



บริษัท อีออน รีเทล จำกัด (มหาชน)

รายงานความยั่งยืน 2566/2567

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2567

SUSTAINABLY GROWING TOGETHER



SUSTAINABLY GROWING TOGETHER

สารบัญ



002 สารจาก
กรรมการผู้จัดการ

011 การบริหารจัดการ
ด้านความยั่งยืน

003 เกี่ยวกับองค์กร

024 ผลการดำเนินงานด้าน
ความยั่งยืนที่สำคัญ

010 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



มิติบรรษัทภิบาลและ เศรษฐกิจ

- 026** การกำกับดูแลกิจการและ
จริยธรรมทางธุรกิจ
- 039** การจัดการความเสี่ยง
- 042** ความปลอดภัยทางไซเบอร์และ
การป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล
- 049** ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
- 052** ประเด็นความมั่นคง
ทางการเงินอย่างยั่งยืน
- 054** ประเด็นการให้สินเชื่อ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อ



มิติสิ่งแวดล้อม

- 058** การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
- 068** การเปลี่ยนแปลงสภาพ
ภูมิอากาศและการปล่อย
ก๊าซเรือนกระจก



มิติสังคม

- 072** การเข้าถึงบริการทางการเงิน
และการให้ความรู้ทางการเงิน
- 076** การบริหารจัดการ
ทรัพยากรมนุษย์
- 081** สิทธิมนุษยชน
- 084** การพัฒนาชุมชน /
ชุมชนสัมพันธ์
- 098** อาชีวอนามัยและ
ความปลอดภัย

103 สรุปผลดำเนินงานด้านความยั่งยืน

- ผลดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแล
- ผลดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม
- ผลดำเนินงานด้านสังคม

117 แบบสำรวจ
ความคิดเห็นผู้อ่าน

สารจากกรรมการ



นายซีโทะมุ โอะโมะเตะระ
รองประธานกรรมการ
และกรรมการผู้จัดการ

รายงานความยั่งยืนฉบับนี้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการดำเนินงานของบริษัทฯ มาตั้งแต่แรก ความทุ่มเทของบริษัทฯ ในการให้บริการทางการเงินระดับสูงสูดนั้น สอดคล้องกับปณิธานในการส่งเสริมการเติบโตที่ยั่งยืนและดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด รวมทั้งสอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี

หลังจากสถานการณ์โรคโควิด 19 เราได้เห็นความก้าวหน้าครั้งสำคัญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลยุทธ์หลักของบริษัทฯ เพื่อยกระดับความมั่นคงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ (Environmental, Social, Governance) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ดิจิทัลในเชิงรุกของบริษัทฯ เป็นข้อพิสูจน์ถึงความมุ่งมั่นนี้ บริษัทฯ ได้เปิดตัวบัตร Virtual card ภายใต้ชื่อ AEON NextGen Digital บนแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินของเราแบบดิจิทัลด้วยความปลอดภัยในการใช้งานระดับสูง พร้อมทั้งช่วยลดการใช้พลาสติกและกระดาษ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสบการณ์ดิจิทัลและความพึงพอใจโดยรวมต่อลูกค้าของเรา

จากค่านิยมพื้นฐานของบริษัทฯ ที่ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นและบริษัทฯ ยังคงให้ความสำคัญในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในการจัดพื้นที่ทำงานที่ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างมีคุณค่าและเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรมสังคมที่ยั่งยืนโดยร่วมมือกับทั้งภาครัฐและเอกชนผ่านทางมูลนิธิอีออนประเทศไทย

บริษัทฯ ขอขอบคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ให้ความไว้วางใจและสนับสนุนบริษัทฯ ด้วยดีเสมอมา บริษัทฯ ยังคงทุ่มเทเพื่อส่งมอบบริการทางการเงินที่เชื่อถือได้และเกินความคาดหมาย ด้วยวิสัยทัศน์ที่มุ่งเน้นไปที่ความยั่งยืนทางการเงิน พร้อมกับมุ่งมั่นที่จะก้าวหน้าไปพร้อมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่ออนาคตที่มีความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมและสิ่งแวดล้อมสอดคล้องกับการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน



วิสัยทัศน์

บริษัทฯ สร้างเสริมชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
ของลูกค้าในประเทศไทยและในเศรษฐกิจ
ภูมิภาคกลุ่มน้ำโง ด้วยการให้บริการ
ทางการเงินที่มีความจำเป็นต่อ
ชีวิตประจำวัน



พันธกิจ

เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า
ในการใช้บริการ ตลอดจนมุ่งมั่นในการ
ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และส่งเสริม
การรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

โครงสร้างการประกอบธุรกิจ

ข้อมูลบริษัท (ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567)

ชื่อบริษัท	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
วันก่อตั้งบริษัท	18 กันยายน 2535
ที่ตั้ง	เลขที่ 388 ชั้น 27 อาคารเอ็นเซน ทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว	หุ้นสามัญ 250,000,000 บาท
กรรมการผู้จัดการ	รองประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ นายซีโกะมุ โอะโมะเตะระะ
จำนวนพนักงาน	3,927 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%)
โครงสร้างการถือหุ้นในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม	บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัทย่อยในประเทศ ได้แก่ • บริษัท เอที เอส แรบิท นิตบุคคผล เฉพาะกิจ จำกัด (48.75%) • บริษัท เอซีเอสไอ (ประเทศไทย) จำกัด (100%) • บริษัท เอซีเอส เซอร์วิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด (100%) และ • บริษัท บริหารสินทรัพย์ อีออน (ประเทศไทย) จำกัด (98%) และถือหุ้นในบริษัทย่อยต่างประเทศ ได้แก่ • AEON Specialized Bank (Cambodia) PLC (50%) • บริษัท อีออน ไมโครไฟแนนซ์ (เมียนมาร์) จำกัด (100%) และ • บริษัท อีออน ลีสซิ่ง เซอร์วิส (ลาว) จำกัด (96.29%) ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังถือหุ้นบริษัทที่เกี่ยวข้องอื่น ได้แก่ • บริษัท อีออน (ไทยแลนด์) จำกัด (3.82%) • PT. AEON Credit Service Indonesia (2.59%) • บริษัท เอซีเอส เทรคดีล เวียดนาม จำกัด (1.59%) และ • บริษัท แรบิท แคช จำกัด (18%)
บริษัทจดทะเบียน	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



ลักษณะของสินค้าและบริการเงินทุน

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลักในการให้บริการสินเชื่อรายย่อยแก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยคำนึงถึงความจำเป็นในการใช้งานและความสามารถในการชำระหนี้สินของลูกค้าด้วยการพิจารณาให้วงเงินกับลูกค้าที่เหมาะสม อันประกอบด้วย

1. **สินเชื่อบัตรเครดิต** ประกอบด้วยบัตรเครดิตอีออนคลาสสิก บัตรเครดิตอีออนโกลด์ บัตรเครดิตอีออนรอยัลลอร์ด คิวดพลัส บัตรเครดิตอีออนเวลล์เนส บัตรเครดิตอีออนบิกซี บัตรเครดิตอีออนแรบบิท บัตรเครดิตอีออนเอ็มเจเน บัตรเครดิตอีออนบี-ควิก บัตรเครดิตอีออนคลับไทยแลนด์ บัตรเครดิตอีออน-ยูเนียนเพย์ บัตรเครดิตอีออนเจ-พรีเมียร์ และบัตรเครดิตเพื่อองค์กร



2. **สินเชื่อส่วนบุคคล** เป็นสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนพร้อมใช้ที่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าด้วยการเบิกเงินสดได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านเครื่องเบิกเงินสดอัตโนมัติ ทั้งโดยใช้บัตรและไม่ใช้บัตรด้วยการทำรายการผ่านแอปพลิเคชัน AEON THAI Mobile



3. **สินเชื่อเช่าซื้อ** ประกอบด้วยสินเชื่อผ่อนชำระที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหลากหลาย อาทิเช่น สินเชื่อเพื่อการซื้อสินค้าไอที สินเชื่อเพื่อการซื้อโทรศัพท์มือถือ สินเชื่อเพื่อการซื้อทอง สินเชื่อเพื่อการซื้อรถจักรยานยนต์ สินเชื่อเพื่อการซื้อรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า สินเชื่อเพื่อซื้อรถมือสอง สินเชื่อเพื่อการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ เป็นต้น



กลยุทธ์องค์กร

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทุกคนเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น จึงได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน ตั้งแต่การรวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์และประมวลผล แล้วพัฒนาบริการทางการเงินและกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ให้เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ตอบสนองความต้องการอันหลากหลาย เป็นการเติมเต็มความมั่นใจและความสุขให้กับทุกคนในทุกช่วงวัย รวมทั้งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการพิจารณาสินเชื่อและให้วงเงินที่เหมาะสมกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระคืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้เกิดทัศนคติการกู้เงินเท่าที่จำเป็นและผ่อนไหว

เทคโนโลยีดิจิทัลกับบริษัทฯ นำมาประยุกต์ใช้ มีดังนี้

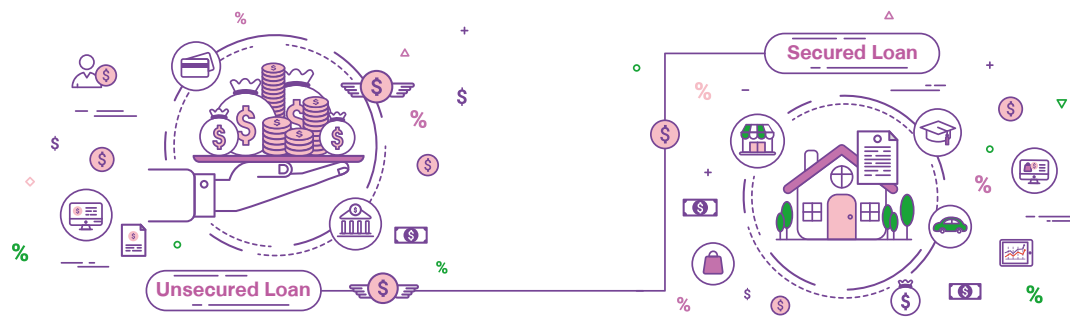
- พัฒนาผลิตภัณฑ์ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่ชื่นชอบการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟน ได้แก่ การออกบัตรในรูปแบบ Virtual card และการเพิ่มฟังก์ชัน Scan to pay ใช้งานบนแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE เป็นต้น
- นำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบการพิจารณาให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ รวมทั้งระบบการบริหารและติดตามหนี้สินอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดการเกิดหนี้เสีย
- จัดตั้งและมอบหมายให้ฝ่ายวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า (Customer Behavior Analysis; CBA) เป็นศูนย์กลางของบริษัทฯ ในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า เพื่อนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งวางกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมตรงตามไลฟ์สไตล์และความต้องการของลูกค้า การกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ทั้งนี้ เพื่อมั่นใจว่าข้อมูลจะถูกนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและไปในทิศทางเดียวกัน



ห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร

การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย บริษัทฯ มีการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่ากิจกรรม/กระบวนการทำงานในห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการและตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ (Value Chain) ดังนี้



ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

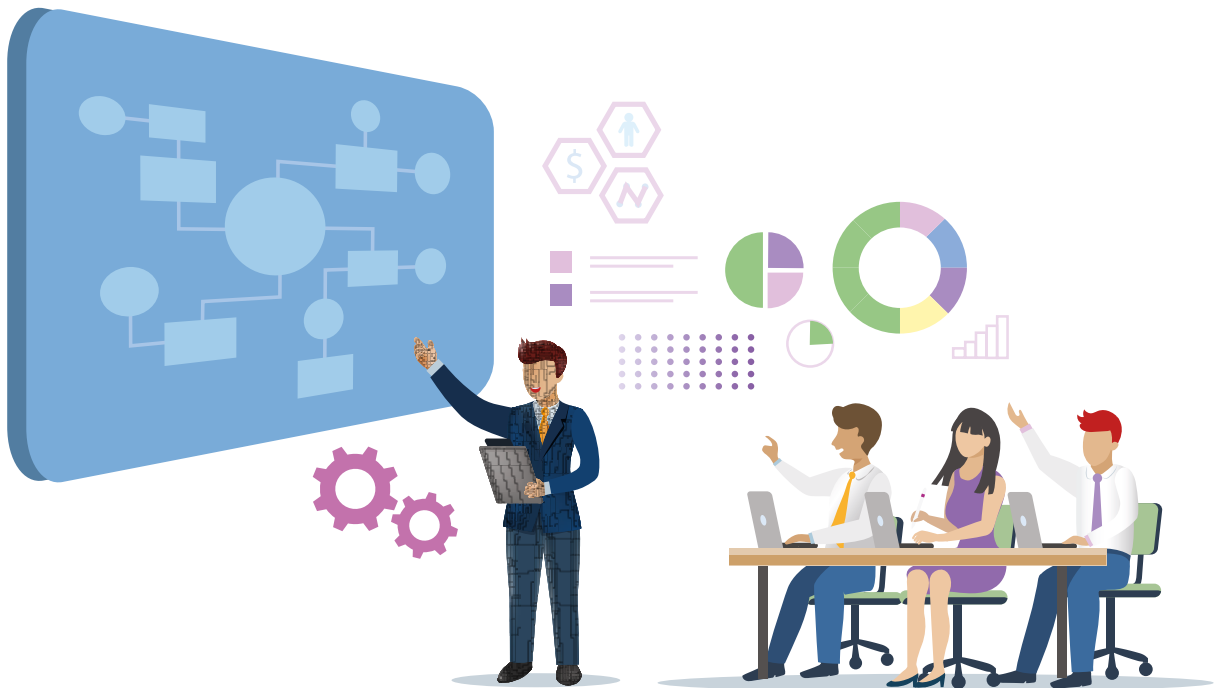
บริษัทฯ ได้ทำการวิเคราะห์และจำแนกภาพรวมของระบบห่วงโซ่คุณค่า เพื่อส่งต่อสินค้าและบริการที่ดีที่สุด ในส่วนของกระบวนการดำเนินธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำไปจนถึงปลายน้ำ เพื่อส่งมอบสินค้า บริการ และประสบการณ์ให้แก่ลูกค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

กิจกรรมหลัก		
Unsecured Loan / Secured Loan		
การจัดการแหล่งเงินทุน	การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกลยุทธ์ดิจิทัล	กิจกรรมทางการตลาด
- เงินลงทุนจากผู้ถือหุ้น - ผลกำไรจากการดำเนินงานของบริษัท - จากธนาคารทั้งภายในและต่างประเทศ - การออกหุ้นกู้	- การทำการวิจัยเชิงนวัตกรรมที่น่าสนใจในวงการการเงิน ทั้งตลาดภายในและภายนอกประเทศ - ทำการวิจัยกลุ่มและระดมความคิดจากทีมงาน - นำเสนอโครงการที่น่าสนใจให้ผู้บริหารพิจารณา - ดำเนินการรวบรวมข้อกำหนดจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องในบริษัทฯ เมื่อได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร - นำเสนอโครงการต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาอนุมัติงบประมาณ - ทำการนัดประชุมกับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรเพื่อสรุปข้อกำหนด - แต่ละฝ่ายงานดำเนินการตรวจสอบติดตามโครงการให้ตรงตามกรอบการดำเนินงานที่กำหนดไว้ - แต่ละฝ่ายงานร่วมทดสอบระบบจำลองก่อนเปิดให้ลูกค้าใช้งาน - เปิดตัวโครงการและติดตามการใช้งานจริงของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงต่อไป	- ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น - เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่ง - เพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเดิมได้ - เพิ่มการเข้าถึงของลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยี - เพิ่มผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายให้ลูกค้า - เพิ่มผลกำไรให้บริษัทฯ - การหา Customer Journey เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป - การพัฒนาเทคโนโลยีและการให้บริการแก่ลูกค้าให้ตรงตามความต้องการเพื่อทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

กิจกรรมหลัก		
Unsecured Loan / Secured Loan		
การดำเนินการพิจารณาสินเชื่อแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน	การชำระเงินและการบริหารหนี้สิน	การบริการหลังการขาย
Unsecured Loan - พิจารณาคุณสมบัติของลูกค้ายึดตามความสามารถในการชำระหนี้คืนด้วยคะแนนเครดิตบูโร รวมถึงอายุ อาชีพ ของลูกค้า - แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อผ่านทาง SMS และเพิ่มช่องทางการแจ้งผลทางออนไลน์อื่นๆ เพิ่มมากขึ้น - ส่งมอบบัตรเครดิต บัตรสมาชิกให้ลูกค้า ในรูปแบบบัตรดิจิทัลให้ใช้งานผ่านแอปพลิเคชันของบริษัทฯ - การให้ข้อมูลหลังการขาย เช่น การติดต่อใช้งานบัตร ไปรษณีย์ แคมเปญ การคำนวณดอกเบี้ย เป็นต้น	ต้องดำเนินการตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ โดยมีการวัดผลตามเกณฑ์ ดังนี้ - การส่งใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้า - การติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ - การส่งเจ้าหน้าที่ไปตามหนี้โดยบริษัท Outsource (บริษัทภายนอกหรือบริษัทในเครือที่มีความเชี่ยวชาญด้านติดตามหนี้) - ในกรณีที่ลูกค้าไม่ชำระหนี้คืน บริษัทฯ มีนโยบายปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อช่วยเหลือลูกค้า - กระบวนการฟ้องร้องลูกหนี้ ทั้งสินเชื่อแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันและแบบมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน) - กระบวนการรับสินค้าคืน (สินเชื่อแบบมีหลักทรัพย์ค้ำประกันเท่านั้น)	การให้ข้อมูลหลังการขาย เช่น - การให้บริการเปิดใช้งานบัตรทางโทรศัพท์และทางแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE - การแจ้งวันตัดรอบบัญชีผ่านทางอีเมลหรือทางไปรษณีย์ - ลูกค้าสอบถามรายละเอียดไปรษณีย์ แคมเปญ ผ่านช่องทางต่างๆ ของบริษัทฯ เช่น หน้าสาขา ผ่านทางเพจบนเฟสบุ๊คหรือทางโซเชียลมีเดียอื่นๆ ของบริษัทฯ หรือโทรศัพท์สอบถามทางศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า เป็นต้น - การคำนวณดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น - การให้ข้อมูลอื่นๆ ที่ลูกค้าสอบถามเพิ่มเติม - ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ทำการรวบรวมผลการประเมินการพึงพอใจของลูกค้าจากช่องทางต่างๆ เช่น หน้าสาขา ผ่านทางโซเชียลมีเดียของบริษัทฯ หรือผ่านทางศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า
การดำเนินการพิจารณาสินเชื่อแบบมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน		
Secured Loan - ฝ่ายการตลาดทำการวิเคราะห์เทรนด์ในการออกสินเชื่อ แล้วส่งให้ฝ่ายควบคุมสินเชื่อกำหนดเงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อ และวิธีการอนุมัติสินเชื่อ - พิจารณาให้วงเงินตามสินทรัพย์หลักประกัน โดยพิจารณาจากคุณภาพของรถ และทำการประเมินมูลค่า - การทำสัญญาสินเชื่อแบบมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน - ฝ่ายควบคุมสินเชื่อแจ้งฝ่ายการตลาดให้ดำเนินการต่อ เช่น การออกเล่มทะเบียน การทำสัญญา การชำระเงิน ค่าขายให้ร้านค้า เป็นต้น		

กิจกรรมสนับสนุน	
การจัดซื้อจัดจ้าง	การพัฒนาเทคโนโลยี
- การจัดซื้อจัดจ้างตามแผนงานของแต่ละฝ่ายในบริษัทฯ - แบ่งออกเป็น การจัดซื้อจัดจ้างที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการจัดซื้อจัดจ้างบริการ - มีการประเมินผู้ส่งมอบและประเมินราคาโดยอ้างอิงตามนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ฯลฯ เช่น ตามมาตรฐาน ISO9001 หรือ ISO14001 และมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง	- พัฒนาแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยตระหนักถึงการดูแลรักษาข้อมูล และป้องกันการรั่วไหลข้อมูลของพนักงานและลูกค้า ด้วยการจัดให้มีมาตรการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล - พัฒนาระบบซอฟต์แวร์ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - พัฒนาซอฟต์แวร์ การพัฒนาเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - พัฒนาการทำงานของฝ่าย IT ทั้งภายในบริษัทฯ และบริษัทภายนอกที่ทำงานร่วมกัน
การบริหารทรัพยากรบุคคล	โครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ
- กระบวนการสรรหาพนักงานโดยไม่กีดกันในเพศสภาพ ความบกพร่องทางร่างกาย - กระบวนการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน - กระบวนการบริหารค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน - กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและโทษวินัยในการปฏิบัติงาน - กระบวนการจัดเก็บข้อมูลพนักงาน - การให้ความรู้พนักงานในเรื่องกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทฯ - การบริหารจัดการคนเก่งและการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง	1. นักลงทุนสัมพันธ์ - ข่าวสาร (นักลงทุนสัมพันธ์) - นักวิเคราะห์ ดูแล และติดตามราคาหุ้นบริษัทฯ - การเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมาย - การสื่อสารกับนักลงทุน และผู้ถือหุ้น 2. เลขาธุรการบริษัท ทำหน้าที่ดูแลให้คณะกรรมการปฏิบัติงานสอดคล้องกับกฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ เพื่อให้บริษัทดำเนินการอย่างโปร่งใส ได้แก่ - โครงสร้างองค์กร - คณะกรรมการชุดย่อย - ข้อบังคับของบริษัท และกฎบัตร - การพัฒนากรรมการ - การประชุมผู้ถือหุ้น
ความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม และการบริหารสำนักงาน	
- การบริหารอาคารสถานที่และการจัดการพื้นที่และสิ่งแวดล้อมที่ดี ปลอดภัยในการทำงาน โดยเป็นไปตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 - ให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยแก่พนักงานที่ปฏิบัติงาน - มีมาตรการในการควบคุมการเข้าพื้นที่สำหรับพนักงาน, outsource รวมถึง ลูกค้า คู่ค้า ที่เข้ามาปฏิบัติงาน ติดต่อกับ หรือ ดำเนินการทางธุรกิจกับบริษัทฯ และต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของข้อมูล (ISO 27001)	

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2566 ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จัดทำขึ้นตามกรอบการรายงานความยั่งยืนสำหรับบริษัทจดทะเบียนและเอกสารแนะนำตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนกลุ่มอุตสาหกรรมการเงิน โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยนำเสนอผลการดำเนินงานตามปีปฏิทินตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2566 - 29 กุมภาพันธ์ 2567 ครอบคลุมรายละเอียดการดำเนินงานของบริษัทฯ เพื่อสื่อสารความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการ และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ข้อมูลการติดต่อกับหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์



โทรศัพท์: 0-2302-4721-3



อีเมล: ir@aeon.co.th



ที่อยู่: บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 388 ชั้น 27 อาคารเอ็นเซน ทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย
เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110



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

การบริหารจัดการความยั่งยืน



นโยบายด้านความยั่งยืน

หลักการและความสำคัญ

บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชน และบริษัทในเครือให้ความสำคัญกับการเติบโตของกลุ่มบริษัทที่ควบคู่ไปกับการมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นในการสร้างเสริมชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของลูกค้า ด้วยการตอบสนองไลฟ์สไตล์และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ไปพร้อมกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม บริหารงานอย่างโปร่งใส เคารพสิทธิมนุษยชน ส่งเสริมการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

วัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านความยั่งยืน

- บริษัทฯ กำหนดให้มีหลักปฏิบัติในการสนับสนุนให้มีการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนอย่างมุ่งมั่นร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ลูกค้า และชุมชน เพื่อส่งเสริมให้เกิดความตระหนักถึงการเจริญเติบโตของสังคมอย่างยั่งยืนในระยะยาว
- ในด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแล บริษัทฯ นำเสนอบริการทางการเงินที่มีนวัตกรรมส่งเสริมชีวิตประจำวันและความสุขของลูกค้า ด้วยการทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ ตามหลักปรัชญาของอีออน ที่กล่าวว่าลูกค้ามาเป็นอันดับหนึ่ง

- ในด้านสังคม บริษัทฯ ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักปฏิบัติเจตนารมณ์ของอีออน อันประกอบด้วย การเคารพสิทธิมนุษยชน และให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับ คำนึงสัญญาต่อลูกค้า การอุทิศตนเพื่อพัฒนาสังคมในเขตพื้นที่การดำเนินธุรกิจอย่างเที่ยงธรรมกับบริษัทคู่ค้า การเคารพในความคิดเห็นของผู้ถือหุ้น
- ในด้านสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการนำระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลมาประยุกต์ใช้ครอบคลุมทั้งองค์กร

แนวปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน

มิติเศรษฐกิจและการกำกับดูแล	มิติสิ่งแวดล้อม	มิติสังคม
• บริษัทฯ นำเสนอบริการทางการเงินที่มีนวัตกรรมส่งเสริมชีวิตประจำวันและความสุขของลูกค้า ด้วยการทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ โดยให้ความสำคัญและสนับสนุนให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่จำกัดสถานที่และเวลา และที่สำคัญคือต้องอยู่บนพื้นฐานความปลอดภัยของข้อมูล และความปลอดภัยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นหลัก เพื่อให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเกิดความเชื่อมั่น และไว้วางใจในการทำธุรกรรมออนไลน์กับบริษัทฯ • บริษัทฯ ดำเนินการและเปิดเผยข้อมูลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามข้อกำหนดและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ เช่น กฎเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย กฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ฯลฯ และเปิดเผยข้อมูลด้านการกำกับดูแลกิจการตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และได้เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพข้อมูลความยั่งยืนสำหรับบริษัทจดทะเบียน จัดโครงการโดยตลาดหลักทรัพย์ฯ • บริษัทฯ มีหลักปฏิบัติของอีออน (AEON Code of Conduct) เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการรับผิดชอบต่อสังคม โดยในหลักปฏิบัติของอีออนมีการกำหนดจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณต่อผู้มีส่วนได้เสีย และเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานตระหนักถึงความสำคัญของจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	• บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการนำระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล (ISO14001) มาประยุกต์ใช้ครอบคลุมทั้งองค์กร • บริษัทฯ จัดโครงการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เช่น การคิดแยกขยะทั่วไป ยยะรีไซเคิล และขยะอันตราย เพื่อให้พนักงานทั้งได้ถูกต้อง การรณรงค์ให้ลดการใช้ไฟฟ้าและการใช้น้ำ รวมถึงการบริจาคอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ไม่ใช้งานแล้วให้หน่วยงานการศึกษา เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป • บริษัทฯ ให้การสนับสนุนโครงการเพื่อสิ่งแวดล้อมของมูลนิธิอีออน ประเทศไทย เช่น โครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ให้แก่โรงเรียนและวัด การรับบริจาคฝาขวดน้ำพลาสติกเพื่อนำไป Upcycling ผลิตเป็นป้ายชื่อต้นไม้ติดตั้งในสวนสาธารณะ เป็นต้น	• บริษัทฯ ให้ความสำคัญพินิสัยมนุษยชน และปฏิบัติตามปรัชญาพื้นฐานของอีออน ที่ระบุว่า “ลูกค้าคือจุดเริ่มต้น เพื่อไฟฟ้าความสงบสุขอย่างต่อเนื่อง เคารพในความเป็นมนุษย์ และอุทิศตนให้กับสังคมในพื้นที่” • บริษัทฯ ตระหนักถึงความเท่าเทียมกัน และต่อต้านการเลือกปฏิบัติในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นเชื้อชาติ สัญชาติ สีผิว เพศ อายุ ภาษา ศาสนา รสนิยมทางเพศ ความคิดเห็นทางการเมือง หรือปัจจัยอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องของคุณธรรม ความซื่อสัตย์และความสามารถ • บริษัทฯ ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเคารพและให้เกียรติ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ปราศจากการล่วงละเมิด และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ใด • บริษัทฯ เคารพความเป็นส่วนตัวและปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานลูกค้า รวมทั้งพันธมิตรทางธุรกิจ • บริษัทฯ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสังคม ด้วยการก่อตั้ง มูลนิธิอีออนประเทศไทย เพื่อให้ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างเป็นระบบ • บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามด้วยความเคารพสิทธิมนุษยชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเสนอแนะ แสดงความคิดเห็น รวมทั้งแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน หากพบการกระทำหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน

เป้าหมายที่ 1

ส่งเสริมให้มีสิทธิอย่างเท่าเทียมในการเข้าถึงทรัพยากร ทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสม และการบริการด้านการเงิน

เป้าหมายที่ 2

ยุติความหิวโหย บรรลุความมั่นคงทางอาหาร และยกระดับโภชนาการ และส่งเสริมเกษตรกรรมที่ยั่งยืน

เป้าหมายที่ 3

ส่งเสริมให้มีการเข้าถึงการบริการด้านสาธารณสุขที่มีคุณภาพ

เป้าหมายที่ 4

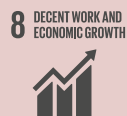
ส่งเสริมให้มีการเข้าถึงศึกษาที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียม และสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต

เป้าหมายที่ 5

สนับสนุนความเสมอภาคทางเพศ และการไม่เลือกปฏิบัติ

เป้าหมายที่ 6

สร้างหลักประกันเรื่องน้ำและการสุขาภิบาล ให้มีการจัดการอย่างยั่งยืนและมีสภาพพร้อมใช้สำหรับทุกคน

เป้าหมายที่ 8

มีการจัดการทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสม และส่งเสริมให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย

เป้าหมายที่ 9

พัฒนานวัตกรรมบริการทางการเงิน ให้มีการเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก

เป้าหมายที่ 10

สนับสนุนให้มีความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยข้องอย่างเหมาะสม

เป้าหมายที่ 11

ลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สนับสนุนให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ

เป้าหมายที่ 12

ส่งเสริมให้มีการผลิตและบริโภคอย่างยั่งยืน

เป้าหมายที่ 13

ดำเนินการเพื่อลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

เป้าหมายที่ 15

ส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน

เป้าหมายที่ 16

มีการดำเนินงานที่รับผิดชอบและโปร่งใส ต่อต้านการทุจริตและการรับสินบนทุกรูปแบบ

โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารจัดการความยั่งยืน

- บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการความยั่งยืน (“คณะกรรมการ”) โดยมีวัตถุประสงค์ให้คำแนะนำนโยบายความยั่งยืนไปปฏิบัติ เพื่อให้นำไปสู่การจัดการความยั่งยืน และเพื่อเพิ่มมูลค่าสูงสุดขององค์กร
- ประธานคณะกรรมการรับผิดชอบในการตรวจสอบและพิจารณาแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนที่กำหนด ประธานคณะกรรมการเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจขั้นสุดท้าย ในการตัดสินใจแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องในที่ประชุมคณะกรรมการ
- คณะกรรมการรับผิดชอบในการตรวจติดตามความพยายามและความคืบหน้าของกลุ่มบริษัทตามแผนปฏิบัติการ โดยจัดให้มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง (ให้แนวทางและคำแนะนำ) และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ
- คณะทำงานความยั่งยืนของบริษัทฯ ประกอบด้วยตัวแทนจากแต่ละหน่วยงาน ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ รวบรวมข้อมูลภายในและภายนอก ตรวจสอบประเด็นความยั่งยืนในบริษัทฯ รวมทั้งนำเสนอผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อคณะกรรมการ
- พนักงานทุกคนในบริษัทฯ มีหน้าที่รับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย และแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการทบทวนนโยบายและเป้าหมายตามกลยุทธ์องค์กรด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ จะทบทวนนโยบายความยั่งยืนทุกปี ปีละ 1 ครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ โดยผลการทบทวนนโยบายจะนำเสนอต่อคณะกรรมการความยั่งยืนเพื่อทบทวนและอนุมัติต่อไป



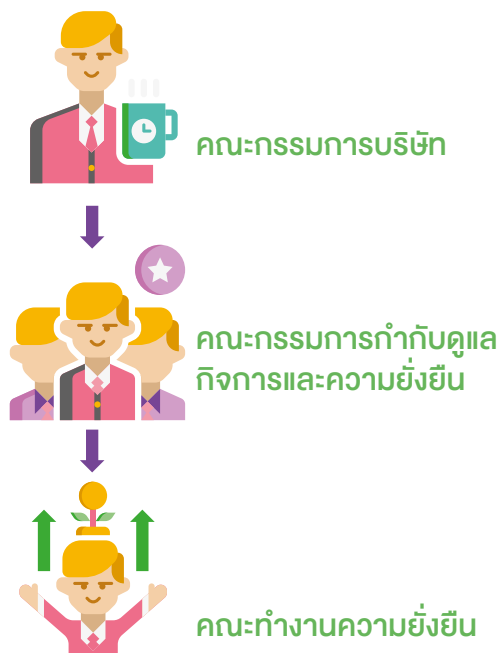
ภาพรวมขององค์กร

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG; Environmental, Social and Governance) และนำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals; SDGs) มาเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์ที่ท้าทาย

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่บังคับใช้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ นโยบายด้านความยั่งยืน นโยบายความเสี่ยงด้านความยั่งยืน สิทธิมนุษยชน การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลของลูกค้า นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ความมั่นคงทางการเงินอย่างยั่งยืน การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาชุมชน / ชุมชนสัมพันธ์ และอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดคณะกรรมการด้านความยั่งยืน เพื่อกำหนดโครงสร้างผู้รับผิดชอบในประเด็นต่างๆ ให้เป็นผู้ติดตามผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของของบริษัทให้เป็นไปตามมาตรฐาน

โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารจัดการความยั่งยืน



บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงเพื่อตอบสนองเป้าหมายด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ให้ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจและการกำกับดูแล มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและหามาตรการป้องกันความเสี่ยงที่อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีกำลังเติบโตอย่างก้าวกระโดดเพื่อสนับสนุนการใช้ชีวิตของผู้คนให้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน การเติบโตนี้ก็มาพร้อมกับปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูลที่มีความเสี่ยงในการถูกโจมตีทางไซเบอร์ได้มากขึ้นเช่นกัน นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นที่อยู่เหนือการควบคุม เช่น การเกิดโรคระบาดใหม่ขึ้น ปัญหาภาวะโรคเรื้อรังที่รุนแรงมากขึ้น ความขัดแย้งและปัญหาสงครามระหว่างประเทศ ปัญหาการเมืองภายในประเทศ เป็นต้น ดังนั้น บริษัทฯ จึงระบุและจัดการความเสี่ยงด้วยการวางแผนรับมือความเสี่ยงอย่างครอบคลุม เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน ข้อ 6.2 การบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท (Stakeholder)

บริษัทฯ วิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจและกำหนดแนวทางการตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนองขององค์กร
ผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์ นักลงทุน  คณะกรรมการ ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่/ รายย่อย นักลงทุน รายใหญ่/สถาบัน นักวิเคราะห์/IAA	- การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี - การประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น (เมื่อเกิดเหตุการณ์) - การแถลงผลการดำเนินงานรายไตรมาส - การนำเสนอข้อมูลแก่นักวิเคราะห์ และนักลงทุนผ่าน Analyst Meeting (2 ครั้งต่อปี) - การประชุม conference กับ นักลงทุนทั้งในประเทศ และ ต่างประเทศ - การสื่อสารไปยังนักข่าว และนักลงทุนรายย่อยผ่าน Press Release รายไตรมาส - การจัดให้มีช่องทางติดต่อนักลงทุนสัมพันธ์	- ผลการดำเนินงานที่ดี และเติบโตอย่างยั่งยืน - ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนที่ดีและเติบโตอย่างยั่งยืน - มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี โปร่งใส และยั่งยืน - มีระบบการบริหารและจัดการความเสี่ยงที่ดี - ได้รับการสื่อสารที่ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน ทันกาล - ช่องทางการสื่อสารที่ผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์ นักลงทุนรายใหญ่ และรายย่อยสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว - การพบปะสื่อสารกับนักลงทุนสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ	- ดำเนินธุรกิจด้วยการสร้างผลประโยชน์ที่ต่ออย่างยั่งยืน ภายใต้การกำกับดูแลกิจการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ - มีการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ รัดกุม รอบคอบ - มีการเปิดเผยข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก - ตอบสนองต่อข้อสงสัยอย่าง ชัดเจน และจัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้น และรับฟังความคิดเห็นในที่ประชุม - จัดให้มีการประชุมนักวิเคราะห์ และการสื่อสารช่องทางอื่นๆ ไปยัง นักลงทุนรายใหญ่ รายย่อย
คณะกรรมการบริษัท  บริษัทในเครือ คณะกรรมการ ผู้บริหาร Board of Directors	การจัดประชุมกรรมการบริษัท เดือนละ 1 ครั้ง	- ทำให้ทราบทิศทางหรือมุมมองของผู้บริหารที่มีต่อบริษัท - บรรษัทภิบาลของบริษัทที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงผู้ถือหุ้น และนักลงทุน	นำนโยบายและข้อสรุปมาใช้ในการปรับกลยุทธ์ทางการเงิน

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนองขององค์กร
ลูกค้า  ลูกค้าสินเชื่อประเภทไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Unsecured Loan) ลูกค้าสินเชื่อประเภทมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Secured Loan)	- การสำรวจความพึงพอใจจากการใช้บริการที่สาขา - การสำรวจความพึงพอใจจากการใช้บริการฝ่ายบริการลูกค้า - การรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ - การมีสื่อออนไลน์ และออฟไลน์ที่ลูกค้าสามารถใช้บริการ และสื่อสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว - ดำเนินกระบวนการติดตามทวงถามหนี้ ตาม พสบ. - การทวงถามหนี้ และตามกฎหมายของธนาคารแห่งประเทศไทย (BOT) - อำนวยความสะดวก และสร้างความปลอดภัยให้ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อ และใช้บริการ	- จัดให้มีผลิตภัณฑ์ และการบริการทางการเงินที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า พร้อมพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการบริการอย่างสม่ำเสมอ - ให้บริการทางการเงินด้วยความรับผิดชอบ และเป็นธรรม - ความปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล - รับฟังและตอบสนองต่อความคิดเห็นจากลูกค้า - มีความเหมาะสมในการติดตามทวงหนี้ และปฏิบัติตาม พสบ. - การติดตามทวงหนี้ และตามกฎหมายของธนาคารแห่งประเทศไทย (BOT) - มีแนวทางการช่วยเหลือลูกค้าในกรณีที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ - ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการสาขา และสำนักงานของบริษัทฯ	- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยยึดหลักการให้บริการทางการเงินด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศไทย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ อันรวมถึงการให้บริการทางการเงิน และสินเชื่อโดยคำนึงถึงความจำเป็น และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า อัตราดอกเบี้ยตามกฎหมายกำหนด และเป็นธรรม และการสื่อสารที่ชัดเจน เป็นต้น - รับฟังและดำเนินการต่อข้อร้องเรียนจากลูกค้าภายในกรอบเวลาของ Service Level Agreement (SLA) - สำรวจความต้องการของลูกค้า ติดตามเทรนด์ และ customer journey เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า - การจัดทำประเมินความพึงพอใจของลูกค้า - นำระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Management System; ISO27001) และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการดำเนินการภายในบริษัทฯ เพื่อสร้างความมั่นใจด้านการรักษาข้อมูลของลูกค้า รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคล PDPA - เสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกค้า สำหรับลูกค้าที่มีปัญหาไม่สามารถจ่ายหนี้ได้ - พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของพนักงานเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า - จัดให้มีมาตรการที่ดีและปลอดภัยด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการ อาคาร สถานที่ ที่จอดรถ ฯลฯ

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนองขององค์กร
พนักงาน  พนักงานประจำ พนักงานระดับบริหาร	• การจัดประชุมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่ • การสื่อสารข้อมูลไปยังพนักงานผ่านช่องทางการติดต่อภายในที่หลากหลายทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ • การจัดให้มีช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน • การจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงาน • การจัดเตรียมหลักสูตรการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาพนักงาน และการสื่อสารเป้าหมาย และแนวทางของบริษัทฯ ไปยังพนักงานทั้งทางออนไลน์ผ่านระบบ SAP และออฟไลน์ • ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาสินค้า และการให้บริการ • ติดตามการทำงานของพนักงานให้เป็นไปตามข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อให้ไม่ละเมิดกฎเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด • จัดอบรมให้พนักงานเกี่ยวกับกฎเกณฑ์การใช้อาคาร และการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย • ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และพัฒนาในการบริหารอาคารและความปลอดภัยของบริษัท	• การได้รับการดูแล การประเมินผลงานอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม • ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และเป็นธรรม • การได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง • ได้รับการอบรม และรับทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน • การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และมีสุขอนามัย รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานที่เหมาะสม • สามารถนำเสนอความคิดเห็น ความต้องการ และการร้องเรียนได้ • การมีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ให้สามารถทำงานได้ง่าย สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น • การให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว • สามารถดึงกลุ่มลูกค้าเข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ ตามเป้าหมายที่กำหนด • การได้รับคำชมจากลูกค้า การบอกต่อผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ จากการแนะนำของลูกค้า และสามารถรักษาลูกค้าเดิมได้อย่างต่อเนื่อง • ความภาคภูมิใจในการทำงานกับบริษัทฯ ที่มีจริยธรรมที่ดี มีความยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม	• จัดให้มีกระบวนการในการทำงานที่ไม่ขัดต่อข้อกำหนด หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน่วยงานที่ควบคุมให้ปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด • จัดให้มีการประเมินความเสี่ยง รายงานสรุป จัดทำแนวทางบริหารความเสี่ยง และวิธีการแก้ไขความเสี่ยง • จัดให้มีการสื่อสาร และการอบรมเรื่องระเบียบปฏิบัติ กฎเกณฑ์ และกฎระเบียบที่สำคัญของบริษัทฯ ให้แก่พนักงานทุกคนรับทราบเพื่อยอมรับและปฏิบัติตาม • บริษัทฯ ดำเนินการตามหลักการสิทธิมนุษยชนในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล อันรวมถึง การจ้าง และการเลิกจ้าง ค่าตอบแทน สวัสดิการ การพัฒนาพนักงาน และการประเมินผลงาน อย่างเสมอภาค และเป็นธรรม โดยไม่แบ่งแยก เพศ อายุ ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา ความพิการ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม การศึกษา หรือความคิดเห็นทางการเมือง • จัดให้มีแผนการพัฒนาบุคคลากรตามหน้าที่ และตำแหน่งอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน • จัดให้สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อม และอุปกรณ์ในการทำงาน มีความปลอดภัย และสุขอนามัยที่ดี • จัดให้มีอุปกรณ์การทำงาน และเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสมให้พนักงาน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย พร้อมช่องทางในการร้องขอความช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน • จัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างพนักงาน และพนักงานกับบริษัทฯ รวมถึงการเปิดช่องทางให้พนักงานสามารถร้องเรียน และแสดงความคิดเห็น หรือแจ้งเบาะแส ผู้กระทำผิดได้ รวมถึงนโยบายคุ้มครองการแจ้งเบาะแส

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนองขององค์กร
คู่แข่ง  สถาบันการเงินอื่นๆ	การประชุมพบปะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และความร่วมมือกันตามวาระต่างๆ	การดำเนินธุรกิจและแข่งขันด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันที่ดีและสุจริต	ยึดมั่นต่อหลักการการปฏิบัติต่อคู่แข่งอย่างรับผิดชอบ อาทิ การสร้างเงื่อนไขการแข่งขันที่เป็นธรรม
ลูกค้า  บริษัทดำเนินการ พัฒนาร่วมกัน	- การคัดเลือกและประเมินการดำเนินงานของลูกค้า - จัดให้มีช่องทางในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน เช่น การสืบค้นข้อมูลผ่านระบบ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานร่วมกัน - การประชุม พบปะ อบรม และเยี่ยมชมลูกค้าเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหาข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ - อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อกับบริษัท เช่น จัดหาที่จอดรถที่ปลอดภัย จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นต้น	- การจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ - การทำการค้าอย่างเป็นธรรม (Fair Trade) - ดำเนินโครงการให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างราบรื่น ไม่ขัดแย้งต่อกัน - มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานร่วมกัน และสามารถ feedback การดำเนินงานได้ - มีระบบการชำระเงินที่เป็นมาตรฐานและถูกต้อง - ได้รับความสะดวก และมีความปลอดภัยเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานที่สาขา และสำนักงานของบริษัทฯ	- จัดให้มีบรรยาบรรณลูกค้าธุรกิจ - จัดทำหลักเกณฑ์ และระเบียบปฏิบัติในการสรรหา คัดเลือก และประเมินลูกค้าโดยคำนึงถึง ESG - แนวปฏิบัติการจัดหาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม - สื่อสารนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และระเบียบปฏิบัติเรื่องการฉ้อโกงของบัญชีและการเลี้ยงรับรอง - การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า - ตกลงเรื่องแผนงาน และผลตอบแทนให้มีความชัดเจนก่อนดำเนินงาน เพื่อสามารถดำเนินโครงการให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ และสามารถเป็นพันธมิตรทางธุรกิจด้วยความสัมพันธ์ที่ดี - จัดให้มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานร่วมกัน และรับฟัง feedback เพื่อนำมาพัฒนาระบบการดำเนินงานผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - จัดให้มีระบบการชำระเงินที่เป็นมาตรฐานและถูกต้อง - จัดให้มีมาตรการด้านความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกในการเข้ามาปฏิบัติงานที่สาขา และสำนักงานของบริษัท

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนองขององค์กร
เจ้าหนี้  เจ้าของเงินทุน ผู้ถือหุ้น ผ่านคณะกรรมการผู้บริหาร ธนาคารที่ให้กู้เงิน นักลงทุน	- การเปิดเผยข้อมูลรายงานทางการเงิน ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และจัดทำรายงานตามเวลาที่กำหนด - จัดให้มีช่องทางที่เหมาะสมในการติดต่อ และจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	- ได้รับดอกเบี้ยและเงินต้นครบถ้วน และตรงตามกำหนด - ได้รับข้อมูลและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันกาล - ได้ร่วมกิจกรรมและสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอ - บริษัทสามารถบริหารเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมค่าใช้จ่าย เพื่อเพิ่มกำไร	- มีแนวปฏิบัติที่รับผิดชอบต่อเจ้าหนี้ โดยการชำระดอกเบี้ยและเงินต้นคืนครบถ้วน และตรงตามกำหนด และดูแลหลักประกันต่างๆ ภายใต้อาณัติที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการบริหารเงินทุนด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง และมีประสิทธิภาพสูงสุด - นำเสนอรายงานทางการเงิน และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง และครบถ้วน ไม่ปกปิดข้อมูลหรือข้อเท็จจริง อันอาจก่อความเสียหายให้เจ้าหนี้ - จัดกิจกรรมเสริมสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดี และมีการสื่อสารกันอย่างต่อเนื่อง - บริษัทดำเนินการบริหารเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมค่าใช้จ่าย เพื่อเพิ่มกำไร
หน่วยงานกำกับ (หน่วยงานภายในและภายนอก)  หน่วยงานที่กำกับ ควบคุมให้ดำเนิน กิจกรรมไม่ขัดกับ ข้อกำหนด ได้แก่ BOT, SET, TIA, IOD, NCB, กรมคุ้มครอง สวัสดิการแรงงาน, กรมพัฒนาฝีมือ แรงงาน, สำนักงาน ประกันสังคม, สำนักงานจัดหางาน, AMLO, ส.ค.บ	- มีการประชุมกับหน่วยงานกำกับภายในที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ จนกระทั่งเสร็จสิ้น และมีการตรวจทานอย่างละเอียด ก่อนให้บริการลูกค้า - จัดให้มีการประชุม การตรวจสอบเอกสาร การส่งรายงาน และ Press Release ไปยังหน่วยงานกำกับดูแลจากภายนอก	- พัฒนาผลิตภัณฑ์ และดำเนินธุรกิจ โดยไม่ขัดกับข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - ผลิตภัณฑ์ใหม่ไม่สร้างความเสี่ยงให้บริษัท และลูกค้า - ได้รับผลการประเมินที่ผ่านเกณฑ์การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น และนักลงทุนอย่างเท่าเทียม - ปฏิบัติตามกฎสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ที่กำกับ ได้รับการประเมินเป็นหุ้นยังยืน - บริษัทปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมให้มีการจ้างงาน	- พัฒนาผลิตภัณฑ์ และดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - ดำเนินการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อด้านความเสี่ยงให้บริษัท และลูกค้า - จัดให้มีช่องทางการติดต่อ นักลงทุนสัมพันธ์ - จัดทำกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับที่ส่วนราชการกำหนด - ให้พนักงานมีความรู้และตระหนักถึงระเบียบข้อปฏิบัติได้มากขึ้นและถูกต้อง - ส่งเสริมโอกาสการจ้างงานอย่างเท่าเทียม

ผู้มีส่วนได้เสีย	รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความสนใจและความคาดหวัง	การตอบสนองขององค์กร
สังคมและสิ่งแวดล้อม  ชุมชนและสังคม ผู้อยู่อาศัยในชุมชน บริษัทของลูกค้า มหาวิทยาลัย	- มีการแจ้งล่วงหน้าก่อนการจัดกิจกรรม ผ่านสื่อออนไลน์ และออฟไลน์ เช่น Social Media หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านสาขา บริเวณใกล้เคียงชุมชน - ให้ชุมชนมีส่วนร่วม/ได้ประโยชน์จากการจัดกิจกรรม - มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ด้วยการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม - การติดต่อประสานงานกับบริษัทของลูกค้าเพื่อทำการตรวจสอบในพื้นที่ก่อนพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ - การจ้างงานอย่างเท่าเทียมและการขยายโอกาสในการจ้างงาน - จัดทำมาตรการการบริหารจัดการอาคารอย่างปลอดภัยตามกฎหมาย โดยไม่สร้างความเดือดร้อนให้ชุมชนหรือสังคม	- ลดการต่อต้านจากชุมชน - บริษัทฯ มีภาพลักษณ์ที่ดีจากการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม - สามารถดึงดูดลูกค้าเข้ามาใช้บริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ - การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่างๆ - การช่วยเหลือเมื่อชุมชนได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติ - มีการติดต่อเพื่อขอข้อมูลลูกค้าโดยไม่กระทบกับบริษัทที่เกี่ยวข้อง มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด นำข้อมูลไปใช้อย่างถูกต้องและไม่ทำข้อมูลรั่วไหล และไม่สร้างความเดือดร้อน - มีโอกาสในการจ้างงานจากบริษัทฯ - ชุมชนได้รับความปลอดภัย และไม่ได้รับความเดือดร้อนจากการดำเนินธุรกิจ	- ได้รับข้อมูลการจัดกิจกรรมของบริษัทฯ ล่วงหน้า - ได้รับความพึงพอใจ หรือประโยชน์จากการจัดกิจกรรม - การจัดตั้งมูลนิธิอีออนประเทศไทย และสนับสนุนงบประมาณด้านพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง - ปฏิบัติตามข้อกำหนดในการติดต่อเพื่อขอข้อมูลลูกค้าไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสถานะการทำงานของลูกค้านะบริษัทที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลไปใช้อย่างถูกต้องและรักษาข้อมูลลูกค้าได้เป็นอย่างดี - สร้างโอกาสการจ้างงานอย่างเท่าเทียม ด้วยการประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานว่างผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การออกบูธรับสมัครงานในมหาวิทยาลัย หรือการประกาศรับสมัครผ่าน social media - ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ไม่สร้างความเดือดร้อนให้ชุมชนจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้วิเคราะห์ระดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยพิจารณาจากระดับการพึ่งพาระหว่างบริษัทฯ กับผู้มีส่วนได้เสีย (Dependency) ระดับความตึงเครียดของผู้มีส่วนได้เสียต่อบริษัทฯ ในการดำเนินการด้านความยั่งยืนอย่างทันท่วงที (Tension) และระดับการสร้างผลกระทบต่อกลยุทธ์หรือการดำเนินธุรกิจ (Influence) และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และหน่วยงานกำกับดูแล



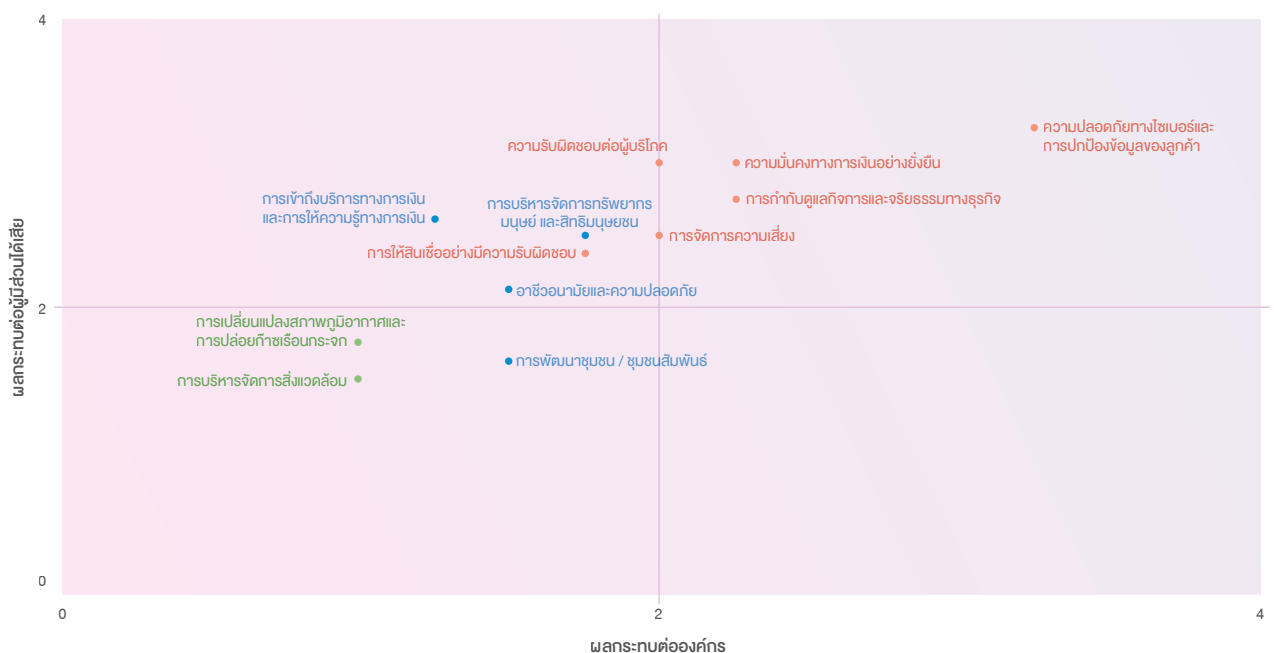
ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Material Topic)

บริษัทฯ ได้วิเคราะห์และระบุประเด็นด้านความยั่งยืนโดยพิจารณาแหล่งข้อมูลปัจจัยความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง เช่น สถาบันวิเคราะห์หรือหน่วยงานมาตรฐานด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับภาคอุตสาหกรรมในระดับประเทศหรือระดับสากล ได้แก่ Allianz Risk Barometer Results Appendix 2023, SASB Materiality Finder, Global Risk Report 2023, World Economic Forum และบริษัทคู่เทียบในภาคอุตสาหกรรมในระดับประเทศหรือระดับสากล โดยสามารถระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ออกมาเป็น 13 ประเด็น ดังนี้

มิติเศรษฐกิจและการกำกับดูแล	มิติสิ่งแวดล้อม	มิติสังคม
- การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ - การจัดการความเสี่ยง - ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลของลูกค้า - ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค - ความมั่นคงทางการเงินอย่างยั่งยืน - การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ	- การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม - การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	- การเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน - การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ - สิทธิมนุษยชน - การพัฒนาชุมชน / ชุมชนสัมพันธ์ - อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

บริษัทฯ ได้จัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนดังกล่าวโดยเกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบต่อธุรกิจ เช่น โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง โอกาส/ความเสียหายทางการเงิน แนวโน้มของผลกระทบที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียงของบริษัท แนวโน้มของผลกระทบที่ส่งผลต่อความเสี่ยงต่อการต่อเนื่องของการดำเนินธุรกิจ และระดับผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์ นักลงทุน พนักงาน ลูกค้า คู่แข่ง คู่ค้า เจ้าของเงินทุน หน่วยงานกำกับ (ภายในและภายนอก) รวมทั้งชุมชนและสังคม เพื่อใช้ในการจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ประเด็นสาระสำคัญซึ่งได้รับการทบทวนและอนุมัติผลการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนโดยคณะกรรมการความยั่งยืน ดังนี้

Material Matrix



กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน



A

Accountability

E

Efficiency

O

Operational
Excellent

N

Network/
Navigating success

AEON มีหลักปฏิบัติของอีออน (AEON Code of Conduct) เป็นแนวทางในการปฏิบัติ และ มีการ กำหนด จรรยาบรรณในการดำเนิน ธุรกิจ และจรรยาบรรณต่อ ผู้มีส่วนได้เสีย มีการให้สินเชื่อ อย่างมีความรับผิดชอบ พร้อมทั้งให้ความรู้ทางการเงินให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย

*(การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
/การให้ความรู้ด้านการเงิน
/ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
/จริยธรรมทางธุรกิจ)*

AEON มุ่งมั่นในการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าผ่านการวางแผนและควบคุมการใช้ทรัพยากรอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากการดำเนินธุรกิจ ขององค์กร นอกจากนี้จะช่วย ให้ไปสู่เป้าหมาย Net Zero ที่ องค์กรมุ่งมั่นดำเนินการได้ อย่างแท้จริงแล้ว ยังเป็นการ เพิ่มโอกาสทางธุรกิจได้อีกด้วย

*(การจัดการทรัพยากรทาง
ธรรมชาติ/การจัดการด้าน
สภาวะทางอากาศ)*

AEON ให้ความสำคัญกับการรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างสูงสุดให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจได้ว่าบริษัท สามารถดูแล ข้อมูลของลูกค้า และเป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยนำข้อกำหนดคุณภาพระดับสากลเป็นกรอบในการดำเนินการภายใน องค์กร และมีการกำหนด นโยบายและแผนบริหาร ความเสี่ยงเตรียมพร้อมรับมือ กับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ควบคู่ไปกับการดูแลจัดการทรัพยากรบุคคลและ สิทธิมนุษยชนที่ดี

*(ความปลอดภัยทางด้าน
ข้อมูล /ความเสี่ยง/อาชีว
อนามัยและความปลอดภัย/
การจัดการทรัพยากรบุคคล
และสิทธิมนุษยชน)*

AEON เป็นผู้สนับสนุนหลัก ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อ สังคมให้กับมูลนิธิอีออน ประเทศไทยมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีอาสาสมัครอีออน คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียอื่น มีส่วน ร่วมกับกิจกรรมเพื่อสังคม ของมูลนิธิอีออนประเทศไทย อย่างสม่ำเสมอ

*(ชุมชนสัมพันธ์/การมี
ส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย)*

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่สำคัญ



ด้านบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ		
CGR 5 scores	TIA 87 scores (Fair)	JCR Rating A Stable
ISO27001	ISO9001	Fitch Rating A- Stable

ด้านสิ่งแวดล้อม		
ได้รับการรับรองระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001		
เชิญชวนลูกค้าให้รับใบแจ้งหนี้แบบ e-Statement และยกเลิกการรับใบแจ้งหนี้แบบกระดาษ • ลดการใช้กระดาษไป 17,708,274 แผ่น	ลดการใช้กระดาษที่ใช้ในการดำเนินงานในสำนักงาน • ลดการใช้กระดาษไป 7,828,500 แผ่น	ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ให้ลูกค้าทำธุรกรรมการเงินบนแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE • ลูกค้าใช้งานบัตรดิจิทัล 170,440 บัตร
คัดแยกขยะได้ถูกต้อง • ร้อยละ 99.71	ลดปริมาณการใช้ไฟฟ้า • 23,095.03 กิโลวัตต์	ลดปริมาณการใช้น้ำ • ร้อยละ 32

ด้านสังคม		
ได้รับประกาศเกียรติคุณ และเครื่องหมายเชิดชูเกียรติผู้ทำคุณประโยชน์แก่กรุงเทพมหานคร	โครงการเพื่อสังคมภายใต้การดำเนินงานของมูลนิธิอีออนประเทศไทย • 75 โครงการ • 18,641,072 บาท	พนักงานที่เกี่ยวข้องได้รับการอบรมเรื่องกฎเกณฑ์และข้อบังคับที่สำคัญของบริษัทฯ • 100% » การรู้ไหลของข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) » การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (AMLO) » การกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) » จริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจ (AEON Code of Conduct)



มิติเศรษฐกิจ

- การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ
 - การจัดการความเสี่ยง
- ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล
 - ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
 - ประเด็นความมั่นคงทางการเงินอย่างยั่งยืน
 - ประเด็นการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ



การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ



หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ คำนึงถึงความสำคัญในเรื่องของการดำรงไว้ซึ่งหลักธรรมาภิบาลที่ดี ซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าเป็นปัจจัยในการสร้างความเป็นธรรมและประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสีย และช่วยเสริมสร้างองค์กรให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส น่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องไปพร้อมกับการแสดงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ตลอดถึงสร้างความรู้สึที่ดีและความน่าเชื่อถือจากผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งยังสามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ให้กับบริษัทฯ ได้อีกด้วย ดังนั้น บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นส่งเสริมการดำเนินกิจการให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 Corporate Governance Code (CG Code) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.)

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการประเด็นสำคัญ

ตัวชี้วัดประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมาย		
	ระยะสั้น (1 ปี)	ระยะกลาง (2-3 ปี)	ระยะยาว (มากกว่า 3-5 ปี)
จำนวนข้อร้องเรียนกรณีการละเมิดต่อข้อกำหนดและนโยบายของบริษัทฯ จริยธรรม การกระทำทุจริตคอร์รัปชัน (ผ่านช่องทางการร้องเรียนของบริษัท)	ไม่เกิน 10 ครั้ง	ไม่เกิน 5 ครั้ง	0
จำนวน % พนักงานที่ได้รับการอบรมด้านข้อกำหนดและนโยบายของบริษัทฯ จริยธรรม การกระทำทุจริตคอร์รัปชัน	80%	95%	100%
คะแนน CGR score ซึ่งประเมินโดย IOD เป็นรายปี	80%	85%	95%
จำนวนการส่งจริยธรรมทางธุรกิจให้ลูกค้าได้ศึกษา และลงนามตอบรับทราบ (ดำเนินการส่งนโยบายให้ลูกค้าภายในปี 2567)	เริ่มส่งจริยธรรมทางธุรกิจให้บริษัทลูกค้าได้ศึกษา	80%	100%

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

นโยบายที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
- จรรยาบรรณและนโยบายการกำกับดูแลกิจการ (Code of Conduct & Corporate Governance) - นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน - นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง - นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง - นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสและปกป้องผู้แจ้งเบาะแสดูแลการกระทำผิด (Whistleblower) - นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน - นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	- ข้อกำหนด และ พรบ ที่เกี่ยวข้อง - โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียน (Corporate Governance Report for Thai Listed Companies : CGR)	- ฝ่ายงานกำกับดูแลกิจการ และ ฝ่ายงานบริหารความเสี่ยง - ฝ่ายเลขานุการบริษัท และฝ่ายงานนักลงทุนสัมพันธ์ - ฝ่ายทรัพยากรบุคคล - ฝ่ายบัญชีการเงิน - ฝ่ายบริหารงานทั่วไป - ฝ่ายงานทางธุรกิจ

บริษัทฯ กำหนดให้ฝ่ายงานกำกับดูแลกิจการ ฝ่ายงานบริหารความเสี่ยง ฝ่ายงานนักลงทุนสัมพันธ์ เลขานุการบริษัท ฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบัญชีการเงิน ฝ่ายงานบริหารทั่วไป และฝ่ายงานทางธุรกิจ ดำเนินการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติโดยนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจตามมาตรฐานการดำเนินงาน ได้แก่ ข้อกำหนดและพรบ. ที่เกี่ยวข้อง โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียน (Corporate Governance Report for Thai Listed Companies : CGR) และนโยบายที่เกี่ยวข้องต่างๆ ได้แก่ จรรยาบรรณและนโยบายการกำกับดูแลกิจการ (Code of Conduct & Corporate Governance) นโยบายและแนวปฏิบัติต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง นโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแสดูแลการกระทำผิด (whistle blowing) นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ดำเนินการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน และยกระดับพร้อมสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ตลอดจนชุมชนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยวางแผนการเผยแพร่นโยบายภายในปี 2567 นี้ โดยบริษัทฯ ได้ใช้ข้อกำหนดพรบ. ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาเป็นมาตรฐานในการดำเนินงาน และได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนเพื่อยึดติดตามผลการดำเนินงานของนโยบายและโครงการต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ และให้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและปรับปรุง แก้ไขนโยบายให้สอดคล้องต่อกฎหมายและทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

จรรยาบรรณและนโยบายการกำกับดูแลกิจการ (Code of Conduct & Corporate Governance)

บริษัทฯ มี “หลักปฏิบัติของอีออน” เป็นหัวใจสำคัญที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องยึดถือและปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณในการทำงาน โดยในหลักปฏิบัติของอีออน

ประกอบด้วย ปรัชญาพื้นฐานของอีออน หลักปฏิบัติเจตนารมณ์ของอีออน คำมั่นสัญญาของอีออนที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ อันได้แก่ ลูกค้า สังคมในเขตพื้นที่ บริษัทคู่ค้า ผู้ถือหุ้น รวมถึงสมาชิกอีออน

ปรัชญาพื้นฐานของอีออน

ลูกค้าคือจุดเริ่มต้น เพื่อไฝหาความสงบสุขอย่างต่อเนื่อง เคารพในความเป็นมนุษย์และอุทิศตนให้กับสังคมในพื้นที่



อีออน (AEON) เป็นภาษาละติน หมายถึง “ช่วยนิรันดร์”
หัวใจสำคัญของปรัชญาของพวกเรา คือ “ลูกค้า” : อีออนเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความมุ่งมั่น
เพื่อลูกค้าซึ่งถือว่าเป็นภาระกิจที่จะต้องอุทิศตนให้กับลูกค้าช่วยนิรันดร์



คำมั่นสัญญาต่อลูกค้า

- ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของลูกค้าเป็นอันดับแรก
- รักษาสัญญาและปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ต่อลูกค้า
- นำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม
- มีคำทักทายและรอยยิ้มในการให้บริการ
- รับฟังและขอบคุณต่อเสียงที่ได้รับจากลูกค้า



สังคมในเขตพื้นที่กับอีออน

- ส่งเสริมการดำเนินงานที่มุ่งเน้นพัฒนาวัฒนธรรมการค้าวิถีชีวิตในเขตพื้นที่
- ทำให้ความคาดหวังที่ต้องการในสังคมเป็นจริง
- ส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม
- ส่งเสริมกิจกรรมอาสาสมัครร่วมกับสังคม
- ส่งเสริมและสนับสนุนวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีของเขตพื้นที่



บริษัทคู่ค้ากับอีออน

- ร่วมมือกันพัฒนาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน
- ตกลงดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างโปร่งใส
- ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความพึงพอใจ
- ให้บริษัทคู่ค้าให้ความสำคัญกับการนำมาตรฐานสากลมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
- ไม่รับของกำนัลใดๆ จากบริษัทคู่ค้า



ผู้ถือหุ้นกับอีออน

- ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้ถือหุ้นทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
- ดำเนินธุรกิจโดยยึดถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เพื่อสร้างผลตอบแทนอันพึงพอใจต่อผู้ถือหุ้น
- มีการดำเนินงานด้านบัญชีอย่างโปร่งใส
- ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์อย่างเข้มงวด
- สื่อสารข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และซื่อสัตย์

นโยบายและแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

1. บริษัทฯ มีนโยบายการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นไปตามหลักจริยธรรม โดยมุ่งเน้นให้พนักงาน มีทัศนคติในการร่วมกันต่อต้าน แก้อั้ว และรับผิดชอบต่อปัญหาการคอร์รัปชัน รวมถึงเผยแพร่ให้พนักงานทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติงานต่างๆ โดยสุจริต และเป็นไปตามนโยบายที่บริษัทฯ กำหนด
2. บริษัทฯ ไม่ยอมรับการคอร์รัปชันใดๆ และมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ซื่อสัตย์ และยุติธรรม มีการกำหนดมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการต่อต้านคอร์รัปชัน และกำหนดให้ผู้กระทำการคอร์รัปชันเป็นผู้มีความผิด ซึ่งมีบทลงโทษตามกฎหมาย
3. บริษัทฯ จะให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายเพื่อต่อต้านคอร์รัปชัน โดยส่งเสริมให้มีการตรวจสอบและติดตาม การควบคุมการใช้อำนาจให้มีความเหมาะสม ชัดเจน และมีประสิทธิภาพรวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน
4. บริษัทฯ กำหนดมาตรฐานของรูปแบบและแนวทางการสืบสวน สอบสวน รวมถึงการพิจารณาตีความผิดดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นไปตามมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISMS-PC-04-13 และ ISMS-PC-04-14)

ขอบเขตของนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

1. นโยบายนี้บังคับใช้กับพนักงานของบริษัทฯ ทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในทุกระดับชั้น รวมถึงพนักงานในสาขาของบริษัทฯ ทั้งหมด และ/หรือ บุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. บริษัทฯ กำหนดให้มีการทำข้อตกลงให้พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายของบริษัทฯ รวมถึงการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน ภายในสัญญาจ้างงานหรือข้อตกลงใดๆ ระหว่างบริษัทฯ กับพนักงาน
3. หากมีความขัดแย้งหรือข้อแตกต่างใดๆ ที่ขัดกับนโยบายของบริษัทฯ หรือระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เข้มงวดกว่า
4. นโยบายนี้มีการปรับใช้กับบริษัทในเครือด้วย พร้อมทั้งกำหนดให้บริษัทในเครือจัดทำนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันของแต่ละบริษัทขึ้น โดยให้มีเนื้อหาที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของนโยบายฉบับนี้

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

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

บริษัทฯ ได้มีนโยบายและแนวปฏิบัติในการกำหนดและควบคุมแนวทางในการปฏิบัติงานจัดซื้อ/จัดจ้างของบริษัทฯ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นไปตามข้อกำหนดและกรอบการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อให้การจัดซื้อ/จัดจ้าง เป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ไม่มีข้อกังขาในเรื่องทุจริต การดำเนินการที่ไม่โปร่งใส หรือทำให้เกิดการไม่ไว้วางใจ เพื่อป้องกันความเสียหาย หรือ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

การดำเนินการจัดซื้อ จัดหา และจัดจ้าง

บริษัทฯ ได้กำหนดแนวปฏิบัติและหลักเกณฑ์การจัดซื้อ จัดหา และจัดจ้างไว้ ดังนี้

- บริษัทฯ มีนโยบายในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ ได้รับความไว้วางใจ และไม่ดำเนินการใดๆ ให้เป็นที่ก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจ หรือทุจริตคอร์รัปชัน ดังนั้นเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกท่านที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่บริษัทฯ กำหนดในการซื้อสินค้า/บริการ หรือการจ้างใดๆ ทุกชนิดต้องเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติงาน เรื่องการจัดซื้อ/จัดจ้าง AEON-PC-ASC-01 ตลอดจนกฎเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด
- การดำเนินการชำระค่าซื้อสินค้า/บริการ และ/หรือการจ้างผู้รับเหมา สามารถชำระเป็นเงินสด หรือให้เครดิตได้ตามแต่กรณี โดยพิจารณาตามความเหมาะสม และผลประโยชน์สูงสุดแก่บริษัทฯ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติตามวงเงินสั่งซื้อ สั่งจ้าง ที่กำหนดในตาราง Table of Authority Level (TAL) ทั้งนี้ในกรณีที่ซื้อสินค้า และ/หรือบริการ ให้ดำเนินการขอและสั่งซื้อ โดยต้องผ่านการออกไปสั่งซื้อ (PO) ทุกครั้ง
- ดำเนินการควบคุมการจัดซื้อ จัดหา และจัดจ้างให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บริษัทฯ โดยคำนึงว่าแผนกต่างๆ ที่ต้องการสินค้า หรือบริการ จะต้องได้รับสินค้าหรือบริการตรงตามความต้องการในด้านคุณสมบัติ คุณภาพ ปริมาณ ราคา เวลา การให้บริการ และเงื่อนไขต่างๆ อย่างครบถ้วน
- เสริมสร้างและรักษาสัมพันธภาพทางธุรกิจที่ดีในระยะยาวระหว่างบริษัทฯ กับผู้ขาย และงดใช้บริการกับผู้ขาย ผู้ให้บริการ หรือผู้รับเหมาที่มีพฤติกรรมทุจริต
- ไม่จัดซื้อ จัดจ้างสินค้าที่ผิดกฎหมาย
- การจัดซื้อจัดจ้างต้องคำนึงและพิจารณาถึงเรื่องผลกระทบที่อาจมีต่อคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม
- กรณีเป็นสินค้าหรือบริการประเภทคอมพิวเตอร์ให้พิจารณาหลักเกณฑ์การคัดเลือกระบบและผู้ให้บริการเพิ่มเติมตามประกาศร่างกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) โดยครอบคลุมรายละเอียดที่จำเป็น เช่น software license ความมั่นคงปลอดภัยของระบบ การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ความน่าเชื่อถือของระบบและผู้ให้บริการ เป็นต้น

การประเมินผู้ขายรายปี

การประเมินรายปีจะทำในช่วงเดือนมกราคมของทุกปี และจะทำการประเมินผู้ขายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของ Third Party / Outsource ตามข้อตกลง เพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการต่อไป

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงิน

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ด้วยความโปร่งใส ถูกต้อง ครบถ้วน และเพื่อเป็นการปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท AEON Financial Service Co., Ltd หรือ AFS Group ในฐานะบริษัทในเครือ ซึ่งบริษัทฯ ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะผู้ให้บริการทางการเงิน จึงพิจารณากำหนดให้ภารกิจด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนการก่อการร้ายเป็นภารกิจหลักที่สำคัญระดับสูงสุดของผู้บริหาร เพื่อป้องกันมิให้บริษัทฯ ถูกใช้เป็นเครื่องมือและเส้นทางการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

1

บริษัทฯ สนับสนุนและพร้อมปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง โดยการจัดให้ลูกค้าแสดงตน การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า การรายงานธุรกรรม รวมถึงปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนดอย่างครบถ้วน

2

บริษัทฯ กำหนดให้พนักงานระดับบริหารมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

3

บริษัทฯ กำหนดให้มีแนวปฏิบัติในการรับรองลูกค้า โดยกำหนดกระบวนการเพื่ออนุมัติการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หรือการทำธุรกรรม หรือปฏิเสธการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หรือการทำธุรกรรมกับลูกค้า นับแต่เมื่อได้รับความประสงค์หรือการแจ้งจากลูกค้าเพื่อขอเริ่มความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือการทำธุรกรรมที่บริษัทฯ ให้บริการทุกประเภทตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด



4	บริษัทฯ กำหนดให้มีมาตรการและวางหลักเกณฑ์เพื่อบริหารและบรรเทาความเสี่ยงด้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงของลูกค้าย่างสอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนด โดยครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มและทุกประเภทบริการและทุกช่องทาง และรวมถึงกรณีนี้ที่บริษัทฯ จะมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์/การให้บริการใหม่หรือมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้งาน
5	บริษัทฯ จะรายงานธุรกรรมไปยังสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินโดยกำหนดประเภทธุรกรรม วิธีการ และขั้นตอนการรายงานธุรกรรมให้ชัดเจนเป็นไปตามหลักก บริษัทฯ จะรายงานธุรกรรมไปยังสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน โดยกำหนดประเภทธุรกรรม วิธีการ และขั้นตอนการรายงานธุรกรรมให้ชัดเจนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ณ ที่ที่กฎหมายกำหนด
6	บริษัทฯ กำหนดให้มีมาตรการควบคุมภายในที่เป็นอิสระ เหมาะสมกับความเสี่ยงภายในองค์กรและขนาดธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อตรวจสอบระบบการดำเนินงานและการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
7	บริษัทฯ กำหนดมาตรการในการดำเนินงานเกี่ยวกับการร่วมใช้ข้อมูลระหว่างบริษัทกับสาขาหรือบริษัทในเครือทั้งในประเทศและต่างประเทศ และอยู่ในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน
8	บริษัทฯ มีข้อห้ามมิให้กรรมการ พนักงาน ลูกจ้าง ตัวแทน และสำนักงานผู้ดำเนินการแทน มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือสนับสนุน หรือช่วยเหลือ หรือมีส่วนรู้เห็นการกระทำที่เกี่ยวกับการฟอกเงิน การก่อการร้าย หรือการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง หรือเป็นผู้ที่มีรายชื่อตามที่กฎหมายกำหนด
9	บริษัทฯ กำหนดให้เก็บรักษารายละเอียดเกี่ยวกับการแสดงตน การทำธุรกรรมและบันทึกข้อเท็จจริงเกี่ยวกับธุรกรรมที่ต้องรายงานการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
10	บริษัทฯ กำหนดให้มีการกำกับดูแล ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และแนวปฏิบัติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายของบริษัทฯ
11	บริษัทฯ กำหนดให้มีการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับระบบปฏิบัติการตามนโยบายหลัก นโยบายรอง และแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน โดยให้อำนาจการตรวจสอบภายในนั้นเป็นไปโดยอิสระ ไม่มีการแทรกแซงจากหน่วยงานใด
12	บริษัทฯ กำหนดให้มีมาตรการในการกำกับดูแลทั้งสำนักงาน สาขา และบริษัทในเครือ รวมทั้งกำหนดให้มีแนวทางการกำกับดูแล และตรวจสอบการดำเนินการของบุคคลที่สาม ให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
13	บริษัทฯ ได้ทำการแต่งตั้งหัวหน้าฝ่ายงานกำกับดูแลกิจการเป็นประธานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AML Committee)



นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เนื่องจากการดำเนินงานของบริษัทฯ มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทฯ จึงตระหนักเป็นอย่างยิ่งถึงปัญหาการล่วงละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และมุ่งให้ความสำคัญแก่การคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัว การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมภายใต้กรอบกฎหมายทางกฎหมาย

ดังนั้น บริษัทฯ จึงกำหนดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติที่มุ่งคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้เสียทุกราย บริษัทฯ ได้ปรับปรุงกระบวนการและแนวปฏิบัติภายในของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามมาตรฐานกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้บังคับ โดยมีเป้าหมายการพัฒนาศักยภาพและสร้างความตระหนักรู้ให้แก่บุคลากรในองค์กร จึงจัดให้มีการอบรมเรียนรู้ในเรื่องของหลักเกณฑ์และข้อแนะนำในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแก่บุคลากรภายในบริษัทฯ เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัทฯ ในการเก็บรวบรวม การใช้และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และเพื่อให้ข้อมูลได้รับการดูแลอย่างปลอดภัย เป็นความลับ และจะไม่ถูกนำมาเปิดเผย เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล หรือมีฐานทางกฎหมายให้สามารถกระทำได้นอกจากนี้ ยังจัดให้มีระบบการบริหารควบคุมความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทฯ ได้จัดให้มีนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy Statement) หรือประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ฉบับสำหรับลูกค้า ผู้ถือหุ้น บุคคลภายนอก และพนักงาน บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบถึงวัตถุประสงค์ ระยะเวลา ฐานทางกฎหมายในการเก็บข้อมูล กรณีที่อาจเปิดเผยข้อมูลให้บุคคลภายนอกทราบ รวมถึงรายละเอียดอื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการใช้สิทธิตามกฎหมายของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล จึงจัดให้มีช่องทางการใช้สิทธิและรับเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสม โดยบริษัทฯ มีนโยบายและแนวปฏิบัติจะดำเนินการสืบสวนสอบสวนและจัดการภายในระยะเวลาอันสมควร



นโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส (Whistleblower)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารกิจการที่ดี (Good Governance) โดยกำหนดเป็นนโยบายให้พนักงานทุกลำดับชั้นให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ บริษัทฯ จัดให้มีการอบรม และพัฒนาความรู้ให้แก่พนักงานในเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ ได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิด สำหรับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ โดยสามารถแจ้งได้หลายช่องทาง ได้แก่

	สาขากัง 101 สาขากัวประเทศ
	Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 02-665-0123
	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail): csd@aeon.co.th
	นักलगุณสัณพัณ: ir@aeon.co.th

บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการที่ชัดเจนในการรับเรื่องร้องเรียน โดยข้อมูลเรื่องร้องเรียนรวมถึงชื่อผู้ร้องเรียนจะได้รับการปกปิดตัวตนไว้เป็นความลับพนักงานไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ในกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะมีการบันทึกข้อมูล และดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสมโดยไม่รอช้า รวมถึงรายงานผลการดำเนินการให้กับผู้บริหารหรือคณะกรรมการบริษัทฯ ทราบตามแต่กรณี

อีกทั้ง บริษัทฯ จัดทำช่องทางการร้องเรียนในกรณีพนักงานไม่ได้รับความเป็นธรรม ไม่ว่าจะเกิดจากการดำเนินการของ บริษัทฯ ผู้บังคับบัญชา หรือ พนักงานด้วยกัน และเมื่อได้รับเรื่องราวดังกล่าวแล้ว หน่วยงานและผู้รับผิดชอบที่บริษัท แต่งตั้งขึ้นมีหน้าที่ตรวจสอบ สอบสวน และพิจารณาผล โดยไม่รอช้า พร้อมทั้งรายงานผลตรงต่อผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนจะได้รับการปกปิดตัวตนไว้เป็นความลับอย่างดี โดยบริษัทฯ มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ เป็นต้น

การติดตามให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการ

บริษัทฯ มีการติดตามการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

รายงานการแจ้งเบาะแส (Whistle Blowing)

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแส และการปกป้องผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด ดังนี้

- จัดให้มีช่องทางและสนับสนุนให้พนักงาน รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียแจ้งเบาะแสของเรื่องราว หรือพฤติกรรมที่น่าสงสัยเกี่ยวกับการกระทำผิดโดยเร็วที่สุด หรือเมื่อพนักงาน ผู้มีส่วนได้เสีย เชื่อหรือสงสัยว่าการกระทำนั้นขัดแย้งกับนโยบายของบริษัท หรืออาจมีการกระทำผิดเกิดขึ้นได้ในอนาคต
- ดำเนินการตรวจสอบโดยไม่เปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน เพื่อคุ้มครองผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าว ทั้งนี้ บริษัทฯ จะดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการสืบสวนสอบสวนตามระเบียบที่บริษัทฯ กำหนดไว้ และบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยจะจัดเก็บข้อมูลการแจ้งเบาะแสข้อร้องเรียนเป็นความลับ ซึ่งผู้ที่มิสิทธิเข้าถึงข้อมูลมีเพียงผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

มาตรการป้องกันการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ

ฝ่ายตรวจสอบภายในมีหน้าที่ในการสอบทาน ประเมินความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายในในแต่ละกระบวนการ โดยพิจารณาจากความเสี่ยงของแต่ละกระบวนการด้วยความเที่ยงธรรม และมีอิสระจากการปฏิบัติงานเหล่านั้น ซึ่งถือเป็นบทบาทหนึ่งของผู้รับผิดชอบระดับที่สาม (Third Line of Defense) รวมทั้งกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ บริษัทย่อย และบริษัทร่วมในกลุ่มของบริษัทฯ โดยพิจารณาจากความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องเช่นกัน

นอกจากนี้ฝ่ายตรวจสอบภายในยังได้นำระบบการประเมินและบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการบริหารจัดการ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานมีกระบวนการในการกำกับดูแลตนเอง โดยยึดถือนโยบายแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ซึ่งสอดคล้องตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงขององค์กรเชิงบูรณาการ สัมพันธ์กับการดำเนินธุรกิจและกระบวนการบริหารงานของบริษัทฯ รวมทั้งการประเมินความเสี่ยงในส่วนของแต่ละประเด็นที่ตรวจพบ การให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางที่มุ่งการเพิ่มคุณค่า และปรับปรุงการควบคุมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพแก่หน่วยงาน



แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

- กำหนดคู่มือการดำเนินงาน (นโยบายและข้อกำหนดของบริษัท)
- การกำหนดช่องทางสื่อสารเรื่องนโยบายและข้อกำหนดของบริษัทแก่บุคคลภายในและภายนอก
- จัดทำช่องทางการร้องเรียน ติดตามและรายงานผล
- จัดให้มีโครงการอบรมสัมมนาให้ความรู้ เรื่องการป้องกันการปราบปรามและฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
- จัดให้มีการอบรมทบทวนเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจ และประกาศไว้ในระบบ SAP Success Factors เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้เข้ามาศึกษาและนำไปปฏิบัติ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้อบรมให้กับพนักงานใหม่ในวันปฐมนิเทศ และทดสอบความรู้ด้านจรรยาบรรณธุรกิจ

- ปรับปรุงกฎบัตรของคณะกรรมการให้สอดคล้องกับ CG Code อย่างต่อเนื่อง
- จัดให้มีแผนการพัฒนาระบบการและผู้บริหาร

จากผลการดำเนินงานปี 2566 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้จัดทำโครงการต่างๆ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจหลายด้าน เพื่อผลักดันให้บริษัทฯ ขับเคลื่อนธุรกิจด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความน่าเชื่อถือ และเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีและภายใต้ขอบเขตและข้อกำหนดต่างๆ ของหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานทางการอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยจะยกตัวอย่าง 2 โครงการดังนี้

โครงการ Mystery Shopping

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บริษัทฯ สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการของพนักงานสาขาให้อยู่ในระดับที่ดี ลูกค้าได้รับความประทับใจเมื่อใช้บริการโดยการนำประสบการณ์ใช้บริการในมุมมองของลูกค้า มาพิจารณาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำกับดูแล รวมถึงให้มั่นใจว่าการให้บริการดังกล่าวเป็นไปตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานทางการอื่นที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียดโครงการ

เป็นโครงการที่บริษัทฯ จัดทำขึ้นเพื่อควบคุมคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับมาตรฐานของกฎเกณฑ์ทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ กล่าวคือ Mystery Shopping คือการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการโดยไม่เปิดเผยว่าเป็นพนักงานของบริษัทฯ เพื่อให้สามารถรับรู้ถึงประสบการณ์เสมือนที่ลูกค้ารายอื่นๆ ได้รับจากการใช้บริการกับบริษัทฯ และเป็นไปตามข้อกำหนดต่างๆ ซึ่งกำหนดขึ้นโดยธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานทางการอื่นที่เกี่ยวข้อง



เลือกสาขา



กำหนดชุดคำถาม



ตรวจสอบ



รายงานผล

ในส่วนของแผนการดำเนินงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลกิจการจะทำการประเมินว่าจะ Mystery Shopping ที่สาขาใดบ้าง โดยอาศัยข้อมูลประกอบ เช่น ข้อมูลการสมัครผ่านสาขา การร้องเรียน อัตราการอนุมัติ และพื้นที่ตั้ง ของสาขานั้นๆ เป็นต้น

โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้เลือกตรวจสอบพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวมีสัดส่วนจำนวนสาขามากที่สุด เมื่อกำหนดสาขาเป้าหมายได้แล้วฝ่ายที่ปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลกิจการ จะต้องกำหนดชุดคำถามสำหรับใช้ประเมินการให้บริการของพนักงานสาขา โดยอ้างอิงจากกฎเกณฑ์ทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ โดยเน้นที่การให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และเพียงพอต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และสอดคล้องกับหลักการ “4 ไม่” ไม่หลอก ไม่บังคับ ไม่บงกช และไม่เอาเปรียบซึ่งเป็นหลักการที่สำคัญของการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมของธนาคารแห่งประเทศไทย (Market Conduct)

4 ไม่หลอก
ไม่บังคับ
ไม่บงกช
ไม่เอาเปรียบ

ในการลงพื้นที่ปฏิบัติ นอกจากการให้ข้อมูลของพนักงานผู้ให้บริการแล้วผู้ตรวจสอบจะต้องสังเกตความพร้อมของสาขาด้วย เช่น ความพร้อมให้บริการของพนักงานขาย การใช้เครื่องมือประกอบการขาย รวมถึงการจัดวางสื่อโฆษณาและคำเตือนต่างๆ เป็นต้น

เมื่อทำการตรวจสอบและได้ข้อมูลครบถ้วนจากสาขาเป้าหมายทุกแห่งแล้วฝ่ายที่ปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลกิจการจะดำเนินการสรุปข้อมูลและรายงานผลตรวจสอบให้แก่ผู้บริหารระดับสูงทราบ และหากพบการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานทางการอื่นที่เกี่ยวข้องจะมีการดำเนินการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

ผลลัพธ์

จากการตรวจสอบ 29 สาขา จากทั้งหมด 101 สาขา สรุปได้ว่าผ่านเกณฑ์ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย โดยไม่พบประเด็นที่มีนัยสำคัญ

โครงการให้ความรู้และสร้างความตระหนักรู้ด้านกฎหมายและกฎเกณฑ์ แก่พนักงานภายในองค์กร

วัตถุประสงค์

สร้างความตระหนักรู้ด้านกฎหมายและกฎเกณฑ์ เพื่อให้พนักงานภายในองค์กรมีความรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งยังเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า องค์กร และตนเอง

รายละเอียดโครงการ

บริษัทฯ จัดอบรมให้ความรู้พนักงานด้านกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่พนักงานควรทราบในการดำเนินงาน ผ่านการอบรมทางออนไลน์ และมีการทดสอบความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานได้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกรอบการดำเนินงานของบริษัท

ผลลัพธ์

สามารถให้ความรู้ด้านเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นระบบ (Market Conduct) แก่พนักงาน และจัดทำแบบทดสอบความรู้ พบว่ามีพนักงาน ที่ได้รับความรู้และทำแบบทดสอบผ่านเป็นจำนวนสูงถึง 96.37%



ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานในปี 2566 พบว่าบริษัทฯ ได้รับผลการประเมินตามหลักเกณฑ์การสำรวจโครงการ CGR ร้อยละ 91 โดยไม่มีจำนวนข้อร้องเรียนกรณีการละเมิดต่อข้อกำหนดและนโยบายของบริษัทฯ จริยธรรม การกระทำทุจริตคอร์รัปชัน ขั้นร้ายแรง (ผ่านช่องทางการร้องเรียนของบริษัทฯ) และบรรลุเป้าหมายด้านการจัดการอบรมพนักงาน โดยมีพนักงาน 100% เข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับนโยบายของบริษัทฯ จริยธรรม การกระทำทุจริตคอร์รัปชัน

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลและเศรษฐกิจตามบริบทขององค์กร

ข้อมูลตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลและเศรษฐกิจตามบริบทขององค์กร	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
จรรยาบรรณธุรกิจ					
จำนวนข้อร้องเรียนกรณีการละเมิดต่อข้อกำหนดและนโยบายของบริษัทฯ จริยธรรม การกระทำทุจริตคอร์รัปชัน ขั้นร้ายแรง (ผ่านช่องทางการร้องเรียนของบริษัทฯ)	กรณี	0	0	0	0
จำนวนร้อยละของพนักงานที่ได้รับการอบรมด้านข้อกำหนดและนโยบายของบริษัทฯ จริยธรรม การกระทำทุจริตคอร์รัปชัน	ร้อยละ	100% (4,570)	100% (4,219)	100% (4,030)	100%
การประเมินตามหลักเกณฑ์การสำรวจโครงการ CGR	ร้อยละ	82%	83%	83%	91%
จำนวนร้อยละการส่งจริยธรรมทางธุรกิจให้คู่ค้าได้ศึกษาและลงนามตอบรับทราบ (บริษัทฯ จะดำเนินการ ภายในปี 2567)	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A	N/A

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

- มีมาตรการตรวจสอบประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน
- กำหนดช่องทางการร้องเรียนกรณีพบเหตุทุจริตหรือละเมิด ฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงการพิจารณาตีความผิดให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีการส่งแบบสอบถามเพื่อสำรวจและป้องกันเหตุที่อาจละเมิดหลักจรรยาบรรณทางธุรกิจเป็นประจำทุกปี
- มีมาตรการการติดตามการปฏิบัติตามนโยบาย CG
 - 1) การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน (รายงานการถือและการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเป็นรายครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง และเป็นประจำปี)
 - 2) รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (รายงานรายการที่เกี่ยวข้องกันและบุคคลที่เกี่ยวข้อง)
 - 3) จัดให้มีการประเมินคณะกรรมการเป็นรายคณะ และ/หรือ รายบุคคล

การจัดการความเสี่ยง



ภาพรวมการจัดการความเสี่ยง

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนด “นโยบายบริหารความเสี่ยง” เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการ ตลอดจนปรับปรุงวิธีการและเครื่องมือที่ใช้วัดความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และพร้อมในการรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ลดผลกระทบในด้านต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทฯ และความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และสอดคล้องกับมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงตามแนวปฏิบัติสากล รวมถึงมีการบ่งชี้ความเสี่ยง วิเคราะห์ความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง จัดการความเสี่ยง โดยมีคณะกรรมการทำหน้าที่ควบคุม ติดตาม ประเมินผล การบริหารความเสี่ยง กำกับดูแลให้บริษัทดำเนินการตามนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ
2. ความเสี่ยงด้านระบบสารสนเทศ
3. ความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์
4. ความเสี่ยงด้านการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของภาครัฐ
5. ความเสี่ยงด้านการทุจริต
6. ความเสี่ยงด้านข้อมูลสูญหายหรือรั่วไหล
7. ความเสี่ยงจากภัยพิบัติจากธรรมชาติ
8. ความเสี่ยงจากภูมิศาสตร์การเมือง
9. ความเสี่ยงจากสภาพเศรษฐกิจ
10. ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ มีการทบทวนและติดตามความเสี่ยงด้านความยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอผ่านดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator – KRI) เพื่อติดตามความเสี่ยงด้านความยั่งยืนทั้ง 3 ด้านอันประกอบด้วย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมและชุมชน และด้านการกำกับดูแล โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ด้านสิ่งแวดล้อม** บริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้ได้ตามมาตรฐาน ISO14000 และมีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการตรวจสอบผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากกระบวนการทำงาน
- ด้านสังคมและชุมชน** เมื่อบริษัทฯ มีการออกผลิตภัณฑ์หรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน บริษัทฯ จะคำนึงถึงผลกระทบต่อด้านลบที่มีต่อสังคมและชุมชน พร้อมหาแนวทางป้องกันเพื่อลดผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ทางบริษัทฯ ยังสนับสนุนให้มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมผ่านมูลนิธิอีออนประเทศไทย โดยรายละเอียดการดำเนินงานของมูลนิธิอีออนประเทศไทยสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้จากหน้า 78
- ด้านการกำกับดูแล** หากพนักงานพบการกำกับดูแลที่ไม่เหมาะสมจากหัวหน้างาน พนักงานสามารถแจ้งเบาะแส (Whistle Blowing)มายังหน่วยงานกลาง หลังจากนั้นหน่วยงานกลางมีกระบวนการสืบสวนสอบสวนโดยจะเก็บชื่อของผู้แจ้งเบาะแสเป็นความลับ ผลการสอบสวนและแนวทางแก้ไขจะถูกนำเสนอไปยังคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาว่าปัญหาได้ถูกแก้ไขอย่างเหมาะสมหรือไม่

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีกระบวนการรายงานและติดตามเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น ซึ่งครอบคลุมถึงประเด็นด้านความยั่งยืน โดยเหตุการณ์ผิดปกติจะต้องได้รับการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดตั้งแต่ภาพรวมเหตุการณ์ ผลกระทบความสูญเสียทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงินที่เกิดขึ้น รวมถึงการดำเนินการแก้ไขและป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำซ้อน ทั้งนี้ ข้อมูลเหตุการณ์ที่ผิดปกติเหล่านั้นจะถูกนำไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงการควบคุมกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและบรรเทาความเสี่ยงที่อาจเกิดในอนาคต

วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการจัดการความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ มีการบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ โดยข้อผิดพลาดดังกล่าวอาจจะก่อให้เกิดผลกระทบทั้งในด้านการเงิน, ด้านชื่อเสียง และด้านสิ่งแวดล้อม

โดยบริษัทฯ มีเป้าหมายในการบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืนดังนี้

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการประเด็นสาระสำคัญ

ตัวชี้วัดประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมาย		
	ระยะสั้น (1 ปี)	ระยะกลาง (2-3 ปี)	ระยะยาว (มากกว่า 3-5 ปี)
จำนวนเหตุการณ์ผิดปกติ (incident) ที่เกี่ยวข้อง กับประเด็นความยั่งยืนที่มีความรุนแรงในระดับสูง	น้อยกว่า 2 เหตุการณ์	น้อยกว่า 1 เหตุการณ์	0 เหตุการณ์

นโยบายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ มีการวิเคราะห์ปัจจัยความเสี่ยงด้านความยั่งยืนควบคู่ไปกับมาตรฐานกฎเกณฑ์ต่างๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทย (BOT), มาตรฐานบริหารงานคุณภาพระดับสากลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพในองค์กร (ISO9001) และระบบมาตรฐานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO 27001) เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยง นโยบายความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน นโยบายบริหารความเสี่ยงในกรณีเหตุการณ์ นโยบายการบริหารจัดการบุคคลภายนอก และนโยบายการประชุมด้านการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งนโยบายดังกล่าวครอบคลุมประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมการธุรกิจ การให้สินเชื่อย่างมีความรับผิดชอบ เป็นต้น

โดยบริษัทฯ มีนโยบายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องดังนี้

นโยบายที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
- Risk Management Policy - Operational Risk Policy - Incident Management Policy - Third Party Management Policy - Corporate Governance Meeting Policy	- กฎเกณฑ์ต่างๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทย (BOT) - ISO9001 - ISO27001	- ฝ่ายงานบริหารความเสี่ยง - ฝ่ายงานกำกับดูแล (Compliance) - ฝ่ายงาน Corporate Control

บริษัทฯ มีการจัดทำโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดทำโครงการเพื่อสนับสนุนการจัดการความเสี่ยงของบริษัท ตัวอย่างโครงการ มีดังนี้

โครงการพัฒนาการวิเคราะห์ความเสี่ยงของผู้ให้บริการภายนอก

วัตถุประสงค์	- เพื่อลดความเสี่ยงจากผู้ให้บริการภายนอก - เพื่อให้กระบวนการทบทวนความเสี่ยงมีความรวดเร็วมากขึ้น
รายละเอียดโครงการ	- ปรับปรุงแบบฟอร์มที่ใช้ในการประเมินความเสี่ยงผู้ให้บริการภายนอก - ปรับปรุงขั้นตอนในการประเมินความเสี่ยงผู้ให้บริการภายนอก
ผลลัพธ์	พนักงานและผู้จัดการด้าน IT มีความชำนาญในระดับดี

ผลการดำเนินงาน

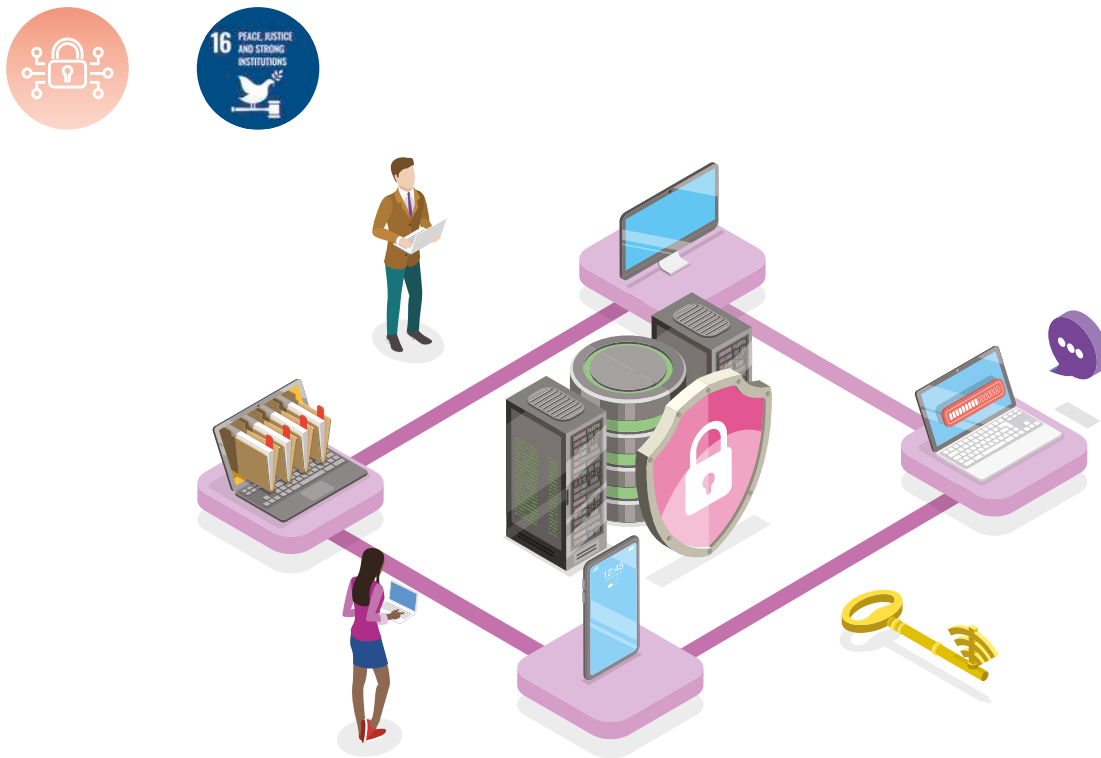
จากผลการดำเนินงานในปี 2566 ในด้านการจัดการความเสี่ยงพบว่าบริษัทฯ บรรลุเป้าหมายด้านการจัดการความเสี่ยง และไม่มีจำนวนเหตุการณ์ผิดปกติ (incident) ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความยั่งยืนที่มีความรุนแรงในระดับสูง และไม่มีการเกิดดังกล่าวเกิดขึ้นในจำนวน 3 ปีย้อนหลังอีกด้วย ตามตารางด้านล่าง

ประเด็น	หน่วย	จำนวนกรณีการละเมิดรายปี			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
จำนวนเหตุการณ์ผิดปกติ (incident) ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความยั่งยืนที่มีความรุนแรงในระดับสูง	กรณี	0	0	0	0

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

- รายงานปัญหาที่พบระหว่างการประเมินความเสี่ยงต่อคณะกรรมการกำกับดูแล และคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อทราบเป็นประจำ
- กรณีการละเมิดต่อข้อกำหนดและนโยบายของบริษัทฯ จริยธรรม การกระทำทุจริตคอร์รัปชันทุกกรณีที่ปัญหาเกิดขึ้นจะมีการส่งต่อไปยังหน่วยงานตรวจสอบเพื่อสรุปรายละเอียด, ผลกระทบและสาเหตุก่อนนำเสนอให้แก่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาในลำดับต่อไป

ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล



หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการปกป้องข้อมูลในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งรวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่มีความสำคัญทางกฎหมาย บริษัทฯ มีความรับผิดชอบสูงในการดูแลให้ข้อมูลเหล่านี้ปลอดภัยจากความเสี่ยง การเปิดเผย การเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงโดยไม่สมควร เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและการดำเนินชีวิตของบุคคล และความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

การดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นอย่างดีมีส่วนช่วยให้บริษัทฯ สามารถรักษฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ได้ เพราะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและมั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินกับบริษัทฯ ในทางกลับกันหากบริษัทฯ ละเลยและไม่ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ จะส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ อย่างมาก ทั้งการสูญเสียความไว้วางใจจากลูกค้า จนอาจเลิกใช้บริการ และอาจถูกฟ้องร้องจากผู้ได้รับความผลกระทบอีกด้วย

เพื่อให้การดูแลความปลอดภัยของข้อมูลเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีมาตรฐานความปลอดภัยที่สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง บริษัทฯ ได้นำกรอบการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO27001 ระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Management System; ISMS) กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Law) และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act; PDPA) มาใช้ภายในองค์กร

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการประเด็นสาระสำคัญ

เพื่อให้ลูกค้า พนักงาน รวมถึงคู่ค้ามั่นใจว่าบริษัทฯ สามารถดูแลข้อมูลให้คงไว้ซึ่งความลับ (Confidentiality) ความถูกต้อง (Integrity) มีความพร้อมเมื่อต้องการใช้งาน (Availability) รอดพ้นจากภัยคุกคามและความเสี่ยงจากการละเมิดข้อมูล รวมทั้งสอดคล้องตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ตัวชี้วัดประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมาย		
	ระยะสั้น (1 ปี)	ระยะกลาง (2-3 ปี)	ระยะยาว (มากกว่า 3-5 ปี)
จำนวนศูนย์ปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ISO 27001	100%	100%	100%
ร้อยละพนักงานที่ได้รับการอบรมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล	90%	100%	100%
จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีที่บริษัทถูกโจมตีทางไซเบอร์และได้รับความเสียหายจากการถูกโจมตี	0 กรณี	0 กรณี	0 กรณี
จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล	0 กรณี	0 กรณี	0 กรณี

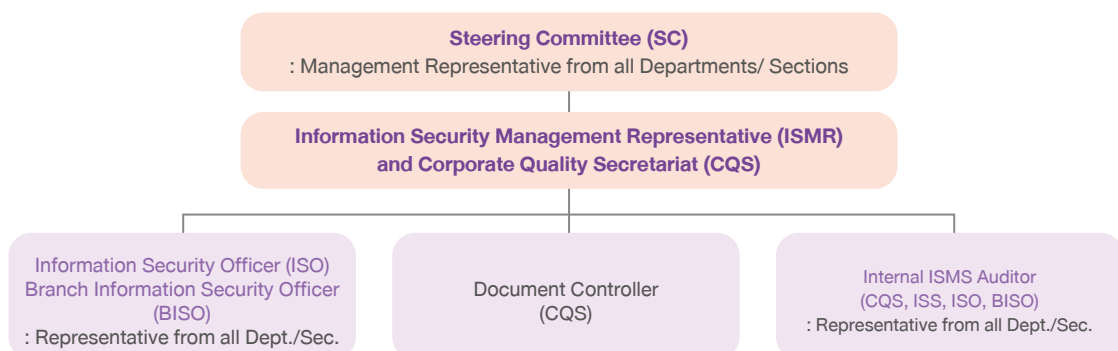
แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

- บริษัทฯ นำมาตรฐานด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (ISO27001) มาเป็นมาตรฐานในการดำเนินการ แล้วขอรับรองจากหน่วยงานรับรองภายนอกกว่าบริษัทฯ ปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าวครอบคลุมทุกพื้นที่ อันได้แก่ สำนักงานใหญ่ ศูนย์ปฏิบัติการอาคารเสริมมิตร ศูนย์ปฏิบัติการกรุงเทพฯ ศูนย์ปฏิบัติการภูมิภาค รวมถึงสาขาของบริษัทฯ ทั่วประเทศ



- บริษัทฯ แต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหารของระบบการจัดการความมั่นคงของข้อมูล (Information Security Management Representative; ISMR) และแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงของทุกฝ่ายงาน ให้ดำรงตำแหน่ง ISMS Steering Committee (SC) เพื่อทำหน้าที่ในการร่วมพิจารณา ทบทวน และอนุมัติการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความมั่นคงของข้อมูล

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่



Steering Committee : ผู้บริหารระดับสูงของทุกๆ ฝ่ายงาน (Top Management) หรือตัวแทนที่อยู่ในขอบข่ายของการจัดทำระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (ISMS) และต้องได้รับการแต่งตั้งจากกรรมการผู้จัดการ (MD)

- กำหนดให้พนักงานทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับข้อกำหนดตามมาตรฐานด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (ISO27001) และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เป็นประจำทุกปี
- มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล Data Protection Officer (DPO) เพื่อทำหน้าที่ในการดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดขององค์กร และจัดให้มีหน่วยงาน SOC TEAM ทำหน้าที่ตรวจสอบช่องโหว่และทดสอบเจาะระบบ (Vulnerability Assessment / Penetration Testing) รับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับภัยคุกคามด้านไซเบอร์

นโยบายที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
นโยบายการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล	ISO27001	ฝ่ายงานกำกับดูแล
นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	ฝ่ายงานกำกับดูแล

บริษัทฯ ได้กำหนดให้ฝ่ายงานกำกับดูแล รับผิดชอบในการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล ตามมาตรฐาน ISO27001 ระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Management System; ISMS) และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act; PDPA) มาเป็นกรอบในการดำเนินการภายในองค์กร และได้จัดทำนโยบายการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Cyber Security) และนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อใช้เป็นนโยบายในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นกรอบการดำเนินงานที่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามเพื่อรักษาข้อมูลของลูกค้าให้ปลอดภัยอย่างสูงสุด ซึ่งนโยบายดังกล่าวครอบคลุมประเด็นสาระสำคัญ เช่น ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล การจัดการความเสี่ยง เป็นต้น

นโยบายการรักษาความมั่นคงของข้อมูล (ISMS-P-01)

- ปกป้องข้อมูล (ไม่ว่าจะถูกเก็บในรูปแบบใด) ให้พ้นจากเหตุละเมิดซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความลับของข้อมูล (Confidentiality), ความถูกต้อง (Integrity), หรือความพร้อมใช้งานของข้อมูล (Availability)
- ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO27001 เพื่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล
- ปฏิบัติตามข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทฯ มีนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกราย โดยได้ปรับปรุงกระบวนการและแนวปฏิบัติภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทฯ มีเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพและสร้างความตระหนักรู้ให้แก่บุคลากรในองค์กร จึงจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และข้อแนะนำในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีระบบการบริหารควบคุมความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO)

เป้าหมายสูงสุดของบริษัทฯ คือการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัย เป็นความลับ และไม่มีการเปิดเผยข้อมูล โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล เว้นแต่มีฐานทางกฎหมายที่อนุญาตให้กระทำได้



การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัย



เป็นความลับ



ไม่มีการเปิดเผยข้อมูล

โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล

บริษัทฯ มีการดำเนินการเพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเป็นรูปธรรมด้วยการจัดทำนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy Statement) และประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) สำหรับลูกค้า ผู้ถือหุ้น บุคคลภายนอก และพนักงาน บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ ระยะเวลา ฐานกฎหมาย รวมถึงรายละเอียดอื่นๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจะได้รับความคุ้มครองและดูแลอย่างเหมาะสมตามกฎหมายและมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง ในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลเข้ารับการฝึกอบรมและต้องผ่านการทดสอบผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

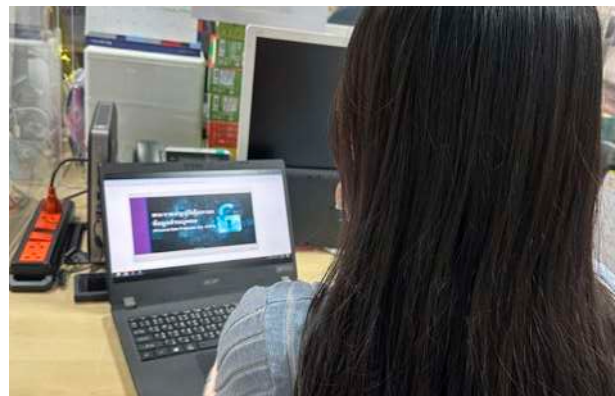
ในปี 2566 บริษัทฯ จัดให้มีการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล อาทิเช่น

- การจัดทำและทดสอบแผนกู้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Disaster Recovery Plan, DRP) และแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan, BCP) เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักของระบบ จากเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ และสามารถกู้คืนระบบและกระบวนการที่สำคัญได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดำเนินการปีละ 1 ครั้ง
- โครงการทบทวนและปรับปรุงนโยบาย และวิธีการปฏิบัติงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ดำเนินการปีละ 2 ครั้ง

นอกจากนี้ ยังมีโครงการอื่นๆ ที่จัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ดังนี้

1. โครงการจัดฝึกอบรมและทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (ISO27001), นโยบายและกฎระเบียบของบริษัท, IT Risk Awareness และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

วัตถุประสงค์	เพื่อวัดผลความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (ISO27001), นโยบายและกฎระเบียบของบริษัท, IT Risk Awareness และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นประจำทุก 3 เดือนหรือทุกปี ตามความเหมาะสม
รายละเอียดโครงการ	กำหนดหัวข้อการฝึกอบรมให้พนักงานในระดับ Daily - Assistant Manager และ ISO Person ทำการศึกษาด้วยตนเองผ่านระบบของบริษัทฯ ทุกเดือน และกำหนดให้ทำแบบทดสอบเพื่อวัดผลเป็นประจำทุก 3 เดือนหรือทุกปี ตามความเหมาะสม
ผลลัพธ์	ผลการดำเนินการของปี 2566 พบว่าสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ มีจำนวนผู้เข้าร่วมอย่างน้อย 95% และมีคะแนนสอบเฉลี่ยอย่างน้อย 87%



2. จัดให้มีการตรวจสอบช่องโหว่ (Vulnerability Scanning) และทดสอบเจาะระบบ (Penetration Test) สำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำคัญของบริษัทฯ

วัตถุประสงค์	เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักอันเนื่องมาจากเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ และเพื่อให้สามารถกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและกระบวนการที่สำคัญได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
รายละเอียดโครงการ	จัดให้มีการตรวจสอบช่องโหว่ (Vulnerability Scanning) และทดสอบเจาะระบบ (Penetration Test) สำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำคัญของบริษัทฯ เพื่อทำการทดสอบระบบที่มีการเชื่อมต่อกับเครือข่ายสาธารณะ (Internet facing) ก่อนนำมาใช้งาน และอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
ผลลัพธ์	ได้ดำเนินการทดสอบแผน Disaster Recovery Plan และแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan; BCP) ประจำปี 2566 ในวันที่ 28-29 พฤศจิกายน 2566 ผลการทดสอบพบว่าสามารถกู้คืนระบบงานที่สำคัญ ให้สามารถดำเนินงานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

นอกจากนี้ ตามที่มาตรฐานการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (ISO27001) มีการปรับปรุงข้อกำหนดจากเวอร์ชัน ISO27001:2013 เป็น ISO27001:2022 บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามข้อกำหนดใหม่ และได้รับการรับรอง ISO27001:2022 ในปี 2566 ดังนี้



การจัดทำระบบการจัดการความปลอดภัยทางไซเบอร์ในองค์กร (SOC)



การตรวจประเมินความปลอดภัยของระบบโดยหน่วยงานภายในและนอก



การกำหนดช่องทางสื่อสารกับบุคคลภายในและภายนอก



กำหนดนโยบายความปลอดภัยเป็นส่วนตัวจากพนักงาน

3. โครงการทดสอบแผนรับมือการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyberattack drill)

วัตถุประสงค์	เพื่อให้พนักงานและผู้จัดการด้าน IT มีความชำนาญในการรับมือการโจมตีทางไซเบอร์
รายละเอียดโครงการ	ให้พนักงานและผู้จัดการด้าน IT เข้าทดสอบด้วยวิธีการ Walkthrough
ผลลัพธ์	พนักงานและผู้จัดการด้าน IT มีความชำนาญในระดับดี



4. โครงการทดสอบการรับมือกรณี Phishing attack

วัตถุประสงค์	เพื่อให้พนักงานเข้าใจและสามารถรับมือ Phishing attack ได้
รายละเอียดโครงการ	- บริษัทฯ สุ่มส่ง Phishing email ให้พนักงาน 200 รายชื่อ เพื่อตรวจสอบว่ามีพนักงานจะเปิดเอกสารที่แนบไปในอีเมลหรือไม่ - หากพบว่ามีพนักงานเปิดเอกสารแนบอีเมลดังกล่าว บริษัทฯ จะจัดการฝึกอบรมเรื่องการรับมือกับ Phishing email ให้กับพนักงาน และมีการทดสอบส่ง Phishing email ซ้ำให้กับพนักงานกลุ่มนี้
ผลลัพธ์	พนักงานส่วนใหญ่มีความเข้าใจและสามารถรับมือ Phishing attack ได้



ผลดำเนินงานปี 2566

บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO27001:2022 ในทุกพื้นที่ อันได้แก่ สำนักงานใหญ่ ศูนย์ปฏิบัติการอาคารเสริมมิตร ศูนย์ปฏิบัติการกรุงเทพฯ ศูนย์ปฏิบัติการภูมิภาค รวมถึงสาขาทั่วประเทศ โดยไม่พบประเด็นความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดจากการตรวจประเมินโดยผู้ตรวจประเมินภายนอก

- พนักงานได้รับการอบรมและมีความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และการใช้งานข้อมูลส่วนบุคคลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึงไม่พบเหตุการณ์คุกคามทางไซเบอร์ การรั่วไหลของข้อมูล
- บริษัทฯ สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลได้เป็นอย่างดี

ตัวชี้วัดประเด็นสาระสำคัญ	ผลดำเนินงาน			
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
จำนวนศูนย์ปฏิบัติการ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน	100%	100%	100%	100%
ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ISO 27001				
% พนักงานที่ได้รับการอบรมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล	90%	100%	100%	100%
จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีที่บริษัทถูกโจมตีทางไซเบอร์ และได้รับความเสียหายจากการถูกโจมตี	0 กรณี	0 กรณี	0 กรณี	0 กรณี
จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล	0 กรณี	0 กรณี	0 กรณี	0 กรณี

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

- การตรวจประเมินความเสี่ยงของระบบเป็นประจำ และมีช่องทางติดต่อหากพบเห็นปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูล
- กำหนดช่องทางเฉพาะกิจ หากพบเหตุต้องสงสัยหรือพบเหตุการณ์เจาะระบบ
- มีการจัดการฝึกอบรมและแจ้งข่าวสารให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางการสื่อสารภายในของบริษัทฯ รวมทั้งมีการสื่อสารถึงบุคคลภายนอกผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ของบริษัทฯ เช่น Facebook page ของบริษัทฯ
- มีการขอความยินยอมการเก็บรวบรวม การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูล
- จัดตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยข้อมูล ทั้งข้อมูลภายในและภายนอกองค์กร ตั้งแต่การรวบรวมข้อมูลจนถึงการนำไปใช้ การเผยแพร่ การจัดเก็บ และการประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- กำหนดประเด็นด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan; BCP) และมีการทดสอบแผนเป็นประจำทุกปี

ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค



หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการที่ตอบสนองความต้องการและวิถีการดำรงชีวิตของลูกค้าในแต่ละช่วงวัยอย่างเหมาะสมโดยยึดหลักปรัชญาพื้นฐานและหลักปฏิบัติของอีออน ที่บอกว่า “ลูกค้ามาเป็นอันดับหนึ่ง” โดยบริษัทฯ มีแนวทางดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

 การสำรวจ ความพึงพอใจ ของลูกค้า	 การบริหารจัดการ คุณภาพ และการบริหาร จัดการความมั่นคง ปลอดภัยของข้อมูล	 การขยายช่องทาง การติดต่อและให้บริการ ที่หลากหลายและ ครอบคลุม	 การประเมิน ความพึงพอใจ ของลูกค้าในทุกช่องทาง	 การรักษาและ ขยายฐานลูกค้า
---	--	---	---	--

ทั้งนี้ บริษัทฯ ตระหนักดีว่า หากละเลยความสำคัญของการตอบสนองความต้องการของลูกค้า จะส่งผลกระทบในเชิงลบ เช่น ลูกค้าไม่พึงพอใจ การเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ลดลง ลูกค้าเดิมยกเลิกการใช้บริการ หรือเกิดข้อร้องเรียน ซึ่งจะเป็นความเสียหายที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการประเด็นสาระสำคัญ

บริษัทฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ดังนี้

- ลดจำนวนเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียน
- ลดจำนวนกรณีข้อมูลลูกค้ารั่วไหล
- เพิ่มความพึงพอใจจากลูกค้า (Customer Satisfaction Score; CSAT)

ตัวชี้วัดประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมาย		
	ระยะสั้น (1 ปี)	ระยะกลาง (2-3 ปี)	ระยะยาว (มากกว่า 3-5 ปี)
จำนวนเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค พร้อมมาตรการแก้ไข	≤60 เคส	≤60 เคส	≤60 เคส
จำนวนกรณีข้อมูลลูกค้ารั่วไหลพร้อมมาตรการแก้ไข	0 เคส	0 เคส	0 เคส
ร้อยละความพึงพอใจจากลูกค้า (CSAT)	≥96%	≥97%	≥98%

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

- **ให้ความไว้วางใจและความปลอดภัยด้านข้อมูล** บริษัทฯ รับรองในการปกป้องข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและความปลอดภัยในการทำธุรกรรม และบริษัทฯ กำหนดให้ พนักงานได้รับการฝึกอบรมในการดูแลข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด ตามนโยบายและแนวปฏิบัติของ PDPA (Personal Data Protection Act)
- **ผลตอบรับจากลูกค้า** : บริษัทฯ ได้จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อรวบรวมผลตอบรับจากการใช้บริการที่สำนักงานสาขา การติดต่อเข้ามาทางโทรศัพท์ การเข้าใช้งานบน AEON THAI Mobile ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันของบริษัทฯ รวมทั้งทาง Line Official ของบริษัทฯ เพื่อนำผลการสำรวจความคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการพร้อมทั้งนำเสนอบริการอื่นเพิ่มเติม โดยยึดหลักการมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- **การบริหารจัดการข้อคิดเห็น** ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการ บริษัทฯ กำหนดช่องทางที่หลากหลายในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

	ฝ่ายบริการลูกค้า (โทรศัพท์ 02-665-0123, ทางโซเชียลมีเดียของบริษัทฯ ได้แก่ Line Official, Facebook Messenger, Mobile Chat)
	เว็บไซต์บริษัทฯ www.aeon.co.th >> ติดต่ออีออน
	สาขาอีออนที่ตั้งอยู่ทั่วประเทศ

บริษัทฯ มีแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนและติชมจากลูกค้า ด้วยการจัดให้มีส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน (Customer Service Development) เป็นผู้รับผิดชอบหลัก ทำหน้าที่ประสานงานแก้ไขปัญหา ติดตามความคืบหน้าการแก้ไขปัญหา ตลอดจนสอบถามความพึงพอใจหลังการแก้ไขปัญหา ในกรณีที่ลูกค้ายังไม่พึงพอใจ จะทำการขอรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งนอกจากนี้ยังมีการนำข้อมูลการร้องเรียนและสาเหตุมาวิเคราะห์ และสรุปรายงานเสนอต่อผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ โดยบริษัทฯ มีแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม

ที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด เป็นการแสดงให้เห็นว่าบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างความไว้วางใจและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า รวมถึงการรับฟังเสียงของลูกค้า และมีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจของลูกค้าในระยะยาว

นโยบายที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
- Customer Complaint - PDPA - Customer Satisfaction	- Market Conduce by BOT - PDPA - CSAT	- ฝ่ายงานบริการลูกค้า - ฝ่ายงานกำกับดูแล

ในด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ บริษัทฯ กำหนดให้ฝ่ายควบคุมสินเชื่อและฝ่ายวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า ดำเนินการพิจารณาให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบและสอดคล้องตามข้อกำหนด เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA), มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน, มาตรฐานและแนวปฏิบัติด้านการตลาด และโฆษณาอย่างรับผิดชอบโดยอ้างอิงจากหลักเกณฑ์การจัดรายการส่งเสริมการขาย การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ ตามประกาศจากทางธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และมาตรฐานข้อมูลเครดิตแห่งชาติ ซึ่งทางบริษัทฯ ได้นำมาตรฐานและข้อกำหนดดังกล่าวมากำหนดเป็นนโยบายควบคุมสินเชื่อ (Policy of Credit Control) ซึ่งนโยบายดังกล่าวครอบคลุมประเด็นสำคัญ เช่น การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

- พนักงานได้รับการฝึกอบรมในการดูแลข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด ตามนโยบายและแนวปฏิบัติของ PDPA (Personal Data Protection Act)
- มีการสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้าเพื่อรวบรวมผลตอบรับการใช้บริการ ได้แก่ การบริการที่สำนักงานสาขา การให้บริการทางโทรศัพท์ ทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ และช่องทางไลน์ของบริษัทฯ และทำรายงานสรุปผลทุกเดือน
- พัฒนาระบบการร้องเรียน การรับความคิดเห็นของลูกค้า และการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ พร้อมทั้งการประมวลผล เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการ
- จัดประชุมเพื่อสรุปรายงานข้อเรียน หาแนวทางแก้ปัญหาร่วมกัน พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากการเสนอแนะของลูกค้ามาพัฒนาและปรับปรุงสินค้า/บริการ/กระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

ผลการดำเนินงาน

- จำนวนเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนที่พิจารณาภายใต้เงื่อนไขและคณะกรรมการพิจารณาแล้วผิดจริง ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2567 จำนวน 26 เคส ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนอย่างไม่นิ่งนอนใจ พร้อมเพิ่มมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป
- จากการพัฒนาระบบการร้องเรียน การรับความคิดเห็นของลูกค้า และการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ บริษัทฯ ได้รับการประเมินผลความพึงพอใจจากลูกค้า (CSAT) ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2567 จำนวน 97.3%

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

- การทดสอบเพื่อทบทวนความรู้ของพนักงานทุก 3 เดือน
- การตรวจประเมินความเสี่ยงของระบบเป็นประจำ
- การจัดประชุมทุกเดือน

ความมั่นคงทางการเงินอย่างยั่งยืน



หลักการและผลกระทบ

จากความผันผวนของระบบเศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศ บริษัทฯ จึงมีมาตรการด้านความมั่นคงทางการเงิน เพื่อให้บริษัทมีเสถียรภาพทางการเงิน ลดความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจที่อาจเกิดขึ้นจากหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยจากโรคระบาด ปัจจัยทางการเมือง ซึ่งมาตรการนี้จะช่วยให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง มีการเติบโตขยายธุรกิจ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายมากขึ้น สร้างความยั่งยืนให้แก่ธุรกิจ และสร้างผลกำไรอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการประเด็นสาระสำคัญ

ตัวชี้วัดประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมาย		
	ระยะสั้น (1 ปี)	ระยะกลาง (2-3 ปี)	ระยะยาว (มากกว่า 3-5 ปี)
% การจ่ายปันผล ให้ผู้ถือหุ้น	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30 ของกำไรสุทธิ	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 35 ของกำไรสุทธิ	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 40 ของกำไรสุทธิ

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

นโยบายที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
- นโยบายการจ่ายปันผล ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30 ของกำไรสุทธิ - นโยบายการปรับปรุงหนี้เสีย (NPL)	- ข้อบังคับของบริษัท - ธนาคารแห่งประเทศไทย	- ฝ่ายงานบัญชี การเงิน และกรรมการบริษัท - ฝ่ายงานบริหารหนี้

บริษัทฯ กำหนดให้ฝ่ายงานบัญชี การเงิน กรรมการบริษัท และฝ่ายงานบริหารหนี้ ดำเนินการรับผิดชอบด้านความมั่นคงทางการเงินในการบริหารเงินและติดตามหนี้สิน โดยสอดคล้องตามข้อกำหนด ข้อบังคับของบริษัท และธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีนโยบายการจ่ายปันผล ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30 ของกำไรสุทธิ และนโยบายการปรับปรุงหนี้เสีย (NPL) ซึ่งนโยบายดังกล่าวครอบคลุมประเด็นสำคัญ เช่น การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ความมั่นคงทางการเงินอย่างยั่งยืน เป็นต้น

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

- นโยบายการปรับปรุงหนี้เสีย (NPL)
- ดำเนินการการพัฒนาแผน Digitalization (Digitalization Roadmap) ได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อดิจิทัล ช่องทางการขายและช่องทางการชำระเงินออนไลน์ รวมถึงการร่วมมือกับคู่ค้าในกลุ่มธุรกิจออนไลน์ และผู้นำในธุรกิจ E-Commerce Platform

ผลการดำเนินงาน

- จากผลการดำเนินงานในปี 2566 ที่ผ่านมาพบว่า บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่ตั้งเอาไว้ โดยได้ทำการจ่ายปันผลให้ผู้ถือหุ้น ร้อยละ 42.2

ตัวชี้วัดประเด็นสาระสำคัญ	ผลดำเนินงาน			
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
% การจ่ายปันผล ให้ผู้ถือหุ้น	30.5%	36.2%	36%	42.2%

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

- ปรับเงื่อนไขการให้สินเชื่อโดยดูผลประกอบการของการรับชำระหนี้
- มีการประชุมของคณะกรรมการบริหารของบริษัท เพื่อทบทวน และอนุมัติเป็นประจำทุกปี ผ่านการประชุมนโยบายของบริษัทฯ

การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ



หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ พิจารณาการให้สินเชื่อโดยคำนึงถึงหลักธรรมาภิบาลที่ดี และมีการตรวจสอบตัวตนของลูกค้าก่อนพิจารณาให้สินเชื่อ โดยคำนึงถึงรายได้ ภาระหนี้ และค่าใช้จ่ายของลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความสามารถในการชำระหนี้คืน เพื่อป้องกันลูกค้าติดอยู่ในวงจรชำระหนี้ที่เกินความสามารถในการชำระหนี้ ส่งผลต่อการลดอัตราการเกิดหนี้เสีย ซึ่งจะเป็นการบรรเทาผลกระทบต่อเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศ และช่วยลดความเสี่ยงของบริษัท ลดค่าใช้จ่ายในการตามหนี้ อีกทั้งยังทำให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจได้เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

ทั้งนี้ การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบนั้น จะสามารถช่วยลดความเสี่ยงด้านการอนุมัติสินเชื่อที่ด้อยคุณภาพ ตลอดจนเป็นการช่วยเหลือไม่ก่อให้เกิดหนี้ให้แก่ลูกค้าโดยไม่จำเป็น การให้สินเชื่ออย่างเหมาะสมกับลูกค้า จะเป็นการสร้างความพึงพอใจ และตอบโต้ความต้องการลูกค้า โดยให้สินเชื่อได้ตรงตามกลุ่มลูกค้าและเกณฑ์การให้สินเชื่อตามข้อกำหนด และเป็นหนทางในการสร้างฐานลูกค้ากลุ่มใหม่ ซึ่งการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญที่จะส่งผลความเชื่อมั่นให้ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ในทางกลับกัน หากบริษัทฯ ละเลยต่อการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบจะส่งผลต่อการเพิ่มต้นทุนให้กับบริษัท เพิ่มความเสี่ยงต่อการลดความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ทำให้เกิดหนี้เสีย และส่งผลให้บริษัทฯ ขาดทุนได้ในที่สุด

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการ

ตัวชี้วัดประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมาย		
	ระยะสั้น (1 ปี)	ระยะกลาง (2-3 ปี)	ระยะยาว (มากกว่า 3-5 ปี)
1. การให้สินเชื่อตามข้อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	การใช้ความสามารถอย่างที่สุดในการพิจารณาสินเชื่อตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด		
2. การประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยการจัดประเภทลูกค้า scoring	ใช้ระบบ 100% ในการจัดประเภทลูกค้า		
3. การพัฒนาระบบ AI ในการพิจารณาสินเชื่อ เพื่อความรวดเร็ว และความแม่นยำในการพิจารณาสินเชื่อ	สัดส่วนการพิจารณาสินเชื่อแบบอัตโนมัติ 30%	สัดส่วนการพิจารณาสินเชื่อแบบอัตโนมัติ 40%	สัดส่วนการพิจารณาสินเชื่อแบบอัตโนมัติ 50%

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

นโยบายที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
Policy of Credit Control	- PDPA - AMLO - Market Conduct by BOT - NCB	- ฝ่ายงานควบคุมการให้สินเชื่อ - ฝ่ายงานวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า

บริษัทฯ กำหนดให้ฝ่ายควบคุมสินเชื่อและฝ่ายวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า ดำเนินการพิจารณาให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ โดยสอดคล้องตามข้อกำหนด เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA), มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (AMLO), มาตรฐานและแนวปฏิบัติด้านการตลาดและโฆษณาอย่างรับผิดชอบ โดยอ้างอิงจากหลักเกณฑ์การจัดรายการส่งเสริมการขาย การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ ตามประกาศจากทางธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และมาตรฐานข้อมูลเครดิตแห่งชาติ ซึ่งทางบริษัทฯ ได้นำมาตรฐานและข้อกำหนดดังกล่าวมากำหนดเป็นนโยบายควบคุมสินเชื่อ (Policy of Credit Control) ซึ่งนโยบายดังกล่าว ครอบคลุมประเด็นสำคัญ เช่น การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น



แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

- พัฒนา AI, เครื่องมือ, ระบบในการให้สินเชื่ออย่างเหมาะสม รวดเร็ว และถูกต้อง
- วิเคราะห์ผลการให้สินเชื่อลูกค้าใหม่ เพื่อประมวลผลและพิจารณาปรับการให้สินเชื่อตามสถานการณ์
- ตรวจสอบการให้สินเชื่อของพนักงานแต่ละราย โดยการสุ่ม และสรุปผลกับหัวหน้างาน (โดยทีม Quality control) ทำความเข้าใจ อบรมกับพนักงานกรณีดำเนินการไม่ถูกต้อง (โดยทีม Training)

บริษัทฯ ได้ทำการพัฒนา AI โดยใช้เครื่องมือ และระบบในการให้สินเชื่ออย่างเหมาะสม รวดเร็ว และถูกต้องตามหลักเกณฑ์กับลูกค้าที่มาขอสินเชื่อ เช่น การใช้เทคโนโลยี OCR (Optical Character Recognition) ในการช่วยอ่านข้อมูลรายการเดินบัญชีธนาคารของลูกค้า ซึ่งเป็นเอกสารแสดงรายได้ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ โดยระบบ OCR จะช่วยประหยัดเวลาในการจัดการข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารได้มากยิ่งขึ้น และ OCR สามารถช่วยอ่านและแปลผลสำเร็จอัตราสูงกว่า นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ทำการวิเคราะห์ผลการให้สินเชื่อลูกค้าใหม่ เพื่อประมวลผลและพิจารณาปรับการให้สินเชื่อตามสถานการณ์ เพื่อความเชื่อมั่นในการให้สินเชื่ออย่างถูกต้องและเป็นธรรม บริษัทฯ จัดให้มีหน่วยงานตรวจสอบการดำเนินการให้สินเชื่อของพนักงานแต่ละราย โดยทำการสุ่มตรวจสอบสินเชื่อที่ให้อนุมัติไปว่าถูกต้อง เหมาะสม และเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่ และกรณีถ้าหากตรวจพบพนักงานให้สินเชื่ออย่างไม่ถูกต้อง หน่วยงานตรวจสอบจะทำการสรุปผลการตรวจสอบกับหัวหน้างานทำความเข้าใจ พร้อมทั้งทำการอบรมกับพนักงาน เพื่อทำการแก้ไขความเข้าใจให้ถูกต้อง และป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

ผลดำเนินงานปี 2566

บริษัทฯ ใช้ความสามารถอย่างสูงสุดในการพิจารณาการให้สินเชื่อ ทั้งการอนุมัติสินเชื่อใหม่และการขออนุมัติเพิ่มวงเงินให้เป็นไปตามข้อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ การประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยใช้ระบบจัดประเภทลูกค้า และใช้ระบบ AI เป็นเครื่องมือในการพิจารณาสินเชื่อ โดยมีสัดส่วนการพิจารณาสินเชื่อด้วยระบบอัตโนมัติที่ 34%

การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
Automate Judgment	%			15%	28%
การให้สินเชื่อตามข้อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	หน่วย	พยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติตามข้อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ			
อัตราความพึงพอใจจากการให้ความรู้ด้านการเงินของบริษัท	ร้อยละ	95.84%	96.41%	96.7%	97.3
ความถี่เรื่องการให้บริการทางด้านการเงิน (จำนวน Card Apply)	ราย	108,023	104,766	176,104	215,617

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

- รายงานผลประกอบการตัวประเด็นชี้วัดต่อผู้บริหารทุกเดือน



मितसंगแวงลอม

- การบริหารจัดการสัองแวงลอม
- การเปลัองเปลงสภาพภูมิอากาศ
และการปล่อยก๊าซเรئونกระจก



การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม



หลักการและผลระบุ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม โดยนำระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO14001: Environmental Management System) มาเป็นมาตรฐานในการดำเนินงานและประยุกต์ใช้ครอบคลุมทั้งองค์กร เสีย โดยได้รับการรับรองระบบ ISO14001 ตั้งแต่ปี 2553 ที่สำนักงานใหญ่ และขยายไปทุกศูนย์ปฏิบัติการภูมิภาค ซึ่งแสดงถึงความมุ่งมั่นขององค์กรที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี จะช่วยลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร ลดการสร้างความเสียหายโดยไม่จำเป็น ลดข้อร้องเรียนในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมจากผู้มีส่วนได้เสีย สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัทฯ ซึ่งในทางกลับกัน หากบริษัทฯ ไม่มียุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการเรื่องดังกล่าว อาจก่อให้เกิดปัญหาผลกระทบจากการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่บกพร่อง สร้างภาระให้แก่ชุมชนรอบข้าง เพิ่มค่าใช้จ่ายไม่จำเป็น รวมทั้งสร้างความรู้สึกในเชิงลบต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ปัญหาเรื่องสิ่งแวดล้อมเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของทุกคนเป็นอย่างมาก และเป็นประเด็นสำคัญที่บริษัททั่วโลกต่างส่งเสริมและผลักดันให้ทุกภาคส่วน คำนึงถึงผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อาทิเช่น การปฏิบัติตามแนวทางในเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (SDGs) ซึ่งในเป้าหมายทั้ง 17 เป้าหมายนั้น มีเป้าหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมกำหนดไว้ด้วยเช่นกัน

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการประเด็นสาระสำคัญ

ตัวชี้วัดประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมาย		
	ระยะสั้น (1 ปี)	ระยะกลาง (2-3 ปี)	ระยะยาว (มากกว่า 3-5 ปี)
การลดการใช้กระดาษและพลาสติก	ใช้ E-Statement 80% ในการส่งใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้า	-	ใช้ E-Statement 100% ในการส่งใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้า
การจัดการขยะและของเสีย	คัดแยกขยะ ตามประเภทที่กำหนดให้ถูกต้อง 90%	คัดแยกขยะ ตามประเภทที่กำหนดให้ถูกต้อง 95%	คัดแยกขยะ ตามประเภทที่กำหนดให้ถูกต้อง 100%
การจัดการด้านพลังงานไฟฟ้า น้ำ และพลังงานเชื้อเพลิง	ลดการใช้พลังงาน โดยนโยบาย WFH	-	ใช้พลังงานสะอาดมากขึ้น

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

- บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ดังนี้
 - บริษัทฯ จะดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การป้องกันมลพิษด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
 - บริษัทฯ จะจัดทำระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินธุรกิจจะเป็นไปตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม
 - บริษัทฯ จะกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และโครงการ เพื่อสนับสนุนระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อันก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร
 - บริษัทฯ จะสร้างจิตสำนึกในการรักษาสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงาน เพื่อให้การจัดทำระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- กำหนดนโยบายในการคัดเลือกผู้ส่งมอบที่สินค้า / บริการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หรือส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด (Green Procurement)
- มีการกำหนดเอกสารแนะนำวิธีการจัดการขยะ สำหรับผู้ให้บริการลงนามในเอกสารเพื่อรับทราบวิธีการจัดการขยะที่ถูกต้องทั้งภายในและภายนอกพื้นที่บริษัทฯ

นโยบายที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
- นโยบายด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม - นโยบายในการคัดเลือก Vendor ที่สินค้า / บริการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หรือส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด (Green Procurement) - เอกสารแนะนำวิธีการจัดการขยะ สำหรับผู้ให้บริการ	ISO 14001	- ฝ่ายงานสำนักงานสนับสนุนระบบงานคุณภาพองค์กร (CQS) - ฝ่ายบริหารงานทั่วไป - ฝ่ายงานการตลาด และ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ กำหนดให้ฝ่ายงานสำนักงานสนับสนุนระบบงานคุณภาพองค์กร (CQS) ดำเนินการกำหนดและเผยแพร่นโยบายด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน (ISO14001:Environmental Management System) และฝ่ายงานบริหารทั่วไป ฝ่ายงานการตลาด และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบริษัทผู้ขายผลิตภัณฑ์และบริการให้กับบริษัทฯ ต้องปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างถูกต้อง เพื่อให้มีการใช้และจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมประเด็นสาระสำคัญ เช่น การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO14001 ไว้ ดังนี้

- 

1 บริษัทฯ จะดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การป้องกันมลพิษด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
- 

2 บริษัทฯ จะจัดทำระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินธุรกิจจะเป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม
- 

3 บริษัทฯ จะกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และโครงการ เพื่อสนับสนุนระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อันก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร
- 

4 บริษัทฯ จะสร้างจิตสำนึกในการรักษาสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงาน เพื่อให้การจัดทำระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

บริษัทฯ มีการดำเนินโครงการคัดแยกขยะมาตั้งแต่ปี 2553 จนถึงปัจจุบัน โดยมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และในปี 2566 ได้มีการปรับปรุงเป้าหมายจาก 90 % เพิ่มขึ้นเป็น 95 % โดยโครงการครอบคลุมพื้นที่สำนักงานใหญ่ และทุกศูนย์ปฏิบัติการภูมิภาค โดยมีแผนการดำเนินโครงการ ดังนี้

- ดำเนินการจัดทำโครงการคัดแยกขยะ ตามประเภทที่กำหนดให้ถูกต้อง ด้วยการจัดให้มีจุดทิ้งขยะและติดป้ายระบุประเภทของขยะ
- จัดให้มีการให้ความรู้แก่พนักงาน เรื่องประเภทของขยะในบริษัทฯ สีของถังขยะแต่ละประเภท รวมถึงจุดทิ้งขยะ
- มีการตรวจติดตามและวัดผลการดำเนินงานทุกเดือน รวมทั้งรายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบอย่างต่อเนื่อง

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินโครงการ	ผู้รับผิดชอบ	Action	ระยะเวลา				
				2566				2567
				มี.ค.	เม.ย.	ก.ค.	ธ.ค.	ก.พ.
1	ประชาสัมพันธ์โครงการ	ฝ่ายงานสำนักงาน สนับสนุนระบบงาน คุณภาพองค์กร และฝ่ายงานบริหารทั่วไป	วันที่ ดำเนินงาน	ตลอดโครงการ				
	วันที่เริ่มดำเนินการ			1 มี.ค.				
	ประชาสัมพันธ์ ประเภชขยะแต่ละประเภทและการคัดแยกที่ถูกต้อง : ยยะทั่วไป, ยะรีไซเคิล และยะอันตราย ทางอีเมลให้กับทีมงาน ISO Person			3 มี.ค.	4 เม.ย.			
2	ดำเนินการแยกขยะทั่วไป ยะรีไซเคิล และยะอันตราย	ทุกฝ่ายงาน	วันที่ ดำเนินงาน	ตลอดโครงการ				
3	ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	ฝ่ายบริหาร งานทั่วไป	วันที่ ดำเนินงาน	ตลอดโครงการ				
4	สรุปผลการดำเนินงาน	ฝ่ายงานสำนักงาน สนับสนุนระบบงาน คุณภาพองค์กรและ ฝ่ายงานบริหารทั่วไป	วันที่ ดำเนินงาน			20 ก.ค.	13 ธ.ค.	

- มีการพิจารณาคัดเลือกผู้ส่งมอบและประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี โดยคำนึงถึงสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หรือส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด (Green Procurement) เพื่อสนับสนุนสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น สินค้าหรือบริการที่มาจากองค์กรที่ได้รับการรับรองคุณภาพสิ่งแวดล้อมจากสถาบันหรือหน่วยงานของรัฐในประเทศไทย หรือต่างประเทศ
- จัดทำเอกสารสำหรับผู้ให้บริการรับทราบเรื่องวิธีการจัดการขยะ ทั้งในพื้นที่บริษัท และการกำจัดขยะภายนอกพื้นที่บริษัท

ผลดำเนินงานปี 2566

ผลการดำเนินงานโครงการคัดแยกขยะ ระหว่างปี 2564 – 2566

ปี	2564	2565	2566
เป้าหมายโครงการ	≥ 90.00%	≥ 90.00%	≥ 95.00%
ผลดำเนินงาน	99.00%	99.18%	99.71%

นอกเหนือจากการคัดแยกขยะในสำนักงานแล้ว บริษัทฯ มีการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โดยมีการส่งไปกำจัดที่บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้กำจัดได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด

การลดการใช้กระดาษและบัตรพลาสติก

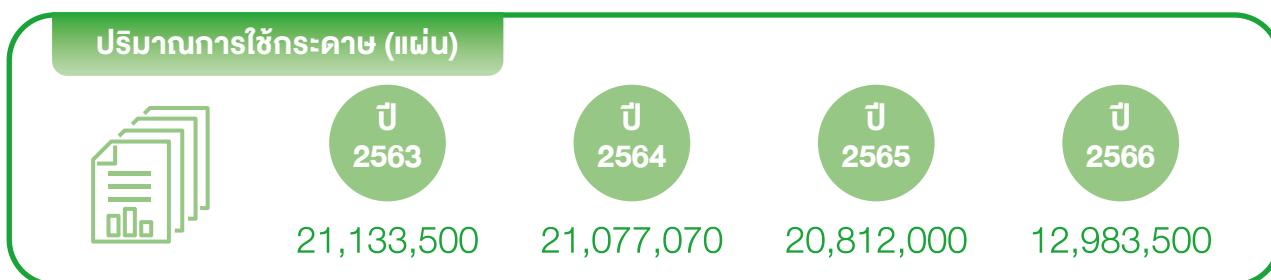
บริษัทฯ ลดการใช้กระดาษและบัตรพลาสติกในการดำเนินธุรกิจ โดยมีนโยบายและโครงการที่หลากหลายเพื่อส่งเสริมการลดใช้กระดาษและบัตรพลาสติก เช่น การส่งเสริมให้เปลี่ยนใบแจ้งหนี้ให้กับลูกค้าจากกระดาษเป็นอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำและ/หรือแบบฟอร์มให้เป็นในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการลดปริมาณการใช้กระดาษ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน และช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลแสดงปริมาณการใช้ใบแจ้งหนี้

ปีงบประมาณ	ปริมาณการใช้ใบแจ้งหนี้ (แผ่น)		
	กระดาษ	กระดาษอิเล็กทรอนิกส์	รวม
2563	33,770,685	-	33,770,685
2564	44,913,945	-	44,913,945
2565	25,318,399	44,171,001	69,489,000
2566	7,610,125	64,506,760	72,116,885

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ลดการส่งใบแจ้งหนี้แบบกระดาษไปกว่า 17,708,274 แผ่น หรือลดลงกว่าร้อยละ 70 จากปริมาณการใช้ในปี 2566 ด้วยการเปลี่ยนมาใช้ใบแจ้งหนี้แบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลปริมาณการใช้กระดาษภายในสำนักงาน



บริษัทฯ จัดให้มียื่นคำร้องและขออนุมัติงานต่างๆ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น SAP Success Factor, E-memo, Smart IT และอื่นๆ แทนการเซ็นอนุมัติผ่านกระดาษ และมีการรณรงค์ให้พนักงานร่วมกันลดการใช้กระดาษผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย โดยในปี 2566 บริษัทฯ สามารถลดการใช้กระดาษภายในสำนักงานได้ร้อยละ 38 จากปีก่อน

ข้อมูลแสดงปริมาณการใช้บัตรพลาสติกจากการดำเนินธุรกิจ

			
ปีงบประมาณ	Member card	Credit card	รวม
2563	280,000	646,500	926,500
2564	190,000	398,700	588,700
2565	141,000	570,000	711,000
2566	162,657	617,446	780,103

บริษัทฯ มีนโยบายลดการผลิตบัตรเครดิตในรูปแบบบัตรพลาสติกในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า โดยการเสนอให้ลูกค้าเปลี่ยนมาใช้งานบัตร ดิจิทัล เครดิต ผ่านแอปพลิเคชันของบริษัทฯ ที่ชื่อว่า AEON THAI MOBILE แทนเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่เพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าและได้ดูแลสิ่งแวดล้อมในเวลาเดียวกัน โดยในปี 2566 มีลูกค้าใช้งานบัตรดิจิทัล ไปกว่า 170,440 บัตร

การจัดการขยะและของเสีย

บริษัทฯ มีการจัดการขยะและของเสียมาตั้งแต่ปี 2553 โดยได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล และขยะอันตราย บริษัทฯ จัดให้มีเป้าหมายในการทิ้งขยะในสำนักงานให้ถูกต้อง โดยโครงการครอบคลุมพื้นที่สำนักงานใหญ่ และทุกศูนย์ปฏิบัติการภูมิภาค

ผลการดำเนินงานโครงการคัดแยกขยะ ระหว่างปี 2564 - 2566

ปี	2563	2564	2565	2566
เป้าหมายโครงการ	≥ 90.00%	≥ 90.00%	≥ 90.00%	≥ 95.00%
ผลดำเนินงาน	96.77%	99.00%	99.18%	99.71%

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการจัดการขยะอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้วยการส่งไปกำจัดโดยบริษัทที่ได้รับอนุญาตให้กำจัดได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด บางส่วนนำไปบริจาคให้กับหน่วยงานที่ขาดแคลน ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้บริจาคเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 80 เครื่อง เพื่อให้มหาวิทยาลัยได้ใช้ประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการจัดการขยะและของเสียอย่างสร้างสรรค์ ร่วมกับมูลนิธิอีออนประเทศไทยในโครงการ Know Tree Me (มี) Tag ด้วยการรีไซเคิลฝาขวดน้ำพลาสติก ไปผลิตเป็นป้ายชื่อต้นไม้ติดตั้งให้กับสวนป่าเบญจกิติ สวนสาธารณะใจกลางกรุงเทพมหานคร เป็นต้น



ปีงบประมาณ	ปริมาณขยะและของเสีย (หน่วย : กิโลกรัม)			
	ขยะและของเสียภายในสำนักงาน	ขยะอิเล็กทรอนิกส์	ขยะและของเสียที่นำไปรีไซเคิล	รวม
2563	00.00	259.20	00.00	259.20
2564	4,610.95	00.00	00.00	4,610.95
2565	14,844.05	31,258.25	3,000.00	49,102.30
2566	17,613.30	1,661.89	00.00	19,275.19

การนำวัสดุกลับมาใช้ซ้ำ

บริษัทฯ จัดงาน “AEON Motorcycle Roadshow” มากกว่า 50 ครั้งต่อปีนับตั้งแต่ปี 2562 เป็นต้นมา โดยภายในงานจะมีการออกบูธจำหน่ายรถจักรยานยนต์ การประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขายผ่านจอ LCD และให้สินเชื๋อเช่าซื้อจักรยานยนต์ บริษัทฯ คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน จึงนำวัสดุที่ใช้สร้างบูธกลับมาใช้ใหม่ โดยเลือกใช้ไม้อัดหนาและปิดผิวด้านหน้าด้วยลามิเนต ซึ่งเป็นวัสดุที่มีความแข็งแรง สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้หลายครั้ง วัสดุนี้สามารถใช้เตรียมบูธได้นานถึง 150 ครั้ง หรือมากกว่า 3 เท่าของการจัดงานต่อปี



ในปี 2566 บริษัทฯ จัดงาน “AEON Thanks Day” จำนวน 10 ครั้ง โดยกำหนดให้ออกแบบโครงสร้างที่สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำ เลือกใช้วัสดุโครงสร้างเหล็ก และปิดผิวด้วยไม้อัดหนา ซึ่งจะมีความแข็งแรง สามารถนำมาใช้ซ้ำได้หลายครั้ง และภายในบูธเปลี่ยนมาใช้หลอด LED แทนหลอดฟลูออเรสเซนต์ สามารถประหยัดไฟลงได้มากกว่า 80% และหลอด LED มีความร้อนต่ำกว่าหลอดไฟปกติ ไม่ปล่อยสารปรอทในอากาศและไม่มียูวีที่เป็นอันตราย รวมไปถึงลำแสงที่ออกมาจากหลอด LED เป็นลำแสงเย็น ปราศจากรังสีอินฟราเรด (IR) หรือรังสีความร้อน อีกทั้งมีการควบคุมการจัดการขยะโดยมีการแจ้งกับทางผู้รับเหมาที่จัดทำโครงสร้างให้จัดการขยะโดยบริษัทที่มีมาตรฐานและเชื่อถือได้



การจัดการด้านไฟฟ้าและน้ำ

การจัดการด้านไฟฟ้า

บริษัทมีการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าด้วยการจัดกิจกรรม สื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านพลังงานไฟฟ้า ปัญหาภาวะโลกร้อน และมีโครงการลดการใช้ไฟฟ้า เพื่อส่งเสริมให้พนักงานประหยัดพลังงานอย่างต่อเนื่อง ดังนี้



- โครงการ Earth Hour ร่วมปิดไฟ อดโลกร้อน 1 ชั่วโมง ร่วมกับกรุงเทพมหานครในการปิดไฟประหยัดพลังงานอย่างต่อเนื่องทุกปี และยังรณรงค์ให้พนักงานปิดไฟและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อไม่ใช้งาน เช่น ช่วงพักเบรก เป็นต้น



- จัดทำพื้นที่ Hot Seat เป็นพื้นที่ที่พนักงานทุกคนสามารถเข้ามานั่งทำงานได้ โดยจะไม่มีโต๊ะทำงานประจำเป็นของตัวเอง เป็นการสนับสนุนนโยบายการสลับการเข้าทำงานของพนักงาน สามารถลดการใช้พลังงานในอาคารสำนักงาน ลดการเดินทางที่จะสร้างมลภาวะให้แก่โลก



- สนับสนุนโครงการติดตั้งโซลาร์เซลล์ให้โรงเรียนและหน่วยงานที่ต้องการผ่านมูลนิธิอีออนประเทศไทย ในปีที่ผ่านมามูลนิธิฯ ได้ติดตั้งไปแล้ว 4 แห่ง สามารถผลิตกระแสไฟฟ้าได้ปีละประมาณ 114,000 กิโลวัตต์ ทำให้ประหยัดค่าไฟฟ้าไปกว่าปีละ 477,000 บาท และช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่ชั้นบรรยากาศกว่า 69.87 ตัน/ปี

ข้อมูลการใช้ไฟฟ้า

ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (กิโลวัตต์)

ปี
2563

9,802,856.00

ปี
2564

9,138,020.39

ปี
2565

7,813,311.33

ปี
2566

7,790,216.30

ค่าใช้จ่าย (บาท)



43,345,288.38

50,324,727.74

46,682,194.94

51,593,656.71

จากผลการดำเนินงาน 4 ปีย้อนหลัง จะเห็นได้ว่า บริษัทฯ ลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าลงอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 บริษัทฯ ลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าลงกว่า 23,095.03 กิโลวัตต์

การจัดการน้ำ

ข้อมูลการใช้น้ำ

ปริมาณการใช้น้ำ
(ลูกบาศก์เมตร)ปี
2563

2,419.01

ปี
2564

1,855.64

ปี
2565

653.13

ปี
2566

442.01

ค่าใช้จ่าย (บาท)



600,352.10

583,260.65

543,136.68

532,482.81

ปริมาณการใช้น้ำในปี 2566 ลดลงอย่างต่อเนื่องในอัตราร้อยละ 32



การจัดการด้านพลังงานเชื้อเพลิง

บริษัทฯ สนับสนุนให้มีการทำงานจากที่บ้าน การประชุมผ่านระบบออนไลน์เพื่อลดการเดินทาง และลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เข้าสู่ชั้นบรรยากาศอันเป็นหนึ่งในสาเหตุทำให้เกิดมลพิษทางอากาศ

ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของบริษัท (ลิตร)



น้ำมันดีเซล

น้ำมันเบนซิน

ปี
2563

78,053.53

914,394.88

ปี
2564

72,495.03

848,897.06

ปี
2565

62,221.45

782,519.26

ปี
2566

92,805.03

782,200.32

ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของบริษัท (บาท)



ค่าใช้จ่ายการใช้
น้ำมันเชื้อเพลิง

ปี
2563

22,798,006.45

ปี
2564

26,092,141.10

ปี
2565

32,350,276.41

ปี
2566

31,601,916.44

บริษัทฯ จะกำหนดเป้าหมายลดปริมาณการใช้พลังงานเชื้อเพลิง และพิจารณาเพิ่มการใช้รถยนต์ไฮบริดและรถยนต์ไฟฟ้าในอนาคต เพื่อลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงและส่งเสริมสิ่งแวดล้อมที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

- วางแผนและติดตามแผนงานที่ตั้งไว้อย่างสม่ำเสมอ
- รายงานผลโครงการคัดแยกขยะ ประจำเดือน และมีการรายงานผลในการประชุม Management Review ปีละ 2 ครั้ง และส่งรายงานให้ตัวแทน ISO ในแต่ละหน่วยงานทราบ เพื่อประชาสัมพันธ์ไปยังพนักงานในหน่วยงาน
- กำหนดเป้าหมายในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในการดำเนินธุรกิจ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ เข้าร่วมเป็นสมาชิกในการจัดการปัญหาการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกลุ่มของ บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด ประเทศญี่ปุ่น โดยเริ่มการสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานจากการดำเนินงานของบริษัท เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาประเมินกระบวนการที่ก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก นำมาตั้งเป้าหมายและแผนการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ให้สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืนโดยคำนึงถึงความเสี่ยงต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย Zero CO2 Society

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญต่อปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาภาวะโลกร้อน และเริ่มมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของต้นทั่วโลก และเริ่มส่งผลกระทบต่อธุรกิจมากขึ้นเรื่อยๆ โดยบริษัทฯ มีแผนที่จะทำการเปิดเผยข้อมูลเรื่องการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท ในช่วงกลางปี 2567 ให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้รับทราบและเห็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัทในอนาคตที่ต้องการสร้างความยั่งยืนการดำเนินธุรกิจ ส่งผลให้สามารถเห็นข้อมูลการใช้ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและสามารถนำมากำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน ลดค่าใช้จ่าย ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้ สามารถดึงดูดกลุ่มนักลงทุนจากทั่วโลก สร้างความเชื่อมั่นภาคภูมิใจต่อบริษัท และสร้างโอกาสใหม่ๆ ในการทำธุรกิจที่ยั่งยืนได้

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการประเด็นสาระสำคัญ

ตัวชี้วัดประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมาย		
	ระยะสั้น (1 ปี)	ระยะกลาง (2-3 ปี)	ระยะยาว (มากกว่า 3-5 ปี)
การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2	จัดทำแผนการ ลดก๊าซเรือนกระจก	10%	0% (ในปี 2583)
การลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขต 3	จัดทำแผนการ ลดก๊าซเรือนกระจก		0% (ในปี 2583)

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

นโยบายที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1. เป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ บริษัท อีออน ประเทศไทย 35% ภายในปี 2573	• ISO 14064-1	• ฝ่ายงานด้านความยั่งยืน • ฝ่ายงานสำนักงานสนับสนุนระบบงาน คุณภาพองค์กร (CQS) • ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. เป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และ ก๊าซอื่นๆ ให้เป็นศูนย์ของกลุ่มบริษัท อีออน ประเทศไทย ภายในปี 2583		
3. บริษัทเข้าร่วมเป็นสมาชิกในการจัดการปัญหา ก๊าซเรือนกระจกในกลุ่มของ บริษัท อีออน ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จำกัด ประเทศไทย โดยเริ่มการสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานจากการดำเนินงาน ของบริษัท		

บริษัทฯ กำหนดให้ฝ่ายงานด้านความยั่งยืน ฝ่ายงานสำนักงานสนับสนุนระบบงานคุณภาพองค์กร (CQS) และฝ่ายงานบริหารงานทั่วไป ทำหน้าที่รับผิดชอบและดูแลประเด็นสาระสำคัญเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยใช้มาตรฐานการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO14001:Environmental Management System) มาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานของบริษัท นอกจากนี้ยังยึดแนวทางของนโยบายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ บริษัท อีออน ประเทศไทย

แผนการดำเนินงาน

- **การเก็บข้อมูล:** เก็บรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานและทรัพยากรของบริษัทฯ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในการกำหนดนโยบายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร
- **การฝึกอบรมพนักงาน:** จัดอบรมให้ความรู้ และปลูกฝังพนักงานให้ตระหนักถึงความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน
- **การมีส่วนร่วมของพนักงาน:** เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการเสนอโครงการในการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของบริษัทด้านสิ่งแวดล้อม

- **การกำหนดนโยบาย:** กำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทฯ
- **การดำเนินงานตามนโยบายและการสร้างความท้าทาย:** ดำเนินนโยบายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทฯ พร้อมสร้าง Challenge ใหม่ๆ ให้พนักงานในการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว พร้อมเปิดรับข้อเสนอแนะจากพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ อยู่ระหว่างการวิเคราะห์และคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อดำเนินการจัดทำแผนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทฯ จำนวนทั้ง 3 scope โดยเริ่มจากการดำเนินงานเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ พื้นที่สำนักงานใหญ่ อาคาร เอ็กเซน ทาวเวอร์ พื้นที่ศูนย์ปฏิบัติงานอาคาร เสริมมิตร ทาวเวอร์ และพื้นที่ศูนย์ปฏิบัติงาน อาคาร โมเดิร์นฟาร์ม ทาวเวอร์ อย่างเป็นทางการ และจะเปิดเผยรายละเอียดดังกล่าวภายในปี 2567

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

- ตรวจสอบและติดตามแผนงาน หรือ นโยบายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทอย่างต่อเนื่อง
- ตรวจสอบความพึงพอใจของพนักงาน ผู้ที่ต้องปฏิบัติตามนโยบาย เพื่อปรับปรุงให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



มิติสังคม

- การเข้าถึงบริการทางการเงินและ
การให้ความรู้ทางการเงิน
- การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
 - สิทธิมนุษยชน
- การพัฒนาชุมชน / ชุมชนสัมพันธ์
- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย



การเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน



หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการดำเนินชีวิตประจำวันของลูกค้าให้มีความสะดวกสบาย โดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ ได้อย่างสะดวก เท่าเทียม และทั่วถึง บริษัทฯ มุ่งหวังให้การให้บริการทางการเงินจากบริษัทฯ ทำให้ลูกค้ามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น บรรเทาความเดือดร้อนจากการพึ่งพาการกู้ยืมเงินนอกระบบ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมความรู้ความเข้าใจทางการเงินด้วยการให้ความรู้ทางการเงินผ่านทางช่องทางออนไลน์ของบริษัทฯ สร้างภูมิคุ้มกันทางด้านการเงินให้ลูกค้าในด้านการบริหารจัดการด้านการเงิน เพื่อลดความเสี่ยงจากอาชญากรรมทางการเงินจากมิจฉาชีพ

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการประเด็นสาระสำคัญ

ตัวชี้วัดประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมาย		
	ระยะสั้น (1 ปี)	ระยะกลาง (2-3 ปี)	ระยะยาว (มากกว่า 3-5 ปี)
จำนวนลูกค้าและผู้สนใจที่เข้าถึงผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ผ่านช่องทางออนไลน์	80%	85%	90%
จำนวนลูกค้าและผู้สนใจสมัครใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ผ่านช่องทางออนไลน์	80%	85%	90%
อัตราความพึงพอใจจากการให้ความรู้ด้านการเงินของบริษัทฯ	80%	85%	90%
ความถี่เรื่องการให้ความรู้ทางด้านการเงิน	2 ครั้ง/เดือน	3 ครั้ง/เดือน	4 ครั้ง/เดือน

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

นโยบายที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
- นโยบายการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ - การกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)	พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล(PDPA)	- ฝ่ายงานการตลาด - ฝ่ายงานการตลาดดิจิทัล - ฝ่ายงานลูกค้าสัมพันธ์ - ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัทฯ กำหนดให้ฝ่ายงานการตลาด ฝ่ายงานการตลาดดิจิทัล ฝ่ายงานลูกค้าสัมพันธ์ และฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการกำหนดและปฏิบัติตามนโยบายในการเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงินตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) นโยบายการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของบริษัท และแนวปฏิบัติด้านการตลาดและโฆษณาอย่างรับผิดชอบตามหลักเกณฑ์การจัตรายการส่งเสริมการขาย การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ ตามประกาศจากทางธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมประเด็นสาระสำคัญ เช่น การเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค เป็นต้น

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

การเข้าถึงบริการทางการเงิน

- พัฒนาช่องทางการให้บริการทางการเงิน ข่าวสารที่หลากหลายให้ลูกค้าและผู้สนใจผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ทุกกลุ่ม สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ลดความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงข้อมูลและผลิตภัณฑ์ทางการเงินของบริษัทฯ ทั้งช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ (www.aeon.co.th) และแอปพลิเคชัน AEON THAI MOBILE



1 ม.ค. 2567 - 29 ก.พ. 2567

พ่วงรถจักรยานยนต์ไฟฟ้า

แบบมีสปีดส์ กับอออน

ที่ร้านค้าที่ร่วมรายการ ผ่านบริการ

0%

12%

เดือน

พ่วงบนสูงสุด 36 เดือน ดอกเบี้ย 0.99% ต่อเดือน

เมื่อซื้อรถพร้อมประกัน 10,000 บาทขึ้นไป

(เงินต้นที่ชำระดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมแล้วจะเหลือเงิน 21,014 บาท คิดดอกเบี้ยรวม 2,000 บาท และเงินต้นที่ชำระดอกเบี้ยแล้วจะเหลือเงิน 20,014 บาท)

- ไม่หักภาษี ณ ที่จ่าย (หักภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 15% ต่อปี) สำหรับลูกค้า
- หักภาษี ณ ที่จ่าย (หักภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 22% - 25% สำหรับลูกค้า)

*เงื่อนไขอื่น ๆ โปรดดูที่หน้า 10

© 2024 บริษัท อีอีซี จำกัด

1 ก.ย. 2566 - 29 ก.ย. 2567

พองพอง โซลาร์เซลล์พร้อมติดตั้ง

พลังงานทางเลือกใหม่ ประหยัดไฟฟ้าเกินครึ่ง กับอีออน

FAIRFAX / Trina Solar / พณ.มิตร / PONG PONG PLAN

ดอกเบี้ย 0% 12 เดือน*

ดอกเบี้ย 0% 12 เดือน*

สนใจสอบถาม
โทร 02-000-0000

ติดต่อขอใบเสนอราคา
Line: @pongpongplan
โทร : 021-0000004

QR CODE

- พัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่สนับสนุนสินค้ากลุ่มพลังงานทดแทน ได้แก่ สินเชื่อรถมอเตอร์ไซด์ EV และสินเชื่อ Solar cell

การให้ความรู้ด้านการเงิน

- การจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับความรู้เรื่องการเงินพื้นฐาน วิธีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการทางการเงินแก่ลูกค้า และผู้สนใจผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ทั้งช่องทางออฟไลน์และออนไลน์
- จัดทำสื่อให้ความรู้เรื่องการเงินพื้นฐาน อาชญากรรมทางการเงิน และ การเตือนภัยทางออนไลน์แก่ลูกค้า และผู้สนใจผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ผ่านช่องทางออนไลน์
- จัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านการเงินพื้นฐาน อาชญากรรมทางการเงิน และการเตือนภัยทางออนไลน์แก่ลูกค้า และผู้สนใจผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ
- จัดหลักสูตรให้ความรู้ทางการเงินและการลงทุนให้แก่พนักงาน

ตัวอย่างเช่น บริษัทฯ มีโครงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านการเงินทั่วไป การให้ความรู้เกี่ยวกับบัตรเครดิต การออมเงิน อาชญากรรมทางการเงิน และการเตือนภัยทางออนไลน์แก่ลูกค้าและผู้สนใจผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ โดยมีความถี่ในการเผยแพร่ 1 - 2 ครั้ง ต่อเดือน เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินและให้ลูกค้าบริหารจัดการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ และยังส่งผลต่อเครดิตของลูกค้าในการชำระหนี้อีกด้วย ซึ่งผลตอบรับของโครงการเป็นไปในทางที่ดี เนื้อหาที่โพสต์ในโซเชียลมีเดียมียอดการเข้าถึงที่สูง

การให้ความรู้ทางการเงิน



การให้ความรู้เรื่องอาชญากรรมทางการเงิน



ผลการดำเนินงาน

จากผลการดำเนินงานในปี 2566 บริษัทฯ มีการจัดทำแผนการให้ความรู้ทางการเงินผ่านช่องทาง Facebook ของบริษัทฯ โดยเริ่มตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม 2566 โดยกำหนดความถี่ในการให้ความรู้ทางการเงิน จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน นอกจากนี้ยังมีการให้ความรู้เรื่องอาชญากรรมทางการเงินเพื่อเตือนภัยผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ ของบริษัทฯ โดยในปี 2566 มีจำนวนผู้ที่เข้าถึงการให้บริการทางการเงินของบริษัทผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ ดังนี้

1. AEON THAI MOBILE APPLICATION จำนวน 1,323,628 คน
2. Line Official จำนวน 2,598,906 คน
3. Facebook Fan Page 1,449,933 คน

ในด้านของลูกค้าที่สนใจสมัครใช้งานผลิตภัณฑ์ของบริษัทผ่านช่องทางออนไลน์ มีจำนวน 215,617 บัตร

ตัวชี้วัดประเด็นสำคัญ	ผลดำเนินงาน			
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
จำนวนลูกค้าและผู้สนใจที่เข้าถึงผลิตภัณฑ์ของบริษัทผ่านช่องทาง AEON THAI MOBILE Application	1,104,929	1,148,419	1,302,352	1,323,628
จำนวนลูกค้าและผู้สนใจที่เข้าถึงผลิตภัณฑ์ของบริษัทผ่านช่องทาง Line Official	2,539,787	2,585,412	2,606,298	2,598,906
จำนวนลูกค้าและผู้สนใจที่เข้าถึงผลิตภัณฑ์ของบริษัทผ่านช่องทาง Facebook Fan page	1,443,381	1,450,805	1,449,935	1,449,933
จำนวนลูกค้าและผู้สนใจสมัครใช้งานผลิตภัณฑ์ของบริษัทผ่านช่องทางออนไลน์	108,023	104,766	176,104	215,617
อัตราความพึงพอใจจากการให้ความรู้ด้านการเงินของบริษัท	95.8%	96.4%	96.7%	97.3%
ความถี่เรื่องการให้ความรู้ทางด้านการเงิน	ประชาสัมพันธ์เรื่องการป้องกันอาชญากรรมทางการเงินไม่ได้กำหนดความถี่ในการลง			1-2 ครั้ง/เดือน

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

- วางแผนและติดตามแผนงานที่ตั้งไว้เป็นระยะ
- มีการเก็บข้อมูลการเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ และรายงานต่อผู้บริหารใน Customer Satisfaction Improvement Monthly Meeting

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล



หลักการและผลสรุป

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในทุกส่วนของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่กระบวนการสรรหาพนักงานอย่างเท่าเทียม การจัดให้มีผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การวางแผนในการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงเพิ่มพูนความรู้และทักษะพัฒนาตนเองเพื่อรองรับการเติบโตในหน้าที่การงาน รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นและภาคภูมิใจต่อบริษัทฯ และสอดคล้องกับความยั่งยืนขององค์กร ซึ่งองค์กรจะไม่สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนได้ หากพนักงานในองค์กรไม่ได้รับการดูแลที่ดี เกิดความไม่เชื่อมั่นต่อองค์กร และไม่สามารถดึงดูดผู้ที่มีความสามารถเข้าร่วมงานได้ เนื่องจากคนเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนของบริษัทฯ และเป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญมากมาเป็นอันดับแรก

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการประเด็นสาระสำคัญ

ตัวชี้วัดประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมาย		
	ระยะสั้น (1 ปี)	ระยะกลาง (2-3 ปี)	ระยะยาว (มากกว่า 3-5 ปี)
จัดฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานทุกระดับ	100%	100%	100%
จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานลดลง	36 กรณี	24 กรณี	12 กรณี
การใช้ระบบฐานข้อมูลของพนักงานให้ครอบคลุม PDPA	30%	70%	100%
พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำ Employee engagement	80%	90%	100%
มีการจัดอบรมในเรื่อง PDPA ครอบคลุมพนักงานทุกระดับ	100%	100%	100%
มี Talent and Succession ครอบคลุมทุกตำแหน่ง	30%	70%	100%
อัตราการลาออกของพนักงานโดยความสมัครใจ (Voluntary Turnover Rate)	1.9%	1.8%	1.7%
อัตราการลาออกของพนักงานทั้งหมด (Turnover Rate)	2.1 %	2%	1.9%

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

นโยบายที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
นโยบายเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล	- มาตรฐาน ISO 27001(ISMS) - มาตรฐาน ISO 9001(QMS) - พสบ.ส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงาน - พสบ.คุ้มครองแรงงาน	ฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ กำหนดให้ฝ่ายงานทรัพยากรบุคคลรับผิดชอบด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงาน ISO27001(ISMS) มาตรฐาน ISO9001(QMS) พรบ.ส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงาน พรบ.คุ้มครองแรงงาน และนโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานสากล ไม่ละเมิดสิทธิพนักงาน ลดข้อพิพาทต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดผลเสียแก่บริษัท โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมประเด็นสาระสำคัญ เช่น การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล สิทธิมนุษยชน และชีวอนามัยและความปลอดภัย

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

- จัดทำ Training Road Map ทุกระดับครอบคลุมแผน 5 ปี
- สื่อสารพนักงานทุกระดับ และให้ความรู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามกฎหมายของบริษัทฯ
- ประเมินผลการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำแบบประเมินประจำปี
- ประเมินผลการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำ Employee engagement ประจำปี
- จัดทำแผนการฝึกอบรมเรื่อง PDPA
- จัดทำแผนและกระบวนการคัดเลือกกลุ่มพนักงาน Talent and Succession

ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ มีการจัดฝึกอบรมพนักงานตามแผนการดำเนินงานด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านหลักปฏิบัติของบริษัทฯ และความรู้อื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน อาทิเช่น การฝึกอบรมด้านการใช้งานเทคโนโลยี โปรแกรม Canva ในการนำเสนองาน การอบรมเรื่อง Chat GPT โดยการใช้ AI มาเป็นตัวช่วยในการทำงานให้สะดวก และรวดเร็วขึ้น และโครงการอื่น ๆ ดังนี้



โครงการฝึกอบรมพนักงาน AEON Code of Conduct FY2023

วัตถุประสงค์	พนักงานเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับหลักปฏิบัติ AEON Code of Conduct
รายละเอียดโครงการ	กลุ่มเป้าหมายในการอบรม คือ พนักงานทุกคนในบริษัทฯ เนื้อหาในการอบรม AEON Code of Conduct FY2023 ทำการจัดอบรมผ่านออนไลน์ (E-Learning Course) โดยใช้สื่อวิดีโอ อนิเมชัน และแบบทดสอบ 1) AEON Code of Conduct practice • ปรัชญาพื้นฐานของอีออน • หลักเจตนาของอีออน • คำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้า • หุ่นส่วนกับอีออน • สังคมในเขตพื้นที่ของอีออน • บริษัทคู่ค้ากับอีออน • ผู้ถือหุ้นกับอีออน • ร่วมกับสมาชิกอีออน 2) กรณศึกษา 3) ช่องทางร้องเรียน 4) การส่งละเมิดทางเพศ 5) การใช้อำนาจกลั่นแกล้งในที่ทำงาน

ผลลัพธ์

พนักงานเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับหลักปฏิบัติ AEON Code of Conduct

Summary for AEON Code of Conduct Training FY2023

Level	Attendee		Target
ผู้บริหารระดับสูง (AVP UP)	103	100%	103
ผู้จัดการอาวุโส (SM)	86	100%	86
หัวหน้าแผนก (Mgr.- Chief)	714	100%	714
พนักงานตำแหน่งอื่นๆ (Sr.Sup - Daily)	3,547	100%	3,547
Total	4,453	100%	4,453



ผลการดำเนินงาน

- จากผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้บรรลุเป้าหมายในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล โดยมีจำนวนพนักงานร้อยละ 100 ได้รับการฝึกอบรมตามแผนการพัฒนาพนักงานปี 2566
- บริษัทฯ ได้รับข้อร้องเรียนจากพนักงานเป็นจำนวน 62 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า 18 เรื่อง ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับอย่างไม่นิ่งนอนใจ พร้อมทั้งเพิ่มมาตรการป้องกันและแก้ไขต่อเรื่องที่เกิดขึ้น
- พนักงานร้อยละ 100 ได้รับการฝึกอบรมเรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ครอบคลุมพนักงานทุกระดับ
- อัตราการลาออกของพนักงานโดยความสมัครใจมีร้อยละ 1.8 ลดลงร้อยละ 0.1 เมื่อเทียบกับข้อมูลในปี 2565 โดยมีอัตราการลาออกของพนักงานทั้งหมดร้อยละ 1.9 ลดลงร้อยละ 0.6 เมื่อเทียบกับข้อมูลในปี 2565

ตัวชี้วัดประเด็นสำคัญ	หน่วย	เป้าหมาย			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
จัดฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานทุกระดับ	%	100%	100%	100%	100%
จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงาน	กรณี	42	127	44	62
การใช้ระบบฐานข้อมูลของพนักงานให้ครอบคลุม PDPA	มี/ไม่มี	บางส่วน (เริ่มดำเนินการ)	บางส่วน	มีครอบคลุม	มีครอบคลุม
มีการจัดอบรมในเรื่อง PDPA ครอบคลุมพนักงานทุกระดับ	%	100%	100%	100%	100%
มี Talent and Succession ครอบคลุมทุกตำแหน่ง					50% (7 ตำแหน่ง จาก 14 ตำแหน่ง) 100%
อัตราการลาออกของพนักงานโดยความสมัครใจ (Voluntary Turnover Rate)	%	1.1%	1%	1.9%	1.8%
อัตราการลาออกของพนักงานทั้งหมด (Turnover Rate)	%	1.9%	1%	2.5%	1.9%

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

- ป้องกันและแก้ไขโดยขอความร่วมมือจากผู้บริหารทุกส่วนงาน
- จัดทำข้อกำหนดและแนวทางการปฏิบัติเรื่อง PDPA
- สื่อสาร (Report) แผนการดำเนินการให้กับผู้มีส่วนได้เสียทราบ

สิทธิมนุษยชน



หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ ปฏิบัติตามหลักปฏิบัติของอีออนที่ระบุว่า “อีออนเคารพในสิทธิมนุษยชน และไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ เพศ การศึกษา ศาสนา และความแตกต่างจากความบกพร่องทางร่างกาย สมาชิกอีออนแต่ละบุคคลเคารพซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน อีออนมุ่งเน้นการเป็นบริษัทที่ให้ความสำคัญกับมนุษย์มากที่สุด”

โดยหากบริษัทฯ ละเลยและไม่เห็นความสำคัญเรื่องสิทธิมนุษยชน จะทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดข้อพิพาท กระทบต่อการทำงานของพนักงาน ทำให้เกิดความไม่มั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และขาดความเชื่อมั่นต่อบริษัทฯ ในที่สุดในด้าน การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทฯ เปิดโอกาสสำหรับแรงงานอย่างเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติจากสัญชาติ เชื้อชาติ เพศ ศาสนา หรือความบกพร่องทางร่างกาย สามารถร่วมเป็นส่วนหนึ่งกับทางบริษัทฯ ได้ และให้โอกาสที่เท่าเทียมกัน สำหรับพนักงานทุกคนในการด้านของเงินเดือนและสวัสดิการ การฝึกอบรม การประเมินผล การเลื่อนตำแหน่ง การลงโทษ การเลิกจ้างหรือการเกษียณอายุ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเคารพและให้เกียรติ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ปราศจากการล่วงละเมิด และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์อื่นๆ

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการประเด็นสาระสำคัญ

ตัวชี้วัดประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมาย		
	ระยะสั้น (1 ปี)	ระยะกลาง (2-3 ปี)	ระยะยาว (มากกว่า 3-5 ปี)
การปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชน	100%	100%	100%
ลดข้อพิพาทด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (กฎหมายแรงงาน)	90%	95%	100%
ลดจำนวนการแจ้งเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชนภายในองค์กร	90%	95%	100%
พนักงานมีความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิมนุษยชน	90%	95%	100%

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

นโยบายที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
นโยบายด้านการปฏิบัติตามแรงงานอย่างเป็นธรรมตามหลักสิทธิมนุษยชน	พรบ.คุ้มครองแรงงาน	ฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ กำหนดให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการรับผิดชอบในประเด็นสิทธิมนุษยชนที่ต้องกำหนดนโยบายและดำเนินการตามมาตรฐานสากล ได้แก่ นโยบายการรักษาความมั่นคงของข้อมูล นโยบายการใช้งานระบบสารสนเทศสำหรับนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทฯ หลักปฏิบัติของอีออน (AEON Code of Conduct) และคู่มือการปฏิบัติตามกฎบริษัท (AFS Group Compliance Manual) โดยนโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับประเด็นสาระสำคัญ ได้แก่ สิทธิมนุษยชน การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และการพัฒนาชุมชนสังคม

บริษัทฯ มีหลักปฏิบัติของอีออนเป็นแนวทางในการส่งเสริมเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนต่อบุคคลทั้งองค์กร และปฏิบัติและปกป้องสิทธิขั้นพื้นฐานของทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการแสดงออกการได้รับคำตอบแทนอย่างเป็นธรรม รวมทั้งต่อต้านการคุกคาม การเลือกปฏิบัติในทุกรูปแบบ การค้ามนุษย์ แรงงานเด็ก และแรงงานบังคับ บริษัทได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ ดังนี้

- บริษัทฯ ตระหนักถึงความเท่าเทียมกันและต่อต้านการเลือกปฏิบัติในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นเชื้อชาติ สัญชาติ สปีชีส์ เพศ อายุ ภาษา ศาสนา รสนิยมทางเพศ ความคิดเห็นทางการเมือง หรือปัจจัยอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับคุณธรรม ความซื่อสัตย์ และความสามารถ
- บริษัทฯ จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและมีความเป็นอยู่ที่ดีต่อสุขภาพกายและใจ ปราศจากการคุกคาม หรือ การตกเป็นเหยื่อและพฤติกรรมที่ไม่สมควรอื่นๆ
- บริษัทฯ ห้ามไม่ให้มีการใช้แรงงานเด็ก แรงงานบังคับ และการค้ามนุษย์ในทุกรูปแบบภายใต้การดำเนินงาน และห่วงโซ่อุปทานของบริษัทฯ
- บริษัทฯ เคารพความเป็นส่วนตัวและปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ลูกค้า รวมทั้งพันธมิตรทางธุรกิจ
- บริษัทฯ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับสังคมอย่างจริงจังผ่านการก่อตั้งมูลนิธิอีออนประเทศไทย เพื่อดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นระบบและไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน

- บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามความเคารพสิทธิมนุษยชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเสนอแนะ แสดงความคิดเห็น รวมทั้งแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน หากพบการกระทำหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน
- บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบข้อมูลจากการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน ดำเนินการจัดการ รวมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทตามที่กำหนด
- บริษัทฯ จัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอตามความเหมาะสม เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อให้พนักงานได้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลก
- บริษัทฯ ปฏิบัติและดูแลพนักงานตามมาตรฐานกฎหมายแรงงานและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

- จัดทำนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
- การจ้างงานโดยเท่าเทียม และการจ้างงานผู้มีความบกพร่องทางร่างกาย
- การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน
- อัตราส่วนผู้บริหารเพศหญิงตามข้อกำหนด
- เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในด้านสิทธิมนุษยชนให้พนักงาน

ผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ อยู่ระหว่างการจัดทำและเผยแพร่ นโยบายสิทธิมนุษยชน เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และจะดำเนินการเปิดเผยรายละเอียดดังกล่าวภายในปี 2567

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

- ป้องกันและแก้ไขโดยขอความร่วมมือจากผู้บริหารทุกส่วนงาน
- สื่อสาร (Report) แผนการดำเนินการให้กับผู้มีส่วนได้เสียทราบ
- รายงานผลประจำปีให้กับคณะกรรมการบริษัท
- จัดอบรมด้านสิทธิมนุษยชนและมีการทดสอบความรู้ความเข้าใจ

การพัฒนาชุมชน / ชุมชนสัมพันธ์



หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ สนับสนุนการจัดกิจกรรมพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่องด้วยการนำผลกำไรจากการดำเนินงานบริจาคให้กับมูลนิธิอีออนประเทศไทย โดยมีอาสาสมัครอีออนซึ่งเป็นพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียที่มีจิตอาสา ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมของมูลนิธิอีออนประเทศไทยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับชุมชนและลดข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้น อันอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์เชิงลบ นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างแรงจูงใจให้มีความอยากมาร่วมงานกับบริษัทฯ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในกลุ่มนักลงทุน และเป็นการประชาสัมพันธ์ให้บริษัทฯ เป็นที่รู้จักยิ่งขึ้น เป็นการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ และช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านภาษีให้กับบริษัทฯ อีกเช่นกัน

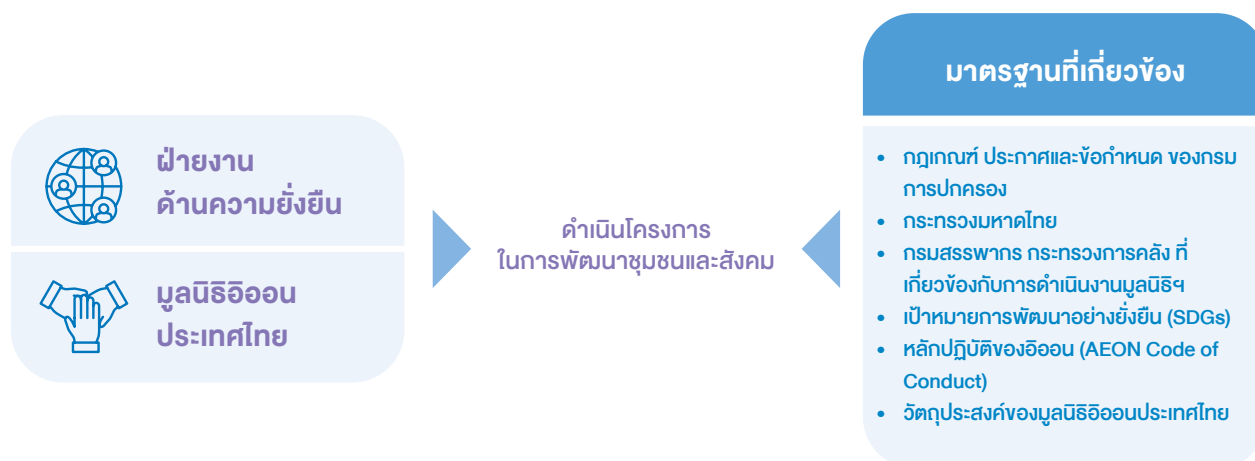
วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการประเด็นสาระสำคัญ

ตัวชี้วัดประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมาย		
	ระยะสั้น (1 ปี)	ระยะกลาง (2-3 ปี)	ระยะยาว (มากกว่า 3-5 ปี)
ทำการสำรวจความพึงพอใจของบุคคลที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ (เพิ่มในแผนการดำเนินงาน ปี 2567)	80% ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	85% ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	90% ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
จำนวนข้อร้องเรียน และข้อพิพาทกับชุมชน	สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนภายในกรอบที่กำหนด อย่างต่ำ 80%	สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนภายในกรอบที่กำหนด อย่างต่ำ 85%	สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนภายในกรอบที่กำหนด อย่างต่ำ 90%
งบประมาณที่ใช้ในกิจกรรมที่ใช้เพื่อการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน	ใช้จ่ายเพื่อกิจกรรม 80% ของงบประมาณที่ตั้งไว้	ใช้จ่ายเพื่อกิจกรรม 85% ของงบประมาณที่ตั้งไว้	ใช้จ่ายเพื่อกิจกรรม 90% ของงบประมาณที่ตั้งไว้

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

นโยบายที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
- AEON Code of Conduct - วัตถุประสงค์ของมูลนิธิอีออน ประเทศไทย	- SDGs - กฎเกณฑ์ ประกาศและข้อกำหนด ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานมูลนิธิ	- ฝ่ายงานด้านความยั่งยืน - มูลนิธิอีออนประเทศไทย

บริษัทฯ กำหนดให้ฝ่ายงานด้านความยั่งยืนและมูลนิธิอีออนประเทศไทย ดำเนินโครงการในการพัฒนาชุมชนและสังคมร่วมกับบริษัทฯ โดยมี กฎเกณฑ์ ประกาศและข้อกำหนด ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานมูลนิธิฯ เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs), หลักปฏิบัติของอีออน (AEON Code of Conduct) และวัตถุประสงค์ของมูลนิธิอีออนประเทศไทย เป็นแนวทางในการดำเนินงาน



บริษัทฯ มี “หลักปฏิบัติของอีออน” เป็นหัวใจสำคัญที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องยึดถือและปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณในการทำงาน โดยในหลักปฏิบัติของอีออนประกอบด้วย ปรัชญาพื้นฐานของอีออน หลักปฏิบัติเจตนารมณ์ของอีออน คำมั่นสัญญาของอีออนที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ อันได้แก่ ลูกค้า สังคมในเขตพื้นที่ บริษัทคู่ค้า ผู้ถือหุ้น รวมถึงสมาชิกอีออน

ปรัชญาพื้นฐานของอีออน

ลูกค้าคือจุดเริ่มต้น เพื่อไขหาความสงบสุขอย่างต่อเนื่อง เคารพในความเป็นมนุษย์และอุทิศตนให้กับสังคมในพื้นที่



อีออน (AEON) เป็นภาษาละติน หมายถึง “ช่วยนักรบ”
หัวใจสำคัญของปรัชญาของพวกเรา คือ “ลูกค้า” : อีออนเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความมุ่งมั่น
เพื่อลูกค้าซึ่งถือว่าเป็นภาระกิจที่จะต้องอุทิศตนให้กับลูกค้าช่วยนักรบ

อีออนเป็นกลุ่มธุรกิจที่ปฏิรูปมาอย่างต่อเนื่องโดยตั้งมั่นอยู่บนหลักปรัชญาพื้นฐานและยังคงปฏิบัติตามคำที่ว่า
“ลูกค้ามาเป็นอันดับหนึ่ง” ให้เป็นจริงสืบไป



คำมั่นสัญญาต่อลูกค้า

- ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของลูกค้าเป็นอันดับแรก
- รักษาสัญญาและปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ต่อลูกค้า
- นำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม
- มีคำทักทายและรอยยิ้มในการให้บริการ
- รับฟังและขอบคุณต่อเสียงที่ได้รับจากลูกค้า



สังคมในเขตพื้นที่กับอีออน

- ส่งเสริมการดำเนินงานที่มุ่งเน้นพัฒนาวัฒนธรรมการดำรงชีวิตในเขตพื้นที่
- ทำให้ความคาดหวังที่ต้องการในสังคมเป็นจริง
- ส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม
- ส่งเสริมกิจกรรมอาสาสมัครร่วมกับสังคม
- ส่งเสริมและสนับสนุนวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีของเขตพื้นที่



บริษัทคู่ค้ากับอีออน

- ร่วมมือกันพัฒนาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน
- ตกลงดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างโปร่งใส
- ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความพึงพอใจ
- ให้บริษัทคู่ค้าให้ความสำคัญกับการนำมาตรฐานสากลมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
- ไม่รับของกำนัลใดๆ จากบริษัทคู่ค้า



ผู้ถือหุ้นกับอีออน

- ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้ถือหุ้นทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
- ดำเนินธุรกิจโดยยึดถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เพื่อสร้างผลตอบแทนอันพึงพอใจต่อผู้ถือหุ้น
- มีการดำเนินงานด้านบัญชีอย่างโปร่งใส
- ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์อย่างเข้มงวด
- สื่อสารข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และซื่อสัตย์

แผนการดำเนินงานหรือโครงการดำเนินงาน

บริษัทฯ ดำเนินกิจกรรมและโครงการเพื่อสังคมร่วมกับมูลนิธิฯ ตามวัตถุประสงค์ของมูลนิธิฯ ดังนี้

1	เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์ป่าไม้
2	เพื่อส่งเสริมการศึกษาตลอดจนการให้ทุนการศึกษาและ/หรือเงินบริจาคแก่นักเรียน และ/หรือโรงเรียนต่างๆ
3	เพื่อพัฒนาสังคมไทย และส่งเสริม สนับสนุนสาธารณประโยชน์ทั่วไป
4	เพื่อดำเนินการ หรือร่วมมือกับองค์การการกุศลอื่นๆ เพื่อสาธารณประโยชน์
5	ไม่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับการเมืองแต่ประการใด

ผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ ได้สนับสนุนเงินบริจาคสำหรับการทำโครงการเพื่อสังคมภายใต้การดำเนินงานของมูลนิธิอีออน ประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้นกว่า 75 โครงการ โดยผลการดำเนินงานในปี 2566 มูลนิธิฯ ใช้งบประมาณในการทำโครงการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชนเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ 87.4% โดยไม่มีจำนวนข้อร้องเรียน และข้อพิพาทกับชุมชน

โดยในปี 2567 มูลนิธิฯ จะดำเนินการเพิ่มผลสำรวจความพึงพอใจของชุมชน ในหัวข้อชุมชนสัมพันธ์ เพื่อให้สามารถสนับสนุน และสร้างสรรค์โครงการและกิจกรรมให้ตอบโจทย์กับความต้องการ บริบทของสังคมตามสถานการณ์ปัจจุบัน

ผลการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคมโดยมูลนิธิอีออนประเทศไทย

ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและป่าไม้



กันยายน 2566: มอบเงินสนับสนุน “โครงการปลูกป่าเพื่อฟื้นฟูสภาพป่าต้นน้ำ อุทยานแห่งชาติศรีลานนา จ.เชียงใหม่” โดยมีอาสาสมัครอีออน หน่วยราชการ พร้อมด้วยประชาชน และนักเรียนในพื้นที่ เข้าร่วมกิจกรรม ณ บ้านทุ่งหลุก อ.เชียงดาว จ.เชียงใหม่



ตุลาคม 2566: จัดกิจกรรม “รวมใจรักสวนป่าชายเลนทุลกระหม่อม” ณ อุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี นำอาสาสมัครอีออนร่วมกิจกรรมปลูกป่าและเพาะกล้าไม้ป่าชายเลนปล่อยพันธุ์ปลากะพงขาว พร้อมกับมอบเงินสำหรับบำรุงดูแลเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติ ที่มูลนิธิฯ ได้สร้างขึ้น



มกราคม 2567: มอบเงินสนับสนุนโครงการจัดซื้ออุปกรณ์ดับไฟป่า อุปกรณ์ป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ชุดลายพราง อาหาร และสิ่งของจำเป็นอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน ให้แก่อุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย จ.เชียงใหม่



กิจกรรมด้านส่งเสริมการศึกษาตลอดจนการให้ทุนการศึกษาและ/หรือเงินบริจาคแก่นักเรียนและ/หรือโรงเรียน

มิถุนายน - สิงหาคม 2566: มอบทุนการศึกษา

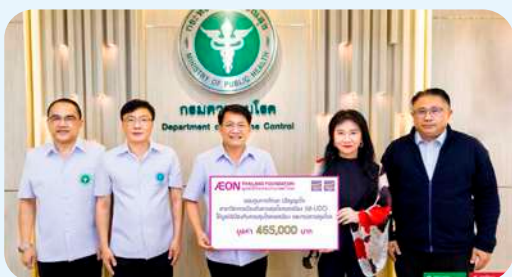
ในปีที่ผ่านมามูลนิธิอีออนประเทศไทยมอบทุนการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ดังนี้



- เยาวชนภายใต้การดูแลของสมาคมเด็กและเยาวชนเพื่อสันติภาพชายแดนใต้
- นักเรียนในสังกัดโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน



- บุตรหลานของข้าราชการศูนย์การกำลังสำรอง, กองพลทหารราบที่ 11, หน่วยบัญชาการรักษาดินแดน และหน่วยข่าวกรองทางทหาร, กองทัพบก



สิงหาคม 2566: มูลนิธิฯ ให้ความร่วมมือกับมูลนิธิป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง สนับสนุนทุนการศึกษาในหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง ประจำปีการศึกษา 2566 เพื่อพัฒนาบุคลากรสาธารณสุข ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง เป็นผู้นำเมื่อเกิดภาวะวิกฤตฉุกเฉินด้านโรคระบาด





พฤศจิกายน 2566: ร่วมกับมูลนิธิอีออน 1% คลับ และกลุ่มบริษัทอีออนในประเทศไทย มอบทุนอีออน เพื่อการศึกษาให้บัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีผลการเรียนดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ จำนวน 32 ทุน มูลค่า 2,240,000 บาท

กิจกรรมอื่นที่สนับสนุนด้านการศึกษา มีดังต่อไปนี้



เมษายน - พฤศจิกายน 2566: มอบหนังสือให้โรงเรียน หน่วยงาน และองค์กรการกุศลที่ดูแลเรื่องการศึกษา ให้แก่เด็กและเยาวชน จำนวน 15 แห่ง ในโครงการ Give A Book, Give A Future



พฤษภาคม 2566: จัดการแข่งขัน AEON English Speech Contest 2023 ในหัวข้อ “CO2 Emission reductions that food manufactures should address” เพื่อคัดเลือกนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 7 คนเป็นตัวแทนประเทศไทยเข้าร่วมโปรแกรม ASIA YOUTH LEADERS 2023 ณ กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น



พฤศจิกายน 2566: จัดกิจกรรม AEON Tutor ปีที่ 8 ทิวสอบ TGAT วิชาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ การใช้เหตุผลและการคิดอย่างมีตรรกะ และสมรรถนะในการทำงานในอนาคต ทางออนไลน์ผ่านระบบ AEON TUTOR LIVE EVENT โดยมีนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายเข้าร่วมกว่า 4,400 คน



ธันวาคม 2566: มอบคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์กีฬาให้กับสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย เพื่อนำไปมอบให้แก่โรงเรียนและชุมชนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ



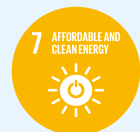


มกราคม 2567: สนับสนุนงบประมาณเพื่อปรับปรุงห้องสมุด พร้อมมอบหนังสือ ชุดคอมพิวเตอร์ ขั้ววงหนังสือ และโต๊ะเก้าอี้ให้โรงเรียนเทพศิรินทร์ เชียงใหม่ จ. เชียงใหม่ สร้างสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับการเรียนรู้เพิ่มเติมจากการเรียนในห้องเรียน สร้างทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต

กิจกรรมด้านสนับสนุนสาธารณประโยชน์โดยทั่วไป

สิงหาคม 2566 – มกราคม 2567:

โครงการสนับสนุนการติดตั้งโซลาร์เซลล์ พลังงานสะอาดจากแสงอาทิตย์ในการผลิตไฟฟ้า ตามเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (SDG Goals) ช่วยลดค่าไฟฟ้าให้กับโรงเรียนและหน่วยงานที่ไม่มีงบประมาณเพียงพอในการชำระค่าไฟฟ้า หรือมีความต้องการลดภาระจากสถานการณ์ค่าไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น โดยในปี 2566 ได้สนับสนุนการติดตั้ง 4 แห่ง ได้แก่



- ติดตั้งโซลาร์เซลล์ ขนาด 9.81 กิโลวัตต์ ให้โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านแก่งศรีโคตร จ.อุบลราชธานี พร้อมกับบริจาคหนังสือให้กับห้องสมุดของโรงเรียน, จัดทำมุมรักการอ่านให้เด็กนักเรียนชั้นอนุบาล และจัดทำสื่อให้ความรู้เรื่องการเงิน พร้อมมอบสมุดบันทึกรายรับ-รายจ่ายให้นักเรียน



- ติดตั้งโซลาร์เซลล์ ขนาด 53.28 กิโลวัตต์ ให้วัดจุฬามณี จ.สมุทรสงคราม พร้อมถวายสิ่งของจำเป็น อาทิ พัดลม หม้อหุงข้าวไฟฟ้า ถังต้มน้ำร้อนไฟฟ้า ถังน้ำดื่ม ฯลฯ ให้วัดนำไปใช้ในกิจที่เป็นประโยชน์ต่อพระพุทธศาสนา



- ติดตั้งโซลาร์เซลล์ ขนาด 10.55 กิโลวัตต์ ให้โรงเรียนบ้านน้ำจำ จ.เชียงราย



- ติดตั้งโซลาร์เซลล์ ขนาด 5.5 กิโลวัตต์ ให้ศูนย์การเรียนรู้ตำรวจตระเวนชายแดน ชุมชนป่าห้วยคา จ.อุบลราชธานี

โดยพลังงานจากแสงอาทิตย์เป็นพลังงานสะอาดที่ช่วยลดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม โซลาร์เซลล์ ที่มูลนิธิฯ สนับสนุนการติดตั้งสามารถช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ 69.9 ตัน/ปี เทียบเท่า การปลูกต้นไม้กว่า 3,000 ต้น



มิถุนายน 2566: จัดงานวิ่งการกุศลอีออน มินิ มาราธอน ครั้งที่ 4 TO THE DELIGHTFUL FUTURE นำรายได้จากการรับสมัครวิ่งการกุศลทั้งหมดโดยไม่หักค่าใช้จ่าย มอบให้กับมูลนิธิธรรมาธิปไตย ใน “โครงการพัฒนานวัตกรรมในการรักษาโรคมะเร็ง” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมสร้างอนาคตใหม่ในการรักษาโรคมะเร็ง กิจกรรมจัดขึ้น ณ สวนสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ กรุงเทพมหานคร



สิงหาคม 2566: สนับสนุนตัวเครื่องบินให้สมาคมกีฬาคนพิการแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ สำหรับทีมนักกีฬาเทเบิลเทนนิสคนพิการทีมชาติไทย และเจ้าหน้าที่ เดินทางเพื่อเข้าร่วมการแข่งขัน ITTF Fa40 Japan Para Open 2023 กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น



กันยายน 2566: ดำเนินโครงการ AEON Grow Green “Know Tree Me(มี) Tag” จัดทำและติดตั้งป้ายชื่อพรรณไม้ในพื้นที่สวนป่าเบญจกิติ กรุงเทพมหานคร โดยมีแนวคิดรักษ์โลกด้วยการใช้ป้ายที่ผลิตจากนำฝาขวดน้ำพลาสติก พร้อมทั้งจัดทำเว็บไซต์ฐานข้อมูลพรรณไม้มอบให้สวนป่าเบญจกิติ



มกราคม 2567: ดำเนินโครงการปรับปรุง “สวนไม้หอม” ภายในโรงพยาบาลสงฆ์ เพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนของพระสงฆ์ บุคลากรทางการแพทย์ รวมทั้งประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล โดยได้รับความร่วมมือจากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในออกแบบสวน ภายใต้คอนเซ็ปต์ “Dynamic of Life”



ด้านร่วมมือกับองค์การการกุศลอื่นเพื่อสาธารณประโยชน์



เมษายน - ธันวาคม 2566: โครงการ Good Air, Good Mood มอบเครื่องฟอกอากาศให้โรงพยาบาลตำรวจ, สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี, โรงพยาบาลราชวิถี, โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า และโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เพื่อช่วยบรรเทามลพิษทางอากาศจากฝุ่น PM 2.5 ให้กับผู้ป่วย ผู้ที่มาใช้บริการ และบุคลากรทางการแพทย์





กรกฎาคม 2566: มูลนิธิฯ ร่วมมือกับสำนักงาน จัดหารายได้ สภากาชาดไทย มอบรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ และที่นอนลมป้องกันการเกิดแผลกดทับ สำหรับผู้ป่วยติดเตียง



กันยายน 2566: มอบเงินสนับสนุนโครงการ “รักษาเด็กโรคหัวใจพิการแต่กำเนิดด้วยการผ่าตัดและการใช้สายสวนหัวใจนอกเวลาราชการ” ให้มูลนิธิเด็กโรคหัวใจฯ



ธันวาคม 2566: มอบเงินสนับสนุนเพื่อร่วมสมทบทุนให้มูลนิธิโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ในการจัดสร้างอาคารพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ รองรับผู้ป่วย และเพิ่มศักยภาพในการรักษาพยาบาลได้อย่างครอบคลุมและครบวงจร

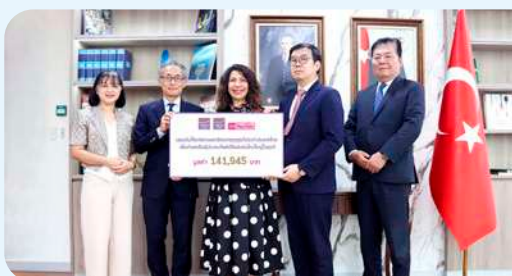


ธันวาคม 2566: มูลนิธิฯ ร่วมมือกับสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย มอบเสื้อกันหนาวในโครงการ “หนาวนี้ทำดีเพื่อพ่อ 2567” ให้กับผู้ประสบภัยหนาว ในพื้นที่จังหวัดลำปาง





จัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่ ประจำปี 2566 ณ ศูนย์ปฏิบัติการอีออน กรุงเทพฯ, เชียงใหม่, หาดใหญ่ และขอนแก่น รวมทั้งสิ้น 12 ครั้ง



นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ร่วมกับมูลนิธิฯ จัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวครั้งใหญ่ในตุรกี และช่วยเหลือผู้ประสบภัยแผ่นดินไหวในคาบสมุทรไคบะ ประเทศญี่ปุ่น ตั้งจุดรับบริจาคเงิน ณ สำนักงานใหญ่ ศูนย์ปฏิบัติการอาคารเสริมมิตร ศูนย์ปฏิบัติการกรุงเทพฯ ศูนย์ปฏิบัติการภูมิภาค รวมถึงสาขาทั่วประเทศ

การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ความรับผิดชอบต่อชุมชน/สังคม					
จำนวนข้อพิพาทกับชุมชน/สังคมพร้อมมาตรการแก้ไข	กรณี	0	0	0	0
จำนวนเงินรวมที่ใช้ในโครงการหรือกิจกรรมเพื่อการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน/สังคม	บาท	9,432,000	16,946,400	20,665,000	18,597,388

หมายเหตุ: กิจกรรมเพื่อสังคมบริษัทฯ ได้ดำเนินงานร่วมกับมูลนิธิอีออนประเทศไทย ซึ่งจัดกิจกรรมเพื่อสังคมให้กับมูลนิธิ, สมาคม, โรงพยาบาล และหน่วยงานการกุศลต่างๆ จึงไม่สามารถระบุเป็นจำนวนชุมชนที่ได้รับผลประโยชน์ได้

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

กำหนดช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัท และชุมชน มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นและร้องเรียน

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย



หลักการและผลกระทบ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการป้องกันดูแลสุขภาพของพนักงาน ผู้รับเหมา และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าทุกคนสามารถปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย โดยบริษัทฯ จัดให้มีสถานที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมปลอดภัยและเหมาะสม เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและโรคที่เกิดจากการทำงาน เป็นการลดการสูญเสียบุคลากร ความเสียหายต่อทรัพย์สินภายในองค์กร และลดความเสี่ยงต่อการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและข้อบังคับ

บริษัทฯ มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่สนับสนุนการมีความปลอดภัย และสุขภาวะอนามัยในการทำงานที่ดี เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554

วัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการประเด็นสำคัญ

ตัวชี้วัดประเด็นสำคัญ	เป้าหมาย		
	ระยะสั้น (1 ปี)	ระยะกลาง (2-3 ปี)	ระยะยาว (มากกว่า 3-5 ปี)
จำนวนเหตุการณ์บาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงานจนถึงขั้นลาหยุด	จำนวน 0 เหตุการณ์		
อัตราความถี่ของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR)	ไม่เกิน 0.023 กรณี ต่อ 200,000 ชั่วโมงการทำงาน		
จำนวนพนักงานที่ได้รับการบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นลาหยุดภายใน 1 วัน	จำนวน 0 คน		
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตจากการทำงาน	จำนวน 0 คน		

แนวปฏิบัติต่อประเด็นสาระสำคัญ

นโยบายที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	พ.ร.บ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554	- ฝ่ายงานความปลอดภัย - คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.)

บริษัทฯ กำหนดให้ฝ่ายงานความปลอดภัยของบริษัทฯ และคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ดำเนินการด้านนโยบายและแผนปฏิบัติงานเพื่อเผยแพร่ให้กับพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย ตามมาตรฐานพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 และ นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทฯ โดยจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย ให้แก่พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

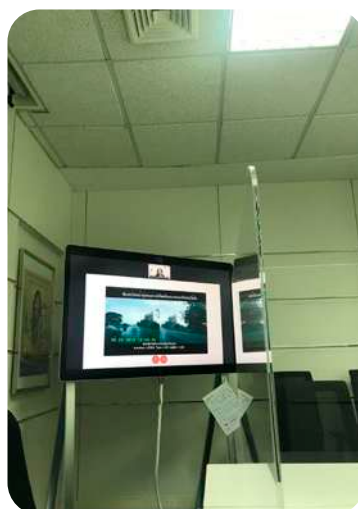
บริษัทฯ มีการกำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้

	1. บริษัทฯ จะส่งเสริมให้พนักงานมีสุขอนามัยที่ดี มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับพนักงานทุกระดับ
	2. บริษัทฯ จะปรับปรุงและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ การเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงานของพนักงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
	3. บริษัทฯ จะยึดถือและปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เสมอเป็นมาตรฐานของบริษัทฯ
	4. บริษัทฯ จะจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด และมีความเหมาะสมในการทำงาน
	5. บริษัทฯ จะจัดสรรทรัพยากรที่เกี่ยวข้องให้เพียงพอ และเหมาะสมในการดำเนินงานตามนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
	6. บริษัทฯ จะดำเนินการทบทวนนโยบาย ตลอดจนการติดตาม ตรวจสอบ การบริหารจัดการระบบอย่างเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวมีความเหมาะสมกับบริษัทฯ

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดทำโครงการสนับสนุนด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยหลากหลายโครงการ เช่น

โครงการจัดอบรมขับอย่างปลอดภัย (Defensive Driving)

วัตถุประสงค์	1. เพื่อเสริมสร้างความรู้และทัศนคติที่ดีในการใช้รถใช้ถนน 2. เพื่อทราบถึงเทคนิคในการขับที่รถยนต์แบบป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ 3. เพื่อลดการเกิดเหตุ ความเสียหายของทรัพย์สินและการบาดเจ็บ เป็นผลจากการเกิดเหตุจากการขับที่
รายละเอียดโครงการ	เนื่องจากสถิติการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนมีจำนวนมาก จากการวิเคราะห์สาเหตุพบว่า มาจากพฤติกรรมในการขับที่ไม่ปลอดภัยของผู้ขับขี่รถยนต์และรถจักรยานยนต์ ได้แก่ การขับอย่างประมาท คึกคะนอง และไม่เคารพกฎจราจร ประกอบกับสภาพความไม่พร้อมของตัวบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ดังนั้น เพื่อป้องกันและลดจำนวนการเกิดอุบัติเหตุจากการขับที่ในการเดินทาง รวมทั้งเสริมสร้างจิตสำนึกในด้านความปลอดภัยและวินัยจราจร บริษัทฯ จึงจัดให้มีโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “อบรมขับอย่างปลอดภัย (Defensive Driving)” ให้กับพนักงาน โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นพนักงานที่เดินทางมาทำงานโดยขับรถจักรยานยนต์หรือรถจักรยานยนต์ รวมถึงพนักงานที่สนใจเข้ารับการอบรมเป็นตัวแทนของแต่ละฝ่าย
ผลลัพธ์	จัดอบรมหลักสูตรขับอย่างปลอดภัย (Defensive Driving) ในปี 2566 ทั้งหมด 5 รุ่น พนักงานเข้าร่วมทั้งหมด 113 คน



โครงการอบรมหลักสูตร การปฐมพยาบาลและการช่วยฟื้นคืนชีพ (First Aid and CPR)

วัตถุประสงค์	1. เพื่อเสริมสร้างความรู้ในการช่วยเหลือผู้ประสบเหตุเบื้องต้น 2. เพื่อทราบถึงเทคนิคการทำ CPR ที่ถูกต้อง เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบเหตุอย่างมีประสิทธิภาพ
รายละเอียดโครงการ	การประสบอันตรายจากการทำงานนอกจากจะทำให้เกิดการบาดเจ็บต่อร่างกายแล้ว ยังอาจส่งผลรุนแรงถึงขั้นคุกคามชีวิตหรือก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมาก ซึ่งอาจทำให้พนักงานเสี่ยงถึงขั้นบาดเจ็บสาหัสหรือเสียชีวิต ดังนั้น การปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องปฏิบัติอย่างรวดเร็วและถูกต้อง รวมทั้งการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลที่เหมาะสม จะช่วยลดความรุนแรงของการบาดเจ็บ หรือกระทั่งช่วยชีวิตผู้ประสบภัยได้ ดังนั้น บริษัทฯ จึงจัดให้มีโครงการอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการช่วยเหลือตนเองและเพื่อนร่วมงานได้เมื่อเกิดอันตราย และสามารถลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานในทีมปฐมพยาบาลและพนักงานที่สนใจเข้าอบรม
ผลลัพธ์	จัดอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ในปี 2566 ทั้งหมด 9 รุ่น พนักงานเข้าร่วมทั้งหมด 202 คน



ผลการดำเนินงาน

จากผลการดำเนินงานในปี 2566 บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ไม่มีจำนวนเหตุการณ์บาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงานจนถึงขั้นลาหยุด ไม่มีจำนวนพนักงานที่ได้รับการบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นลาหยุดงานเกิน 1 วัน และไม่มีจำนวนพนักงานที่เสียชีวิตจากการทำงาน

บริษัทฯ ได้มีการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงาน และสามารถรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย รวมทั้งมีการตรวจสอบสภาพแวดล้อมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ไม่คาดฝันที่อาจเกิดขึ้น สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย

ตัวชี้วัดประเด็นสำคัญ	ผลดำเนินงาน			
	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
จำนวนเหตุการณ์บาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงานจนถึงขั้นลาหยุด	0	1	0	0
อัตราความถี่ของการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR)	0	0.023	0	0
จำนวนพนักงานที่ได้รับการบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นลาหยุดงานเกิน 1 วัน	0	1	0	0
จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตจากการทำงาน	0	0	0	0

มาตรการป้องกันและแก้ไขในกรณีที่พบปัญหาหรืออุปสรรค

- วางแผนและติดตามแผนงานที่ตั้งไว้เป็นระยะ
- รายงานผลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับ คปอ. เป็นรายเดือน
- รายงานผลด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานปีละ 2 ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน



ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการกำกับดูแล

1. ผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
องค์ประกอบของคณะกรรมการ					
จำนวนกรรมการทั้งคณะ	คน	14	12	12	12
จำนวนกรรมการอิสระ	คน	5	4	4	4
จำนวนกรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร	คน	4	2	2	2
จำนวนกรรมการหญิง	คน	2	2	2	2
จำนวนกรรมการอิสระในคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด					
คณะกรรมการสรรหา	คน	0	0	0	0
คณะกรรมการพิจารณาคำตอบแทน	คน	0	0	0	0
คณะกรรมการด้านบรรษัทภิบาล	คน	18	19	20	19
จำนวนปีการดำรงตำแหน่งของกรรมการรายบุคคล					
นายमितซู ทามาอิ / ประธานกรรมการ	24/6/2564	0	1	2	3
นายชิโกะมุ โอโมะเตะระะ / รองประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ	24/6/2563	1	2	3	4
นางสุพร วัฒนเวคิน / กรรมการ	18/2/2543	21	22	23	24
นายบัณฑิต ไซตวิจิตร / กรรมการ	12/6/2557	7	8	9	10
นางสาวสุริพร ธรรมวาทิตย์ / กรรมการ	22/6/2561	3	4	5	6
นายคาซึมาสะ โอชิม่า / กรรมการ และผู้บริหารสูงสุดฝ่ายบัญชีและการเงิน	21/6/2562	2	3	4	5
นายจุนอิชิ อิวะกะมิ / กรรมการ - ฝ่ายระบบสารสนเทศ	24/6/2564	0	1	2	3
นายชัชวาลย์ เจริญรัตน์ / กรรมการ	18/6/2543	21	22	23	24
ดร.สุจิต คุณธนกุลวงศ์ / กรรมการอิสระ และประธานกรรมการตรวจสอบ	17/6/2553	11	12	13	14

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ดร.มงคล เหล่าวรพงศ์ / กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ	22/6/2561	3	4	4	6
นายอิทธินันท์ สุวรรณจุฑะ / กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ	24/6/2564	0	1	2	3
นายริวอิชิ ฮะซึโฮ / กรรมการอิสระ	24/6/2563	1	2	3	4
นายพนพินธิ์ เมืองโครต / กรรมการอิสระและประธานกรรมการตรวจสอบ	7/8/2544	20	-	-	-
นายอิเคะกิ วะคะบะยะชิ / ประธานกรรมการ	12/6/2557	7	-	-	-
นายเคนจิ ฟุจิตะ / กรรมการ	21/6/2562	2	-	-	-
นายมะชะโนะริ โคะชะตะ / กรรมการ	28/6/2560	4	-	-	-
นายเคนจิ ฮะยะชิ / กรรมการอิสระ	17/6/2559	5	-	-	-
บทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการ					
จำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการบริษัท (ต่อปี)	ครั้ง	13	13	13	11
จำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการตรวจสอบ	ครั้ง	10	8	10	9
จำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละชุด					
คณะกรรมการสรรหา	ครั้ง	0	0	0	0
คณะกรรมการพิจารณาคำตอบแทน	ครั้ง	0	0	0	0
คณะกรรมการด้านบรรษัทภิบาล	ครั้ง	11	12	12	12
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	ครั้ง	11	12	12	12
คณะกรรมการด้านความยั่งยืน	ครั้ง	0	0	0	0
คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหารระดับสูง					
จำนวนคำตอบแทนรวมของผู้บริหารระดับสูง (ไม่รวมคำตอบแทนกรรมการ)	ล้านบาท	65.83	77.68	89.43	98.54
จำนวนรวมของพนักงานที่ได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย และแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันขององค์กร					
ผู้บริหารระดับสูง	คน	90	93	93	99
ผู้จัดการอาวุโส	คน	74	71	70	77
หัวหน้าแผนก	คน	683	693	684	697
พนักงานตำแหน่งอื่นๆ	คน	3,723	3,362	3,183	3,054
ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย และแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันขององค์กร					
ผู้บริหารระดับสูง	% ของผู้บริหารระดับสูง	100%	100%	100%	100%
ผู้จัดการอาวุโส	% ของผู้จัดการอาวุโส	100%	100%	100%	100%

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
หัวหน้าแผนก	% ของ หัวหน้า แผนก	100%	100%	100%	100%
พนักงานตำแหน่งอื่นๆ	% ของ พนักงาน ตำแหน่งอื่นๆ	100%	100%	100%	100%
จำนวนลูกค้าทางธุรกิจของบริษัท					
ลูกค้า	ราย	317	291	330	281
ผู้รับจ้างภายนอก	ราย	10	9	12	8
หุ้นส่วนธุรกิจ	ราย	393	325	184	250
อื่นๆ (โปรดระบุ)	ราย	0	0	0	0
จำนวนลูกค้าทางธุรกิจที่ได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย และแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันขององค์กร					
ลูกค้า	ราย	0	0	0	0
ผู้รับจ้างภายนอก	ราย	0	0	0	0
หุ้นส่วนธุรกิจ	ราย	0	0	0	0
อื่นๆ (โปรดระบุ)	ราย	0	0	0	0
ร้อยละของลูกค้าทางธุรกิจที่ได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบาย และแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันขององค์กร					
ลูกค้า	% ของลูกค้า	0	0	0	0
ผู้รับจ้างภายนอก	% ของผู้รับ จ้างภายนอก	0	0	0	0
หุ้นส่วนธุรกิจ	% ของหุ้น ส่วนธุรกิจ	0	0	0	0
อื่นๆ (โปรดระบุ)	%	-	-	-	-
จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการอบรมด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน					
ผู้บริหารระดับสูง (AVP ขึ้นไป)	คน	90	93	93	99
ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการอาวุโส)	คน	74	71	70	77
หัวหน้าแผนก (MGR.-CHIEF)	คน	683	693	684	697
พนักงานตำแหน่งอื่น (SR.SUP-DAILY)	คน	3,723	3,362	3,183	3,054
ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการอบรมด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน					
ผู้บริหารระดับสูง (AVP ขึ้นไป)	% ของ ผู้บริหาร ระดับสูง	0.031938	-	-	-
ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการอาวุโส)	% ของ ผู้จัดการ อาวุโส	0.07528	-	-	-

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
หัวหน้าแผนก (MGR.-CHIEF)	% ของ หัวหน้า แผนก	0.400352	-	-	-
พนักงานตำแหน่งอื่น (SR.SUP-DAILY)	% ของ พนักงาน ตำแหน่งอื่นๆ	1.788184	-	-	-
จำนวนกรณีการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการทุจริตคอร์รัปชัน					
จำนวนกรณีการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการทุจริตคอร์รัปชัน พร้อมมาตรการแก้ไข มาตรการแก้ไข ข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หน้า ...	จำนวนกรณี	4	0	4	4
จำนวนกรณีการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดจากพนักงานของบริษัท	จำนวนกรณี	1	1	2	1
จำนวนกรณีการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดจากคู่ค้าทางธุรกิจของบริษัท	จำนวนกรณี	0	0	0	0
การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน					
จำนวนคู่ค้าทั้งหมดของบริษัท	ราย	455	324	428	395
จำนวนคู่ค้ารายปัจจุบัน (CURRENT APPROVED VENDOR)	ราย	317	291	330	281
จำนวนคู่ค้ารายใหม่ (NEW APPROVED VENDOR)	ราย	147	33	99	115
จำนวนคู่ค้ารายสำคัญของบริษัท	ราย	31	25	15	24
จำนวนของคู่ค้ารายใหม่ของบริษัทที่ผ่านการคัดกรองประเด็นด้านความยั่งยืน	ราย	0	0	0	0
การ ON-SITE ESG AUDIT คู่ค้าของบริษัท	ราย	0	0	0	0
ร้อยละของคู่ค้ารายใหม่ของบริษัทที่ผ่านการคัดกรองประเด็นด้านความยั่งยืน	%	0	0	0	0
จำนวนคู่ค้าที่ร่วมลงนามปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ	ราย	0	0	0	0
จำนวนคู่ค้ารายสำคัญที่ร่วมลงนามปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ	ราย	0	0	0	0
ร้อยละของคู่ค้ารายสำคัญที่ร่วมลงนามปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ	%	0	0	0	0
การพัฒนานวัตกรรม					
ค่าใช้จ่ายการทำวิจัยและพัฒนานวัตกรรม	บาท	3,821,000	2,772,500	3,640,750	4,074,651
ประโยชน์จากการพัฒนานวัตกรรม	บาท	6,221,633.55	7,897,192.57	3,586,885	3,680,000

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
การคิดค้นนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือสิ่งแวดล้อม					
จำนวนโครงการด้านนวัตกรรมที่คิดค้นโดยพนักงานในองค์กร	จำนวนโครงการ	12	12	10	13
จำนวนนวัตกรรมด้านสังคม/สิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ/การดำเนินงานของบริษัท	จำนวนโครงการ	0	0	0	0
ประโยชน์เชิงปริมาณที่บริษัทได้รับจากโครงการนวัตกรรมด้านสังคม/สิ่งแวดล้อม	บาท	0	0	0	0
ประโยชน์เชิงปริมาณที่สังคมได้รับจากโครงการนวัตกรรมด้านสังคม/สิ่งแวดล้อม	บาท	0	0	0	0
จรรยาบรรณธุรกิจ					
จำนวนข้อร้องเรียนกรณีการละเมิดต่อข้อกำหนดและนโยบายของบริษัทฯ จริยธรรม การกระทำทุจริตคอร์รัปชัน (ผ่านช่องทางการร้องเรียนของบริษัท)	กรณี	4	0	4	4
จำนวนร้อยละของพนักงานที่ได้รับการอบรมด้านข้อกำหนดและนโยบายของบริษัทฯ จริยธรรม การกระทำทุจริตคอร์รัปชัน	ร้อยละ	100% (4,570)	100% (4,219)	100% (4,030)	100% (3,927)
การประเมินตามหลักเกณฑ์การสำรวจโครงการ CGR	ร้อยละ	82%	83%	83%	91%
จำนวนร้อยละการส่งจริยธรรมทางธุรกิจให้คู่ค้าได้ศึกษาและลงนามตอบรับทราบ	ร้อยละ	0	0	0	0
การพัฒนานวัตกรรม					
จำนวนลูกค้าและผู้สนใจที่เข้าถึงผลิตภัณฑ์ของบริษัทผ่านช่องทาง AEON THAI MOBILE APPLICATION	คน	1,104,929	1,148,419	1,302,352	1,323,628
จำนวนลูกค้าและผู้สนใจที่เข้าถึงผลิตภัณฑ์ของบริษัทผ่านช่องทาง LINE OFFICIAL	คน	2,539,787	2,585,412	2,606,298	2,598,906
จำนวนลูกค้าและผู้สนใจที่เข้าถึงผลิตภัณฑ์ของบริษัทผ่านช่องทาง FACEBOOK FAN PAGE	คน	1,443,381	1,450,805	1,449,935	1,449,933
จำนวนลูกค้าและผู้สนใจที่ใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทผ่านช่องทางออนไลน์ (CARD APPLY)	คน	108,023	104,766	176,104	215,617

2. ผลการดำเนินงานด้านการจัดการความเสี่ยง

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
จำนวนกรณีการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดจากพนักงานของบริษัท ที่มีผลกระทบระดับสูง	กรณี	0	0	0	0
จำนวนกรณีการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดจากคู่ค้าทางธุรกิจของบริษัท ที่มีผลกระทบระดับสูง	กรณี	0	0	0	0

3. ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลของลูกค้า

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล					
ร้อยละของจำนวนโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่ได้รับ การรับรองมาตรฐานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ เช่น ISO 27001 หรือมาตรฐานอื่นๆ เป็นต้น	ร้อยละ	100%	100%	100%	100%
จำนวนศูนย์ปฏิบัติการทั้งหมด	แห่ง	121	122	113	119
จำนวนศูนย์ปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO27001	แห่ง	121	122	113	119
ร้อยละของพนักงานที่ได้รับการอบรมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล	ร้อยละ	100%	100%	100%	100%
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	4,570	4,219	4,030	3,927
จำนวนพนักงานที่ได้รับการอบรมด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล	คน	4,570	4,219	4,030	3,927
จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีที่เกี่ยวข้องภัยคุกคามทางไซเบอร์ และสามารถรักษาความปลอดภัย และไม่เกิดความเสียหาย	กรณี	3,006	3,297	6,412	5,054
จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีที่เกี่ยวข้องภัยคุกคามทางไซเบอร์ พร้อมมาตรการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หน้า 48	กรณี	0	0	0	0
จำนวนเหตุการณ์หรือกรณีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล พร้อม มาตรการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หน้า 48	กรณี	0	0	0	0
ผลการตรวจสอบ Pen-Test ประจำปี (100% = ผ่านการทดสอบ)	ร้อยละ	100%	100%	100%	100%
การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน					
จำนวนเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการก่อ อาชญากรรมทางการเงิน เช่น การติดสินบน การฉ้อโกง การฟอกเงิน การยักยอกทรัพย์สิน หรือการสนับสนุนทางการเงิน เพื่อก่อการร้าย เป็นต้น พร้อมระบุมาตรการแก้ไขและเยียวยา มาตรการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หน้า 48	กรณี	0	0	0	0

4. ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ความรับผิดชอบต่อลูกค้า/ผู้บริโภค - ภาพรวม					
จำนวนกรณีข้อมูลลูกค้ารั่วไหลพร้อมมาตรการแก้ไข มาตรการแก้ไข คู่มือเพิ่มเติมได้ที่หน้า 51	กรณี	0	0	0	0
เป้าหมายผลคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า	%	95%	95%	96%	96%
ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า (ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ Call Center และ สาขาบริการ)	%	95.8%	96.4%	96.7%	97.3%

5. ผลการดำเนินงานด้านความมั่นคงทางการเงินอย่างยั่งยืน

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ความมั่นคงทางการเงิน					
ค่าเผื่อหนี้สูญหรือค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ (Allowance for Doubtful Accounts)	บาท	11,593,219	10,951,455	10,125,258	8,287,968
อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (Coverage Ratio)	เท่า	230%	247%	190%	183%
อัตราส่วนวัดการหนี้สิน (D/E Ratio)	เท่า	4.0	3.5	3.1	2.7
ร้อยละการจ่ายปันผล ให้ผู้ถือหุ้น (Dividend Payout Ratio)	ร้อยละ	30.50%	36.2%	36%	42.2%

6 ผลการดำเนินงานด้านการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ความมั่นคงทางการเงิน					
Automate Judgment	%	ยังไม่ขึ้นระบบ		15%	28%
การให้สินเชื่อตามข้อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	หน่วย	บริษัทพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติตามข้อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ			
อัตราความพึงพอใจจากการเข้าถึงบริการด้านการเงินของบริษัท (ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ Call Center และสาขาบริการ)	ร้อยละ	95.84%	96.41%	96.7%	97.3%
ความถี่เรื่องการให้บริการทางด้านการเงิน	ราย	108,023	104,766	176,104	215,617

ผลดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

7. ผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
นโยบายและการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม					
จำนวนกรณีหรือเหตุการณ์ละเมิดกฎหมายหรือการสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมอธิบายมาตรการแก้ไข มาตรการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หน้า 67	กรณี	0	0	0	0
มูลค่าความเสียหายหรือค่าปรับที่เกิดจากการละเมิดกฎหมาย หรือการสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม	บาท	0	0	0	0
การจัดการพลังงาน					
พลังงานเชื้อเพลิง					
การใช้พลังงานเชื้อเพลิง					
การเผาไหม้อยู่ที่ (Stationary Combustion)					
น้ำมันดีเซล (Diesel)	ลิตร	871.9	1,151.44	1,050.02	1,620
การเผาไหม้เคลื่อนที่ (Mobile Combustion)					
น้ำมันเบนซิน (Gasoline)	ลิตร	914,394.88	848,897.06	782,519.26	783,200.32
น้ำมันดีเซล (Diesel)	ลิตร	77,181.63	71,343.59	61,171.43	91,185.03
ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงของบริษัท					
ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิง	บาท	22,798,006.45	26,092,141.10	32,350,276.41	31,570,965.44
พลังงานไฟฟ้า					
การใช้พลังงานไฟฟ้าที่ซื้อจากหน่วยงานภายนอก					
เป้าหมายของปริมาณการใช้ไฟฟ้า	กิโลวัตต์-ชั่วโมง/ รายได้	บริษัทฯ มีโครงการสนับสนุนการลดการใช้พลังงานไฟฟ้า อาทิเช่น กิจกรรม Earth Hours หรือ โครงการ Hot Seat เพื่อให้พนักงานสลับมาทำงานที่บ้านและสำนักงาน เป็นต้น ซึ่งบริษัทฯ จะดำเนินการกำหนดเป้าหมายเพื่อลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อไปในอนาคต			
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า	กิโลวัตต์ / ชั่วโมง	9,802,856	9,138,020.39	7,813,311.33	7,790,216.30
ค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้าที่ซื้อจากหน่วยงานภายนอกของบริษัท					
ค่าใช้จ่ายการใช้ไฟฟ้า	บาท	43,345,288.38	50,324,727.74	46,682,194.94	51,593,656.71
การจัดการน้ำ					
ปริมาณการใช้น้ำประปาของบริษัท					
เป้าหมายของปริมาณการใช้น้ำประปา	ลูกบาศก์ เมตร/บาท	บริษัทฯ เช่าพื้นที่สำนักงาน และสาขาทั่วประเทศในการดำเนินธุรกิจ จึงไม่สามารถกำหนดเป้าหมาย และการควบคุมเรื่องดังกล่าวได้ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีประกาศประชาสัมพันธ์ ขอความร่วมมือพนักงานในการสนับสนุนลดการใช้น้ำ เป็นต้น			

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ปริมาณการใช้น้ำประปา	ลูกบาศก์เมตร	2,419.01	1,855.64	653.13	442.01
ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปาของบริษัท					
ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปา	บาท	600,352.10	583,260.65	543,136.68	532,482.81
การบำบัดน้ำเสีย					
ปริมาณน้ำเสียรวม	ลูกบาศก์เมตร	บริษัทฯ เช่าพื้นที่สำนักงาน และสาขาต่าง ๆ ทั่วประเทศ ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท จึงไม่สามารถเข้าไปมีส่วน การจัดการการบำบัดน้ำเสียภายในแต่ละพื้นที่ได้			
การจัดการขยะและของเสีย					
ปริมาณขยะและของเสีย					
ปริมาณขยะและของเสียไม่อันตรายรวม	กิโลกรัม	274,684.04	334,663.26	279,805	126,309.7
ปริมาณการใช้กระดาษ	กิโลกรัม	274,520.93	329,955.08	230,652	106,868.64
ปริมาณขวดพลาสติก	กิโลกรัม	163.11	97.23	50.97	165.87
ปริมาณขยะอาหาร (food waste)	กิโลกรัม	0	0	0	0
ปริมาณขยะไม่อันตรายอื่นๆ	กิโลกรัม	0	4,610.95	49,102.30	19,275.19
ปริมาณขยะและของเสียอันตรายรวม	กิโลกรัม	0	0	0	0
ปริมาณขยะและของเสียรวม	กิโลกรัม	274,943.24	334,663.26	279,805.27	126,309.7
ปริมาณขยะและของเสียที่นำไปกำจัดโดยองค์กร					
การกำจัดขยะทั่วไปด้วยการฝังกลบ	กิโลกรัม	0	0	0	0
การกำจัดขยะทั่วไปด้วยการเผา	กิโลกรัม	0	1,040	0	0
ปริมาณขยะและของเสียที่นำไปกำจัดโดยหน่วยงานภายนอก					
การกำจัดขยะทั่วไปด้วยการฝังกลบ	กิโลกรัม	0	0	0	0
การกำจัดขยะทั่วไปด้วยการเผา	กิโลกรัม	0	0	0	0
ปริมาณขยะและของเสียที่นำไป Reuse/Recycle ของบริษัท					
ปริมาณขยะและของเสียไม่อันตรายที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle)	กิโลกรัม	259.2	0	49,102.30	9,467.55
กระดาษ	กิโลกรัม	0	0	0	0
ขวดพลาสติก	กิโลกรัม	0	0	0	0
ปริมาณขยะและของเสียอันตรายที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle)	กิโลกรัม	0	0	0	0
ผลรวมของปริมาณขยะและของเสียที่นำไปใช้ซ้ำ (Reuse) / รีไซเคิล (Recycle)	กิโลกรัม	259.2	0	49,102.30	9,467.55
การจัดการขยะและของเสีย					
ปริมาณการใช้กระดาษและพลาสติก	กิโลกรัม	279,153.43	332,898.58	234,207	107,034.51

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน											
		ปี 2563			ปี 2564			ปี 2565			ปี 2566		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
สถิติพนักงานจำแนกตามภูมิภาค													
- กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	คน	528	1,176	1,704	509	1,138	1,647	483	1,097	1,580	461	1,015	1,476
- ภาคเหนือ	คน	145	607	752	125	557	682	119	542	661	110	488	598
- ภาคกลาง	คน	26	99	125	16	88	104	7	46	53	28	173	201
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	คน	140	624	764	118	582	700	122	568	690	108	566	674
- ภาคใต้	คน	139	753	892	119	703	822	125	686	811	116	666	782
- ภาคตะวันออก	คน	44	209	253	37	158	195	28	141	169	28	104	132
- ภาคตะวันตก	คน	10	70	80	7	62	69	7	59	66	2	38	40
จำนวนพนักงานผู้พิการ	คน	19	22	41	17	20	37	11	12	23	10	10	20
จำนวนพนักงานผู้สูงอายุ	คน	1	0	1	1	0	1	1	0	1	3	1	4

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
การจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน					
จำนวนค่าตอบแทนรวมของพนักงาน	บาท	1,840,835,098.71	1,927,830,033.69	1,909,181,029.80	1,921,140,086.68
ร้อยละของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	%	69.09	69.12	65.83	67.00
ความแตกต่างของค่าตอบแทนระหว่างเพศ	หญิง:ชาย	41.0 : 59.0	41.5 : 58.5	41.2 : 58.8	40.9 : 59.1
การพัฒนาพนักงาน					
จำนวนชั่วโมงอบรมความรู้เฉลี่ยของพนักงาน	ชม./คน/ปี	12.08	10.48	14.16	37.87
จำนวนค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาพนักงาน	ล้านบาท	10.49	16.29	14.61	20.97
การส่งเสริมความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับพนักงาน					
พนักงานที่ลาออก	คน	1,046	804	999	761
	ร้อยละเกี่ยวกับจำนวนพนักงานทั้งหมด	22.9%	19.1%	24.8%	19.4%

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
พนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ	คน	604	620	878	737
	ร้อยละ เทียบกับ จำนวน พนักงาน ทั้งหมด	13.2%	14.7%	21.8%	18.8%
จำนวนข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญพร้อมมาตรการแก้ไข	จำนวน กรณี	0	0	0	0
เป้าหมายการพัฒนาความผูกพันหรือความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร	%	0	0	0	0
ผลประเมินความผูกพันหรือความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร	%	0	0	0	0
การพัฒนาพนักงาน					
จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงาน	กรณี	42	127	44	62
การใช้ระบบฐานข้อมูลของพนักงานให้ครอบคลุมกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	มี/ไม่มี	(เริ่มดำเนินการ)	มีบางส่วน	มีครอบคลุม	มีครอบคลุม
ประเมินผลความผูกพัน/ความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร (Engagement Survey)	%	0	0	0	0
มี Talent and Succession ครอบคลุมทุกตำแหน่ง	มี/ไม่มี			50% (7 positions out of 14 positions)	100% as targeted
อัตราการลาออกของพนักงานทั้งหมด (Turnover Rate)	%	1.9	1	2.5	1.9
อัตราการลาออกของพนักงานโดยความสมัครใจ (Voluntary Turnover Rate)	%	1.1	1	1.9	1.8

11. ผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
สิทธิมนุษยชน					
จำนวนเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน พร้อมมาตรการแก้ไขและเยียวยา มาตรการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หน้า 83	กรณี	0	0	0	0
จำนวนข้อพิพาทด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (กฎหมายแรงงาน)	กรณี	0	0	0	0

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
จำนวนพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิมนุษยชน	คน	0	431	831	3,927
การเคารพความแตกต่างและความเสมอภาค					
ข้อมูลของพนักงานจำแนกตามเพศและสัญชาติ	คน	4,570	4,219	4,030	3,927
- ไทย	คน	4,550	4,197	4,008	3,905
- ญี่ปุ่น	คน	20	22	22	22
จำนวนเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ ความเสมอภาค และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม พร้อมมาตรการแก้ไขและเยียวยา	จำนวนกรณี	0	0	0	0
การส่งเสริมแรงงานสตรี					
จำนวนพนักงานผู้หญิง จำแนกตามระดับตำแหน่ง มาตรการแก้ไข ข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หน้า 83	คน	3,538	3,288	3,139	3,061
- ผู้บริหารระดับสูง	คน	44	43	43	49
- ผู้บริหาร	คน	190	207	215	217
- พนักงาน	คน	3,304	3,038	2,881	2,795

12. ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาชุมชน / ชุมชนสัมพันธ์

ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน	หน่วย	ผลดำเนินงาน			
		ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ความรับผิดชอบต่อชุมชน/สังคม					
จำนวนข้อพิพาทกับชุมชน/สังคมพร้อมมาตรการแก้ไข	กรณี	0	0	0	0
ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หน้า 97					
จำนวนเงินรวมที่ใช้ในโครงการหรือกิจกรรมเพื่อการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน/สังคม	บาท	9,432,000	16,946,400	20,665,000	18,597,388
การดำเนินงานกับการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น การประเมินผลกระทบ และแผนงานพัฒนา					
จำนวนชุมชนที่มีโครงการการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นและ/หรือการพัฒนา	ชุมชน	กิจกรรมเพื่อสังคมบริษัทฯ ได้ดำเนินงานร่วมกับมูลนิธิอีออนประเทศไทย ซึ่งจัดกิจกรรมเพื่อสังคมให้กับมูลนิธิ, สมาคม, โรงพยาบาล และหน่วยงานการกุศลต่างๆ จึงไม่สามารถระบุเป็นจำนวนชุมชนที่ได้รับผลประโยชน์ได้			
การมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาชุมชนหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างยั่งยืนผ่านกระบวนการทางธุรกิจ					
จำนวนชุมชนที่มีโครงการการมีส่วนร่วมและ/หรือการพัฒนาของชุมชนท้องถิ่นที่ได้รับผลประโยชน์	ชุมชน	กิจกรรมเพื่อสังคมบริษัทฯ ได้ดำเนินงานร่วมกับมูลนิธิอีออนประเทศไทย ซึ่งจัดกิจกรรมเพื่อสังคมให้กับมูลนิธิ, สมาคม, โรงพยาบาล และหน่วยงานการกุศลต่างๆ จึงไม่สามารถระบุเป็นจำนวนชุมชนที่ได้รับผลประโยชน์ได้			
ร้อยละของชุมชนที่มีโครงการการมีส่วนร่วมและ/หรือการพัฒนาของชุมชนท้องถิ่นที่ได้รับผลประโยชน์	%	งานการกุศลต่างๆ จึงไม่สามารถระบุเป็นจำนวนชุมชนที่ได้รับผลประโยชน์ได้			
ระบุประโยชน์/ผลตอบแทนทางสังคมในเชิงปริมาณที่เกิดขึ้นต่อชุมชน/สังคม					
รายได้ในท้องถิ่นที่มีผลกระทบเชิงบวกจากโครงการการมีส่วนร่วมและ/หรือการพัฒนา	บาท	0	0	0	0

แบบสำรวจความคิดเห็นผู้อ่าน



แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความยั่งยืน (Sustainability Development Report)

บริษัทฯ จัดทำแบบสำรวจนี้เพื่อนำข้อเสนอแนะของท่านจะนำมาใช้ในการพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืน (Sustainability Development Report) ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในอนาคต

บริษัทฯ ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

ท่านเป็นผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่มใด

- | | |
|---|--|
| ☐ ผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์ นักลงทุน | ☐ คณะกรรมการบริษัท |
| ☐ ลูกค้า | ☐ พนักงาน |
| ☐ คู่ค้า | ☐ หน่วยงานกำกับภายในและภายนอก |
| ☐ ชุมชนและสังคม | ☐ ภาครัฐ |
| ☐ คู่แข่ง | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ : |

ท่านได้รับ/อ่านรายงานความยั่งยืนของบริษัทจากแหล่งใด

- | | |
|---|---|
| ☐ การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น | ☐ คู่ค้า พนักงานบริษัท |
| ☐ เว็บไซต์/Social Media | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ |
| หรือช่องทางต่างๆ ของบริษัท | |

ท่านอ่านรายงานความยั่งยืนเพื่อวัตถุประสงค์ใด

- | | |
|--|--|
| ☐ ทำความรู้จักบริษัท | ☐ หาข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน |
| ☐ ศึกษาแนวทางดำเนินงานด้านความยั่งยืน | ☐ เตรียมจัดทำรายงานความยั่งยืนบริษัทของท่าน |
| ☐ เพื่อนำไปศึกษาและวิจัยพัฒนา | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ : |

ท่านสนใจประเด็นในรายงานความยั่งยืนของบริษัทในเรื่องใดบ้าง

- ☐ การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ
- ☐ การจัดการความเสี่ยง
- ☐ ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลของลูกค้า
- ☐ ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคร
- ☐ ความมั่นคงทางการเงินอย่างยั่งยืน

- ☐ การให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบ
- ☐ การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
- ☐ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- ☐ การเข้าถึงบริการทางการเงินและการให้ความรู้ทางการเงิน
- ☐ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
- ☐ สิทธิมนุษยชน
- ☐ การพัฒนาชุมชน/ชุมชนสัมพันธ์
- ☐ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ :

ความพึงพอใจต่อรูปแบบรายงานความยั่งยืนประจำปี 2566

	น้อย				มาก
1. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของเนื้อหา	☐	☐	☐	☐	☐
2. ความน่าสนใจของเนื้อหา	☐	☐	☐	☐	☐
3. การใช้ภาษาเข้าใจง่าย	☐	☐	☐	☐	☐
4. การออกแบบรูปเล่มที่น่าสนใจ	☐	☐	☐	☐	☐
5. ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม	☐	☐	☐	☐	☐

ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติมใดในรายงานความยั่งยืน

.....

.....

หลังจากอ่านรายงานฉบับนี้ ท่านรู้สึกอย่างไรกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท

.....

.....

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำไปพัฒนาการจัดทำรายงานความยั่งยืนต่อไป

.....

.....

หากท่านมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกับนักลงทุนสัมพันธ์ ได้ที่เว็บไซต์นักลงทุนสัมพันธ์ <https://investor.aeon.co.th/th/info-request/ir-contact> หรือ

Ins. 0-2302-4721

ข้อมูลติดต่อ

บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (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)

AEON Thana Sinsap (Thailand) Public Company Limited