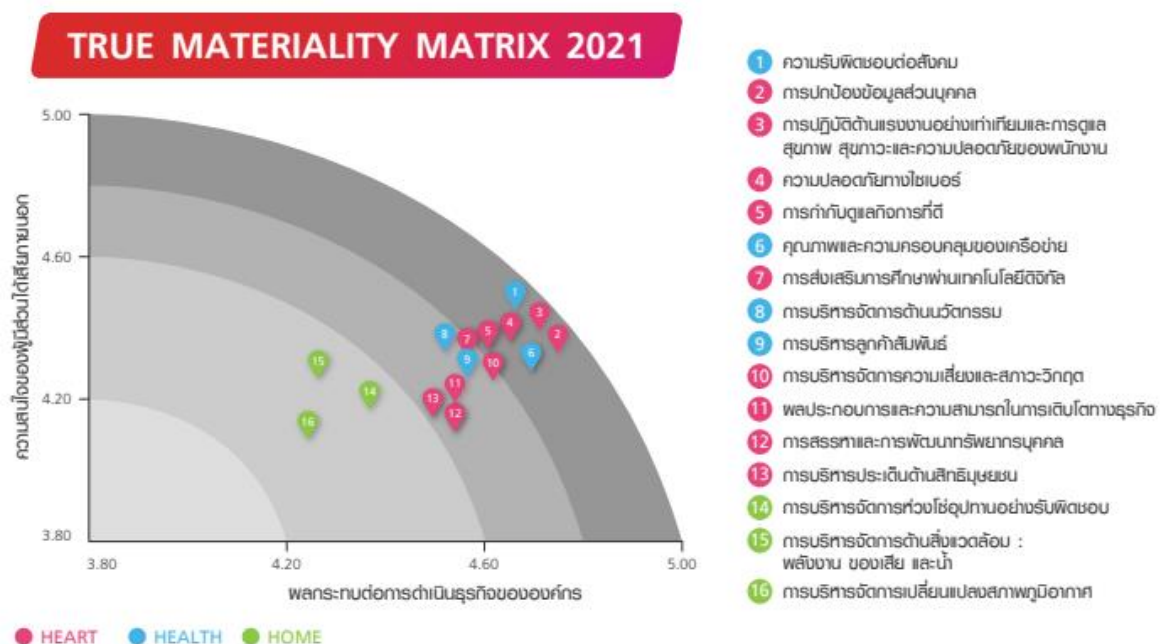


## ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อระบุและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนต่างๆ โดยคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ตามความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนขยายผลเพื่อสื่อสารผลการดำเนินงานในประเด็นสำคัญ ต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก โดยกลุ่มกรู ประยุกต์ใช้หลักการประเมินประเด็นสำคัญต่อความยั่งยืน (MATERIALITY ASSESSMENT) ของ GRI STANDARD ใน 4 ประการ คือ การระบุประเด็นที่เกี่ยวข้อง การจัดลำดับประเด็นสำคัญ การตรวจสอบ/การอนุมัติประเด็นสำคัญ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการสื่อสาร

### ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนประจำปี 2564



ในปี 2564 ประเด็นที่มีความสำคัญสูง อาทิ การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และคุณภาพและความครอบคลุมของเครือข่าย บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวและมีการตั้งเป้าหมายด้านความยั่งยืน 2568 ที่ผูกพันกับเป้าหมายการทำงานของผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นดังกล่าวจะได้รับการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่บริษัทฯ กำหนดไว้

ประเด็นที่สำคัญสูง	เป้าหมายด้านความยั่งยืน 2568
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าได้รับการแก้ไขโดยไม่เป็นคดีความ ร้อยละ 80
ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	เหตุเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้น ร้อยละ 80 ได้รับการแก้ไขภายใน 72 ชั่วโมง
คุณภาพและความครอบคลุมของเครือข่าย	ดัชนีระยะเวลาหยุดชะงักเฉลี่ยของเครือข่ายน้อยกว่า 0.13 ชั่วโมงต่อคนต่อปี