

Materiality

The Company conducts a materiality assessment every year to identify and prioritize sustainability issues of interest for stakeholders and the factors that impact with business operation in the economic, environmental and social dimensions as well as to communicate with internal and external stakeholders. True Group applied the GRI Standards reporting guidelines based on the four key principles including identification, prioritization, validation and verification & continuous improvement.

Material Matrix 2020



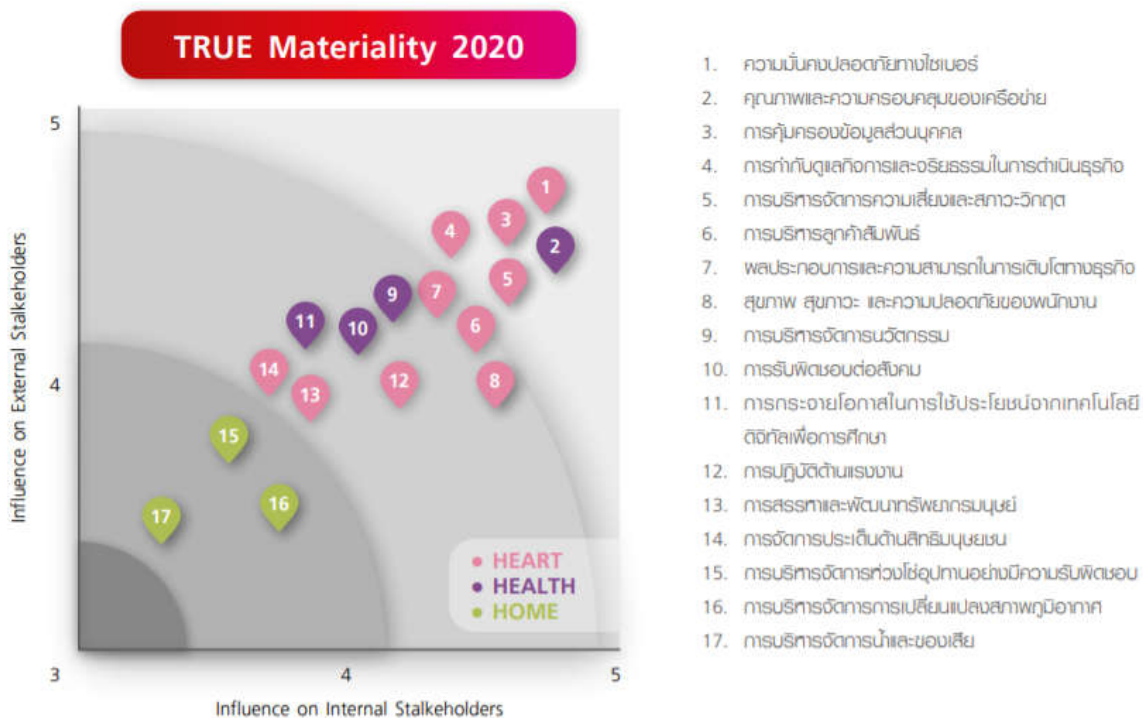
In 2020, Cyber Security, Network Reliability & Availability and Data Privacy are top ranked according to the Materiality Matrix. Therefore, the Company has focused on these issues and set 2025 Sustainability Goals that align with the executives KPIs in order to ensure these issues are efficiently managed and on track to meet the determined targets.

Top Material Issues	2025 Sustainability Goals
<ul style="list-style-type: none"> Cyber Security 	<ul style="list-style-type: none"> 80% of resolved case within 72 hours
<ul style="list-style-type: none"> Network Reliability & Availability 	<ul style="list-style-type: none"> Reduce duration of disruption (downtime) not to more than 0.13 hour per year per customer
<ul style="list-style-type: none"> Data Privacy 	<ul style="list-style-type: none"> 80% of complaint cases of customer privacy are resolved without legal proceedings

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อระบุและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนต่างๆ โดยคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ในมิติด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ตามความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนขยายผลเพื่อสื่อสารผลการดำเนินงานในประเด็นสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก โดยกลุ่มทูลุ ประยุกต์ใช้หลักการประเมินประเด็นสำคัญต่อความยั่งยืน (Materiality Assessment) ของ GRI Standard ใน 4 ประการ คือ การระบุประเด็นที่เกี่ยวข้อง การจัดลำดับประเด็นสำคัญ การทวนสอบประเด็นสำคัญ และการตรวจสอบความถูกต้องและพัฒนารายงานอย่างยั่งยืน

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนประจำปี 2563



1. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
2. คุณภาพและความครอบคลุมของเครือข่าย
3. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
4. การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
5. การบริหารจัดการความเสี่ยงและสภาวะวิกฤต
6. การบริการลูกค้าสัมพันธ์
7. พลประกอบการและความสามารถในการเติบโตทางธุรกิจ
8. สุขภาพ สุขภาวะ และความปลอดภัยของพนักงาน
9. การบริหารจัดการนวัตกรรม
10. การรับผิดชอบต่อสังคม
11. การกระจายโอกาสในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษา
12. การปฏิบัติด้านแรงงาน
13. การสรรหาและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
14. การจัดการประเด็นสิทธิมนุษยชน
15. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีความรับผิดชอบ
16. การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
17. การบริหารจัดการน้ำและของเสีย

ในปี 2563 ประเด็นที่มีความสำคัญสูง ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ คุณภาพและความครอบคลุมของเครือข่าย และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าว และมีการตั้งเป้าหมายด้านความยั่งยืน 2568 ที่ผูกพันกับเป้าหมายการทำงานของผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นดังกล่าวจะได้รับการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่บริษัทฯ กำหนดไว้

ประเด็นที่สำคัญสูง	เป้าหมายด้านความยั่งยืน 2568
<ul style="list-style-type: none"> ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> เหตุเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นร้อยละ 80 ได้รับการแก้ไขภายใน 72 ชั่วโมง
<ul style="list-style-type: none"> คุณภาพและความครอบคลุมของเครือข่าย 	<ul style="list-style-type: none"> ดัชนีระยะเวลาหยุดชะงักเฉลี่ยของเครือข่ายน้อยกว่า 0.13 ชั่วโมงต่อคนต่อปี
<ul style="list-style-type: none"> การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าได้รับการแก้ไขโดยไม่เป็นคดีความ ร้อยละ 80