
STAKEHOLDER ENGAGEMENT

True Group gives importance to its business impact in the economic, social, and environmental aspects, operating under the Stakeholder Engagement Policy with the following objectives:

- To use the Policy as a guideline for effective stakeholder communication and information exchange
- To listen to the opinions and concerns of all stakeholder groups, and to respond to their needs appropriately
- To use stakeholder input in improving various operations of the Company

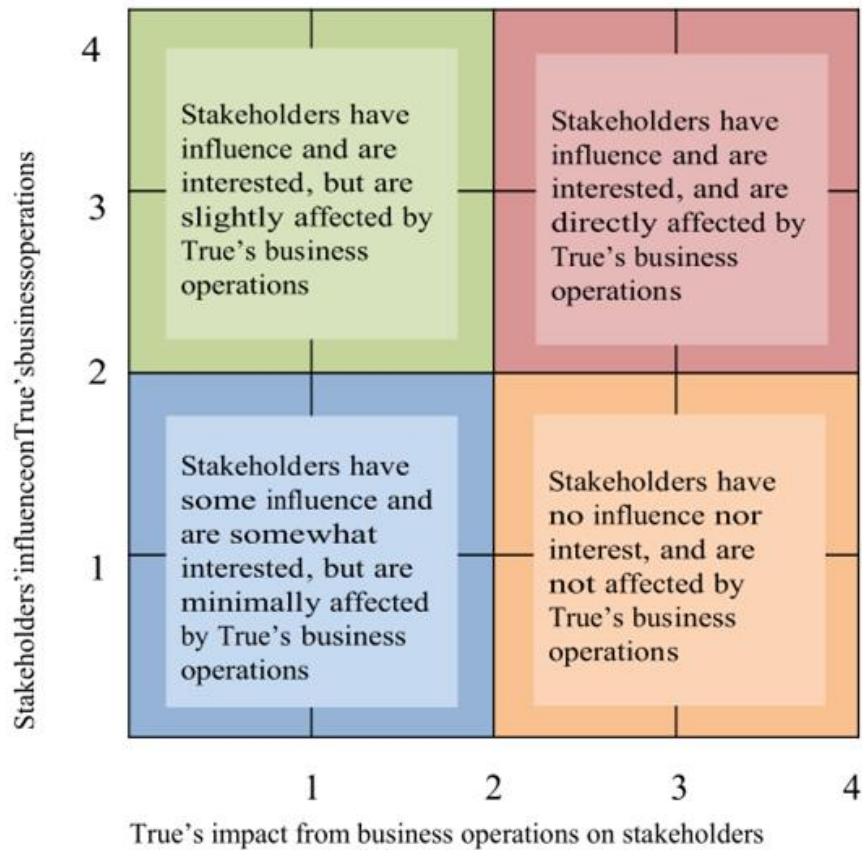
Stakeholder Groups

1	Employees
2	Customers
3	Dealers & Business Partners
4	Community & Society
5	Competitors & Industries
6	Suppliers
7	Shareholders & Investors
8	Creditors
9	Government Agencies
10	Media
11	NGOs & Academia & Civil Society

True's guideline on how to engage with stakeholders is based on the 'AA1000

Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES)' international guideline, which outlines three important principles; Inclusivity, Materiality, and Responsiveness.

Moreover, True categorizes its stakeholders into 11 groups where each stakeholder group is evaluated according to a Stakeholder Evaluation 4x4 Matrix.



Summary of True Stakeholder Engagement Guideline

1. Stakeholder Engagement Policy:

True Group conducts its businesses with transparency and in compliance with business ethics. It is committed to upholding the principles of good corporate governance and sustainable business development, as well as corporate social responsibility, taking into consideration all groups of stakeholders. The Company respects the rights of all stakeholders and treats them with fairness. It listens to stakeholders' needs and concerns, and works together with them to build trust, understanding, and further collaboration on the issues that the stakeholders are interested in, including economic, social, and environmental aspects.

2. Objectives of the Stakeholder Engagement Guideline

- To identify channels for communications between stakeholders and True;
- To facilitate the solicitation of opinions and concerns from stakeholders;
- To facilitate exchange of ideas and information;
- To establish a procedure for incorporating information from stakeholders in improving the Company's operations; and,
- To ensure proper response by the company to stakeholders' concerns and needs.

3. Scope

True group has identified 11 groups of stakeholders:

1. Employees
2. Customers
3. Business Partners & Dealers
4. Communities & Society
5. Competitors & Industries
6. Suppliers
7. Shareholder & Investors
8. Creditors
9. Government Agencies
10. Media
11. NGOs & Academia & Civil Society

4. Roles and Responsibility of Relevant Parties

Defining roles and responsibilities for the True Corporation's Sustainable Development Committee, Strategy & Sustainable Development Office, and business units who are in contact with their relevant stakeholders.

5. Identification of Stakeholders

True Corporation identifies stakeholders in accordance with the following 5 factors:

- Individuals or organizations with whom True Corporation has a legal obligation, e.g. contractual agreement.
- Individuals or organizations who are impacted by True's operations
- Individuals or organizations who rely on True's products, services, or other activities
- Individuals or organizations who have financial dealings with True
- Individuals or organizations who provide opinions, analyses, or assessments, of True's operations.

6. Categorization and Prioritization of Stakeholders

Categories of stakeholders are prioritized based on the level of impact True's operations have on them, and the degree of influence they have on True's operations.

7. Identification and Prioritization of Issues

True assess issues concerning the relationship between the Company and its stakeholders annually, to ensure that the list of material issues is up to date.

8. Development of Engagement Plan

Stakeholder engagement plan is developed based on the findings of the prioritization of stakeholder groups and issues. Before engaging with stakeholders, first True will assess the capacity of stakeholders (i.e. their understanding on the topics of engagement). If capacity building is needed, True will conduct capacity building (e.g. training, workshop) to help ensure stakeholders are well informed on the issues for engagement. Engagement activities can range from communications via various channels to two-way interaction (meeting, seminar, public-hearing, survey), and collaborative projects.

9. Monitoring & Reporting

Stakeholder Engagement Plan and activities should be reported on a quarterly basis.

10. Risk Mitigation

True will then continue to monitor stakeholder risks and develop mitigation plans to address those risks if necessary.

Annex: Society and Community Engagement Guideline

In implementing community engagement projects, responsible parties should understand the dynamics and relationship between: the Company and society at large, the Company and specific stakeholders, and stakeholders and society. The Guideline contains the following topics:

1. Social Development Projects

- a. True's focus area for social development projects

2. Community Development Projects

- a. Community Development Project Management and Framework
- b. Setting the project scope
- c. Assessment of impacts
- d. Stakeholder mapping
- e. Community assessment tools
- f. Stakeholder requirement assessment
- g. Monitoring and review process

การสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม รับฟังความคิดเห็น สร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่น เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างยั่งยืน และรักษาความสัมพันธ์อันดี กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มผ่านการดำเนินนโยบายการสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement Policy) โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางและช่องทางการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียรวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูล อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อห่วงกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ของบริษัท

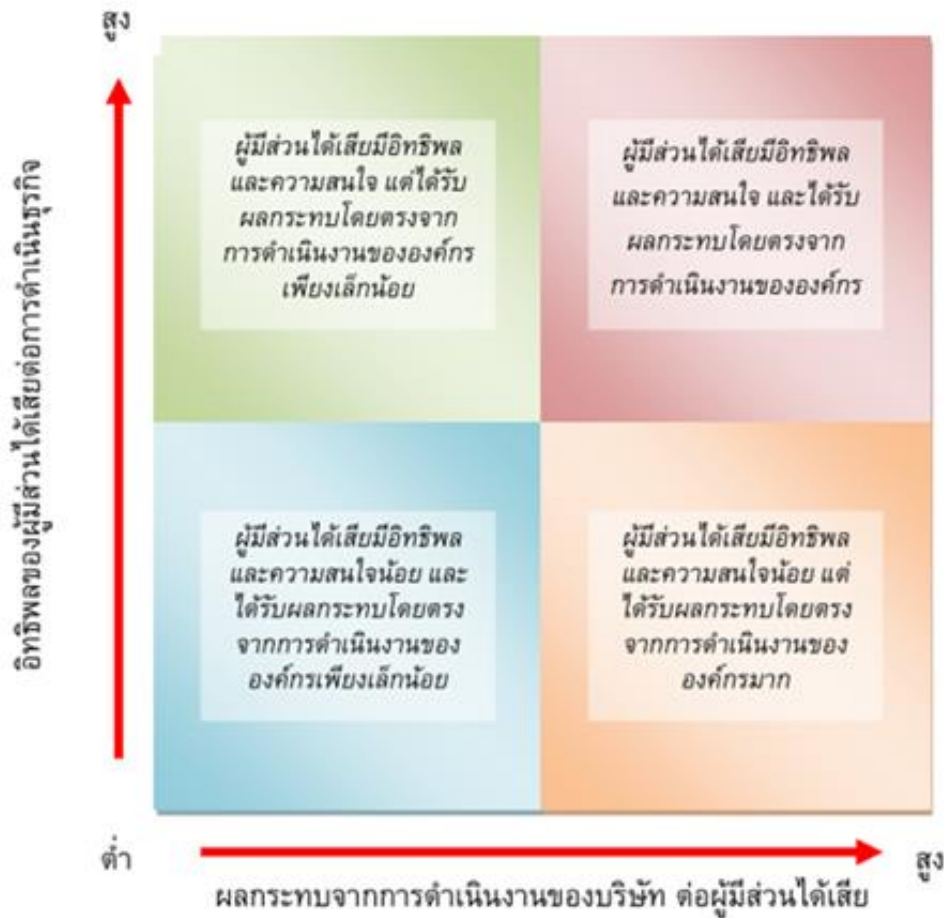
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท

1	พนักงาน
2	ลูกค้า
3	พันธมิตรทางธุรกิจ
4	ชุมชนและสังคม
5	คู่แข่งที่อยู่ในอุตสาหกรรมเกี่ยวข้อง
6	คู่ค้า
7	ผู้ถือหุ้น นักลงทุน
8	เจ้าหน้าที่
9	หน่วยงานของรัฐ
10	สื่อมวลชน
11	เอ็นจีโอและภาคประชาสังคม

บริษัทฯ กำหนดแนวปฏิบัติในการสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย ตามแนวทางสากล AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) ภายใต้หลักสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. การประเมินประเด็นสำคัญ (Materiality)
2. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Inclusivity)
3. การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย (Responsiveness)

และประเมินผู้มีส่วนได้เสีย 11 กลุ่ม โดยใช้ตารางประเมินผู้มีส่วนได้เสียแบบเมทริกซ์ 4x4



แนวทางการมีส่วนร่วมของผู้อั้มีส่วนได้เสีย

1. นโยบายการมีส่วนร่วมของผู้อั้มีส่วนได้เสีย:

กลุ่มทรูดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นไปตามจรรยาบรรณธุรกิจ มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงผู้อั้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม บริษัท เคารพสิทธิของผู้อั้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม โดยรับฟังความต้องการและข้อกังวลของผู้อั้มีส่วนได้เสีย และทำงานร่วมกับผู้อั้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างความไว้วางใจ ความเข้าใจและความร่วมมือในประเด็นที่ผู้อั้มีส่วนได้เสียสนใจ ครอบคลุมประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

2. วัตถุประสงค์ของแนวทางการมีส่วนร่วมของผู้อั้มีส่วนได้เสีย

- เพื่อระบุช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้อั้มีส่วนได้เสียกับบริษัท
- เพื่อรับความคิดเห็นและข้อกังวลจากผู้อั้มีส่วนได้เสีย
- เพื่ออำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลกับผู้อั้มีส่วนได้เสีย
- เพื่อกำหนดขั้นตอนในการปรับปรุงการดำเนินงานของ บริษัท
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้ตอบสนองต่อความกังวลและความต้องการของผู้อั้มีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสม

3. ขอบเขต

กลุ่มทรู แบ่งผู้มีส่วนได้เสียเป็น 11 กลุ่ม ดังนี้

1. พนักงาน
2. ลูกค้า
3. พันธมิตรทางธุรกิจ
4. ชุมชนและสังคม
5. คู่แข่งที่อยู่ในอุตสาหกรรมเกี่ยวข้อง
6. คู่ค้า
7. ผู้ถือหุ้น นักลงทุน
8. เจ้าหนี้
9. หน่วยงานของรัฐ
10. สื่อมวลชน
11. เอ็นจีโอและภาคประชาสังคม

4. บทบาทและความรับผิดชอบ

โดยคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืนของทรู คอร์ปอเรชั่น สำนักงานยุทธศาสตร์และการพัฒนาที่ยั่งยืนและหน่วยธุรกิจที่มีการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย

5. การระบุผู้มีส่วนได้เสีย

ทรู คอร์ปอเรชั่น ระบุผู้มีส่วนได้เสียตามปัจจัย 5 ข้อ ต่อไปนี้

- บุคคลหรือองค์กรที่ ทรู คอร์ปอเรชั่น มีภาระผูกพันทางกฎหมาย เช่น ข้อตกลงตามสัญญา
- บุคคลหรือองค์กรที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของทรู
- บุคคลหรือองค์กรที่พึ่งพาผลิตภัณฑ์บริการหรือกิจกรรมอื่น ๆ ของทรู
- บุคคลหรือองค์กรที่ทำการธุรกรรมทางการเงินกับทรู
- บุคคลหรือองค์กรที่ให้ความคิดเห็นวิเคราะห์หรือประเมินผลการดำเนินงานของทรู

6. การจัดหมวดหมู่และการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย

หมวดหมู่ของผู้มีส่วนได้เสียได้รับการจัดลำดับความสำคัญ ตามระดับของผลกระทบที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับจากการดำเนินงานของทรู และระดับของอิทธิพลที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อการดำเนินงานของทรู

7. การระบุและการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา

ประเมินประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่าง บริษัท และผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นปัญหาที่เป็นสาระสำคัญและเป็นปัจจุบัน

8. แผนพัฒนาและการมีส่วนร่วมกับชุมชน

แผนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับการพัฒนามาบนพื้นฐานของผลการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นปัญหา ก่อนการจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ทูจะประเมินความสามารถของผู้มีส่วนได้เสีย (เช่น ความเข้าใจในหัวข้อของการมีส่วนร่วม) หากต้องการการเสริมสร้างศักยภาพ ทูจะดำเนินการเสริมสร้างศักยภาพ (เช่น การฝึกอบรม การประชุมเชิงปฏิบัติการ) เพื่อช่วยให้มั่นใจว่าผู้มีส่วนได้เสียได้รับข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการมีส่วนร่วมเป็นอย่างดี กิจกรรมการมีส่วนร่วมสามารถทำได้ตั้งแต่การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ไปจนถึงการโต้ตอบแบบสองทาง (การประชุมการสัมมนา การรับฟังสาธารณะการสำรวจ) และโครงการความร่วมมือ

9. การตรวจสอบและการรายงาน

รายงานแผนและกิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเป็นรายไตรมาส

10. การลดความเสี่ยง

เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยง ทูมีการติดตามและประเมินความเสี่ยงของผู้มีส่วนได้เสีย และพัฒนาแผนการบรรเทาผลกระทบ เพื่อแก้ไขผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามความจำเป็น

ภาคผนวก: แนวทางการมีส่วนร่วมของสังคมและชุมชน

ในการดำเนินโครงการการมีส่วนร่วมของชุมชน ผู้ที่รับผิดชอบควรเข้าใจพลวัตและความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและสังคมในวงกว้าง บริษัทและผู้มีส่วนได้เสียที่เฉพาะเจาะจง ผู้มีส่วนได้เสีย และสังคม มีแนวทางดังต่อไปนี้:

1. โครงการพัฒนาสังคม
 - ก. พื้นที่มุ่งเน้นของทู สำหรับโครงการพัฒนาสังคม
2. โครงการพัฒนาชุมชน
 - ก. การจัดการและกรอบการพัฒนาชุมชน
 - ข. ตั้งขอบเขตโครงการ
 - ค. ประเมินผลกระทบ
 - ง. จัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้เสีย
 - จ. กำหนดเครื่องมือในการประเมินชุมชน
 - ฉ. การประเมินความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย
 - ช. ติดตามและตรวจสอบกระบวนการ