบุคลากรและต่อยอดศักยภาพของบุคลากรให้หยุดนิ่ง เท่าทันต่อสภาวะการแข่งขันอยู่เสมอ นอกจากนั้นองค์ความรู้ที่ถูกรวบรวมไว้ในดิจิทัลแพลตฟอร์ม ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งต่อองค์ความรู้ที่พนักงานใหม่จำเป็นต้องรู้ได้อีกช่องทางด้วยเช่นกัน

นโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลตอบแทนสวัสดิการ และความปลอดภัยของพนักงาน

นโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงาน

บริษัทฯ กำหนดเครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs) ที่เรียกว่า “MTC Model” ซึ่งเป็นมาตรฐานการประเมินผลงานของพนักงาน อันมุ่งเน้นการรักษาคุณภาพสินค้าเป็นสำคัญ โดยค่าตอบแทนจะขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานซึ่งประเมินเป็นรายบุคคล ทำให้เกิดความโปร่งใส และเป็นธรรม

สอดคล้องกับนโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ ว่าด้วยการปฏิบัติต่อบุคคลด้วยความเสมอภาค เป็นที่ยอมรับของบุคลากรทุกระดับ

นโยบายผลตอบแทน และสวัสดิการ ผลตอบแทนระยะยาว

นอกเหนือจากเงินเดือนประจำ และค่าตอบแทนซึ่งขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานแล้ว พนักงานยังได้รับผลตอบแทนจากการแบ่งส่วนจากรายได้ของบริษัทฯ การแบ่งปันผลตอบแทนประเภทนี้ทำให้พนักงานรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของบริษัทฯ อีกด้วย ซึ่งความรู้สึกมีส่วนร่วมนี้ส่งผลกระทบต่อเชิงบวกอย่างชัดเจนต่อการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องไม่ติดขัดเนื่องมาจากการลาออกของพนักงานในตำแหน่งสำคัญ (Key person) ซึ่งได้แจ้งรายละเอียดไว้ในข้อมูลด้านสังคม ในส่วนจำนวนพนักงานพ้นสภาพแบ่งตามอายุงาน

- สวัสดิการอื่น
- ประกันภัย

- บริษัทฯ จัดให้พนักงานมีสวัสดิการด้านการประกันสุขภาพ ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับการรักษาพยาบาล รวมทั้งเป็นการสร้างความมั่นคงให้กับพนักงานและครอบครัว นอกจากนี้บริษัทฯ ยังจัดให้มีสวัสดิการพิเศษเป็นค่ารักษาพยาบาลประจำปีสำหรับพนักงานทุกระดับอีกด้วย

- บริษัทฯ อนุญาตให้พนักงานสามารถซื้อ พ.ร.บ. รดจักรยานยนต์และรถยนต์ส่วนบุคคลได้ในราคาพิเศษ

ผลประโยชน์ในรูปแบบเงินช่วยเหลือ

บริษัทฯ จัดให้มีผลประโยชน์ในรูปแบบเงินช่วยเหลือในวาระต่างๆ เช่น เงินช่วยเหลือการสมรส เงินช่วยเหลือในกรณีพนักงานคลอดบุตร อีกทั้ง บริษัทฯ และพนักงานได้จัดตั้งกองทุนรวมน้ำใจเพื่อช่วยเหลือเพื่อนพนักงานในกรณีที่คนในครอบครัวหรือบุคคลใกล้ชิดเสียชีวิต เป็นต้น

ที่พักสำหรับพนักงาน

เพื่อลดภาระค่าครองชีพให้แก่พนักงาน บริษัทฯ ได้จัดหาที่พักให้แก่พนักงาน โดยอนุญาตให้พนักงานเข้าพักที่อาคารสาขาได้หากพนักงานมีความจำเป็น และพนักงานที่ประจำณ สำนักงานใหญ่ จะได้รับอนุญาตให้พักที่หอพักของบริษัทฯ ซึ่งตั้งอยู่ใกล้กับอาคารสำนักงานใหญ่ในเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร

สถานที่ออกกำลังกายภายในอาคารสำนักงานใหญ่

บริษัทฯ จัดให้มีสถานออกกำลังกายภายในอาคารสำนักงานใหญ่ ซึ่งประกอบด้วยอุปกรณ์ ฟิตเนสที่ได้มาตรฐานสากล เป็นพื้นที่สำหรับพนักงาน และผู้บริหารทุกระดับ รวมถึงห้องอาบน้ำ ที่สะดวกครบครัน

กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์

เนื่องจากการทำงานเป็นทีมถือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงเป็นวัฒนธรรมองค์กรหลักของบริษัทฯ จึงจัดให้มีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน อันได้แก่ กิจกรรมเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่ กิจกรรมการแข่งขันกีฬาภายในเขตทั่วประเทศ กิจกรรมท่องเที่ยวประจำปี กิจกรรมการแข่งขันวิ่งมาราธอนที่จัดโดยองค์กรภายนอก (ผ่านบสนับสนุนของบริษัทฯ) รวมถึงกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมกันสร้างประโยชน์ให้สังคม และชุมชนที่ตนเองมีส่วนร่วมด้วย

อัตราการลาโดยไม่ได้วางแผนของพนักงาน

	2563	2562
รวมวันลาที่ไม่มีการวางแผนล่วงหน้า	6,109	5,975
รวมวันทำงานในปี	2,546,762	2,224,978
อัตราส่วนวันลาที่ไม่มีการวางแผนล่วงหน้า (ร้อยละ)	0.24	0.27

หมายเหตุ : จำนวนชั่วโมงการทำงานที่ใช้คำนวณอัตราการลาโดยไม่ได้วางแผนของพนักงาน ไม่ได้นับรวมจำนวนชั่วโมงทำงานของพนักงาน บริษัท ซี4เอส ซีเคียว โซลูชันส์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งหมด 9 ท่าน ซึ่งเป็นบริษัท Outsource เข้าไปด้วย

เงินชดเชยตามกฎหมายถึงอายุเกษียณ

บริษัทฯ มีการสำรองเงินชดเชยตามกฎหมายให้แก่พนักงาน สำหรับพนักงานที่มีอายุงาน ตั้งแต่ 20 ปีหนึ่งวันขึ้นไป ซึ่งมีสิทธิได้รับค่าชดเชยอัตรา 400 วัน ในวันเกษียณอายุเมื่อพนักงานมีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานฉบับที่ 7

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน

นอกเหนือจากค่าตอบแทนทั่วไป บริษัทฯ ยังจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 โดยบริษัทฯ และ พนักงานจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนเป็นรายเดือน ในอัตราร้อยละ 3-5 ของเงินเดือน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพนี้บริหารโดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย และจะจ่ายเงินให้แก่พนักงานเมื่อพนักงานคนนั้นออกจากงานตามระเบียบว่าด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัทฯ

นโยบายความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

● หมวกนิรภัยสำหรับขับขีจักรยานยนต์

เนื่องด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนมาก จำเป็นต้องใช้จักรยานยนต์เป็นพาหนะในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้น บริษัทฯ จึงจัดหาหมวกนิรภัยให้กับพนักงาน ตามนโยบายความปลอดภัยของบริษัทฯ และกำหนดให้พนักงานต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่บังคับให้ผู้ขับขี่จักรยานยนต์ต้องสวมใส่หมวกนิรภัยทุกครั้งเพื่อความปลอดภัยของตัวเองพนักงานเอง ทั้งนี้เพื่อบรรเทาความรุนแรงจากอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดได้

● อัตราการลาโดยไม่ได้วางแผนของพนักงาน และ

อัตราการเกิดอุบัติเหตุระหว่างปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ปี 2563 เป็นดังนี้

อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน (เหตุการณ์ต่อสองแสนชั่วโมงทำงาน)

	2563	2562
กรณีพนักงานบาดเจ็บจากการทำงาน (กรณี)	97	109
จำนวนชั่วโมงทำงาน (Hour Worked)	19,614,752	17,392,596
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน (ร้อยละ)	0.99	1.25

กรณีอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นของบริษัท มีสาเหตุหลักมาจากการขับขี่ยานพาหนะ โดยเฉพาะรถจักรยานยนต์ เป็นสำคัญ
 หมายเหตุ : กรณีพนักงานที่ประสบอุบัติเหตุเสียชีวิต ปี 2563 ทั้งหมด 14 ราย ไม่พบว่าเป็นการประสบอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาทำงาน (ระหว่างเวลา 08.30-17.00 น.)

นโยบายการบริหารการสืบทอดตำแหน่ง

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ มีนโยบายการวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำคัญของบริษัทฯ ไม่เจาะจงเฉพาะ ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น ซึ่งการสรรหาผู้ที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนในตำแหน่งสำคัญเป็นไปตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

คณะกรรมการบริษัทได้จัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) สำหรับตำแหน่งประธานกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และตำแหน่งในสายงานหลัก โดยพิจารณาจากทักษะ ความรู้ความสามารถ ผลการปฏิบัติงาน และความพร้อมของแต่ละบุคคล เป็นสำคัญ

บริษัทฯ จัดให้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับบุคคลที่เป็นผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) ในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความพร้อม รวมถึงการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) ตามแต่ละ

ตำแหน่งงาน เพื่อสืบทอดงานในกรณีที่ประธาน กรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และตำแหน่งในสายงานหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

ผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) ที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นบุคลากรที่จะสืบทอดตำแหน่งนอกจากจะต้องเป็นผู้ที่พร้อมด้วยคุณสมบัติและประสบการณ์การทำงานในสายงานที่เหมาะสมแล้ว ยังต้องได้รับการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้วยการหมุนเวียน ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (Job Rotation) และเข้ารับอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรมที่จำเป็นเพิ่มเติม เพื่อให้การส่งมอบงานเป็นไปอย่างราบรื่น และต่อเนื่อง

สำหรับผู้สืบทอดตำแหน่งประธานกรรมการบริหาร ต้องเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อสร้างความเข้าใจ ประสบการณ์ และความพร้อมในการบริหารองค์กรต่อไปในอนาคต

สรุปผลการดำเนินงานมิติสิ่งแวดล้อม

สรุปผลการดำเนินงานมิติสิ่งแวดล้อม			
ประเภท	หน่วย	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม	
		ปี 2563	ปี 2562
ขอบเขตที่ 1 (Scope 1)	TonCO2e	7,015.68	2,477.75
ขอบเขตที่ 2 (Scope 2)	TonCO2e	16,039.76	N/A
ขอบเขตที่ 1 และ 2	TonCO2e	23,055.44	2,477.75
จำนวนพนักงานประจำ	คน	10,328	9,589

สรุปผลการดำเนินงานมิติสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

สรุปผลการดำเนินงานมิติสิ่งแวดล้อม (ต่อ)			
ประเภท	หน่วย	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	
		ปี 2563	ปี 2562
ความเข้มข้นของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (FTE)	TonCO2e/คน	2.23	0.26
ขอบเขตที่ 3 (Scope 3)	TonCO2e	528.84	437.70

หมายเหตุ : บริษัทฯ ปรับปรุงวิธีการประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากทรัพยากรที่บริษัทใช้เป็นหลัก ได้แก่ การใช้น้ำมันสำหรับพาหนะที่บริษัทฯ เป็นเจ้าของ การใช้ไฟฟ้า การใช้น้ำประปา การใช้กระดาษ และการปล่อยมีเทนจากระบบ septic tank ของทั้งสำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขา ร้อยละ 100 ทำให้ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมของปี 2563 สูงขึ้นกว่า ปี 2562 อย่างมีนัยสำคัญ

นโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

ในปี 2563 คณะกรรมการบรรษัทภิบาลจัดให้บริษัทฯ มีการทบทวน “นโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม” ให้สอดคล้องกับบริบท และความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมในระดับสากล และสะท้อนการดำเนินงานของบริษัทฯ ในมิติสิ่งแวดล้อมอย่างครอบคลุมทั้งบริษัทฯ บริษัทย่อย รวมถึงพนักงาน คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ โดยเปิดเผยนโยบายดังกล่าวในหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ ในส่วนนักลงทุนสัมพันธ์ ซึ่งสามารถสรุปแนวทางปฏิบัติได้ดังนี้

1. ปฏิบัติตามกฎหมายสากลและกฎหมายท้องถิ่นด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด และรับผิดชอบต่อผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร
2. กำหนดให้มีการประเมินผลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นดัชนีชี้วัดประเภทหนึ่งของการประเมินผลงานของผู้บริหารและพนักงาน
3. สนับสนุนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ โดยจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสำคัญในการป้องกันผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อม
4. กำหนดแนวทางและเป้าหมายการจัดการพลังงาน ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมภายในบริษัทให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลเพื่อส่งเสริมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมุ่งเน้นในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดการเกิดของเสีย ที่สำคัญคือลดการปล่อยก๊าซเรือน

กระจก อันเป็นตัวการสำคัญที่เร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

5. สนับสนุนให้มีการบริหารจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงสนับสนุนให้มีการนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) การเลือกใช้วัสดุ (Recycle) รวมไปถึงผลิตภัณฑ์ทางเลือกอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า

6. สนับสนุนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์และบริการที่มาจากกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตามเกณฑ์ของศูนย์ปฏิบัติการวิเคราะห์มลพิษและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

7. มุ่งสื่อสารและให้ข้อมูลด้านการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า โดยเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมสู่สาธารณะใน One Report ของบริษัทฯ หรือเปิดเผยในรูปแบบอื่นๆ โดยมีผู้บริหารระดับสูงขององค์กรให้ความเห็นชอบ

8. ประสานความร่วมมือกับองค์กรภาครัฐ สถาบันการศึกษา ชุมชน และหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศในระดับประเทศ หรือในระดับโลก

รายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดการคาร์บอนฟุตพริ้นท์

บริษัทฯ เปิดเผยข้อมูลด้านคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยทำการประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ในปี 2563 ใน 3 ขอบเขต (Scope) ดังนี้

ขอบเขตที่ 1 (Scope 1) การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงขององค์กร (Direct GHG Emissions)

คำนวณจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงที่เกิดจากพาหนะที่องค์กรเป็นเจ้าของ และที่บริษัทฯ จ่ายให้กับพนักงานซึ่งใช้รถจักรยานยนต์ส่วนตัวเพื่อใช้ในกิจการของบริษัทฯ โดยคำนวณจากปริมาณการใช้น้ำมันเบนซินและน้ำมันดีเซลที่ใช้จริงในปี 2563 และปริมาณการปล่อยก๊าซมีเทนจากบ่อเกรอะ (Septic tank) (ข้อมูลครอบคลุมทั้งสำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 100)

ตารางปริมาณการใช้น้ำมันปี 2563

ประเภท	ปริมาณการใช้ (Liter)	TonCO2e
น้ำมันดีเซล (Diesel)	1,023,106.42	2,803.62
น้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91, 95	1,478,859.35*	3,357.45
รวม	2,501,965.77	6,161.07
FTE	10,328 คน	0.60

*หมายเหตุ: บริษัทฯ รวบรวมข้อมูลการใช้จริงน้ำมันดีเซล และเบนซินจาก Fleet card (เฉพาะรถที่บริษัทฯ เป็นเจ้าของ และรถผู้บริหาร) และประมาณการปริมาณการใช้น้ำมันเบนซินที่บริษัทฯ จ่ายให้กับพนักงานซึ่งใช้รถจักรยานยนต์ส่วนตัวเพื่อใช้ในกิจการของบริษัทฯ **วิธีการประมาณการ** คือนำรายจ่ายค่าน้ำมันที่พนักงานเบิกในแต่ละเดือนมาหารกับราคาน้ำมัน ณ สิ้นเดือนนั้นๆ ซึ่งจะได้นหน่วยเป็นจำนวนลิตร

บริษัทฯ มีมาตรการในการควบคุมการใช้น้ำมันด้วยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมใหญ่จากเดิมที่ต้องเดินทางมาประชุมพร้อมกัน ณ อาคารสำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ เป็นการประชุมผ่านทางไกล (Video Conference) สำหรับการแถลงนโยบายประจำปี 2564 ที่ผ่านมา ช่วยลดคาร์บอนฟุตพริ้นต์ได้ 4.66 tonCO2e หรือเทียบเท่าการดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปีของต้นไม้ 517 ต้น*

*หมายเหตุ: บริษัทฯ ใช้เครื่องมือการคำนวณของโครงการ Care the bear ซึ่งจัดทำโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สำหรับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากบ่อเกรอะ (Septic tank) จะคำนวณเฉพาะที่เกิดจากพนักงานของบริษัทฯ เท่านั้น ซึ่งจำนวนวันเปิดทำการของปี 2563 เท่ากับ 255 วัน โดยมีรายละเอียดการคำนวณดังนี้

การคำนวณปริมาณสารอินทรีย์ที่ย่อยสลายได้ในน้ำเสียชุมชน (TOW)

จำนวนพนักงาน (คน)	BOD (กรัม/คน-วัน)	0.001	จำนวนวันทำงาน
9,974	40	0.001	255

ตารางปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากบ่อเกรอะ (Septic tank)

ประเภท	ปริมาณการปล่อย (กิโลกรัม)	TonCO2e
CH4 Emission (มีเทน)	30,521.72	854.61

หมายเหตุ : บริษัทฯ ใช้โปรแกรมการคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นต์ของสำนักงาน ซึ่งพัฒนาโดย องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

ขอบเขตที่ 2 (Scope 2) การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Indirect GHG Emissions)

คำนวณจากการซื้อพลังงานไฟฟ้ามาใช้ในบริษัทปี 2563 นอกจากมาตรการการประหยัดไฟฟ้าตามแนวทางการปฏิบัติของบริษัทฯ เดิม ซึ่งรวมถึงโครงการ “ปิดเพื่อเปลี่ยน” ตามที่ได้เปิดเผยในรายงานความยั่งยืนปี 2562 ไปแล้ว ปริมาณการใช้ไฟฟ้าในตารางด้านล่าง เป็นการประมาณการปริมาณการใช้ไฟจากค่าไฟฟ้าที่บริษัทฯ ชำระจริง (ข้อมูลครอบคลุมทั้งสำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 100) ทหารด้วยค่าเฉลี่ยราคาไฟฟ้า 4.20 บาทต่อหน่วย*

ตารางปริมาณการใช้ไฟฟ้า ปี 2563

	รายจ่ายค่าไฟฟ้าที่ชำระจริง	ปริมาณการใช้ (kWh)	tonCO2e
การใช้ไฟฟ้า	134,701,182.19	32,085,942.74	16,039.76

*หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยราคาไฟฟ้า 4.20 บาทต่อหน่วย คำนวณจากการเก็บข้อมูลหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่เกิดขึ้นจริง (หน่วย : kWh) ในแต่ละเดือน ระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2563 ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ในแต่ละเดือนคือ 4.09 4.36 และ 4.15 บาทต่อหน่วย ดังนั้นค่าเฉลี่ยของทั้ง 3 เดือนจะอยู่ที่ 4.20 บาทต่อหน่วย จากนั้นจึงนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปประมาณการกับรายจ่ายค่าไฟฟ้าที่บริษัทฯ จ่ายจริงในแต่ละเดือนของปี 2563 จึงจะได้ข้อมูลประมาณการปริมาณการใช้ไฟฟ้า (หน่วย : kWh)

ขอบเขตที่ 3 (Scope 3) การปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการกิจกรรมต่างๆ (Other Indirect GHG Emission)

คำนวณจากปริมาณการใช้กระดาษที่ใช้จริง และการใช้น้ำประปา ซึ่งประมาณการจากค่าใช้จ่ายค่าน้ำประปา (ข้อมูลครอบคลุมทั้งสำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 100) ซึ่งสามารถแจกแจงมาตรการและผลการดำเนินงานตามขอบเขตที่ 3 ได้ดังนี้

มาตรการการลดการใช้กระดาษ

1) บริษัทฯ ส่งเสริมให้ทุกฝ่ายงานในองค์กรร่วมมือกันลดการใช้กระดาษ โดยรณรงค์ให้เลือกพิมพ์ และใช้กระดาษทั้ง 2 ด้านอย่างคุ้มค่า

2) บริษัทฯ ได้พัฒนาการออกใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) โดยยึดระเบียบตามแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับกรมสรรพากร ซึ่งได้เริ่มดำเนินงานนำร่องเมื่อเดือนตุลาคม 2563 ซึ่งช่วยลดใบเสร็จไปได้ 5,300.20 รีม หรือคิดเป็น 11,554.44 กิโลกรัม หรือช่วยลดคาร์บอนฟุตพริ้นต์ได้ 7.71 tonCO2e ทั้งนี้จะขยายขอบเขตโครงการออกใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) ให้ครอบคลุมทุกสำนักงานสาขาทั่วประเทศภายในเดือนเมษายน ปี 2564

ประเภท	ปริมาณการใช้ (kg)	TonCO2e
A4	272,303.80	181.82
F14	99,333.08	66.32
รวม	371,636.88	248.14

หมายเหตุ: บริษัทฯ มีการบันทึกข้อมูลการใช้กระดาษผ่านโปรแกรม ACC ตั้งแตปี 2560

มาตรการการใช้น้ำทรัพยากรน้ำ

ปริมาณการใช้น้ำทรัพยากรน้ำเป็นการประมาณการปริมาณการใช้น้ำจากค่าน้ำประปาที่บริษัทฯ ชำระจริง (ข้อมูลครอบคลุมทั้งสำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 100) ทหารด้วยค่าเฉลี่ยราคาน้ำประปา 0.013* บาทต่อหน่วย

ตารางปริมาณการใช้น้ำ ปี 2563

	รายจ่ายค่าน้ำประปาที่ชำระจริง	ปริมาณการใช้ (หน่วย : Mega liter)	tonCO2e
การใช้น้ำประปา	13,159,999.93	987.32	280.70

*หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยราคาน้ำประปา 0.013 บาทต่อหน่วย คำนวณจากการเก็บข้อมูลหน่วยการใช้น้ำประปาที่เกิดขึ้นจริง (หน่วย : Mega liter) ในแต่ละเดือน ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2563 ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยที่ได้ในแต่ละเดือนคือ 0.013 0.013 และ 0.014 บาทต่อหน่วย ดังนั้นค่าเฉลี่ยของทั้ง 3 เดือนจะอยู่ที่ 0.013 บาทต่อหน่วย จากนั้นจึงนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปประมาณการกับรายจ่ายค่าน้ำประปาที่บริษัทฯ จ่ายจริงในแต่ละเดือนของปี 2563 จึงจะได้ข้อมูลประมาณการปริมาณการใช้น้ำประปา (หน่วย : Mega liter)

การประเมินความเสี่ยงด้านน้ำในพื้นที่ดำเนินงานของบริษัทฯ

บริษัทฯ ดำเนินการตรวจประเมินความเสี่ยงด้านน้ำ ครอบคลุมพื้นที่ดำเนินงานทั้งสำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาทุกสาขา (คิดเป็นร้อยละ 100) ด้วยเครื่องมือ Aqueduct Water Risk Atlas ของ World Resource Institute

สัดส่วนพื้นที่ที่มีความเสี่ยงด้าน Water Stress

ระดับความเสี่ยง	Mega liter	สัดส่วน (ร้อยละ)
Extremely High (>80%)	173.37	18
High (40-80%)	242.25	25
Medium to High (20-40%)	226.61	23
Low to Medium (10-20%)	112.59	11
Low (<10%)	232.50	24

*หมายเหตุ: บริษัทฯ คำนวณสัดส่วนการใช้น้ำจากสาขา เป็นตัวแทน Water Stress จากแหล่งน้ำของการประปานครหลวง (MWA) และการประปาส่วนภูมิภาค (PWA)

แหล่งที่มา	ประเภทของน้ำ	พื้นที่ทั้งหมด (หน่วย : Mega liter)	พื้นที่ที่มีความเสี่ยงด้าน Water Stress (หน่วย : Mega liter)
Third-party water (total)	Freshwater (Surface water)	987.32	415.62
	Other water	-	-

*หมายเหตุ: บริษัทฯ กำหนดให้บริเวณที่อยู่ในระดับความเสี่ยง High (40-80%) และ Extremely High (>80%) เป็นบริเวณที่มีความเสี่ยงด้าน Water Stress ของบริษัทฯ

มาตรการการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ สนับสนุนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในหมวดของอุปกรณ์สำนักงาน ณ สำนักงานใหญ่ ตามเกณฑ์ของกรมควบคุมมลพิษ โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้เริ่มเปลี่ยนการจัดซื้อกระดาษชำระ และกระดาษ A4 (เฉพาะสำนักงานใหญ่) เป็นแบบที่ผ่านการรับรองฉลากเขียว

รายงานผลการดำเนินงานของอาคารสีเขียว

ในปี 2563 อาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ของบริษัทฯ เป็นอาคารสีเขียวหรืออาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ยังอยู่ในระหว่างการก่อสร้าง ยังไม่แล้วเสร็จสมบูรณ์ ทั้งนี้ เนื่องจากบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อประเด็นการจัดการด้านสภาพภูมิอากาศในระยะยาว บริษัทฯ จึงได้เตรียมแผนรับมือด้วยการการออกแบบและก่อสร้างอาคารสำนักงานใหญ่ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Building Design) อันหมายรวมถึงการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ภายใต้แนวทางตามมาตรฐานอาคารสีเขียว LEED ระดับ Gold (Version 4) โดย U.S. Green Building Council ประเทศสหรัฐอเมริกา ส่งผลให้อาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ของบริษัทฯ

เป็นอาคารที่แสดงให้เห็นถึงความสวยงามสามารถผสานเข้ากับการประหยัดพลังงาน โดยไม่ลดทอนคุณภาพชีวิตของผู้ใช้อาคารแต่อย่างใด นอกจากนี้ยังเป็นการออกแบบเพื่อรองรับตามหลักอารยสถาปัตยกรรม (Universal Design) ด้วยระบบอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ และผู้มีความบกพร่องทางร่างกาย

ทั้งนี้ อาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่เป็นอาคารสำนักงานสูง 14 ชั้น พื้นที่ใช้สอยอาคารรวม 12,800 ตร.ม. และได้ผ่านการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ตามเกณฑ์มาตรฐานเมื่อเดือนมิถุนายน ปี 2561 (ช่วงดำเนินการก่อสร้าง) และเดือนมกราคม ปี 2563 (ช่วงการก่อสร้างแล้วเสร็จ) ซึ่งในปี 2563 บริษัทฯ สามารถสรุปรายงานผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม พอสังเขปดังนี้

คุณภาพอากาศในบรรยากาศโดยทั่วไป

การควบคุมความเข้มข้นฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง ฝุ่นละอองรวม (TSP) เมื่อรวมผลตรวจวัดคุณภาพ

อากาศของโครงการได้เท่ากับ 0.163 มก./ลบ.ม. ซึ่งไม่เกินค่ามาตรฐานความเข้มข้นฝุ่นละอองในบรรยากาศ 0.33 มก./ลบ.ม. ตามประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 24 พ.ศ. 2547 จากการตรวจพบว่า ทุกดัชนีคุณภาพอากาศที่ทำการตรวจวัดมีค่าอยู่ในเกณฑ์ที่มาตรฐานกำหนด ทั้งนี้ ภายหลังจากการก่อสร้างแล้วเสร็จ บริษัทฯ ยังคงปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน และแก้ไขผลกระทบต่อคุณภาพอากาศอย่างเคร่งครัด โดยการดูแลทำความสะอาดพื้นที่รอบนอกอาคาร รวมถึงถนนทางเข้าโครงการให้อยู่ในสภาพที่สะอาดเพื่อป้องกันฝุ่นละอองฟุ้งกระจายเมื่อรถแล่นผ่านเข้า-ออกโครงการ

การควบคุมระดับเสียงรบกวน

อาคารที่อยู่ติดกับโครงการแต่ละด้านได้รับผลกระทบด้านเสียงประมาณ 64-65 dB(A) ซึ่งไม่เกิน 70 dB(A) ตามค่ามาตรฐานระดับเสียงเฉลี่ย 24 ชม. และค่าเสียงรบกวนประมาณ -1.6 ถึง -0.9 dB(A)

ซึ่งไม่เกินระดับเสียงรบกวน 10 dB(A) ของระดับเสียงพื้นฐานตามประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 29 (พ.ศ.2550) โดยแหล่งกำเนิดเสียงมาจากเสียงที่เกิดจากกิจกรรมการก่อสร้างของบริษัทฯ ซึ่งจะมีกิจกรรมการขุดเจาะ ตอก ซึ่งปัจจุบันการก่อสร้างแล้วเสร็จ ผลกระทบด้านเสียงจากการก่อสร้างหมดไป เหลือเพียงแหล่งกำเนิดเสียงคือจากการจราจร และกิจกรรมจากชุมชนที่อยู่ใกล้เคียงพื้นที่โครงการ

การจัดการขยะ

มีขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ ได้แก่ เหล็ก กระเบื้องเซรามิก กระเบื้องหลังคาอิฐซีเมนต์ และไม้ คิดเป็นร้อยละ 9.57 ของปริมาณขยะที่เกิดจากการก่อสร้างอาคารทั้งหมด หรือเท่ากับ 466.36 ลบ.ม. ขยะที่นำไปกำจัด ได้แก่ คอนกรีต และอิฐ เท่ากับ 4,406.79 ลบ.ม.

อ้างอิง : รายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม ระหว่างเดือน มกราคม-มิถุนายน 2563 (ระยะการก่อสร้าง) โดยบริษัท เอ็นไวรอนเมนท์ รีเสิร์ช แอนด์ เทคโนโลยี จำกัด

รายงานผลการกำกับดูแลกิจการ

สำหรับการดำเนินงานในปี 2563 บริษัทฯ ได้รับรางวัลและการจัดอันดับการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความยั่งยืนทั้งภายในประเทศและระดับสากล ดังนี้

- บริษัทฯ ได้รับการประกาศผลการประเมินระดับอาเซียน “**ASEAN CG Scorecard (ACGS)**” ปี 2562 ติดอันดับ 1 ใน 42 บจ.ไทย ที่ได้คะแนนด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีตั้งแต่ 97.50 คะแนนขึ้นไปเป็นปีแรก โดยรางวัลดังกล่าวริเริ่มโดย ASEAN Capital Market Forum (ACMF) ซึ่งเกิดจากการสนับสนุนของ ก.ล.ต. ของประเทศต่างๆ ในอาเซียน ร่วมกับธนาคารพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank - ADB)

- บริษัทฯ ได้รับการประกาศผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ประจำปี 2563 ว่าอยู่ในระดับ “**ดีเลิศ**” (5 ดาว) ติดต่อกันเป็นปีที่ 3 ซึ่งจัดการประเมินโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

- บริษัทฯ ได้รับการรับรอง (Certified) เป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) อย่างเป็นทางการ

นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

บริษัทฯ มุ่งมั่นต่อการดำเนินธุรกิจให้มีความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน ด้วยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นและคุณค่าร่วมให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน คณะกรรมการบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้มีระบบธรรมาภิบาลที่ดี (Good Corporate Governance) ด้วยการยึดมั่นต่อความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยกำหนดแนวทางเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายกำกับดูแลกิจการ และจรรยาบรรณจริยธรรมทางธุรกิจ สำหรับกรรมการผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อให้ทุกคนนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ซึ่งได้มีการประกาศและสื่อสารให้พนักงานของบริษัทฯ ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบและเข้าใจในหลักการกำกับกิจการของบริษัทฯ ไปในทิศทางเดียวกัน โดยการเผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ (www.muangthaicap.com) และในรายงานประจำปี

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ ความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพของคณะกรรมการ

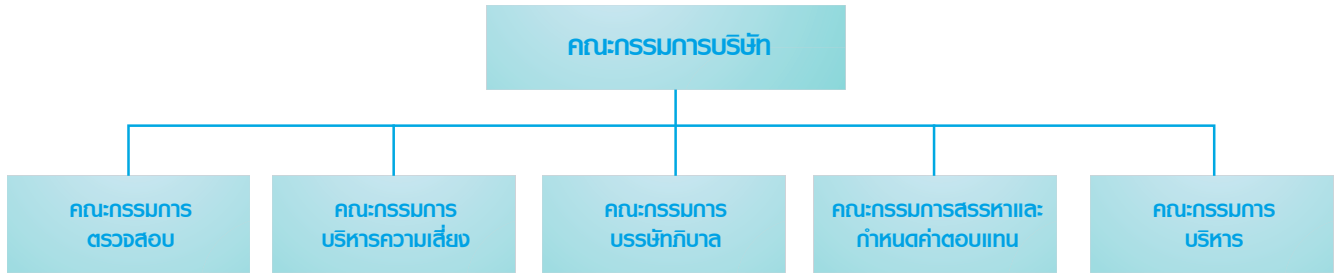
โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการเพื่อบริษัทภิบาล

บริษัทฯ กำหนดให้กรรมการบริษัทปฏิบัติตามข้อพึงปฏิบัติสำหรับกรรมการบริษัทจดทะเบียน (Code of Best Practices) ตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยคณะกรรมการต้องเข้าใจและทราบถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตน และต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัทฯ ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และคำนึงถึงประโยชน์ของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ เนื่องจากคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นผู้กำหนดนโยบาย เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ แผนธุรกิจ ตลอดจนงบประมาณของบริษัทฯ พร้อมทั้งกำกับ ทบทวนและติดตามให้ฝ่ายบริหารปฏิบัติตามแผนงานให้เป็นไปตามทิศทางที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายความเป็นอิสระและความหลากหลายของคณะกรรมการ เพื่อธำรงความเป็นอิสระของโครงสร้างบริษัทภิบาลในองค์กรเพื่อเป็นต้นแบบด้านบริษัทภิบาลให้แก่บริษัท และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นอย่างสูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายของบริษัทฯ การบริหารและการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปอย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยเน้นให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวนเกินกึ่งหนึ่งของจำนวนคณะกรรมการทั้งหมด และมีประธานคณะกรรมการเป็นกรรมการอิสระ

นโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ ครอบคลุมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายของบริษัทฯ และคณะกรรมการ โดยให้ความสำคัญและเคารพสิทธิมนุษยชนด้วยการปฏิบัติต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดๆ ด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกันทั้งความแตกต่างทางกายภาพ ทางเพศ เชื้อชาติ ศาสนา สถานะทางสังคม หรือทัศนคติด้านการเมือง ดังนั้น ในคณะกรรมการจึงไม่มีการคัดเลือก หรือการแบ่งแยกตามนโยบายสิทธิมนุษยชน (ตามหมายเหตุ) และประกอบด้วยกรรมการที่เป็นสตรีในจำนวนที่เหมาะสม ดังรายงานการประเมินความเป็นอิสระและความหลากหลายของคณะกรรมการต่อไปนี้

โดยในปี 2563 นี้ นายสุชาติ ศุภพยัคฆ์ ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการบริษัทฯ ตามมติประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2563 แทน นายกัมพล ตติยกุล ที่ได้หมดวาระลง



รายงานการประเมินความเป็นอิสระและความหลากหลายของคณะกรรมการ	
ประธานคณะกรรมการเป็นอิสระ	ใช่
ประธานกรรมการเป็นคนละบุคคลกับประธานกรรมการบริหาร	ใช่
วาระดำรงตำแหน่งของกรรมการเฉลี่ย	8.3 ปี
จำนวนกรรมการอิสระ	5 คน (ร้อยละ 62.5)
จำนวนกรรมการที่มีได้เป็นกรรมการบริหาร	6 คน (ร้อยละ 75.0)
จำนวนกรรมการที่เป็นสตรี	3 คน (ร้อยละ 37.5)
การดำรงตำแหน่งของกรรมการ และประธานกรรมการในบริษัทอื่น	
1. พลเรือเอก อภิชาติ เพ็งศรีทอง	จำนวน 3 บริษัท
2. ดร.โยธิน อนาวิน	จำนวน 2 บริษัท
3. นางกองแก้ว เปี่ยมด้วยธรรม	จำนวน 1 บริษัท
4. นายสุชาติ ศุภพยัคฆ์	จำนวน 3 บริษัท
5. นางนงนุช ดาวาสวรรณ	ไม่มี

หมายเหตุ: นโยบายสิทธิมนุษยชน

<http://investor.muangthaicap.com/storage/sustainability/corporate-governance/20190509-mtc-human-right-policy-th.pdf>

ประสิทธิภาพของคณะกรรมการ

ในปี 2563 ผลการประเมินความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ของคณะกรรมการบริษัท แสดงให้เห็นว่า คณะกรรมการของบริษัทฯ มีความรู้ ความชำนาญหรือประสบการณ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของบริษัทฯ ในปัจจุบันแล้ว อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ สามารถปรับปรุงความรู้ ความชำนาญหรือประสบการณ์ของคณะกรรมการบริษัทได้โดยการพิจารณาจัดหาที่ปรึกษาจากภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ

รายงานการประเมินความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ของคณะกรรมการ (ไม่รวมกรรมการบริหาร)

อุตสาหกรรมการเงิน การธนาคาร การปล่อยสินเชื่อ ประกันฯ	33.00 %
การบัญชี	50.00 %
การบริหารจัดการ และกลยุทธ์	100.00 %
การจัดการทรัพยากรบุคคล	67.00 %
การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	17.00 %
การจัดการความเสี่ยง	33.00 %

ค่าตอบแทนผู้บริหาร

การจ่ายค่าตอบแทนผู้บริหารของบริษัทฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ตอบแทนความสำเร็จในการดำเนินงานตามกลยุทธ์ของบริษัทฯ โดยค่าตอบแทนของผู้บริหารจะแปรผันตรงกับผลสัมฤทธิ์ของคณะผู้บริหาร การประเมินผลการปฏิบัติงาน นั้นอยู่บนพื้นฐานของตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานด้านต่างๆ

ในปี 2563 บริษัทฯ จ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้บริหาร (จำนวน 13 ท่าน) เป็นจำนวน 47.98 ล้านบาท ทั้งนี้ ค่าตอบแทนดังกล่าว รวมถึงเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง โบนัส เบี้ยเลี้ยง เงินสมทบเข้า กองทุนประกันสังคม และเงินสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ผู้บริหาร	2563	2562
คณะกรรมการบริหาร 13 ท่าน (ล้านบาท)	47.98	46.10
ค่าตอบแทนคณะกรรมการที่เป็นสตรี (ล้านบาท)	1.78	1.24
ค่าตอบแทนคณะกรรมการที่เป็นบุรุษ (ล้านบาท)	2.91	2.35

การถือหุ้นของผู้บริหาร

บริษัทฯ มิได้มีการกำหนดสัดส่วนการถือหุ้นของผู้บริหารของบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้รายงานการเปลี่ยนแปลงการถือหุ้นบริษัทฯ ของกรรมการและผู้บริหารในปี 2563 ต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และเปิดเผยในรายงานประจำปี หน้า [100-103] แล้ว

การพัฒนากรรมการ

การปฏิวัติคณะกรรมการใหม่และการฝึกอบรมกรรมการ

บุคคลที่ได้รับเลือกมาทำหน้าที่เป็นกรรมการบริษัทฯ ใหม่ จะได้รับการปฏิวัติเบื้องต้นกับประธานคณะกรรมการและเลขานุการบริษัทฯ ซึ่งเนื้อหาการปฏิวัติประกอบด้วยรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร นโยบายต่างๆ และระบบการควบคุมภายใน รวมถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการบริษัทฯ การปฏิบัติตามกฎหมาย หนังสือบริคณห์สนธิ ข้อบังคับของบริษัทฯ ขอบเขตหน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการชุดย่อย รายงานการประชุมคณะกรรมการ บริษัทฯ ย้อนหลังอย่างน้อย 1 ปี คู่มือกรรมการบริษัทจดทะเบียน หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งจัดทำโดยตลาดหลักทรัพย์ฯ นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดจนกฎระเบียบต่างๆ ที่สำคัญของบริษัทฯ รวมทั้งหลักสูตรอบรมกรรมการ และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

การพัฒนาความรู้ให้แก่กรรมการ

บริษัทฯ มีนโยบายส่งเสริมให้กรรมการได้เข้าร่วมการฝึกอบรมและการสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่จัดโดยสมาคมเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสถาบันชั้นนำอื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงกิจกรรมการจัดอบรม และสัมมนาภายในบริษัทฯ ด้วย โดยกรรมการของบริษัทฯ มีทั้งสิ้น 8 ท่าน ที่ได้ผ่านการอบรมหลักสูตรการปฏิบัติหน้าที่กรรมการแล้ว ดังนี้

ชื่อกรรมการ	หลักสูตรที่เข้าอบรมกับ IOD
พลเรือเอกอภิชาติ เฟื่องศรีทอง	<ul style="list-style-type: none"> หลักสูตร Directors Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ 82/2010 หลักสูตร Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL 5/2016)
ดร.โยธิน อนาวิน	<ul style="list-style-type: none"> หลักสูตร Directors Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ 60/2006 หลักสูตร Directors Certification Program (DCP) รุ่นที่ 101/2008 หลักสูตร Audit Committee Program (ACP) รุ่นที่ 24/2008 หลักสูตร Charter Director Class (CDC) รุ่นที่ 3/2008 หลักสูตร Role of The Compensation Committee (RCC) รุ่นที่ 7/2008 หลักสูตร Financial Statements Demystified for Directors (FDD) รุ่นที่ 1/2009
นางกองแก้ว เปี่ยมด้วยธรรม	<ul style="list-style-type: none"> หลักสูตร Directors Certification Program (DCP) รุ่นที่ 157/2012 หลักสูตร Advanced Audit Committee Program (AAC รุ่นที่ 13/2013 หลักสูตร Role of Nomination and Governance Committee (RNG) รุ่นที่ 7/2015
นายสุชาติ ศุภพยัคฆ์	<ul style="list-style-type: none"> หลักสูตร Directors Certification Program (DCP) รุ่นที่ 72/2549 หลักสูตร Audit Committee Program (ACP) รุ่นที่ 14/2549 หลักสูตร Director Diploma Examination รุ่น 20/2549
นายชูชาติ เพ็ชรอำไพ	<ul style="list-style-type: none"> หลักสูตร Directors Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ SET/2012 หลักสูตร Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL 5/2016)

ชื่อกรรมการ	หลักสูตรที่เข้าอบรมกับ IOD
นางดาวนภา เพชรอำไพ	<ul style="list-style-type: none"> หลักสูตร Directors Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ SET/2012
นางนงนุช ดาवासวรรณ	<ul style="list-style-type: none"> หลักสูตร Directors Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ 137/2017 หลักสูตร Advance Audit Committee Program (AACP) รุ่นที่ 26/2017 หลักสูตร Risk Management Program for Corporate Leasers (RCL) รุ่นที่ 13/2018
ดร.ศีกษิต เพชรอำไพ	<ul style="list-style-type: none"> หลักสูตร Directors Certification Program (DCP) รุ่นที่ 277/2019 หลักสูตร Corporate Governance for Capital Market Intermediaries (CGI) รุ่นที่ 22/2019

สิทธิของผู้ถือหุ้น และการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

การจัดการประชุม และการจ่ายเงินปันผล

บริษัทฯ ตระหนักและให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการละเมิดสิทธิหรือจำกัด โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของบริษัทฯ บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย และการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส ทั้งนี้ ในปี 2563 เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติจ่ายปันผลระหว่างกาล เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2563 แทนมติการจ่ายปันผลประจำปี ซึ่งใช้มติจากการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีที่มีความล่าช้าจากสถานการณ์ที่ไม่ปกติเพื่อบรรเทาผลกระทบต่อผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ อย่างไรก็ตาม เมื่อสถานการณ์วิกฤตจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศเริ่มคลี่คลาย คณะกรรมการบริษัทจึงมีมติให้จัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563

เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2563 เวลา 10.00 น. ณ ห้องประชุม ปิ่นเกล้า 2 (ชั้น 9) โรงแรมรอยัล ซิตี เลขที่ 800 ถนนบรมราชชนนี แขวงบางกอกน้อย เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัทฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการปฏิบัติให้สอดคล้อง กับหลักการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้น (AGM Checklist) และมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ซึ่งในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 นี้ นายสุชาติ คุภพยัคฆ์ ได้รับการเสนอชื่อเพื่อเข้ารับการเลือกตั้งให้ดำรงตำแหน่งกรรมการได้ออกจากห้องประชุมในระหว่างการประชุมวาระดังกล่าว

ประวัติการจ่ายเงินปันผลของบริษัทฯ

ปี	2563	2562	2561
อัตรากำไรสุทธิต่อหุ้น	2.46	2.00	1.75
อัตรากำไรเงินปันผลต่อหุ้น	0.30	0.26	0.18
อัตรากำไรเงินปันผลต่อกำไรสุทธิ (ร้อยละ)	15.05	14.87	15.30

นโยบายการป้องกันการทำการค้าที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)

ในปี 2563 บริษัทฯ ไม่พบรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์อันขัดต่อนโยบายการป้องกันการทำการค้าที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

การทำรายการระหว่างกันของบริษัทฯ กับบุคคลที่มีส่วนได้เสีย (Related Party Transactions)

ในปี 2563 คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาความเหมาะสมของรายการที่เกี่ยวข้องกันอย่างรอบคอบว่ารายการที่เกี่ยวข้องกันได้กระทำอย่างยุติธรรม เงื่อนไขต่างๆ ของรายการระหว่างกันเป็นไปตามราคาตลาด ราคาตามสัญญา และราคาที่ตกลงกัน ซึ่งมีความสมเหตุสมผลและเป็นไปตามการประกอบธุรกิจทั่วไป เป็นไปตามราคาตลาด และเป็นไปตามปกติในธุรกิจทั่วไป (Fair and at Arm's Length Basis) และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอย่างเคร่งครัด ในเรื่องการกำหนดราคา (Transfer Pricing Policy) และเงื่อนไขต่างๆ กับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ว่าเสมือนทำการกับบุคคลภายนอก โดยกรรมการและผู้บริหารที่มีส่วนได้เสียมิได้ร่วมพิจารณาและออกเสียงในเรื่องที่เกี่ยวกับรายการระหว่างกันที่ตนเกี่ยวข้อง

ทั้งนี้บริษัทฯ ได้เปิดเผยรายการที่เกี่ยวข้องกัน ตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และ รายงานประจำปี 2562 (แบบ 56-2)

การมีส่วนได้เสียของกรรมการและ/หรือผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ

บริษัทฯ กำหนดให้ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ มีหน้าที่ต้องรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทให้รับทราบ เกี่ยวกับการซื้อขายหุ้นของบริษัทฯ อย่างน้อย 1 วัน ล่วงหน้าก่อนทำการซื้อขาย อย่างไรก็ตาม ในปี 2563 บริษัทฯ ไม่พบกรณีกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูงกระทำผิดต่อข้อกำหนดดังกล่าว

การดูแลผู้มีส่วนได้เสีย และการเปิดเผยข้อมูล และความโปร่งใส

บริษัทฯ ตระหนักว่าผู้มีส่วนได้เสียในผลประโยชน์ของบริษัทควรได้รับการดูแลจากบริษัทฯ ตามสิทธิที่กำหนดโดยกฎหมายหรือโดยข้อตกลงที่ทำร่วมกันโดยคำนึงถึงความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ระหว่างกัน เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินและความยั่งยืนของกิจการ ดังนั้นบริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายของบริษัทฯ ทั้งผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยอ้อม ซึ่งนับตั้งแต่ปี 2561 เป็นต้นมา บริษัทฯ จัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 7 กลุ่ม โดยคณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาเพิ่มหน่วยงานกำกับดูแลเป็นอีกหนึ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย เนื่องจากธุรกิจเกือบทั้งหมดของบริษัทฯ ได้รับผลกระทบจากกฎหมายและการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย และหน่วยงานกำกับอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ความรับผิดชอบประเด็นผลกระทบและเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอาจแตกต่างกันออกไปในแต่ละปี อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงซึ่งบริษัทฯ จะทำการปรับปรุงเป็นระยะๆ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ทั้งนี้สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หัวข้อบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียในคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ

ในปี 2563 นี้ นอกเหนือจากนโยบายและแนวปฏิบัติเป็นการทั่วไปแล้ว บริษัทฯ ยังมีความตั้งใจและพยายามเป็นอย่างยิ่งในการบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤตอันเกิดจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	นโยบายและแนวปฏิบัติ ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และมาตรการบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)
พนักงาน ผู้บริหาร และ คณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> ● นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนตามกรอบการดำเนินงานขององค์การสหประชาชาติในการคุ้มครอง เคารพ และเยียวยา ● นโยบายแจ้งเรื่องร้องเรียนและมาตรการคุ้มครองพนักงานซึ่งเป็นผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส ● จรรยาบรรณว่าด้วยการใช้ข้อมูลภายใน และการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ● แนวทางในการประเมินผลงานและการกำหนดผลตอบแทนต่อพนักงาน ผู้บริหาร และคณะกรรมการอย่างเป็นธรรมเหมาะสมและสอดคล้องผลการดำเนินงานระยะสั้นและระยะยาวของบริษัทฯ <ul style="list-style-type: none"> - นโยบายการรักษาการจ้างงาน และดูแลความปลอดภัยของพนักงานร้อยละ 100 - การจัดหาอุปกรณ์ PPE ให้แก่พนักงานเพื่อป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) - การปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) สำหรับการรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสอย่างฉุกเฉิน - การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และสถานที่ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) - การกำหนดระเบียบปฏิบัติเพื่อให้พนักงานรักษาความสะอาดของตนเอง และสถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อความปลอดภัยของตนเอง ครอบครัว และลูกค้า - มาตรการให้พนักงานทำงานจากบ้าน (Work From Home) สำหรับพนักงานกลุ่มเสี่ยง
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ● แนวทางดำเนินธุรกิจโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ภายใต้สโลแกน “บริการใกล้ชิด คุณาติมิตรที่รู้ใจ” ดูแลลูกค้าอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ● บริษัทฯ จัดให้มีการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างถี่ถ้วน โดยมุ่งเน้นให้ลูกค้าไม่ก่อหนี้เกินตัว และมีเงินเหลือสุทธิเพียงพอต่อการดำรงชีพ ● บริษัทฯ ดำเนินการส่งเสริมการตลาดอย่างเหมาะสม และไม่กระตุ้นการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็น ● พัฒนาช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าให้ลูกค้าสามารถติ ชม ร้องเรียน การให้บริการผ่านช่องทางอื่นๆ อาทิ สายด่วน อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ ทั้ง Facebook, LINE Official และ แอปพลิเคชัน เมืองไทย แคปปิตอล 4.0 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblower Channel) รวมถึงการปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) เช่น บริการ AI Chatbot ใน Facebook Messenger ● บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิทธิอันพึงมีของลูกค้า และมีนโยบายที่จะไม่ปฏิบัติใดๆ อันจะละเมิดสิทธิอันพึงมีของลูกค้า อาทิ สิทธิในการตัดสินใจด้านการเงินที่เหมาะสม หมายความว่าถึงสิทธิ ที่ลูกค้าจะสามารถตัดสินใจขอสินเชื่อในจำนวนที่ลูกค้าพึงพอใจ ● บริษัทฯ ตระหนักถึงสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และความมั่นคงของระบบสารสนเทศตามที่ได้เปิดเผยในหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของทั้งลูกค้า พนักงาน และคู่ค้าของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ที่ประกาศใช้แล้วอีกด้วย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	นโยบายและแนวปฏิบัติ ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และมาตรการบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)
ลูกค้า (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทฯ ให้ความสำคัญร่วมมือกับสำนักงาน ปปง. ในการดำเนินการเพื่อป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง จึงได้กำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยในหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรฐานในการพิสูจน์ตัวตน (Know-Your-Customer: KYC) และดำเนินการ KYC ลูกค้าอย่างเคร่งครัดก่อนการทำธุรกรรม offline และ E-KYC สำหรับการทำธุรกรรมผ่านช่องทาง online <ul style="list-style-type: none"> - มาตรการช่วยเหลือด้านการเงินเพื่อบรรเทาผลกระทบของลูกค้า ภายใต้โครงการ “เมืองไทยไม่ทิ้งกัน” - พักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย เป็นระยะเวลา 3 เดือน - ลดค่างวดจากเดิมไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 - ลดอัตราดอกเบี้ยสำหรับลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันเหลือร้อยละ 22 ให้ลูกค้าทุกรายที่มาชำระเงินเป็นการทั่วไปโดยไม่ต้องลงทะเบียน เป็นระยะเวลา 3 เดือน <p>หมายเหตุ: ผลการดำเนินงานตามมาตรการช่วยเหลือ แสดงรายละเอียดในหน้า 16</p>
ผู้ถือหุ้น / นักลงทุน / เจ้าหนี้	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทฯ ให้ความสำคัญแก่สิทธิของผู้ถือหุ้น นักลงทุน และเจ้าหนี้ทุกรายอย่างเสมอภาค โดยบริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเปิดเผยข้อมูลทั้งด้านการเงิน และข้อมูลทั่วไปอย่างถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส และ ทันเวลา เพื่อให้ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และเจ้าหนี้สามารถ ตัดสินใจ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นตาม สิทธิของตนอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ บริษัทฯ จัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสาร และข้อมูลผ่านทางช่องทางนักลงทุนสัมพันธ์ สื่อต่างๆ และกิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์ โดยจัดตั้งฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์เพื่อรับผิดชอบในการสื่อสาร ตอบข้อซักถามแก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน เจ้าหนี้ และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ● บริษัทฯ มีนโยบายที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไข สัญญา และข้อผูกพันที่ตกลงกันไว้กับเจ้าหนี้ อย่างเคร่งครัด ● บริษัทฯ ไม่เคยมีข้อพิพาทใดๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการผิดนัดชำระหนี้ โดยบริษัทฯ จ่ายเงินให้กับเจ้าหนี้ตรงตามเงื่อนไขการชำระเงินที่ได้ตกลงไว้ล่วงหน้า <ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีมติจ่ายเงินผลระหว่างกาล เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2563 แทนมติการจ่ายเงินประจำปี ซึ่งใช้มติจากการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีที่มีการล่าช้าจากสถานการณ์ที่ไม่ปกติ - การจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2563 โดยเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัทฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้น (AGM Checklist) และมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการกำกับ หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และมาตรการควบคุมโรคระบาดตามระเบียบของกระทรวงสาธารณสุข - การจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2563 โดยเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัทฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้น (AGM Checklist) และมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการกำกับ หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และมาตรการควบคุมโรคระบาดตามระเบียบของกระทรวงสาธารณสุข

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	นโยบายและแนวปฏิบัติ ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และมาตรการบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)
ผู้ถือหุ้น / นักลงทุน / เจ้าหนี้ (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดการด้านการเงินและการคลังที่เหมาะสม อาทิ การบริหารจัดการต้นทุนทางการเงิน และการบริหารจัดการสภาพคล่องของบริษัทฯ ทั้งนี้ ในปี 2563 บริษัทฯ ได้รับรางวัลพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในงาน Thailand Corporate Excellence 2020 สาขาความเป็นเลิศด้านการบริหารทางการเงิน (Financial Management Excellence) ซึ่งจัดโดยสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) และสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - การเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเพิ่มขึ้นด้วยการลงทุนในระบบ Zoom เพื่อให้บริษัทฯ สามารถสื่อสารข้อมูลได้ถูกต้อง และทันเวลา ส่งผลให้จำนวนครั้งที่จัดการประชุมกับนักลงทุนสูงกว่าในปีที่ผ่านมา มา ทั้งนี้ ในปี 2563 ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ของบริษัทฯ ได้รับรางวัล IIA Awards for Listed Companies 2020 ประเภท IR ยอดเยี่ยม ประจำปี 2563 ของกลุ่มธุรกิจการเงิน ซึ่งจัดโดยสมาคมนักวิเคราะห์การลงทุน ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> ● นโยบายการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ● กำหนดให้มีการพิจารณาถึงผลกระทบและความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม ของคู่ค้าในการประเมินคู่ค้ารายสำคัญของบริษัทฯ อาทิ การจัดการด้านบรรษัทภิบาล ความเสี่ยงในการละเมิดกฎหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมและแรงงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน ● กระบวนการคัดเลือกและ การปฏิบัติต่อคู่ค้าเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรม
คู่แข่ง	<ul style="list-style-type: none"> ● การปฏิบัติต่อคู่แข่งด้วยการดำเนินธุรกิจภายใต้จริยธรรม จรรยาบรรณ สำนักรับผิดชอบ ในกรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ● มุ่งเน้นการร่วมมือกับคู่แข่งทางการค้าอันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภค มิใช่เป็นการผูกขาดส่วนแบ่งการตลาด อาทิ การให้ความร่วมมือในกลุ่มสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินค้าเชื้อทะเลเบียนรด และชมรมสินค้าส่วนบุคคล เป็นต้น ● การเข้าร่วมหรือกับสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินค้าเชื้อทะเลเบียนรด และชมรมสินค้าส่วนบุคคล
ชุมชนและสังคม	<ul style="list-style-type: none"> ● เป็น “ผู้ให้บริการสินค้าเชื้อ โมโครไฟแนนซ์ที่รับผิดชอบ” ซึ่งครอบคลุมการพัฒนาความยั่งยืนทั้ง 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มิติเศรษฐกิจ : การพัฒนาการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจของประชาชน มิติสังคม : การพัฒนาชุมชนและสังคมให้มีความเข้มแข็ง และสร้างองค์กรให้เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน มิติสิ่งแวดล้อม : การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ - บริษัทฯ ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการจัดสรรถุงยังชีพจำนวน 200,000 ชุด รวมมูลค่า 60 ล้านบาท โดยได้กระจายผ่านกระทรวงมหาดไทยไปยังชุมชนใน 74 จังหวัดทั่วประเทศ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	นโยบายและแนวปฏิบัติ ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย และมาตรการบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)
ชุมชนและสังคม (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> - แม้ว่าบริษัทฯ จะมีได้เข้าร่วมโครงการรับนักศึกษาจบใหม่ ซึ่งรัฐบาลจะช่วยจ่ายเงินค่าจ้างร้อยละ 50 เนื่องจากบริษัทฯ ได้วางแผนการรับพนักงานที่เป็นนักศึกษาจบใหม่ในปี 2564 จำนวน 800-1,000 คน กระจายทั่วประเทศ เพื่อรองรับแผนการขยายสาขาในปีถัดๆ ไปอยู่แล้วนั้น บริษัทฯ เชื่อมั่นว่า ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาทำให้บริษัทฯ มีศักยภาพเพียงพอในการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับพนักงานเอง เพื่อให้รัฐบาลสามารถนำงบประมาณดังกล่าวไปเกื้อหนุนบริษัทฯ เอกชนทั้งรายใหญ่ และรายเล็กอื่นๆ ได้ใช้ประโยชน์เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งบประมาณอย่างสูงสุด - บริษัทฯ ส่งเสริมการกระตุ้นการท่องเที่ยวไทยตามแนวทางของรัฐบาล โดยจัดให้พนักงานของบริษัทฯ จำนวน 189 ท่าน ประชุมนอกสถานที่ (Outing Activity) ณ จังหวัดภูเก็ต ระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2563 ภายใต้งบประมาณ 5.9 ล้านบาท ทั้งนี้ บริษัทฯ คาดหวังว่างบประมาณจำนวนดังกล่าว จะเป็นส่วนช่วยให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจท้องถิ่น (Economic Circulation) ในพื้นที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ต้องพึ่งพานักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก ได้รับการบรรเทาจากผลกระทบที่เกิดจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) - คุณชูชาติ เพ็ชรอำไพ ประธานกรรมการบริหาร และคุณดาวนภา เพชรอำไพ กรรมการผู้จัดการ ได้มอบเงินบริจาคส่วนตัวเพื่อสนับสนุนงานด้านสาธารณสุขเป็นจำนวน 110 ล้านบาท ผ่านกระทรวงสาธารณสุข
หน่วยงานกำกับ	<ul style="list-style-type: none"> ● การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลผู้ประกอบการภายใต้ใบอนุญาต รวมถึงการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ● การรายงานข้อมูลต่อหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้อง โปร่งใส และทันเหตุการณ์ <ul style="list-style-type: none"> - การให้ความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทยในการออกมาตรการช่วยเหลือทางการเงินเพื่อบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) แก่กลุ่มลูกค้า - การให้ความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทยในการปรับปรุงอัตราเพดานดอกเบี้ยสำหรับสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ และสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ รวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างค่าใช้จ่ายในการติดตามให้เหมาะสมและเป็นธรรมแก่กลุ่มลูกค้า

ทั้งนี้ เมื่อให้มั่นใจว่าผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ได้รับทราบถึงนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อดูแลการกำกับกิจการ และหลักจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ บริษัทฯ ได้เปิดเผยนโยบายทั้งหมดไว้บนหน้าเว็บไซต์ ในส่วนของ **“นโยบายบรรษัทภิบาล”** ในส่วน **“นักลงทุนสัมพันธ์”**

นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังกำหนดให้พนักงานทุกรายลงนามรับทราบนโยบาย แนวปฏิบัติ และข้อกำหนดของบริษัทฯ ทั้งพนักงานใหม่ และพนักงานเดิม เนื่องจากอาจมีการปรับปรุงนโยบาย แนวปฏิบัติ หรือข้อกำหนดในระหว่างปี จึงต้องมีการจัดให้มีการทบทวนทุกปีผ่านระบบ MTC University ซึ่งเป็น Internal Portal ของบริษัทฯ เพื่อใช้ในการฝึกอบรมพนักงาน ประกอบด้วย:

นโยบาย	% ของพนักงานรับทราบนโยบาย
นโยบายและคู่มือการกำกับดูแลกิจการ และจรรยาบรรณธุรกิจ	92 %
นโยบายและคู่มือการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	91 %
นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม	89 %
นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน	95 %
นโยบายด้านความปลอดภัย	90 %
นโยบายและระเบียบปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	92 %

หมายเหตุ: รายละเอียดของข้อมูลและผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแล ประจำปี 2563 ได้แสดงไว้ในรายงานประจำปี 2563

รายงานผลการบริหารจัดการความเสี่ยง

การควบคุมภายใน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการมีระบบการควบคุมภายในที่ดี โดยจัดให้มีฝ่ายตรวจสอบภายในซึ่งเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระ จึงมีหน้าที่รายงานโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ มีระบบควบคุมภายในที่เพียงพอและมีการบริหารจัดการความเสี่ยงและมีการประเมินความเสี่ยงเพียงพอของระบบดังกล่าวเป็นประจำทุกปี ซึ่งรวมถึงการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับรายการที่เกี่ยวข้องกันและการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ทั้งนี้บริษัทฯ กำหนดให้มระบบควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงตามกรอบโครงสร้างการควบคุมภายในตามมาตรฐานสากล COSO-ERM แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

- (1) การควบคุมภายในองค์กร (Control Environment)
- (2) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
- (3) การควบคุมการปฏิบัติงาน (Control Activities)
- (4) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล (Information & Communication) และ
- (5) ระบบการติดตาม (Monitoring Activities)

โดยมีรายละเอียดตามหัวข้อ “การควบคุมภายในและรายการระหว่างกัน” ในรายงานประจำปี 2563

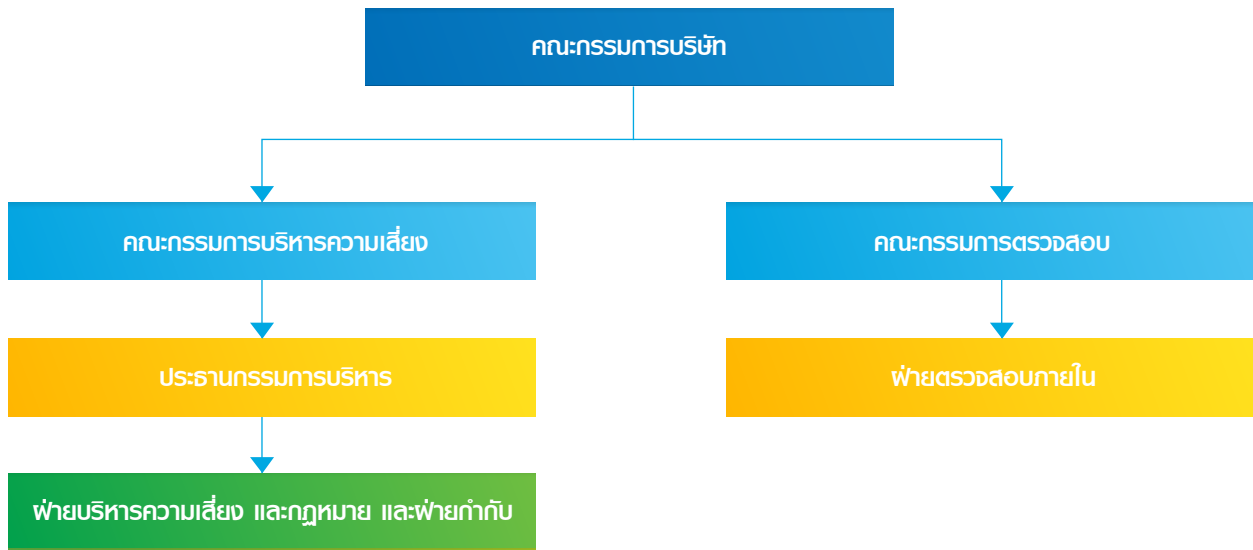
การสร้างวัฒนธรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง

นโยบายและการกำกับดูแลความเสี่ยง

● โครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยง

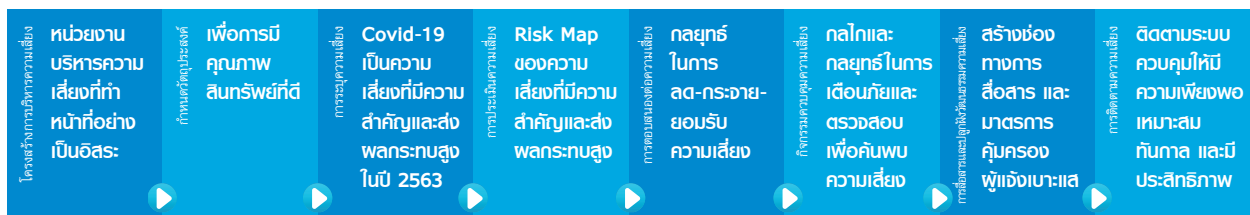
บริษัทฯ ได้จัดให้มีโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงให้เป็นที่ยอมรับตามหลักสากล ซึ่งมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนหน่วยงานบริหารความเสี่ยงที่ทำหน้าที่อย่างเป็นอิสระไว้อย่างชัดเจน ปัจจุบันคือฝ่ายบริหารจัดการความเสี่ยงและกฎหมาย ซึ่งรายงานตรงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีความเป็นอิสระ และผู้บริหารแบบ Dual Reporting เป็นประจำ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีฝ่ายตรวจสอบภายใน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นอิสระ รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระ 3 ท่าน และผู้บริหารแบบ Dual Report ขณะนี้ บริษัทฯ กำลังอยู่ในระหว่างการจัดตั้งฝ่ายกำกับและดูแลกิจการ เพื่อให้การจัดการความเสี่ยงเป็นไปอย่างรัดกุมมากยิ่งขึ้น

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง



กระบวนการจัดการความเสี่ยง

บริษัทฯ ยึดถือกรอบการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Framework) ตามมาตรฐานสากล COSO ERM ซึ่งประกอบด้วยแนวทางปฏิบัติครอบคลุมองค์ประกอบทั้งหมด 8 รายการ ดังนี้



การระบุประเด็นความเสี่ยง

ฝ่ายบริหารจัดการความเสี่ยงและกฎหมายมีหน้าที่รับผิดชอบในการตระหนักรู้ และสามารถระบุความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจทั้งในระยะสั้น ระยะยาว ความเสี่ยงอุบัติใหม่และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต เพื่อที่บริษัทฯ สามารถกำหนดกลยุทธ์ในการกำจัด บรรเทา หรือปรับตัวเพื่อรองรับความเสี่ยงดังกล่าว อันจะส่งผลให้บริษัทฯ สามารถเติบโตอย่างยั่งยืนได้ในระยะยาว

ทั้งนี้ บริษัทฯ ใช้เครื่องมือหลากหลายในขั้นตอนการระบุความเสี่ยงนี้ เช่น การระดมสมองในการประชุมภายในระหว่างฝ่ายต่างๆ การวิเคราะห์ SWOT การวิเคราะห์สมมติฐาน การประชุมเชิงปฏิบัติการ การเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรม รวมถึงการรับฟังจากผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ จำแนกความเสี่ยงหลักที่อาจเกิดขึ้นออกเป็น 8 ด้าน ดังที่จำแนกในหัวข้อ **“ปัจจัยความเสี่ยง”** ในปี 2563 ความเสี่ยงที่ถือเป็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ (Materiality) คือความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ดังนี้

1. ความเสี่ยงอุบัติใหม่ : ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) และความเสี่ยงด้านอาชญากรรมไซเบอร์
2. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ : ความเสี่ยงด้านการติดตามเก็บหนี้ และการควบคุมคุณภาพสินทรัพย์เนื่องจากการลดลงของรายได้ครัวเรือนสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว
3. ความเสี่ยงด้านการเงิน : ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องที่เกิดจากมาตรการช่วยเหลือลูกค้า รายย่อย และการชะลอความต้องการกู้ยืมของลูกค้ารายย่อยจากการได้รับมาตรการช่วยเหลือจากภาครัฐ
4. ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ : ความเสี่ยงจากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยปรับลดอัตราเพดานดอกเบี้ยในมาตรการช่วยเหลือลูกค้ารายย่อยระยะที่ 2

สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคล เหลือไม่เกินร้อยละ 25 สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ เหลือไม่เกินร้อยละ 24 และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ เหลือไม่เกินร้อยละ 33 รวมถึงแนวทางการกำกับค่าใช้จ่ายต่างๆ

● การประเมินความเสี่ยง

การจัดอันดับความสำคัญของแต่ละความเสี่ยงนั้น บริษัทฯ ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงไว้ โดยวัดจากระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) และระดับความรุนแรงของผลกระทบด้านต่างๆ (Impact) ดังต่อไปนี้

1. ผลกระทบด้านนโยบายเชิงปริมาณ และผลการดำเนินงาน
2. ผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์องค์กร และความสามารถในการแข่งขัน
3. ผลกระทบต่อการดำเนินกิจการ
4. ผลกระทบต่อความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต และความปลอดภัยของพนักงาน
5. ผลกระทบต่อความพึงพอใจ ความปลอดภัยในข้อมูลส่วนบุคคล
6. ผลกระทบต่อระบบความปลอดภัยสารสนเทศ
7. ผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน/คอร์รัปชัน

แผนผังความเสี่ยง (Risk Map) ประจำปี 2563 สามารถแจกแจงได้ดังนี้



- | | |
|-------------------------|---|
| ● 1. Phishing Scam | ● 5. การไม่สามารถขายสินทรัพย์ที่ยึดมาได้ |
| ● 2. การติดตามหนี้ | ● 6. การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายกำกับสินเชื่อ |
| ● 3. การแพร่ระบาดของโรค | ● 7. ภัยจาก Ransomware |
| ● 4. สภาพคล่อง | ● 8. การฟ้องคลายมาตรฐานบัญชี |

ปัจจัยความเสี่ยง	ESG	ประเด็นความเสี่ยง	เกณฑ์ประเมินความเสี่ยง	กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง	ผู้มีส่วนได้เสีย
การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)	S	การติดเชื้อโรคระบาดที่ยังไม่มีทางรักษา และสามารถแพร่เชื้อได้ในวงกว้าง	L - สูง I - สูง	<ul style="list-style-type: none"> ● แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) สำหรับการแพร่ระบาดของโรคไวรัส ● ระเบียบปฏิบัติ เรื่องการทำงานจากบ้าน (Work From Home) ● ระเบียบปฏิบัติ เรื่องการปฏิบัติตามนโยบาย Social Distancing ในสำนักงานใหญ่ สาขา และบ้านพักพนักงาน ● ระเบียบปฏิบัติ เรื่องการจัดหา ติดตั้งอุปกรณ์เสริม และ PPE สำหรับพนักงานทุกระดับ ทุกสาขา และลูกค้า 	พนักงาน, ลูกค้า
อาชญากรรมไซเบอร์	S	<ul style="list-style-type: none"> ● Phishing Scam ● Ransomware ไวรัสคอมพิวเตอร์เจาะผ่านระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อทำลายฐานข้อมูลส่วนบุคคล	L - สูง I - ต่ำ L - ต่ำ I - สูง	<ul style="list-style-type: none"> ● นโยบายความปลอดภัยสารสนเทศ และนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ● การแจ้งเตือนภัย สื่อสารให้ความรู้แก่พนักงาน, ลูกค้า และประชาชนทั่วไปผ่านทางช่องทางออนไลน์ และช่องทางสื่อสารต่างๆ ให้ระมัดระวัง Phishing Scam ● ปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูลจากช่องทางกรรเรียน 	สังคม, ลูกค้า, นักลงทุน
การติดตามหนี้ไม่สามารถยึดหลักประกันได้	G	การไม่สามารถติดตามลูกค้าให้ชำระหนี้ได้ส่งผลให้ NPLs สูงขึ้น	L - สูง I - กลาง	<ul style="list-style-type: none"> ● นโยบายผ่อนคลายการจัดชั้นหนี้ และการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสอดคล้องกับประกาศจากธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมวิชาชีพบัญชี ● มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย 	พนักงาน, ลูกค้า
การไม่สามารถขายสินทรัพย์ที่ยึดมาได้		การไม่สามารถขายสินทรัพย์ที่ยึดมาได้หรือราคาต่ำกว่าประมาณการ	L - กลาง I - กลาง	<ul style="list-style-type: none"> ● มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย 1) เลื่อนการชำระหนี้เป็นระยะเวลา 3 เดือน 2) ปรับโครงสร้างหนี้ 3) ลดอัตราดอกเบี้ย 	

ปัจจัยความเสี่ยง	ESG	ประเด็นความเสี่ยง	เกณฑ์ประเมินความเสี่ยง	กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง	ผู้มีส่วนได้เสีย
การไม่สามารถขายสินทรัพย์ที่ยึดมาได้ (ต่อ)				<ul style="list-style-type: none"> ● ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การแก้ไขหนี้ ● ระเบียบปฏิบัติการติดตามสินเชื่อที่มีปัญหา และการบังคับคดี ● ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการประมูล ● ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการรายงานเหตุการณ์ผิดปกติ 	
สภาพคล่องทางการเงิน	G	การไม่มีเงินสดเพียงพอต่อการดำเนินงาน อันส่งผลให้การปล่อยสินเชื่อหยุดชะงัก หรือลดลง	L – สูง I – สูง	<ul style="list-style-type: none"> ● นโยบายการจัดการและขยายช่องทางในการระดมทุนเพื่อกระจายความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทางการเงิน อาทิ การออกและเสนอขายหุ้นกู้ให้แก่ประชาชนเป็นการทั่วไป ● การกู้ยืมเงินสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft loan) จากธนาคารออมสิน เพื่อการให้มาตรการช่วยเหลือแก่ลูกค้ารายย่อย 	พนักงาน, ลูกค้า
การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายกำกับสินเชื่อ	G	<p>การลดเพดานอัตราดอกเบี้ย และ/หรือค่าธรรมเนียมอาจส่งผลให้รายได้ของบริษัทฯ ลดลง กระทั่งหากค่าใช้จ่ายไม่สามารถลดลงได้อย่างทัน่วงทีจะทำให้ผลกำไรลดลง</p> <p>การผ่อนคลายมาตรการการบัญชีเนื่องจากสภาวะผันผวนทางเศรษฐกิจ อันสืบเนื่องมาจากสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)</p>	L – กลาง I – สูง L – ต่ำ I – สูง		พนักงาน, ลูกค้า, หน่วยงานกำกับ

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงความเสี่ยง

แนวทางการปฏิบัติของบริษัทฯ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์และบริการใหม่ๆ นั้นมีปัจจัยที่ต้องคำนึงเพื่อจำกัดความเสี่ยงด้านต่างๆ โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านเครดิต และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ อาทิ

● อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม

กำหนดอัตราดอกเบี้ยของแต่ละผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมต่อความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกค้า และไม่เกินจากที่กฎหมายกำหนด

● อัตราส่วนการให้สินเชื่อโดยเทียบกับมูลค่าหลักประกัน (Loan-to-Value : LTV) ที่เหมาะสม

การกำหนด LTV โดยอิงจากราคาตลาด และข้อมูลจากศูนย์ประมวลผลของบริษัทฯ ซึ่งทำให้บริษัทฯ มั่นใจได้ว่า LTV ของบริษัทฯ อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับความเสี่ยงด้านเครดิต

● วงเงินที่เหมาะสม

กำหนดวงเงินต่อรายไม่เกิน 510,000 บาท ซึ่งเป็นการลดความเสี่ยงของการกระจุกตัว (Cluster Risk) ซึ่งขนาดสินเชื่อเฉลี่ยต่อสัญญา ในปี 2563 เท่ากับ 22,000 บาท สูงขึ้นจากขนาดสินเชื่อเฉลี่ยต่อสัญญาปี 2562 เพียงร้อยละ 4.7

● อัตราค่าวงดัดที่เหมาะสม

ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่ไม่สูง ประกอบกับวงเงินที่เหมาะสม และระยะเวลาของสัญญาที่ยืดหยุ่น ส่งผลให้อัตราค่าวงดัดของลูกค้าเหมาะสมกับความสามารถในการชำระของลูกค้า จึงทำให้ความเสี่ยงด้านเครดิตไม่สูงนัก

● ขั้นตอนการคัดเลือก และอนุมัติสินเชื่อที่เหมาะสม

กำหนดให้มีขั้นตอน Know-Your-Customer (KYC) และการพิสูจน์หลักประกันและเอกสาร (Authentication Process) สำหรับการทำธุรกรรมผ่านสาขา และ E-KYC สำหรับการทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์และแอปพลิเคชัน

● ขั้นตอนการติดตามทวงหนี้ที่เหมาะสม

กำหนดให้มีขั้นตอนการติดตามที่เหมาะสม และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

การกำหนดการประเมินผลงานของพนักงานโดยคำนึงถึงความเสี่ยง

การประเมินผลงานของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อหลัก ดังต่อไปนี้

- 1) ผลงานการเก็บสินเชื่อ (Asset Quality) โดยอิงจาก MTC Model
- 2) ผลงานการปล่อยสินเชื่อ โดยอิงจากจำนวนลูกค้าใหม่
- 3) ผลงานการรักษาฐานลูกค้า

ซึ่งหัวข้อที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อผลงานของพนักงานมากที่สุดคือหัวข้อแรก ซึ่งเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับคุณภาพสินเชื่อ และความเสี่ยงด้านเครดิตของพอร์ตสินเชื่อ

นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังได้ทำการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชันโดยพิจารณาตามขั้นตอน การปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตได้ อาทิ

- การทุจริตในการจัดซื้อ / จัดจ้าง
- การทุจริตในการจัดหาผู้รับเหมา / หน่วยงานจากภายนอก

- การทุจริตในการอนุมัติสินเชื่อ
- การทุจริตในการติดตามสินเชื่อ
- การทุจริตในการเก็บรักษาเงินสดในสาขา
- การทุจริตในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย
- การทุจริตในการประมวลทรัพย์สิน
- การเอื้อประโยชน์ระหว่างบริษัทฯ กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ / หน่วยงานรัฐ / หน่วยงานเอกชน หากพบพนักงานกระทำการทุจริต บริษัทฯ มีนโยบายลงโทษตามระเบียบจนถึงที่สุด

นโยบายการจัดการความเสี่ยงเพื่อการสร้างจริยธรรมธุรกิจ

นโยบายการต่อต้านการทุจริต และรายงานข้อร้องเรียน

เพื่อเป็นการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตตามแนวทางปฏิบัติของโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) บริษัทฯ ได้กำหนดและเปิดเผยนโยบายต่อต้านการทุจริต (Anti-Corruption Policy) และนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblower Policy) ไว้ในเว็บของบริษัทฯ ทั้งนี้นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ได้กำหนดแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงแนวปฏิบัติในการปกป้องผู้ร้องเรียนอีกด้วย บริษัทฯ ได้สื่อสารและเปิดเผยช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ

- ลิงค์ : <https://www.muangthaicap.com/th/contact.php>

● ช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส โดยระบุให้ชัดเจนว่าเป็นเอกสารลับ ผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้
ติดต่อ : ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ

● ที่อยู่ : บริษัท เมืองไทยแคปปิตอล จำกัด (มหาชน) 332/1 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700 โทร : 02 483 8888 อีเมล : whistleblower@muangthaicap.com

โดยในปี พ.ศ. 2563 บริษัทฯ พบว่ามีการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางในการร้องเรียน และผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ของบริษัทฯ จำนวน 25 กรณี

รายงานและการแจ้งเบาะแส	จำนวน (กรณี)	ขั้นตอนการดำเนินการ	มูลค่าความเสียหาย (บาท)
ทุจริตฉ้อโกง/ติดสินบน	1	ตรวจสอบแล้ว พบว่ามิใช่กรณีทุจริตจริง	-
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	-	-	-
สิทธิมนุษยชน/ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	-	-	-
การเปิดเผยข้อมูลภายในขององค์กร	-	-	-
ความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลส่วนบุคคล และการหลอกลวงทางอิเล็กทรอนิกส์ (Phishing Scam)	23	ตรวจสอบ และดำเนินการแจ้งเตือน Phishing Scam บนหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ และแจ้ง ปอท.	-
รายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง/ระบบการควบคุมภายในที่บกพร่อง/การจัดทำเอกสารทางการเงินที่เป็นเท็จ	-	-	-
การกระทำผิดอื่นๆ อาทิ การฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัท การละเมิดการปฏิบัติหน้าที่	1	จัดการตามระเบียบของบริษัทฯ	-

นโยบายการบริจาค และเงินสนับสนุนแก่พรรคการเมือง สมาคมการค้า หรือสมาคมที่ได้รับการยกเว้นภาษีอื่นใด

การสนับสนุนพรรคการเมือง

อ้างอิงจากแนวทางปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในคู่มือแนวทางปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ ข้อ 3 ว่าด้วยการระมัดระวังในการให้ความช่วยเหลือทางการเมือง โดยบริษัทฯ มีนโยบายเป็นกลางทางการเมือง และจะไม่ให้การสนับสนุน ไม่เข้าไปมีส่วนร่วม หรือการกระทำอันเป็นการฝ่าฝืนพรรคการเมือง ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งรวมถึงการนำเงินทุนหรือใช้ทรัพยากรของบริษัทฯ ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องทางการเมือง ดังนั้นบริษัทฯ จึงไม่มีค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนแก่พรรคการเมืองใด

การสนับสนุนสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ

บริษัทฯ มีส่วนร่วมในการพัฒนาการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ด้วยการร่วมกับสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ หรือ รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ กับธนาคารแห่งประเทศไทยให้สามารถกำหนดกฎระเบียบ หรือแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลธุรกิจภายใต้ สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยในปี 2563 มาตรการที่ได้มีการหารือร่วมกัน อาทิ มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากความผันผวนทางเศรษฐกิจ และการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) การลดเพดานอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคล

ภายใต้การกำกับ และสิ้นเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ รวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างค่าติดตาม และดอกเบี้ย ผิดนัดชำระ เป็นต้น ซึ่งในปี 2563 บริษัทฯ จ่ายค่านำร่องสมาคมรายปี จำนวน 115,000 บาท

การสนับสนุนชมรมสินเชื่อส่วนบุคคล

บริษัทฯ ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล และในปี 2563 บริษัทฯ ได้สนับสนุนงบนำร่อง ชมรมรายปี จำนวน 10,700 บาท

นโยบายการจัดการด้านภาษี

บริษัทฯ เปิดเผยนโยบายการจัดการด้านภาษีในเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อแสดงถึงหลักการและมาตรฐานการจัดการด้าน ภาษีของบริษัทฯ รวมถึงการเปิดเผยอย่างโปร่งใส และรัดกุมในการจัดการภาษี ทั้งนี้ ในปี 2563 บริษัทฯ ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิก ในดัชนี FTSE Thailand USD Net Tax Index จาก FTSE Russell ซึ่งคำนวณจากมูลค่าภาษีที่บริษัทฯ ชำระ

ประเทศไทยเท่านั้น	2563	2562	2561	2560
รวมรายได้ (ล้านบาท)	14,733	12,688	10,416	7,471
กำไรก่อนหักภาษี (ล้านบาท)	6,516	5,293	4,627	3,106
ภาษีจ่าย	1,303	1,056	913	605
อัตรากาซีที่แท้จริง (ร้อยละ)	19.99%	19.95%	19.73%	19.48%
อัตรากาซีที่ชำระเป็นเงินสด (ร้อยละ)	19.99%	19.95%	19.73%	19.48%

นโยบายการรักษาข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัย

สารสนเทศ

บริษัทฯ ตระหนักถึงความเสี่ยงด้านการรักษาข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผล การดำเนินงานของบริษัทฯ ในกรณีที่มีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล หรือความเสียหายในระบบความ ปลอดภัยสารสนเทศ ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบาย และ มาตรการในการดูแล และป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว และ เปิดเผยในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ในส่วนของ “**นักลงทุนสัมพันธ์**” หัวข้อ “**นโยบายการรักษาข้อมูลและความมั่นคง ปลอดภัย**” ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดคณะกรรมการคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทฯ และเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล ขั้นตอนปฏิบัติเมื่อมีการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ภายในบริษัทฯ ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือเรียนสำหรับผู้มี ส่วนได้เสียหายกรณีเหตุอันน่าสงสัย หรือเกิดความเสียหายผ่าน ช่องทางการสื่อสารภายในบริษัทฯ และช่องทาง whistleblower

ของบริษัทฯ รวมถึงบทกำหนดโทษ (Penalties) กรณีที่มีการ ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งความรับผิดทางแพ่ง (Civil Liabilities) และความรับผิดทางอาญา (Criminal Liabilities)

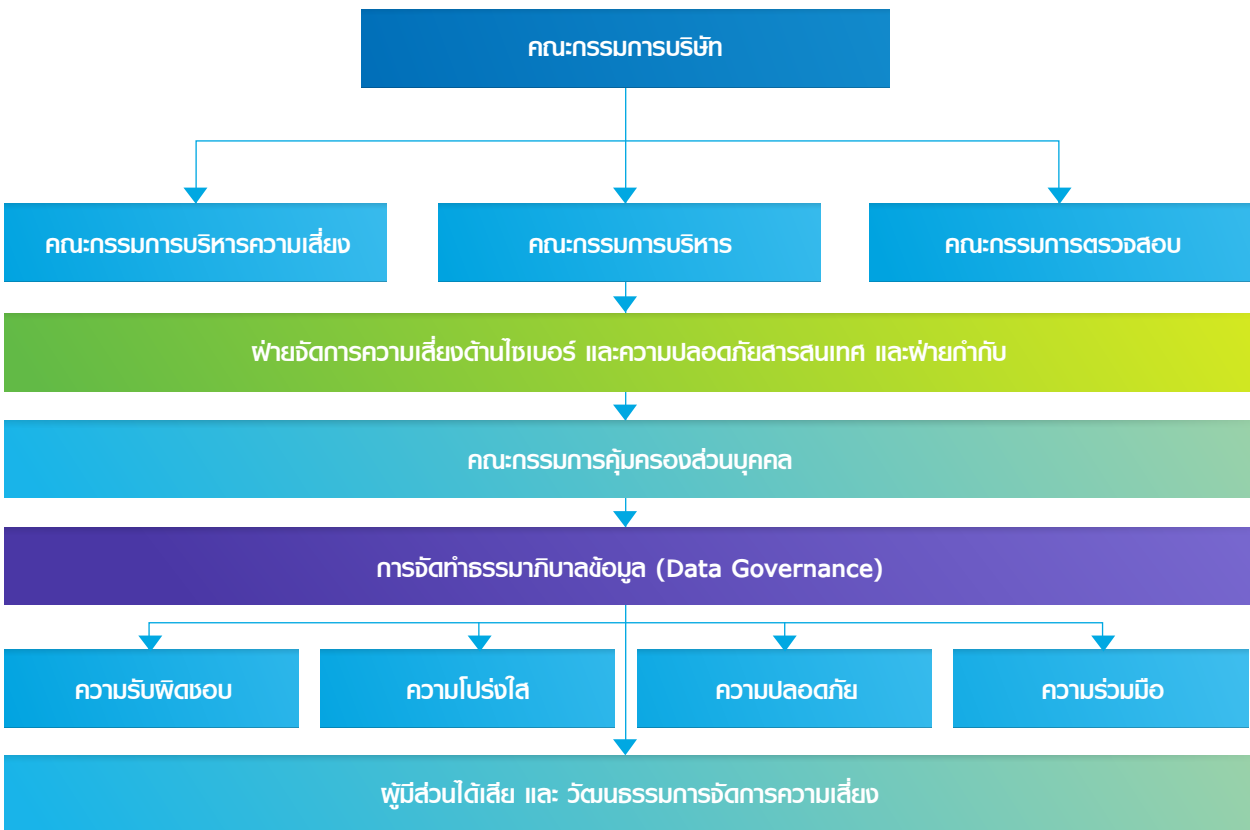
ทั้งนี้ ในปี 2563 บริษัทฯ ได้จัดให้พนักงานในฝ่าย ความปลอดภัยสารสนเทศ เข้ารับการอบรมในหัวข้อ “**หลักสูตร การกำกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Compliance)**” และ “**พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562: กระบวนการและแนวปฏิบัติ**” ซึ่งจัดโดย สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ร่วมกับ สถาบันกฎหมายสื่อดิจิทัล มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

คณะทำงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้รายงานผล การปฏิบัติงานด้านการรักษาข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัย สารสนเทศให้แก่ผู้บริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัทว่าในปี 2563 บริษัทฯ ไม่ได้รับการ

ร้องเรียนเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล อย่างไรก็ตามมีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับ Phishing Scam จำนวน 23 กรณี ซึ่งมิได้สร้างความเสียหายหรือส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ แต่อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการป้องกันความเสี่ยงโดยการแจ้งเตือนผู้มีส่วนได้เสียบนหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ และแจ้งความไปยังกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ปอท.) แล้ว

นอกจากนั้น บริษัทฯ ได้จัดให้ผู้ตรวจสอบภายนอกได้ปฏิบัติตามตรวจสอบระบบสารสนเทศปีละครั้ง และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และผู้บริหาร

โครงสร้างการกำกับดูแลข้อมูลส่วนบุคคลและความปลอดภัยสารสนเทศ



นโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง

บริษัทฯ ได้เปิดเผยนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างในเว็บไซต์ของบริษัทฯ ในส่วนของ “นักลงทุนสัมพันธ์” หัวข้อ “นโยบายเพื่อการกำกับกิจการที่ดี” ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อการกำกับให้การซื้อจัดจ้างของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน และคำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้ปรับปรุงการจัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องใช้ภายในสำนักงานตามนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างใหม่ ซึ่งสนับสนุนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการรับรองอุตสาหกรรมสีเขียว จากกระทรวงอุตสาหกรรมและผ่านเกณฑ์ข้อกำหนดสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ กระดาษชำระ เครื่องใช้ไฟฟ้าแบบประหยัดไฟ 5 ดาว ถูงผ้าเพื่อการจัดทำถุงยังชีพ เป็นต้น

การบริหารจัดการความเสี่ยง ปัจจัยความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท และกระบวนการควบคุมความเสี่ยง ความเสี่ยงอุบัติใหม่

ปัจจัยความเสี่ยงอุบัติใหม่	กระบวนการบริหารความเสี่ยง
1. ความเสี่ยงจากโรคระบาดอุบัติใหม่	<ul style="list-style-type: none"> ประกาศนโยบายและมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เป็นการเร่งด่วน ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยในการออกมาตรการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ลูกค้า พัฒนาช่องทางในการหาเงินทุนให้หลากหลาย ดำเนินการปรับปรุงแอปพลิเคชันในมือถือ (mobile application) เมืองไทยแคปปิตอล 4.0 ให้สามารถรองรับฟังก์ชันการขออนุมัติวงเงินเพิ่ม คาดว่าจะพร้อมใช้ในปี 2564 พร้อมขยายช่องทางในการชำระผ่านช่องทางออนไลน์ ปรับปรุงกระบวนการประมวลสินทรัพย์ในศูนย์การประมวล เพื่อหลีกเลี่ยงและลดการสัมผัส และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่กระบวนการประมวลสินทรัพย์โดยรวม
2. ความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์	<ul style="list-style-type: none"> จัดให้มีนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศ รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแส และช่องทางสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย สร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียในการตระหนักรู้ถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์
3. ความเสี่ยงจากการแข่งขันกับผู้เล่นรายใหม่	<ul style="list-style-type: none"> มุ่งเน้นการสร้างมาตรฐานความเป็นเลิศด้านการบริการ (Service Excellence) รวมถึงการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเป็นธรรมอย่างเคร่งครัด (Market Conduct) มุ่งเน้นการขยายการเข้าถึงลูกค้าผ่านการเปิดสาขา ขยายผลิตภัณฑ์สินเชื่ออย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาความภักดีของลูกค้าที่มีต่อบริษัทฯ จัดให้มีอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรม และโปร่งใสเพื่อให้ลูกค้าสามารถรักษาสถานภาพทางด้านเครดิต และคุณภาพหนี้ได้อย่างดี และเพื่อดึงดูดลูกค้ารายใหม่จากผู้ให้บริการสินเชื่อระบบ และผู้ให้บริการรายอื่น

ความเสี่ยงทางธุรกิจ

ประเภทความเสี่ยง	ปัจจัยความเสี่ยง	กระบวนการบริหารความเสี่ยง
ด้านการปฏิบัติการ	การทุจริตของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายตรวจสอบภายในสอบทานกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายในว่าเพียงพอเหมาะสม มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่น และมีความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อควบคุมแบบป้องกัน (Preventive Control) นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เป็นมาตรการควบคุมความเสี่ยงแบบค้นพบ เพื่อตรวจสอบความเสียหาย หรือผิดพลาด (Detective Control)

ประเภทความเสี่ยง	ปัจจัยความเสี่ยง	กระบวนการบริหารความเสี่ยง
ด้านการปฏิบัติการ (ต่อ)	การทุจริตของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> ● ฝ่ายตรวจสอบภายใน ตรวจสอบการปฏิบัติ ตามระบบ (Compliance) การสุ่มตรวจ พร้อมทั้งติดตาม ประเมินผล และนำเสนอแนวทางป้องกัน การทุจริตต่อฝ่ายบริหาร ของบริษัทฯ ● จัดให้มีการตรวจสอบสัญญา เอกสาร ประกอบการขอ ลินเชื่อ และการตรวจนับเงินสดแบบข้ามสาขาโดย สม่าเสมอให้ครอบคลุมทุกสาขา และแจ้งเหตุอันพึงสงสัย ต่อผู้บังคับบัญชา ● เปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย แจ้งเหตุ อันพึงสงสัยที่ส่อไปในทางทุจริตผ่านช่องทาง Whistleblower ของบริษัทฯ ● เมื่อตรวจพบเหตุที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเกิดการทุจริต ฝ่ายกิจการสาขาต้องสืบสวนให้ถึงที่สุดและ รายงานต่อ ฝ่ายบริหารเพื่อกำหนดมาตรการลงโทษตามข้อเท็จจริงที่พบ ● ฝึกอบรมพนักงานใหม่เกี่ยวกับ นโยบายการต่อต้านการ ทุจริตคอร์รัปชัน รวมไปถึงบทลงโทษ รวมถึงมีการสื่อสารให้ กับพนักงานทุกคนรับทราบ และทบทวนเป็นระยะ ถึงแนวทางการปฏิบัติ งานที่บริษัทฯ กำหนดไว้เพื่อป้องกัน การทุจริต ผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของบริษัทฯ
	การขาดแคลนทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดให้พนักงานได้รับสวัสดิการที่ เหมาะสม เป็นธรรม และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ ของบริษัทฯ ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว ● สำรวจความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อเข้าใจปัจจัยที่ส่ง ผลกระทบทางบวก และผลกระทบทางลบต่อความพึง พอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ● จัดให้มีช่องทางการสื่อสารภายใน ทั้งแบบออนไลน์ และออฟไลน์ ● จัดให้มีการอบรมพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่าง ทัวถึงและเพียงพอ เพื่อบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ ของบริษัทฯ อย่างยั่งยืน ● ประเมินความสามารถและศักยภาพของพนักงาน โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการประเมินที่โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นอิสระ
	การไม่สามารถติดตามยึดหลัก ประกันได้	<ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดคุณสมบัติของลูกค้ำที่จะมาขอสินเชื่อของ บริษัทฯ โดยจะต้องมีภูมิลำเนา หรือมีสถานที่ทำงานอยู่ใน พื้นที่ของสาขาที่มาขอใช้บริการ หากมีภูมิลำเนาต่างพื้นที่ จะต้องมีคนค้ำสามซึ่งเป็นบุคคลที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ เป็นผู้ค้ำประกัน

ประเภทความเสี่ยง	ปัจจัยความเสี่ยง	กระบวนการบริหารความเสี่ยง
	<p>การไม่สามารถติดตามยึดหลักประกันได้ (ต่อ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดคุณสมบัติของลูกค้าที่จะมาขอสินเชื่อของบริษัทฯ โดยจะต้องมีภูมิลำเนา หรือมีสถานที่ทำงานอยู่ในพื้นที่ของสาขาที่มาขอใช้บริการ หากมีภูมิลำเนาต่างพื้นที่จะต้องมีบุคคลที่สามซึ่งเป็นบุคคลที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่เป็นผู้ค้ำประกัน สร้างเครือข่ายสาขาขนาดใหญ่ผ่านสาขา และพนักงานที่กระจายอยู่ทั่วประเทศเป็นอีกหนึ่งกลไกที่บริษัทฯ ใช้ในการติดตามหนี้ และยึดสินทรัพย์หลักประกันในกรณีที่มีการเคลื่อนย้ายสินทรัพย์ ปรับปรุงระเบียบเรื่องหลักเกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนในการติดตามหนี้ เพื่อสร้างแรงจูงใจ และเป็นรางวัลให้แก่พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย
	<p>การขายทรัพย์สินที่ยึดมาได้</p>	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดวงเงินสินเชื่อ หรือ LTV ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับประเภทรถ รุ่นรถ ความนิยม และสภาพของสินทรัพย์ที่นำมาเป็นหลักประกัน โดยจะมีการทบทวนตารางยอดจัดสินเชื่อเป็นประจำ หรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญ ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการประมูลสินทรัพย์เพื่อให้เกิดอุปสงค์ เพียงพอและเหมาะสมกับอุปทานหรือสินทรัพย์ที่นำมาประมูล อันมีวัตถุประสงค์เพื่อการขายให้ได้ราคาประมูลของทรัพย์สินและให้ผลประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
	<p>การพึ่งพิงลูกค้า และลูกหนี้รายใหญ่</p>	<ul style="list-style-type: none"> กำหนด Single Lending Limit (SLL) ต่อสัญญา และต่อลูกค้ารายบุคคล เพื่อป้องกันมิให้ลูกค้าสามารถกู้ยืมได้จนเกินความสามารถในการชำระ (Ability to Pay) มุ่งเน้นการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อสำหรับรายย่อยซึ่งมีขนาดวงเงินต่ำ เพื่อให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระของกลุ่มลูกค้า
<p>ด้านการเงิน</p>	<p>การจัดหาเงินทุนไม่เพียงพอ และการขาดสภาพคล่อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> จัดหาช่องทางในการเพิ่มทุนใหม่ๆ เพื่อลดความเสี่ยงจากการจัดหาเงินทุนไม่เพียงพอ และการขาดสภาพคล่องของบริษัท บริหารจัดการให้ตัวแลกเงิน (ตราสารหนี้ระยะสั้น) ที่ออกโดยบริษัทฯ มีวงเงินคงเหลือจากสถาบันการเงินสำรองเพียงพอที่จะรองรับ มูลค่าของตัวแลกเงินได้

ประเภทความเสี่ยง	ปัจจัยความเสี่ยง	กระบวนการบริหารความเสี่ยง
ด้านการเงิน (ต่อ)	การจัดการเงินทุนไม่เพียงพอ และ การขาดสภาพคล่อง	<ul style="list-style-type: none"> ● บริหารสัดส่วนหนี้สินระยะยาว (อายุสัญญามากกว่า 1 ปี) และหนี้สินระยะสั้น (อายุ สัญญาน้อยกว่า 1 ปี) ให้มีอัตราส่วนที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการขาดสภาพคล่อง และเพียงพอต่อการรองรับการเติบโตอย่างรวดเร็วของบริษัทฯ
	การผันผวนของอัตราดอกเบี้ย	<ul style="list-style-type: none"> ● บริหารอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมจากธนาคาร ด้วยการกระจายเงินกู้ไปยังธนาคารพาณิชย์ ทั้งไทย และต่างชาติ ● ทำสัญญาแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย (Interest Swap Contract) เพื่อลดความเสี่ยงของความผันผวนของตลาด
ด้านเครดิตและคุณภาพของสินทรัพย์	ด้านเครดิตและคุณภาพของสินทรัพย์	<ul style="list-style-type: none"> ● ปรับปรุงฐานข้อมูลมูลค่าตลาดของสินทรัพย์ซึ่งรวบรวมมาจากผลการประเมินสินทรัพย์ที่ถูกนำมาประเมินผ่านศูนย์ประเมินอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ● รักษาอัตราส่วนมูลค่าสินเชื่อ เทียบกับมูลค่าหลักประกัน (Loan-To-Value) ● เน้นการปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้ารายย่อย ซึ่งถือเป็นสินเชื่อขนาดเล็ก และกระจายความเสี่ยงของการปล่อยสินเชื่อ ● พัฒนาการให้บริการ แก่ลูกค้า เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ารักษาเครดิตของตนเอง ● พิจารณาพฤติกรรมการชำระหนี้จากฐานข้อมูลของบริษัทฯ ความสามารถในการชำระหนี้จากการสอบถามเพิ่มเติม (Best Efforts Basis) และผู้ค้ำประกันหากมูลค่าสินเชื่อสูง หรือผู้กู้มีได้มีที่อยู่เดียวกับแหล่งพำนัก เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ ● ให้ความสำคัญกับการบริหาร จัดการศูนย์ประเมินให้มีประสิทธิภาพ และการจัดประเมิน ที่โปร่งใสซึ่งเป็นการช่วยรักษาระดับจำนวนเงินที่จะได้รับชำระคืนเมื่อเกิดการผิดนัดชำระหนี้ (Recovery Rate) ● ปรับปรุงกระบวนการประเมินทอดขายสินทรัพย์ ณ ศูนย์ประเมินของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอเพื่อกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันการประมูลสูงขึ้น เพื่อรักษาราคาขายสินทรัพย์ ส่งผลให้ลดการขาดทุนจากสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ● ปลุกฝังความรู้ความเข้าใจ เรื่องความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร เช่นเดียวกับระเบียบวินัยของพนักงานในการปฏิบัติงาน ● ใช้ดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs) ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมความเสี่ยงเป็นดัชนีชี้วัดผลงานหลัก

ประเภทความเสี่ยง	ปัจจัยความเสี่ยง	กระบวนการบริหารความเสี่ยง
ด้านการตลาด	นโยบายการใช้งบประมาณสำหรับมาตรการช่วยเหลือต่างๆ และระบบสวัสดิการของภาครัฐบาล	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดให้มีการจัดการด้านการคลัง (Treasury) ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อประหยัดต้นทุนทางการเงินในช่วงที่ความต้องการสินเชื่อในตลาดลดลง อันเนื่องมาจากมาตรการจากทางภาครัฐ
ด้านการเก็บรักษาข้อมูลและความปลอดภัยสารสนเทศ	ด้านการเก็บรักษาข้อมูลและความปลอดภัยสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> ● แต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาเป็นผู้ตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Auditor) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการประเมินความเพียงพอของการควบคุมภายใน และการจัดการความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ● จัดให้มีการติดตั้งระบบป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลด้วยการโจมตีจากภายนอก หรือ ภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ด้วยการติดตั้งซอฟต์แวร์รักษาความปลอดภัยเน็ตเวิร์ค (Firewall) ● กำหนดให้มีการกำหนดและปรับปรุงอำนาจการเข้าถึงข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล ซึ่งอาจเกิดจากบุคลากรภายใน ● กำหนดให้มีแผนการสำรองข้อมูล พร้อมทั้งมีการตรวจสอบการสำรองข้อมูล ● จัดให้มีการสื่อสารภายในเพื่อสร้างความตระหนักรู้ และปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องการใช้เทคโนโลยีให้ถูกวิธีและถูกต้องให้แก่พนักงาน ● จัดทำคู่มือการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) เพื่อป้องกันและรับมือกับการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจอันมีเหตุมาจากภัยคุกคามต่อการทำงาน ของระบบสารสนเทศ
การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน และมาตรฐานบัญชี	การเปลี่ยนแปลงของกฎเกณฑ์ และกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานบัญชี	<ul style="list-style-type: none"> ● ยกระดับคณะทำงานบริหารความเสี่ยง และกฎหมายขึ้นมาเป็นฝ่ายบริหารความเสี่ยงและกฎหมาย โดยมีความรับผิดชอบในการดูแลบริหาร และจัดการความเสี่ยงด้านต่างๆ รวมถึง ความเสี่ยงด้านกฎหมายอย่างใกล้ชิด ● ในปี 2562 คณะกรรมการบริษัท ได้อนุมัติให้จัดตั้งฝ่ายกำกับดูแล (Compliance) ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกรอบของระเบียบ กฎเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ประเภทความเสี่ยง	ปัจจัยความเสี่ยง	กระบวนการบริหารความเสี่ยง
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อลดก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ดำเนินการขยายสาขาไปยังพื้นที่หลากหลายเพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อสร้างสมดุลของฐานลูกค้าไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีได้เกี่ยวข้องกับภาคการเกษตรโดยตรง หรือมิได้มีความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศสูงเท่ากลุ่มเกษตรกร
ความเสี่ยงของผู้ถือหุ้น	การพึ่งพิงกลุ่มผู้ถือหุ้นเดิม และมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นมากกว่าร้อยละ 50 ของทุนจดทะเบียน	<ul style="list-style-type: none"> การเปิดเผยและสื่อสารข้อมูลโครงสร้างผู้ถือหุ้นอย่างชัดเจนแก่นักลงทุนผ่านช่องทางสื่อสาร “นักลงทุนสัมพันธ์” เพื่อให้ให้นักลงทุนสามารถพิจารณาถึงความเสี่ยงของผู้ถือหุ้น

หมายเหตุ: รายละเอียดของข้อมูลและผลการบริหารจัดการความเสี่ยง ประจำปี 2563 ได้แสดงไว้ในรายงานประจำปี 2563

รายงานผลการดำเนินงานโครงการรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทฯ ได้ดำเนินโครงการรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) มาตั้งแต่ปี 2554

โดยมุ่งเน้นการให้และการสร้างโอกาสให้แก่ชุมชนและสังคม ภายใต้แนวคิด “**Responsible Lending**” หรือการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อ บริษัทฯ ได้ดำเนินการภายใต้โครงการ “**เมืองไทยไม่ทิ้งกัน**” ยินหยัดเคียงข้างชุมชนใน 3 ด้านสำคัญ ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข และด้านศาสนา วัฒนธรรม ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของความเข้มแข็งของชุมชน

ทั้งนี้ บริษัทฯ เชื่อว่าการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวเป็นการลงทุนทางสังคมและเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Social Investment and Community Engagement) ระหว่างบริษัทฯ พนักงาน และชุมชนที่บริษัทฯ มีสาขาตั้งอยู่ นอกจากจะเป็นการพัฒนาความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น (Well-being) ให้กับกลุ่มประชาชนฐานรากแล้ว ยังเป็นการสร้างการรับรู้ (Brand Awareness) ด้วยการบอกต่อให้เกิดผลกระทบแบบก้อนหิมะ (Snowball Effect) ดังนั้นการดำเนินโครงการ “**เมืองไทยไม่ทิ้งกัน**” จึงได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัทฯ ทั้งพนักงาน และลูกค้าได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ด้วย

ด้านการศึกษา

บริษัทฯ ริเริ่มโครงการสร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กภายใต้ชื่อโครงการ “**เมืองไทยบ้านใหม่ของหนู**” ซึ่งได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องนานกว่า 8 ปี ในแต่ละปีบุคลากรที่ประจำอยู่ตามสาขาในตำบลต่างๆ จะทำการศึกษาและสำรวจพื้นที่ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล หรือภาคีท้องถิ่นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องก่อนนำเสนอต่อผู้บริหาร เมื่อได้รับการพิจารณาคัดเลือกพื้นที่แล้ว บริษัทฯ จะติดต่อไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ที่ได้รับการคัดเลือก เพื่อกำหนดพื้นที่สำหรับก่อสร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้วยงบประมาณการก่อสร้างประมาณ 1 - 1.2 ล้านบาท ต่ออาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 หลัง

สำหรับแบบการก่อสร้างอาคารนั้น บริษัทฯ ได้อ้างอิงแบบจากกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งกำหนดแบบอาคารมาตรฐานเพื่อความปลอดภัย และลดความแออัดให้แก่เด็กปฐมวัยเป็นสำคัญ ทั้งนี้

บริษัทฯ ได้สร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กภายใต้โครงการทั้งสิ้น 16 ศูนย์ทั่วประเทศ และในปี 2563 นี้ บริษัทฯ ได้จัด

สร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพิ่มขึ้นอีกจำนวน 4 ศูนย์ ภายใต้งบประมาณกว่า 4,600,000 ล้านบาท ในพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดนครพนม จังหวัดกาญจนบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีเด็กปฐมวัยเป็นผู้รับประโยชน์ทางตรงกว่า 133 คน

นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังติดตามการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เป็นไปตามความตั้งใจของบริษัทฯ โดยติดตามสอบถามข้อมูลจำนวนของเด็กปฐมวัยที่ได้รับโอกาสในการเข้าถึงพื้นที่ที่ปลอดภัย ซึ่งมีองค์การบริหารส่วนตำบลของแต่ละพื้นที่เป็นผู้รับผิดชอบดูแล

ด้านสาธารณสุข

พนักงานของบริษัทฯ ได้ให้การสนับสนุนโครงการ “เมืองไทยร่วมใจบริจาคโลหิต” ให้แก่สภากาชาดไทยเป็นอย่างดีมาโดยตลอด โดยในแต่ละปีพนักงานของบริษัทฯ จะสมัครใจร่วมบริจาคโลหิต ณ โรงพยาบาลต่างๆ หรือหน่วยรับบริจาคโลหิตของสภากาชาดไทยที่มีอยู่ทั่วประเทศ ในปี 2563 บริษัทฯ ร่วมกับสภากาชาดไทย จัดกิจกรรมบริจาคโลหิตภายใน

อาคารสำนักงานใหญ่เป็นครั้งแรก โดยมีพนักงานที่สมัครใจร่วมบริจาคโลหิต จำนวน 7,121 คน (300 ซีซีต่อคน) รวมเป็นจำนวนโลหิต 2,492,350 ซีซี คิดเป็นร้อยละ 71.80 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด

ด้านศาสนาและวัฒนธรรม

ในปัจจุบันศาสนสถานยังคงถือเป็นศูนย์รวมจิตใจของคนในชุมชน ดังนั้นบริษัทฯ จึงร่วมกับลูกค้าเข้าร่วมเป็นเจ้าของในพิธีทอดกฐินประจำปีอย่างสม่ำเสมอ โดยจัดให้มีการหมุนเวียนไปตามชุมชนต่างๆ วัตถุประสงค์เพื่อทำนุบำรุงประเพณีวัฒนธรรม และสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับชุมชน

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ปี 2563 คณะกรรมการบริษัทจึงมติพิจารณาว่าควรงดกิจกรรมดังกล่าวเป็นการชั่วคราว เนื่องจากประชาชนส่วนมากได้รับความเดือดร้อนด้านการเงิน และเพื่อหลีกเลี่ยงการจัดกิจกรรมที่แออัดตามแนวทางของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข



ภาคผนวก

ข้อมูลจำเพาะเพื่อประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

ข้อมูล	หน่วย	2563	2562	2561
รวมรายได้	ล้านบาท	14,733	12,688	10,416
รวมค่าใช้จ่ายในการบริหาร และดำเนินงาน	ล้านบาท	6,399	5,868	4,689
● ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	ล้านบาท	3,676	3,009	2,228
● ค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนองค์กร สมาคม หรือการสπονเซอร์กิจกรรมใดๆ	บาท	177,100	257,400	400,480
● ค่าใช้จ่ายเพื่อการกุศล การบริจาคให้ แก่องค์กร สมาคม บุคคล หรือสังคม	ล้านบาท	5	6	3
● ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับความเสียหายจาก กรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชน	ล้านบาท	0	0	0
● ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับความเสียหายจาก กรณีความปลอดภัยไซเบอร์	ล้านบาท	0	0	0
● อื่นๆ	ล้านบาท	2,718	2,853	2,458
ค่าใช้จ่ายภาษี	ล้านบาท	1,303	1,056	913
กำไรสุทธิ	ล้านบาท	5,214	4,237	3,713
สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	77,222	61,872	49,146
หนี้สินรวม	ล้านบาท	56,540	45,900	36,847
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	ล้านบาท	20,682	15,972	12,299
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	ร้อยละ	28.45	29.98	34.96
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	ร้อยละ	7.50	9.54	10.75
มูลค่าตลาดรวม	ล้านบาท	125,070	135,150	103,880
จำนวนสาขา	สาขา	4,884	4,107	3,279

ข้อมูลด้านสังคม

ข้อมูล	หน่วย	2563		2562		2561	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	10,328		9,589		7,660	
แยกตามเพศ	คน	9,202	1,126	8,590	999	6,823	837

แยกตามประเภทสัญญาจ้าง

● พนักงานประจำ	คน	9,200	1,124	8,588	997	6,822	836
● พนักงานสัญญาจ้าง	คน	2	2	2	2	1	1

แยกตามระดับตำแหน่ง

● ผู้บริหารระดับสูง	คน	4	2	4	2	4	1
● ผู้บริหาร	คน	24	4	23	4	18	5
● พนักงานฝ่ายสนับสนุน (Back Office)	คน	116	1,120	95	990	85	828
● พนักงานฝ่ายที่ก่อให้เกิดรายได้ (Front Office)	คน	9,058	-	8,468	3	6,716	3

แยกตามอายุงาน

● มากกว่า 25 ปี	คน	23	18	20	11	16	5
● 15-25 ปี	คน	88	22	76	22	64	25
● 5-14 ปี	คน	1,575	240	985	157	746	142
● 1-5 ปี	คน	6,254	673	5,041	584	3,754	478
● น้อยกว่า 1 ปี	คน	1,262	173	2,468	225	2,243	187

จำนวนพนักงานใหม่

● จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด	คน	1,434	193	2,935	275	2,857	229
● อัตราการจ้างพนักงานใหม่	ร้อยละ	13.88	1.87	30.61	2.87	37.29	2.98
● อัตราการจ้างพนักงานใหม่	ร้อยละ	15.75		33.48		40.28	

ข้อมูล	หน่วย	2563		2562		2561	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง

แยกตามอายุ

● น้อยกว่า 30 ปี	คน	1,430	137	2,934	202	2,857	170
● มากกว่า 30 แต่ไม่เกิน 40 ปี	คน	3	31	1	48	-	28
● มากกว่า 40 แต่ไม่เกิน 50 ปี	คน	1	25	-	25	-	31

จำนวนพนักงานพันสภาพ

● จำนวนพนักงานพันสภาพทั้งหมด	คน	853	67	1,158	109	1,199	119
● อัตราพนักงานพันสภาพ	ร้อยละ	8.26	0.65	12.08	1.14	15.65	1.55
		8.92		13.21		17.20	

แยกตามประเภท

พันสภาพโดยสมัครใจ	คน	817	64	1,068	105	1,138	110
อัตราพันสภาพโดยสมัครใจ	ร้อยละ	88.71	6.95	84.29	8.29	91.18	8.81
พันสภาพโดยไม่สมัครใจ	คน	36	3	90	4	61	9
อัตราพันสภาพโดยไม่สมัครใจ	ร้อยละ	3.91	0.33	7.10	0.32	4.88	0.72

แยกตามอายุ

● น้อยกว่า 30 ปี	คน	816	39	1,131	68	1,156	68
● มากกว่า 30 แต่ไม่เกิน 40 ปี	คน	33	13	26	26	62	3
● มากกว่า 40 แต่ไม่เกิน 50 ปี	คน	4	12	1	12	1	22
● มากกว่า 50 แต่ไม่เกิน 60 ปี	คน	-	1	-	3	-	6
● มากกว่า 60 ปี	คน	-	2	-	-	-	-

จำนวนการลางานโดยไม่ได้วางแผนของพนักงาน

จำนวนวันลาที่ไม่มีการวางแผนล่วงหน้า	วัน	6,109	5,975	6,241.50
อัตรารวันลางานที่ไม่มีการวางแผนล่วงหน้า	ร้อยละ	0.24	0.27	0.36

ข้อมูล	หน่วย	2563		2562		2561	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

พนักงานบาดเจ็บจากการทำงาน	กรณี	97	109	N/A	
จำนวนชั่วโมงทำงาน (Hour Worked)	ชั่วโมง	19,614,752	17,392,596	N/A	
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน	เหตุการณ์ ต่อ สองแสน ชั่วโมงการทำงาน	0.99	1.25	N/A	
การเสียชีวิตจากการบาดเจ็บจากการทำงาน	กรณี	0	0	N/A	

การฝึกอบรมพนักงาน

ค่าเฉลี่ยจำนวนชั่วโมงอบรมต่อพนักงาน	ชั่วโมง/พนักงาน	3.30	6.30	9.19
ค่าเฉลี่ยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมต่อพนักงาน	บาท/พนักงาน	248	924	1,405
อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในพนักงาน	บาท/พนักงาน	3.34	3.45	3.83

หมายเหตุ : เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทำให้บริษัทฯ ต้องเลื่อนแผนการฝึกอบรมพนักงานทั้งหมดออกไป ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยจำนวนชั่วโมงอบรมต่อพนักงาน และค่าเฉลี่ยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมต่อพนักงานของปี 2563 ลดลงอย่างมีนัยยะสำคัญ

ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อมูล	หน่วย	2563	2562	2561
การใช้พลังงานภายในองค์กร				
ไฟฟ้าที่ซื้อมาใช้ภายในองค์กร	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	32,085.94	N/A	N/A
	Gigajoules	115.51	N/A	N/A
น้ำมันที่ซื้อมาใช้ภายในองค์กร (ดีเซล + แก๊สโซฮอล์)	ลิตร	2,501,965.77	898,670.26	N/A
การใช้เชื้อเพลิงจากแหล่งพลังงานไม่หมุนเวียน	Gigajoules	85,567.23	30,734.52	N/A
การใช้เชื้อเพลิงจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน	Gigajoules	-	-	N/A
การใช้พลังงานทั้งหมดภายในองค์กร	Gigajoules	85,682.74	30,734.52	N/A
การนำน้ำมาใช้				
น้ำประปาที่ซื้อมาใช้ทั้งหมด	Mega liter	987.32	N/A	N/A
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก				
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1)	ton CO ₂ e	7,015.68	2,477.75	1,976.67
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงาน (GHG Scope 2)	ton CO ₂ e	16,039.76	N/A	N/A
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (GHG Scope 3)	ton CO ₂ e	528.84	437.70	329.60

หมายเหตุ : 1. อ้างอิงการแปลงหน่วยการใช้เชื้อเพลิงจาก ลิตร เป็น Gigajoules แปลงจากข้อมูลน้ำมันที่ซื้อมาใช้ภายในองค์กร โดยน้ำมัน 1 ลิตร มีค่าเท่ากับ 0.0342 Gigajoules (www.hextobinary.com/unit/energy/from/gasoline/to/gigajoule)

2. อ้างอิงการแปลงหน่วยการใช้ไฟฟ้าจาก เมกะวัตต์-ชั่วโมง เป็น Gigajoules โดยไฟฟ้า 1 เมกะวัตต์-ชั่วโมง มีค่าเท่ากับ 0.0036 Gigajoules (<https://www.hextobinary.com/unit/energy>)

3. อ้างอิงค่า Emission Factor ที่ใช้ในการคำนวณทั้งหมดจาก องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) สามารถจำแนกได้ ดังนี้ 1. EF สำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร ได้แก่ น้ำมันดีเซล = 2.7403 kgCO₂e/ลิตร น้ำมันเบนซิน = 2.2703 kgCO₂e/ลิตร ก๊าซมีเทน = 28 kgCO₂e/kgCH₄ ไฟฟ้า = 0.4999 kgCO₂e/kWh (http://thaicarbonlabel.tgo.or.th/admin/uploadfiles/emission/ts_578cd2cb78.pdf) 2. EF สำหรับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์ ได้แก่ เชื้อกระดาศชนิดฟอกขาวจากยูคาลิปตัส = 0.6677 kgCO₂e/กิโลกรัม น้ำประปา (การประปาส่วนภูมิภาค) = 0.2843 kgCO₂e/ลูกบาศก์เมตร (http://thaicarbonlabel.tgo.or.th/admin/uploadfiles/emission/ts_117a1351b6.pdf)

หมายเหตุประกอบการรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ด้านสิ่งแวดล้อม

การใช้พลังงาน

ข้อมูลการใช้พลังงานของบริษัทฯ ในรายงานฉบับนี้ ประกอบด้วยการใช้ไฟฟ้าของสำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา สำนักงานสตอร์ และศูนย์ประมวลผล โดยบริษัทฯ จะทบทวนขอบเขตของข้อมูลอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ข้อมูลที่รายงานมีคุณภาพ น่าเชื่อถือ และสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ ได้น้ำมันดีเซลที่ซื้อมาใช้ภายในองค์กร

ขอบเขตการรายงานเป็นการใช้น้ำมันดีเซลที่ใช้เติมในรถยนต์ที่บริษัทฯ เป็นเจ้าของ ข้อมูลที่รายงานเป็นข้อมูลปริมาณน้ำมันที่จัดซื้อจริง ทั้งนี้ชุดข้อมูลดังกล่าวมาจากระบบลิ้นเชื่อเพื่อการเติมน้ำมันสำหรับนิติบุคคล (Fleet card) และใบแจ้งหนี้จากผู้จำหน่ายน้ำมันในช่วงระยะเวลาที่รายงาน น้ำมันสำหรับรถจักรยานยนต์ส่วนตัวของพนักงานที่ใช้ในกิจการขององค์กร

ข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับพาหนะที่อยู่ภายใต้การดูแลของบริษัทฯ ซึ่งเป็นพาหนะที่พนักงานใช้ในการดำเนินกิจกรรมหลักขององค์กร ในปี 2563 บริษัทฯ ยังไม่ได้มีการบันทึกหน่วยการใช้น้ำมัน (หน่วย : ลิตร) แต่ใช้วิธีประมาณการจากรายจ่ายค่าน้ำมันที่บริษัทฯ จ่ายจริงในแต่ละเดือนมาหารกับราคาน้ำมัน ณ สิ้นเดือนนั้นๆ เพื่อหาค่าเฉลี่ยปริมาณการใช้น้ำมันเบนซินของบริษัทฯ ในแต่ละเดือน ทั้งนี้บริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูลให้แม่นยำขึ้นในปี 2564

ไฟฟ้าที่ซื้อมาใช้ในองค์กร

บริษัทฯ ใช้ไฟฟ้าในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ แสงไฟส่องสว่าง อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องปรับอากาศ และเครื่องใช้ไฟฟ้าอื่นๆ โดยขอบเขตการรายงานครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา สำนักงานสตอร์ และศูนย์ประมวลผล ในปี 2563 บริษัทฯ ยังไม่ได้มีการบันทึกหน่วยการใช้ไฟฟ้าของสำนักงานสาขา สำนักงานสตอร์ และศูนย์ประมวลผล (หน่วย : kWh) แต่ใช้วิธีประมาณการจากรายจ่ายค่าไฟฟ้าที่บริษัทฯ จ่ายจริงในแต่ละเดือนมาหารกับหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่เริ่มมีการบันทึกจริงระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2563 จากนั้นนำค่าเฉลี่ยหน่วยการใช้ไฟฟ้าของทั้ง 3 เดือนมาหารกับค่าใช้จ่ายไฟฟ้าในแต่ละเดือน ทั้งนี้บริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูลให้แม่นยำขึ้นในปี 2564

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง

ก๊าซเรือนกระจกทางตรง (GHG Scope 1) ที่รายงานเป็นก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากแหล่งกำเนิดที่บริษัทฯ เป็นเจ้าของ หรือสามารถควบคุมได้ ซึ่งขอบเขตการรายงานในปีนี้เป็นกรนำค่าน้ำมันดีเซลที่ซื้อมาใช้ในองค์กร และการปล่อยสารมีเทนจากระบบ septic tank คูณกับค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ซึ่งอ้างอิงจากข้อมูลการคำนวณก๊าซเรือนกระจกขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (<http://thaicarbonlabel.tgo.or.th/>)

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม

ก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (GHG Scope 2) เกิดขึ้นจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ แต่บริษัทฯ ไม่สามารถควบคุมแหล่งกำเนิดได้โดยตรง ซึ่งประกอบด้วยกระแสไฟฟ้าที่ใช้ในอาคารสำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา สำนักงานสตอร์ และศูนย์ประมวลผล โดยในปี 2563 บริษัทฯ คำนวณค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Emission Factor) ซึ่งอ้างอิงจากข้อมูลการคำนวณก๊าซเรือนกระจกขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (<http://thaicarbonlabel.tgo.or.th/>)

น้ำประปาที่ซื้อมาใช้ในองค์กร

น้ำที่นำมาใช้ทั้งหมดเป็นน้ำประปา ซึ่งมีขอบเขตการรายงาน ครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา สำนักงานสตอร์ และศูนย์ประมวลผล ในปี 2563 บริษัทฯ ยังไม่ได้มีการบันทึกหน่วยการใช้น้ำของสำนักงานสาขา สำนักงานสตอร์ และศูนย์ประมวลผล (หน่วย : m3) แต่ใช้วิธีประมาณการจากรายจ่ายค่าน้ำประปาที่บริษัทฯ จ่ายจริงในแต่ละเดือนมาหารกับหน่วยการใช้น้ำที่เริ่มมีการบันทึกจริงระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2563 จากนั้นนำค่าเฉลี่ยหน่วยการใช้น้ำของทั้ง 3 เดือนมาหารกับค่าใช้จ่ายน้ำประปา ในแต่ละเดือน ทั้งนี้บริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูลให้แม่นยำขึ้นในปี 2564

กระดาษ

กระดาษที่บริษัทฯ ใช้มี 2 ประเภทได้แก่ ประเภท A4 และ F14 ซึ่งมีขอบเขตการรายงาน ครอบคลุมอาคารสำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา สำนักงานโลจิสติกส์ และศูนย์ประมวลผล ทั้งนี้ชุดข้อมูลดังกล่าวจะนำมาจากใบแจ้งหนี้จากฝ่ายจัดซื้อ และบัญชีสาขาในช่วงระยะเวลาที่รายงาน ทั้งนี้บริษัทฯ มีระบบเก็บข้อมูลเฉพาะสำหรับการใช้กระดาษของทั้งองค์กร

ด้านสังคม

อัตราการหยุดงาน

จำนวนวันที่พนักงานหยุดงานเนื่องจากการเจ็บป่วย (การลาป่วย) และการลาพิเศษ ในปีนั้น ๆ บริษัทมีระบบสารสนเทศในการบันทึกและอนุมัติข้อมูล การลาสำหรับการลาทั่วไป ซึ่งรวมถึงการลาป่วย และมีแบบฟอร์ม สำหรับการลาแบบพิเศษที่จะต้องส่งเรื่องให้กับหน่วยงานด้านบุคคล ผ่านทางผู้บังคับบัญชา

การบาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน

จำนวนกรณีการบาดเจ็บที่เกิดขึ้นจริงในระหว่างเวลาปฏิบัติงาน (08.30-17.00 น.) ในปี 2563 เท่ากับ 97 กรณี บริษัทฯ มีการรายงานผลสถิติอุบัติเหตุเป็นประจำทุกเดือนตั้งแต่ปี 2560 ทั้งนี้บริษัทฯ อยู่ระหว่างการปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูลให้เข้ากับระบบสารสนเทศของฝ่ายบุคคลในปี 2564



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

รายงานความยั่งยืน 2563 ฉบับนี้ได้รับการจัดทำขึ้นเป็นฉบับที่ 4 โดยบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้เปิดเผยและรายงานข้อมูลนโยบายและผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงความสำเร็จอันเกี่ยวข้องกับ การพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ได้รับทราบโดยทั่วกัน โดยรายงานฉบับนี้ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบรรษัทภิบาลของบริษัทฯ แล้วข้อมูลที่น่าเสนอในรายงาน ครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัทฯ ในระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ.2563 โดยมีกรอบการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการรายงานและเนื้อหาให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางการเปิดเผยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และมาตรฐานตามกรอบการรายงานขององค์กรแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative) ฉบับ GRI Standards

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากบริษัทฯ ได้จัดพิมพ์รายงานความยั่งยืน 2563 ในรูปแบบของรูปเล่มในจำนวนจำกัด บริษัทฯ จึงได้จัดให้ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ และประชาชนทั่วไป สามารถอ่านรายงานความยั่งยืน 2563 และดาวน์โหลดรายงานความยั่งยืน 2563 ในรูปแบบไฟล์ PDF ได้จากเว็บไซต์ของบริษัทฯ ในส่วนของ นักลงทุนสัมพันธ์

หากมีข้อสงสัยหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาในรายงานความยั่งยืน 2563 สามารถติดต่อได้ที่ : ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ ที่อยู่ : 332/1 ถนนเจริญสนิทวงศ์ แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700 เบอร์โทรศัพท์ : 02 483 8888 อีเมล : ir@muangthaicap.com

การกำหนดเนื้อหาของรายงาน

บริษัทฯ ดำเนินการประเมิน และปรับปรุงประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน และปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนเป็นประจำทุกปีเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตามประเด็นสำคัญหลักจะได้รับคัดเลือกมาพิจารณา โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ผลกระทบต่อ ESG และผลกระทบต่อธุรกิจเป็นหลัก ซึ่งขั้นตอนการประเมิน ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

การระบุประเด็น

ขั้นตอนการระบุประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในปีพ.ศ. 2563 ดำเนินการโดยการสำรวจจากผู้มีส่วนได้เสียหลัก อันได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า และนักลงทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญ (Mega force) ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนโดยรวมการวิเคราะห์รายงานการจัดการความเสี่ยงซึ่งจัดทำ โดยฝ่ายจัดการบริหารความเสี่ยง และรายงานการตรวจสอบภายในของบริษัทฯ ซึ่งจัดทำ โดยฝ่ายตรวจสอบภายใน และเปิดเผยรายละเอียดในรายงานประจำปี 2563 ส่วนที่ 1 หัวข้อ การจัดการความเสี่ยง การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ และการวิเคราะห์ประเด็นเทียบกับผู้ประกอบการรายอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน ผลของการประเมินได้รับการนำเสนอต่อผู้บริหาร คณะกรรมการบรรษัทภิบาล คณะกรรมการจัดการความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัท

การจัดลำดับความสำคัญของประเด็น

ผลลัพธ์ของการประเมินประเด็นความยั่งยืนจะได้รับการพิจารณาว่ามีความสำคัญต่อธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียอย่างไร ประเด็นสำคัญทั้งหมด จะได้รับการจัดลำดับ ตามขนาดผลกระทบต่อ ESG และขนาดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งบริษัทฯ ให้ความสำคัญในการจัดทำกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในประเด็นที่จัดว่ามีความสำคัญก่อน

GRI Disclosures

GRI Standards	Disclosure	Page	Link/Comment
GRI 102: General Disclosures 2016			
Organisational Profile			
102-1	Name of the organization	8	
102-2	Activities, brands, products, and services	9	
102-3	Location of headquarters	8	
102-4	Location of operations	8	
102-5	Ownership and legal form	8	
102-6	Markets served	8	
102-7	Scale of the organization	9	
102-8	Information on employees and others workers	61	
102-9	Supply chain	12	
102-11	Precautionary principle or approach	19-20, 29, 44-58	
102-12	External initiatives	7	Thai Bond Market Association, Vehicle Title Loan Trade Association, Personal Loan Club
102-13	Membership of associations	-	
Strategy			
102-14	Statement from senior decision-maker	4, 10	
Ethics and Integrity			
102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviour	10-11	
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	49-50	
Governance			
102-18	Governance structure	34-35	
Stakeholder Agreement			
102-40	List of stakeholder groups	10-12	
102-42	Identifying and selecting stakeholders	10-12	
102-43	Approach to stakeholder engagement	14	
102-44	Key topics and concerns raised	14	

GRI Standards	Disclosure	Page	Link/Comment
GRI 102: General Disclosures 2016			
Reporting Practice			
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	8	There was no significant change from the previous reporting period
102-46	Defining report content and topic boundaries	67	
102-47	List of material topics	15	
102-48	Restatements of information	-	
102-49	Changes in reporting	29-33	
102-50	Reporting period	67	
102-51	Date of most recent report	67	
102-52	Reporting cycle	67	
102-53	Contact point for questions regarding the report	67	
102-55	GRI content index	68-73	
External Assurance			
102-56	External assurance	74-75	
Cyber Security			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	51	
103-2	The management approach and its components	51	
103-3	Evaluation of the management approach	60	
GRI 418: Customer Privacy 2016			
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customers privacy and losses of customer data	20-21	
GRI 201: Economic Performance 2016			
201-1	Direct economic value generated and distributed		

GRI Standards	Disclosure	Page	Link/Comment
Products & Services/Customer Experience			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	20-23	
103-2	The management approach and its components	20-23	
103-3	Evaluation of the management approach	21, 23	
Digital Technology			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-3	Evaluation of the management approach	23	
Talent Attraction & Retention			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	24	
103-2	The management approach and its components	24-25	
103-3	Evaluation of the management approach	23	
GRI 401: Employment 2016			
401-1	New employee hires and employee turnover	61-62	External assurance
401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	26-27	
People Capabilities/Workforce Planning			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25	
103-2	The management approach and its components	25-26	
103-3	Evaluation of the management approach	26	

GRI Standards	Disclosure	Page	Link/Comment
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018			
403-9	Work-related injuries	27-28, 63	External assurance
GRI 404: Training and Education 2016			
404-1	Average hours of training per year per employee	26	
Culture & Mindset			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	24	
Corporate Governance			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	34	
103-2	The management approach and its components	34-38	
103-3	Evaluation of the management approach	34-38	
GRI 206: Anti-competitive Behaviour 2016			
206-1	Legal actions for anti-competitive behaviours, anti-trust, and monopoly practices	39	
Market Conduct			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	8,53	
103-2	The management approach and its components	22-23	
Responsible Lending			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	58	
103-2	The management approach and its components	58	
103-3	Evaluation of the management approach	58-59	

GRI Standards	Disclosure	Page	Link/Comment
GRI Sector Disclosures: Financial Sector			
G4-FS7	Monetary value of products and services designed to deliver a specific designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	17	
Anti-corruption & Bribery			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	49	
103-2	The management approach and its components	49-50	
103-3	Evaluation of the management approach	49-50	
GRI 205: Anti-corruption 2016			
205-1	Operations assessed for risks related to corruption	50	
205-2	Communication and training about anti-corruption policies procedures	54	
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	50	
Risk Management			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	53-58	
103-2	The management approach and its components	53-58	
103-3	Evaluation of the management approach	53-58	
Financial Inclusion			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	8	
103-2	The management approach and its components	10	
103-3	Evaluation of the management approach	18	

GRI Standards	Disclosure	Page	Link/Comment
Operational Eco-efficiency			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	29	
103-2	The management approach and its components	29-33	
103-3	Evaluation of the management approach	29-33	
GRI 302: Energy 2016			
302-1	Energy consumption within the organisation	30-31, 64	External assurance
302-3	Energy intensity	64	
GRI 303: Water and Effluents 2018			
303-3	Water withdrawal	31-32, 64	External assurance
GRI 305: Emissions 2016			
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	30, 64	External assurance
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	31, 64	External assurance
305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	31-32, 64	External assurance
Employee Health & Safety			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	26	
103-2	The management approach and its components	26-28	
103-3	Evaluation of the management approach	26-28	
Empowering Community & Society			
GRI 103: Management Approach 2016			
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	58	
103-2	The management approach and its components	58-59	
103-3	Evaluation of the management approach	58-59	



KPMG Phoomchai Audit Ltd.
50th Floor, Empire Tower,
1 South Sathorn Road, Yannawa
Sathorn, Bangkok 10120, Thailand
Tel +66 2677 2000
Fax +66 2677 2222
Website kpmg.com/th

บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาค ไทย สอบบัญชี จำกัด
ชั้น 50 เอ็มไพร์ทาวเวอร์
1 ถนน สาทรใต้ แขวงยานนาวา
เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
โทร +66 2677 2000
แฟกซ์ +66 2677 2222
เว็บไซต์ kpmg.com/th

รายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดอย่างเป็นทางการ

เสนอ กรรมการบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) (“MTC”)

ข้อสรุป

จากการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่กล่าวในหัวข้อถัดไป บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาค ไทย สอบบัญชี จำกัด (“สำนักงาน”) ไม่พบปัจจัยใดที่เป็นเหตุให้เชื่อว่าข้อมูลความยั่งยืนที่ถูกละเลือก (“ข้อมูลความยั่งยืน”) ซึ่งกล่าวถึงในหัวข้อถัดไปและรวมอยู่ในรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2563 (“รายงาน”) สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563 ไม่ได้จัดทำตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน (“เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน”) ในสาระสำคัญ

ความรับผิดชอบของสำนักงาน

สำนักงานได้รับมอบหมายจาก MTC และสำนักงานเป็นผู้รับผิดชอบในการให้ข้อสรุปของงานที่ให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดต่อข้อมูลความยั่งยืนสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563 ที่รวมอยู่ในรายงานตามที่ระบุไว้ถัดไป

สำนักงานได้ปฏิบัติงานการให้ความเชื่อมั่นตามมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ รหัส 3000 เรื่องงานที่ให้ความเชื่อมั่นนอกเหนือจากการตรวจสอบหรือการสอบทานข้อมูลทางการเงินในอดีต (ISAE 3000) และมาตรฐานงานที่ให้ความเชื่อมั่นระหว่างประเทศรหัส 3410 เรื่องงานที่ให้ความเชื่อมั่นต่อรายงานก๊าซเรือนกระจก (ISAE 3410) ซึ่งมาตรฐานการตรวจสอบนี้กำหนดให้สมาชิกของทีเอ็มพีปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นต้องมีความรู้ ทักษะเฉพาะทาง และความรู้ความสามารถทางวิชาชีพที่จำเป็นในการให้ความเชื่อมั่นต่อข้อมูลความยั่งยืน สำนักงานได้วางแผนและปฏิบัติงานเพื่อให้การให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดต่อข้อมูลความยั่งยืนที่มีการจัดทำตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินในสาระสำคัญ สำนักงานปฏิบัติตามข้อกำหนดในเรื่องความเป็นอิสระและจรรยาบรรณอื่นๆ ตามจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศของ คณะกรรมการมาตรฐานจรรยาบรรณสำหรับนักบัญชีระหว่างประเทศ (รวมถึงมาตรฐานความเป็นอิสระระหว่างประเทศ) (IESBA Code) ซึ่งตั้งอยู่บนหลักการพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารถ และความเอาใจใส่ทางวิชาชีพ การรักษาความลับ และพฤติกรรมทางวิชาชีพ สำนักงานได้ปฏิบัติตามมาตรฐานระหว่างประเทศในการควบคุมคุณภาพ ฉบับที่ 1 และรักษาไว้ซึ่งระบบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมถึงการจัดทำนโยบายวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ มาตรฐานทางวิชาชีพ และกฎหมายข้อบังคับและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานไม่ได้รับมอบหมายในการให้ข้อสรุปในความเชื่อมั่นต่อข้อมูลอื่นที่เปิดเผยในรายงาน

ข้อมูลความยั่งยืน

ข้อมูลความยั่งยืนรวมถึงข้อมูลที่เป็นตัวเลขหรือข้อความต่อไปนี้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563

- GRI 302-1 Energy consumption within the organization
- GRI 303-3 Water withdrawal (2018 version)
- GRI 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions
- GRI 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions
- GRI 305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions (Paper Use)
- GRI 403-9 Work-related injuries (2018 version)
- GRI 404-1 New employee hires and employee turnover

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน

ข้อมูลความยั่งยืนจะถูกประเมิน ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินที่กำหนดดังนี้

- มาตรฐานการรายงานความยั่งยืน โดย The Global Reporting Initiative (“GRI Standards”)

ความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหาร

กรรมการและผู้บริหารของ MTC เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำและนำเสนอข้อมูลความยั่งยืนในรายงาน โดยทำให้มั่นใจว่าข้อมูลความยั่งยืนได้ถูกจัดทำและนำเสนอตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในสาระสำคัญ ความรับผิดชอบนี้รวมถึงการควบคุมภายในที่เกี่ยวกับการจัดทำรายงานที่ปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด



ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ในการให้ข้อสรุปในความเชื่อมั่นอย่างจำกัดต่อข้อมูลความยั่งยืน กระบวนการในการปฏิบัติงานของสำนักงานประกอบด้วยการสอบถาม และการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับและการรวบรวมหลักฐานอื่นๆ ดังนี้

- สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับองค์กรและระดับพื้นที่ปฏิบัติงาน
- สอบถามเกี่ยวกับการออกแบบและการปฏิบัติตามของระบบและวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลที่น่าเสนอในรายงานตลอดจนการรวบรวมแหล่งข้อมูลลงในข้อมูลความยั่งยืน
- สอบถามเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนในการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความคาดหวังของพวกเขา การพิจารณาประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ และการปฏิบัติ นโยบาย และแนวทางความยั่งยืน
- ปฏิบัติการภาคสนามจำนวน 3 พื้นที่ ได้แก่ อาคารสำนักงานใหญ่ (อาคารเก่า) อาคารสำนักงานใหญ่ (อาคารใหม่) และสำนักงานสาขาบางพลัด ซึ่งได้สุ่มเลือกบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ความเสี่ยง รวมทั้งการพิจารณาปัจจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
- เปรียบเทียบข้อมูลความยั่งยืนกับแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยการสุ่มเลือกตัวอย่างเพื่อประเมินว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้ถูกรวมอยู่ในข้อมูลความยั่งยืนและได้จัดทำขึ้นตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน

ขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด มีความแตกต่างในลักษณะและระยะเวลา และขอบเขตการปฏิบัติงานจำกัดกว่างานให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล เป็นผลให้ระดับความเชื่อมั่นที่ได้รับจากงานนี้ ให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดน้อยกว่างานให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล ดังนั้นสำนักงานจึงไม่ได้ให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล

ข้อจำกัดโดยธรรมชาติ

เนื่องจากข้อจำกัดโดยธรรมชาติของโครงสร้างระบบการควบคุมภายใน อาจเป็นไปได้ว่าข้อผิดพลาดหรือความผิดพลาดในข้อมูลที่น่าเสนอในรายงานอาจเกิดขึ้นและไม่ถูกตรวจพบ การให้ความเชื่อมั่นของสำนักงาน ไม่ได้ออกแบบมาเพื่อตรวจหาข้ออ่อนทั้งหมดในระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับการจัดทำและการนำเสนอรายงาน เนื่องจากการให้ความเชื่อมั่นไม่ได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลา และขั้นตอนการปฏิบัติงานยังคงปฏิบัติอยู่บนพื้นฐานของการทดสอบ

ข้อจำกัดในการใช้รายงานของสำนักงาน

รายงานของสำนักงานมิได้จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้หรืออ้างอิงโดยบุคคลอื่นนอกเหนือจาก MTC หากบุคคลใดนอกเหนือจาก MTC ซึ่งสามารถเข้าถึงรายงานหรือสำเนารายงานของสำนักงาน ได้นำข้อมูลในรายงานของสำนักงานไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ไปใช้ประโยชน์เพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ จะต้องรับผิดชอบในความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

เองทั้งสิ้น ทั้งนี้ ภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานขอสงวนสิทธิ์ที่จะปฏิเสธความรับผิดชอบใดๆ ที่มีต่อบุคคลที่สาม นอกเหนือจาก MTC สำหรับงานการรายงานการให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัดอย่างเป็นอิสระ และข้อสรุปของสำนักงานโดยสิ้นเชิง

KPMG PHOENIX CAPITAL LTD.

บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาค ไทย จำกัด

กรุงเทพมหานคร

16 มีนาคม 2564



บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ 332/1 ถนนรัชสุมิตวงศ์ แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700

TEL. 02 483 8888 www.muangthaicap.com

 เมืองไทย แคปปิตอล : [muangthai capital](https://www.facebook.com/muangthai.capital)  @muangthaicapital