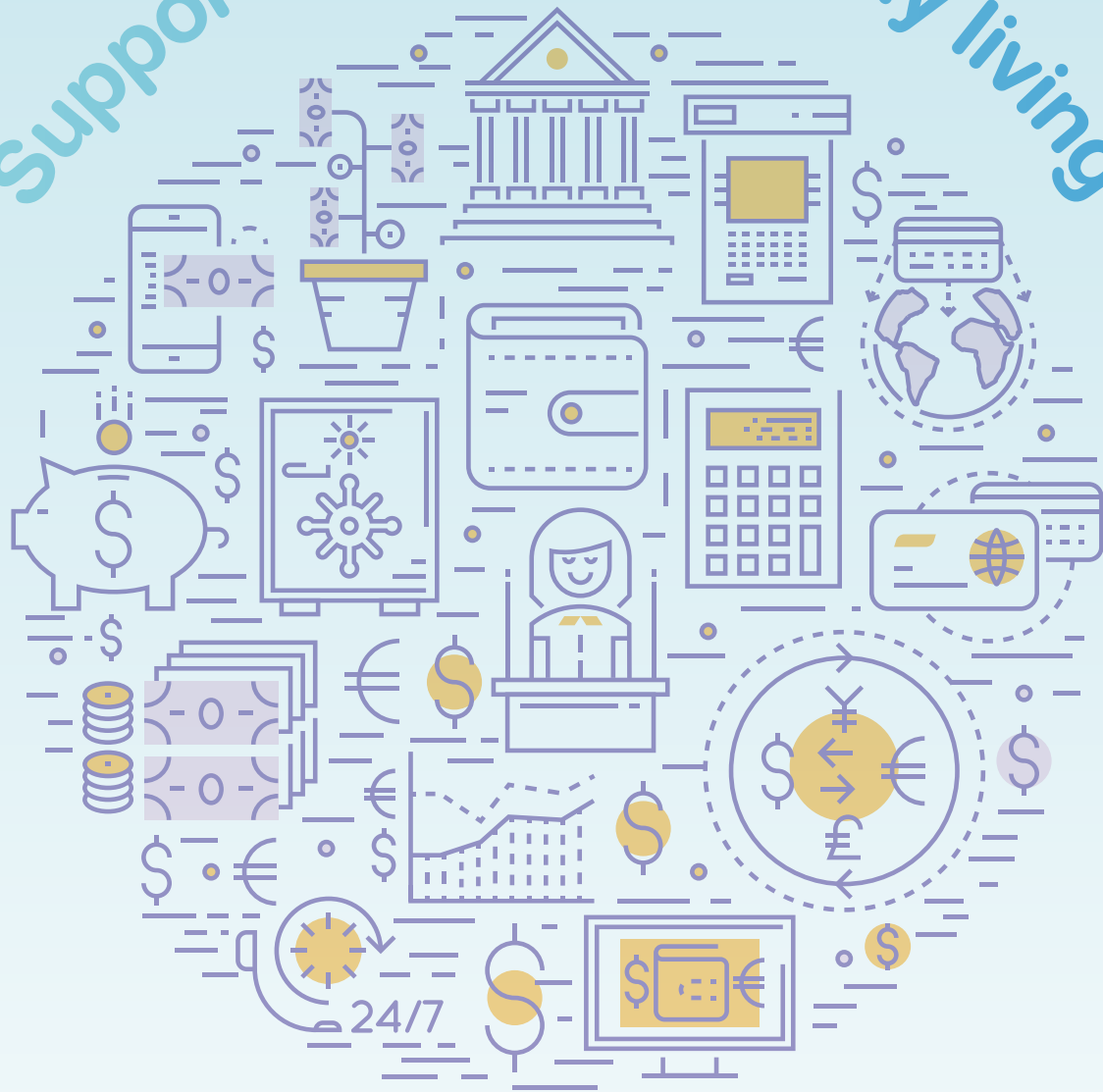




รายงานการพัฒนาย่างยั่งยืน 2563/2564



Support customer's daily living





สารบัญ

- 02 สารจากประธานกรรมการ
- 03 ข้อมูลบริษัท
- 04 การพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 08 การบริหารจัดการการแพร่ระบาดของ
เชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

11 มิติเศรษฐกิจ

- 12 การกำกับดูแลกิจการ
- 13 หลักจริยธรรมทางธุรกิจ
- 20 ระบบบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤติ
- 24 ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคร
- 26 เทคโนโลยีดิจิทัล
- 30 ระบบบริหารจัดการคุณภาพ
- 32 การทำไคเซ็น
- 36 ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย
ของข้อมูล

41 มิติสังคม

- 42 การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงินและ
การให้ความรู้ทางการเงิน
- 44 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
- 49 การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
- 50 การดำเนินงานด้านสังคม

59 มิติสิ่งแวดล้อม

- 60 การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

-
- 64 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
 - 65 การแสดงข้อมูลตาม GRI STANDARDS

สารจาก ประธานกรรมการ



จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในปี 2563 ที่ส่งผลกระทบในวงกว้างต่อการดำเนินธุรกิจและการดำเนินชีวิตของทุกคนทั่วโลก บริษัทฯ ได้ทบทวนการดำเนินงาน มีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมกันกับการมีส่วนร่วมในการบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นดังกล่าว ด้วยการดูแลชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยแนวคิดด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม

มิติเศรษฐกิจ ด้วยแนวคิดที่ว่า ลูกค้ามาเป็นอันดับหนึ่ง บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดี และการบริหารความเสี่ยงตามสถานการณ์อย่างเหมาะสม บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการการบริหารสถานการณ์ (Crisis Management Committee) เพื่อติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 วิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และหาแนวทางแก้ไขที่บรรเทาผลกระทบให้ได้มากที่สุด บริษัทฯ สนับสนุนมาตรการการช่วยเหลือลูกหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผ่านสถานการณ์อันยากลำบากนี้ไปด้วยกัน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจด้วยการเพิ่มฝ่ายการตลาดดิจิทัลและฝ่ายวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า เพื่อสนับสนุนคุณภาพชีวิตและสนองตอบรูปแบบการดำเนินชีวิตในแบบ New Normal ที่เปลี่ยนไปของลูกค้า

มิติสังคม ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม บริษัทฯ สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมผ่านมูลนิธิอโณนประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่ทุกคนเผชิญกับความยากลำบากในการดำเนินชีวิตจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 บริษัทฯ และมูลนิธิอโณนประเทศไทยได้บริจาคเงินและสิ่งของเพื่อสนับสนุนการต่อสู้กับโควิด-19 ให้บุคลากรทางการแพทย์และผู้ที่เกี่ยวข้องผ่านโรงพยาบาลหลายแห่ง เชิญชวนผู้บริหารและพนักงานร่วมแบ่งปันอาหาร น้ำดื่ม และของใช้จำเป็นให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบผ่านโครงการ อโณนปันสุข และบริษัทฯ ยังให้ความช่วยเหลือลูกค้าในสถานการณ์โควิด-19 มีการดูแลสุขภาพของพนักงานตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงสาธารณสุข จัดให้มีการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยของพนักงานเพื่อลดความแออัดในสำนักงาน และลดความเสี่ยงในการเดินทางของพนักงาน ลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด-19

มิติสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ ปรับปรุงแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE เพื่อให้ลูกค้าเข้าใช้งานได้สะดวกยิ่งขึ้น มีการเพิ่มฟังก์ชันที่ทำให้ลดปริมาณการใช้กระดาษ เช่น การเรียกดูใบแจ้งการชำระเงินที่ลูกค้าสามารถดูย้อนหลังได้ถึง 6 เดือน การใช้ e-Coupon แทนคู่มือกระดาษ เป็นต้น

บริษัทฯ ขอขอบคุณทุกท่านที่มอบความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้บริษัทฯ มาโดยตลอด บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนคุณภาพชีวิตและสนองตอบรูปแบบการดำเนินชีวิตของลูกค้า โดยคำนึงถึงหลักการการค้ากับดูแลกิจการที่ดี และนำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติมาเป็นแนวปฏิบัติและค่านิยมขององค์กร นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนไปพร้อมกันกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

นายชิโรนุ โอโณะระ

รองประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ



ข้อมูลบริษัท (ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564)

ชื่อบริษัท	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
วันก่อตั้งบริษัท	18 กันยายน 2535
ที่ตั้ง	388 ชั้น 27 อาคารเอ็กเซน ทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	หุ้นสามัญ 250,000,000 บาท
กรรมการผู้จัดการ	รองประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ นายซีโทะมุ โอะโมะเตะระ
จำนวนพนักงาน	4,571 คน
วัตถุประสงค์ของบริษัท	ให้บริการสินเชื่อรายย่อย (Retail Finance) แก่ลูกค้าในหลากหลายรูปแบบ ทั้งสินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อส่วนบุคคล และอื่นๆ
สัดส่วนของผู้ถือหุ้น	หุ้นสามัญ 250,000,000 หุ้น บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด 87,800,000 หุ้น (35.12%) บริษัท เอซีเอส แคปปิตอล คอร์ปอเรชั่น จำกัด 48,000,000 หุ้น (19.20%) บริษัท อีออน โฮลดิ้งส์ (ไทยแลนด์) จำกัด 22,000,000 หุ้น (8.80%)
บริษัทจดทะเบียน	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



การพัฒนา อย่างยั่งยืน



นโยบายการจัดการด้านความยั่งยืน

ด้วยแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืน บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และ ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดีเสมอมา บริษัทฯ มีการทบทวนและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริการ และกระบวนการทำงานเสมอเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์ที่ท้าทาย โดยคำนึงถึง ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย บริษัทฯ ดำเนินงานโดยมีหลักปฏิบัติอื้อออนและปรัชญาพื้นฐานของอื้อออนเป็นแนวทางสำคัญ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีส่วนร่วมในการดูแลชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม บริษัทฯ ยังคงปฏิบัติตามคำที่ว่า “ลูกค้ามาเป็นอันดับหนึ่ง” ให้เป็นจริงสืบต่อไป และบริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals; SDGs) โดยได้นำมาเป็นส่วนหนึ่ง ของแนวทางในการดำเนินงาน จำนวน 14 เป้าหมาย ดังนี้



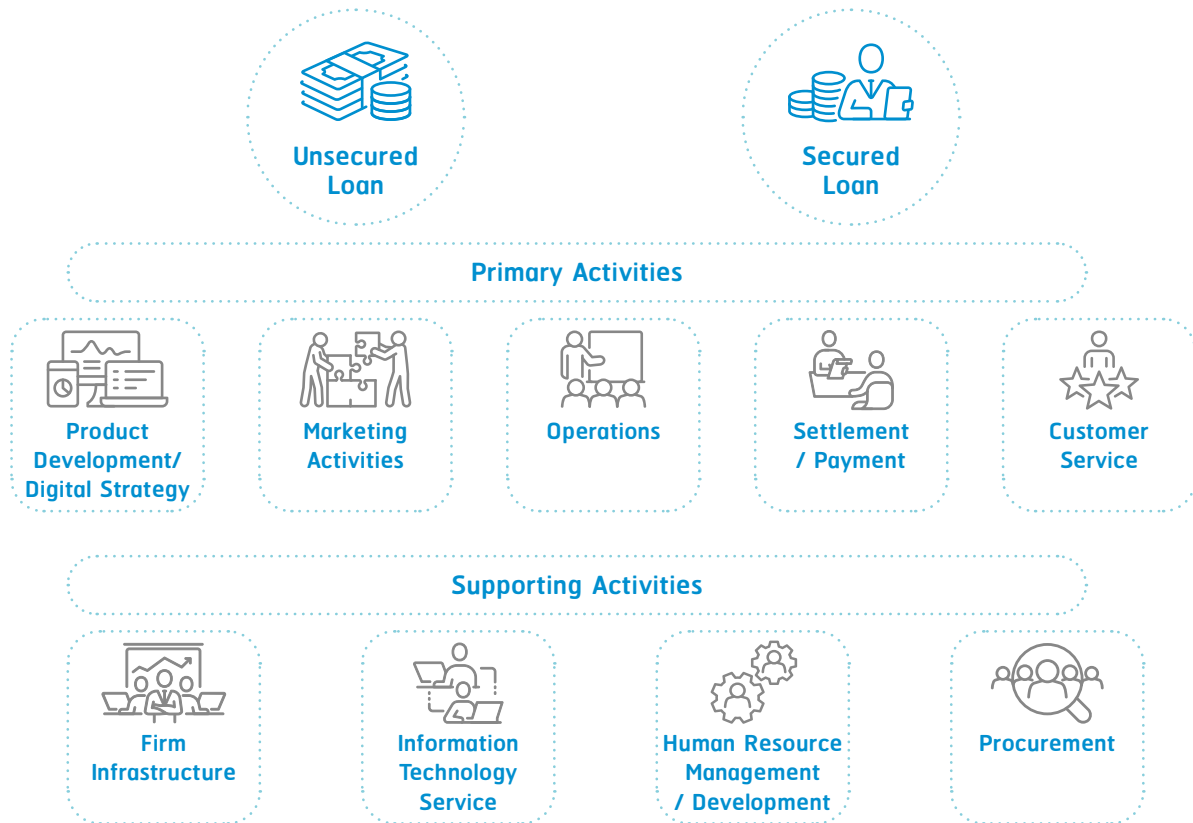
เป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

- บริษัทฯ นำเสนอบริการทางการเงินที่มีเอกลักษณ์โดดเด่นตามความต้องการของลูกค้า ตามปรัชญาที่ว่าลูกค้าเป็นอันดับหนึ่ง
- บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างสังคมและสิ่งแวดล้อม และอุทิศตนให้กับสังคมในพื้นที่ ด้วยการสนับสนุนให้จัดตั้งมูลนิธิอื้อออนประเทศไทยและแบ่งปันผลกำไรจากการดำเนินงานสนับสนุนกิจกรรมของมูลนิธิทุกปีนับตั้งแต่ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2550 บริษัทฯ ได้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการกิจกรรมผ่าน การประชาสัมพันธ์ภายในของบริษัทฯ เป็นการเสริมสร้างให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของสังคมและสิ่งแวดล้อม
- บริษัทฯ ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักปฏิบัติเจตนารมณ์ของอื้อออน อันประกอบด้วย การเคารพต่อสิทธิมนุษยชนและให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับ คำนึงสัญญาต่อลูกค้า การอุทิศตน เพื่อพัฒนาสังคมในเขตพื้นที่ การดำเนินธุรกิจอย่างเที่ยงธรรมกับบริษัทคู่ค้า การเคารพในความคิดเห็นของผู้ถือหุ้น

การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทฯ ตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพให้มีความสำคัญกับการพัฒนาสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย จึงได้วิเคราะห์กิจกรรม/กระบวนการทำงานในห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจเพื่อให้สามารถบริหารจัดการและตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ (Value Chain) ดังนี้

• ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ



• การวิเคราะห์และตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนองขององค์กร
ผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์ นักลงทุน 	- การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี - การประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น (เมื่อเกิดเหตุการณ์) - การแถลงผลการดำเนินงานรายไตรมาส - การนำเสนอข้อมูลแก่นักวิเคราะห์และนักลงทุน - การจัดให้มีช่องทางติดต่อกับบริษัท	- ผลการดำเนินงานที่ดีและเติบโตอย่างยั่งยืน - ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนที่ดีและเติบโตอย่างยั่งยืน - มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี โปร่งใส และยั่งยืน - มีระบบการบริหารและจัดการความเสี่ยงที่ดี - ได้รับข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง และทันเหตุการณ์ - ได้รับคำตอบที่ชัดเจนเมื่อมีข้อสงสัย	- ดำเนินธุรกิจด้วยการสร้างผลประโยชน์ที่ดียั่งยืน ภายใต้การกำกับดูแลกิจการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ - มีการบริหารความเสี่ยงที่รอบคอบ - เปิดเผยข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง และมีช่องทางเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก - ตอบสนองต่อข้อสงสัยอย่างชัดเจน และจัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้น และรับฟังความคิดเห็นในที่ประชุม

ผู้มีส่วน ได้เสีย	รูปแบบและช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	ความสนใจและ ความคาดหวัง	การตอบสนอง ขององค์กร
พนักงาน 	- การจัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่ - การสื่อสารข้อมูลให้พนักงานทราบ - การจัดเตรียมหลักสูตรการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างเหมาะสม - การจัดให้มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน - การจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงาน	- รู้จักและเข้าใจการดำเนินธุรกิจของบริษัท - รับทราบข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลอย่างสะดวก - ได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นอย่างสม่ำเสมอ - สามารถนำเสนอความคิดเห็นความต้องการ รวมถึงการร้องเรียนได้ - มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและมีสุขอนามัย - จัดให้มีอุปกรณ์การทำงานที่อำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม - ให้ความสำคัญกับชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	- อธิบายความเป็นมาและการดำเนินธุรกิจของบริษัท - แจ้งระเบียบปฏิบัติและกฎเกณฑ์ ระเบียบที่สำคัญของบริษัทให้ทราบในการปฐมนิเทศ - จัดให้มีช่องทางการสื่อสารกับพนักงานอย่างเหมาะสมและหลากหลายช่องทาง - วางแผนและจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกระดับอย่างเหมาะสม - รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ และการร้องเรียนจากพนักงาน และให้ความปลอดภัยต่อผู้แจ้งเบาะแส - มีการจัดและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกต้องตามหลักอาชีวอนามัย

ผู้มีส่วน ได้เสีย	รูปแบบและช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	ความสนใจและ ความคาดหวัง	การตอบสนอง ขององค์กร
ลูกค้า 	- การสำรวจความพึงพอใจจากการใช้บริการที่สาขา - การสำรวจความพึงพอใจของการใช้บริการฝ่ายบริการลูกค้า - การรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ - การมีสื่อออนไลน์ที่ลูกค้าสามารถสื่อสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	- จัดให้มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้า - ให้บริการลูกค้าด้วยความรับผิดชอบและเป็นธรรม - รับฟังและตอบสนองต่อความคิดเห็นจากลูกค้า - พัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างสม่ำเสมอ	- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ให้บริการลูกค้าตามปรัชญาพื้นฐานของอโณและตามคำที่ว่า “ลูกค้ามาเป็นอันดับหนึ่ง” - รับฟังและดำเนินการต่อข้อร้องเรียนจากลูกค้าภายในกรอบเวลาของ Service Level Agreement (SLA) - นำข้อกำหนด ISO27001 ระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Management System; ISMS) และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการดำเนินการภายในบริษัทฯ เพื่อสร้างความมั่นใจด้านการรักษาข้อมูลของลูกค้า - ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนองขององค์กร
คู่แข่ง 	การประชุมพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความร่วมมือกันตามวาระต่างๆ	ดำเนินธุรกิจและแข่งขันด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันที่ดีและสุจริต	สร้างเงื่อนไขในการแข่งขันที่เป็นธรรม

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนองขององค์กร
คู่ค้า 	- การคัดเลือกและประเมินการดำเนินงานของคู่ค้า - การพบปะ อบรม และเยี่ยมเยียนคู่ค้าเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือ รวมทั้งรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	- การจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ - การทำการค้าอย่างเป็นธรรม (Fair trade)	- จัดทำหลักเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติในการสรรหา คัดเลือก และประเมินคู่ค้า - ประกาศนโยบายเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และระเบียบปฏิบัติเรื่องการงดรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง - สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ค้า

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนองขององค์กร
เจ้าหนี้ 	- การเปิดเผยข้อมูลรายงานทางการเงิน ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และจัดทำรายงานตามช่วงเวลาที่กำหนด - การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	- ได้รับดอกเบี้ยและเงินต้นครบถ้วน และตรงตามกำหนด - ได้รับข้อมูลและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่ถูกต้องและครบถ้วน - ได้ร่วมกิจกรรมและสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอ	- ชำระดอกเบี้ยและเงินต้นคืนครบถ้วนและตรงตามกำหนด - นำเสนอรายงานทางการเงินและผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน - จัดกิจกรรมเสริมสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดี และมีการสื่อสารกันอย่างต่อเนื่อง

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนองขององค์กร
สังคมและสิ่งแวดล้อม 	การจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ผ่านโครงการเพื่อสังคม	- การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ - การช่วยเหลือเมื่อชุมชนได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติ	การจัดตั้งมูลนิธิอโณน ประเทศไทย และสนับสนุนงบประมาณด้านพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

การบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)



สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ส่งผลกระทบต่อทั่วโลก ทั้งต่อภาครัฐกิจและภาคสังคม รวมถึงการดำเนินชีวิตประจำวันทั่วไปของประชาชน ตามมาตรการที่เข้มข้นเพื่อควบคุมการระบาดของภาครัฐ บริษัทฯ ได้นำมาตรการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินอย่างต่อเนื่องมาดำเนินการ รวมถึงมีการกำหนดแนวทางในการดูแลสุขภาพและอนามัยของพนักงาน การสื่อสารและให้ความช่วยเหลือผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อบรรเทาผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว

บริษัทฯ กำหนดแนวทางบริหารจัดการและการแก้ไขปัญหาหลักที่นำมาใช้ในปฏิบัติในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ดังนี้

บริษัทฯ จัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Steering Committee) เพื่อพิจารณากำหนดและอนุมัติมาตรการและแนวทางในการแก้ไข โดยบริษัทฯ ได้จัดให้มีการประชุมเพื่อติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากประกาศของภาครัฐ รวมถึงประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้เป็นระยะสม่ำเสมอผ่านการจัดประชุมการบริหารภาวะวิกฤต (Crisis Management Meeting) ในทุกวัน เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางการแก้ไขที่อาจส่งผลกับการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ได้อย่างทันเวลา ทันต่อเหตุการณ์ และทำให้มั่นใจถึงความต่อเนื่องและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

นอกจากนี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นเรื่องสำคัญ บริษัทฯ ได้วางแผนเตรียมความพร้อมในการสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน โดยมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบให้กับแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแต่ละกลุ่มตามความเหมาะสม



สำหรับผู้ถือหุ้น เพื่อเป็นการป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และเพื่อสุขอนามัยของผู้ถือหุ้น บริษัทฯ ได้พิจารณาเปลี่ยนวิธีการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 เป็นการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) โดยได้แจ้งแนวปฏิบัติในการเข้าร่วมประชุมให้ผู้ถือหุ้นรับทราบเพื่อความเข้าใจตรงกัน

ในด้านของการดูแลเพื่อจัดการบรรเทาผลกระทบ บริษัทฯ มีการประเมินตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และจัดการบรรเทาผลกระทบรวมทั้งวางมาตรการให้ความช่วยเหลือ เช่น ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้า ดังนี้

- ปรับลดอัตราชำระคืนขั้นต่ำสำหรับบัตรเครดิตและบัตรสมาชิกอออน (สินเชื่อยัวร์แคช) โดยลูกค้าไม่ต้องติดต่อแจ้งความจำนมายังบริษัทฯ

บัตรสมาชิกอออน
(สินเชื่อยัวร์แคช)

ลดอัตราผ่อนชำระคืนขั้นต่ำ (เดิม 3%) เป็นดังนี้

1% แต่ไม่น้อยกว่า 300 บาท/รอบบัญชี
ในรอบบัญชีที่ครบกำหนดชำระวันที่ 2 พ.ค. - 2 มิ.ย. 2564

หมายเหตุ

- ยอดชำระขั้นต่ำต้องไม่ต่ำกว่าดอกเบี้ยที่เรียกเก็บในรอบบัญชีนั้น
- ไม่รวมรายการผ่อนชำระรายเดือน (AEON Happy Pay)

บัตรเครดิตอออน

ลดอัตราผ่อนชำระคืนขั้นต่ำ (เดิม 10%) เป็นดังนี้

5% ต่อบัญชี
ในรอบบัญชีที่ครบกำหนดชำระวันที่ 2 พ.ค. 2563 - 2 ส.ค. 2564

8% ต่อบัญชี
ในรอบบัญชีที่ครบกำหนดชำระวันที่ 2 ม.ค. 2565 - 2 ส.ค. 2565

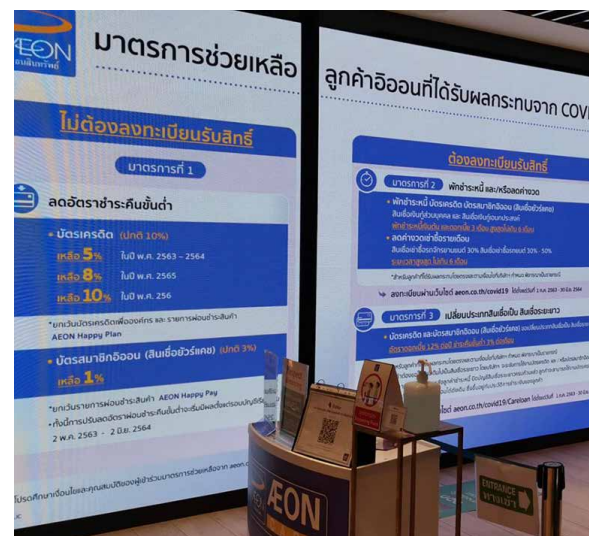
10% ต่อบัญชี
ในรอบบัญชีที่ครบกำหนดชำระวันที่ 2 ม.ค. 2566 เป็นต้นไป

หมายเหตุ

- ยกเว้นบัตรเครดิต AEON CORPORATE CARD ทุกประเภท
- ยกเว้นรายการผ่อนชำระรายเดือน (AEON Happy Plan)

- พักชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยสำหรับสินเชื่อบัตรเครดิต บัตรสมาชิกอออน (สินเชื่อยัวร์แคช) สินเชื่อเงินกู้ส่วนบุคคล และสินเชื่อเงินกู้เอนกประสงค์ ลดค่างวดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์/รถจักรยานยนต์ เปลี่ยนประเภทสินเชื่อเป็นสินเชื่อระยะยาวพร้อมรับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ สำหรับลูกค้าที่แจ้งความจำนผ่านการลงทะเบียนรับสิทธิ์
- ประชาสัมพันธ์มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบผ่านทางโซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ของบริษัทฯ AEON THAI Mobile แอปพลิเคชัน และสาขาของบริษัทฯ ทั่วประเทศ เป็นต้น

บริษัทฯ ร่วมกับมูลนิธิอออนประเทศไทยบริจาคเงิน อุปกรณ์การแพทย์ อุปกรณ์จำเป็นเพื่อใช้ในการดูแลผู้ป่วย รวมถึงของใช้จำเป็นและอาหาร เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้โรงพยาบาลและสถาบันทางการแพทย์ 7 แห่ง มูลค่ารวมมากกว่า 2.4 ล้านบาท นอกจากนี้ยังได้เชิญชวนผู้บริหารและพนักงานแสดงออกถึงความห่วงใยและน้ำใจที่มีให้กับสังคม ด้วยการร่วมกันบริจาคอาหาร น้ำดื่ม และสิ่งของจำเป็น ให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ด้วยการนำไปวางในตู้ปันสุขในพื้นที่ใกล้เคียงที่พักอาศัยหรือสำนักงานผ่านกิจกรรม “อออนปันสุข” (สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2563 หัวข้อมิติสังคม)





บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยและชีวอนามัยรวมถึงภาวะจิตใจของพนักงาน จึงจัดให้มีการจัดการบรรเทาผลกระทบ ดังนี้

- สื่อสารให้พนักงานทราบถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การปรับตัวใช้ชีวิตรวมถึงการป้องกันตนเองและบุคคลรอบข้างในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้ช่องทางสื่อสารภายในบริษัทฯ เช่น ทางอีเมล การประกาศผ่าน AEON Channel และบนระบบ SAP Success Factor เป็นต้น
- กำหนดให้พนักงานทุกคนที่เข้าปฏิบัติงานในสำนักงานทุกแห่งต้องตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าทำงานทุกวัน จัดให้มีแอลกอฮอล์และเจลล้างมือในสำนักงาน และการสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาขณะทำงานในสำนักงาน ติดตั้งฉากกั้น เว้นระยะห่างระหว่างที่นั่ง เพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดจุดที่ต้องมีการสัมผัสร่วมกันบ่อยๆ เช่น ประตู ห้องน้ำ พ่นน้ำยาฆ่าเชื้อในสำนักงาน แจกหน้ากากอนามัย เป็นต้น
- ลดจำนวนการเดินทางของพนักงานระหว่างศูนย์ปฏิบัติการ ลดจำนวนการประชุม กระชับเวลาในการประชุม และจำกัดจำนวนผู้เข้าประชุมที่ต้องพบปะกัน รวมถึงให้จัดประชุมแบบออนไลน์แทน
- แบ่งกะทำงานและสถานที่ทำงาน ได้แก่ การทำงานที่สำนักงาน (Work at Office) การทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) และการอยู่ที่บ้าน (Stay at Home) ในกรณีที่ภาครัฐประกาศสถานการณ์ร้ายแรงให้เป็นพื้นที่เสี่ยง และเข้มงวดหรือประกาศล็อกดาวน์บางพื้นที่ บริษัทฯ ให้ความร่วมมือกับภาครัฐโดยพิจารณาให้ปิดสาขาตามประกาศ และให้พนักงานในพื้นที่อยู่ที่บ้านเพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาด



มิติ เศรษฐกิจ



- การกำกับดูแลกิจการ
- หลักจริยธรรมทางธุรกิจ
- ระบบบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤติ
- ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
- เทคโนโลยีดิจิทัล
- ระบบบริหารจัดการคุณภาพ
- การทำไคเซ็น
- ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล

การกำกับ ดูแลกิจการ

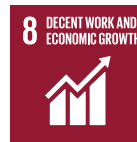


ให้ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงาน

56-1 One report ประจำปี 2563/2564



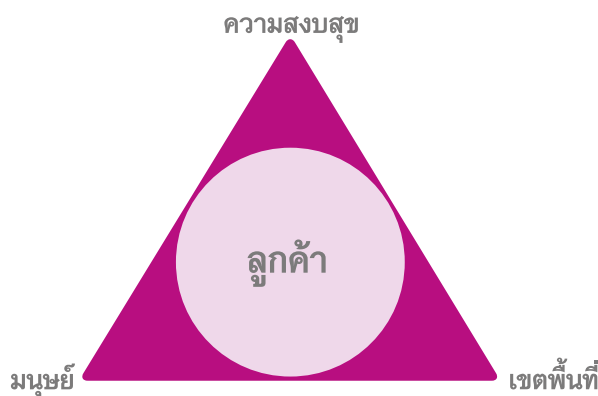
หลักจริยธรรม ทางธุรกิจ



บริษัทฯ มี “หลักปฏิบัติของออีคอน” เป็นหัวใจสำคัญที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องยึดถือและปฏิบัติตาม จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณในการทำงาน โดยในหลักปฏิบัติของออีคอนประกอบด้วย ปรัชญา พื้นฐานของออีคอน หลักปฏิบัติเจตนารมณ์ของออีคอน คำมั่นสัญญาของออีคอนที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ อันได้แก่ ลูกค้า สังคมในเขตพื้นที่ บริษัทคู่ค้า ผู้ถือหุ้น รวมถึงสมาชิกออีคอน

ปรัชญาพื้นฐานของออีคอน

ลูกค้าคือจุดเริ่มต้น เพื่อไฝหาความสงบสุขอย่างต่อเนื่อง
เคารพในความเป็นมนุษย์และอุทิศตนให้กับสังคมในพื้นที่



ออีคอน (AEON) เป็นภาษาละติน หมายถึง “ชัวนิรันดร์”

หัวใจสำคัญของปรัชญาของพวกเรา คือ “ลูกค้า” : อีคอนเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความมุ่งมั่น
เพื่อลูกค้าซึ่งถือว่าเป็นภาระกิจที่จะต้องอุทิศตนให้กับลูกค้าชัวนิรันดร์

• ความสงบสุข

ออีคอนเป็นกลุ่มธุรกิจที่ไฝหาความสงบสุขอย่างต่อเนื่องภายใต้ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจ

• มนุษย์

ออีคอนเป็นกลุ่มธุรกิจที่เคารพในความเป็นมนุษย์ และให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนมนุษย์

• เขตพื้นที่

ออีคอนเป็นกลุ่มธุรกิจที่เข้าถึงการดำรงชีวิตในแต่ละเขตพื้นที่และอุทิศตนให้กับสังคมในพื้นที่

**ออีคอนเป็นกลุ่มธุรกิจที่ปฏิรูปมาอย่างต่อเนื่องโดยตั้งมั่นอยู่ในหลักปรัชญาพื้นฐาน
และยังคงปฏิบัติตามคำว่า “ลูกค้ามาเป็นอันดับหนึ่ง” ให้เป็นจริงสืบไป**

คำมั่นสัญญาต่อลูกค้า 	• ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของลูกค้าเป็นอันดับแรก • รักษาสัญญาและปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ต่อลูกค้า • นำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม • มีคำทักทายและรอยยิ้มในการให้บริการ • รับฟังและขอบคุณต่อเสียงที่ได้รับจากลูกค้า
สังคมในเขตพื้นที่กับอ็ออน 	• ส่งเสริมการดำเนินงานที่มุ่งเน้นพัฒนาวัฒนธรรมการดำรงชีวิตในเขตพื้นที่ • ทำให้ความคาดหวังที่ต้องการในสังคมเป็นจริง • ส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม • ส่งเสริมกิจกรรมอาสาสมัครร่วมกับสังคม • ส่งเสริมและสนับสนุนวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีของเขตพื้นที่
บริษัทคู่ค้ากับอ็ออน 	• ร่วมมือกันพัฒนาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน • ตกลงดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างโปร่งใส • ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความพึงพอใจ • ให้บริษัทคู่ค้าให้ความสำคัญกับการนำมาตรฐานสากลมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน • ไม่รับของกำนัลใดๆ จากบริษัทคู่ค้า
ผู้ถือหุ้นกับอ็ออน 	• ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้ถือหุ้นทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน • ดำเนินธุรกิจโดยยึดถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เพื่อสร้างผลตอบแทนอันพึงพอใจต่อผู้ถือหุ้น • มีการดำเนินงานด้านบัญชีอย่างโปร่งใส • ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์อย่างเข้มงวด • สื่อสารข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และซื่อสัตย์

การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563

คณะกรรมการบริษัทฯ ตระหนักและให้ความสำคัญกับสิทธิของผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงการมีส่วนร่วมในกำไรของกิจการ การซื้อขายหรือโอนหุ้น การได้รับข้อมูลข่าวสารของกิจการอย่างเพียงพอ การเข้าร่วมประชุมเพื่อใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนในกิจการต่างๆ ที่สำคัญในที่ประชุมผู้ถือหุ้น เป็นต้น และให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และโปร่งใสแก่ผู้ถือหุ้น โดยบริษัทฯ กำหนดให้มีการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน 4 เดือนนับจากวันสิ้นสุดรอบบัญชี โดยในปี 2563 สืบเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) บริษัทฯ มีความตระหนักและห่วงใยต่อสุขภาพอนามัยของผู้ถือหุ้นและผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดประชุม คณะกรรมการบริษัทฯ จึงมีมติให้จัดการประชุมผู้ถือหุ้นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) โดยใช้ระบบไมโครซอฟท์ ทีม (Microsoft Teams) ในวันที่ 24 มิถุนายน 2563 และในระหว่างปีไม่มีการเรียกประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น

- **งานนักลงทุนสัมพันธ์**

บริษัทฯ ได้จัดตั้งหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของบริษัทที่เป็นประโยชน์ ให้แก่นักลงทุนรายย่อย และสถาบันนักวิเคราะห์ ผู้ถือหุ้น และบุคคลอื่นๆ ซึ่งนักลงทุนหรือผู้สนใจสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลข่าวสารของบริษัทฯ เช่น ข้อมูลงบการเงิน รายงานประจำปี และข่าวแจ้งตลาดหลักทรัพย์ฯ หรือ ก.ล.ต. ฯลฯ ได้โดยตรงจากหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์

- **ข้อมูลการติดต่อกับหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์**

โทรศัพท์: 0-2302-4740-1

โทรสาร : 0-2302-4470

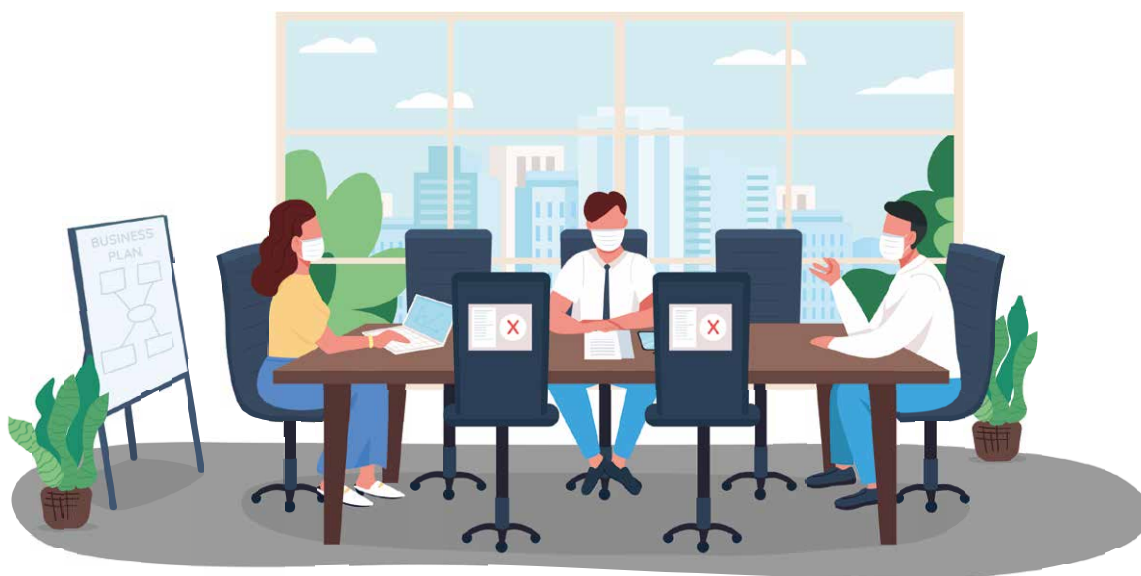
E-Mail: ir@aeon.co.th

ที่อยู่: บริษัท อีออน สนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 388 ชั้น 27 อาคารเอ็กเซน ทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

เว็บไซต์: <http://www.aeon.co.th> เลือเมนู “นักลงทุนสัมพันธ์”

นอกจากนี้ บริษัทฯ จัดให้หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์มีการนำเสนอข้อมูลแก่นักวิเคราะห์และนักลงทุน ทั้งจากในประเทศและต่างประเทศอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 หน่วยงานจึงใช้รูปแบบการประชุมผ่านทางระบบออนไลน์เป็นหลัก



การปฏิบัติตามกฎระเบียบ

บริษัทฯ ได้จัดตั้งฝ่ายการกำกับดูแลกิจการและคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ (“คณะกรรมการ”) พร้อมทั้งได้จัดทำนโยบายว่าด้วยการกำกับดูแลกิจการ และนโยบายว่าด้วยคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ในนโยบายอย่างชัดเจน

ฝ่ายการกำกับดูแลกิจการมีสายบังคับบัญชาโดยตรงรายงานตรงต่อคณะกรรมการฯ หน้าที่รับผิดชอบที่สำคัญของฝ่ายการกำกับดูแลกิจการ คือ ให้พนักงานทุกคนได้ตระหนัก เกี่ยวกับจรรยาบรรณของบริษัทฯ กฎระเบียบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ เช่น กฎเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย กฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ฯลฯ โดยฝ่ายการกำกับดูแลกิจการจะให้การอบรมและให้คำแนะนำ ตลอดจนดำเนินการเฝ้าระวัง และติดตามผลการปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า พนักงานทุกคนมีความเข้าใจและให้ความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของบริษัทฯ มีการปฏิบัติตามอย่างถูกต้องและสอดคล้องกับกฎระเบียบและนโยบายของบริษัทฯ

คณะกรรมการฯ ประกอบด้วยคณะกรรมการบริหารและผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ โดยกรรมการฝ่ายกำกับดูแลกิจการเป็นประธาน โดยหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญของคณะกรรมการฯ นั้น ที่ประชุมคณะกรรมการฯ จะอภิปรายเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การอนุมัติคู่มือและระเบียบปฏิบัติการกำกับดูแลกิจการ รายงานการติดตามผลการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นต้น ในกรณีที่พบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับกฎระเบียบคณะกรรมการฯ มีหน้าที่พิจารณาถึงมาตรการป้องกัน การแก้ไข และรายงานหรือให้ความเห็นต่อคณะกรรมการบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดช่องทาง เพื่อให้พนักงานแจ้งข้อมูลที่พบเห็นพฤติกรรมหรือการกระทำใดๆ ที่สงสัยว่าจะเป็น การกระทำที่ขัดแย้งกับกฎระเบียบและนโยบาย โดยสามารถรายงานพฤติกรรมหรือการกระทำที่สงสัยดังกล่าวได้ที่สายด่วน เว็บไซต์ และทางอีเมลที่กำหนด โดยการแจ้งข้อมูลทั้งหมดจะไม่ปรากฏข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ ตำแหน่ง อายุ เพศ ฯลฯ เพื่อความปลอดภัยของพนักงานที่แจ้งให้บริษัทฯ ทราบถึงพฤติกรรมหรือการกระทำที่สงสัยว่าจะเป็น การกระทำที่ขัดแย้งกับกฎระเบียบและนโยบายที่ได้กำหนดไว้ เมื่อได้รับข้อมูลแล้ว บริษัทฯ จะตรวจสอบ หาสาเหตุ และแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งกำหนดมาตรการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีกในอนาคต

นอกจากนี้ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 บริษัทฯ ได้มีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน และผู้บริหารไปแล้วเมื่อเดือนเมษายน 2563 เพื่อทำความเข้าใจและปฏิบัติตนให้ถูกต้อง และวางแผนจัดอบรมอีกครั้ง ภายในเดือนมิถุนายน 2564 หรือเมื่อมีกฎหมายรองรับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 จากคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การสื่อความเกี่ยวกับจรรยาบรรณและนโยบายการป้องกันการค้าผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบ

บริษัทฯ มีหลักปฏิบัติของออีออน (AEON Code of Conduct) เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการรับผิดชอบต่อสังคม โดยในหลักปฏิบัติของออีออนมีการกำหนดจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณต่อผู้มีส่วนได้เสีย และเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานตระหนักถึงความสำคัญของจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน บริษัทฯ จึงจัดให้มีการอบรมทบทวนหลักปฏิบัติของออีออนเป็นประจำทุกปี และได้ประกาศหลักปฏิบัติของออีออนไว้บนระบบ SAP Success Factor ของบริษัทฯ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้เข้ามาศึกษาและนำไปปฏิบัติ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้แจกคู่มือหลักปฏิบัติพื้นฐานธุรกิจ (Business Manner Handbook) ให้กับพนักงานใหม่ทุกคนในวันปฐมฤกษ์เช่นกัน

เพื่อป้องกันการขัดแย้งหรือการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ บริษัทฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และหลักปฏิบัติในการรับของขวัญและการรับรองลูกค้า เพื่อให้พนักงานทุกระดับของบริษัทฯ และบริษัทในเครือปฏิบัติงานบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต และทบทวนแนวทางในการปฏิบัติงาน โครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบ ระบบบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการตรวจสอบ ให้เป็นไปอย่างถูกต้องและช่วยกันป้องกันการเกิดการทุจริตคอร์รัปชันภายในบริษัท

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตร การกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ให้กับพนักงานที่ต้องบริการลูกค้าเป็นประจำ และมีการทดสอบอย่างสม่ำเสมอทุกเดือน เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ให้ข้อมูลต่อลูกค้าอย่างครบถ้วนถูกต้อง และให้บริการอย่างเป็นธรรมไม่เอาเปรียบ

[← Back](#)
AEON Code of Conduct Handout



หลักปฏิบัติของออีออน
— อีออน อี. เอช.อี.
イオン行動規範
— イオン株式会社

ONLINE 15012
(rev.1 31/5/2019)

Online Course

หลักปฏิบัติของออีออน

more ▾

[Continue Course >](#)

You may also:
[Recommend >](#)

On your learning plan
[Due Anytime >](#)

ระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

บริษัทฯ ตระหนักว่าระบบควบคุมภายในที่ดีจะทำให้เกิดการธุรกิจดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และทำให้เกิดการดำเนินงานที่ถูกต้องและโปร่งใส บริษัทฯ จึงได้จัดให้มีฝ่ายตรวจสอบภายในซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระและรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ฝ่ายตรวจสอบภายในถือเป็นเครื่องมือที่มีส่วนสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างถูกต้องและโปร่งใส ทั้งในแง่ของระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม และการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎหมายรวมทั้งกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบภายในนับเป็นกลไกสนับสนุนในการเพิ่มความสามารถในการควบคุม การรายงานและติดตามผลการปฏิบัติงานในทุกระดับของฝ่ายปฏิบัติการ โดยผู้ตรวจสอบภายในจะเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้บริหารในทุกระดับเพื่อหาแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมทั้งในแง่การควบคุมภายใน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งระบบสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทอย่างก้าวกระโดดในปัจจุบัน อีกทั้งฝ่ายตรวจสอบภายในยังมีส่วนในการช่วยให้บริษัทฯ มีการบริหารจัดการที่ดีและมีความโปร่งใส รวมทั้งมีการกำกับดูแลที่ดี และมีบทบาทสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่บริษัทฯ ตลอดจนสามารถพัฒนาบริษัทฯ ให้มีความแข็งแกร่งอย่างยั่งยืน

ฝ่ายตรวจสอบภายในมีหน้าที่ในการสอบทาน ประเมินความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน ในแต่ละกระบวนการ โดยพิจารณาจากความเสี่ยงของแต่ละกระบวนการด้วยความเที่ยงธรรม และมีอิสระจากการปฏิบัติงานเหล่านั้นของบริษัทฯ ซึ่งถือเป็นบทบาทหนึ่งของผู้รับผิดชอบระดับที่สาม (Third Line of Defense) รวมทั้งกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ บริษัทย่อย และบริษัทร่วมในกลุ่มของบริษัทฯ โดยพิจารณาจากความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องเช่นกัน นอกจากนี้ฝ่ายตรวจสอบภายในยังได้นำระบบการประเมินและบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการบริหารจัดการ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานมีกระบวนการในการกำกับดูแลตนเอง โดยยึดถือนโยบายแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ซึ่งสอดคล้องตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงขององค์กรเชิงบูรณาการ สัมพันธ์กับการดำเนินธุรกิจและกระบวนการบริหารงานของบริษัทฯ รวมทั้งการประเมินความเสี่ยงในส่วนของการประเมินที่ตรวจพบการให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางที่มุ่งการเพิ่มคุณค่า และปรับปรุงการควบคุมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพแก่หน่วยงาน

ในปี 2563 ฝ่ายตรวจสอบภายในได้ทำการสอบทานและประเมินระบบควบคุมภายในของบริษัทฯ โดยสอบทานกระบวนการปฏิบัติงานของฝ่ายงานทั้งในสำนักงานใหญ่ สาขา และศูนย์ปฏิบัติการในแต่ละภูมิภาค รวมทั้งบริษัทย่อย และบริษัทร่วม นอกจากนี้ ยังมีการสอบทานการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และอาจเกี่ยวข้องกับบริษัทฯ บริษัทย่อย และบริษัทร่วม ทั้งนี้ ฝ่ายตรวจสอบภายในได้มีการรายงานผลการตรวจสอบและแนวทางแก้ไขปัญหาคณะกรรมการบริหารเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งสรุปผลการตรวจสอบรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกไตรมาส



การต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และมีการดำเนินการเพื่อป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงบทลงโทษทางวินัยหากพบเจอการกระทำผิด บริษัทฯ ได้สื่อสารนโยบายและระเบียบปฏิบัติให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ โดยคณะกรรมการบริหารของบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายและขอบเขตของนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ ไว้ดังนี้

1. บริษัทฯ มีนโยบายการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นไปตามหลักจริยธรรม โดยมุ่งเน้นให้พนักงาน มีทัศนคติในการร่วมกันต่อต้าน แก้ไข และรับผิดชอบต่อปัญหาการคอร์รัปชัน รวมถึงเผยแพร่ให้พนักงานทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติงานต่างๆ โดยสุจริต และเป็นไปตามนโยบาย

2. บริษัทฯ ไม่ยอมรับการคอร์รัปชันใดๆ และมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ซื่อสัตย์ และยุติธรรม มีการกำหนดมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการต่อต้านคอร์รัปชัน และกำหนดให้ผู้กระทำการคอร์รัปชันเป็น ผู้มีความผิด ซึ่งมีบทลงโทษตามกฎหมาย
3. บริษัทฯ จะให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายเพื่อต่อต้านคอร์รัปชัน โดยส่งเสริมให้มีการตรวจสอบและติดตาม การควบคุมการใช้อำนาจให้มีความเหมาะสม ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน
4. บริษัทฯ กำหนดมาตรฐานของรูปแบบและแนวทางการสืบสวน สอบสวน รวมถึงการพิจารณาคดีความผิด ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นไปตามมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISMS-PC-04-13 และ ISMS-PC-04-14)
5. นโยบายนี้บังคับใช้กับพนักงานของบริษัทฯ ทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในทุกระดับชั้นรวมถึงพนักงานในสาขาของบริษัทฯ ทั้งหมด และ/หรือ บุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
6. บริษัทฯ กำหนดให้มีการทำข้อตกลงให้พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและนโยบายของบริษัทฯ รวมถึงการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน ภายในสัญญาจ้างงานหรือข้อตกลงใดๆ ระหว่างบริษัทฯ กับพนักงาน
7. หากมีความขัดแย้งหรือข้อแตกต่างใด ๆ ที่ขัดกับนโยบายของบริษัทฯ หรือระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ถือปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เข้มงวดกว่า
8. นโยบายนี้มีการปรับใช้กับบริษัทในเครือด้วย พร้อมทั้งกำหนดให้บริษัทในเครือจัดทำนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันของแต่ละบริษัทขึ้น โดยให้มีเนื้อหา นโยบายที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของนโยบายฉบับนี้

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้กำหนดระเบียบปฏิบัติเรื่องการรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง โดยบริษัทฯ มีนโยบายห้ามมิให้พนักงานทุกตำแหน่ง หรือบุคคลในครอบครัวของพนักงาน เรียกร้องทรัพย์สิน เงินทอง ของขวัญ หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้จัดหาสินค้าและบริการ คู่ค้า ผู้ร่วมทุน หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ ไม่ว่าในกรณีใด โดยเด็ดขาด รวมถึงการรับของขวัญ หรือสิ่งของจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ โดยได้ประกาศย้ำเตือนให้พนักงานเป็นประจำทุกปี



ระบบบริหารความเสี่ยง และภาวะวิกฤติ



บริษัทฯ ตระหนักถึงความไม่แน่นอนของสถานการณ์ และสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน อันนำมาซึ่งปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานทางธุรกิจของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้กำหนดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

1. คณะกรรมการกำกับดูแล

คณะกรรมการกำกับดูแล เป็นการรวมตัวกันของ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการกำกับดูแลของบริษัทฯ คณะกรรมการกำกับดูแลได้รับการรู้จักในนามของ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ นโยบายของคณะกรรมการกำกับดูแลได้รับการทบทวนล่าสุดในวันที่ 21 มกราคม 2564 คณะกรรมการกำกับดูแลมีไว้เพื่อ การรายงาน พิจารณาและอนุมัติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ

- 1) การบริหารความเสี่ยง
- 2) การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อกำหนดต่างๆ
- 3) การควบคุมภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ บทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับดูแล ได้แก่ การระบุความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของบริษัทฯ การติดตามความเสี่ยง และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่บริษัทฯ ยอมรับได้ อีกทั้งยังเป็นไปเพื่อสร้างความมั่นใจให้บริษัทฯ ในเรื่อง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อกำหนดต่างๆ จากทางภาครัฐ รวมถึงมาตรฐานสากลในการปฏิบัติงาน (ISO Standard) การตรวจสอบการควบคุมภายใน (J-SOX) ตลอดจนการติดตามผลการตรวจสอบ



บริษัทฯ ได้มีการทบทวนรายชื่อคณะกรรมการกำกับดูแล ในวันที่ 17 กันยายน 2563 ซึ่งมีสมาชิกทั้งหมด 17 ท่าน ประกอบด้วย กรรมการผู้จัดการ กรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ นอกจากนี้บริษัทฯ ได้จัดให้มีการประชุม คณะกรรมการกำกับดูแลเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อหารือและบริหารจัดการความเสี่ยงภายในบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยัง จัดให้มีการประชุมเพิ่มเติมอีก 1 รอบเพื่อแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงระหว่าง บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด และ บริษัทในเครือทุกแห่งทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยใช้วิธีการประชุมทางไกลผ่านระบบที่วี คอนเฟอร์เรนซ์ (TV Conference) ทั้งหมดนี้เพื่อกำกับดูแลความเสี่ยงทั้งภายในบริษัทฯ และบริษัทในเครือทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

ในส่วนของการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับดูแลมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายบริหาร ความเสี่ยงและแนวทางการบริหารความเสี่ยง ซึ่งครอบคลุมถึงความเสี่ยงหลัก ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยง ด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านตลาด และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ นอกจากนี้ มีหน้าที่กำกับดูแลและติดตาม การปฏิบัติตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงภายใต้แนวทางและนโยบายที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการกำกับดูแล อีกทั้ง มีส่วนสนับสนุนส่วนงานบริหารความเสี่ยงในด้านบุคลากร งบประมาณ และทรัพยากรอื่นที่จำเป็น ให้สอดคล้อง กับขอบเขตความรับผิดชอบ

บทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับดูแล

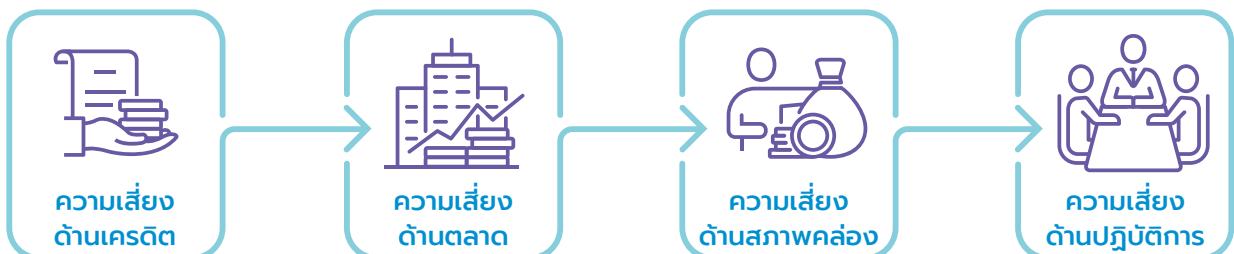


2. ส่วนงานบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ มีการจัดตั้งส่วนงานบริหารความเสี่ยงเพื่อดำเนินงานตามนโยบายการบริหารความเสี่ยง และแนวทางการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ และมีส่วนช่วยสนับสนุนคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในการตรวจติดตาม ความเสี่ยง วิเคราะห์ความเสี่ยง และทำงานร่วมกับหน่วยงานภายในของบริษัทฯ เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ รวมถึงกำหนด แนวทางในการแก้ไขที่ยั่งยืน เพื่อควบคุมปัจจัยเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่บริษัทฯ ยอมรับได้

3. ความเสี่ยง

ประเภทความเสี่ยงหลักของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้



- **ความเสี่ยงด้านเครดิต** หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามภาระผูกพันตามสัญญาในการชำระหนี้ อันเนื่องมาจากปัจจัยเสี่ยงดังต่อไปนี้ เช่น
 - i. การชะลอตัวทางเศรษฐกิจภายในและภายนอกประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าโดยตรง
 - ii. การเลิกจ้างแรงงานในบางพื้นที่ การหยุดดำเนินธุรกิจชั่วคราวในอุตสาหกรรมบางประเภท ตลอดจนการลดค่าจ้างแรงงานบางส่วน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าโดยตรง
 - iii. ภัยพิบัติธรรมชาติ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง ฯลฯ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการให้สินเชื่อเป็นลายลักษณ์อักษร กำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายการให้สินเชื่อกำหนดกลยุทธ์ด้านความเสี่ยงในภาพรวม พร้อมทั้งทบทวนและปรับปรุงนโยบายหรือแผนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ มีการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง เช่น การจัดระดับความเสี่ยงของสินเชื่อแต่ละประเภท ซึ่งได้นำภูมิภาคและชนิดของอุตสาหกรรมมาพิจารณาด้วย กำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาตลอดจนระดับอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อ และเผยแพร่แนบนโยบายดังกล่าวไปสู่พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับชั้นให้เข้าใจ

บริษัทฯ มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ (Segregation of Duty) โดยการแยกผู้ปฏิบัติงาน ผู้จัดหาลูกค้า ผู้ทำหน้าที่ทบทวนความถูกต้องของการปฏิบัติงานหลังจากสินเชื่อได้รับการอนุมัติ ออกจากผู้หน้าที่พิจารณาสินเชื่อ ก่อนเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ เพื่อลดความเสี่ยงด้านเครดิต

- **ความเสี่ยงด้านตลาด** หมายถึง โอกาสหรือความน่าจะเป็นที่บริษัทฯ อาจสูญเสียจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าสินทรัพย์ ซึ่งรวมทั้งสินทรัพย์ที่อยู่นอกงบดุล ที่เกิดจากความผันผวนของปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนมูลค่าหุ้น และโอกาสหรือความน่าจะเป็นในการสูญเสียที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในรายได้ที่เกิดจากสินทรัพย์และหนี้สินและตราสาร ฯลฯ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากอัตราแลกเปลี่ยน บริษัทฯ ได้ทำสัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสำหรับเงินกู้ยืมระยะยาว และสัดส่วนปัจจุบันของเงินกู้ยืมระยะยาวทั้งจำนวน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ติดตามสถานะของการลงทุนในตราสารที่เพิ่มขึ้นเป็นประจำทุกเดือน อีกทั้งยังกำหนดให้มีการติดตามการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยธนาคาร และอัตราการให้สินเชื่อเป็นประจำ
- **ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง** หมายถึง โอกาสหรือความน่าจะเป็นที่บริษัทฯ มีเงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอที่จะชำระ ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น หรือมีค่าใช้จ่ายจากการกู้ยืมเงินเพิ่มสูงขึ้น หรือการไหลออกของเงินทุนหมุนเวียนที่อยู่นอกเหนือความคาดหมาย (อ้างอิงความเสี่ยงด้านสภาพคล่องทางด้านเงินทุน) ปัจจุบันบริษัทฯ ได้กระจายความเสี่ยงในการจัดหาแหล่งเงินทุนจากธนาคารต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 12 แห่ง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้เฝ้าติดตามผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในหลักปฏิบัติทางการเงิน และการบริหารเงิน ตัวขับเคลื่อนที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่อระดับการลงทุน เป็นประจำทุกเดือน
- **ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ** ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่างๆ อันเนื่องมาจากความไม่เพียงพอ หรือความบกพร่องของกระบวนการภายใน บุคลากร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเหตุการณ์หรือปัจจัยภายนอก ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมักเกิดจากการปฏิบัติการในกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ของบริษัทฯ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้มีการจัดทำคู่มือการดำเนินงานในแต่ละส่วนงาน เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดกรอบนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และนโยบายการรายงานเหตุการณ์ที่ผิดปกติ เพื่อกำกับดูแล ติดตาม และจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และ/หรือ เหตุการณ์ที่ผิดปกติที่ทำให้เกิดการสูญเสีย ให้อยู่ในระดับที่ต่ำ หรือ ในระดับที่บริษัทยอมรับได้

บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการ ตลอดจนเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถระบุ ประเมิน ติดตาม รายงาน ควบคุม และลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติการ บริษัทฯ กำหนดให้ทุกหน่วยงานทำการประเมิน ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการด้วยตนเอง โดยระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการปฏิบัติงานใน หน่วยงานของตน รวมทั้งประเมินความเพียงพอและเหมาะสมของมาตรการควบคุมภายในที่มีอยู่ เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ และกำหนดมาตรการควบคุมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ต่ำหรือยอมรับได้ ผลของการประเมินและการควบคุมได้ถูกนำเสนอให้แก่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานนั้น และจะได้นำข้อมูลดังกล่าว ไปประมวลผล และจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงเพื่อใช้ติดตามความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

บริษัทฯ ได้จัดทำแผนผังประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดระดับความเสี่ยงของ แต่ละเหตุการณ์ และสามารถนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์ความสามารถในการยอมรับความเสี่ยงได้ชัดเจน ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังมีการจัดเก็บข้อมูลเหตุการณ์ผิดปกติเพื่อจัดเก็บข้อมูลความเสียหายทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็น ตัวเงิน รวมถึงความเสียหายที่สามารถป้องกันได้ ตลอดจนข้อมูลเหตุการณ์ผิดปกติอื่น ซึ่งบริษัทฯ จะนำข้อมูลเหล่านี้ ไปใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และกำหนดแนวทางการควบคุมเพิ่มเติมตามความเหมาะสม เพื่อลดโอกาส การเกิดความเสี่ยงและผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน จึงจัดให้มีแผนรองรับ การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน อาทิเช่น วิทยาศาสตร์ และภัยพิบัติที่ อาจเกิดขึ้น เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หรือลดเวลาการหยุดชะงักการให้บริการหรือดำเนินงานของบริษัทฯ ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งทุกหน่วยงานของบริษัทฯ มีส่วนร่วมในการจัดทำและปรับปรุงแผนดังกล่าวทุกปี รวมถึง ได้มีการทดสอบ ซักซ้อมการฟื้นฟูระบบคอมพิวเตอร์ และทดสอบการปฏิบัติงานในสถานการณ์สำคัญของบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะวิกฤตต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค



บริษัทฯ ตั้งมั่นอยู่ในหลักปรัชญาพื้นฐานของอ็อน และปฏิบัติตามคำที่ว่า “ลูกค้ามาเป็นอันดับหนึ่ง” จึงมุ่งมั่นนำเสนอสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการและวิถีการดำรงชีวิตของลูกค้า พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงานทั้งในด้านการบริการและความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า และบริษัทฯ ตระหนักถึงเสียงของลูกค้าว่าเป็นข้อมูลอันมีค่า จึงรับฟังและให้ความสำคัญด้วยการนำมาพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานเสมอมา

บริษัทฯ ยึดมั่นในการดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า จึงได้ข้อกำหนดตามมาตรฐานสากลมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัทฯ ได้แก่ Information Security Management System (ISO27001) ปัจจุบันบริษัทฯ ได้รับการรับรองทั้งที่สำนักงานใหญ่ ทุกศูนย์ปฏิบัติการภูมิภาคและสาขาทั่วประเทศ ทำให้สามารถลดปัจจัยเสี่ยงด้านการรั่วไหลของข้อมูลที่เกิดขึ้น และลดผลกระทบต่อการดำเนินงานทางธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น โดยยังคงมุ่งเน้นการปกป้องข้อมูลทั้งทางด้านความลับ ความถูกต้อง และความพร้อมใช้งาน ให้ครอบคลุมข้อมูลทุกประเภท

บริษัทฯ คำนึงถึงความสอดคล้องและตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ อีกทั้งมีการศึกษาปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายใน เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างทันทั่วทั้งที่ โดยปัจจัยภายนอกที่นำมาพิจารณา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม (เศรษฐกิจสภาวะปัจจุบัน) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านคู่แข่ง ด้านเทคโนโลยี ด้านกฎหมาย และด้านผู้ส่งมอบ เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ ด้านการตลาด และการขาย ด้านบริหารจัดการองค์กร ด้านบริหารงานบุคคล เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะนำมาประกอบการพิจารณาความเสี่ยง และการป้องกันต่อไป



เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและมุ่งเน้นความปลอดภัยของข้อมูลเป็นหลัก บริษัทฯ ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงให้มีการนำเทคโนโลยีขั้นสูงเข้ามาทวนสอบการใช้งานข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศทั้งองค์กร เพื่อลดความเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การจำกัดการใช้งานอีเมล (Email Restriction) ซึ่งเป็นการตรวจสอบความปลอดภัยของการใช้งานอีเมลที่มีการรับและส่งข้อมูลภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาทุกประเภทที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานอีเมล

ในด้านการใช้งานข้อมูล บริษัทฯ กำหนดให้มีการจัดสรรการเข้าใช้งานระบบต่างๆ ตามความเหมาะสมของตำแหน่งและหน้าที่งาน ซึ่งจะควบคุมด้วยวิธีการแสดงตัวตน เช่น การสแกนเส้นเลือดดำที่นิ้วมือเพื่อเข้าระบบ (Vein Scan System) และการใช้รหัสประจำตัวในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศของบริษัทฯ ซึ่งในเรื่องนี้บริษัทฯ มีความเข้มงวดในการตรวจสอบ และให้สิทธิการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของพนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก

ทั้งนี้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง รองรับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น บริษัทฯ จึงได้กำหนดให้มีการสำรองข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสมตามลำดับความสำคัญของข้อมูล พร้อมทั้งจัดให้มีการทดสอบแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan; BCP) ครอบคลุมระบบสารสนเทศ และกระบวนการหลักของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการพัฒนาการจัดการ การประเมินความเสี่ยงทางด้านปฏิบัติการ และการควบคุมภายใน เพื่อสร้างความตระหนักในการปกป้องข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าตลอดจนผู้ถือหุ้นและผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ อีกด้วย

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทฯ ได้จัดทำโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพนักงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งลูกค้าสามารถแจ้งติชมการให้บริการของพนักงานสาขาและมินิเคาน์เตอร์ ภายหลังจากเสร็จสิ้นการใช้บริการที่สาขา พนักงานจะกรอกรายละเอียดผ่านระบบ Customer Voice หลังจากสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงาน โดยหัวข้อหลักในการสำรวจความคิดเห็นประกอบด้วย 2 หัวข้อ คือ “การให้บริการของพนักงาน” และ “คุณภาพการให้บริการของสาขา” โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะรวบรวมข้อมูลทุกเดือน และรายงานข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ไปยังผู้บริหาร เพื่อพิจารณาถึงแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

นอกจากการสำรวจความพึงพอใจเพื่อประเมินการให้บริการของสาขาแล้ว บริษัทฯ ยังได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า” ซึ่งลูกค้าสามารถให้คะแนนประเมินความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการฝ่ายบริการลูกค้าโดยทำการสำรวจผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติและแบบสอบถามความคิดเห็นหลังใช้บริการผ่าน Line, Facebook Messenger ที่

<https://www.aeon.co.th/survey/?formId=4> สำหรับบริการทาง Line

<https://www.aeon.co.th/survey/?formId=5> สำหรับบริการทาง Facebook Messenger

เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการของฝ่ายบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้ายิ่งขึ้นอีกหนึ่งช่องทาง ได้แก่ การแสดงความคิดเห็นผ่านแบบฟอร์มฯ การรับฟังความคิดเห็นบนหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับเสียงตอบรับของลูกค้า และมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนและรองรับการเจริญเติบโตของบริษัทฯ ตลอดจนรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานในการให้บริการ

เทคโนโลยี ดิจิทัล



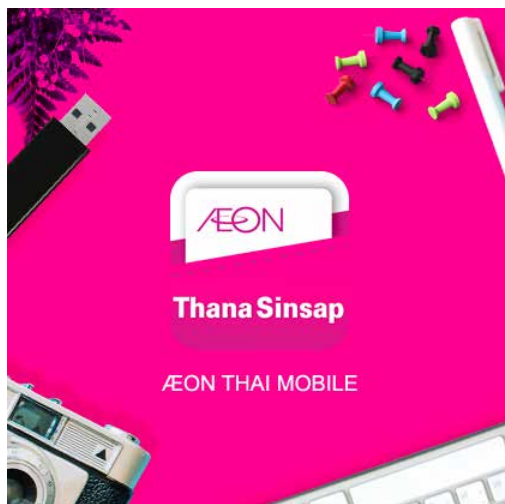
บริษัทฯ มุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอตามหลักปฏิบัติ เจตนารมณ์ของออีคอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน ยุคของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้พฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก อีกทั้ง สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ที่เกิดขึ้น ยังส่งผลให้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้คนเป็นอย่างมาก บริษัทฯ จึงได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นบทบาทสำคัญ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างเท่าเทียม สะดวก รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา โดยบริษัทฯ คำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าและภัยจากไซเบอร์เป็นหลัก ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจและไว้วางใจในการใช้งานธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของบริษัทฯ นอกจากนี้ยังเป็นการลดการใช้กระดาษ และลดการใช้เวลาในการเดินทางของลูกค้าได้อีกด้วย

ธุรกรรมทางการเงินออนไลน์

• แอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE

บริษัทฯ พัฒนาแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการให้กับลูกค้าและผู้สนใจ ผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ เมื่อลูกค้าเข้ามาในแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE สามารถทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ได้ด้วยตนเองในฟังก์ชันที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็น การขอยอดการใช้บัตรเครดิตทุกใบ วงเงินรวมและวงเงินคงเหลือ ในบัตร รายละเอียดการใช้บัตร สรุปรายการชำระการทำรายการไม่ใช้บัตร การแบ่งชำระค่าใช้จ่ายในบัตรเครดิต เป็นรายเดือนด้วยตนเอง การแจ้งโปรโมชั่น การแลกรับของรางวัล รวมถึงการเบิกถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร เป็นต้น ในด้านความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์ ลูกค้าต้องใช้รหัส 6 หลักหรือการสแกนใบหน้าเพื่อทำการล็อกอิน ใช้งาน จึงมั่นใจได้ถึงความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์

จำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE ณ สิ้นปี 2563 ทั้งสิ้น 3,296,163 คน



- Cardless Cash Advance

บริษัทฯ เพิ่มช่องทางการบริการเบิกถอนเงินสด โดยไม่ใช้บัตรเครดิตภายใต้บริการ Cardless Cash Advance เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ด้วยการทำการรายการผ่านแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE จากนั้นสแกน QR Code เพื่อเบิกถอนเงินสดผ่านทางตู้เอทีเอ็มธนาคารกสิกรไทย

- Digital YouCash-A

บริษัทฯ เปิดให้บริการ ดิจิตอล ยัวร์แคช-เอ บริการสินเชื่อส่วนบุคคลรูปแบบใหม่โดยไม่ต้องใช้บัตร เป็นวงเงินสินเชื่อที่อยู่ในรูปแบบ Virtual Account ลูกค้าสามารถเบิกถอนเงินสดด้วยการทำการรายการผ่านแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE จากนั้นสแกน QR Code เพื่อเบิกถอนเงินสดผ่านทางตู้เอทีเอ็มออนไลน์และธนาคารกสิกรไทย หรือผ่านชำระไม่ใช้บัตรที่เครื่องรูดบัตรของร้านค้าสมาชิกออนไลน์

กดเงิน หรือ พอนสินค้า ง่ายๆ ด้วย QR Code

รับเครดิตเงินคืนสูงสุด **1,000** บาท*

เมื่อเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ 10,000 บาทขึ้นไป

ยอดเงินขอรับ	เครดิตเงินคืน
10,000 - 39,999 บาท	200 บาท
40,000 บาทขึ้นไป	1,000 บาท

บริการเบิกถอนเงินสดออนไลน์ด้วยบัตร
YOURCASH หรือ บริการพอนสินค้าผ่าน

แอปพลิเคชันสำหรับสมาชิก AEON THAI MOBILE Application เท่านั้น

- Online Promotion

บริษัทฯ จัดให้มีการแจ่งโปรโมชั่นและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ผ่านทางแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE เว็บไซต์ของบริษัทฯ www.aeon.co.th รวมทั้งบนเพจ AEON Thana Sinsap และ AEON Line Official ลูกค้าและผู้สนใจสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่และทุกเวลา



ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทฯ ยึดมั่นในการดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า จึงได้ข้อกำหนดตามมาตรฐานสากลมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัทฯ ได้แก่ Information Security Management System (ISO27001) ซึ่งปัจจุบันบริษัทฯ ได้รับการรับรองทั้งที่สำนักงานใหญ่ ทุกศูนย์ปฏิบัติการภูมิภาคและสาขาทั่วประเทศ ทำให้บริษัทฯ สามารถลดปัจจัยเสี่ยงด้านการรั่วไหลของข้อมูลที่อาจเกิดขึ้น และลดผลกระทบต่อการดำเนินงานทางธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น โดยยังคงมุ่งเน้นการปกป้องข้อมูลทั้งทางด้านความลับ ความถูกต้อง และความพร้อมใช้งาน ให้ครอบคลุมข้อมูลทุกประเภท

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและมุ่งเน้นความปลอดภัยของข้อมูลเป็นหลัก บริษัทฯ ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงให้มีการนำเทคโนโลยีขั้นสูงเข้ามาทดสอบการใช้งานข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศทั้งองค์กร เพื่อลดความเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การจำกัดการใช้งานอีเมล (Email Restriction) ซึ่งเป็นการตรวจสอบความปลอดภัยของการใช้งานอีเมลที่มีการรับและส่งข้อมูลภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาทุกประเภทที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานอีเมล

บริษัทฯ มีวิธีการจำกัดการใช้งานอีเมลเพื่อความปลอดภัยของข้อมูล ยกตัวอย่างเช่น

- การส่งข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน และการส่งข้อมูลที่มีถ้อยคำหยาบคายหรือคำที่ไม่เหมาะสมอื่นๆ ออกไปสู่ภายนอก
- จำกัดการใช้งานข้อมูลที่เป็นความลับ เอกสารเกี่ยวกับการทำงาน ลูกค้า และความเป็นส่วนตัวของพนักงานจะต้องไม่ถูกส่งผ่านทางอีเมลสู่ภายนอก
- การส่งอีเมลในแต่ละครั้งจำกัดผู้รับไม่เกิน 30 อีเมลแอดเดรส
- ไม่อนุญาตให้ส่งออกไปยังอีเมลประเภท Free email เช่น Gmail, Yahoo ฯลฯ ควรมีที่อยู่อีเมลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดต่อประสานงานในการทำธุรกิจ โดยต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยงานกลางขององค์กรที่ได้มอบหมายให้ทำการพิจารณาการใช้งาน

ในด้านการใช้งานข้อมูล บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการจัดสรรการเข้าใช้งานระบบต่างๆ ตามความเหมาะสมของตำแหน่งและหน้าที่งาน ซึ่งจะควบคุมด้วยวิธีการแสดงตัวตน เช่น การสแกนเส้นเลือดดำที่นิ้วมือเพื่อเข้าระบบ Finger Vein System และ Palm Secure System และการใช้รหัสประจำตัวในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศของบริษัทฯ ซึ่งในเรื่องนี้บริษัทฯ มีความเข้มงวดในการตรวจสอบ และให้สิทธิการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของพนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก



คลิกเดียว!!...เปลี่ยนชีวิต

ระวังลึกลับก่อนติด

"RANSOMWARE"



เคล็ดลับต่อกรภัยจากมัลแวร์เรียกค่าไถ่



ไม่เปิดเอกสารที่แนบมากับอีเมลที่ไม่แน่ใจ

ตรวจสอบที่มาของไฟล์ที่แนบมาให้แน่ใจ ก่อนเปิดอ่าน



อัปเดตระบบปฏิบัติการ

การอัปเดตระบบปฏิบัติการ และซอฟต์แวร์จะช่วยป้องกันการโจมตีที่อาศัยช่องโหว่ของซอฟต์แวร์ได้ ควรอัปเดตให้เป็นเวอร์ชันปัจจุบัน



สำรองข้อมูลที่สำคัญ

สำรองข้อมูลที่สำคัญอยู่เป็นประจำ เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย

****โดยสำรองไว้ใน Share drive ของบริษัทฯ****



ระมัดระวังการใช้งานเว็บไซต์

ไม่เข้าเว็บไซต์ หรือคลิกลิงก์ไปยังเว็บไซต์ หรือ ดาวน์โหลดไฟล์จากแหล่งที่น่าเชื่อถือมาติดตั้งในระบบคอมพิวเตอร์



ติดตามข่าวสาร

ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับช่องโหว่หรือภัยคุกคามต่างๆ รวมถึงศึกษาวิธีการป้องกัน เพื่อให้ตกเป็นเหยื่อของเหล่าผู้ไม่หวังดี

-- Ransomware หรือ มัลแวร์เรียกค่าไถ่ --

เป็นมัลแวร์ (Malware) ที่เข้ารหัสหรือล็อกไฟล์ไปว่าจะเป็นไฟล์เอกสาร รูปภาพ วิดีโอ ผู้ใช้งานจะไม่สามารถเปิดหรือเข้าถึงไฟล์ได้ จะต้องมีการจ่ายค่าไถ่ตามข้อความ "เรียกค่าไถ่" เพื่อปลดล็อกข้อมูลคืนมา

IT Department / Information Security Section

เจอ Email Phishing ทำไงดี....!!!



วิธีสังเกต Email Phishing โดยทั่วไปจะใช้วิธีการในการหลอกลวง ดังนี้

- ได้รับรางวัลหรือสิทธิประโยชน์บางอย่างโดยคาดไม่ถึง
- เทคนิคหลอกล่อให้กรณกลัว เช่น ใบแจ้งหนี้โดยกำหนดชำระเงินและอยู่ว่าจะระงับการให้บริการ
- ขอลิขิตจากคนในองค์กรการกุศล โดยมักอาศัยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ เช่น แผ่นดินไหว
- ไฟล์แนบที่ผิดปกติใน Email พร้อมขอข้อมูลส่วนบุคคล

วิธีการจัดการเมื่อพบ Email ที่เข้าข่าย Email Phishing

เมื่อพบเจอ Email ที่น่าสงสัย ให้แจ้งหัวหน้างาน โดยดำเนินการส่งต่อ Email ที่เข้าข่าย Phishing ให้ผู้รับโดยเด็ดขาด จากนั้นแจ้งงานกับ SOC IT Security เบอร์ และส่ง Email:

หัวข้อ	รายละเอียด
ชื่อผู้แจ้งเหตุและแนบ	
อีเมลและเบอร์ติดต่อ	
ผู้ส่งอีเมล (Sender)	
รายละเอียดอีเมลที่พบ	
ผู้ที่ได้รับอีเมลเพิ่มเติม	
ภาพหน้าจอที่ได้รับแจ้งเตือน	

***หมายเหตุ :** ในบางกรณี ทาง SOC อาจร้องขอ Email ลับฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์เพิ่มเติม

SOC รับเรื่องและดำเนินการ
บันทึกข้อมูลที่ได้รับแจ้งจากผู้แจ้งเหตุ

SOC ทำการแจ้งกลับไปยัง
ผู้แจ้งเหตุถึงรายละเอียดของอีเมลที่น่าสงสัย และแนวทางการแก้ปัญหา

SOC พิจารณาความรุนแรง
จากนั้นดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

IT Department / Information Security Section

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความรู้เรื่องความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมทั้งการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้ผู้บริหารและพนักงานผ่านช่องทางการสื่อสารภายในของบริษัทฯ เป็นการทบทวนความรู้และทำให้เกิดความตระหนักถึงความมั่นคงปลอดภัยทางข้อมูลและทางไซเบอร์อยู่เสมอ



บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยตั้งมั่นอยู่ในหลักปรัชญาพื้นฐานของอ็ออน และด้วยมุมมองที่ว่า “ลูกค้าเป็นอันดับหนึ่ง” การให้บริการทางการเงินที่เหมาะสม พร้อมทั้งมอบความสะดวกสบายแก่ลูกค้าผ่านการใช้บริการสินเชื่อในรูปแบบต่างๆ ของบริษัทฯ จึงเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งสู่การสร้างภาพพจน์สูงสุดแก่ลูกค้าและคู่ค้า อันทำให้บริษัทฯ ก้าวสู่การเป็นผู้นำตลาดสินเชื่อรายย่อยในภูมิภาคเอเชีย

ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว บริษัทฯ จึงนำมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 มาประยุกต์ใช้ทั้งที่สำนักงานใหญ่ ศูนย์ปฏิบัติการกรุงเทพฯ ศูนย์ปฏิบัติการเชียงใหม่ ศูนย์ปฏิบัติการขอนแก่น ศูนย์ปฏิบัติการศรีราชา ศูนย์ปฏิบัติการหาดใหญ่ รวมถึงสาขาทั่วประเทศ โดยครอบคลุมการให้บริการสินเชื่อรายย่อยแก่ลูกค้า อันประกอบด้วย ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อจักรยานยนต์ ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถมือสอง และธุรกิจบิโคโนมิกส์

ISO9001 เป็นระบบบริหารงานคุณภาพที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกต่างให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพที่กำกับดูแลตั้งแต่การออกแบบ การผลิต การติดตั้ง และการให้บริการ ซึ่งบ่งบอกได้ถึงคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดีของการดำเนินงานภายในองค์กร โดยมีการควบคุมและตรวจสอบขั้นตอน รวมถึงวิธีการทำงานผ่านระบบอย่างละเอียด เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้กับองค์กร

บริษัทฯ มีการกำหนดและจัดทำเอกสารคู่มือคุณภาพ (Quality Manual) นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) และวัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objectives) พร้อมทั้งให้มีการติดตามวัดผลความสำเร็จทั้งในระดับแผนกและระดับองค์กร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินการต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามนโยบายคุณภาพ ที่กำหนดไว้ดังนี้

1. ลูกค้าเป็นที่หนึ่ง

เราดำเนินการในทุกวิธีที่จะทำให้ลูกค้ามีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่สะดวกสบายขึ้น

2. มุ่งมั่นในการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า

เราพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

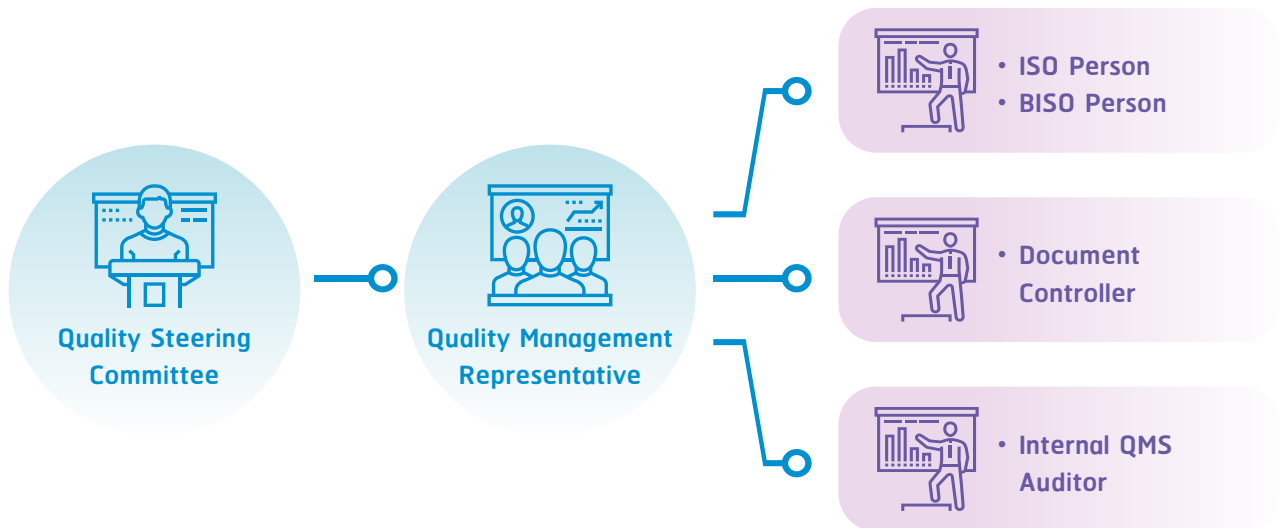
3. ทุกเสียงของลูกค้ามีคุณค่า

เรารับฟังทุกเสียงอย่างจริงจัง อันนำมาซึ่งการตอบสนองและความทุ่มเทแก่ลูกค้า ที่มอบความไว้วางใจให้กับเรา

4. ทุกเวลาของลูกค้ามีคุณค่า

เราให้บริการอย่างรวดเร็วตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ ดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงได้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ โดยแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงของทุกฝ่ายงาน ให้ดำรงตำแหน่ง Quality Steering Committee เพื่อทำหน้าที่ในการร่วมพิจารณา ทบทวน และอนุมัติการดำเนินงานต่างๆ ของระบบการบริหารคุณภาพ และแต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ Quality Management Representative ทำหน้าที่ดูแล ประสานงาน จัดตั้งและพัฒนา ระบบการบริหารคุณภาพของบริษัทฯ ร่วมกับสำนักงานสนับสนุนระบบงานคุณภาพองค์กร (CQS) พร้อมทั้งให้มีการรายงานผลการดำเนินการระบบบริหารคุณภาพต่อผู้บริหาร



(Management Review) อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการทบทวนและรับทราบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพที่เกิดขึ้น ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในและภายนอกที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์คุณภาพทั้งในระดับแผนกและระดับองค์กร ผลการตรวจประเมินความสอดคล้องจากผู้ตรวจประเมินภายในและภายนอก ผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารจะทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารคุณภาพต่อไป

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารความเสี่ยง จึงได้มีการนำกรอบการบริหารความเสี่ยงสากลมาประยุกต์ให้เข้ากับระบบบริหารคุณภาพ โดยได้ระบุความเสี่ยงและโอกาสที่จะเกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์และบริการหลักๆ ของธุรกิจในรูปแบบของการประเมินความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ เพื่อเป็นการป้องกันและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และเป็นหลักประกันในความสำเร็จของระบบคุณภาพ

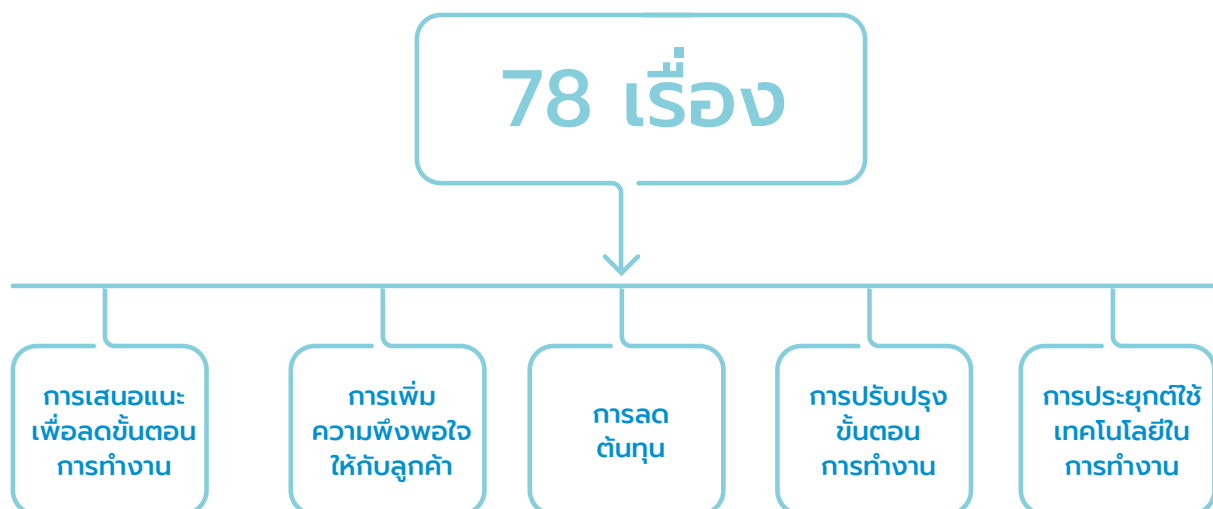




บริษัทฯ ยึดมั่นตาม หลักปฏิบัติเจตนารมณ์ของอโอน ที่กล่าวว่า “สมาชิกอโอนจะพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้ได้ตามความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างน่าประทับใจ” การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอจึงเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เสมอมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา บริษัทฯ จึงต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง มั่นคงและยั่งยืน

การทำไคเซ็น คือ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่เน้นการลดความสูญเปล่าในการทำงาน โดยเริ่มจากการปรับปรุงเล็กๆ น้อยๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน บริษัทฯ ได้นำหลักการ ไคเซ็น มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง และได้จัดตั้งคณะกรรมการไคเซ็นเพื่อทำหน้าที่พิจารณา สนับสนุน ให้คำปรึกษารวมทั้งประเมินข้อเสนอแนะไคเซ็น พิจารณานุมัติโครงการไคเซ็น และคัดเลือกโครงการไคเซ็นที่ส่งเข้าประกวด

บริษัทฯ ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดทำสื่อความรู้เกี่ยวกับไคเซ็น เผยแพร่ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในของบริษัทฯ เป็นประจำทุกเดือน เป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจ และเป็นแนวทางในการทำไคเซ็นให้กับพนักงาน บริษัทฯ มีการเชิญชวนพนักงานให้ส่งข้อเสนอแนะไคเซ็นเพื่อปรับปรุงการทำงาน โดยในปีที่ผ่านมา มีข้อเสนอแนะจากพนักงานส่งมาทั้งสิ้น 78 เรื่อง แบ่งออกเป็น การเสนอแนะเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน การเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า การลดต้นทุน การปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน





นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยการนำข้อเสนอแนะที่พนักงานส่งเข้ามา จัดประกวดโครงการไคเซ็น หรือโครงการปรับปรุงการทำงาน และมอบรางวัลเป็นการยกย่องชื่นชม มีโครงการเข้าร่วมประกวดในปี พ.ศ.2563 ทั้งสิ้น 12 โครงการ แบ่งออกเป็นโครงการไคเซ็น (Kaizen project) 8 โครงการ โครงการไคเซ็นขนาดเล็ก (Small Kaizen project) 4 โครงการ และยังมีรางวัลมอบให้กับสำหรับเลขานุการไคเซ็นดีเด่น



รางวัลชนะเลิศโครงการไคเซ็น:
Auto fill form by smart card reader/กับ Marketing/Branch Operation

ข้อเสนอแนะ : เปลี่ยนจากลูกค้ากรอกแบบฟอร์มเพื่อทำธุรกรรมที่หน้าสาขา เป็นการดึงข้อมูลของลูกค้าจากบัตรประชาชนเข้าในระบบ

ผลการปรับปรุง : ลดเวลาในการทำธุรกรรมของลูกค้าที่หน้าสาขา และเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพราะไม่ต้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มด้วยตนเอง)





รางวัลชนะเลิศโครงการไคเซ็นขนาดเล็ก: Close account letter / ทืม Collection

ข้อเสนอแนะ : เปลี่ยนวิธีการจัดทำจดหมายปิดบัญชีของลูกค้าจากการโทรศัพท์และส่งผ่านอีเมลเพื่อออกจดหมาย เป็นการสร้างคำร้องในระบบ Mendix

ผลการปรับปรุง : ลดเวลาในการดำเนินการ และเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพราะได้รับจดหมายปิดบัญชีไว้นั้น



โครงการโคเซ็นที่เข้าร่วมประกวดในปี พ.ศ. 2563

โครงการโคเซ็น	โครงการโคเซ็นขนาดเล็ก
Auto fill form by smart card reader โดยทีม Branch operation พัฒนาระบบใหม่หน้าสาขาในการดึงข้อมูลลูกค้าจากบัตรประชาชนแทนการกรอกข้อมูล เมื่อลูกค้ามาทำธุรกรรม	Close account letter โดยทีม Collection & Customer Service เปลี่ยนวิธีจัดทำจดหมายปิดบัญชีจากการโทรศัพท์และส่งผ่านอีเมล เป็นการสร้างคำร้องในระบบ Mendix
Data transfer flow & firm โดยทีม EDP พัฒนาระบบให้เชื่อมต่อข้อมูลลูกค้าในการสมัครบัตรเข้าสู่ระบบของแผนก EDP โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำ	Online mapping for auto finance operation โดยทีม Auto finance & Collection ประยุกต์ใช้พิกัดใน Google map แทนการวาดรูปในเอกสารของแผนก Auto finance
Electronic payment advice โดยทีม ACS Servicing พัฒนาระบบ Waive system และนำ E-signature มาใช้ใน special notice	Improve sampling data verification process โดยทีม Credit Control พัฒนาระบบ RPA เพื่อใช้ในการ sampling data สำหรับแผนก JSJ
Online Kaizen suggestion โดยทีม Kaizen เปลี่ยนรูปแบบการส่งข้อเสนอแนะโคเซ็นจากกระดาษเป็นระบบ E-memo	ISO E-learning โดยทีม CQS จัดการอบรมระบบ ISO ผ่าน SAP SuccessFactors แทนการเดินทางไปจัดการอบรมที่ศูนย์ปฏิบัติการ
E-memo for office furniture โดยทีม Branch strategic เปลี่ยนการยื่นคำร้องซ่อมอุปกรณ์สำนักงานจากกระดาษเป็นระบบ E-memo	
Safety course management โดยทีม Safety ประยุกต์ใช้ระบบ SAP SuccessFactors บันทึกการอบรมด้านความปลอดภัย และแจ้งเตือนการอบรมของพนักงาน	
ISO E-test โดยทีม CQS เปลี่ยนรูปแบบของการทดสอบ ISO จากกระดาษเป็นระบบ SAP SuccessFactors	
Less size / Light pay โดยทีม Custodian ปรับย่อขนาดรายงานจาก A3 เป็น A4	

ระบบบริหารจัดการ ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล



บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างสูงสุด และได้ให้ความเชื่อมั่นกับลูกค้าว่า ข้อมูลของลูกค้าจะถูกเก็บรักษาอย่างดีในพื้นที่ปลอดภัย และจะไม่ถูกนำมาเผยแพร่หรือเปิดเผยต่อสาธารณะ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากลูกค้าผู้เป็นเจ้าของข้อมูลโดยเด็ดขาด โดยบริษัทฯ ได้นำข้อกำหนด ISO27001 ระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Management System; ISMS) กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Law) และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act; PDPA) มาเป็นกรอบในการดำเนินการภายในองค์กร

บริษัทฯ ได้รับการตรวจประเมินและรับรองจากหน่วยงานรับรองภายนอก (Certification Body) ว่ามีการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (ISO27001) ในทุกพื้นที่ อันได้แก่ สำนักงานใหญ่ ศูนย์ปฏิบัติการกรุงเทพฯ ศูนย์ปฏิบัติการภูมิภาค (เชียงใหม่ ขอนแก่น ชลบุรี และสงขลา) รวมถึงสาขาทั่วประเทศ โดยครอบคลุมการให้บริการสินเชื่อรายย่อยแก่ลูกค้า อันประกอบด้วย 5 ธุรกิจหลัก ได้แก่ ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อจักรยานยนต์ ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถมือสอง และธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 จนถึงปัจจุบัน



ไม่เพียงแต่เรื่องการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเท่านั้น บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ด้วยเช่นกัน ความปลอดภัยของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพของ บริษัทฯ มาจากขั้นตอนที่ได้รับการรับรองและการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งทำให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าบริษัทฯ สามารถดูแลข้อมูลของลูกค้าให้คงไว้ซึ่งความลับ (Confidentiality) ความถูกต้อง (Integrity) และมีความพร้อมเมื่อต้องการใช้งาน (Availability) และสามารถลดความเสี่ยงจากการรั่วไหลของข้อมูลได้

Information Confidentiality, Integrity and Availability of Information



Confidentiality

Ensuring that information is accessible only to those authorized to have access



Integrity

Safeguarding the accuracy and completeness of information and processing methods



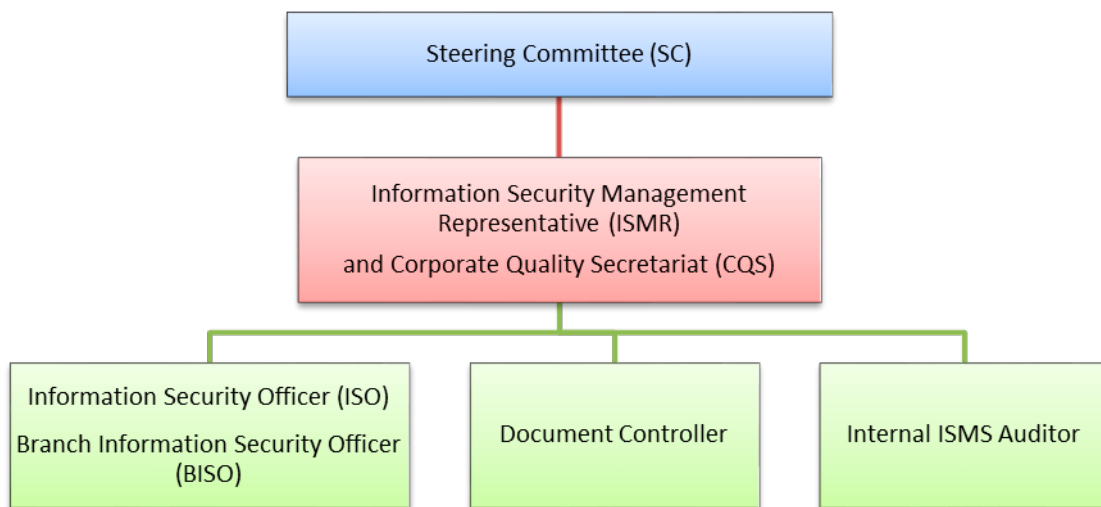
Availability

Ensuring that authorized users have access to information and associated assets when required

โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินการครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน คือ People, Process, Technology ดังนี้

องค์ประกอบ People

- กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่อระบบการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล โดยแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงของทุกฝ่ายงาน ให้ดำรงตำแหน่ง ISMS Steering Committee (SC) เพื่อทำหน้าที่ในการร่วมพิจารณา ทบทวน และอนุมัติการดำเนินงานต่างๆ ของระบบการบริหารจัดการความมั่นคงของข้อมูลและแต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหารของระบบการบริหารจัดการความมั่นคงของข้อมูล หรือ Information Security Management Representative (ISMR) เพื่อทำหน้าที่ในการดูแล ประสานงาน จัดตั้งและพัฒนาระบบการบริหารจัดการความมั่นคงของข้อมูลขึ้นในบริษัทฯ ร่วมกับสำนักงานสนับสนุนระบบงานคุณภาพองค์กร (CQS)



- จัดอบรมสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตามข้อกำหนด ISO27001 ให้กับพนักงานใหม่ และพนักงานปัจจุบัน ผ่านระบบ ISO E-learning
- จัดอบรมตามนโยบายการรักษาความมั่นคงของข้อมูลของบริษัทฯ รวมทั้งจัดให้มีการทำแบบทดสอบเพื่อวัดผลความรู้ความเข้าใจ ผ่านระบบ ISO E-test เป็นประจำทุก 3 เดือน
- เผยแพร่บทความเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลผ่านทางวารสารออนไลน์ AEON HOT LINE THAILAND



คิดก่อนแชร์ข้อมูลบน Social Media

Think Before Sharing Information on Social Media

ปัจจุบันการใช้งาน Social Media หรือ สื่อสังคมออนไลน์ ในไทยยังคงมีไปอย่างต่อเนื่อง โดยแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยมเช่น Facebook, Twitter, YouTube และ Instagram ซึ่ง Social Media เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกในการใช้งาน

Nowadays, the rate of people using social media in Thailand has been continuously increasing. The popular platforms are, for example, Facebook, Twitter, YouTube, and Instagram. They are considered as the easily accessible social media platform. Whether we are or where we are from, having only the accounts of each one can make us one of the members and be able to use them.



16



อย่างไรก็ตาม Social Media เองก็มีข้อดีและข้อเสียอยู่ด้วยกัน โดยข้อดีคือการที่ทุกคนสามารถเข้าถึงกันได้สะดวก, สามารถใช้ให้ประโยชน์, เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว, และสามารถหาข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย, เป็นต้น ข้อเสียของ Social Media เช่น การที่ข้อมูลส่วนตัวของเราถูกเปิดเผย, ข้อมูลจากการโพสต์ Social Media, โฆษณาที่มีลักษณะคล้ายๆ กันๆ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การที่เราไม่ระวังในการโพสต์ข้อมูลส่วนตัวของเราออกไปสู่สาธารณะโดยไม่ตั้งใจอาจก่อให้เกิดปัญหาได้

Nonetheless, Social media has pros and cons, depending on how people use it. The pros of social media, for example, are to exchange or learn any information quickly, to create income for users, to be a new way of social marketing, etc. The cons are that digging up some personal data is possible. Also, anyone can use it to deceive others on social media. Moreover, it is easy to violate copyright law with ease, etc. Recently, there was news about a well-intentioned man who posted on social media to find the owner of the lost ATM card. However, a criminal took advantage of using the numbers on a card for online purchases, the real owner lost the money about 20,000 baht.



ดังนั้นเราจึงขอเสนอให้ทุกคนที่นำข้อมูลมาเผยแพร่บนโซเชียลมีเดีย

Therefore, we would like to collect the must-think-before-sharing kinds of information on shared posts which potentially can cause risks in crimes as follows:

1. เบอร์โทรศัพท์ (Telephone number): อาจตกไปอยู่ในมือของบุคคลที่ไม่พึงประสงค์ได้

It might get into the wrong hands, such as people with psychiatric disorders or telephone sales companies. If you want to exchange the number with anyone or inform your friends that you already changed it, check that you do not set a default "Public." Or the best way is to tell them in person.

3. ที่ตั้งและเส้นทาง (Location and Itinerary): อาจเป็นการบอกถึงที่อยู่ของเราแก่ผู้อื่น

It might tell a criminal to know exactly the date you will be away from home and use this information to commit robbery. So, avoid telling the world knows where you could be, what you could be doing, or make a post when you come back.

2. บัตรประชาชน ใบขับขี่ พาสปอร์ต (ID Card, driving license, and passport): อาจตกไปอยู่ในมือของบุคคลที่ไม่พึงประสงค์ได้

It might get into the wrong hands such as a criminal who wants to get a credit card to commit fraud and access to your credit card information. Therefore, you must monitor your activity regularly and set a default "Friends" or not posting at all.

4. ข้อมูลทางการเงิน (Financial data): อาจเป็นการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินของเราแก่ผู้อื่น

It might be risky that a criminal would steal financial data from the pictures to create a fake check. So, better not post them and regret later.

Source: <https://www.bangkokpost.com/news/technology/2017/02/12/120121>

17

- ตรวจวัดภูมิคุ้มกันทางไซเบอร์ของพนักงาน (Cyber Health Check) เช่น ทดสอบส่งอีเมลหลอกลวง (Phishing Simulation)



PHISHING

องค์ประกอบ Process

- ทำการวิเคราะห์ความสอดคล้องของการดำเนินงานขององค์กรเทียบกับกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ (Gap Analysis)
- ทำการตรวจสอบและรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยขององค์กร (Audit)
- ทำการตรวจสอบและรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของซัพพลายเออร์ (Supplier Audit)
- จัดให้มีกิจกรรม ISO Activities เพื่อตรวจสอบการทำงานของระบบ Anti-Virus, ระบบเวลาที่ตรงตามเวลามาตรฐาน (Time Synchronization) และให้มีการปรับปรุงทะเบียนทรัพย์สิน (Inventory of asset) และประเมินความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- จัดให้มีกิจกรรม Morning Monitoring เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายการ Clear Desk & Clear Screen, การปิดล็อคตู้เอกสาร โต๊ะทำงานเมื่อไม่ได้ใช้งานและหลังเลิกงาน และปิดคอมพิวเตอร์และไฟหน้าจอ เป็นต้น
- จัดให้มีการทบทวนสิทธิผู้ใช้งาน และบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน

- จัดให้มีการทบทวนและตรวจสอบโปรแกรมและซอฟต์แวร์ที่ใช้ภายในบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีการนำโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือละเมิดลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญามาใช้ภายในบริษัทฯ โดยการห้ามมิให้มีการติดตั้งโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ใดๆ จนกว่าจะสามารถแสดงได้ว่าโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์นั้นสามารถนำมาใช้งานได้อย่างถูกต้องลิขสิทธิ์
- ประชุมทบทวนการดำเนินงานของระบบการบริหารจัดการความมั่นคงของข้อมูลโดยผู้บริหาร (Management Review) อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อยุติงานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในประเด็นภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ผลการประเมินความเสี่ยงและสถานะของแผนการจัดการความเสี่ยง ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย ผลการตรวจประเมินความสอดคล้องจากผู้ตรวจประเมินทั้งภายในและภายนอก และการดำเนินการแก้ไขป้องกัน หรือเหตุละเมิดความมั่นคงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อทบทวนและประเมินประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการความมั่นคงของข้อมูล ว่ามีความเหมาะสมเพียงพอหรือไม่ และเพื่อนำผลการทบทวนไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องต่อไป

องค์ประกอบ Technology

- ดำเนินการตรวจสอบช่องโหว่และทดสอบเจาะระบบ (Vulnerability Assessment / Penetration Testing)
- ทำการติดตั้งโปรแกรมตรวจจับไวรัสคอมพิวเตอร์ มัลแวร์ และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ (Controls against malware)
- ทำการสำรองระบบงานและข้อมูลให้พร้อมใช้งาน ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (Information backup)
- มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท โดยพนักงานทั่วไปจะไม่ได้รับอนุญาตให้มีสิทธิ์ในการเข้าถึง แก้ไข หรือปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท โดยควบคุมผ่านวิธีการยืนยันตัวตนบุคคล เช่น Username และ Password รวมถึงมีการติดตั้งอุปกรณ์ที่ใช้ในการยืนยันตัวตนบุคคล เช่น Finger Vein System และ Palm Secure System
- มีการใช้งานระบบ Privileged Access Management (PAM) เพื่อควบคุมการใช้งานสิทธิพิเศษของระบบ (Privileged ID) เพื่อเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีที่สำคัญ (ระบบ Production) ของบริษัทฯ



Penetration Testing



Vulnerability Assessment

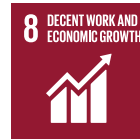
ทั้งหมดนี้ก็เพื่อให้การปกป้องข้อมูลของลูกค้าและบริษัทฯ มีประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ตลอดจนผู้ถือหุ้น และผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ

มิติ สังคม



- การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน
- การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
- การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
- การดำเนินงานด้านสังคม

การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน และการให้ความรู้ทางการเงิน



บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและ เป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินชีวิตประจำวันของลูกค้าอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ทั้งช่องทางออฟไลน์และ ออนไลน์ และมุ่งหวังให้การให้บริการทางการเงินจากบริษัทฯ จะทำให้ลูกค้ามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น บรรเทาความเดือดร้อนจากการพึ่งพาการกู้ยืมเงินนอกระบบ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมความรู้ความเข้าใจทางการเงิน ด้วยการแบ่งปันความรู้ทางการเงินผ่านทางช่องทางออนไลน์ของบริษัทฯ โดยผู้สนใจสามารถเข้ามาศึกษาได้ตลอดเวลา

การสร้างการเข้าถึงบริการทางการเงิน

บริษัทฯ นำเสนอบริการทางการเงินสนับสนุนการดำเนินชีวิตประจำวันของลูกค้าทั้งช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่ลูกค้าต้องการค้นหาข้อมูลด้วยตนเองทางออนไลน์ บริษัทฯ ได้ปรับปรุงเว็บไซต์ของบริษัทฯ (www.aeon.co.th) และแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE ให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินของบริษัทฯ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา

ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

บริษัทฯ ยึดหลักการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม จึงได้มีการพิจารณาการให้วงเงินสินเชื่ออย่างเหมาะสมตามคุณสมบัติและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้มีการให้บริการเงินกู้หมุนเวียน “ยัวร์แคช” หรือวงเงินกู้หมุนเวียนรูปแบบใหม่ โดยไม่มีการออกบัตรเครดิต (Digital YourCash) เพิ่มการเข้าถึงสินเชื่อที่สะดวกมากขึ้น ทำให้ลูกค้ามีเงินสำรองสำหรับการใช้จ่ายที่จำเป็นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

Digital YOURCASH

สินเชื่อส่วนบุคคลออนไลน์...ก็ให้คุณมากกว่า

- สมัครง่าย พಾವ AEON THAI MOBILE App
- ดอกเบี้ยสูงสุด 22% ต่อปี (คำนวณแบบลดดอกเบี้ย)
- สินเชื่อพ่วงบัตร: บัตรสูงสุด 48 เดือน
- เพียงสแกน QR Code รับเงินสดทันที
- วงเงินสูงสุด 1 ล้านบาท*

*วงเงินสินเชื่อขึ้นอยู่กับรายได้
บริษัท อีออน สหพันธ์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
 aeon.co.th

การให้ความรู้ทางการเงิน

บริษัทฯ ส่งเสริมความรู้ทางการเงินที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าและผู้สนใจผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.aeon.co.th และเฟสบุ๊คแฟนเพจ AEON Thana Sinsap และอัปเดตข้อมูลทางการเงินรวมทั้งเตือนภัยทางออนไลน์อยู่เสมอ เพื่อให้ลูกค้าและผู้สนใจได้นำความรู้ไปวางแผนการใช้จ่าย รวมทั้งรู้เท่าทันกลโกงในการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อไม่ให้ตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพ

สรุปขั้นตอน เบิกถอนเงินสด จากบัตรเครดิตออนไลน์
ผ่าน...คาน์เตอร์เซอร์วิส

#บัตรเครดิตออนไลน์ UnionPay และ JCB

- 1 โทรขอรหัส OTP ที่เบอร์ 02-665-0123 (JCB) หรือเบอร์ 02-665-0999 (UnionPay) กด 6 > กด 1 > กด 1 > กด 1
- 2 ระบบจะส่งรหัส OTP เข้าเบอร์ของคุณ ตามที่ลงทะเบียนไว้
- 3 นำบัตรประชาชน และรหัส OTP ติดต่อบริษัทงานเซเว่น อีเลฟเว่น เพื่อเบิกเงินสด (ระหว่าง 00:01-22:00 น.)
- 4 ยืนยันตัวตน โดยสแกนบัตรประชาชนที่เครื่องรูดบัตร
- 5 กดจำนวนเงินและรหัส OTP ที่เครื่องรูดบัตร (จำนวนเงินตามที่ขออนุมัติผ่านทาง IVR)
- 6 รับเงินสดกับพนักงานแคชเชียร์ และเซ็นรับเงินใบสลิปถึง 2 ใบ (ลูกค้าจะได้รับสลิป 1 ใบ เก็บไว้เป็นหลักฐาน)
*ระบบจะส่ง SMS แจ้งผลการชำระเงินสำเร็จ

ชำระเงินอย่างปลอดภัยมั่นใจยิ่งขึ้น เมื่อช้อปปิ้งออนไลน์

1 กดเงินสด เจอดอกเบี้ยทุกวัน ตั้งแต่วันที่กด และอาจมีค่าธรรมเนียมการถอน

กดเงิน 100 บาท เมื่อครบกำหนดชำระ ต้องจ่าย... **ดอกเบี้ย** + **ค่าธรรมเนียม เบิกถอนเงิน**
คิดดอกเบี้ย 25%* (ถ้ามี)

2 หากจ่ายไม่ครบ/จ่ายช้า เจอดอกเบี้ย จนกว่าจะจ่ายหมด และมีค่าคงตามนี้

***จ่ายครบ แต่ช้า**

กดเงิน 100 บาท → **ดอกเบี้ย** → ไม่ชำระ → **ค่าคงตามนี้** → ชำระครบ 100 บาท → วันชำระจริง

***จ่ายตรงเวลา เฉพาะขั้นต่ำ**

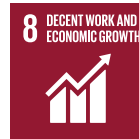
กดเงิน 100 บาท → **ดอกเบี้ย** → ชำระเฉพาะขั้นต่ำ 5 บาท → **ดอกเบี้ย** → คิดจาก 95 บาท ที่ยังไม่ชำระ → ชำระ 95 บาท ที่เหลือ → วันชำระส่วนที่เหลือ

ส่วนที่ค้างชำระ จะถูกคิดดอกเบี้ยต่อไป

หมายเหตุ: เป็นตัวอย่างการคำนวณอย่างง่ายเพื่อความเข้าใจ *จีเรออาจเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงินได้

รู้ทันกลโกง ! 5 ภัยอันตราย จากโจรในโลกไซเบอร์

การบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคล



ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและการแข่งขันที่สูงขึ้นในปัจจุบัน บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานที่มีศักยภาพสูง และการรักษาพนักงานไว้ เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อน และสร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กร บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นและให้ความสำคัญในการดูแลพนักงาน สร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงานเพื่อสร้างขวัญกำลังใจ สนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพการงานและมีความพร้อมต่อการขับเคลื่อนของบริษัทฯ ส่งผลให้การทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสูงสุด

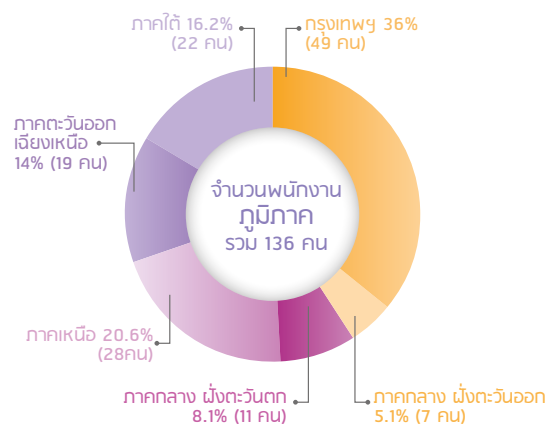
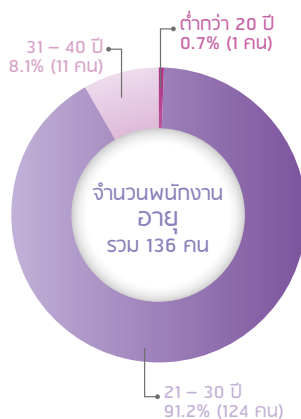
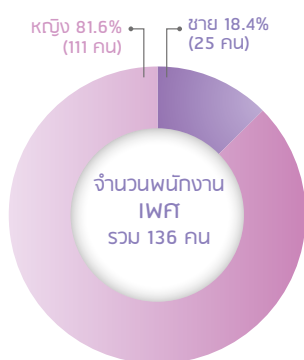
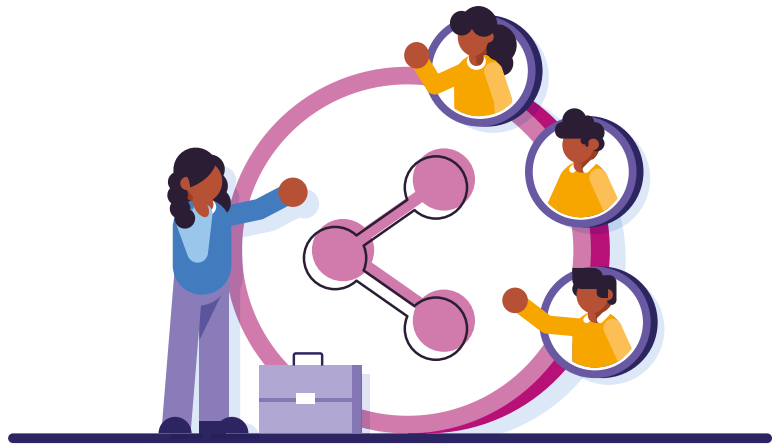
การสรรหาบุคลากร

ในปี 2563 ซึ่งเป็นปีที่มีความท้าทายจากการขยายตัวของเทคโนโลยีต่าง ๆ และการแข่งขันที่สูงมากขึ้น บริษัทฯ เห็นถึงความสำคัญของการสรรหาบุคลากร โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเสริมความประสิทธิภาพในการแข่งขันเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความเหมาะสมมาร่วมงาน บริษัทฯ จึงได้ดำเนินการพัฒนาช่องทางและรูปแบบการสรรหา เพื่อเข้าถึงกลุ่มบุคลากรดังกล่าว โดยใช้หน้าเว็บไซต์ AEON Career <https://jobs.aeon.co.th> เป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลตำแหน่งงาน ทำให้ผู้สมัครสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น เพิ่มช่องทางการสมัครงาน สามารถขยายโอกาสและขีดความสามารถในการสรรหาบุคลากรที่มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของตำแหน่งงาน

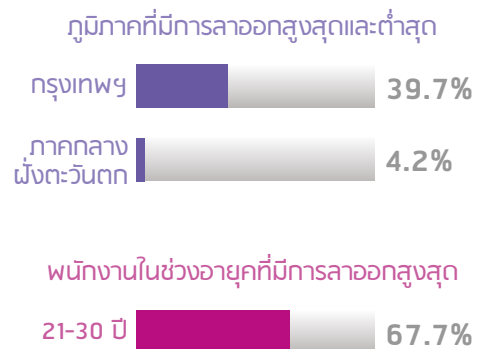
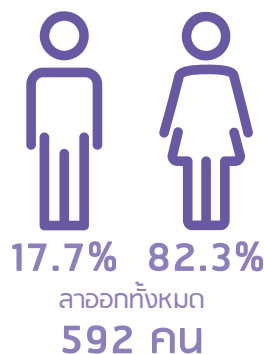
นอกจากนี้เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และเพื่อเป็นการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สมัครงาน ซึ่งบริษัทฯ ให้ความสำคัญในการเก็บรักษาและใช้งาน บริษัทฯ ได้ดำเนินการปรับปรุง AEON Career โดยมีการประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว เพื่อแจ้งรายละเอียดของการจัดเก็บ ใช้ และ/หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการขอความยินยอมในการเก็บข้อมูลก่อนนำข้อมูลไปใช้ของผู้สมัครงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและตระหนักถึงการจ้างแรงงานหญิง ผู้พิการ หรือผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงตลาดแรงงาน โดยในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ มีการจ้างงานทุกภูมิภาคครอบคลุมทั่วประเทศ โดยให้ความสำคัญกับการเคารพต่อบุคคลและความเป็นมนุษย์ ตามหลักสิทธิมนุษยชนและหลักจริยธรรมที่ดี โดยไม่เลือกการปฏิบัติ และเปิดโอกาสให้ทุกเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา สัญชาติ หรือความบกพร่องทางร่างกาย สามารถร่วมเป็นส่วนหนึ่งกับทางบริษัทฯ ได้ ซึ่งบริษัทฯ มีพนักงานที่มีความบกพร่องทางร่างกาย ปฏิบัติงานอยู่ในทุกภูมิภาค รวมทั้งสิ้น 41 คน

เพื่อเป็นการขยายธุรกิจและเปิดโอกาสสำหรับแรงงานอย่างเท่าเทียม ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 – 28 กุมภาพันธ์ 2564 บริษัทฯ มีการจ้างงานใหม่ทั้งสิ้น 136 คน แบ่งเป็น ชาย 25 คน (18.4%) และหญิง 111 คน (81.6%) โดยมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 18 – 40 ปี ทั้งนี้ ช่วงอายุที่มีการจ้างงานใหม่สูงสุดคือ 21-30 ปี เป็นจำนวน 124 คน (91.2%) สำหรับภูมิภาคที่มีการจ้างงานใหม่สูงสุด 3 ลำดับแรก คือ กรุงเทพฯ จำนวน 49 คน (36.0%) ภาคเหนือ จำนวน 28 คน (20.6%) และภาคใต้ จำนวน 22 คน (16.2%)



ในปี 2563 มีอัตราการลาออกเฉลี่ยต่อเดือน 1.0% จากการลาออกทั้งหมด 592 คน เป็นผู้หญิง 82.3% ผู้ชาย 17.7% โดยพนักงานในช่วงอายุ 21 – 30 ปี มีการลาออกสูงสุดที่ 67.7% สำหรับภูมิภาคที่มีการลาออกสูงสุด คือ กรุงเทพฯ 39.7% และต่ำสุดคือ ภาคกลางฝั่งตะวันตกที่ 4.2% อย่างไรก็ตาม บริษัทตระหนักถึงการรักษานักงานซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาบริษัทฯ อย่างยั่งยืนต่อไป



การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่เกิดขึ้น บริษัทฯ คำนึงถึงความปลอดภัยและชีวนามัยของพนักงานเป็นอันดับแรก จึงได้ปรับแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมุ่งเน้นการฝึกอบรมทางออนไลน์มากขึ้น

สำหรับการดำเนินงานในการจัดอบรมและพัฒนาบุคลากรในปี 2563 บริษัทฯ ได้ปรับหลักสูตรให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์เพิ่มจาก 8% ในปี 2562 เป็น 86% ในปี 2563 โดยมีผลการดำเนินงานและหลักสูตรที่จัดอบรมตามรายละเอียดดังนี้



1. หลักสูตรทักษะความเป็นผู้นำและการบริหารจัดการ

จุดประสงค์ของหลักสูตรนี้คือ พัฒนาผู้บริหารและพนักงาน ให้มีทักษะที่จำเป็นในการบริหารจัดการ รวมถึงทักษะความเป็นผู้นำ โดยจัดในรูปแบบออนไลน์มากกว่า 80% และแบ่งความเข้มข้นของหลักสูตร รวมถึงกลุ่มผู้เข้าเรียนเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- หลักสูตรที่จัดให้กับกลุ่มผู้บริหารในระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป (Assistant Vice President Up) ทั้งหมด 5 หลักสูตร รวม 62 ชั่วโมง

AFS Group Director and Management Training Program

Design Thinking for management : Deep Dive

Design Thinking for management : Facilitation Workshop

The 7 Habits of Highly Effective People

3C Thinking

- หลักสูตรที่จัดให้กับกลุ่มผู้จัดการ (Assistant Manager – Senior Manager) ทั้งหมด 6 หลักสูตร รวม 24 ชั่วโมง

Basic Management Skill

Advance Management Skill : 6 Managerial Skills for Top Manager

Leading Strong Team

Systematic Planning : Deming Model - PDCA

Psychology of Consumer in Digital Marketing Age

One Page Summary

- หลักสูตรที่จัดให้กับกลุ่มพนักงานและหัวหน้างาน (Staff – Senior Chief) ทั้งหมด 6 หลักสูตร รวม 15 ชั่วโมง

Basic Supervisory Skills : Smart Leader

Advance Supervisory Skills : Super Smart Leader

Team Collaboration

Storytelling for Effective Communication in the workplace

Intensive Digital Marketing (during Crisis)

Adaptability/Flexibility/Agility/For Operation

2. หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายในการประกอบธุรกิจและการดำเนินงาน

จุดมุ่งหมายของหลักสูตรนี้เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติต่อลูกค้าได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับกฎระเบียบของทางภาครัฐที่มีต่อสถาบันการเงินและกลุ่มธุรกิจด้านการเงิน โดยประเภทหลักสูตรนี้จัดเป็นรูปแบบ E-Learning ซึ่งมีหลักสูตรดังนี้

- หลักสูตร “การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย” ให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้ครบ 100%
- หลักสูตร “การกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)” ให้กับพนักงานกลุ่มที่ต้องบริการลูกค้าเป็นประจำ และมีการทดสอบอย่างสม่ำเสมอทุกเดือน
- หลักสูตร “Laws related to the New Normal” ให้กับพนักงานในระดับหัวหน้างานและผู้บริหารหน่วยงาน Operation และ Marketing โดยมีผู้ผ่านการอบรมมากกว่า 100 คน
- หลักสูตร “พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)” โดยพนักงานทุกคนของบริษัทฯ ต้องผ่านการอบรมตามระยะเวลาที่กำหนด
- หลักสูตร “AEON People Training (E-Learning)” จัดอบรมให้พนักงานใหม่ที่เริ่มงานกับบริษัทฯ เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงวัฒนธรรมของ AEON ความมุ่งมั่นของบริษัทฯ มีต่อพนักงานตลอดจนระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานต่างๆ ภายในบริษัทฯ โดยกำหนดให้พนักงานต้องดำเนินการอบรมให้ครบทุกหัวข้อภายใน 30 วัน

3. หลักสูตรเสริมทักษะในการทำงาน

จุดมุ่งหมายของหลักสูตรนี้เพื่อเสริมทักษะในการทำงานของพนักงาน และเปิดโอกาสให้กับพนักงานที่มีความสนใจต้องการเรียนรู้เพิ่มเติม ผ่านรูปแบบ E-Learning และ Hybrid Learning โดยมีทั้งหมด 6 หลักสูตร รวม 35 ชั่วโมง ซึ่งแบ่งหลักสูตรได้ ดังนี้

- หลักสูตรการพัฒนาทักษะพื้นฐานในการทำงานและการทำงานร่วมกัน 4 หลักสูตร ผ่านระบบ E-Learning ของบริษัทฯ มีพนักงานที่ให้ความสนใจเข้ารับการอบรมเฉลี่ย 3,928 คนต่อหลักสูตร หรือคิดเป็น 85% เมื่อเทียบกับพนักงานทั้งหมด
- หลักสูตรที่เสริมทักษะด้านภาษาอังกฤษ มี 2 หลักสูตร ผ่านการทำกิจกรรมในรูปแบบ Hybrid Learning ทั้ง Online และ Class Room

4. การทดสอบและประเมินศักยภาพของพนักงาน

บริษัทฯ ได้พัฒนากระบวนการทดสอบใหม่ โดยร่วมมือกับศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการจัดทำแบบทดสอบวัดความรู้ของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประเมินศักยภาพของพนักงานในการพิจารณาปรับตำแหน่งประจำปี และเพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล ในปี 2563 มีพนักงานที่ได้รับการทดสอบทั้งสิ้น 170 คน ทั้งในรูปแบบ Online และ Offline

หนึ่งในเป้าหมายสำคัญของบริษัทฯ คือ การมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ผ่านมุมมอง และความคาดหวังของลูกค้า ดังนั้น บริษัทฯ จึงมุ่งส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สอดคล้องกับทิศทาง และกลยุทธ์ของบริษัทฯ ตามความเชื่อที่ว่า “ทรัพยากรมนุษย์” เป็นแรงขับเคลื่อนที่มีค่าที่สุดขององค์กร

การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างยิ่ง และตระหนักว่าความปลอดภัยของพนักงานเป็นหัวใจสำคัญในการปฏิบัติงาน บริษัทฯ มุ่งหวังไม่ให้เกิดอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน เพื่อไม่ให้เกิดการสูญเสียต่อพนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาปรับปรุง และยกระดับด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยการส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พัฒนาความรู้ความสามารถ และปลูกฝังวัฒนธรรมที่ดี สร้างการมีส่วนร่วมรับผิดชอบของพนักงานทุกคน รวมถึงให้คำปรึกษาแก่พนักงาน

ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้มีการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้

1. มาตรการดูแลพนักงาน บุคคลภายนอก และผู้มาติดต่อ รวมถึงลูกค้าของบริษัท เมื่อมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 (COVID-19) บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดตามที่กรมควบคุมโรคกำหนดเพื่อความปลอดภัยของพนักงาน บุคคลภายนอก และผู้มาติดต่อ รวมถึงลูกค้าของบริษัท ดังนี้
 - จัดให้มีจุดคัดกรอง มีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าพื้นที่ทำงาน โดยต้องมีอุณหภูมิร่างกายไม่เกิน 37.5 องศาเซลเซียส หากพบว่าใครมีค่าอุณหภูมิร่างกายค่าเกิน 37.5 องศาเซลเซียส บริษัทฯ จะไม่อนุญาตให้เข้าพื้นที่โดยเด็ดขาด
 - จัดเตรียมเจลล้างมือ/ แอลกอฮอล์ ที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์อย่างน้อย 70% ณ จุดต่างๆ ในสำนักงาน
 - จัดให้มีการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล เช่น ติดตั้งอะคริลิกกั้นระหว่างโต๊ะทำงานของพนักงาน จัดที่นั่งเว้นระยะห่างในห้องอาหาร ห้องประชุม และพื้นที่ให้บริการลูกค้า เป็นต้น
 - ออกมาตรการให้พนักงานสวมใส่หน้ากากอนามัย และมีการแจกหน้ากากอนามัยให้กับพนักงาน
 - จัดให้มีการพ่นฆ่าเชื้อในพื้นที่ทำงาน และให้มีการทำความสะอาดพื้นที่ทำงาน ห้องอาหาร ห้องประชุม รวมทั้งอุปกรณ์สำนักงานและพื้นผิวสัมผัสต่างๆ ที่มีการใช้งานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ
 - จัดให้มีการทำงานแบบ Work From Home จัดให้มีการสลับเวลาการเข้างาน จัดให้มีการประชุมแบบออนไลน์ เพื่อลดความหนาแน่นของจำนวนพนักงาน
 - ให้ความรู้กับพนักงานเพื่อเฝ้าระวังตนเองจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
 - ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังตามที่กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข กำหนดอย่างเคร่งครัด
2. มาตรการควบคุม ป้องกัน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจัดให้มีการตรวจวัดและประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันประกอบด้วย การตรวจวัดคุณภาพอากาศ (ฝุ่นและสารเคมี) เสียงและความเข้มของแสงสว่างในพื้นที่ทำงาน การสำรวจพื้นที่ด้านความปลอดภัย เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงาน ปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ รวมถึงบุคคลภายนอกที่มาติดต่อ
3. จัดให้มีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน การฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทได้ปลูกฝังวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย พนักงานสามารถตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงาน ด้านสิทธิมนุษยชน



บริษัทฯ ให้ความสำคัญเคารพในสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติตามปรัชญาพื้นฐานของอโชนที่ระบุว่า “ลูกค้าคือจุดเริ่มต้น เพื่อไฝหาความสงบสุขอย่างต่อเนื่อง เคารพในความเป็นมนุษย์ และอุทิศตนให้กับสังคมในพื้นที่”

การปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเป็นธรรม

บริษัทฯ ปฏิบัติตามหลักปฏิบัติของอโชนที่ระบุว่า “อโชนเคารพในสิทธิมนุษยชน และไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ เพศ การศึกษา ศาสนา และความแตกต่างจากความบกพร่องทางร่างกาย สมาชิกอโชนแต่ละบุคคลเคารพซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน อโชนมุ่งเน้นการเป็นบริษัทที่ให้ความสำคัญกับมนุษย์มากที่สุด”

ในด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทฯ เปิดโอกาสสำหรับแรงงานอย่างเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติจากสัญชาติ เชื้อชาติ เพศ ศาสนา หรือความบกพร่องทางร่างกาย สามารถร่วมเป็นส่วนหนึ่งกับทางบริษัทฯ ได้ และให้โอกาสที่เท่าเทียมกันสำหรับพนักงานทุกคนในการด้านของเงินเดือนและสวัสดิการ การฝึกอบรม การประเมินผล การเลื่อนตำแหน่ง การลงโทษ การเลิกจ้างหรือการเกษียณอายุ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเคารพและให้เกียรติ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ปราศจากการล่วงละเมิด และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์อื่นๆ

การรับฟังเสียงของพนักงาน

บริษัทฯ พร้อมรับฟังเสียงของพนักงาน ทั้งในด้านเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานผ่านโครงการไคเซ็น (โครงการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง) และการแจ้งข้อมูลหากพบเห็นพฤติกรรมหรือการกระทำใดๆ ที่สงสัยว่าจะเป็นการกระทำที่ขัดแย้งกับกฎระเบียบและนโยบาย

- การเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน มิติเศรษฐกิจ หัวข้อ การทำไคเซ็น ของรายงานฉบับนี้
- การแจ้งข้อมูลหากพบเห็นพฤติกรรมหรือการกระทำใด ๆ ที่สงสัยว่าจะเป็นการกระทำที่ขัดแย้งกับกฎระเบียบและนโยบาย ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน มิติเศรษฐกิจ หัวข้อ หลักจริยธรรมทางธุรกิจ ของรายงานฉบับนี้

การดำเนินงาน ด้านสังคม



บริษัทฯ ปฏิบัติตามหลักปฏิบัติของอ็อนที่กล่าวว่า “อ็อนในฐานะที่เป็นประชากรซึ่งมุ่งเน้นความเป็นธุรกิจที่เป็นตัวแทนซึ่งจะอุทิศตนเพื่อการพัฒนาสังคมในเขตพื้นที่กับวัฒนธรรมการดำรงชีวิตร่วมกับประชากรในเขตพื้นที่นั้นๆ” จากหลักปฏิบัติดังกล่าว บริษัทฯ จึงสนับสนุนในการทำเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่องด้วยการแบ่งปันผลกำไรจากการดำเนินงานบริจาคให้กับมูลนิธิอ็อนประเทศไทย บริษัทฯ เป็นผู้สนับสนุนหลักด้านงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งมูลนิธิอ็อนประเทศไทยในปี 2550 กิจกรรมของมูลนิธิอ็อนประเทศไทยได้รับการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์หลักอย่างครบถ้วน โดยมีอาสาสมัครอ็อนซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานที่มีจิตอาสา และผู้มีส่วนได้เสียให้ความร่วมมือกับกิจกรรมของมูลนิธิอ็อนประเทศไทยอย่างสม่ำเสมอ

มูลนิธิอ็อนประเทศไทยได้รับการประกาศกำหนดให้เป็นองค์กรหรือสถานสาธารณกุศลลำดับที่ 773 ตามประกาศกระทรวงการคลัง ว่าด้วยภาษีเงินได้และภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 490) ฯ ลงวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2555 มูลนิธิฯ ได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์ป่าไม้
2. ส่งเสริมการศึกษาตลอดจนการให้ทุนการศึกษาและ/หรือเงินบริจาคแก่นักเรียน และ/หรือโรงเรียนต่างๆ
3. พัฒนาสังคมไทย และส่งเสริม สนับสนุนสาธารณประโยชน์ทั่วไป
4. ดำเนินการ หรือร่วมมือกับองค์การการกุศลอื่นๆ เพื่อสาธารณประโยชน์
5. ไม่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับการเมืองแต่ประการใด

กิจกรรมด้านส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์ป่าไม้

ในปี 2563 มูลนิธิอ็อนประเทศไทยได้บริจาคอุปกรณ์จำเป็นเพื่อสนับสนุนภารกิจและเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลและอนุรักษ์ผืนป่า ดังนี้

• บริจาคเงินเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์สำหรับควบคุมไฟป่า

21 เมษายน 2563 : จากสถานการณ์ไฟป่าที่ลุกลามสร้างความเสียหายในหลายพื้นที่ของภาคเหนือ ทำให้เกิดวิกฤตหมอกควันและส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน มูลนิธิอ็อนประเทศไทยได้บริจาคเงินเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์สำหรับควบคุมไฟป่าให้กับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติศรีลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย เครื่องเป่าลมเพื่อดับไฟป่า จำนวน 10 เครื่อง และไฟฉายคาดศีรษะ จำนวน 100 ชิ้น



- **มอบอากาศยานไร้คนขับให้ส่วนอุทยานแห่งชาติ
สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 13 (แพร่)**

13 กรกฎาคม 2563 : งานลาดตระเวนเป็นอีกภารกิจที่สำคัญในการดูแลผืนป่า มูลนิธิอออณประเทศไทยจึงมอบอากาศยานไร้คนขับหรือโดรนจำนวน 2 ตัว พร้อมอุปกรณ์เสริม และจัดการอบรมวิธีการใช้งานโดยผู้เชี่ยวชาญ ให้กับส่วนอุทยานแห่งชาติ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 13 (แพร่) กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ในโครงการเพิ่มประสิทธิภาพงานลาดตระเวน สํารวจทรัพยากรธรรมชาติ และการกํวภัยในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ โดยใช้อากาศยานไร้คนขับ



กิจกรรมด้านส่งเสริมการศึกษาตลอดจนการให้ทุนการศึกษาและ/หรือเงินบริจาคแก่นักเรียน และ/หรือโรงเรียนต่าง ๆ

การศึกษาเป็นเรื่องสำคัญและเป็นรากฐานที่มั่นคงสำหรับเยาวชนของชาติ มูลนิธิอออณประเทศไทยให้ความสำคัญกับการศึกษาเสมอมา จึงมีโครงการและกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษาที่หลากหลายรูปแบบ ดังนี้

- **มอบทุนการศึกษา (ระดับประถมศึกษา – ระดับมัธยมศึกษา)**

30 มิถุนายน 2563 : มอบทุนการศึกษาให้โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ในสังกัดกองกำกับพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 5 และ 6 (ภาคเหนือ) จำนวน 46 โรงเรียน

3 กรกฎาคม 2563 : มอบทุนการศึกษาให้บุตรของข้าราชการในสังกัดหน่วยบัญชาการรักษาดินแดน กองทัพบก

3 กรกฎาคม 2563 : มอบทุนการศึกษาให้บุตรของข้าราชการในสังกัดกองพลทหารราบที่ 11 กองทัพบก

12 กรกฎาคม 2563 : มอบทุนการศึกษาให้นักเรียนในการดูแลของสมาคมเด็กและเยาวชนเพื่อสันติภาพชายแดนใต้ (กลุ่มลูกเหรียง)

18 กรกฎาคม 2563 : มอบทุนการศึกษาให้บุตรของข้าราชการในสังกัดหน่วยข่าวกรองทางทหาร กองทัพบก



• มอบทุนอ็อนเพื่อการศึกษา

16 พฤศจิกายน 2563 : จัดพิธีมอบทุนอ็อนเพื่อการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2563 จำนวนทั้งสิ้น 32 ทุน มูลค่าทุนละ 70,000 บาท ให้แก่นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นิสิตและนักศึกษาทั้งหมดเป็นผู้มีผลการเรียนและความประพฤติดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ในการเรียน การมอบทุนการศึกษาครั้งนี้เป็นปีที่ 10 โดยได้รับการสนับสนุนร่วมจากมูลนิธิอ็อน 1% คลับ, บริษัท อ็อน (ไทยแลนด์) จำกัด และบริษัท อ็อน ท็อปแวลู (ประเทศไทย) จำกัด



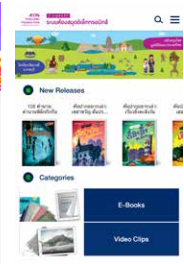
• จัดประกวดสุนทรพจน์ภาษาอังกฤษและร่วมจัด โปรแกรม ASIA YOUTH LEADERS 2020 ONLINE

มูลนิธิอ็อนประเทศไทยจัดการแข่งขันประกวดสุนทรพจน์ภาษาอังกฤษ AEON English Speech Contest 2020 เพื่อคัดเลือกนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 7 คน เป็นตัวแทนประเทศไทยเข้าร่วมโปรแกรม ASIA YOUTH LEADERS 2020 ONLINE ในหัวข้อ “What We Can Propose Experiencing COVID-19 Related Confusion in term of Education” ที่จัดโดยมูลนิธิอ็อน 1% คลับ ในระหว่างวันที่ 17-19 ธันวาคม 2563 โปรแกรม ASIA YOUTH LEADERS เป็นโปรแกรมที่จัดขึ้นเพื่อให้เยาวชนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจาก 9 ประเทศในเอเชีย ได้แก่ ญี่ปุ่น จีน เวียดนาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย ลาว กัมพูชา เมียนมา และไทย ได้ศึกษาและเรียนรู้ถึงคุณค่าของสังคมและสิ่งแวดล้อม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระดมแนวคิดเพื่อแก้ไขปัญหา และพัฒนาการคิดเชิงตรรกะ ผ่านการบรรยายและอภิปรายในประเด็นที่เกี่ยวกับสถานการณ์โลกในปัจจุบัน ในปีนี้ผู้จัดได้พิจารณาถึงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) จึงดำเนินกิจกรรมด้วยวิธีการออนไลน์จากกรุงเทพมหานคร และจากประเทศอื่นที่เข้าร่วมโปรแกรม



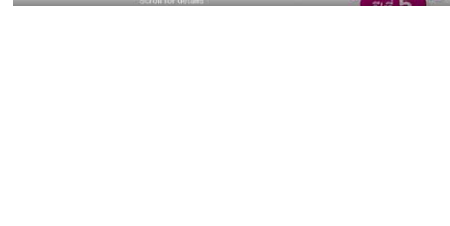
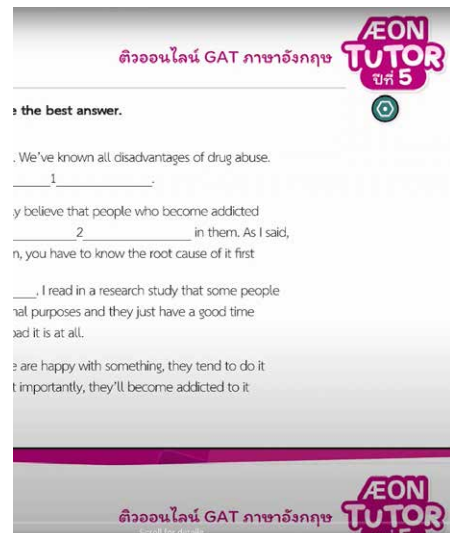
• โปรแกรม AEON E-Library เพื่อการเรียนรู้อย่างไร้พรมแดน

22 ธันวาคม 2563 : การอ่านเป็นพื้นฐานสำคัญของการศึกษา การได้เข้าถึงหนังสือและสื่อการเรียนของนักเรียนที่อยู่ห่างไกลจากแหล่งเรียนรู้ จึงเป็นเรื่องมูลนิธิอโณนประเทศไทยตั้งใจทำเสมอมาด้วยการมอบห้องสมุดอโณนเป็นประจำทุกปี จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ที่เกิดขึ้นในปีที่ผ่านมา มูลนิธิอโณนประเทศไทยจึงได้มอบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์พร้อม e-book จำนวน 450 เล่ม และคอมพิวเตอร์ 2 เครื่อง ให้กับโรงเรียนวัดบางลี จ.ราชบุรี และโรงเรียนบ้านนาแม่ จ.อุดรธานี นักเรียนสามารถเข้าถึงห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ผ่านคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ตได้ทุกที่ทุกเวลา ส่งเสริมความสามารถในการเข้าถึงหนังสือที่มีคุณภาพให้กับเยาวชน นอกจากนี้มูลนิธิอโณนประเทศไทยยังมอบหนังสือแบบรูปเล่มให้กับโรงเรียนวัดบางลีเพิ่มอีกกว่า 1,400 เล่ม



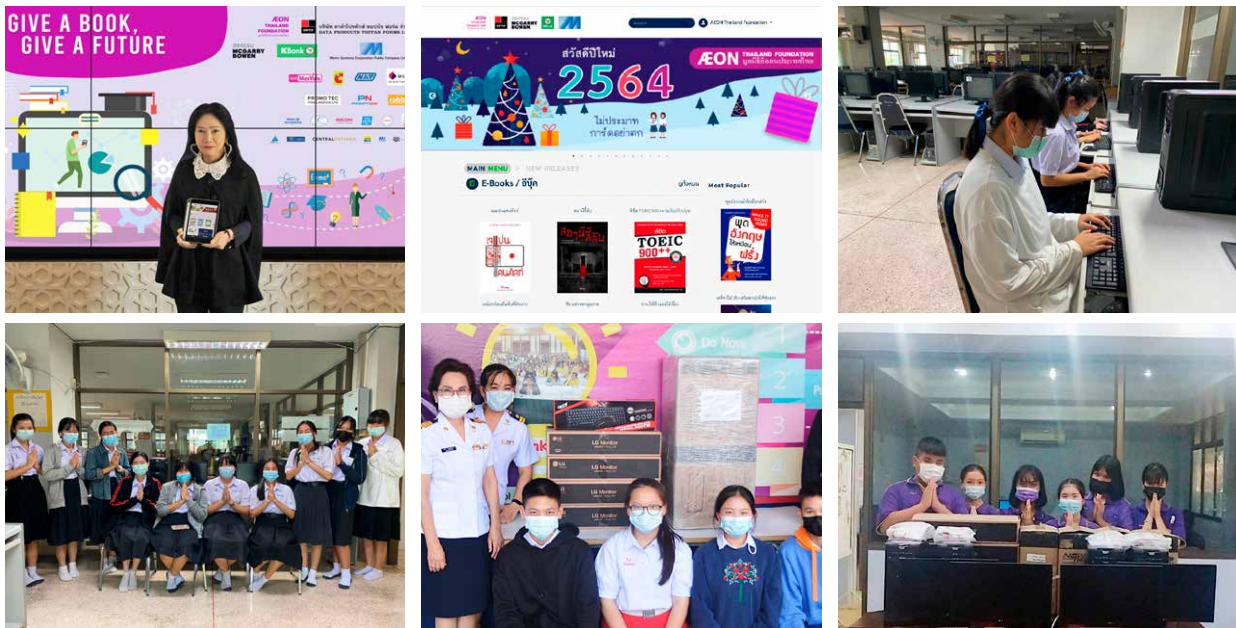
• กิจกรรมออนไลน์ปี 5 Online

22 มกราคม 2564 : มูลนิธิอโณนประเทศไทยจัดกิจกรรมออนไลน์ปี 5 ให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียน 6 แห่งที่ตั้งอยู่ในจังหวัดขอนแก่น นครปฐม อุดรธานี เชียงใหม่ และนราธิวาส การจัดกิจกรรมนี้เพื่อสนับสนุนการเตรียมความพร้อมให้กับนักเรียนในการสอบ O-NET (การทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินิยม) และเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา มูลนิธิอโณนประเทศไทยโดยได้เชิญอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญมาติววิชา GAT ภาษาอังกฤษ และ GAT เชื่อมโยง ซึ่งเป็น 2 วิชาหลักในการสอบ และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 มูลนิธิอโณนประเทศไทยจึงได้เปลี่ยนรูปแบบการติวให้เข้ากับยุควิถีใหม่ด้วยการจัดกิจกรรมออนไลน์ในรูปแบบออนไลน์



• โครงการ GIVE A BOOK, GIVE A FUTURE

29 มกราคม 2564 : บริษัทฯ ร่วมกับมูลนิธิอานันทมหิดลประเทศไทยและบริษัทคู่ค้ารวมกว่า 24 บริษัท ส่งมอบโปรแกรมห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เป็นของขวัญปีใหม่ในแบบวิถีใหม่ ภายใต้โครงการ GIVE A BOOK, GIVE A FUTURE ให้กับโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย จังหวัดนครปฐม โรงเรียนรัตนราษฎร์บำรุง จังหวัดราชบุรี โรงเรียนรังษีวิทยา จังหวัดเชียงใหม่ โรงเรียนสตรีราชินูทิศ จังหวัดอุดรธานี และโรงเรียนนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส โรงเรียนทั้ง 5 แห่งจะได้รับโปรแกรมห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์พร้อม e-book จำนวนมากกว่า 600 เล่ม และคอมพิวเตอร์ 4 เครื่อง เป็นการส่งเสริมความสามารถในการเข้าถึงหนังสือที่มีคุณภาพให้กับเยาวชน



กิจกรรมด้านพัฒนาสังคมไทย และส่งเสริม สนับสนุนสาธารณประโยชน์ทั่วไป

• บริจาคสิ่งของผ่านสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย

10 สิงหาคม 2563 : จากข้อมูลที่มูลนิธิอานันทมหิดลประเทศไทยได้รับจากสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย แสดงให้เห็นว่ายังมีโรงเรียนที่ขาดแคลนสิ่งของจำเป็นอีกเป็นจำนวนมาก มูลนิธิอานันทมหิดลประเทศไทยจึงได้บริจาคคอมพิวเตอร์จำนวน 30 เครื่อง อุปกรณ์กีฬาจำนวน 30 ชุด และตุ๊กตน้ำเย็นจำนวน 140 เครื่อง ผ่านสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย เพื่อนำไปส่งต่อให้กับโรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ ชุดคอมพิวเตอร์เป็นการสนับสนุนด้านการศึกษา อุปกรณ์กีฬาเป็นการส่งเสริมการมีสุขภาพที่แข็งแรง และตุ๊กตน้ำเย็นเป็นการส่งเสริมให้เข้าถึงน้ำดื่มที่สะอาดอย่างเพียงพอสำหรับทุกคนในโรงเรียน



- โครงการวิจัยนวัตกรรมในการรักษาโรคมะเร็งด้วยวิธีการเพิ่มภูมิคุ้มกันบำบัดของมูลนิธิรามาริบัติฯ

29 กรกฎาคม 2563 : ก่อนหน้านี้นิธิธิออนประเทศไทยได้จัดงานวิ่งเพื่อการกุศลอิมมิเนรารอน โดยนำรายได้จากการจัดงานบริจาคสนับสนุนโครงการวิจัยนวัตกรรมในการรักษาโรคมะเร็งด้วยวิธีการเพิ่มภูมิคุ้มกันบำบัดของมูลนิธิรามาริบัติฯ มาแล้ว 3 ครั้ง และเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ในปีที่ผ่านมา นิธิธิออนประเทศไทยจึงจัดงานวิ่งเพื่อระดมทุน และได้เปลี่ยนเป็นการบริจาคเงินสนับสนุนโครงการเช่นเดิม เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการค้นคว้าวิจัยช่วยเหลือผู้ป่วยโรคมะเร็งที่ยังคงเป็นสาเหตุการเสียชีวิตอันดับต้นๆ



- สนับสนุนสู้ภัยโควิด

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ทำให้เกิดการขาดแคลนอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อ เครื่องมือแพทย์ และอุปกรณ์จำเป็นอื่นที่ต้องใช้ในการดูแลผู้ป่วย อีกทั้งยังมีผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์นี้เป็นวงกว้าง นิธิธิออนประเทศไทยได้บริจาคเงินและสิ่งของเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บุคลากรทางการแพทย์มูลค่ารวมทั้งสิ้นกว่า 2.4 ล้านบาท และประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้บริหารและพนักงานร่วมแบ่งปันของให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ ดังนี้

25 มีนาคม 2563 : มอบชุดป้องกันการติดเชื้อให้บุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลรามาริบัติ และโรงพยาบาลราชวิถี



9 เมษายน 2563 : มอบเครื่องช่วยหายใจ AIRVOTM 2 เพื่อใช้ในการดูแลผู้ป่วยจากโรคโควิด-19 และมอบผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดให้บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลราชวิถี



14 เมษายน 2563 : มอบเครื่องช่วยหายใจ AIRVOTM 2 เพื่อใช้ในการดูแลผู้ป่วยจากโรคโควิด-19 และสนับสนุนอาหารให้กับบุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์



18 พฤษภาคม 2563 : มอบเงินเพื่อปรับปรุงห้องทันตกรรมและเพิ่มอุปกรณ์ป้องกันโรคโควิด-19 ให้โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล



22 พฤษภาคม 2563 : มอบเครื่องบำบัดด้วยความดันป้องกันหลอดเลือดดำอุดตัน สำหรับใช้ในการดูแลผู้ป่วยจากโรคโควิด-19 ให้สถาบันบำราศนราดูร กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข



25 พฤษภาคม 2563 : มอบเครื่องช่วยหายใจ AIRVOTM 2 เพื่อใช้ในการดูแลผู้ป่วยจากโรคโควิด-19 และสนับสนุนอาหารให้กับบุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลรามาริบัติ



8 กรกฎาคม 2563 : มอบเตียงคนไข้ระบบไฟฟ้าจำนวน 2 เตียง และเครื่องจ่ายแอลกอฮอล์อัตโนมัติ จำนวน 10 เครื่อง ให้โรงพยาบาลสงฆ์



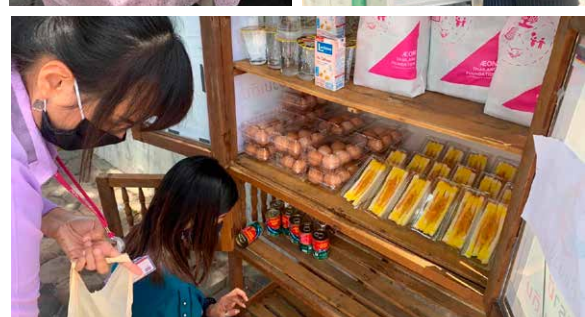
26 สิงหาคม 2563 : มอบเครื่องคัดกรองฟอยกำลังสูง
สำหรับการรักษาทางทันตกรรม จำนวน 4 เครื่อง ให้
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า



25 กุมภาพันธ์ 2564 : มอบสิ่งของจำเป็นและหน้ากากอนามัย บรรจุในถุงยังชีพ จำนวน 200 ถุง ให้สมาคม
คนตาบอดแห่งประเทศไทย เพื่อนำไปช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาทั่วประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ
ของไวรัสโควิด-19 ทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพเพื่อหารายได้ได้ตามปกติ โดยทางสมาคมฯ จะนำไปส่งต่อ
ให้กับผู้พิการทางสายตาตามที่ได้แจ้งขอความช่วยเหลือมา



และในช่วงเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2563 ได้จัดกิจกรรม อีออนปันสุข ด้วยการประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้บริหาร
และพนักงานบริจาคอาหาร น้ำดื่ม และสิ่งของจำเป็น ให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด-19 ด้วยการนำถุงอีออน
ปันสุขที่บรรจุของบริจาค ไปใส่ตู้ปันสุขที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง



กิจกรรมด้านดำเนินการหรือร่วมมือกับองค์การการกุศลอื่นๆ เพื่อสาธารณประโยชน์

นอกเหนือจากการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมในนามของมูลนิธิอโณนประเทศไทยแล้ว มูลนิธิฯ ยังให้ความร่วมมือกับองค์การการกุศลอื่นทำประโยชน์เพื่อสังคม เป็นการต่อยอดให้สังคมได้รับประโยชน์มากยิ่งขึ้น ในปีที่ผ่านมา มีกิจกรรมดังนี้

- **มอบเงินสนับสนุนมูลนิธิเด็กโรคหัวใจ**

21 ตุลาคม 2563 : มูลนิธิอโณนประเทศไทยบริจาคเงิน 500,000 บาท สนับสนุนโครงการ “รักษาเด็กโรคหัวใจพิการแต่กำเนิดด้วยการผ่าตัดและการใช้สายสวนหัวใจนอกเวลาราชการ” ให้มูลนิธิเด็กโรคหัวใจ เป็นการให้ความช่วยเหลือเด็กและครอบครัวที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ในการรักษาโรคหัวใจพิการแต่กำเนิด ช่วยลดอัตราการเสียชีวิตก่อนวัยอันควร มูลนิธิอโณนประเทศไทยได้ให้การสนับสนุนโครงการอย่างต่อเนื่อง เป็นปีที่ 9 จำนวนเด็กที่ได้รับความช่วยเหลือรวมแล้วกว่า 169 คน



- **มอบเสื้อกันหนาวในกิจกรรม “หนาวนี้ทำดีเพื่อพ่อ 2564” สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย**

15 ธันวาคม 2563 : มูลนิธิอโณนประเทศไทยร่วมเป็นภาคีเครือข่ายสนับสนุนกิจกรรม “หนาวนี้ทำดีเพื่อพ่อ 2564” ที่จัดโดยสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย ในปีที่ผ่านมาผู้ประสบภัยหนาวที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ อ.แม่สลด และ อ.พบพระ จ.ตาก ได้รับคัดเลือกให้ได้รับความช่วยเหลือ มูลนิธิอโณนประเทศไทยได้บริจาคเสื้อกันหนาวจำนวน 1,400 ตัว และได้ประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้บริหารและพนักงานจากกลุ่มบริษัทอโณนฯ ร่วมบริจาคอุปกรณ์กันหนาวเพิ่มเติมอีก 81 คู่



- **กิจกรรมบริจาคโลหิต**

มูลนิธิฯ จัดกิจกรรมบริจาคโลหิตขึ้นทุก 3 เดือน ในทุกศูนย์ปฏิบัติการภูมิภาคของบริษัทฯ เพื่อเชิญชวนอาสาสมัครอโณนและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือโรงพยาบาลที่ต้องการโลหิตในการช่วยชีวิตผู้ป่วย



มิติ สิ่งแวดล้อม



• การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม



การบริหารจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อม

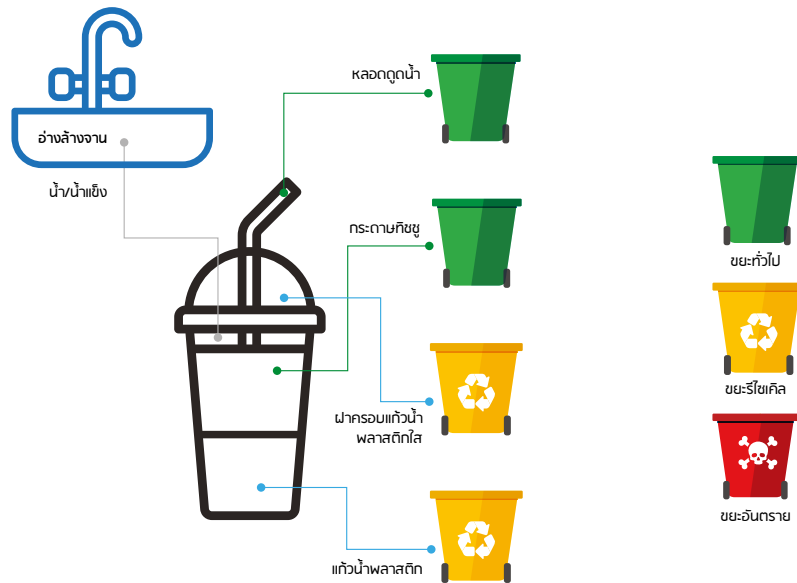


บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม และตระหนักถึงการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น แม้ว่ากระบวนการทำงานและการดำเนินงานของบริษัทฯ จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมไม่มาก เมื่อเทียบกับกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น บริษัทฯ ได้นำระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO14001) มาประยุกต์ใช้ครอบคลุมทั้งองค์กร โดยได้รับการรับรองตั้งแต่ปี 2553 ที่สำนักงานใหญ่ และขยายไปทุกศูนย์ปฏิบัติการภูมิภาค แสดงถึงความมุ่งมั่นขององค์กรที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมไว้ ดังนี้

1. บริษัทฯ จะดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การป้องกันมลพิษด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
2. บริษัทฯ จะจัดทำระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินธุรกิจ จะเป็นไปตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม
3. บริษัทฯ จะกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และโครงการ เพื่อสนับสนุนระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อันก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร
4. บริษัทฯ จะสร้างจิตสำนึกในการรักษาสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงาน เพื่อให้การจัดทำระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่ช่วยดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการคัดขยะ อันเป็นโครงการพื้นฐานที่สามารถสร้างและส่งเสริมจิตสำนึกในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง และพนักงานเองสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้





จากการทำไคเซ็นหรือการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ ซึ่งมีการเชิญชวนพนักงานให้ส่งข้อเสนอแนะไคเซ็น เพื่อปรับปรุงการทำงาน พบว่าพนักงานได้ส่งข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมมาเช่นกัน ซึ่งบริษัทฯ ได้นำข้อเสนอแนะเหล่านั้นมาปรับใช้ในการทำงานจริง พร้อมทั้งนำมารณรงค์และสนับสนุนให้มีการลดการใช้กระดาษในองค์กร เป็นการลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ลดการก่อให้เกิดมลพิษและของเสีย



ข้อเสนอแนะที่นำมาปรับปรุงการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้

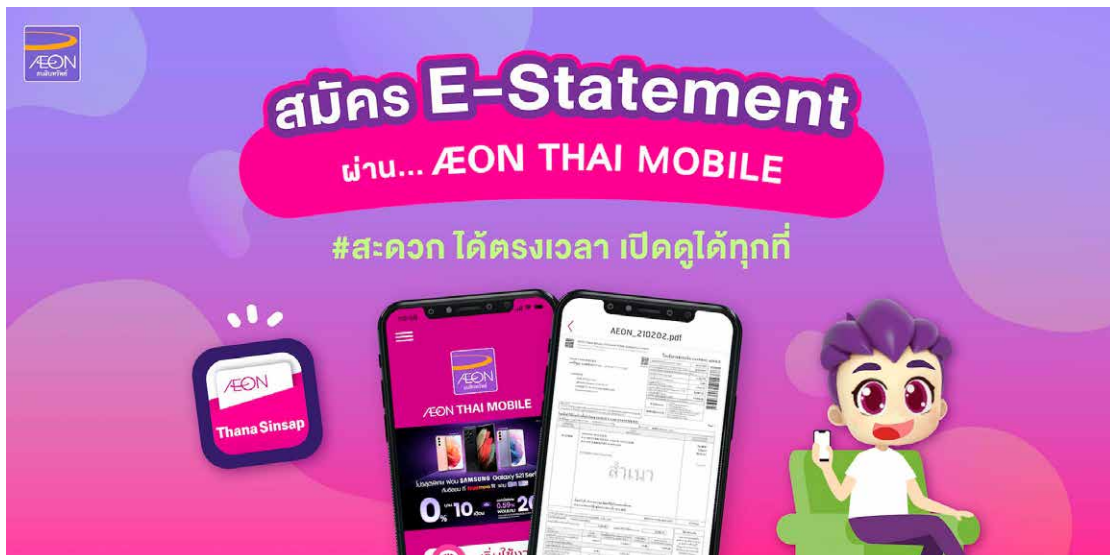
1. การสอบวัดผล ISO E-Test เปลี่ยนจากการทำแบบทดสอบในกระดาษ เป็นการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ลดจำนวนกระดาษที่ต้องใช้จัดทำแบบทดสอบต่อปีไปได้ 30,000 แผ่น
2. การส่งข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานมายังแผนกไคเซ็น ได้เปลี่ยนจากการส่งแบบฟอร์มในรูปแบบกระดาษ เป็นการส่งแบบฟอร์มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ลดจำนวนกระดาษที่ต้องใช้ต่อปีไปได้ 336 แผ่น
3. การส่งคำร้องเพื่อซ่อมแซมอุปกรณ์สำนักงาน เปลี่ยนจากการส่งแบบฟอร์มในรูปแบบกระดาษ เป็นการส่งแบบฟอร์มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ E-Memo for office furniture & equipment repairing ทำให้ลดจำนวนกระดาษที่ต้องใช้ต่อปีไปได้ 5,446 แผ่น
4. การลดกระดาษในการทำงานของฝ่ายควบคุมสินค้า เปลี่ยนจากการส่งพิมพ์รายงานเพื่อสุ่มตัวอย่าง เป็นการใช้ RPA Technology ในการเรียกดูและสุ่มตัวอย่างผ่านระบบ ทำให้ลดจำนวนกระดาษที่ต้องใช้ต่อปีไปได้ 13,200 แผ่น

จากการปรับปรุงการทำงานดังกล่าว โดยรวมแล้วบริษัทฯ สามารถลดการใช้กระดาษไปได้อย่างน้อย 50,000 แผ่น/ปี และยังมีแผนการที่จะขยายโครงการไปยังกิจกรรมอื่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ ที่มุ่งเน้นในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การป้องกันมลพิษด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การรณรงค์ให้รับใบแจ้งการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Statement)

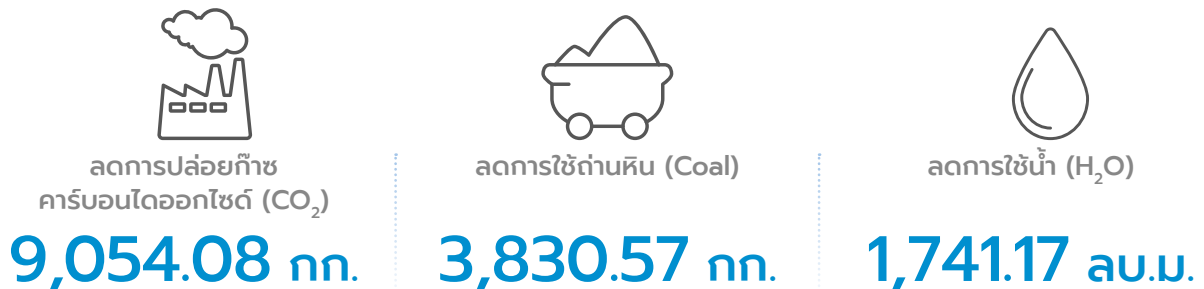
บริษัทฯ สนับสนุนให้พนักงานและลูกค้าปรับเปลี่ยนวิธีการรับใบแจ้งการชำระเงิน ด้วยการลดใช้กระดาษและเปลี่ยนมาใช้ ใบแจ้งการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Statement) มาตั้งแต่ปี 2554 เป็นการลดการใช้ทรัพยากรในการพิมพ์ลดการจัดส่งและจัดเก็บเอกสาร อีกทั้งยังเป็นการลดปัญหาเอกสารสูญหายระหว่างการจัดส่ง อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าตรวจสอบค่าใช้จ่ายได้รวดเร็วขึ้น บริษัทฯ ได้รณรงค์อย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มโครงการ ดังนี้

- การแนะนำบริการสมัครรับ e-Statement โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ให้กับลูกค้า ทั้งการติดต่อไปเชิญชวน และการแนะนำเมื่อมีการติดต่อเข้ามาจากลูกค้า
- การส่งอีเมลให้กับลูกค้า การเชิญชวนผ่านแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE เชิญชวนบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ รวมถึงการรณรงค์บนเฟสบุ๊คเพจของบริษัทฯ และบนอีออน Line Official
- การจัดกิจกรรมร่วมกับลูกค้าที่เปลี่ยนมาใช้ใบแจ้งการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Statement)
- ผลการตอบรับจากการรณรงค์อย่างต่อเนื่อง ทำให้มีจำนวนลูกค้าที่รับใบแจ้งการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Statement) ตั้งแต่เริ่มโครงการรวม 604,861 ราย ตั้งแต่เดือนเมษายน ปี 2563 ลดปริมาณการจัดส่งเอกสารไปได้ถึง 5,276,129 ฉบับ



นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เป็นสมาชิกกับองค์กรภายนอกในโครงการ “Shred 2 Share Project” “เปลี่ยนความลับให้เป็นความรัก” ร่วมกับ บริษัท ไอออน เมาน์เทน (ประเทศไทย) จำกัด อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2553 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นการจัดการข้อมูลในรูปแบบกระดาษที่ไม่ได้ใช้งานแล้วอย่างปลอดภัย ป้องกันการรั่วไหลข้อมูล อีกทั้งยังสามารถนำกระดาษที่ถูกทำลายกลับมาใช้ได้ใหม่ โดยจำนวนของกระดาษที่ส่งเข้าร่วมโครงการจะถูกเปลี่ยนเป็นเงินบริจาคเพื่อสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาสังคมตามวัตถุประสงค์ของโครงการอีกด้วย

ในปี 2563 บริษัทฯ ได้ส่งกระดาษเพื่อทำลาย ร่วมกับ โครงการ Shred 2 Share Project ทั้งหมด 34.82 ตัน ซึ่งสามารถช่วยลดมลพิษ จากก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ทั้งจาก ถ่านหิน และน้ำได้ดังนี้



อ้างอิง : Environmental Saving Report Year 2020 จากบริษัท ไอออน เมาน์เทน (ประเทศไทย) จำกัด



เกี่ยวกับ รายงานฉบับนี้



บริษัทฯ จัดทำรายงานความยั่งยืน เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเพื่อให้เป็นอีกหนึ่งช่องทางสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงผลการดำเนินงานในภาพรวมในมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และ มิติสิ่งแวดล้อม ของบริษัทฯ ข้อมูลในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ครอบคลุมระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2564

บริษัทฯ นำแนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืนของ Global Reporting Initiatives (GRI Standards) และ เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) มาเป็นกรอบการจัดทำรายงาน



GRI Content Index

การแสดงข้อมูลตามกรอบรายงาน GRI STANDARDS

GRI Standard	Disclosures	Page Number (s)		Relation to SDGs
		Sustainability Report	Form 56-1 One Report	
General disclosure				
Organizational profile				
102-1	Name of organization	Cover,3	Cover,101	
102-2	Activities, brands, products and services	2-3,5	6-9, 19-42	
102-3	Location and headquarters	3	101	
102-4	Location and operations	-	55-56	
102-5	Ownership and legal form	3	101	
102-6	Markets served	-	17,25	
102-7	Scale of the organization	3	99,116	
102-8	Information for employees and other works	44-48	125-128	1, 3, 4, 5, 8, 10
102-9	Supply chain	5-7		
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	-	19-24	
102-11	Precautionary principle of approach	-	125-128	
102-12	External initiatives	-	-	
102-13	Membership of associations	-	-	
Strategy				
102-14	Statement from senior decision maker	2	10-13	
102-15	Key impacts, risks and opportunities	20-23	67-75	16
Ethics and integrity				
102-16	Values, principles, standards and norms of behavior	13	18	8, 16
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	16-19	113	8, 16
Governance				
102-18	Governance Structure	-	115-129	
102-30	Effectiveness of risk management process	20-23	67-75	16

GRI Standard	Disclosures	Page Number (s)		Relation to SDGs
		Sustainability Report	Form 56-1 One Report	
Stakeholder engagement				
102-40	List of stakeholder groups	-	105-112	
102-42	Identifying and selecting stakeholders	-	105-112	
102-43	Approach to stakeholding engagement	-	105-112	
102-44	Key topics and concerns raised	-	105-112	
Reporting Practice				
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	-	148	
102-46	Defining report content and topic boundaries	64	2	
102-47	List of material topics	-	2	
102-50	Reporting period	64	cover	
102-51	Date of most recent report	64	cover	
102-53	Contact point for questions regarding the report	70	111	
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	64	-	
102-55	GRI content index	65	-	
TOPIC-SPECIAL DISCLOSURES				
Economic Dimension				
Digitalization				
GRI 103 : Management Approach 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its boundaries	26-29	-	1, 8, 9
103-2	The management approach and its components	26-29	-	1, 8, 9
103-3	Evaluation of the management approach	26-29	-	1, 8, 9
GRI 418 : Customer Privacy 2016				
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of consumer data	24-25	81-82	8, 9, 10
Risk and Crisis Management				
GRI 103 : Management Approach 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its boundaries	20-23	67	16
103-2	The management approach and its components	20-23	67-75	16
103-3	Evaluation of the management approach	20-23	67-75	16
Economic Performance				
GRI 103 : Management Approach 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its boundaries	-	43-45	
103-2	The management approach and its components	-	43-45	
103-3	Evaluation of the management approach	-	43-45	

GRI Standard	Disclosures	Page Number (s)		Relation to SDGs
		Sustainability Report	Form 56-1 One Report	
GRI 201 : Economic Performance 2016				
201-1	Direct economic value generated and distributed	-	-	
Corporate Governance				
GRI 103 : Management Approach 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its boundaries	12	104-114	16
103-2	The management approach and its components	12	104-114	16
103-3	Evaluation of the management approach	12	104-114	16
ESG Products and Service				
GRI 103 : Management Approach 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its boundaries	-	76-84	
103-2	The management approach and its components	-	76-84	
103-3	Evaluation of the management approach	-	76-84	
GRI 203 : Indirect Economic Impacts				
203-2	Significant indirect economic impacts	-	-	
Supply Chain Management				
GRI 103 : Management Approach 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its boundaries	5-7	-	
103-2	The management approach and its components	5-7	-	
103-3	Evaluation of the management approach	5-7	-	
Social Dimension				
Financial Inclusion and Financial Literacy				
GRI 103 : Management Approach 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its boundaries	42-43	85-99	1, 3, 5, 8, 10
103-2	The management approach and its components	42-43	85-99	1, 3, 5, 8, 10
103-3	Evaluation of the management approach	42-43	85-99	1, 3, 5, 8, 10
Anti-Corruption and Bribery				
GRI 103 : Management Approach 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its boundaries	18-19	113	8, 16
103-2	The management approach and its components	18-19	113	8, 16
103-3	Evaluation of the management approach	18-19	113	8, 16

GRI Standard		Disclosures	Page Number (s)		Relation to SDGs
			Sustainability Report	Form 56-1 One Report	
GRI 205 : Anti-Corruption 2016					
205-1	Operations assessed for risks related to corruption	18-19	113	8, 16	
205-2	Communication and training about anti-corrption policies and procedures	18-19	113	8, 16	
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	18-19	113	8, 16	
Human Capital Development					
GRI 103 : Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundaries	46-47	107-109, 125-127	1, 3, 4, 5, 8, 10	
103-2	The management approach and its components	46-47	107-109, 125-127	1, 3, 4, 5, 8, 10	
103-3	Evaluation of the management approach	46-47	107-109, 125-127	1, 3, 4, 5, 8, 10	
GRI 205 : Anti-Corruption 2016					
205-2	Communication and training about anti-corrption policies and procedures	19	113	8, 16	
GRI 401 : Employment 2016					
401-1	New employment hires and employee turnover	44-45	126	1, 3, 4, 5, 8, 10	
401-3	Parental leave	-	108		
GRI 404 : Labor / Traning and Education 2016					
404-1	Average hours of traning per year per employee	46-47	127	1, 3, 4, 5, 8, 10	
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	46-47	127	1, 3, 4, 5, 8, 10	
GRI 405 : Diversity and Equal Opportunity					
405-1	Diversity of governance bodies and employees	49	81-82	10, 16	
Occupational Health and Safety					
GRI 103 : Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundaries	48	-	1, 3, 4, 5, 8, 10	
103-2	The management approach and its components	48	-	1, 3, 4, 5, 8, 10	
103-3	Evaluation of the management approach	48	-	1, 3, 4, 5, 8, 10	

GRI Standard	Disclosures	Page Number (s)		Relation to SDGs
		Sustainability Report	Form 56-1 One Report	
GRI 403 : Occupational Health and Safety 2016				
403-1	Occupational Health and Safety management system	48	-	1, 3, 4, 5, 8, 10
403-9	Work-related injuries	48	108	1, 3, 4, 5, 8, 10
Collaboration with partnership for sustainability				
GRI 103 : Management Approach 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its boundaries	-	79-80	
103-2	The management approach and its components	-	79-80	
103-3	Evaluation of the management approach	-	79-80	
GRI 203 : Indirect Economic Impacts				
203-2	Significant indirect economic impacts	-	43	
ENVIRONMENTAL DIMENSION				
Environmental Management and Climate Strategy				
GRI 103 : Management Approach 2016				
103-1	Explanation of the material topic and its boundaries	60-63	77-84	12, 13
103-2	The management approach and its components	60-63	77-84	12, 13
103-3	Evaluation of the management approach	60-63	77-84	12, 13
GRI 302 : Energy 2016				
302-1	Energy consumption within the organization	-	-	
302-2	Energy consumption outside of the organization	-	-	
302-3	Reduction of energy consumption	-	-	
GRI 305 : Emissions 2016				
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	-	-	
305-5	Reduction of GHG emissions	-	-	
GRI 306 : Effluents and Waste 2016				
306-2	Waste by type and disposal method	60-61	79-80	12, 13

ข้อมูลติดต่อ

บริษัท อีออน สหสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
388 ชั้น 27 อาคารเอ็กเซน ทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท
แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ : 02-302-4400 (Call Center 02-665-0123)
URL : <http://www.aeon.co.th>



บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
ÆON Thana Sinsap (Thailand) Public Company Limited



Planting Seeds of Growth
We are ÆON

