

STAKEHOLDER ENGAGEMENT GUIDELINE

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

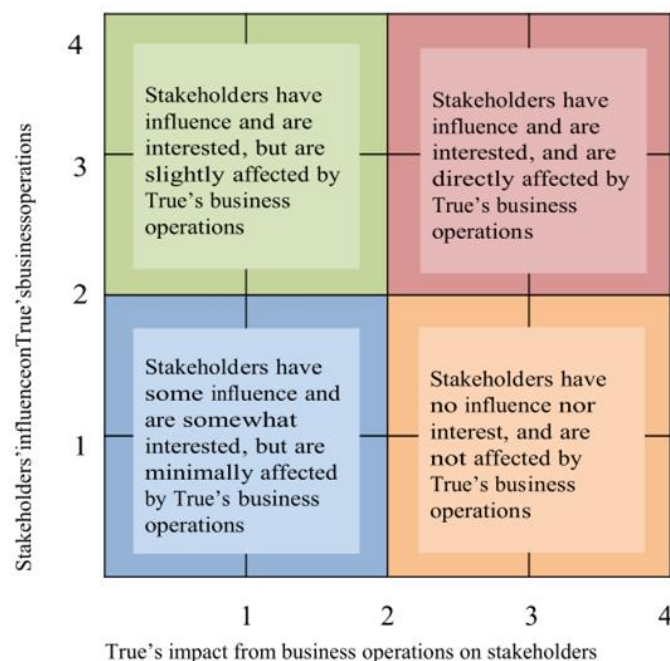
- To listen to the opinions and concerns of all stakeholder groups, and to respond to their needs appropriately
- To use stakeholder input in improving various operations of the Company

Stakeholder Groups

1	Customer	refer to individuals and organizations that purchase products and services from the Company, whether for personal use or for business purpose.
2	Employee	refer to all types of employees working for True Group under any type of contractual arrangement.
3	Business Partner & Supplier	refers to individuals or organizations that provide raw materials, products, content, and services to the Company, distribute the Company's products and services to customers through various channels, or sell them directly to customers.
4	Shareholder & Creditor	refers to individuals or organizations that invest in the Company, its subsidiaries, or its joint-venture entities, individuals or organizations who have financial claims against the Company.
5	Government	refer to public sector agencies, organizations, stateowned enterprises, as well as regulators and the legislative branch of government, whose regulations may impact how the Company operates.
6	Community & Society	refer to communities or group of people who benefit from or are impacted by the Company's operations.

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 6 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 6 groups of stakeholders:

1. Customer
2. Employee
3. Business Partner & Supplier
4. Shareholder & Creditor
5. Government
6. Community & 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 & Public Communication

Stakeholder Engagement Plan and activities should be reported on a quarterly basis. Publicly disclose the results of stakeholder engagement to all via report or company website.

<http://www3.truecorp.co.th/new/sustain?ln=en> : SD & CSR Highlights

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

11. Communication Channel

Stakeholders can communicate in various matters via True's communication channels or alternatively via the following communication channels which are accessible 24/7 to everyone:

- True Call Center : Call 1242
- e-mail : CSR-SD@truecorp.co.th
- website : <http://www3.truecorp.co.th>

แนวทางการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสีย

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

1. เป็นแนวทางและช่องทางการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข้อคิดเห็น อย่างมีประสิทธิภาพ
2. รับฟังความคิดเห็น ข้อห่วงกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม
3. นำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ของบริษัท

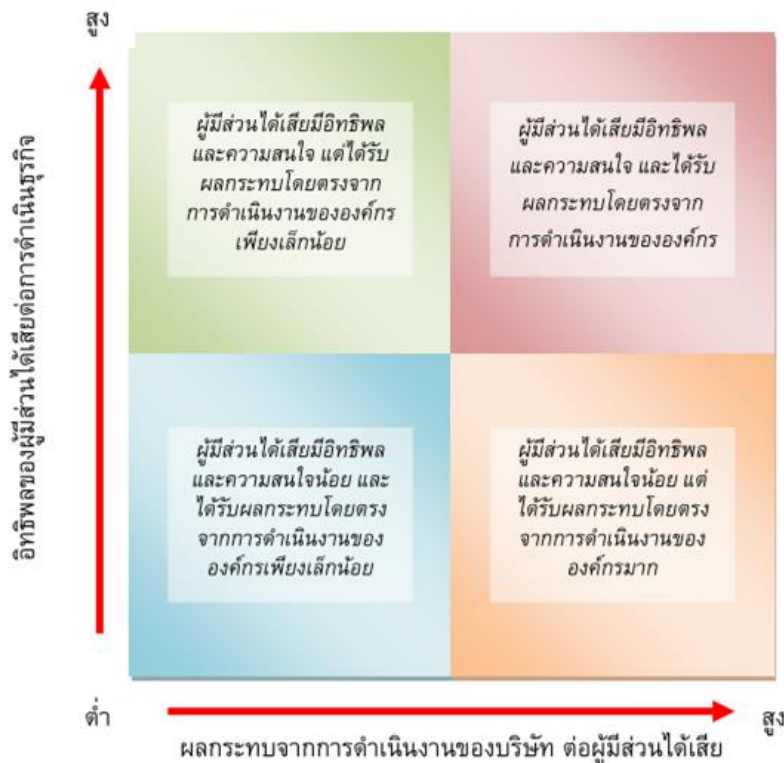
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท

1	ลูกค้า	บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ที่ซื้อสินค้าและบริการของบริษัทไปใช้ใน ชีวิตประจำวัน หรือเพื่อนำไปใช้อำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจ
2	พนักงาน	พนักงานของกลุ่มทรูทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สัญญาจ้างงานในทุก ตำแหน่ง
3	พันธมิตรทางธุรกิจ และคู่ค้า	บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ที่จัดหาวัตถุดิบ สินค้า คอนเทนเนอร์ และ บริการต่างๆ ให้แก่บริษัท ไปจนถึงการกระจายสินค้าไปยังช่องทางต่างๆ ให้แก่บริษัท และช่วยจัดจำหน่ายสินค้าและบริการของบริษัท ให้แก่ลูกค้า โดยตรง
4	ผู้ถือหุ้น และเจ้าหนี้	บุคคล หรือองค์กรที่มาร่วมลงทุนกับบริษัท ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนด้วย สิทธิประโยชน์ หรือสิ่งจูงใจ หรือสถาบันที่มีสิทธิ์เรียกร้องต่อบริษัทให้ จ่ายชำระหนี้ ที่เกิดจากการกู้ยืมเงินในการดำเนินธุรกิจ
5	หน่วยงานของรัฐ	หน่วยงานของรัฐ ส่วนราชการต่างๆ หมายรวมถึงรัฐวิสาหกิจ ที่มีหน้าที่ใน การออกกฎหมาย หรือข้อกำหนดต่างๆ ไปจนถึงการกำกับดูแลการดำเนิน ธุรกิจของบริษัท
6	ชุมชนและสังคม	ชุมชน กลุ่มบุคคล ที่ได้รับผลประโยชน์ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการ ดำเนินธุรกิจ

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

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

และประเมินผู้มีส่วนได้เสีย 6 กลุ่ม โดยใช้ตารางประเมินผู้มีส่วนได้เสียแบบเมทริกซ์ 4x4



โดยได้กำหนดแนวทางการชั่งและจัดลำดับความสคัญของผูมีส่วนได้เสีย การจัดทำแผนการมีส่วนร่วมการพัฒนาศักยภาพของผูมีส่วนได้เสียตามความเหมาะสม และการติดตามและรายงานผล เพื่อการนำไปปฏิบัติอย่างสอดคล้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองคกร

แนวทางการมีส่วนร่วมของผูมีส่วนได้เสีย

1. นโยบายการมีส่วนร่วมของผูมีส่วนได้เสีย:

กลุ่มทรดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นไปตามจรรยาบรรณธุรกิจ มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงผูมีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม บริษัท เคารพสิทธิของผูมีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม โดยรับฟังความต้องการและข้อกังวลของผูมีส่วนได้เสีย และทำงานร่วมกับผูมีส่วนได้เสียเพื่อสร้างความไว้วางใจ ความเข้าใจและความร่วมมือในประเด็นที่ผูมีส่วนได้เสียสนใจ ครอบคลุมประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

2. วัตถุประสงค์ของแนวทางการมีส่วนร่วมของผูมีส่วนได้เสีย

- เพื่อระบุช่องทางการสื่อสารระหว่างผูมีส่วนได้เสียกับบริษัท
- เพื่อรับความคิดเห็นและข้อกังวลจากผูมีส่วนได้เสีย
- เพื่ออำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลกับผูมีส่วนได้เสีย
- เพื่อกำหนดขั้นตอนในการปรับปรุงการดำเนินกรนของ บริษัท
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้ตอบสนองต่อความกังวลและความต้องการของผูมีส่วนได้เสียได้อย่างเหมาะสม

3.ขอบเขต

กลุ่มทรู แบ่งผู้มีส่วนได้เสียเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

1. ลูกค้า
2. พนักงาน
3. พันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้า
4. ผู้ถือหุ้น และเจ้าหน้าที่
5. หน่วยงานของรัฐ
6. ชุมชนและสังคม

4.บทบาทและความรับผิดชอบ

โดยคณะกรรมการการพัฒนาอย่างยั่งยืนของทรูคอร์ปอเรชั่น สำนักงานยุทธศาสตร์และการพัฒนาที่ยั่งยืนและหน่วยธุรกิจที่มีการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย

5.การระบุผู้มีส่วนได้เสีย

ทรูคอร์ปอเรชั่น ระบุผู้มีส่วนได้เสียตามปัจจัย 5 ข้อ ต่อไปนี้

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

6.การจัดหมวดหมู่และการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย

หมวดหมู่ของผู้มีส่วนได้เสียได้รับการจัดลำดับความสำคัญ ตามระดับของผลกระทบที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับจากการดำเนินงานของทรู และระดับของอิทธิพลที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อการดำเนินงานของทรู

7.การระบุและการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา

ประเมินประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่าง บริษัท และผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นปัญหาที่เป็นสาระสำคัญและเป็นปัจจุบัน

8.แผนพัฒนาและการมีส่วนร่วมกับชุมชน

แผนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับการพัฒนาบนพื้นฐานของผลการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นปัญหา ก่อนการจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ทรูจะประเมินความสามารถของผู้มีส่วนได้เสีย (เช่น ความเข้าใจในหัวข้อของการมีส่วนร่วม) หากต้องการการเสริมสร้างศักยภาพ ทรูจะดำเนินการเสริมสร้างศักยภาพ (เช่น การฝึกอบรม การประชุมเชิงปฏิบัติการ) เพื่อช่วยให้มั่นใจว่าผู้มีส่วนได้เสียได้รับข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการมีส่วนร่วมเป็นอย่างดี กิจกรรมการมีส่วนร่วมสามารถทำได้ตั้งแต่การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ไปจนถึงการโต้ตอบแบบสองทาง (การประชุมการสัมมนา การรับฟังสาธารณะการสำรวจ) และโครงการความร่วมมือ

9.การตรวจสอบ การรายงาน และการสื่อสาร

รายงานแผนและกิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเป็นรายไตรมาส และสื่อสารผลลัพธ์ของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียต่อสาธารณะในรูปแบบรายงานหรือเว็บไซต์ของบริษัทฯ

<http://www3.truecorp.co.th/new/sustain?ln=th> : ข่าวสารด้านความยั่งยืน

10. การลดความเสี่ยง

เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยง ทรมีการติดตามและประเมินความเสี่ยงของผู้มีส่วนได้เสีย และพัฒนาแผนการบรรเทาผลกระทบ เพื่อแก้ไขผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามความจำเป็น

ภาคผนวก: แนวทางการมีส่วนร่วมของสังคมและชุมชน

ในการดำเนินโครงการการมีส่วนร่วมของชุมชน ผู้ที่รับผิดชอบควรเข้าใจพลวัตและความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและสังคมในวงกว้าง บริษัทและผู้มีส่วนได้เสียที่เฉพาะเจาะจง ผู้มีส่วนได้เสีย และสังคม มีแนวทางดังต่อไปนี้:

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

11. ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

ช่องทางที่ผู้มีส่วนได้เสียสามารถติดต่อสื่อสารกับทรู ในเรื่องต่างๆ หรือสามารถติดต่อช่องทางตลอด 24 ชั่วโมงได้แก่

- ทู คอลเซ็นเตอร์ : โทร.1242
- อีเมลล์ : CSR-SD@truecorp.co.th
- เว็บไซต์ : <http://www3.truecorp.co.th>