

นโยบายด้านความยั่งยืน

(Sustainability Policy)



ยึดได้ เมื่อภัยมา

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

นโยบายด้านความยั่งยืน (Sustainability Policy)

สารบัญ

เนื้อหา

1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. ขอบเขต	1
3. วัตถุประสงค์.....	1
4. คำนิยาม	2
5. ความมุ่งมั่นและแนวทางสู่ความยั่งยืน.....	2
5.1 มิติด้านสิ่งแวดล้อม (Environment).....	2
5.1.1 การกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมในกระบวนการปฏิบัติงาน	2
5.1.2 การส่งเสริมเพื่อสร้างความรู้ ความตระหนักและการปฏิบัติเรื่องสิ่งแวดล้อมทั่วทั้งองค์กร.....	3
5.1.3 การติดตามการปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม	3
5.1.4 การมีส่วนร่วมสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมในฐานะบริษัทประกันภัย	3
5.2 มิติด้านสังคม (Social)	3
5.2.1 กำหนดนโยบายด้านการดูแลพนักงาน	3
5.2.2 การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กร	4
5.2.3 การมีส่วนร่วมในการดูแลและสนับสนุนสังคม และชุมชน.....	4
5.2.4 ความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยและลูกค้า	4
5.2.5 การเคารพและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน.....	5
5.3 มิติด้านธรรมาภิบาล และเศรษฐกิจ (Governance & Economic).....	5
5.3.1 การดำเนินธุรกิจตามหลักการค้ากับดูแลกิจการที่ดีเพื่อการทำงานอย่างยั่งยืน	5
5.3.2 การบริหารความเสี่ยง	6
5.3.3 การมีส่วนร่วมสนับสนุนด้านเศรษฐกิจในฐานะบริษัทประกันภัย	7
6. การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ	7
6.1 การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน	7
6.2 การบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน	8
6.3 การสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	9
6.4 การเสริมสร้างศักยภาพ.....	9
7. การทบทวนนโยบาย.....	10

นโยบายด้านความยั่งยืน (Sustainability Policy)

นโยบายด้านความยั่งยืน (Sustainability Policy) บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

1. หลักการและเหตุผล

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ธรรมชาติ และเศรษฐกิจ โดยยึดถือการสร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล ทั้งนี้ บริษัท เชื่อมั่นว่าการพัฒนาที่ยั่งยืนคือรากฐานสำคัญของความน่าเชื่อถือ การเติบโตทางธุรกิจ และการได้รับความไว้วางใจจาก สังคมในระยะยาว

บริษัทตระหนักถึงความเชื่อมโยงระหว่างการเติบโตของธุรกิจประกันภัยกับเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ คุณภาพ ชีวิตของประชาชน และความสมดุลของระบบนิเวศ ตลอดจนให้ความสำคัญต่อความท้าทายในบริบทโลกปัจจุบัน อาทิ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความรุนแรงของภัยพิบัติ การเปลี่ยนแปลงเชิงประชากร พฤติกรรมผู้บริโภค เทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว การกำกับดูแลที่เข้มงวดมากขึ้น รวมทั้งการแข่งขันจากผู้ประกอบการรายใหม่ใน อุตสาหกรรม

บริษัทได้จัดทำกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่ชัดเจน เพื่อเสริมศักยภาพในการรับมือกับการ เปลี่ยนแปลง และได้พิจารณาเลือกนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance Policy) ฉบับวันที่ 2 สิงหาคม 2565 เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับการบูรณาการความยั่งยืนเข้ากับ กลยุทธ์องค์กร การบริหารความเสี่ยง การพัฒนานวัตกรรม การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการสร้างคุณค่าร่วมแก่สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยนโยบายฉบับนี้มีบทบาทเป็นแนวทางหลักในการขับเคลื่อนองค์กร ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงาน ทุกระดับดำเนินงานโดยคำนึงถึงสมดุลของผลประโยชน์ผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นธรรม ไม่ละเมิดสิทธิของฝ่ายใด และสนับสนุนความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ควบคู่กับการยกระดับ คุณภาพชีวิตประชาชน การรักษาความสามารถในการแข่งขัน และการเสริมความมั่นคงทางธุรกิจในระยะยาว

2. ขอบเขต

นโยบายฉบับนี้ใช้กับการดำเนินงานของบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ บริษัทส่งเสริมให้ พันธมิตรทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น คู่ค้า บริษัทรับประกันภัยต่อ ตัวแทน/นายหน้า ผู้ให้บริการซ่อม และคู่สัญญา นำ นโยบายนี้ไปปรับใช้ตามความเหมาะสม

3. วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อกำหนดกรอบแนวทางในการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนอย่างเป็นระบบ และบูรณาการ เข้ากับ

นโยบายด้านความยั่งยืน (Sustainability Policy)

กลยุทธ์ธุรกิจของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน

3.2 เพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ ความรับผิดชอบ และแรงขับเคลื่อนภายในองค์กรในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และคุณค่าหลักของบริษัท

3.3 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ผ่านการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดหลักธรรมาภิบาล

3.4 เพื่อส่งเสริมการเติบโตทางธุรกิจควบคู่กับการดูแลสิ่งแวดล้อม พัฒนาสังคม และยกระดับมาตรฐานจริยธรรมและความยั่งยืนในอุตสาหกรรมประกันภัยไทย

4. คำนิยาม

บริษัท	หมายถึง	บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
คณะกรรมการ	หมายถึง	คณะกรรมการ บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ผู้บริหาร	หมายถึง	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารสายแรก นับต่อจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารสายที่สี่ทุกราย และให้หมายความรวมถึงผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในสายงานบัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับหมายถึง ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปหรือเทียบเท่า
พนักงาน	หมายถึง	พนักงานประจำ พนักงานระหว่างทดลองงาน พนักงานชั่วคราว พนักงานที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างที่แน่นอนของบริษัท
ผู้มีส่วนได้เสีย	หมายถึง	บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เช่น กรรมการ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ รัฐบาล ภาคเอกชน สังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม

5. ความมุ่งมั่นและแนวทางสู่ความยั่งยืน

5.1 มิติด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)

บริษัท มุ่งมั่นเป็นองค์กรที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ส่งเสริมการลดคาร์บอน การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สนับสนุนเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี ค.ศ. 2030 สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศ และเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี ค.ศ. 2050 สอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศ โดยมีแนวทางสำคัญดังนี้

5.1.1 การกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมในกระบวนการปฏิบัติงาน

1) มีการกำหนดเรื่องการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการน้ำ การจัดการพลังงานและพลังงานสะอาด การจัดการขยะและของเสีย การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการจัดการก๊าซเรือนกระจก

นโยบายด้านความยั่งยืน (Sustainability Policy)

กระจก เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

2) มีการกำหนดให้มีการทำกิจกรรมด้านการอนุรักษ์ และฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติ

3) มีการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยให้ความสำคัญต่อความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

4) มีการกำหนดเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม

5.1.2 การส่งเสริมเพื่อสร้างความรู้ ความตระหนักและการปฏิบัติเรื่องสิ่งแวดล้อมทั่วทั้งองค์กร

1) มีการมอบหมายให้หน่วยงาน บุคคล คณะทำงานรับผิดชอบงานด้านสิ่งแวดล้อม

2) มีการสื่อสารนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทแก่บุคลากร คู่ค้า ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท
สม่ำเสมอ

3) จัดให้มีโครงการ แผนงาน กิจกรรม ที่ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

5.1.3 การติดตามการปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

1) มีการกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณและการวัดผลในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการน้ำ การจัดการพลังงานและพลังงานสะอาด การจัดการขยะและของเสีย การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการจัดการก๊าซเรือนกระจก

2) มีการรายงานผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ของกิจกรรม และโครงการต่าง ๆ ต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ

5.1.4 การมีส่วนร่วมสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อมในฐานะบริษัทประกันภัย

1) มีการออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนในด้านสิ่งแวดล้อม

2) มีนโยบายการลงทุนที่ส่งเสริมและสนับสนุนในด้านสิ่งแวดล้อม

3) มีการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าทางธุรกิจในการจัดหาสินค้าและบริการของบริษัท ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

5.2 มิติด้านสังคม (Social)

บริษัทฯ มุ่งส่งเสริมสิทธิมนุษยชน การจ้างงานที่เป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัย การเพิ่มโอกาสการเข้าถึงการประกันภัย ความรับผิดชอบต่อสังคมและการยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนรอบข้าง ดังนี้

5.2.1 กำหนดนโยบายด้านการดูแลพนักงาน

1) มีการกำหนดนโยบายการจ้างงานและการดูแลพนักงานให้เป็นไปตามกฎหมาย และปฏิบัติต่อพนักงาน

นโยบายด้านความยั่งยืน (Sustainability Policy)

อย่างเป็นธรรม เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และยึดหลักโอกาสที่เท่าเทียม ปราศจากการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดทุกรูป

2) แบบบริษัทกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม โปร่งใส และแข่งขันได้ พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน มอบสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น สวัสดิการรักษายาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว เป็นต้น

3) บริษัทเคารพสิทธิในการรวมตัวของพนักงานตามกฎหมายแรงงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการเสนอแนะเพื่อพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืน

4) มีแผนและกระบวนการสรรหาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) และเตรียมพร้อมสำหรับการขาดบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถที่เหมาะสมอย่างทันเวลา

5) มีการวัดและประเมินผลความพึงพอใจ และความผูกพันของพนักงาน

5.2.2 การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กร

1) จัดให้มีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถแก่พนักงานที่จำเป็นตามลักษณะงานที่รับผิดชอบและพัฒนาให้มีความก้าวหน้าในการทำงานอย่างเหมาะสม

2) มีการประเมินผล เพื่อติดตามการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการปรับปรุงการดำเนินการตามความเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์

3) ส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยี ด้านความยั่งยืน ด้านจริยธรรมทางธุรกิจ และด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

5.2.3 การมีส่วนร่วมในการดูแลและสนับสนุนสังคม และชุมชน

บริษัทฯ มีส่วนร่วมในการดูแลสนับสนุนสังคม และชุมชน เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงการประกันภัยและบริการทางการเงินในฐานะบริษัทประกันภัย ดังนี้

1) การกำหนดนโยบายและแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมที่เน้นการสร้างผลลัพธ์เชิงสังคมอย่างยั่งยืน

2) ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การพัฒนาศักยภาพเยาวชน สนับสนุนการศึกษา ส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มเปราะบาง การจัดการขยะ การดูแลชุมชน ช่วยเหลือภัยพิบัติต่างๆ รวมทั้งกิจกรรมเกี่ยวกับสังคมและสาธารณประโยชน์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

3) มีการออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยและช่องทางบริการ ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของคนทุกกลุ่ม เช่น คนรายได้น้อย กลุ่มเปราะบาง เกษตรกร และผู้สูงอายุ

5.2.4 ความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยและลูกค้า

1) บริษัทมุ่งมั่นให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และเงื่อนไขความคุ้มครองที่ชัดเจน โปร่งใส เข้าใจง่าย และไม่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด รวมถึงการขายผ่านช่องทางดิจิทัลและพันธมิตรทางธุรกิจ

นโยบายด้านความยั่งยืน (Sustainability Policy)

2) บริษัทจัดให้มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การเคลมสินค้าใหม่ และการเยียวยาที่เป็นธรรม ทันเวลา และตรวจสอบได้ โดยยึดหลักลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (customer-centric)

3) บริษัทส่งเสริมการให้ความรู้ด้านประกันภัยและการวางแผนการเงินแก่ลูกค้าและประชาชน เพื่อเพิ่มความเข้าใจและความพร้อมในการบริหารความเสี่ยงในชีวิต

5.2.5 การเคารพและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

1) บริษัทมุ่งเคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (UNGPs) และดำเนินธุรกิจโดยหลีกเลี่ยงการมีส่วนร่วมในการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงและทางอ้อม

2) บริษัทจัดทำประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน ทั้งในมิติแรงงาน การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และผลกระทบต่อชุมชน และกำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไข และเยียวยาที่เหมาะสม

3) บริษัทมีข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชนในจรรยาบรรณคู่ค้า พร้อมทั้งติดตามการปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ

5.3 มิติด้านธรรมาภิบาล และเศรษฐกิจ (Governance & Economic)

บริษัทฯ ยึดมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ส่งเสริมความโปร่งใส ป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน ผ่านนโยบายโครงสร้าง และระบบการกำกับดูแลกิจการ และจรรยาบรรณธุรกิจ การบริหารความเสี่ยง การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ การพัฒนานวัตกรรม เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

5.3.1 การดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อการดำเนินงานอย่างยั่งยืน

1) มีการกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจของธุรกิจที่สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน จรรยาบรรณธุรกิจ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง

2) มีการกำหนดให้คณะกรรมการบริษัทมีการทบทวน หรือปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน จริยธรรมทางธุรกิจ และนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อม ปัจจัยและความเสี่ยงต่าง ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ

3) มีคณะกรรมการที่มีคุณสมบัติหลากหลาย ทั้งในด้านทักษะ ประสบการณ์ เพศ และความสามารถเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ และการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้ปราศจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์

4) มีการสื่อสาร ในเรื่องนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน การมีจริยธรรมทางธุรกิจและนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ทราบทั่วทั้งองค์กร และผลักดันให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร

5) มีกระบวนการติดตาม การทำงานของผู้บริหาร และพนักงานว่ามีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้อย่างสม่ำเสมอ

6) มีการกำหนดนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ควบคู่ไปกับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์

นโยบายด้านความยั่งยืน (Sustainability Policy)

7) มีการกำหนดนโยบาย ตลอดจนกระบวนการรับข้อร้องเรียน หรือการแจ้งเบาะแส (Whistle blowing) ทั้งจากพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า หรือบุคคลภายนอก

ก. จัดให้มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน หรือการแจ้งเบาะแส ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย

ข. มีการติดตาม และประเมินผลของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และมีการรายงานข้อมูลดังกล่าวให้ผู้บริหาร คณะกรรมการชุดย่อยที่ได้รับมอบหมายหรือคณะกรรมการบริษัททราบอย่างสม่ำเสมอ

ค. มีแนวทางในการป้องกันและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน

8) มีการกำหนดนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติต่อลูกค้าและคู่ค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ได้แก่ กระบวนการเสนอขายผลิตภัณฑ์ การดูแลลูกค้าของพนักงานขายของบริษัท การบริหารจัดการบริษัทประกันภัยต่อช่องทางขาย เช่น ตัวแทน และนายหน้า เป็นต้น

9) มีการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลของ การดำเนินงานอย่างเหมาะสม โดยมีการเน้นการพัฒนาศักยภาพทางด้านเทคโนโลยี มีการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ที่รับผิดชอบ ตลอดจน คู่ค้า ของบริษัท อย่างสม่ำเสมอ

10) มีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินธุรกิจเพื่อแสดงข้อมูลการบริหารงานที่ยึดหลักแนวทางการจัดการอย่างยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสียและต่อสาธารณะ เช่น รายงานประจำปี การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของบริษัท หรือสื่อโฆษณาของบริษัท เป็นต้น

11) มีการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางโดยคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ

12) จัดให้มีคณะกรรมการชุดย่อยที่มีหน้าที่รับผิดชอบตามนโยบายนี้ เพื่อให้บริษัทมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีความยั่งยืนในการดำเนินกิจการ

5.3.2 การบริหารความเสี่ยง

1) มีการกำหนดนโยบายด้านการบริหารความเสี่ยงของบริษัทที่มีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงประเด็นด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (ESG) รวมถึงความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

2) จัดให้มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง หรือ หน่วยงานที่ดูแลทางด้านการบริหารความเสี่ยงของบริษัท เพื่อสื่อสารนโยบายการบริหารความเสี่ยงให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนรับทราบ และถือปฏิบัติจนเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมขององค์กร

3) คณะกรรมการบริษัท หรือคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีการพิจารณาและอนุมัตินโยบายการบริหารความเสี่ยง รวมถึงทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำ

4) คณะกรรมการบริษัทมีการติดตามดูแลฐานะเงินกองทุนของบริษัท ให้อยู่ในระดับที่มั่นคงและเพียงพอที่จะ

นโยบายด้านความยั่งยืน (Sustainability Policy)

รองรับการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างเหมาะสม

5) บริษัทมีมาตรการและแผนปฏิบัติงานเพื่อจัดการความเสี่ยงของบริษัทอย่างเหมาะสม โดยอาจเป็นการยอมรับความเสี่ยงนั้น (Acceptance) การลดความเสี่ยง (Reduction) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Avoidance) หรือการร่วมรับความเสี่ยง (Sharing)

5.3.3 การมีส่วนร่วมช่วยสนับสนุนด้านเศรษฐกิจในฐานะบริษัทประกันภัย

1) มีการกำหนดนโยบายในด้านการพัฒนาเชิงโครงสร้างทางดิจิทัล และด้านนวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาธุรกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

2) มีการกำหนดนโยบายการลงทุนในธุรกิจที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (ESG) โดยมีคณะกรรมการลงทุนที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัททำหน้าที่กำกับดูแล พิจารณา ทบทวน และอนุมัตินโยบายการลงทุน

6. การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

6.1 การกำกับดูแลด้านความยั่งยืน

เพื่อให้การบริหารจัดการด้านความยั่งยืนของบริษัทเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ต่อเนื่อง และสะท้อนความยั่งยืนในเชิงรูปธรรม บริษัทฯ ได้จัดให้มีระบบกำกับดูแลด้านความยั่งยืนผ่านการแต่งตั้ง “คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน” (หรือคณะกรรมการ CGSD) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำกับ ทบทวน และสื่อสารนโยบายด้านความยั่งยืนให้ครอบคลุมทุกมิติของการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการกำหนดทิศทางการ ดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่เชื่อมโยงตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงระดับปฏิบัติการ พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าและผล การดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ

คณะกรรมการ CGSD มีหน้าที่กำกับดูแลประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) เช่น การลดผลกระทบต่อ สภาพภูมิอากาศ การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน และการบริหารจัดการของเสีย รวมถึงประเด็นด้านสังคม (Social) เช่น การส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน การเคารพสิทธิมนุษยชน การพัฒนาศักยภาพพนักงาน และการมีส่วนร่วมกับ ชุมชน ตลอดจนประเด็นด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ (Governance & Economic) เช่น การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน การบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG และการมีกลไกรับแจ้งเบาะแสที่โปร่งใสและเป็นธรรม โดยขอบเขต อำนาจหน้าที่ครอบคลุมทั้งด้านการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance: CG) ซึ่งมุ่งเน้นการกำกับนโยบายและ แนวปฏิบัติที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีจริยธรรม และสอดคล้องกับหลักบรรษัทภิบาลที่ดี อันเป็น รากฐานของการเติบโตระยะยาว และด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development: SD) ซึ่งรวมถึงการ กำหนดกรอบนโยบายและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน (ESG) อย่างบูรณาการ พร้อมการติดตามและประเมินผลการ ดำเนินงานในแต่ละด้านอย่างต่อเนื่อง รวมตลอดถึงบทบาทสำคัญในการประเมินและติดตามความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

นโยบายด้านความยั่งยืน (Sustainability Policy)

ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรในระยะยาว ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน หรือความเสี่ยงจากปัจจัยด้าน ESG อื่น ๆ โดยดำเนินงานร่วมกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กร เพื่อให้เกิดการบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการในทุกระดับขององค์กร

โครงสร้างการขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืน ภายใต้คณะกรรมการ CGSD ประกอบด้วย คณะทำงานเฉพาะด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านธรรมาภิบาลและเศรษฐกิจ โดยมีผู้บริหารสูงสุดหรือผู้แทนจากสายงานต่าง ๆ ทำหน้าที่เป็นกลไกในการผลักดันนโยบายสู่การปฏิบัติ พร้อมรายงานผลความคืบหน้าต่อคณะกรรมการ CGSD อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานขององค์กรให้ทัดเทียมมาตรฐานสากล ภายใต้การประสานงานกับส่วนบรรษัทภิบาลและความยั่งยืน (Corporate Governance and Sustainability Section) ฝ่ายกำกับและส่งเสริมบรรษัทภิบาล ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนและติดตามการขับเคลื่อนงานด้านความยั่งยืนโดยรวมขององค์กร ดังนี้

- (1) รับผิดชอบในภาพรวมการขับเคลื่อนนโยบาย แนวปฏิบัติ เป้าหมาย เป็นไปตามกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) พัฒนาระบบบริหารจัดการ การเก็บข้อมูลด้านความยั่งยืน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
- (3) ติดตามความคืบหน้าจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายและกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน” หรือคณะกรรมการ CGSD
- (4) จัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี ตามมาตรฐานสากล เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร และพัฒนาความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท
- (5) ส่งเสริมและสนับสนุนความรู้ รวมทั้งการสื่อสาร และสร้างวัฒนธรรมด้านความยั่งยืนภายในบริษัท
- (6) ให้คำปรึกษาแนะนำ จัดทำเอกสารสนับสนุน นโยบาย คู่มือ แนวปฏิบัติ ตามมาตรฐาน ความยั่งยืนต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนและต่อยอดการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

6.2 การบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืนอย่างเป็นระบบและครอบคลุม โดยพิจารณาประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจให้มีความมั่นคง ยั่งยืน และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบ และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยครอบคลุมกระบวนการสำคัญ 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

นโยบายด้านความยั่งยืน (Sustainability Policy)

1) การระบุความเสี่ยง

การระบุความเสี่ยงและแหล่งที่มาของความเสี่ยง มีการพิจารณาครอบคลุมทั้งความเสี่ยงที่องค์กรเผชิญอยู่ในปัจจุบันและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมกับความเสี่ยง เพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงถูกระบุอย่างถูกต้องและครบถ้วน

2) การประเมินความเสี่ยง

การประเมินระดับความเสี่ยงจะพิจารณาทั้งโอกาสที่จะเกิดและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อฐานะทางการเงิน การดำเนินงาน และชื่อเสียงขององค์กร เพื่อใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยง จัดลำดับความสำคัญ รวมถึงความจำเป็นและเร่งด่วน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการ/ ดำเนินการได้อย่างเหมาะสม

3) การตอบสนองต่อความเสี่ยง

การตอบสนองต่อความเสี่ยงจะพิจารณาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดสำหรับความเสี่ยง โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมขององค์กร รวมถึงค่าใช้จ่ายในการจัดการเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ ซึ่งแนวทางการตอบสนองที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ความเสี่ยงอยู่ในขีดจำกัดที่บริษัทกำหนดไว้

4) การติดตามและทบทวนการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ จัดให้มีกลไกในการติดตามและควบคุมผลการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ โดยมีการติดตามผลการบริหารความเสี่ยงผ่านดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) ที่เหมาะสม และมีการทบทวนระดับความเสี่ยงและประสิทธิผลของมาตรการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางการบริหารความเสี่ยงในปัจจุบันสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

5) การรายงานสถานะและผลการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ มีการรายงานความเสี่ยงต่อคณะกรรมการและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ตามโครงสร้างการกำกับดูแลของบริษัท เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และการกำกับดูแลความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

6.3 การสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บริษัทฯ สื่อสารนโยบาย แผนงาน ผลการดำเนินงาน และข้อมูลสำคัญด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มผ่านช่องทางที่เหมาะสม และจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน เพื่อใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ส่งเสริมความร่วมมือกับลูกค้า คู่ค้า เครือข่ายซ่อม ตัวแทน/นายหน้า หน่วยงานกำกับดูแล ภาครัฐ เอกชน และภาควิชาการ เพื่อสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

6.4 การเสริมสร้างศักยภาพ

บริษัทฯ ส่งเสริมให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และเครือข่ายตัวแทน/นายหน้า มีความตระหนักรู้และ

นโยบายด้านความยั่งยืน (Sustainability Policy)

เข้าใจเรื่องความยั่งยืน พร้อมยกระดับทักษะเฉพาะด้านของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (เช่น การรับประกันภัยและการบริหารความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อความยืดหยุ่น หลากหลาย การจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) ผ่านการสัมมนา อบรมภายใน-ภายนอก วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ และสื่อการเรียนรู้อื่น ๆ เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

7. การทบทวนนโยบาย

บริษัทฯ ทบทวนนโยบายด้านความยั่งยืนอย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีเหตุอันสมควร เพื่อให้นโยบายมีความทันสมัย เหมาะสมกับบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับทิศทางธุรกิจของบริษัท

นโยบายฉบับนี้ มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2569 เป็นต้นไป

(นางนวลพรรณ ล่ำซำ)
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร