

แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์.....	1
2. นิยาม	1
3. หลักการ.....	2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
4.1 คณะผู้บริหาร.....	3
4.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	3
5. แนวปฏิบัติ	4
5.1 ขั้นตอนการดำเนินการ.....	4
5.1.1 ระบุผู้มีส่วนได้เสีย.....	4
5.1.2 ระบุและจัดลำดับประเด็นสำคัญ.....	4
5.1.3 วางแผนการมีส่วนร่วม.....	4
5.1.4 สร้างการมีส่วนร่วมและบันทึกข้อมูล.....	5
5.1.5 ประเมินผลและรายงาน.....	6
5.2 แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม	6
5.2.1 ผู้ถือหุ้น	6
5.2.2 พนักงาน.....	7
5.2.3 ลูกค้าทุกผลิตภัณฑ์.....	8
5.2.4 เจ้าหนี้ คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ.....	9
5.2.5 องค์การกำหนดมาตรฐานและกำกับดูแล.....	9
5.2.6 ชุมชนและสังคม.....	10
5.2.7 คู่แข่ง.....	11

1. วัตถุประสงค์

ทิสโก้ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรมตามนโยบายการพัฒนายั่งยืน สอดคล้องกับมาตรฐาน AA1000SES ซึ่งเป็นแนวทางในการออกแบบ ดำเนินการ ประเมินผล และสื่อสารกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบและมีความรับผิดชอบ

ทิสโก้มุ่งมั่นพัฒนากระบวนการเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ ควบคู่กับการให้ความสำคัญต่อการดูแลสิ่งแวดล้อม การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม และการตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

แนวปฏิบัตินี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มทิสโก้ยึดถือเป็นมาตรฐานเดียวกัน ในการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ของทางการ รวมถึงหลักจริยธรรมธุรกิจที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี

2. นิยาม

คำศัพท์	นิยาม
ผู้มีส่วนได้เสีย	หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรง หรือทางอ้อม รวมถึงผู้ที่มีผลประโยชน์กับการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลที่อาจทำให้เกิดผลกระทบกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยการพิจารณาห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ กลุ่มทิสโก้แบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย เป็น 7 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1. ผู้ถือหุ้น 2. พนักงาน 3. ลูกค้าทุกผลิตภัณฑ์ 4. เจ้าหนี้ คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ 5. องค์กรกำหนดมาตรฐานและกำกับดูแล เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.), สำนักงาน ก.ล.ต., ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.), สำนักงาน ปปง., สำนักงาน คปภ. และ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย 6. ชุมชนและสังคม 7. คู่แข่ง

คำศัพท์	นิยาม
มาตรฐาน AA1000SES	เป็นส่วนหนึ่งของชุดมาตรฐาน AA1000 ที่จัดทำโดยสถาบัน AccountAbility โดยมาตรฐาน AA1000SES เน้นสนับสนุนการจัดการคุณภาพและความรู้ ความโปร่งใส การสร้างธรรมาภิบาล รวมถึงความสามารถในการตรวจสอบได้ร่วมกันระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย

3. หลักการ

กลุ่มทิสโก้ขับเคลื่อนธุรกิจโดยบูรณาการแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อทำความเข้าใจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม และนำไปสู่การระบุและจัดลำดับประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้กลุ่มทิสโก้ยึดถือหลักการ 3 ประการในการดำเนินการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่

1. ความครอบคลุม(Inclusivity) – เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการพัฒนาและบรรลุเป้าหมายความยั่งยืนอย่างมีความรับผิดชอบ โดยครอบคลุมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากองค์กรและผู้ที่มีผลกระทบต่อองค์กร
2. ความมีนัยสำคัญ(Materiality) – พิจารณาประเด็นความเกี่ยวข้องที่มีนัยสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ การดำเนินการ และผลการดำเนินงานขององค์กร
3. การตอบสนอง (Responsiveness) - ตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสียที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยแสดงออกผ่านการตัดสินใจ การดำเนินการ ผลการดำเนินงาน และการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 คณะผู้บริหาร

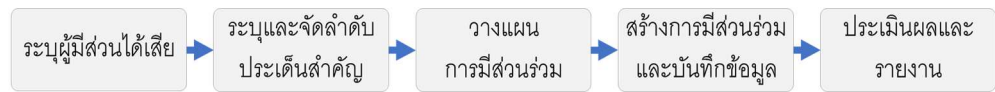
- กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียและมีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- จัดให้มีทรัพยากรที่เหมาะสมเพียงพอต่อการดำเนินการให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่กำหนด
- จัดให้มีระบบการรับข้อเสนอนะ ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย การรวบรวมข้อมูล การติดตามและประเมินผล
- บูรณาการหัวข้อเรื่องความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญเข้ากับกลยุทธ์และแผนการดำเนินการด้านความยั่งยืน

4.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- นำข้อกำหนดเกี่ยวกับแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียบูรณาการเข้าไปในกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ
- กำกับดูแลหน่วยงานให้มีการดำเนินการตามแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- จัดให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสีย ติดตามและประเมินผล เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือกระบวนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมตามควรแก่กรณี

5. แนวปฏิบัติ

5.1 ขั้นตอนการดำเนินการ



5.1.1 ระบุผู้มีส่วนได้เสีย

- ระบุและจำแนกผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่มูลค่าของกลุ่มทิสโก้ ที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินงานของบริษัทไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อเข้าใจความคาดหวัง ความสนใจหรือข้อกังวลของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน และทำให้กลุ่มทิสโก้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินตลอดจนการดำเนินงานในทิศทางที่กลุ่มทิสโก้จะเติบโตไปพร้อมกับการตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างต่อเนื่อง

5.1.2 ระบุและจัดลำดับประเด็นสำคัญ

- รวบรวมประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มให้ความสำคัญ โดยวิเคราะห์ความคาดหวัง ความสนใจหรือมุมมองต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนที่เชื่อมโยงกับการดำเนินธุรกิจและทิศทางกลยุทธ์ของกลุ่มทิสโก้ ตลอดจนผลกระทบของการดำเนินงานที่กลุ่มทิสโก้มีต่อภาคธุรกิจและสังคม และจัดลำดับความสำคัญ เพื่อช่วยให้กลุ่มทิสโก้เข้าใจในภาพรวมของประเด็นสำคัญครอบคลุมทุกมิติ ลดความเสี่ยงที่จะมองข้ามเรื่องสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานในระยะยาว

5.1.3 วางแผนการมีส่วนร่วม

- กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการวางแผน จัดสรรทรัพยากร ดำเนินการ และติดตามผลการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
- กำหนดวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสะท้อนถึงหลักคิดเกี่ยวกับกระบวนการมีส่วนร่วม และเป็นแนวทางในการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนของการวางแผนการสื่อสารและการจัดกิจกรรม โดย วัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วม แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่

- ระดับให้ข้อมูล (Inform) - เป็นการสื่อสารทางเดียว เพื่อแจ้งให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนและทันเวลา เช่น การเผยแพร่นโยบายของบริษัทและรายงานประจำปี
- ระดับรับฟัง (Consult) - เป็นการรับฟังความคิดเห็น ความคาดหวัง หรือข้อกังวล เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจขององค์กร เช่น การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากใช้บริการ

- 3.ระดับมีส่วนร่วม (Involve) - เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจบางส่วน เช่น การเปิดให้ลูกค้าทดลองใช้บริการใหม่ทางออนไลน์แล้วให้ข้อเสนอแนะ หรือ การเปิดให้ผู้ถือหุ้นร่วมเสนอวาระการประชุม
- 4.ระดับร่วมมือ (Collaborate) – เป็นการทำงานร่วมกันและส่งเสริมให้มีการดำเนินการและการตัดสินใจร่วมกัน เช่น การให้สิทธิผู้ถือหุ้นออกเสียงในการเลือกคณะกรรมการบริษัท การร่วมมือของธนาคารในสมาคมธนาคารและองค์กรภาครัฐ เพื่อสนับสนุนการแก้ไขหนี้ครัวเรือนให้กับประชาชนในโครงการค้ำกู้ เราช่วย

- ระบุและประเมินความเสี่ยง ในกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น การไม่ได้รับความร่วมมือหรือไม่เต็มใจเข้ามามีส่วนร่วม การได้รับความคิดเห็นที่ไม่สะท้อนความคาดหวังที่แท้จริงจากอคติหรือมุมมองของผู้เข้าร่วม หรือ การไม่กล้าแสดงความคิดเห็นต่างจากกลุ่ม และกำหนดแผนรองรับและจัดการความเสี่ยงของการมีส่วนร่วม เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- กำหนดกระบวนการสื่อสาร และสร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ ด้วยวิธีการรูปแบบ ช่องทางและลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม ถูกกาลเทศะ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ อันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจต่อกัน
- กำหนดกระบวนการที่โปร่งใสในการรายงานข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้เสีย โดยจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส เพียงพอและทันเวลา
- กำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตามและประเมินผลการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม

5.1.4 สร้างการมีส่วนร่วมและบันทึกข้อมูล

- ดำเนินการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียตามแผนงานด้วยกระบวนการที่ชัดเจน โปร่งใส ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องและทันเวลา อันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจต่อกัน
- ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการเสนอแนะหรือแจ้งปัญหาและข้อร้องเรียนที่เกิดจากการใช้บริการ รวมถึงประเด็นอื่นๆที่ได้รับผลกระทบด้วยช่องทางและรูปแบบที่เหมาะสม
- เก็บรวบรวม ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกระบวนการคุณภาพขององค์กรเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียต่อไป

5.1.5 ประเมินผลและรายงาน

- ติดตาม ประเมิน และรายงานผลการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียต่อผู้บริหารที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ
- นำข้อมูลที่สำคัญมาวิเคราะห์ และจัดทำแผนปรับปรุงกลยุทธ์และนโยบายขององค์กรเพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร
- ทบทวนกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อน เพื่อปรับปรุงกระบวนการมีส่วนร่วมในครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- สื่อสารผลการดำเนินงานและการตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสียอย่างโปร่งใส

5.2 แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม

- กลุ่มที่สคัญให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียและความเข้าใจในความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม กลุ่มที่สคัญแบ่งผู้มีส่วนได้เสียหลักเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้ารวมถึงผู้ฝากเงิน คู่ค้าหรือผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ องค์กรกำกับดูแล ชุมชนและสังคม และคู่แข่งและผู้ประกอบการรายอื่นในอุตสาหกรรม และได้กำหนดแนวปฏิบัติเบื้องต้นสำหรับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มดังนี้

5.2.1 ผู้ถือหุ้น

- ผู้ถือหุ้นคือเจ้าของร่วม บริษัทตระหนักถึงบทบาทของผู้ถือหุ้นในฐานะเจ้าของร่วมที่มีสิทธิในการกำหนดทิศทางการยุทธ์ขององค์กร ผ่านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับนโยบาย โดยบริษัทมุ่งมั่นดำเนินงานให้เกิดผลตอบแทนที่เหมาะสมและยั่งยืน พร้อมทั้งบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบและโปร่งใส
 - บริษัทเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นและปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม โดยเปิดโอกาสให้เสนอวาระการประชุม เสนอชื่อกรรมการ และแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมในที่ประชุมผู้ถือหุ้น
 - บริษัทเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุมผู้ถือหุ้นอย่างครบถ้วนให้ทราบล่วงหน้า ก่อนการประชุมผ่านช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และผ่านเว็บไซต์ของบริษัท รวมถึงเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสเกี่ยวกับธุรกรรมที่เป็นประโยชน์ทับซ้อนของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง และรายงานทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท
 - บริษัทจัดประชุมผู้ถือหุ้นตามวาระที่กำหนดและอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าร่วมประชุมลงคะแนนได้โดยสะดวก ถูกต้องและตรวจสอบได้ และจัดให้มีการนับคะแนนเสียงด้วยความโปร่งใสและประกาศผลให้ทราบโดยทั่วกัน รวมถึง การตอบข้อซักถามจากผู้ถือหุ้นอย่างตรงประเด็นและชัดเจน

5.2.2 พนักงาน

- พนักงานคือกลุ่มคนที่เป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนองค์กร บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานในฐานะผู้ร่วมสร้างความสำเร็จขององค์กร โดยมุ่งมั่นส่งเสริมคุณภาพชีวิต ความมั่นคง และความก้าวหน้าในสายอาชีพ พร้อมดูแลสุขภาพกายและใจภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี
 - บริษัทปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน ไม่เลือกปฏิบัติโดยอ้างเหตุ- ความแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ อายุ ศาสนา หรือความพิการ ดูแลไม่ให้เกิดการคุกคาม การแสดงออกทางคำพูดหรือกิริยาท่าทางที่อาจกระทบต่อเกียรติหรือศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้อื่นในที่ทำงาน ปกป้องสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของพนักงานไม่ให้ถูกล่วงละเมิด และรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเป็นความลับ
 - สรรหาพนักงานด้วยระบบการคัดเลือกที่เป็นธรรม จัดให้มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีและเป็นธรรมสอดคล้องกับลักษณะงานและตลาดแรงงาน มีระบบประเมินผลและบริหารค่าตอบแทนที่เป็นยุติธรรม คำนึงถึงผลการปฏิบัติงาน ความสามารถและคุณสมบัติที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กรด้วยมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร ส่งเสริมการพัฒนาทักษะและศักยภาพของพนักงานทั้งด้านอาชีพและคุณธรรมอย่างต่อเนื่อง และเปิดโอกาสให้พนักงานเติบโตภายในองค์กร
 - ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับองค์กร สร้างวัฒนธรรมที่อบอุ่นเป็นกันเอง และส่งเสริมความใกล้ชิดระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง มีการถ่ายทอดประสบการณ์ทำงานอย่างมืออาชีพ การเห็นอกเห็นใจ ช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างทีมงานคนรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพ ดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานให้ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและกระตุ้นให้พนักงานให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพและบริหารจัดการสมดุลชีวิตและการทำงาน รวมถึงปลูกฝังความรู้ทางการเงิน ตระหนักถึงความสำคัญของการออมและการวางแผนทางการเงินหลังการเกษียณอายุ
 - บริษัทสนับสนุนและเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของพนักงานอย่างเป็นอิสระ พร้อมจัดให้มีช่องทางร้องเรียนและแจ้งเบาะแสของการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมตามจรรยาบรรณบริษัท และมีมาตรการปกป้องพนักงานจากการถูกกลั่นแกล้ง หรือได้รับโทษจากการร้องเรียน รวมถึงมีขั้นตอนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างโปร่งใส เพื่อสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจในองค์กร

5.2.3 ลูกค้าทุกผลิตภัณฑ์

- ลูกค้าคือผู้ที่ก่อให้เกิดรายได้จากการให้บริการของธุรกิจ เป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจ บริษัทให้ความสำคัญกับความไว้วางใจที่ลูกค้ามอบให้ซึ่งเป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์ระยะยาว โดยมุ่งมั่นส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เหมาะสม สะดวก คุ่มค่า ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างมืออาชีพ
 - บริษัทให้บริการทางการเงินที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มโดยบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน นำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ครอบคลุม เพื่อให้สามารถเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการให้ความรู้ทางการเงินที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มลูกค้าให้ลูกค้ารับรู้ เข้าใจและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบต่างๆ ในการวางแผนทางการเงินได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
 - บริษัทสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินและประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน โดยมีพื้นฐานจากความต้องการของลูกค้า รวมถึง การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งในรูปแบบการให้สินเชื่อพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและการลงทุนที่รับผิดชอบต่อสังคม และให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกในค่าใช้จ่ายที่เป็นธรรม
 - บริษัทให้บริการตามหลักจรรยาบรรณและมาตรฐานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญกับบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี นำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างชัดเจน ครบถ้วนและเพียงพอต่อการตัดสินใจของลูกค้า บริหารจัดการข้อมูลลูกค้าและระบบสารสนเทศอย่างปลอดภัยตามมาตรฐานโดยไม่เปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต นอกจากนี้จัดให้มีช่องทางรับแจ้งปัญหาและเรื่องร้องเรียนที่สามารถติดตามผลได้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการตอบสนองภายในระยะเวลาที่กำหนด และมีการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและความคาดหวังของลูกค้า

5.2.4 เจ้าหนี้ คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ

- คู่ค้าคือบุคคลหรือกิจการที่เป็นพันธมิตรในการทำธุรกิจ มีส่วนสำคัญในการดำเนินงานและการเติบโตของธุรกิจ บริษัทให้ความสำคัญกับความร่วมมือที่โปร่งใสและเป็นธรรมกับคู่ค้า ดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบและมีจริยธรรมโดยมุ่งหวังผลประโยชน์ร่วมกันและความสัมพันธ์ระยะยาว
 - บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบความร่วมมือทางการค้าที่สุจริต ยึดมั่นในจรรยาบรรณ ข้อตกลง สัญญา เงื่อนไขทางการค้า และรักษาความลับที่ตกลงกันไว้กับคู่ค้าและเจ้าหนี้ อย่างเคร่งครัด และเคารพสิทธิของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
 - บริษัทให้ความสำคัญกับการสนับสนุนและสร้างความร่วมมือที่เกื้อหนุนกัน เพื่อเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจของบริษัทและคู่ค้าในระยะยาว
 - บริษัทส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตลอดห่วงโซ่มูลค่า บริษัทจึงไม่ทำธุรกิจกับคู่ค้าที่มีพฤติกรรมผิดกฎหมาย ขัดต่อศีลธรรมอันดี หรือ สร้างผลกระทบเชิงลบที่มีนัยสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ บริษัทส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและผลิตภัณฑ์ชุมชน
 - บริษัทมีนโยบายชัดเจนในการไม่เรียกรับผลประโยชน์โดยมิชอบจากคู่ค้าและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ จัดให้มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและพิจารณาอย่างเป็นธรรม และสนับสนุนให้คู่ค้าเข้าร่วมแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption)

5.2.5 องค์การกำหนดมาตรฐานและกำกับดูแล

- หมายถึง องค์การผู้รักษาเสถียรภาพของระบบการเงิน หรือควบคุมการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงองค์การต่างๆ ที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม โปร่งใสและยั่งยืน บริษัทตระหนักถึงบทบาทสำคัญขององค์กรดังกล่าว ในการสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของระบบการเงิน และให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจที่เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจทางเงินอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน
 - บริษัทปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด หลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจจูงใจให้พนักงานขององค์กรกำกับดูแลมีการดำเนินการที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม และ สนับสนุนกิจกรรมและโครงการขององค์กรกำกับดูแลเพื่อส่งเสริมระบบการเงินที่โปร่งใสและมีเสถียรภาพ
 - บริษัทเปิดรับเพื่อพิจารณา เกณฑ์มาตรฐาน วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึง คำแนะนำ และ ข้อเสนอแนะ จากองค์กรกำหนดมาตรฐานและกำกับดูแล รวมถึงให้ข้อมูลย้อนกลับ พร้อมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือที่โปร่งใสและสร้างสรรค์ระหว่างบริษัทและองค์กรดังกล่าว เพื่อสนับสนุนการพัฒนานโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

- บริษัทเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ให้กับพนักงานทุกระดับ และสร้างความตระหนักถึงความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ พร้อมกันนี้จัดให้มีระบบกำกับดูแลภายในที่เข้มแข็งและมีการสอบทานการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์และข้อกำหนดของหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง

5.2.6 ชุมชนและสังคม

- หมายถึง สังคมวงกว้างที่เป็นผู้ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ และอาจส่งผลกระทบต่อหรือสร้างการสนับสนุนต่อธุรกิจได้ ในฐานะที่เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม บริษัทตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งมั่นในการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการใช้ทรัพยากรและความเชี่ยวชาญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนและพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น ตามหลักการ “ธุรกิจสร้างคุณค่า วัฒนาสู่สังคม”
 - บริษัทส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของชุมชนและสังคม โดยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ช่วยลดภาระของผู้มีรายได้น้อยจากชุมชนในท้องถิ่นต่าง ๆ จากการให้บริการสินเชื่อระบบ ที่คิดดอกเบี้ยสูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด เป็นการกระจายโอกาสไปสู่ผู้มีรายได้น้อยอย่างทั่วถึง และสนับสนุนการให้ความรู้ทางการเงินผ่านกิจกรรมภาคสังคม เพื่อยกระดับความเข้าใจและวินัยทางการเงินแก่คนในสังคมอย่างทั่วถึง สร้างความเข้มแข็งให้กับสังคมในระยะยาว
 - บริษัทส่งเสริมเศรษฐกิจมหภาคผ่านการลงทุนเพื่อเสริมความเข้มแข็งชุมชน ในด้านการพัฒนาสาธารณูปโภคพื้นฐาน การให้โอกาสทางการศึกษา และการส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม
 - บริษัทส่งเสริมการสร้างอาชีพและกระจายรายได้สู่ชุมชนผ่านการจ้างงานและการจัดซื้อในชุมชนท้องถิ่น
 - บริษัทส่งเสริมการปลูกฝังจิตสำนึกด้านการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าให้กับพนักงาน และเผยแพร่ความรู้ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงสนับสนุนกิจกรรมที่ช่วยลดของเสีย มลพิษและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อให้กระบวนการทำงานขององค์กรเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
 - บริษัทส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน ลูกค้า และคู่ค้าในกิจกรรมจิตอาสาและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสร้างจิตสำนึกและความผูกพันกับสังคม และเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากตัวแทนของชุมชนเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

5.2.7 คู่แข่ง

- หมายถึงผู้ประกอบการทั้งหมดในอุตสาหกรรม บริษัทตระหนักว่าในระดับมหภาค ผู้ประกอบการทั้งหมดเป็นปัจจัยขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน ผ่านความร่วมมือที่เข้มแข็งและการแข่งขันที่โปร่งใสและเป็นธรรม ซึ่งจะช่วยยกระดับมาตรฐานการให้บริการและสร้างความเชื่อมั่นในระบบการเงินโดยรวม
 - บริษัทสนับสนุนและส่งเสริมบรรยากาศความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์กับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเดียวกันผ่านทางสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ การพัฒนาบุคลากรและกระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อประโยชน์ร่วมกันของอุตสาหกรรม
 - บริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความเคารพในการแข่งขันที่เป็นธรรมและซื่อสัตย์สุจริต ไม่กระทำการอันเป็นการผูกขาดหรือจำกัดการแข่งขัน ยึดมั่นในกรอบของกฎหมายและกฎระเบียบของการแข่งขันทางการค้า
 - บริษัทเคารพสิทธิของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอย่างเสรี ไม่วิพากษ์วิจารณ์ กล่าวโจมตีคู่แข่งในทุกกรณี และไม่ดำเนินการใดๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมการเงินเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบการแข่งขัน