



กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence : HRDD)

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยได้ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อระบุมাত্রการป้องกันและลดผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดจนห่วงโซ่คุณค่า สำหรับกระบวนการติดตามตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของบริษัทฯ (Human Rights Due Diligence) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้



1. การประกาศนโยบายและหลักการของบริษัทที่ว่าด้วยการเคารพสิทธิมนุษยชน (Policy Commitment)

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะเคารพสิทธิมนุษยชน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน จึงได้ประกาศนโยบายสิทธิมนุษยชนและเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ และใช้เป็นหลักในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยนโยบายฯ ดังกล่าว บริษัทฯ ได้นำแนวปฏิบัติหรือหลักการด้านสิทธิมนุษยชนภายในประเทศ หรือระดับสากลมายึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะการสนับสนุนและปฏิบัติตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน อนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ และหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ



2. การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้น (Assess Actual and Potential Impacts)

บริษัทฯ ได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตรวจประเมินสถานะด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน โดยมีจุดประสงค์เพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผลกระทบเชิงลบอื่น ๆ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดจนห่วงโซ่คุณค่า โดยพิจารณาจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกที่อาจได้รับผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมจากกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ โดยวิธีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน มีดังนี้

2.1 กำหนดขอบเขตประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ กำหนดขอบเขตในการตรวจสอบประเด็นสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ และประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจริงและมีโอกาสเกิดขึ้นที่ครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับแรงงาน ความปลอดภัย สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน การใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานบังคับ และการล่วงละเมิดในทุกรูปแบบ

2.2 การระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ได้ระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนห่วงโซ่คุณค่า โดยมีรายละเอียดดังนี้

สิทธิพนักงาน	สิทธิลูกค้า	สิทธิคู่ค้า	สิทธิชุมชนและสิ่งแวดล้อม
การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและมีมนุษยธรรม	สุขภาพและความปลอดภัย	สภาพการจ้างงาน	สุขภาพและความปลอดภัย
สภาวะและความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน	ข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	สุขภาพและความปลอดภัย	ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการขององค์กร
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน	การเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า	การเลือกปฏิบัติต่อคู่ค้า	
		ข้อมูลความเป็นส่วนตัวของคู่ค้า	

2.3 การประเมินระดับความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง เพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง โดยเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงนั้นมี 2 วิธี คือ

2.3.1 Risk Measurement Matrix

สำหรับวิธีนี้จะทำการประเมินความรุนแรงของผลกระทบจากเหตุการณ์ และโอกาสเกิดของเหตุการณ์ ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยสามารถประเมินระดับโอกาสเกิด และผลกระทบของความเสี่ยงจากการให้คะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ซึ่งเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง แบ่งเป็น 2 มุมมอง ได้แก่



(1) เกณฑ์การประเมินด้านโอกาสเกิด (Likelihood Assessment Scale) เป็นการประเมินความเป็นไปได้หรือโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงในแต่ละรายการที่เกิดขึ้น

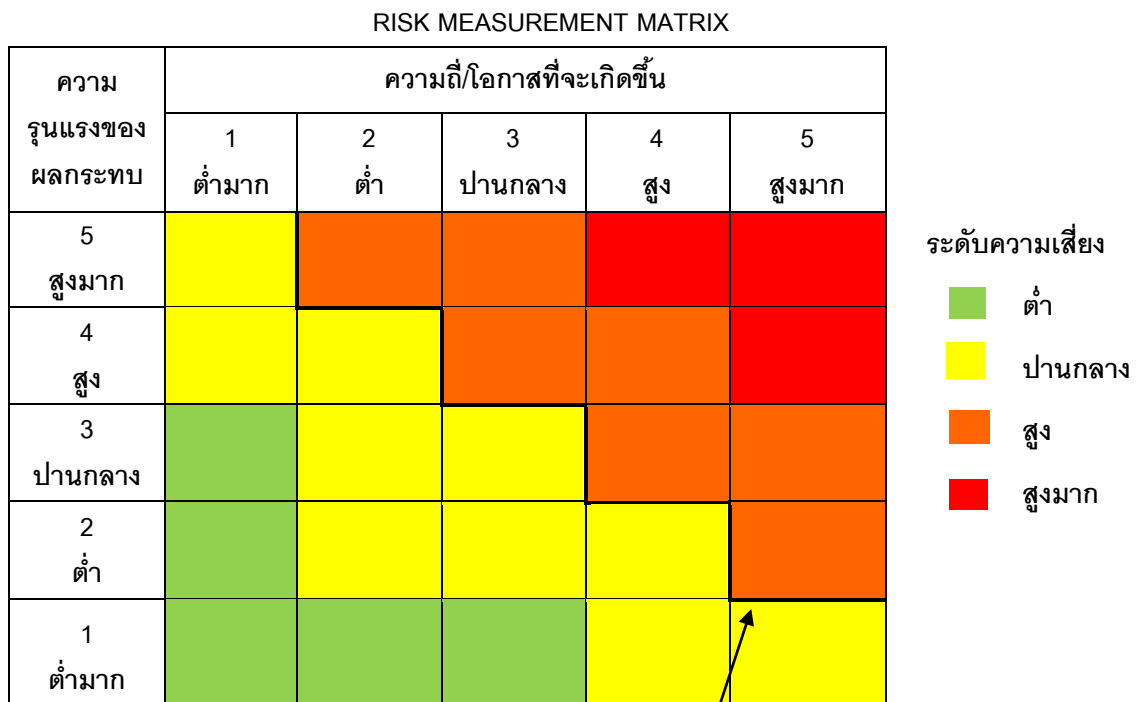
(2) เกณฑ์การประเมินผลกระทบ (Impact Assessment Scale) เป็นการประเมินปัจจัยต่างๆ ที่จะกระทบต่อบริษัทฯ

เมื่อประเมินผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดของแต่ละความเสี่ยงแล้วจะนำค่าคะแนนของทั้ง 2 รายการมาคูณกันก็จะได้ค่าคะแนนระดับความเสี่ยง (Risk Level) ซึ่งจะมีค่าคะแนนตั้งแต่ 1 - 25 จากนั้นนำค่าคะแนนระดับความเสี่ยงมาจัดวางลงบนแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบและโอกาสเกิดของความเสี่ยง (Risk Matrix) ซึ่งจะแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง
17 - 25	สูงมาก (VERY HIGH)
10 - 16	สูง (HIGH)
4 - 9	ปานกลาง (MEDIUM)
1 - 3	ต่ำ (LOW)

จากการประเมินความเสี่ยงในเชิงผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดขึ้น เมื่อได้คะแนนของแต่ละความเสี่ยงทำให้สามารถกำหนดระดับความเสี่ยง โดยใช้ “Risk Matrix” ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงระดับความสำคัญของความเสี่ยง ถ้าค่าความเสี่ยงที่อยู่สูงกว่า “Risk Boundary” ถือว่าเป็นความเสี่ยงในระดับสูง (High) และสูงมาก (Very High) และเป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญที่จะต้องถูกนำมาพิจารณาบริหารความเสี่ยงต่อไป

แผนผังประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ (RISK MEASUREMENT MATRIX)



ขอบเขตระดับความเสี่ยงที่องค์กร สามารถรับได้ (Risk Boundary)



เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง

ระดับ	คำนิยามของโอกาส	คำนิยามของผลกระทบ	คำนิยามของผลกระทบ
ต่ำมาก	ไม่มีเหตุการณ์เกิดขึ้นเลยใน 1 ปี	ไม่มีผู้ได้รับผลกระทบ	ไม่มีความเสียหายเป็นตัวเงิน
ต่ำ	เกิดขึ้น 1 ครั้งต่อปี	ผู้ได้รับผลกระทบ 1 - 2 ราย	บริษัทฯ เสียหายเป็นตัวเงินน้อยกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท
ปานกลาง	เกิดเหตุการณ์ขึ้นน้อยมากแต่มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น 2 ครั้งต่อปี	ผู้ได้รับผลกระทบ 3 - 4 ราย	บริษัทฯ เสียหายเป็นตัวเงิน 100,001 - 300,000 บาท
สูง	เกิดเหตุการณ์ขึ้นเป็นครั้งคราวแต่มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น 3 ครั้งต่อปี	ผู้ได้รับผลกระทบ 5 - 6 ราย	บริษัทฯ เสียหายเป็นตัวเงิน 300,001 - 500,000 บาท
สูงมาก	เกิดเหตุการณ์ขึ้นหลายครั้งต่อปี หรือเกิดขึ้นมากกว่า 3 ครั้งต่อปี	ผู้ได้รับผลกระทบมากกว่า 6 ราย	บริษัทฯ เสียหายเป็นตัวเงินมากกว่า 500,000 บาท

2.3.2 ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง

บริษัทฯ ใช้ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงเพิ่มเติมนอกเหนือจากการใช้วิธี Risk Measurement Matrix โดยใช้อัตราส่วน หรือมาตรการวัด (Magnitude) ของผลกระทบที่เป็นตัวแทนที่ดีในการสะท้อนความเสี่ยง โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินความเสี่ยง 3 ระดับ คือ 1) Risk Target 2) Risk Appetite และ 3) Risk Tolerance เพื่อช่วยให้การประเมินความเสี่ยงได้สามารถสะท้อนถึงระดับความเสี่ยงได้เป็นธรรมและตรงประเด็นยิ่งขึ้น

ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง

ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง
สิทธิพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> ● จำนวนครั้งที่ถูกศาลตัดสินตามกฎหมายว่ามีการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อพนักงาน ● จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุ การเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงาน ● จำนวนเงินที่ถูกปรับจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน
สิทธิลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ● จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่เกิดผลกระทบต่อความไม่ปลอดภัยกับลูกค้า ● จำนวนเงินที่ถูกปรับจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ● จำนวนครั้งที่ถูกศาลตัดสินตามกฎหมายว่ามีการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อลูกค้า



ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง
สิทธิคู่ค้า	<ul style="list-style-type: none">• จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่เป็นธรรมกับคู่ค้า• จำนวนเงินที่ถูกปรับจากการการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวของคู่ค้า• จำนวนครั้งที่ถูกศาลตัดสินตามกฎหมายว่ามีการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อคู่ค้า
สิทธิชุมชนและสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none">• จำนวนครั้งที่ถูกร้องเรียนจากการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อเชิงลบกับชุมชนและสิ่งแวดล้อม• จำนวนเงินที่ถูกปรับจากการละเมิด และไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

2.4 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ได้จัดลำดับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ ซึ่งเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อแรงผ่านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและความสัมพันธ์ทางธุรกิจอื่น ๆ ของบริษัทฯ โดยความเสี่ยงเหล่านั้น บริษัทฯ จะดำเนินการหามาตรการแก้ไขและป้องกัน เพื่อลดระดับความเสี่ยง

3. การบูรณาการดำเนินการ (Integrate Findings and Take Appropriate Action)

หลังจากที่บริษัทฯ ได้ระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงระดับสูง และได้ผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนแล้ว บริษัทฯ จำเป็นต้องทำการแก้ไขและจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และพิจารณา กำหนดมาตรการควบคุมและมาตรการบรรเทาผลกระทบที่มีอยู่ในปัจจุบันหรือที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงพัฒนามาตรการเพิ่มเติม เพื่อลดโอกาสการเกิด หรือความรุนแรง และผลกระทบของประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ควรประเมินความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risks) หลังจากจัดทำแนวทางการป้องกัน และแก้ไขด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่า การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนของ บริษัทฯ มีประสิทธิภาพในการควบคุมผลกระทบตลอดห่วงโซ่คุณค่า



แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางการควบคุมความเสี่ยง
การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม และมีมนุษยธรรม	<ul style="list-style-type: none">กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้มีการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
สุขภาพและความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน	<ul style="list-style-type: none">กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัตินโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมอาคารสำนักงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติตรวจเช็คสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความปลอดภัยกับพนักงานและผู้ที่มาติดต่อบริษัทฯ
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน / ลูกค้า / คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none">กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติอบรมให้ความรู้พนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและหลักสุตรการสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า / คู่ค้า / ชุมชน	<ul style="list-style-type: none">กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติกำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติกำหนดนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมอาคารสำนักงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติตรวจติดตามสภาพน้ำเสียก่อนปล่อยสู่สาธารณะเป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่กระทบกับสิ่งแวดล้อมและชุมชนโดยรอบตรวจเช็คสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความปลอดภัยกับพนักงานและผู้ที่มาติดต่อบริษัทฯ
การเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า / คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none">กำหนดนโยบายการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติกำหนดกระบวนการคัดเลือกคู่ค้า และกระบวนการติดตามการดำเนินงานของลูกค้า
ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการขององค์กร	<ul style="list-style-type: none">กำหนดนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมอาคารสำนักงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติตรวจติดตามสภาพน้ำเสียก่อนปล่อยสู่สาธารณะเป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่กระทบกับสิ่งแวดล้อมและชุมชนโดยรอบ



4. การติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน (Track and Communicate Performance)

บริษัทฯ ได้กำหนดกระบวนการทบทวน ตรวจสอบ และติดตามการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนตามขอบเขต ประเด็นความเสี่ยง และดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่กำหนดไว้ โดยกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรายงานผลการดำเนินการให้กับคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะผู้บริหาร รวมถึงรายงานผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนในบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และมีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมอย่างเป็นระบบในกรณีที่เกิดเหตุ

5. การเยียวยาผลกระทบ (Remediate Adverse Impacts)

บริษัทฯ ตระหนักดีว่ากิจกรรมทางธุรกิจอาจก่อให้เกิดหรือมีส่วนก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและดำเนินการจัดการด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อวางแผนและกำหนดแนวทางแก้ไขและป้องกัน จัดการแก้ไขและป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมถึงจะลดความเสี่ยงและการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน หรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขผ่านกระบวนการที่ชอบธรรม โดยจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสสำหรับผู้มีส่วนได้เสียที่อาจได้รับผลกระทบหรือการละเมิดจากกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ตามนโยบายการแจ้งเบาะแส (Whistle Blowing Policy) ที่กำหนดไว้ รวมถึงจัดให้มีกระบวนการบรรเทาผลกระทบที่เหมาะสมและเยียวยาผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบที่เกิดจากหรือเกี่ยวเนื่องมาจากบริษัทฯ

ดังนั้น หากผู้ใดพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการรับข้อร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง และมาตรการคุ้มครองปกป้องผู้ที่แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแส ตามนโยบายการแจ้งเบาะแส (Whistle Blowing Policy) ที่กำหนดไว้ นอกจากนี้บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีบทลงโทษสำหรับผู้กระทำการละเมิดสิทธิมนุษยชน ดังนี้

- หากเป็นพนักงานจะต้องรับโทษทางวินัยตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทฯ
- หากเป็นบุคคลภายนอก ซึ่งทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย บริษัทฯ จะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย

ในปี 2565 บริษัทฯ ไม่มีกรณีหรือข้อร้องเรียนด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชน จึงไม่มีมาตรการเยียวยาและมาตรการแก้ไขที่จำเป็น