



รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2565
บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)



สารบัญ

สารประธานคณะผู้บริหารและกรรมการผู้ใหญ่นายการใหญ่	2
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	4
การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน	5
(ข้อมูลทั่วไปขององค์กร กลยุทธ์ความยั่งยืน)	
เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน	9
การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย	15
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	19
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	22
จรรยาบรรณและการต่อต้านทุจริต	31
การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	34
การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ	37
การดำเนินธุรกิจประกันภัยอย่างรับผิดชอบ	41
การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและถูกต้อง	43
การจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	46
ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	50
การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	53
การอบรมให้ความรู้	56
การร่วมพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	64
การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืนในอนาคต	70
การใช้พลังงาน	72
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	75
GRI Content Index	79

สารจากประธานคณะผู้บริหาร
และกรรมการผู้ำนวยการใหญ่⁽²⁻²²⁾



ภาพรวมของธุรกิจประกันวินาศภัยในปี 2565 มีการขยายตัวของเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงที่ร้อยละ 3.6 ลดลงเล็กน้อยจากปีก่อนหน้าที่เติบโตร้อยละ 4.0 แม้จะมีปัจจัยสนับสนุนจากสภาวะเศรษฐกิจที่เริ่มกลับมาฟื้นตัวจากการใช้จ่ายของภาคเอกชนที่เพิ่มขึ้น และการเติบโตของนักท่องเที่ยวต่างชาติภายหลังการผ่อนคลายมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดต่างๆ หลังจากผ่านพ้นช่วงการแพร่ระบาดครั้งใหญ่ของโควิด-19 ในช่วงต้นปี อย่างไรก็ตาม บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) สามารถดำรงอัตราการเติบโตของเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงถึงร้อยละ 8.4 ซึ่งสูงกว่าอัตราการเติบโตของตลาดอย่างมาก

บริษัทฯ กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) นอกจากจะเป็นผู้นำที่มีความเชี่ยวชาญด้านการรับประกันวินาศภัย และการให้คำแนะนำในการบริหารความเสี่ยงภัยจนเป็นที่ไว้วางใจจากลูกค้า คู่ค้า และสาธารณชนแล้ว บริษัทฯ ยังมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความตระหนักถึงการมีส่วนร่วมดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน

ในปี 2565 นี้ บริษัทฯ ได้ยกระดับการบริหารงานตามแนวคิดการดำเนินงานธุรกิจอย่างยั่งยืนในทุกมิติ ตั้งแต่การประกาศนโยบายด้านการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน เพื่อใช้เป็นทิศทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นในระยะยาว ทั้งด้านพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการบริการเคลมสินไหมทดแทนที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคท่ามกลางสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด การดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม รวมถึงการเอาใจใส่รับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนมีการเตรียมความพร้อมรองรับความเสี่ยงใหม่ๆ โดยคำนึงถึงผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ส่งผลให้ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน THSI (Thailand Sustainability Investment) ประจำปี 2565 ในกลุ่มธุรกิจการเงินจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งถือเป็นกำลังใจและสร้างความภูมิใจให้แก่บริษัทฯ เป็นอย่างยิ่ง

สำหรับการดำเนินงานในมิติด้านเศรษฐกิจ บริษัทฯ ได้แสดงความมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส มีธรรมาภิบาลตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อป้องกันการทุจริตและคอร์รัปชันในทุกขั้นตอน โดยได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 เช่นเดียวกับการจัดอบรมแก่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันและจริยธรรมธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์เชิญชวนคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหายุทธวิธีคอร์รัปชัน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจโดยปฏิบัติตามกรอบนโยบายและกฎระเบียบของภาครัฐ ตลอดจนหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด สะท้อนจากการมีมาตรการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และมาตรการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลอย่างเข้มงวดตามข้อกำหนดของ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูล

ส่วนบุคคล (PDPA) ก่อปรกับมีการออกแบบกรรมวิธีประกันภัยราคา ประหยัดหรือไมโครอินซัวรันส์ออกมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้น้อย ส่งเสริมการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีและเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่เศรษฐกิจของประเทศ

มิติด้านสังคม บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยคำนึงสิทธิมนุษยชนของพนักงานและความปลอดภัยในการทำงานอย่างเคร่งครัด เช่นเดียวกับการพัฒนาทักษะความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องผ่านการฝึกอบรมในหลากหลายหลักสูตรที่ได้ถูกออกแบบให้รองรับและสอดคล้องกับสมรรถนะและตำแหน่งงานของพนักงานในแต่ละระดับอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งจัดกิจกรรมเสริมต่างๆ เป็นการผ่อนคลายเพื่อให้พนักงานได้ดำเนินชีวิตอย่างสมดุล นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม มีการริเริ่มและดำเนินกิจกรรมในโครงการต่างๆ เพื่อดูแลคุณภาพชีวิตและช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ติดเชื้อ HIV นักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์รวมถึงผู้ได้รับความเดือดร้อนจากภัยพิบัติต่างๆ ผ่านมูลนิธิกรุงเทพประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับมิติทางด้านสิ่งแวดล้อมนั้น บริษัทฯ มุ่งยกระดับการลดการใช้พลังงานและการปล่อยของเสียจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ได้แก่ ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าโดยเปลี่ยนระบบปรับอากาศภายในอาคาร การดูแลและปรับปรุงอุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ ให้ได้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ มีการบำบัดน้ำเสียอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังได้พัฒนาการยอมรับประกันภัยในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Policy เพื่อลดการใช้กระดาษ ขณะเดียวกันได้มุ่งเน้นการรณรงค์ให้ความรู้ สร้างแรงจูงใจ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคให้มีพฤติกรรมที่ส่งผลบวกต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น อาทิ การออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์สำหรับรถยนต์ EV โดยเฉพาะ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภคหันมาซื้อรถยนต์ EV การออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพที่คุ้มครองค่ารักษาพยาบาลจากการบริการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) ที่ช่วยลดปริมาณการเดินทางไปยังโรงพยาบาล ซึ่งช่วยลดมลภาวะบนท้องถนนไปได้ส่วนหนึ่ง รวมถึงการนำเสนอบริการสำรวจความเสี่ยงภัยก่อนการพิจารณารับประกันภัย (Risk Survey) โดยให้คำปรึกษาพร้อมแนะนำให้ลูกค้าองค์กรมีการปรับปรุงอาคาร สถานที่ประกอบการจากความเสี่ยงภัยต่างๆ ที่ช่วยสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่ทำงานในสถานประกอบการ ชุมชนใกล้เคียง และสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

โอกาสนี้ ผมขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่ให้การสนับสนุนบริษัท กรุงเทพประกันภัยด้วยดีเสมอมาในเรื่องต่างๆ รวมถึงการดำเนินการในประเด็นด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ตลอดจนขอขอบคุณคณะผู้บริหารและพนักงานทุกคนที่มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งและผ่านพ้นวิกฤตต่างๆ มาได้ด้วยดี ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังคงยืนหยัดความมุ่งมั่นในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า พร้อมสร้างความเติบโตมั่นคงทางธุรกิจ ควบคู่กับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยนำมาเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายทางธุรกิจของบริษัทฯ ต่อไป



ดร.อริสทธิ์ อนันตนารถน

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้^(2-2, 2-3)

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ยึดมั่นในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ควบคู่ไปกับการสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่คนในสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาองค์กร เศรษฐกิจตลอดจนดูแลสังคมให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกัน โดยบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน เพื่อรับผิดชอบกำกับดูแล ส่งเสริม และติดตามให้มีแผนงานหรือโครงการที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้การสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน เพื่อให้เป็นวัฒนธรรมการดำเนินงานที่คำนึงถึงประโยชน์ที่สมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ในปี 2565 บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นปีแรกเพื่อสื่อสารทิศทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืน กระบวนการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างโปร่งใส และเป็นธรรมในทุกมิติ ทั้งทางด้านธรรมาภิบาล เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน โดยบริษัทฯ ได้จัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับรายปี ภายใต้มาตรฐานการจัดทำรายงานของ Global Reporting Initiative Standards หรือ GRI Standards

ฉบับปี 2021 ในรูปแบบ In accordance with โดยครอบคลุมผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 ถึง 31 ธันวาคม 2565 โดยขอบเขตของรายงานฉบับนี้ครอบคลุมเฉพาะธุรกิจกรุงเทพประกันภัย ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัทฯ โดยมีได้นำบริษัทร่วมและบริษัทย่อยมาอยู่ในการพิจารณาขอบเขตการเปิดเผยร่วมด้วย นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการบูรณาการให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ The United Nations Sustainable Development Goals (SDGs) เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

นักลงทุนสัมพันธ์

25 อาคารกรุงเทพประกันภัย ถนนสาทรใต้

แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120

โทรศัพท์ 0 2285 7320

โทรสาร 0 2677 3731

อีเมล IR@bangkokinsurance.com

การขับเคลื่อนธุรกิจ เพื่อความยั่งยืน

(ข้อมูลทั่วไปขององค์กร กลยุทธ์ความยั่งยืน)

ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)⁽²⁻¹⁾ ได้ก่อตั้งโดยคุณจีน โสภณพนิช ดำเนินธุรกิจเป็นบริษัทประกันภัย โดยจดทะเบียนเป็นบริษัทฯ จำกัดเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2490 ภายใต้ชื่อว่า “บริษัท เอเชียพาณิชย์ ประกันสรพรภัย จำกัด” ต่อมาในปี 2507 บริษัทฯ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น **บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด** จากนั้นได้มีการขยายกิจการและเพิ่มทุนจดทะเบียนมาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2521 บริษัทฯ ได้เข้าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และในปี 2536 ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัด ในชื่อ **“บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)”** ปัจจุบันบริษัทฯ มีทุนจดทะเบียน 1,064.7 ล้านบาท ประกอบด้วยหุ้นสามัญ 106.47 ล้านหุ้น⁽²⁻⁴⁾ และดำเนินกิจการมาด้วยความมั่นคงมากกว่า 75 ปี โดยประกอบธุรกิจด้านรับประกันวินาศภัยทุกประเภท ได้แก่ การประกันอัคคีภัย ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ประกันภัยรถยนต์ ประกันภัยเบ็ดเตล็ด รวมทั้งการรับประกันภัยต่อภายใต้แนวการบริหารงานที่เน้นประสิทธิภาพมุ่งสู่ความเป็นสากล และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า โดยมีสาขาและสำนักงานให้บริการครอบคลุมทั่วทุกภาคของประเทศ

วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์ของบริษัทฯ คือ มุ่งเป็นที่สุดใจลูกค้า เน้นการเติบโตอย่างยั่งยืน โดดเด่น มีการพัฒนาสินค้าและบริการประกันภัยที่หลากหลาย และตรงใจลูกค้า ตอบสนองรวดเร็วรับไวและสร้างความประทับใจในการบริการด้วยพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ก้าวทันนวัตกรรมและยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นองค์กรคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน หน่วยงานที่กำกับดูแล ตลอดจนสังคมและชุมชนอย่างจริงจังและจริงใจ

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ อาคารกรุงเทพประกันภัย

25 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ

(ประเทศไทย) 10120

โทรศัพท์ 0 2285 8888

โทรสาร 0 2610 2100

การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน⁽²⁻²⁴⁾

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ประกาศนโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน เพื่อเน้นย้ำถึงการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและให้ความสำคัญกับการเป็นองค์กรที่มุ่งไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และยึดมั่นในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม พร้อมทั้งให้การสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีแก่คนในสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาองค์กรทั้งด้านเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการดูแลด้านสังคมให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกัน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ มีหน้าที่ในการสนับสนุน ส่งเสริม และปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน จนเกิดเป็นวัฒนธรรมในการดำเนินงานที่คำนึงถึงประโยชน์ที่สมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาขับเคลื่อนองค์กรผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี โดยการลงทุนและพัฒนากระบวนการดำเนินงานในบริการและผลิตภัณฑ์ประกันภัยทุกประเภท เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม และยังเป็นการบูรณาการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) เข้าเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มุ่งสู่การเป็นองค์กรชั้นนำที่เติบโตไปพร้อมกับสังคมที่ยั่งยืน

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน เพื่อรับผิดชอบดูแลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน^(2-9, 2-12) สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี 2565 แบบ 56-1 One Report หัวข้อโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้⁽²⁻¹⁴⁾

- (1) พิจารณากำหนดและทบทวนเพื่อปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเหมาะสม
- (2) พิจารณากำหนดและทบทวนเพื่อปรับปรุงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ข้อพึงปฏิบัติที่ดีแก่กรรมการผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ
- (3) ติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม
- (4) กำกับดูแลให้มีการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน
- (5) ติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน
- (6) รายงานผลการปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เกี่ยวกับหลักบรรษัทภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) พร้อมความเห็นในแนวปฏิบัติและข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสม

และบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน เพื่อรับผิดชอบกำกับดูแล ส่งเสริม และติดตามให้มีแผนงาน/โครงการที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านบรรษัทภิบาล พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ผ่านคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน ปีละ 1 ครั้ง⁽²⁻¹³⁾

แผนกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ได้มีการวางแผนกลยุทธ์ โดยนำประเด็นด้านความยั่งยืนมาเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการกำหนดแผนกลยุทธ์ขององค์กร โดยมีคณะกรรมการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนให้ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืนของบริษัทฯ โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

มิติเศรษฐกิจ

- ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจริยธรรม เปิดเผยข้อมูลและผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส ดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องตามกฎหมาย พร้อมทั้งมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้าเป็นสำคัญ
- คิดค้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและนวัตกรรมบริการที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงใจ
- ให้บริการคำปรึกษาด้านการรับประกันภัยและงานสินไหมทดแทนอย่างมืออาชีพด้วยความฉับไวเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า
- รักษาส่วนแบ่งทางการตลาด พร้อมสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

บิตสังคม

- เสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจ ประกันภัยและความรู้สำคัญด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ผ่านรูปแบบและเครื่องมือที่หลากหลายตามแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่พัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับตำแหน่งงาน
- ดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน โดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างดีที่สุด ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างความผูกพันกับองค์กร ด้วยการทำงานอย่างมีความสุข ปลอดภัย และสร้างความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- เคารพสิทธิมนุษยชนของพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เคารพในความแตกต่างของแต่ละบุคคล และปฏิบัติต่อกันด้วยความเป็นธรรม
- สร้างจิตสำนึกให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมและถือเป็นหน้าที่ในการมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมต่างๆ
- ให้การสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมกับองค์กรต่างๆ เพื่อการดูแลและช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม กลุ่มผู้สูงอายุ รวมถึงผู้ได้รับความเดือดร้อนจากภัยพิบัติต่างๆ
- รณรงค์การสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชน ชุมชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือจากหลายองค์กรในการดำเนินโครงการต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ และสามารถขยายความช่วยเหลือหรือการดำเนินกิจกรรมได้อย่างกว้างขวางและครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศได้อย่างทั่วถึง

บิตสิ่งแวดล้อม

- มุ่งเน้นการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการแก้ปัญหามลพิษเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยบริหารจัดการทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับกฎหมาย และข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
- ประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งด้านน้ำ อากาศ แสง เสียง ชยะ และสิ่งปฏิกูล เพื่อนำมากำหนดแผนงานการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
- สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ หรือประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า
- สนับสนุนการออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัย รวมถึงดำเนินงานด้านการรับประกันภัยและงานสินไหมทดแทนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการกำหนดประเด็นความยั่งยืน⁽³⁻¹⁾

บริษัทฯ ได้ประเมินและวิเคราะห์ประเด็นความยั่งยืนโดยคำนึงถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจทั้งภายในและภายนอก รวมถึงมีการพิจารณาประเด็นที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเพื่อใช้ในการประเมินประเด็นที่สำคัญของบริษัทฯ โดยอาศัยหลักการตามแนวทางของ Global Reporting Initiative (GRI) Standards ฉบับ 2021 ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินบริบทองค์กร⁽²⁻²⁶⁾

บริษัทฯ รวบรวมประเด็นความยั่งยืนที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ จากข้อมูลผลการดำเนินงานและผลกระทบจากกิจกรรมของบริษัทฯ ในมิติต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรอบด้าน ภาพรวมของผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นความยั่งยืนที่อยู่ในกระแสโลกในกลุ่มธุรกิจประกันวินาศภัย อาทิ มาตรฐานการจัดทำรายงาน GRI Standards (Update) 2021 หลักการประกันภัยที่ยั่งยืน (Principles for Sustainable Insurance) คณะกรรมการมาตรฐานการบัญชีอย่างยั่งยืน (Sustainability Accounting Standards Board) เกณฑ์และคู่มือ การเข้าร่วมการประเมินความยั่งยืนของบริษัทฯ จัดทะเบียนประจำปี 2565 เป็นต้น รวมถึงการพิจารณาการดำเนินงานด้านความยั่งยืนจากธุรกิจประกันภัยชั้นนำต่างๆ

2. การระบุผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงและคาดว่าจะเกิดขึ้น

บริษัทฯ ทำการพิจารณาและวิเคราะห์ประเด็นความยั่งยืนที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล โดยระบุประเด็นที่ก่อให้เกิดผลกระทบที่เกิดขึ้นจริง และคาดว่าจะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ทั้งผลกระทบเชิงลบและผลกระทบเชิงบวก ซึ่งบริษัทฯ ให้ความสำคัญพิจารณาประเด็นที่ส่งผลกระทบเชิงลบ เพื่อนำไปสู่การจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุม พร้อมกับการพัฒนาปรับปรุงจากผลกระทบเชิงลบไปสู่เชิงบวก รวมถึงการยกระดับผลกระทบเชิงบวกอันนำไปสู่การสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่

3. การประเมินผลกระทบที่นัยสำคัญ

บริษัทฯ พิจารณาความสำคัญของประเด็น โดยพิจารณาจากระดับนัยสำคัญของผลกระทบทั้งที่เกิดขึ้นจริงและคาดว่าจะเกิดขึ้นผ่านเกณฑ์สำคัญต่างๆ อาทิ ระดับนัยสำคัญความน่าจะเป็น ระดับขอบเขตของผลกระทบในประเด็นดังกล่าว รวมถึงความยากง่ายต่อการปรับปรุงแก้ไขให้ฟื้นคืนกลับมาเหมือนเดิม เป็นต้น

4. การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีผลกระทบสูง

ในปี 2565 บริษัทฯ จัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีผลกระทบสูงผ่านการพิจารณาทั้งในระดับคณะทำงาน ESG & Awards ที่รับผิดชอบส่งเสริมการปฏิบัติของบริษัทฯ ด้านความยั่งยืน ตลอดจนถึงคณะผู้บริหารระดับสูงอย่างมีส่วนร่วม และประเมินลำดับความสำคัญต่อประเด็นที่มีผลกระทบสูงอย่างมีนัยสำคัญต่อมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม มิติสิ่งแวดล้อม และมิติสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านจำนวน 13 ประเด็นความยั่งยืน⁽³⁻²⁾ ดังนี้

มิติเศรษฐกิจ

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- จรรยาบรรณและการต่อต้านทุจริต
- ความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ
- การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
- การดำเนินธุรกิจประกันภัยอย่างรับผิดชอบ
- นวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

มิติสังคม

- การอบรมให้ความรู้
- การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและถูกต้อง

มิติสิ่งแวดล้อม

- พลังงาน
- มลพิษทางอากาศ

มิติสิทธิมนุษยชน

- ความเป็นส่วนตัวลูกค้า

เป้าหมายการพัฒนา อย่างยั่งยืน

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นธุรกิจด้านการรับประกัน วิชาศรัยขั้นนำของประเทศไทย โดยบริษัทฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือการพัฒนาสินค้าและบริการที่หลากหลายตรงใจลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าทันนวัตกรรม รวมถึงยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นองค์กรคุณธรรมที่คำนึงถึง

ประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญต่างๆ เช่น ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน หน่วยงานที่กำกับดูแล ตลอดจนสังคมและชุมชน ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs)

ประเด็นปัจจัยความยั่งยืน	SDG Target	รายละเอียด
1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี	5.5 สร้างหลักประกันว่าผู้หญิงมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ และมีโอกาสที่เท่าเทียมในการเป็นผู้นำในทุกระดับของการตัดสินใจในทางการเมือง เศรษฐกิจ และภาคสาธารณะ 16.7 สร้างหลักประกันว่าจะมีกระบวนการตัดสินใจที่มีความรับผิดชอบ ครอบคลุม มีส่วนร่วม และมีความเป็นตัวแทนที่ดีในทุกระดับการตัดสินใจ	บริษัทฯ กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเผยแพร่ในเว็บไซต์ www.bangkokinsurance.com/company/policy เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนมีความเข้าใจและยึดมั่นถือปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงโครงสร้างการจัดการที่เป็นระเบียบและชัดเจน โดยกำหนดให้คณะกรรมการบริษัทฯ มีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ถ่วงดุล และสามารถตรวจสอบได้ มีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการกับคณะผู้บริหารอย่างชัดเจน
2. จรรยาบรรณและการต่อต้านทุจริต	16.5 ลดการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่และการรับสินบนทุกรูปแบบ	บริษัทฯ ได้สื่อสารนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันและนโยบายการแจ้งเบาะแสให้กับผู้มีส่วนได้เสีย โดยเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัทฯ รายงานประจำปี และวารสารของบริษัทฯ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และคู่ค้าทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน
3. ความปลอดภัยข้อมูลและระบบสารสนเทศ	17.9 เพิ่มพูนการสนับสนุนระหว่างประเทศสำหรับการดำเนินการด้านการเสริมสร้างขีดความสามารถที่มีประสิทธิภาพและมีการตั้งเป้าในประเทศกำลังพัฒนา เพื่อสนับสนุนแผนระดับชาติที่จะดำเนินงานในทุกเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมถึงผ่านทางความร่วมมือแบบเหนือ-ใต้ ใต้-ใต้ และไตรภาคี	บริษัทฯ นำมาตรฐาน ISO/IEC 27001: 2013 มาใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการ โดยดำเนินงานภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ การรักษาความลับของระบบและข้อมูล (Confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (Integrity) ความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Availability) และมีการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายใน (Internal Audit) และผู้ตรวจสอบภายนอก (External Audit) เป็นประจำทุกปี
4. การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	11.9 ภายในปี 2563 เพิ่มจำนวนเมืองและกระบวนการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์ที่เลือกใช้และดำเนินการตามนโยบายและแผนที่บูรณาการเพื่อนำไปสู่ความครอบคลุม ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร การลดผลกระทบ และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มีภูมิต้านทานต่อภัยพิบัติ และให้พัฒนาและดำเนินการตามการบริหารความเสี่ยงจากภัยพิบัติแบบองค์รวมในทุกระดับ โดยเป็นไปตามกรอบการดำเนินงานเซนไดเพื่อการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติปี 2558-2573	บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG ซึ่งได้นำประเด็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการพิจารณา ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ผลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการบูรณาการ การบริหารจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่คนในสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งเพื่อเตรียมความพร้อมในการป้องกันและปรับตัวรับความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ประเด็นปัจจัยความยั่งยืน	SDG Target	รายละเอียด
5. การดำเนินธุรกิจประกันภัยอย่างรับผิดชอบ	8.10 เสริมความแข็งแกร่งของสถาบันทางการเงินภายในประเทศ เพื่อส่งเสริมและขยายการเข้าถึงการธนาคาร การประกัน และบริการทางการเงินแก่ทุกคน 17. มุ่งยกระดับหุ้นส่วนความร่วมมือระดับโลก โดยเฉพาะความร่วมมือหลายภาคส่วน เพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง ผ่านการระดมทุนที่เป็นตัวเงิน เทคโนโลยีและนวัตกรรม ตลอดจนความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อสนับสนุนประเทศกำลังพัฒนาและประเทศพัฒนาน้อยที่สุด ในการดำเนินนโยบายและมาตรการต่างๆ ตามความต้องการ จนสามารถบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ภายในปี 2573	บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจประกันภัยบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อสังคม คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และยึดหลักธรรมาภิบาล ตามกรอบการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (Environmental, Social and Governance: ESG) การดำเนินงานของบริษัทฯ สามารถตรวจสอบได้ โดยนำมาตรฐานการบริหารจัดการที่เป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและในระดับสากล มาเป็นแนวปฏิบัติและประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของบริษัทฯ อาทิ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน (CG Code) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ มาตรฐานการรับรองคุณภาพ ISO 9001: 2015 มาตรฐานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพด้านความมั่นคงปลอดภัยในระบบสารสนเทศ ISO/IEC 27001: 2013 มาตรฐานความปลอดภัยในการคุ้มครองข้อมูลบัตรเครดิต เป็นต้น
6. นวัตกรรมทางธุรกิจ เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	8.4 ปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรของโลกในการบริโภคและการผลิตอย่างต่อเนื่อง และพยายามที่จะแยกการเติบโตทางเศรษฐกิจออกจากความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นไปตามกรอบการดำเนินงาน 10 ปี ว่าด้วยการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน โดยมีประเทศที่พัฒนาแล้วเป็นผู้นำในการดำเนินการไปจนถึงปี 2573 9.2 ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมและยั่งยืน และภายในปี 2573 ให้เพิ่มส่วนแบ่งของภาคอุตสาหกรรมในการจ้างงานและผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ โดยให้เป็นไปตามบริบทของประเทศและให้เพิ่มส่วนแบ่งขึ้นเป็น 2 เท่า ในประเทศพัฒนาน้อยที่สุด 9.4 ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานและปรับปรุงอุตสาหกรรม เพื่อให้เกิดความยั่งยืนโดยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและการใช้เทคโนโลยีและกระบวนการทางอุตสาหกรรมที่สะอาดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยทุกประเทศดำเนินการตามขีดความสามารถของแต่ละประเทศภายในปี 2573 12.1 ดำเนินการให้เป็นผลตามกรอบระยะ 10 ปี ของแผนงานว่าด้วยแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน ทุกประเทศนำไปปฏิบัติโดยประเทศที่พัฒนาแล้วเป็นผู้นำ โดยคำนึงถึงการพัฒนาและขีดความสามารถของประเทศกำลังพัฒนา 12.2 บรรลุการจัดการที่ยั่งยืนและการใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ภายในปี 2573 12.4 บรรลุเรื่องการจัดการสารเคมีและของเสียทุกชนิด ตลอดจนวงจรชีวิตของสิ่งเหล่านั้นด้วยวิธีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศที่ตกลงกันแล้ว และลดการปลดปล่อยสิ่งเหล่านั้นออกสู่อากาศ น้ำ และดินอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อจะลดผลกระทบทางลบต่อสุขภาพของมนุษย์และสิ่งแวดล้อมให้มากที่สุด ภายในปี 2563 12.5 ลดการเกิดของเสียโดยให้มีการป้องกัน การลดปริมาณการใช้ซ้ำ และการนำกลับมาใช้ใหม่ ภายในปี 2573	บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการนำนวัตกรรมมาพัฒนา เช่น การนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation หรือ RPA มาใช้ เพื่อลดระยะเวลาการทำงานของพนักงาน ให้สามารถไปปฏิบัติงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถัดมาคือ Voice ChatBot บริการผู้ช่วยอัตโนมัติ นำมาใช้ในการให้บริการของระบบ Contact Center ของงานเคลมสินไหมทดแทนยานยนต์เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการบริการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) เป็นการปรึกษาปัญหาสุขภาพหรือคลินิกออนไลน์ เพื่อลดการเดินทางของลูกค้า ในการมาพบแพทย์ ลูกค้าจะได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และการให้บริการสำรวจภัย (Risk Survey) เพื่อลดความเสี่ยงของลูกค้า เป็นต้น

ประเด็นปัจจัยความยั่งยืน	SDG Target	รายละเอียด
7. พลังงาน	7.2 เพิ่มสัดส่วนของพลังงานทดแทนในการผสมผสานการใช้พลังงานของโลก ภายในปี 2573 7.3 เพิ่มอัตราการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโลกให้เพิ่มขึ้น 2 เท่า ภายในปี 2573 8.4 ปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรของโลกในการบริโภคและการผลิตอย่างต่อเนื่อง และพยายามที่จะไม่เชื่อมโยงระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจและความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นไปตามกรอบการดำเนินงาน 10 ปี ว่าด้วยการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืนโดยมีประเทศที่พัฒนาแล้วเป็นผู้นำในการดำเนินการไปจนถึงปี 2573 12.2 บรรลุการจัดการที่ยั่งยืนและการใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ภายในปี 2573 13.1 เสริมภูมิคุ้มกันและขีดความสามารถในการปรับตัวต่ออันตรายและภัยพิบัติทางธรรมชาติที่เกี่ยวข้องกับภูมิอากาศในทุกประเทศ	บริษัทฯ มีการกำหนด “นโยบายการจัดการพลังงาน” โดยระบุให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงาน มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรพลังงานอย่างต่อเนื่อง ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานจัดการพลังงาน รวมถึงสื่อสารให้พนักงานเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยประชาสัมพันธ์สื่อภายในองค์กร เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมล อินทราเน็ต เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการปรับปรุงประสิทธิภาพอุปกรณ์ของระบบทำความเย็นภายในอาคาร เพื่อลดใช้พลังงานภายในอาคารสำนักงาน อีกทั้งอยู่ระหว่างการศึกษาโครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop) ภายในพื้นที่อาคารกรุงเทพประกันภัย (สำนักงานใหญ่)
8. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	3.9 ลดจำนวนการตายและการเจ็บป่วยจากสารเคมีอันตรายและจากมลพิษและการปนเปื้อนทางอากาศ น้ำ และดิน ให้ลดลงอย่างมาก ภายในปี 2573 12.4 บรรลุเรื่องการจัดการสารเคมีและของเสียทุกชนิดตลอดวงจรชีวิตของสิ่งเหล่านั้นด้วยวิธีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศที่ตกลงกันแล้ว และลดการปลดปล่อยสิ่งเหล่านั้นออกสู่อากาศ น้ำ และดินอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อจะลดผลกระทบทางลบต่อสุขภาพของมนุษย์และสิ่งแวดล้อมให้มากที่สุด ภายในปี 2563 13.1 เสริมภูมิคุ้มกันและขีดความสามารถในการปรับตัวต่ออันตรายและภัยพิบัติทางธรรมชาติที่เกี่ยวข้องกับภูมิอากาศในทุกประเทศ 14.3 ลดและแก้ปัญหามลกระทบของการเป็นกรดในมหาสมุทร โดยรวมถึงผ่านทางการเพิ่มพูนความร่วมมือทางวิทยาศาสตร์ในทุกระดับ 15.2 ส่งเสริมการดำเนินการด้านการบริหารจัดการป่าไม้ทุกประเภทอย่างยั่งยืน หยุดยั้งการตัดไม้ทำลายป่า พื้นที่ชุ่มน้ำที่เสื่อมโทรม และเพิ่มการปลูกป่าและฟื้นฟูป่าทั่วโลก ภายในปี 2563	บริษัทฯ ได้รับการรับรองและขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon footprint for organization) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) โดยบริษัทฯ ดำเนินโครงการเกี่ยวกับเรื่องการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร ได้แก่ โครงการ SCGP Recycle โครงการแยกทิ้งขยะ โครงการ Overhaul chiller และโครงการ Cleaning chiller tubes บริษัทฯ ทำการตรวจวัดคุณภาพอากาศในสำนักงานเป็นประจำปีละ 1 ครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าสภาพอากาศภายในสำนักงานอยู่ในเกณฑ์ที่เป็นไปตามมาตรฐานตามประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกำหนด นอกจากนี้ ยังได้ทำการเลือกใช้อุปกรณ์สำนักงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งบริษัทฯ ได้ดำเนินการตรวจติดตามและควบคุมคุณภาพน้ำเสียเพื่อให้มั่นใจว่าน้ำเสียที่ปล่อยออกสู่สาธารณะอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

ประเด็นปัจจัยความยั่งยืน	SDG Target	รายละเอียด
9. การอบรบให้ความรู้	4.3 ให้ชายและหญิงทุกคนเข้าถึงการศึกษาวิชาเทคนิค อาชีวศึกษา อุดมศึกษา รวมถึงมหาวิทยาลัยที่มีราคาที่สามารถจ่ายได้และมีคุณภาพ ภายในปี 2573 4.4 เพิ่มจำนวนเยาวชนและผู้ใหญ่ที่มีทักษะที่จำเป็น รวมถึงทักษะทางเทคนิคและอาชีพสำหรับการจ้างงาน การมีงานที่ดี และการเป็นผู้ประกอบการ ภายในปี 2573 4.5 ขจัดความเหลื่อมล้ำทางเพศในการศึกษา และสร้างหลักประกันว่ากลุ่มที่เปราะบางซึ่งรวมถึงผู้พิการ ชนพื้นเมือง และเด็ก เข้าถึงการศึกษาและการฝึกอาชีพ ทุกระดับอย่างเท่าเทียม ภายในปี 2573 5.1 ยุติการเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบที่มีต่อผู้หญิง และเด็กหญิงในทุกที่ 8.2 บรรลุการมีผลิตภาพทางเศรษฐกิจในระดับที่สูงขึ้น ผ่านการทำให้หลากหลาย การยกระดับเทคโนโลยี และนวัตกรรม รวมถึงการมุ่งเน้นในภาคส่วนที่มีมูลค่าเพิ่มสูงและใช้แรงงานเข้มข้น 8.5 บรรลุการจ้างงานเต็มที่และมีผลิตภาพ และการมีงานที่สมควรสำหรับหญิงและชายทุกคน รวมถึงเยาวชน และผู้มีภาวะทุพพลภาพ และให้มีการจ่ายที่เท่าเทียม สำหรับงานที่มีคุณค่าเท่าเทียมกัน 10.3 สร้างหลักประกันว่าจะมีโอกาสที่เท่าเทียมและลดความไม่เสมอภาคของผลลัพธ์ รวมถึงโดยการขจัดกฎหมาย นโยบาย และแนวทางปฏิบัติที่เลือกปฏิบัติ และส่งเสริมการออกกฎหมาย นโยบาย และการกระทำที่เหมาะสมในเรื่องนี้	บริษัทฯ ได้กำหนดทิศทางและแนวทางในการดำเนินการ กระบวนการจัดการเรียนรู้ โดยมุ่งมั่นพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ให้พนักงานมีศักยภาพและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยพนักงานทุกคนมีโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ⁽²⁻³⁰⁾
10. การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	16.6 พัฒนาสถาบันที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกระดับ	บริษัทฯ มีแนวทางการบริหารจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อบริษัทฯ เช่นเดียวกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมแก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการด้านเครดิตใช้ค่าสินไหมทดแทน
11. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	12.7 ส่งเสริมแนวปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐที่ยั่งยืน ตามนโยบายและการให้ลำดับความสำคัญของประเทศ 13.2 บูรณาการมาตรการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในนโยบาย ยุทธศาสตร์ และการวางแผนระดับชาติ 14.3 ลดและแก้ปัญหามลกระทบของการเป็นกรดในมหาสมุทร โดยรวมถึงผ่านทางการเพิ่มพูนความร่วมมือทางวิทยาศาสตร์ในทุกระดับ	บริษัทฯ คำนึงถึงการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนทั้งด้านมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม และเป็นการเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ให้กับบริษัทฯ

ประเด็นปัจจัยความยั่งยืน	SDG Target	รายละเอียด
12. การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและถูกต้อง	12.8 สร้างหลักประกันว่าประชาชนในทุกแห่งมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องและความตระหนักถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน และวิถีชีวิตที่สอดคล้องกับธรรมชาติ ภายในปี 2573 16.3 ส่งเสริมนิติธรรมทั้งในระดับชาติและระหว่างประเทศ และสร้างหลักประกันว่าจะมีการเข้าถึงความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมแก่ทุกคน	บริษัทฯ ได้ตระหนักอย่างจริงจังถึงเรื่องการเปิดเผยสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างโปร่งใสและถูกต้อง โดยคำนึงถึงความเข้าใจของลูกค้าต่อข้อมูลผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ได้อย่างเหมาะสมและตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง โดยบริษัทฯ ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องแนวปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2563 เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล
13. ความเป็นส่วนตัวลูกค้า	16.3 ส่งเสริมนิติธรรมทั้งในระดับชาติและระหว่างประเทศ และสร้างหลักประกันว่าจะมีการเข้าถึงความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมแก่ทุกคน 16.10 การเข้าถึงสาธารณะข้อมูลและการปกป้องเสรีภาพพื้นฐานที่สอดคล้องกับกฎหมายระดับชาติและข้อตกลงสากล	บริษัทฯ ตระหนักถึงข้อมูลของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยได้จัดตั้งคณะเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) มีหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั้งข้อมูลภายใน เช่น ข้อมูลพนักงาน และข้อมูลภายนอก เช่น ข้อมูลลูกค้า ตั้งแต่ตรวจสอบ การรวบรวมข้อมูล การนำไปใช้ การจัดเก็บและเผยแพร่ รวมถึงเป็นผู้ให้คำปรึกษาแนวทางปฏิบัติและคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

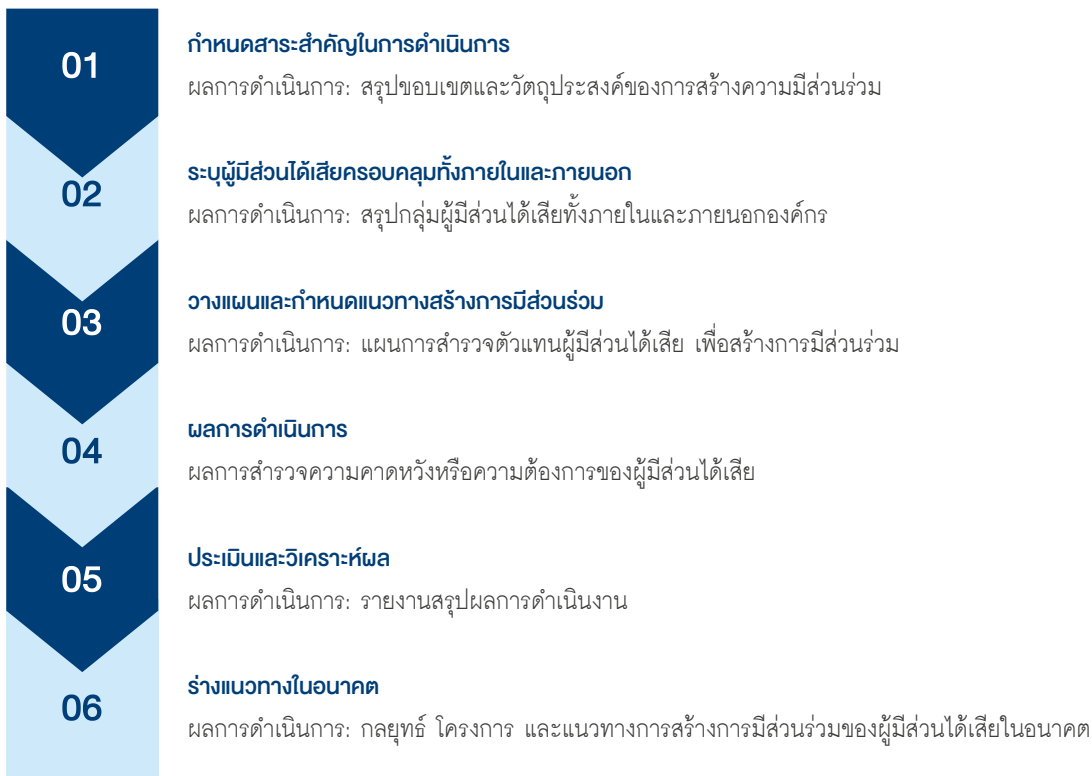
การจัดการผลกระทบ ต่อผู้มีส่วนได้เสีย⁽²⁻²⁹⁾

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างครอบคลุม จึงมีกระบวนการวิเคราะห์และสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดความไว้วางใจและการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่ดีจากผู้มีส่วนได้เสีย ส่งผลให้องค์กรมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ มีนโยบายการบริหารจัดการตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการและความคาดหวังต่อผู้มีส่วนได้เสียในทุกกลุ่มได้อย่างสมดุลและมีประสิทธิภาพ เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยการเปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าวได้ระบุไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งสามารถเข้าศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ หัวข้อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย <https://www.bangkokinsurance.com/company/policy>

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

ปี 2565 บริษัทฯ ได้ทบทวนการดำเนินงานการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่ธุรกิจ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ โดยบริษัทฯ มีกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด 8 กลุ่ม สามารถสรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
1. ผู้ถือหุ้น	- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี - เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย - สื่อสารและเปิดเผยข้อมูลของบริษัทฯ ผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์ของบริษัทฯ อย่างโปร่งใส และทันเวลา - การพบปะนักวิเคราะห์/นักลงทุน	- การดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล - ผลตอบแทนและการเติบโตอย่างยั่งยืน - การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ	- ให้สิทธิในการเข้าประชุมผู้ถือหุ้นและรับผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม - ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจตามหลักการค้ากับคู่ค้าที่ดี - เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส เชื่อถือได้ และทันเวลา - ไม่ใช้ข้อมูลภายในที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเพื่อแสวงหาประโยชน์ให้กับตนเองและผู้เกี่ยวข้อง - การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่น
2. พนักงาน	- เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย - การประเมินผลการปฏิบัติงาน - การจัดฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน - การสื่อสารภายในผ่านช่องทางต่างๆ	- ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม - การพัฒนาความรู้และโอกาสในการก้าวหน้า - การดูแลรักษาความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน - การเคารพในสิทธิและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมในการทำงาน - ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	- ทบทวนค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างสม่ำเสมอ - มีแผนฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีการเติบโตในสายอาชีพ - จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย สุขอนามัย และเอื้อต่อการทำงาน - กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม - การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรเรียนรู้ และองค์กรแห่งความสุข
3. ลูกค้า	- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า - เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย - การพบปะกับลูกค้าผ่านกิจกรรมต่างๆ - การเปิดเผยและสื่อสารข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์บริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง	- ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและราคายุติธรรม - บริการที่มีคุณภาพรวดเร็ว ชัดตรง ตรงตามความต้องการหรือสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยยึดหลักความเป็นธรรมและจริยธรรม - การให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้แก่ลูกค้าอย่างถูกต้อง - การรักษาความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	- ออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า - การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อยกระดับการให้บริการในด้านต่างๆ อย่างครบวงจร - จัดให้มีหน่วยงานที่รับข้อร้องเรียนและเสนอแนะจากลูกค้าโดยเฉพาะ - การปฏิบัติตามสัญญาอย่างเป็นธรรม - พัฒนาระบบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
4. คู่ค้า	- การสำรวจความพึงพอใจของคู่ค้า - เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย - การพบปะกับคู่ค้าผ่านการจัดประชุมและกิจกรรมต่างๆ - การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์บริษัทฯ - อบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ	- ปฏิบัติตามพันธสัญญาอย่างเคร่งครัดด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม - ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ	- กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกและประเมินผลคู่ค้าอย่างชัดเจน - การได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมทั้งสองฝ่าย - การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ทัดเทียมกัน - การรักษาความลับทางการค้า - กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และจรรยาบรรณทางธุรกิจของคู่ค้า
5. คู่แข่ง	- การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน - การประชุมร่วมกัน	การแข่งขันอย่างเป็นธรรมภายใต้กรอบของกฎหมาย	มุ่งเน้นการแข่งขันด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของลูกค้า
6. เจ้าหนี้	- การประชุมร่วมกัน - การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์บริษัทฯ	- ปฏิบัติตามสัญญาอย่างเคร่งครัดและเป็นธรรมโดยอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ - การชำระหนี้ตรงตามกำหนดเวลา	- ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาที่ได้ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด - การบริหารจัดการเงินทุนให้มีโครงสร้างที่เหมาะสม

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
7. สังคมและชุมชน	- เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย - การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม	- สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ แก่สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง - การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาลingkungan - การอนุรักษ์โบราณคดี - สนับสนุนด้านการศึกษา	- การส่งเสริมและให้ความช่วยเหลือแก่ท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ - รณรงค์การใช้พลังงานไฟฟ้า - รณรงค์การรักษาสิ่งแวดล้อม
8. ภาครัฐ	- การประชุมสัมมนาและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของภาครัฐ - การให้ข้อมูลกับหน่วยงานกำกับดูแล - ช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัทกับหน่วยงานกำกับดูแลที่หลากหลาย	- การดำเนินธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและดำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานกำกับดูแล - การยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี	- การปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และมาตรฐานอย่างเคร่งครัด - การให้ความร่วมมือและสนับสนุนกิจกรรมของภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเต็มที่

การบริหารจัดการ ห่วงโซ่อุปทาน^(2-6, 2-29)

ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้คำนึงถึงการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนทั้งด้านมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม และเป็นการเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ให้กับบริษัทฯ

สำหรับผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัทฯ นั้น บริษัทฯ มอบหมายให้นักคณิตศาสตร์ประกันภัยมาพิจารณาการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยของทุกผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความเสี่ยงของผู้เอาประกันภัยแต่ละราย นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีทีมวิศวกรสำรวจภัยที่มีความเชี่ยวชาญ ที่สามารถช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าองค์กรของบริษัทฯ ในการตรวจสอบระดับความเสี่ยงภัยของทรัพย์สินและสถานที่เอาประกันภัย เพื่อปรับปรุงสภาพความเสี่ยงภัยให้ดีขึ้น นำไปสู่การคิดเบี้ยประกันภัยได้ถูกต้อง ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขความคุ้มครองและราคาของผลิตภัณฑ์ประกันภัยอย่างครบถ้วน โปร่งใส รวมถึงการจัดให้มีช่องทางจำหน่ายต่างๆ ที่หลากหลายทั้งการจำหน่ายโดยตรงผ่านสาขาและ

จุดบริการในห้างสรรพสินค้าทั่วประเทศ การจำหน่ายโดยตรงผ่านช่องทางออนไลน์ การจำหน่ายผ่านตัวแทน นายหน้า และพันธมิตรทางธุรกิจของบริษัทฯ

ทั้งนี้ แม้ว่าบริษัทฯ จะมีได้ดำเนินธุรกิจที่สร้างผลกระทบต่อเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมโดยตรง แต่บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมโดยการใช้ทรัพยากรประเภทกระดาษอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริษัทฯ มีการนำระบบดิจิทัลมาปรับใช้ในห่วงโซ่อุปทานของบริษัทฯ มากขึ้น เพื่อช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษลง อาทิ การให้ลูกค้าเลือกรับกรมธรรม์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการรับกรมธรรม์ในรูปแบบเอกสาร การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างบริษัทฯ และคู่ค้าต่างๆ ผ่าน Digital Platform ซึ่งนอกจากช่วยป้องกันความเสี่ยงด้านการผิดพลาดของข้อมูลแล้ว ยังลดการใช้เอกสารลงด้วย การพัฒนาช่องทางการชำระเบี้ยประกันภัยและรับใบเสร็จทางช่องทางออนไลน์

ผลิตภัณฑ์ประกันภัย



ด้านการจัดการสินไหมทดแทนนั้น บริษัทฯ มีการควบคุมดูแลคุณภาพการบริการและการจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โดยได้ดำเนินการตั้งเงินสำรองค่าสินไหมทดแทนตามวิธีการมาตรฐานสากล ตามหลักการคณิตศาสตร์ประกันภัย ภายใต้ประกาศของ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 อย่างเคร่งครัด

การออกแบบผลิตภัณฑ์	การรับประกันภัยและการขาย	ช่องทางการจัดจำหน่ายและการชำระเบี้ยประกันภัย	การบริหารจัดการเคลม
ออกแบบผลิตภัณฑ์โดยพิจารณาตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย	ผลิตภัณฑ์ที่คำนวณเบี้ยประกันภัยเป็นแพ็คเกจสำเร็จรูปไว้แล้วสามารถนำเสนอแก่ลูกค้าได้ทันที	มีช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าและชำระเบี้ยประกันภัยที่หลากหลาย โดยสามารถซื้อประกันภัยกับบริษัทฯ โดยตรงผ่านสาขาและจุดบริการ BKI Care Station ในห้างสรรพสินค้า รวมถึงช่องทางออนไลน์ / ผ่านตัวแทนประกันวินาศภัย / ผ่านนายหน้าประกันวินาศภัย	มีการให้คำแนะนำลูกค้าองค์กรในการป้องกันการเกิดภัย เช่น การอบรมเรื่องการลดความเสี่ยงภายในโรงงาน
มีการกำหนดราคาเบี้ยประกันภัยอย่างเหมาะสม	ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้คำนวณเบี้ยประกันภัยเป็นแพ็คเกจสำเร็จรูปไว้ล่วงหน้า ต้องมีการคำนวณเบี้ยประกันภัยให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย	มีการออกกรมธรรม์ที่รวดเร็ว โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุน	
มีการสำรวจความเสี่ยงภัยของทรัพย์สินและสถานที่เอาประกันภัยสำหรับลูกค้าองค์กร		ลูกค้าสามารถเลือกรับกรมธรรม์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนกรมธรรม์รูปแบบเอกสารได้	การควบคุมคู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการชดเชยค่าสินไหมทดแทน เช่น บริษัทสำรวจภัย อุทธรณียนต์ โรงพยาบาล ให้ปฏิบัติตามแนวทางการจัดการสินไหมทดแทนที่บริษัทฯ กำหนดไว้

ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ ^(2-7, 2-8)	คุณค่าร่วมทางธุรกิจ
ทรัพยากรทางการเงิน - ส่วนของผู้ถือหุ้น 32,162 ล้านบาท - จำนวนพนักงาน 1,599 คน - ตัวแทนและนายหน้าบุคคลธรรมดา 2,590 ราย - นายหน้านิติบุคคล 379 ราย - สถาบันการเงิน 42 ราย - การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสังคม ชุมชน	คุณค่าร่วมทางการเงิน - อัตราผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นร้อยละ -1.96 - รายได้ (ค่าใช้จ่าย) ภาษีเงินได้ 106.8 ล้านบาท
ทรัพยากรทางสิ่งแวดล้อม - ปริมาณการใช้พลังงาน 5,227,195.10 กิโลวัตต์-ชั่วโมง - ปริมาณการใช้น้ำ 50,801.66 ลูกบาศก์เมตร	คุณค่าร่วมทางสังคม - ความพึงพอใจของพนักงาน ร้อยละ 90 - ความพึงพอใจของลูกค้า ร้อยละ 96.80 - การบริจาคเพื่อสังคม 54.77 ล้านบาท คุณค่าร่วมทางสิ่งแวดล้อม - ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.35 เมื่อเทียบกับปี 2564 (ปี 2564 มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าน้อยเนื่องจากช่วงสถานการณ์โควิด-19)

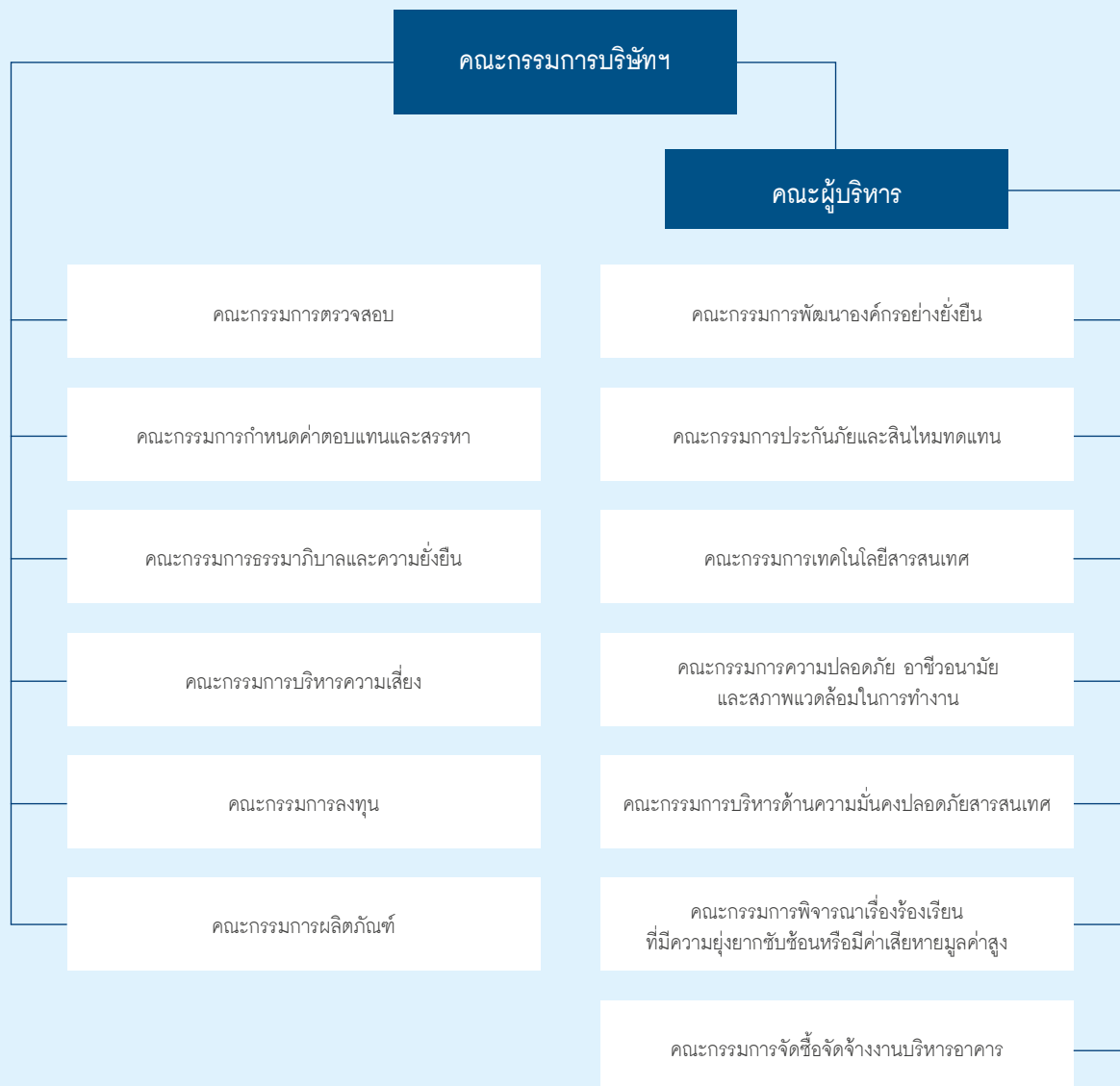
การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ดำเนินการตามหลักการกำกับดูแลที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยยึดหลักความโปร่งใส ถูกต้อง และเป็นธรรม บริษัทฯ มีระบบการบริหารจัดการที่มีมาตรฐานและก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเผยแพร่ในเว็บไซต์ www.bangkokinsurance.com/company/policy เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนมีความเข้าใจ ยึดมั่น และถือปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร อันจะส่งผลให้ธุรกิจของบริษัทฯ มีระบบบริหารจัดการเป็นมาตรฐาน

เป็นธรรม โปร่งใส สามารถสร้างผลตอบแทนและเพิ่มมูลค่าระยะยาวให้กับผู้ถือหุ้น รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย สนับสนุนและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของบริษัทฯ ให้เติบโตอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ มีโครงสร้างการจัดการที่ดีและชัดเจน เพื่อการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ถ่วงดุล และสามารถตรวจสอบได้ รวมถึงเพื่อให้มีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการอย่างชัดเจน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

โครงสร้างการจัดการ^{(2-9), (2-11)}



บทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการ⁽²⁻¹²⁾

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ยังมีการกำกับดูแลการบริหารงานของฝ่ายบริหารอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายบริหารได้ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับอนุมัติและมุ่งมั่นในการสร้างผลกำไรระยะยาวอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยในปี 2565 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีการดำเนินงาน ดังนี้

1. ทบทวน ปรับปรุง และอนุมัติวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ประจำปีของบริษัทฯ
2. ให้ความเห็นชอบนโยบายและจรรยาบรรณธุรกิจที่นำเสนอ
3. ติดตามผลการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร และดูแลให้มีการนำกลยุทธ์และแนวนโยบายที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยฝ่ายบริหารจะรายงานผลการดำเนินงานและผลประกอบการของบริษัทฯ ทุกไตรมาสในการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ
4. พิจารณาให้ความเห็นชอบต่อแนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เช่น คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหา คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
5. ให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและค่าสอบบัญชี
6. ส่งเสริมให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อสังคม และยึดหลักธรรมาภิบาลตามกรอบการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (Environmental, Social and Governance: ESG) โดยแต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืนเพื่อรับผิดชอบด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน รับผิดชอบกำกับดูแล ส่งเสริม และติดตามให้มีแผนงาน/โครงการที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านธรรมาภิบาล พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ผ่านคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน ปีละ 1 ครั้ง⁽²⁻¹⁴⁾

ในปี 2565 คณะกรรมการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน รายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2565 ดังนี้⁽²⁻¹⁶⁾

1. บริษัทฯ นำประเด็นด้านความยั่งยืนมาเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดกลยุทธ์และกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ส่งผลให้บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกเข้าเป็นรายชื่อหุ้นยั่งยืน (Thailand Sustainability Investment: TSI) ประจำปี 2565 ที่จัดขึ้นโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านธรรมาภิบาลเพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติร่วมกัน
3. บริษัทฯ ได้นำแนวปฏิบัติของนโยบายมาเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์ โดยจัดทำแผนงานประจำปีและจัดกิจกรรมเพื่อสังคม รวมถึงจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงาน เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีความมั่นคงและยั่งยืน

การใช้อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ จะคำนึงถึงหลักการตามกฎหมาย ข้อบังคับ และมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นอย่างซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม และจรรยาบรรณ รวมทั้งกำกับดูแลให้การบริหารจัดการของฝ่ายบริหารเป็นไปตามเป้าหมายและแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ กำหนดอำนาจดำเนินการและหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทฯ และคณะผู้บริหาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. อำนาจการดำเนินงานของคณะกรรมการบริษัทฯ⁽²⁻¹⁰⁾

- 1.1 พิจารณาความเหมาะสมในการแต่งตั้งและกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อย⁽²⁻¹⁰⁾ รวมถึงสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดย่อยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.2 พิจารณามอบอำนาจอย่างเหมาะสมให้แก่ประธานคณะผู้บริหาร ผู้อำนวยการใหญ่ และผู้บริหาร เพื่อให้สามารถดำเนินงานธุรกิจปกติได้อย่างรวดเร็ว
- 1.3 พิจารณาความเหมาะสมในการแต่งตั้งเลขานุการบริษัท และกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของเลขานุการบริษัท
- 1.4 พิจารณาการลงทุนและการประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทฯ ที่เกินวงเงินอนุมัติของคณะกรรมการลงทุน
- 1.5 พิจารณาการเข้าทำรายการกับบุคคล หรือนิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกรรมการของบริษัทฯ หรือเข้าข่ายรายการที่เกี่ยวข้องกัน/การได้มา หรือจำหน่ายไป
- 1.6 พิจารณาความเหมาะสมในการแต่งตั้งและถอดถอนบุคคลที่มีความเป็นอิสระ เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ รวมถึงกำหนดค่าตอบแทนของบุคคลดังกล่าว และนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
- 1.7 พิจารณางบประมาณที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดซื้อจัดจ้างงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทฯ ที่เกินวงเงินอนุมัติของคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.8 ดำเนินการอื่นๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด ข้อบังคับ และมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ

2. หลักการและควมรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท⁽²⁻¹²⁾

- 2.1 พิจารณากำหนดและอนุมัติทิศทาง นโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และแผนธุรกิจของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับกรอบการบริหารความเสี่ยง นโยบายการบริหารความเสี่ยง และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ที่นำเสนอโดยฝ่ายบริหาร และกำกับดูแลให้บริษัทฯ ดำเนินการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และหลีกเลี่ยงการรับความเสี่ยงที่เกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ รวมถึงติดตามการดำเนินงาน ของฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามกลยุทธ์และนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2.2 พิจารณานโยบายการกำกับดูแลกิจการ กรอบการบริหารความเสี่ยง นโยบายการบริหารความเสี่ยง รายงานการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวมและการประเมินความเสี่ยง และความมั่นคงทางการเงินของบริษัทฯ นโยบายธรรมาภิบาล การลงทุน นโยบายการลงทุน และการประกอบธุรกิจอื่น นโยบายด้านสินเชื่อ กรอบการบริหารการประกันภัยต่อนโยบายความขัดแย้งทางผลประโยชน์ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการจ้างเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและการกระทำคอร์รัปชัน เพื่อให้ฝ่ายบริหารนำไปปฏิบัติ รวมถึงการทบทวนนโยบายดังกล่าว และประเมินผลการปฏิบัติเพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงให้เหมาะสมเป็นประจำทุกปี
- 2.3 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีการกำหนดนโยบายจ่ายค่าตอบแทนกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน โดยคำนึงถึงความมั่นคงในระยะยาวของบริษัทฯ⁽²⁻¹⁹⁾
- 2.4 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรม ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ข้อพึงปฏิบัติที่ดีของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงการสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
- 2.5 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีโครงสร้างองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้มีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม
- 2.6 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีระบบบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- 2.7 กำกับดูแลให้ผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ จัดทำรายงาน (Management Letter) และข้อคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูง เสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ รวมถึงจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างคณะกรรมการตรวจสอบและผู้สอบบัญชีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วย
- 2.8 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ ประธานคณะผู้บริหาร และผู้อำนวยการใหญ่ เป็นประจำทุกปี รวมทั้งกำกับดูแลให้มีการประเมินผลในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
- 2.9 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อสาธารณะ
- 2.10 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีกระบวนการจัดทำรายงานทางการเงิน ที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเปิดเผยข้อมูลสำคัญต่างๆ อย่างถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา ต่อสาธารณะและหน่วยงานกำกับ ตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงจัดทำรายงาน ความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงินไว้ในรายงานประจำปี
- 2.11 กำกับดูแลให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
- 2.12 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีเงินกองทุนที่มั่นคงและเพียงพอ รองรับการค้าดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต และติดตามฐานะเงินกองทุนอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีกระบวนการหรือเครื่องมือที่ใช้ดูแลความเพียงพอของเงินกองทุนให้อยู่ในระดับที่มั่นคง
- 2.13 กำกับดูแลให้ฝ่ายบริหารรายงานเรื่องที่สำคัญของบริษัทฯ และมีกระบวนการในการรายงานข้อมูล เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทฯ ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบได้อย่างสมบูรณ์
- 2.14 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยจัดให้บริษัทฯ มีขั้นตอนหรือกระบวนการในการเสนอขาย และค่าใช้จ่ายสินค้าใหม่ทดแทนตามสัญญาอย่างชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือใช้ประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า
- 2.15 ดูแลให้มีการสรรหาและแผนการสืบทอดตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารของบริษัทฯ ที่มีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทฯ เป็นผู้แต่งตั้งประธาน คณะผู้บริหาร และผู้อำนวยการใหญ่ เพื่อเป็นหัวหน้าคณะผู้บริหาร รับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริษัทฯ
- 2.16 จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในการติดต่อสื่อสารกับคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อแจ้งข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มายังบริษัทฯ เพื่อพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดต่อไป
- 2.17 กำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ ในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงกำกับดูแลให้มีการบริหารจัดการ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์
- 2.18 กำกับดูแลให้มีการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์
- 2.19 ดำเนินการอื่นๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด ข้อบังคับ และมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ

3. หน้าทีความรับผิดชอบของคณะผู้บริหาร⁽²⁻¹⁰⁾

- 3.1 พิจารณากลับกรองวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ เป้าหมายการดำเนินธุรกิจและงบประมาณประจำปี นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณา
- 3.2 รับผิดชอบดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ นโยบายในการดำเนินธุรกิจ กรอบการบริหารความเสี่ยง และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท โดยต้องคำนึงถึงการสร้างมูลค่าในระยะยาวและการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน
- 3.3 พิจารณากลับกรองการจัดหาหรือจำหน่ายทรัพย์สินที่สำคัญของบริษัทฯ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณา
- 3.4 ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการให้บริษัทฯ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงติดตามให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และปฏิบัติต่อผู้เอาประกันภัยอย่างเป็นธรรม
- 3.5 กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติพร้อมข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืนเพื่อพิจารณา
- 3.6 รายงานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ระดับความเสี่ยงของบริษัทฯ และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารต่อคณะกรรมการบริษัท อย่างถูกต้อง เพียงพอ และทันเวลา เพื่อให้คณะกรรมการบริษัท สามารถกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.7 กำหนดโครงสร้างสายการบังคับบัญชาและหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน เพื่อเอื้อต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงและการกำกับ ควบคุม ตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.8 ส่งเสริมให้บริษัทฯ มีวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงโดยดูแลและควบคุมความเสี่ยงของบริษัทฯ ให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) รวมทั้งสื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงานทุกคนเกี่ยวกับกรอบการบริหารความเสี่ยง และนโยบายการบริหารความเสี่ยง
- 3.9 จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นประจำทุกปี โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่คณะกรรมการบริษัท กำหนด และรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการบริษัท
- 3.10 ต้องไม่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานเต็มเวลาขององค์กรอื่นเว้นแต่คณะกรรมการบริษัท พิจารณาแล้วเห็นว่า การปฏิบัติหน้าที่เต็มเวลาขององค์กรอื่นนั้นไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ต่อบริษัทฯ
- 3.11 รับผิดชอบและทำให้มั่นใจว่า การรายงานการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวมและการประเมินความเสี่ยง และความมั่นคงทางการเงินของบริษัทฯ มีความถูกต้องแม่นยำครบถ้วนสมบูรณ์ และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- 3.12 ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัท มอบหมาย

การบริหารจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์⁽²⁻¹⁵⁾

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายความขัดแย้งทางผลประโยชน์⁽²⁻¹⁵⁾ โดยกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงหลีกเลี่ยงการประกอบธุรกิจที่แข่งขันกับบริษัทฯ และการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันกับตนเอง บุคคล หรือนิติบุคคลที่เกี่ยวข้องที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทฯ ในกรณีที่ต้องทำรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. พิจารณารายการด้วยความรอบคอบ โปร่งใส และความจำเป็นของการทำรายการดังกล่าว โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ เป็นหลัก
2. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือรายการที่เกี่ยวข้องกันจะนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาให้ความเห็นก่อนที่จะนำเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณา ซึ่งกรรมการที่มีส่วนได้เสียในรายการดังกล่าว จะไม่มีส่วนร่วมในการพิจารณา
3. จัดทำรายงานและเปิดเผยข้อมูลของรายการที่เกี่ยวข้องกันให้ครบถ้วนตามประกาศของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปี 2565 บริษัทฯ ได้นำเสนอข้อมูลรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่เกี่ยวข้องกันต่อคณะกรรมการบริษัทฯ โดยคณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณานุมัติ และเปิดเผยข้อมูลไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/ รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) โดยในปี 2565 ไม่พบการกระทำที่ละเมิดนโยบายความขัดแย้งทางผลประโยชน์

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการและผู้บริหาร โดยกรรมการและผู้บริหารต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับส่วนได้เสียของตนและผู้เกี่ยวข้องต่อเลขานุการบริษัทฯ ทราบภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่ได้เคยรายงานเพื่อเลขานุการบริษัทฯ ทำการสรุปรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อทราบในไตรมาสที่ 1 ของทุกปี โดยปี 2565 กรรมการบริษัทฯ ได้รายงานการมีส่วนได้เสียให้กับเลขานุการบริษัทฯ ทราบซึ่งไม่เป็นประเด็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะสมาชิกข้ามคณะ การถือหุ้นไขว้กับผู้ผลิตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น การมีอยู่ของผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจควบคุม ผู้ที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ของผู้ที่เกี่ยวข้องธุรกรรมและยอดค้างชำระต่างๆ

การส่งเสริมการพัฒนาความรู้ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน⁽²⁻¹⁷⁾

เพื่อให้บริษัทฯ มีการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน คณะกรรมการบริษัทฯ มีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่เกี่ยวข้องในระบบการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงส่งเสริมให้กรรมการและผู้บริหารเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อเสริมสร้างความรู้และช่วยสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ⁽²⁻¹⁷⁾

สำหรับการปรุมนิเทศกรรมการใหม่ คณะกรรมการบริษัทฯ มีนโยบายให้กรรมการใหม่ได้รับการปรุมนิเทศความรู้เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ โดยทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการใหม่ บริษัทฯ มอบหมายให้เลขานุการบริษัทฯ จัดให้มีการแนะนำแนวทางการดำเนินงานในภาพรวมของบริษัทฯ โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทฯ และการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ เพื่อให้มีความเข้าใจและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการใหม่ พร้อมจัดส่งเอกสารประกอบให้กับกรรมการที่เข้าใหม่ เช่น รายงานประจำปี นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน และนโยบายการแจ้งเบาะแส เป็นต้น

ปี 2565 บริษัทฯ ได้เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายใน และความรู้เกี่ยวกับการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้แก่กรรมการและผู้บริหาร ดังนี้

- Security Awareness Training ประกอบด้วย Video (YouTube) จำนวน 4 เรื่อง ได้แก่
 1. WFH อย่างไรให้องค์กรปลอดภัย
 2. มารู้จักวิธีสังเกต Phishing อีเมลกัน
 3. Clear Desk Clear Screen
 4. Mobile Security 20 วิธีป้องกันง่ายๆ จากการโจมตีทางมือถือ ไม่ให้โดนแฮกขโมยข้อมูล
- เอกสารเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายใน และการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ⁽²⁻¹⁸⁾

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการเสริมสร้างคณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพ จึงจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ประจำปีของคณะกรรมการ เพื่อนำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการต่อไป โดยการประเมินผลคณะกรรมการแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ แบบทั้งคณะ เพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมของคณะกรรมการบริษัทฯ
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการรายบุคคล เพื่อใช้ประเมินผลตนเองในการปฏิบัติภาระหน้าที่ของการเป็นกรรมการบริษัทฯ
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมของคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน และคณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหา

บริษัทฯ มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ แบบทั้งคณะ กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการรายบุคคล และกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย ดังนี้

1. ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานของคณะกรรมการบริษัทฯ แบบทั้งคณะ การดำเนินงานของคณะกรรมการรายบุคคล และการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดย่อยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
2. เลขานุการบริษัทสรุปและเสนอผลการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ
3. คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืนนำผลการประเมินเพื่อพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อทราบ

โดยวัตถุประสงค์การประเมินผลตนเองของคณะกรรมการบริษัทฯ จะมุ่งเน้นให้การประเมินผลสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานและปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานของคณะกรรมการให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งมีหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ แบบทั้งคณะ

การประเมินผลประสิทธิภาพในการดำเนินงานของคณะกรรมการบริษัทฯ แบบทั้งคณะ แบ่งหัวข้อการประเมิน 6 หมวด ได้แก่

- 1.1 นโยบายคณะกรรมการ
- 1.2 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ
- 1.3 โครงสร้างของคณะกรรมการ
- 1.4 แนวปฏิบัติของคณะกรรมการ
- 1.5 การจัดเตรียมและดำเนินการประชุมคณะกรรมการ
- 1.6 คุณลักษณะของกรรมการ

ในปี 2565 ผลการประเมินรวมทุกหมวดอยู่ในระดับดีเลิศ โดยคะแนนเฉลี่ย 4.90 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98 เกือบเคียงกับผลการประเมินในปีที่ผ่านมา

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการรายบุคคล

แบ่งหัวข้อการประเมิน 3 หมวด ได้แก่

- 2.1 โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
- 2.2 การประชุมคณะกรรมการ
- 2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

ในปี 2565 ผลการประเมินรวมทุกหมวดอยู่ในระดับดีเลิศ โดยคะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 เกือบเคียงกับผลการประเมินในปีที่ผ่านมา

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย

แบ่งหัวข้อการประเมิน 3 หมวด ได้แก่

- 3.1 โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการชุดย่อย
- 3.2 การจัดเตรียมและดำเนินการประชุมคณะกรรมการชุดย่อย
- 3.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการชุดย่อย

ผลการประเมินของคณะกรรมการชุดย่อยทั้ง 3 คณะ

1. คณะกรรมการตรวจสอบ

ในปี 2565 ผลการประเมินรวมทุกหมวดอยู่ในระดับดีเลิศ โดยคะแนนเฉลี่ย 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเท่ากับผลการประเมินในปีที่ผ่านมา

2. คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน

ในปี 2565 ผลการประเมินรวมทุกหมวดอยู่ในระดับดีเลิศ โดยคะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 เกือบเคียงกับผลการประเมินในปีที่ผ่านมา

3. คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหา

ในปี 2565 ผลการประเมินรวมทุกหมวดอยู่ในระดับดีเลิศ โดยคะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60 เกือบเคียงกับผลการประเมินในปีที่ผ่านมา

บริษัทฯ พิจารณาจ่ายค่าตอบแทนคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมและความเหมาะสมตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งบริษัทฯ มีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Policy)^{(2-19),(2-20)} ภายใต้หลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและโปร่งใสผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหา ซึ่งมีการระบุรายละเอียดเพื่อให้สอดคล้องกับ

หน้าที่ความรับผิดชอบในระดับคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมาย บริษัทฯ ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว ตลอดจนผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล รายละเอียดสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี One Report หัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดี

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน⁽²⁻²⁵⁾

บริษัทฯ มีกระบวนการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ในการกำหนดกระบวนการทบทวน แก้ไขปรับปรุง การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ จรรยาบรรณทางธุรกิจ ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง⁽²⁻²⁶⁾ ดังนี้

1. คปภ. เป็นหน่วยงานของภาครัฐที่คอยกำกับและดูแลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น โดยออกเป็นคำสั่งให้บริษัทฯ จัดให้มีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบตามที่ คปภ. ได้กำหนดรูปแบบไว้
2. คณะกรรมการบริษัทฯ (Board of Directors) มีหน้าที่รับผิดชอบ ทบทวน และแจ้งให้ปรับปรุงการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกระบวนการการรายงานผลเพื่อทบทวนการจัดการปีละ 2 ครั้ง
3. คณะผู้บริหารบริษัทฯ (Management Committee) มีหน้าที่รับผิดชอบในการออกแบบและทบทวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งจากภายนอกและภายในบริษัทฯ ตามประกาศ คปภ. และระบบบริหารคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015 ซึ่งกำหนดให้มีการรับเรื่องร้องเรียนและรายงานผลเพื่อทบทวนการจัดการปีละ 2 ครั้ง
4. ศูนย์ควบคุมคุณภาพและสำนักตรวจสอบ มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจติดตาม เพื่อควบคุมให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ตามกฎหมายและข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อทำการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพิ่มเติม
5. หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียน สามารถร้องขอให้มีการปรับปรุงการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีความถูกต้องและไม่เป็นการลำเอียง สามารถให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ถูกร้องเรียนได้ เพื่อความเสมอภาคและเท่าเทียม ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงกับสาเหตุที่เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง
6. ศูนย์ควบคุมคุณภาพ เป็นหน่วยงานหลักซึ่งรับผิดชอบในการออกแบบ ทบทวน ดำเนินการและปรับปรุงกลไก โดยจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมนำเสนอผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียอื่นได้แสดงความเห็นในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น

บริษัทฯ ได้กำหนดให้หน่วยงานศูนย์ควบคุมคุณภาพเป็นหน่วยงานบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนหรือข้อผิดพลาดในการบริหารจัดการ โดยผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเบาะแสการกระทำผิดเข้ามาผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริษัทฯ ตรวจสอบและสามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งบริษัทฯ ได้นำหลักการของประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาในการชดเชยเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และกรณีที่เกิดว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันภัย พ.ศ. 2566 ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2015 เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน “การควบคุม NC ที่เกิดขึ้นภายใน และคำร้องเรียนของลูกค้า” มาพิจารณากำหนดกระบวนการร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในบริษัทฯ โดยขั้นตอนการดำเนินการเป็นเอกสารตามระบบบริหารคุณภาพ รายละเอียด ดังนี้

1. ศูนย์ควบคุมคุณภาพรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน บันทึกเข้าระบบ และออกหมายเลขรับเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
2. จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผ่านผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนนั้น
3. ศูนย์ควบคุมคุณภาพรับรายงานการร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงานและทวนสอบกับผู้ร้องเรียน
4. ศูนย์ควบคุมคุณภาพรายงานเรื่องร้องเรียนต่อตัวแทนระบบบริหารคุณภาพซึ่งเป็นตัวแทนของคณะผู้บริหารสูงสุดของบริษัทฯ
5. ตัวแทนระบบบริหารคุณภาพพิจารณาอนุมัติเรื่องร้องเรียน และส่งกลับให้ศูนย์ควบคุมคุณภาพติดตามมาตรการป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ และการดำเนินการอื่นที่กำหนดไว้ในรายงาน

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีหน่วยงานสำนักบริหารเบรกดองค์การ ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียล และมีกระบวนการนำส่งข้อมูลความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นกับลูกค้ามายังศูนย์ควบคุมคุณภาพ เพื่อเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามขั้นตอนการแก้ไขของบริษัทฯ

นโยบายที่ส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน⁽²⁻²³⁾

- นโยบายการกำกับดูแลกิจการ สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
<https://www.bangkokinsurance.com/th/company/policy>
- จรรยาบรรณธุรกิจ สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
<https://www.bangkokinsurance.com/th/company/ethics>
- นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการแจ้งเบาะแส สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
<https://www.bangkokinsurance.com/th/company/anti-corruption>
- ประกาศรับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลการลงทุน สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
<https://www.bangkokinsurance.com/th/company/icode>
- นโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
<https://www.bangkokinsurance.com/download/aboutus/นโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน.pdf>
- นโยบายสิทธิมนุษยชน สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
<https://www.bangkokinsurance.com/download/aboutus/นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน.pdf>
- นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
<https://www.bangkokinsurance.com/download/privacypolicy.pdf>
- นโยบายการสรรหากรรมการบริษัท สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
<https://www.bangkokinsurance.com/th/company/policy>

จรรยาบรรณ และการต่อต้านทุจริต^(GRI 205)

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ถูกต้อง และเป็นธรรม สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Anti-Corruption: CAC)⁽²⁻²⁸⁾ และได้รับประกาศนียบัตรรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 โดยที่ผ่านมามีบริษัทฯ ได้มีกำหนดนโยบายที่สำคัญต่างๆ อาทิ นโยบายกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการจ้างเหมาดูแล ตลอดจนจรรยาบรรณธุรกิจ เป็นต้น โดยบริษัทฯ ได้สื่อสารนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและนโยบายการจ้างเหมาดูแลให้กับผู้มีส่วนได้เสีย โดยเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัทฯ รายงานประจำปี และวารสารของบริษัทฯ เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และคู่ค้าทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน โดยสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ดังนี้

- นโยบายการกำกับดูแลกิจการ สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.bangkokinsurance.com/th/company/policy>
- นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการจ้างเหมาดูแล สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.bangkokinsurance.com/th/company/anti-corruption>
- จรรยาบรรณธุรกิจ สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.bangkokinsurance.com/th/company/ethics>

นอกจากนี้ บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายการทุจริตและคอร์รัปชันเป็นศูนย์ อีกทั้ง ยังได้มีการกำหนดกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ประเมินระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขและมาตรการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำอีก โดยกำหนดให้หน่วยงานตรวจสอบทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินระบบการควบคุมภายในตามแผนการตรวจสอบประจำปีที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ รวมถึงการตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน และรายงานผลต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

การบริหารความเสี่ยงการต่อต้านทุจริต

บริษัทฯ ได้กำหนดระบบการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อป้องกันและติดตามความเสี่ยงจากการทุจริตและคอร์รัปชัน โดยมีกระบวนการประเมินความเสี่ยงที่ระบุเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงสูงจากการทุจริตและคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจพร้อมกระบวนการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสมและครอบคลุม ตลอดจนการติดตามและรายงานผลให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทุกไตรมาส

การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องการทุจริต^(GRI 205-1)

จำนวนหน่วยงานที่ได้รับการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องการทุจริต	ร้อยละของหน่วยปฏิบัติงานที่ได้รับการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องการทุจริต	ประเภทความเสี่ยงที่มีระบุและมีความสำคัญ
63 หน่วยงาน	100	ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ-การทุจริตฉ้อฉล
• สำนักงานใหญ่ 26 หน่วยงาน		-
• สาขา 37 หน่วยงาน		-

การฝึกอบรมให้ความรู้และการสื่อสารการต่อต้านทุจริต

บริษัทฯ จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานทุกคนเกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งนโยบายที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณทางธุรกิจ นโยบายการจ้างเหมาดูแล จริยธรรม และข้อพึงปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

การฝึกอบรมเกี่ยวกับการด้านทุจริตขององค์กร^(GRI 205-2)

พนักงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการฝึกอบรมนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการด้านทุจริตขององค์กร (คน)	ร้อยละเทียบกับทั้งหมด
• คณะกรรมการ	-	0.00
• ผู้บริหารระดับ 1-4	6	2.72
• ผู้บริหารระดับ 5 ขึ้นไป	1	0.45
• ระดับปฏิบัติการ	214	96.83

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการด้านทุจริตขององค์กรแก่ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความตระหนักและความสำคัญต่อการด้านทุจริตทั้งระดับองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องร่วมกัน

การสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการด้านทุจริตขององค์กร^(GRI 205-2)

พนักงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการด้านทุจริต (คน)	ร้อยละเทียบกับทั้งหมด
• คณะกรรมการ	-	0.00
• ผู้บริหารระดับ 1-4	6	2.72
• ผู้บริหารระดับ 5 ขึ้นไป	1	0.45
• ระดับปฏิบัติการ	214	96.83
• คู่ค้า	368	100

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2565 บริษัทฯ มีเหตุการณ์ทุจริตที่ตรวจพบ 1 เหตุการณ์จากพนักงานของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ มีมาตรการลงโทษและดำเนินการเรียบร้อยแล้ว^(GRI 205-3)

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้มีการทบทวนและปรับปรุงระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องรวมทั้งมาตรการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพื่อป้องกันการทุจริตมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยสำนักตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและรายงานผลให้คณะผู้บริหารทราบ พร้อมทั้งส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

การบริหารความเสี่ยง และภาวะวิกฤต

บริษัทฯ กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร โดยการเชื่อมโยงแผนกลยุทธ์ การจัดการเงินทุน มีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤต รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผนธุรกิจภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป โดยบริษัทฯ ได้มีการติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริษัทฯ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง และสำนักตรวจสอบดำเนินการตรวจสอบงานบริหารความเสี่ยงปีละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงครอบคลุมทุกประเภทความเสี่ยงและกิจกรรม โดยมีเป้าหมายคือผลการประเมินความเสี่ยงระดับองค์กรอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

และเพื่อให้เกิดการบูรณาการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุม บริษัทฯ จึงได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงองค์กร ตั้งแต่การกำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงองค์กร ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การรายงานผลการดำเนินการ รวมถึงแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งเชื่อมโยงกับการประเมินความเสี่ยงระดับหน่วยงาน โดยเฉพาะการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG ที่บริษัทฯ ได้นำประเด็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการพิจารณา ทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ผลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการบูรณาการบริหารจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่คนในสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งเพื่อเตรียมความพร้อมในการป้องกันและปรับตัวรับความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประเภทความเสี่ยงด้าน ESG	แนวทางการควบคุมความเสี่ยง	ผลการดำเนินงานจากการควบคุมความเสี่ยง
Environmental: การปล่อยก๊าซเรือนกระจก และมลพิษทางอากาศ	- ประเมินและจัดทำทำการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ปรับปรุงระบบทำความเย็นในอาคาร - e-Policy, e-Document และการติดตามปริมาณการใช้กระดาษขององค์กร	- มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง - มีปริมาณการใช้กระดาษที่ลดลง
Environmental: เกิดภัยธรรมชาติจากสภาพอากาศ ที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อมูลค่าสินไหม ทดแทนของบริษัทฯ	- จัดสรรประกันภัยต่ออย่างเพียงพอ - จัดทำ Platform สำหรับประเมินความเสี่ยงภัยตามแต่ละพื้นที่ สำหรับภัยน้ำท่วมและลมพายุซึ่งเป็นภัยหลักที่เกิดขึ้น	ค่าสินไหมทดแทนหลังประกันภัยต่อจากภัยธรรมชาติที่ลดลง
Social: เช่น การไม่เลือกปฏิบัติ การใช้แรงงานเด็ก เป็นต้น	- ปรับปรุงระเบียบและแนวปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเพื่อแสดงเจตนารมณ์การไม่เลือกปฏิบัติและไม่รับบุคคลที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ทำงาน - ปฏิบัติจริงโดยบริษัทฯ จัดตั้งทีมเพื่อคัดเลือคนุเคราะห์อย่างเท่าเทียมและโปร่งใส	ไม่พบเหตุการณ์การเลือกปฏิบัติหรือการใช้แรงงานเด็ก
Governance: เช่น การติดสินบน การคอร์รัปชัน	ปรับปรุงระเบียบและแนวปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเพื่อแสดงเจตนารมณ์การต่อต้านการคอร์รัปชัน	พบเหตุการณ์การทุจริตภายใน โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้สอบสวนและดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
Governance: Cyber Attack และ ก่อให้เกิดข้อมูลรั่วไหล	- กำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด - จัดอบรมให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยสารสนเทศให้กับพนักงานทุกคน	พนักงานทุกคนได้รับการอบรมร้อยละ 100 ด้านการจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และมีความรู้ความเข้าใจเรื่องความปลอดภัยสารสนเทศเป็นอย่างดี ซึ่งสามารถป้องกันการเกิดเหตุและลดความเสียหายจากการเกิดเหตุการณ์ได้ (สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ การจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์)

ผลการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง

ในปี 2565 บริษัทฯ ต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนจากโรคระบาดโควิด-19 เนื่องจากความถี่และความรุนแรงที่เกิดขึ้นเปี่ยมเบนไปจากที่คาดการณ์ไว้อย่างมาก ซึ่งบริษัทฯ ได้ให้คำมั่นการให้ความคุ้มครองกรมธรรม์ และไม่มีนโยบายบอกเลิกกรมธรรม์ที่ลูกค้าทำประกันภัยโควิดทุกแผน

ในการบริหารจัดการการจ่ายค่าสินไหมทดแทนจากโรคระบาดโควิด-19 บริษัทฯ ได้ขอความร่วมมือจากพนักงานทั้งองค์กรให้พิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อคงระดับการให้บริการลูกค้า โดยสื่อสารขั้นตอนการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนให้ทั่วถึงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริหารจัดการ อีกทั้งการพัฒนากระบวนการที่เป็นเพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าในการแจ้งเคลมและส่งเอกสารออนไลน์ ตลอดจนการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าบริษัทฯ ยืนยันการจ่ายค่าสินไหมทดแทนและไม่บอกเลิกกรมธรรม์

เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานต่อสถานการณ์ดังกล่าว บริษัทฯ ได้กำหนดให้ส่วนงานต่างๆ ได้มีการดำเนินงานในด้านต่างๆ ที่สำคัญ อาทิ

- ฝ่ายสินไหมทดแทน ติดตามการดำเนินการรายวันและขอการสนับสนุนจากทุกหน่วยงานเพื่อช่วยพิจารณาค่าสินไหมทดแทนอย่างเร่งด่วน
- ส่วนบริหารความเสี่ยงองค์กร กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงระยะเวลาการจ่ายค่าสินไหมทดแทน และติดตามอย่างใกล้ชิด ติดตามหน่วยงานให้ทำแผนการบริหารความเสี่ยงเพื่อลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

- สำนักตรวจสอบดำเนินการตรวจสอบการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามระบบการควบคุมภายในที่วางไว้เพื่อให้โปร่งใสและเป็นธรรม
- สำนักบริหารเบรกดวงศักรและศูนย์ควบคุมคุณภาพประสานงานรับเรื่องติชม ร้องเรียน และติดตามการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

จากผลกระทบโรคระบาดโควิด-19 แม้ว่าผลประกอบการของบริษัทฯ ติดลบจากการจ่ายค่าสินไหมทดแทนจากโรคระบาดโควิด-19 แต่บริษัทฯ สามารถทำกำไรจากการรับประกันภัยประเภทอื่น รวมถึงกำไรจากการลงทุน ทำให้ผลประกอบการในภาพรวมไม่ติดลบมาก โดยในปี 2565 ผลประเมินความเสี่ยงระดับองค์กรของบริษัทฯ อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ร้อยละ 70.97 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายเนื่องจากโรคระบาดโควิด-19 อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้ทบทวนนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เช่น นโยบายการรับประกันภัย นโยบายการเอาประกันภัยต่อ กระบวนการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพ และรัดกุมมากยิ่งขึ้น เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

นอกจากนี้ ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายผลการประเมินความเสี่ยงระดับองค์กรให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 โดยบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ รวมถึงมุ่งเน้นกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่รัดกุม เพื่อให้บริษัทฯ สามารถรับมือกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเติบโตอย่างยั่งยืน

การจัดการนวัตกรรม ทางธุรกิจ

ในปัจจุบัน พัฒนาการผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้มีการต่อยอดเพื่อส่งเสริมคุณภาพที่ดีของคนในสังคม ที่ผ่านมามีบริษัท ให้ความสำคัญด้านพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการบริการที่หลากหลายผ่านกลยุทธ์ BKI InsurTech ที่นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมอันทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานทุกกระบวนการทำงานประกันภัยและงานสินไหมทดแทน เพื่อให้การเข้าถึงผลิตภัณฑ์ประกันภัยแก่ลูกค้าทุกกลุ่มทั่วถึงมากยิ่งขึ้น พร้อมยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางธุรกิจควบคู่กัน

การนำนวัตกรรมในการให้บริการแก่ลูกค้า

จากสถานการณ์แวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากจุดปกติใหม่ (New Normal) อันส่งผลให้วิถีการดำเนินชีวิตของผู้คน/ผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จากประเด็นปัญหาดังกล่าวถือเป็นโจทย์สำคัญต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อรองรับต่อความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวที่เกิดขึ้น ที่ผ่านมามีบริษัท ได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินงานการพัฒนาและคิดค้นนวัตกรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในนโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน โดยมุ่งเน้นที่จะตอบสนองผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่สำคัญ บริษัทฯ จึงใช้กลยุทธ์การพัฒนาบริการและเทคโนโลยีภายใต้แนวคิด BKI InsurTech ที่ทำให้ชีวิตง่ายขึ้น โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรมที่หลากหลายมาช่วยปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ตั้งแต่กระบวนการการคิดค้นผลิตภัณฑ์ การวิเคราะห์/ประเมินผล/ทบทวน/ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ ภายใต้ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการรายงานผลการกำกับดูแลการติดตามการดำเนินงานด้านผลิตภัณฑ์ผ่านคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสามารถให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและคู่ค้าได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจสูงสุด ดังนี้

- **Robotic Process Automation (RPA)** บริษัทฯ ได้นำเทคโนโลยี Robotic Process Automation หรือ RPA ซึ่งเป็นเทคโนโลยี ที่นำมาใช้เพื่อเปลี่ยนแปลงการทำงานในรูปแบบเดิมๆ เพื่อลดระยะเวลาการทำงานของพนักงานให้สามารถไปปฏิบัติงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การส่งอีเมล ระบบการกรอกข้อมูล และการสรุปรายงาน ให้ออกมาเป็นรูปแบบกระบวนการทำงานโดยอัตโนมัติ ซึ่งสามารถเลียนแบบการทำงานของมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ได้

ผลลัพธ์จากการนำ RPA มาใช้งานจึงช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการทำงานของระบบอัตโนมัติสามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และที่สำคัญ มีความถูกต้องแม่นยำ ร้อยละ 100 สามารถรองรับงานที่มีปริมาณมากได้เป็นอย่างดี ตลอดจนยังช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ลดข้อผิดพลาดจากทำงานของพนักงาน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือคู่ค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งบริษัทฯ ได้นำ RPA มาให้บริการในงานด้านต่างๆ ได้แก่

1. **งานรับประกันภัย บริษัทฯ** นำ RPA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและสามารถอำนวยความสะดวกในหลายๆ ส่วนงาน ตั้งแต่การสร้างฐานข้อมูลลูกค้าในระบบการรับประกันภัย การอัปโหลดรูปภาพเพื่อตรวจสอบสภาพรถยนต์ ของลูกค้าและคู่ค้า การบันทึกข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัย การยืนยันการรับประกันภัย การออกกรมธรรม์ประกันภัย การต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย การทำสลักหลัง รวมถึงการจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัยในรูปแบบ e-Policy ให้แก่ลูกค้า
2. **งานสินไหมทดแทน** ในช่วงของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 บริษัทฯ มีการปรับกระบวนการทำงานให้ทันต่อความต้องการของลูกค้าในการเคลมสินไหมทดแทนประกันภัยโควิด ระบบ RPA ได้ถูกนำมาช่วยบริหารจัดการ การแจ้งและติดตามสถานะการเคลมสินไหมทดแทน โดยสามารถช่วยคัดกรองงานที่ลูกค้าแจ้งเคลมผ่านทางอีเมล และดำเนินการคัดแยกงานตามเงื่อนไขที่บริษัทฯ กำหนดไว้พร้อมทั้งทำหน้าที่ Forward e-mail ไปยังเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานโดยตรง ทำให้งานถูกกระจายออกไปได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ตลอดจน RPA ได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการเคลมสินไหมรถยนต์ เจ้าหน้าที่สามารถเปิดเคลมพร้อมกับประเมินราคาความเสียหายและบันทึกข้อมูลรายละเอียดการซ่อมในระบบ EMCS ซึ่งช่วยลดขั้นตอนการทำงานส่งผลให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และช่วยเพิ่ม Productivity ภายใต้การทำงานอย่างเป็นระบบ
3. **งานด้านบัญชีและการเงิน** บริษัทฯ นำ RPA มาช่วยสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่บัญชีการเงินเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วให้แก่ลูกค้าและคู่ค้าในการชำระเบี้ยประกันภัยผ่านช่องทางธนาคารต่างๆ หรือผ่านบริการต่างๆ ระบบ RPA จะทำการดาวน์โหลดข้อมูลจากธนาคารเพื่อตัดบัญชีลูกค้าและคู่ค้าได้อย่างรวดเร็วตามข้อกำหนดของแต่ละธนาคาร ทำให้สามารถช่วยย่นระยะเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีและการเงินได้เป็นอย่างดี
- **Voice ChatBot บริการผู้ช่วยอัตโนมัติ** บริษัทฯ เป็นผู้ริเริ่มการนำเทคโนโลยีการสั่งงานด้วยเสียงภาษาไทย (Thai Speech Recognition Technology) ผสมผสานกับการนำเทคโนโลยี Artificial Intelligence หรือปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการให้บริการของระบบ Contact Center ของงานเคลมสินไหมทดแทน ยานยนต์เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้า โดยระบบ Voice ChatBOT “บริการผู้ช่วยอัตโนมัติ” จะช่วยให้ลูกค้าที่เกิดเหตุถูกเงินและต้องการแจ้งอุบัติเหตุรถยนต์หรือสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับงานเคลมรถยนต์ เพียงกดสายด่วน โทร. 1620 แจ้งบริการที่ต้องการเป็นคำพูดสั้นๆ เช่น แจ้งรถเกิดอุบัติเหตุ ทำเคลมทางโทรศัพท์ แจ้งเคลมนัดหมาย เพียงเท่านี้ระบบ จะทำการโอนสายให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวสามารถดูแลลูกค้าต่อได้ทันที โดยไม่ต้องกดปุ่มเลือกเมนูแล้วรอสายเจ้าหน้าที่อีกต่อไป ช่วยให้ลูกค้าสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสายด่วนกรุงเทพประกันภัยมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ เพื่อรองรับการใช้งานจำนวนมากของลูกค้าที่แจ้งเคลมผ่าน Contact Center 1620 ในแต่ละวัน บริษัทฯ จึงได้นำระบบ Voice ChatBOT มาปรับปรุงกระบวนการทำงานสินไหมทดแทนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยระบบจะนำเสนอทางเลือกให้แก่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมด้วยตนเองโดยไม่ต้องรอสายเจ้าหน้าที่ ระบบจะสอบถามข้อมูลเบื้องต้นกับลูกค้า เช่น สอบถามเลขทะเบียนรถยนต์ หรือสถานที่เกิดเหตุแล้วทำการบันทึกข้อมูลเข้าระบบ e-Surveyor เพื่อส่งงานให้เจ้าหน้าที่สำรวจภัยไปให้ บริการลูกค้าโดยอัตโนมัติ ปัจจุบันนี้มีลูกค้าที่รับบริการดังกล่าวกว่าร้อยละ 60 จากจำนวนที่ลูกค้ามีการรอสายทั้งหมด ซึ่งบริษัทฯ มีแผนจะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยในอนาคตและจะขยายความสามารถการให้บริการได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

- **การบริการแพทย์ทางไกล (Telemedicine)** จากสถานการณ์ของโรคโควิด-19 ทำให้ไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคในปัจจุบันให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพมากยิ่งขึ้น บริษัทฯ จึงได้คัดสรรการบริการที่สามารถตอบโจทย์อย่างเหมาะสมให้แก่ลูกค้า โดยบริษัทฯ ได้ร่วมกับพันธมิตรในการพัฒนา Health Care Platform นำระบบ Telemedicine มาให้บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพในรูปแบบการบริการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) หรือคลินิกออนไลน์ ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการผ่านระบบดังกล่าว จำนวน 2,243 คน

ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ

เบื้องต้นแพทย์จะวิเคราะห์โรคในกรณีมีอาการเจ็บป่วยไม่รุนแรงมากนัก เช่น คนไข้ที่มีอาการปวดหัว ไข้หวัด ท้องเสีย เป็นต้น เมื่อได้รับคำปรึกษาหรือการวินิจฉัยของแพทย์แล้ว ยารักษาโรคจะถูกส่งให้ลูกค้าตามที่อยู่ที่ได้รับแจ้งไว้ อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าโดยลดการเดินทางของลูกค้าในการมาพบแพทย์ ลูกค้าจะได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถบริหารจัดการเวลาและค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าได้ เนื่องจากระบบดังกล่าวมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ให้คำปรึกษาและการวินิจฉัยโรคนั้นๆ

- **การให้บริการสำรวจภัย (Risk Survey) เพื่อลดความเสี่ยงของลูกค้า** บริษัทฯ เห็นความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงภัย โดยให้ความใส่ใจในเรื่องการสำรวจและประเมินความเสี่ยงภัยในธุรกิจของลูกค้า เนื่องจากเห็นว่าการสำรวจภัยและการประเมินความเสี่ยงภัยจะช่วยทางด้าน Loss Prevention และ Loss Control ด้วยการให้คำปรึกษา พร้อมให้คำแนะนำเรื่องการป้องกันภัยจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจนำมาซึ่งความเสียหายต่อการดำเนินธุรกิจได้ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งแก่ธุรกิจอุตสาหกรรมของลูกค้า โดยจัดให้มีทีมวิศวกรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการประเมินความเสี่ยงมากถึง 26 คน ซึ่งกรุงเทพประกันภัยเป็นบริษัทประกันวินาศภัยของไทยที่มีวิศวกรด้านนี้มากที่สุดโดยวิศวกรทุกคนมีวุฒิการศึกษา ทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท

จากสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีความรู้ความสามารถทั้งด้านวิศวกรรมโยธาวิศวกรรมเครื่องกล วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมอุตสาหการ เป็นต้น และที่สำคัญบริษัทฯ นำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการสำรวจภัย (Risk Survey) ด้วยนวัตกรรมทันสมัย เช่น เทอร์โมสแกน (Thermoscan) สำหรับตรวจสอบความร้อนของอุปกรณ์ไฟฟ้าด้วยกล้องตรวจจับอุณหภูมิรังสีอินฟราเรด และโดรน (Drone) ที่ใช้สำรวจพื้นที่เอาประกันภัยในมุมกว้าง มุมสูง และมุมอับที่ยากต่อการเข้าถึง เพื่อเก็บรายละเอียดแผนผังของสถานที่ซึ่งจะช่วยเสริมให้ทีมวิศวกรประเมินความเสี่ยงภัยสามารถวิเคราะห์ ความเสี่ยงภัยได้อย่างแม่นยำ โดยผู้ใช้งานอุปกรณ์เหล่านี้ ได้รับการอบรมและได้รับ Certificate ใบอนุญาตการใช้งานอย่างเป็นทางการยิ่งไปกว่านั้น ทีมวิศวกรได้พัฒนาความเชี่ยวชาญจากประสบการณ์ในการให้บริการสำรวจภัยที่สถานประกอบการของลูกค้า จึงเกิดความเข้าใจในการทำงานอย่างแท้จริงเนื่องจากได้วิเคราะห์ปัญหาจริงขณะเดียวกันลูกค้ายังได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องการป้องกันความเสี่ยงภัยมากยิ่งขึ้น

- **Web Partner** ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบเพื่อให้ลูกค้าเรียกใช้งานระบบในการตรวจเช็ค ค่าวงเบี้ย และออกกรมธรรม์

การพัฒนาลิขิตภัณฑ์ประกันภัย

- **แผนประกันภัยออฟฟิศซินโดรม (Office Syndrome Insurance)** บริษัทฯ ให้ความสำคัญครอบคลุมค่ารักษาพยาบาลทั้งผู้ป่วยใน (IPD) และผู้ป่วยนอก (OPD) พร้อมทั้งขยายการรักษาแบบแพทย์ทางเลือก ความคุ้มครองสูงสุดถึง 30,000 บาท และให้ความคุ้มครองผลประโยชน์เงินชดเชยรายวันกรณีเป็นผู้ป่วยในจากการเจ็บป่วยด้วยกลุ่มโรคออฟฟิศซินโดรม โดยให้เงินชดเชย 500 บาทต่อวัน สูงสุดถึง 30 วัน ได้แก่ อาหารเป็นพิษจากภาวะติดเชื้อทางเดินอาหาร โรคกระเพาะปัสสาวะอักเสบโรคกรดไหลย้อน โรคกระเพาะอาหารอักเสบจากการติดเชื้อแบคทีเรีย เฮลิโคแบคทีเรีย (H.Pylori Gastritis) โรคหมอนรองกระดูกเคลื่อนกดทับเส้นประสาท อากาเรียวินสรีระ บานหมอน โรคกระดูกทับเส้นประสาทบริเวณข้อมือหรือข้อเท้ากดทับเส้นประสาท และโรคนิ้วล็อก ปลอกหุ้มเอ็นนิ้วมืออักเสบ ด้วยเบี้ยประกันภัยเพียง 1,990 บาทต่อปี รับประกันภัยตั้งแต่อายุ 6-60 ปี สมครง่ายผ่านระบบออนไลน์ ไม่ต้องตรวจสุขภาพเพียงตอบคำถามสุขภาพและผ่านเกณฑ์การพิจารณารับประกันภัยและรับ e-Policy อย่างรวดเร็ว

- **แผนประกันภัยรักรักษาสุขภาพสำหรับชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าสู่ประเทศไทย**

บริษัทฯ ให้ความคุ้มครองชาวต่างชาติที่เข้ามาพำนักในประเทศไทยและจำเป็นต้องทำประกันภัยสุขภาพเพื่อยื่นขอวีซ่า ให้ความคุ้มครองทั้งในส่วนของการรักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก โดยลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้าด้วยแผนประกันภัยที่มีการกำหนดวงเงินรับผิดชอบค่ารักษาพยาบาล ส่วนแรก (Deductible) ของการรักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยใน ในแต่ละครั้ง เพื่อให้สามารถซื้อความคุ้มครองและเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีความเข้าใจเรื่อง Deductible เป็นอย่างดีและต้องการลดภาระค่าเบี้ยประกันภัย โดยแผนประกันภัยนี้เปิดกว้างรับประกันภัยอายุตั้งแต่อายุ 14 วัน ถึง 75 ปี และสามารถต่ออายุกรรมธรรม์ได้ถึง 100 ปี

- **แผนประกันภัยไซเบอร์สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**

บริษัทฯ ได้พัฒนาประกันภัยไซเบอร์จะช่วยให้ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างอุ่นใจ ภายใต้ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ซึ่งเหมาะสำหรับ ขนาดของธุรกิจไม่เกิน 200,000,000 บาท ที่มีการจัดเก็บข้อมูล ส่วนบุคคล โดยประกันภัยดังกล่าวจะสามารถช่วยบรรเทา ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้กับทุกธุรกิจ โดยให้ความคุ้มครอง จากการถูกโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attacks) ค่าใช้จ่าย เกี่ยวกับการจัดการข้อมูล ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินธุรกิจ หยุดชะงัก และความรับผิดตามกฎหมายจากข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้นสามารถดำเนินธุรกิจอย่างมั่นใจและอุ่นใจด้วยวงเงิน คุ้มครองสูงสุดถึง 30,000,000 บาท

- **ประกันภัยการใช้อากาศยานที่ควบคุมการบินจากภายนอก**
ประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองอากาศยานที่ควบคุมการบินจากภายนอก (Drone) ที่มีน้ำหนักไม่เกิน 25 กิโลกรัม สำหรับใช้เพื่อการถ่ายภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหว โดยความคุ้มครองความเสียหายของ Drone อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ รวมถึงคุ้มครอง ความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกที่เกิดจาก Drone ทั้งการเสียชีวิต บาดเจ็บ หรือความเสียหายต่อทรัพย์สินของบุคคลภายนอก โดย บริษัทฯ มีแผนประกันภัยในเลือก 4 แผน เบี้ยประกันภัยเริ่มต้น ที่ 1,500 บาทต่อลำ นอกเหนือจากนั้น บริษัทฯ ยังมีแพ็คเกจ สำหรับประกันภัยการใช้อากาศยานที่ควบคุมการบินจาก ภายนอก (Drone) เพื่อการเกษตร

- **ประกันภัยรถยนต์สำหรับรถยนต์ไฟฟ้า**

ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันที่รถยนต์ไฟฟ้าเริ่มเป็นที่นิยมและเป็น กระแส mạnhที่สุด เพราะนอกจากจะช่วยลดผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อมแล้วปัจจุบันผู้บริโภคยังเผชิญกับราคาน้ำมัน เชื้อเพลิงที่ปรับสูงขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทำให้ผู้บริโภค ให้ความสนใจกับการขับที่รถยนต์ไฟฟ้ามากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นใช้เป็น รถคันแรกของตนเอง หรือใช้เป็นรถยนต์คันที่สองของครอบครัว รวมไปถึงการได้รับปัจจัยส่งเสริมจากภาครัฐที่ส่งผลให้ผู้จำหน่าย รถยนต์ต่างๆ เริ่มมีการนำเข้ารถยนต์ไฟฟ้า (Electric Vehicle) มาจำหน่ายในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ถือเป็นโอกาส สำคัญของกรุงเทพประกันภัยในการนำเสนอประกันภัยรถยนต์ ประเภท 1 สำหรับรถยนต์ไฟฟ้าโดยเฉพาะ โดยได้มีการขยาย ความคุ้มครองไปยังรุ่นต่างๆ เพิ่มขึ้น และในอนาคตจะต่อยอด ขยายความคุ้มครองใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอีกอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ การศึกษาข้อมูลด้านความเสี่ยงและความต้องการใหม่ๆ ของ ผู้บริโภคเพื่อประกอบในการพัฒนาแผนประกันภัยรถยนต์ไฟฟ้า อย่างเหมาะสม

การดำเนินธุรกิจประกันภัย
อย่างรับผิดชอบ

บริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจประกันภัยบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อสังคม และบริหารจัดการองค์กรอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้มาโดยตลอด โดยได้นำมาตรฐานการบริหารจัดการที่เป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและในระดับสากล มาเป็นแนวทางปฏิบัติและประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของบริษัทฯ อาทิ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน (CG Code) ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มาตรฐานการรับรองคุณภาพ ISO 9002 มาตรฐานเกี่ยวกับระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001:2005 มาตรฐานความปลอดภัยในการคุ้มครองข้อมูลบัตรเครดิต เป็นต้น

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปตามหลักการแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ จึงมีโครงสร้างการจัดการที่เป็นระเบียบและชัดเจนโดยกำหนดให้คณะกรรมการบริษัทฯ มีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ถ่วงดุล และสามารถตรวจสอบได้ มีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการอย่างชัดเจน โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี 2565 แบบ 56-1 One Report หัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดี

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ยังมีการกำกับดูแลการบริหารงานของฝ่ายบริหารอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายบริหารได้ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับอนุมัติ และมุ่งมั่นในการสร้างผลกำไรระยะยาวอย่างยั่งยืนเพื่อประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยในปี 2565 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีการดำเนินงาน ดังนี้

1. ทบทวน ปรับปรุง และอนุมัติวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ประจำปีของบริษัทฯ
2. ให้ความเห็นชอบนโยบายและจรรยาบรรณธุรกิจที่นำเสนอ
3. ติดตามผลการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร และดูแลให้มีการนำกลยุทธ์และแนวนโยบายที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยฝ่ายบริหารจะรายงานผลการดำเนินงานและผลประกอบการของบริษัทฯ ทุกไตรมาส ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ

4. พิจารณาให้ความเห็นชอบต่อแนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เช่น คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหา คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
5. ให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและค่าสอบบัญชี
6. ส่งเสริมให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อสังคม และยึดหลักธรรมาภิบาล ตามกรอบการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (Environmental, Social and Governance: ESG) โดยแต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน เพื่อรับผิดชอบด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน

บริษัทฯ ยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน มีหน้าที่รับผิดชอบต่อกำกับดูแล ส่งเสริม และติดตามให้มีแผนงาน/โครงการที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านธรรมาภิบาล พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ผ่านคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ทั้งนี้ การใช้อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ จะคำนึงถึงหลักกฎหมาย ข้อบังคับ มติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ตลอดจนแนวจริยธรรมและจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น รวมทั้งเพื่อกำกับดูแลให้การบริหารจัดการของฝ่ายบริหารเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ อย่างโปร่งใสและถูกต้อง^(GRI 417)

บริษัทฯ ได้ตระหนักอย่างจริงจังถึงเรื่องการเปิดเผย สื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างโปร่งใสและถูกต้อง โดยคำนึงถึงความเข้าใจของลูกค้าต่อข้อมูลผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ได้อย่างเหมาะสมและตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง จึงมีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญเกี่ยวกับบริษัทฯ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เชื่อถือได้ และทันเวลา เพื่อให้ทุกกลุ่มได้รับทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างเท่าเทียมกันตามที่กำหนดไว้โดยกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลซึ่งข้อมูลสำคัญที่บริษัทฯ ต้องมีการเปิดเผยผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ รายงานประจำปี และช่องทางอื่นๆ

แนวบริหารจัดการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความเข้าใจอย่างถูกต้องของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ประกันภัยและบริการต่างๆ ของบริษัทฯ ด้วยการนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยและบริการต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องแนวปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเรื่องหลักเกณฑ์วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัยนายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2563 เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ประกันภัย ดังนี้

1. การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเสนอขายและรายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า นอกจากจะต้องเปิดเผยข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัยอย่างครบถ้วน ทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ข้อยกเว้น มีความถูกต้องชัดเจน ไม่เกินจริง และไม่บิดเบือนแล้ว ข้อมูลที่ให้อาจจะต้องมีความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า
2. เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องเพียงพอต่อการประกอบการตัดสินใจทำสัญญาประกันภัย ในกรณีการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผู้เสนอขายจะต้องพิจารณาความเหมาะสมหรือความสอดคล้องของกรมธรรม์ประกันภัยกับความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าเป็นสำคัญ หากพบว่ากรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายไม่มีลักษณะดังกล่าว จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันทีหรือมีกรมธรรม์ประกันภัยอื่นที่เหมาะสมหรือสอดคล้องกับความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้ามากกว่า เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาประกอบการตัดสินใจ

สำหรับการออกแบบการสื่อสารผลิตภัณฑ์ประกันภัย บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย^(GRI 417-1)

1. การโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาที่ใช้ข้อความหรือภาพ ให้มีการระบุค่าเตือนโดยใช้ข้อความว่า “ผู้ซื้อควรทำความเข้าใจในรายละเอียดความคุ้มครอง และเงื่อนไข ก่อนตัดสินใจทำประกันภัยทุกครั้ง” หรือข้อความอื่นใดที่มีความหมายทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ ตัวอักษรของข้อความและคำอธิบายรายละเอียดต้องมีความคมชัดและอ่านได้ชัดเจน
2. การโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาที่มีเฉพาะการใช้เสียง ต้องจัดให้มีการอ่านออกเสียงค่าเตือนและคำอธิบายรายละเอียดที่สามารถฟังเข้าใจได้ (ตามประกาศฯ ในข้อ 15 (2))
3. เอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคลสำหรับกรมธรรม์ประกันสุขภาพ และกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลต้องมีรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างดี
 - (1) ชื่อสถานที่ทำการและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัทฯ
 - (2) ชื่อและสกุลของผู้เอาประกันภัย
 - (3) ชื่อและสกุลพร้อมทั้งเลขที่ใบอนุญาตของตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย พร้อมช่องลงลายมือชื่อ
 - (4) วัน เดือน ปี และเวลาที่มีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
 - (5) สรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย
 - (6) จำนวนเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันภัย และเอกสารแนบท้าย (ถ้ามี) วิธีชำระเบี้ยประกันภัยในช่องทางต่างๆ ระยะเวลาเอาประกันภัย และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย
 - (7) ข้อความที่ระบุว่าผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ในการชำระเบี้ยประกันภัย และการเก็บเบี้ยประกันภัยโดยตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย เป็นการให้บริการเท่านั้น
 - (8) ค่าเตือนให้ผู้เอาประกันภัยศึกษาและทำความเข้าใจเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย

4. การงดเว้นกระทำการใดๆ อันเป็นการรบกวนหรือก่อความรำคาญแก่ลูกค้า เพื่อไม่เป็นการรบกวนลูกค้าเป็นส่วนตัว หรือล่วงละเมิดสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล เช่น การงดเว้นการใช้ถ้อยคำในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยที่มีลักษณะเป็นการดูหมิ่น ข่มขู่ หรือไม่สุภาพ หรือการงดเว้นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย หลังจากลูกค้าแสดงเจตนาไม่ประสงค์ หรือปฏิเสธการเสนอขายหรือการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยไม่ว่าด้วยวิธีการใด

บริษัทฯ ดำเนินการจัดให้มีผู้รับผิดชอบเผยแพร่ข่าวสารการดำเนินงานตลอดจนผลประกอบการของบริษัทฯ ผ่านทางสื่อต่างๆ และเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับทราบอย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และทันต่อเวลา

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เปิดช่องทางการแจ้งเบาะแสและรับเรื่องร้องเรียนจากการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. ร้องเรียนโดยตรงด้วยวาจาหรือทำเป็นลายลักษณ์อักษร
2. ส่งเป็นจดหมายถึงผู้รับข้อร้องเรียน ตามที่อยู่บริษัทฯ
3. ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ
4. ผ่านทางอีเมล โดยส่งมาที่

anti-corruption@bangkokinsurance.com

ทั้งนี้ การร้องเรียนจะถือเป็นความลับที่สุด และผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง และไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตนผู้ร้องเรียน แต่หากเปิดเผยตนเองจะทำให้บริษัทฯ สามารถแจ้งผลการดำเนินการหรือรายละเอียดเพิ่มเติมในเรื่องที่ร้องเรียนให้ทราบได้

ประเภทการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างไร้ประสิทธิภาพและถูกต้อง	ปี 2565
ร้อยละของผลิตภัณฑ์กรมธรรม์ที่ได้รับการควบคุมหรือการประเมินสำหรับการปฏิบัติตาม คปภ.	0
จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ได้รับการสื่อสารข้อมูลตลาดเคลื่อน	0

ประเภทการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างไร้ประสิทธิภาพและถูกต้อง	เหตุการณ์ให้ถูกปรับหรือลงโทษ	เหตุการณ์ให้ถูกตักเตือน	เหตุการณ์การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบพึงปฏิบัติ
จำนวนรวมทั้งหมดของเหตุการณ์การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ และ/หรือกฎระเบียบพึงปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลในกรมธรรม์^(GRI 417-2)	0	0	0
จำนวนรวมทั้งหมดของเหตุการณ์การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ และ/หรือกฎระเบียบพึงปฏิบัติเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาด รวมทั้งการโฆษณาข้อมูลประกันภัย^(GRI 417-3)	0	0	0

การจัดการความมั่นคง ปลอดภัยทางไซเบอร์

บริษัทฯ ตระหนักถึงความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงสำคัญที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจจากออฟไลน์เข้าสู่ระบบออนไลน์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญต่างๆ ในรูปแบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น

บริษัทฯ มีการนำมาตรฐาน ISO/IEC 27001: 2013 มาใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการควบคุมดูแลให้เป็นไปตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ ดำเนินงานภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ การรักษาความลับของระบบและข้อมูล (Confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (Integrity) ความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Availability) และมีการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายใน (Internal Audit) และผู้ตรวจสอบภายนอก (External Audit) เป็นประจำทุกปี โดยได้มีการต่ออายุใบรับรองใหม่เมื่อเดือนมิถุนายน 2565

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยทบทวนอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของความเสี่ยงในอนาคต โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อรักษาซึ่งความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และให้มีการกำหนดทิศทางการบริหารจัดการและการสนับสนุนด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศโดยสอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจและกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
2. การบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีการควบคุมการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้อย่างมั่นคงปลอดภัย ตั้งแต่ก่อนเริ่มจัดตั้งโครงการจนกระทั่งถึงโครงการเสร็จสิ้น
3. ความมั่นคงปลอดภัยด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้พนักงานเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของตนเอง และมีความเหมาะสมตามบทบาทของตนเองที่ได้รับการพิจารณา รวมถึงเพื่อป้องกันผลประโยชน์ของบริษัทฯ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเปลี่ยนหรือสิ้นสุดการจ้างงาน
4. บริหารจัดการทรัพย์สินสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพย์สินสารสนเทศ ตั้งแต่การลงทะเบียนทรัพย์สินระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม การป้องกันข้อมูลและสารสนเทศตามระดับที่กำหนดไว้ให้สอดคล้องกับระดับความสำคัญของทรัพย์สินนั้นๆ รวมถึงมีการป้องกันไม่ให้มีการเปิดเผย แก่ไข เคลื่อนย้าย หรือกำจัดข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บไว้ในสื่อบันทึกโดยไม่ได้รับอนุญาต

5. การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและระบบสารสนเทศให้เป็นไปตามสิทธิในการเข้าถึงตามที่บริษัทฯ กำหนดเท่านั้น โดยใช้ข้อมูลพิสูจน์หรือยืนยันตัวตนที่มีความปลอดภัย
6. การเข้ารหัสข้อมูล เพื่อให้มีการใช้การเข้ารหัสข้อมูลอย่างเหมาะสม ป้องกันการปลอมแปลง และรักษาความลับความถูกต้องของสารสนเทศ
7. ความมั่นคงปลอดภัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เพื่อป้องกันการเข้าถึงทางกายภาพโดยไม่ได้รับอนุญาต ความเสียหายและการแทรกแซงการทำงาน การสูญหาย การขโมย หรือการเป็นอันตรายต่อทรัพย์สิน และป้องกันการหยุดชะงักต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่มีต่อสารสนเทศและอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศของบริษัทฯ
8. ความมั่นคงปลอดภัยด้านการปฏิบัติงาน
 - เพื่อทำให้การปฏิบัติงานกับอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศ เป็นไปอย่างถูกต้องและมีความมั่นคงปลอดภัย
 - เพื่อป้องกันโปรแกรมที่ไม่ประสงค์ดีต่อข้อมูลสารสนเทศและอุปกรณ์ประมวลผล
 - เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล
 - เพื่อให้มีการบันทึกเหตุการณ์และจัดทำหลักฐาน
 - เพื่อให้ระบบให้บริการมีการทำงานที่ถูกต้องโดยการควบคุมการติดตั้งซอฟต์แวร์บนระบบปฏิบัติการ
 - เพื่อป้องกันการใช้ประโยชน์จากช่องโหว่ทางเทคนิค
 - เพื่อลดผลกระทบของกิจกรรมการตรวจประเมินระบบให้บริการ
9. ความมั่นคงปลอดภัยด้านการสื่อสาร เพื่อให้มีการป้องกันสารสนเทศในเครือข่ายและอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศ รวมถึงมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศที่ใช้งานผ่านระบบเครือข่ายของบริษัทฯ และที่มีการรับส่งข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก
10. การพัฒนาระบบอย่างมั่นคงปลอดภัย เพื่อให้มีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลในกระบวนการจัดหาหรือกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศของบริษัทฯ มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลได้รับการออกแบบและถูกดำเนินการในกระบวนการจัดหาหรือการพัฒนาระบบสารสนเทศ และให้มีการปกป้องข้อมูลนำไปใช้ในการทดสอบระบบ
11. ความมั่นคงปลอดภัยด้านบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยมีการป้องกันทรัพย์สินของบริษัทฯ ที่ผู้ให้บริการภายนอกสามารถเข้าถึงได้ตลอดจนรักษาไว้ซึ่งระดับความมั่นคงปลอดภัยและระดับการให้บริการตามที่ได้ทำการตกลงกันไว้ในข้อตกลงการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอก

12. การบริหารจัดการเหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการแจ้งเหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและจุดอ่อนด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศให้ได้รับทราบ
13. บริหารจัดการความต่อเนื่องของระบบสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้ความต่อเนื่องด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศให้ถูกฝังอยู่ในระบบบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทฯ และทำให้เกิดความพร้อมใช้ด้วยการเตรียมความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศ
14. การปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐาน และข้อบังคับ เพื่อหลีกเลี่ยงการละเมิดข้อมูลในกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ หรือสัญญาจ้าง ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยสารสนเทศ และที่เป็นความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงเพื่อให้มีการปฏิบัติตามความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างสอดคล้องกับนโยบายและขั้นตอนปฏิบัติของบริษัทฯ
15. ความมั่นคงปลอดภัยของผู้ใช้งาน เพื่อให้มีกฎเกณฑ์การใช้งานสารสนเทศ ทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ อุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศอย่างเหมาะสม และมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ
16. ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อใช้เป็นแนวทางการกำกับดูแล และมีกระบวนการดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber resilience) โดยมีการรอบการดำเนินงานและแนวทางที่ใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ รวมทั้งเหมาะสมสอดคล้องกับขนาดความซับซ้อนและความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการวางแผนรองรับภัยคุกคามและตอบสนองเหตุการณ์ทางไซเบอร์ ดังนี้

1. แผน Cyber Incident Response Plan (CIRP) จะใช้เป็นแนวทางในการรับมือภัยคุกคามและตอบสนองเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ ซึ่งรวมถึงกระบวนการจัดการและการรายงานภัยคุกคาม
2. แผนรองรับความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) เพื่อให้บริการและดำเนินงานอย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤต เพื่อรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์ของลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสีย โดยแผนจะใช้รองรับสถานการณ์หรือสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นภายในและภายนอก อันมีผลทำให้ธุรกิจต้องหยุดชะงัก เช่น ภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ การก่อวินาศกรรม การหยุดชะงักของ ภาคบริการ สาธารณะ และโรคระบาดร้ายแรง

ในปี 2565 มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งบริษัทฯ ได้มีนโยบายให้พนักงาน Work From Home (WFH) ตามความจำเป็นและเหมาะสม เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อและตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล แต่บริษัทฯ ยังคงให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัยในการเข้าใช้ระบบงาน เช่น ต้องมีการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi Factor Authentication) ก่อนเข้าใช้ระบบงาน มีการตรวจสอบ (Monitor) การใช้งานและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม

ผลการดำเนินงาน

1. การบริหารจัดการช่องโหว่ (Vulnerability Management) เพื่อตรวจหาช่องโหว่ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำผลที่ได้มาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข และป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยมีการประเมินช่องโหว่ของระบบงานที่สำคัญอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน

- ดำเนินการทำกับระบบภายใน ดำเนินการไปเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2565
- ดำเนินการทำกับระบบภายนอก ดำเนินการไปเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2565

2. การทดสอบเจาะระบบ (Penetration Test) เพื่อทดสอบเจาะระบบโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ (Vendor) มาทำหน้าที่ทดสอบเจาะระบบกับระบบงาน (Application) และระบบเครือข่าย (Network) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน

- ดำเนินการทำกับระบบภายใน ดำเนินการไปเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2565
- ดำเนินการทำกับระบบภายนอก ดำเนินการไปเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2565

3. การจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เพื่อให้พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- ดำเนินการจัดอบรมวันที่ 7 ตุลาคม - 7 พฤศจิกายน 2565 จำนวนผู้เข้าอบรมทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100

4. การจัดอบรมการสร้างตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Security Awareness) เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนัก และมีความระมัดระวัง เพื่อลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีหัวข้ออบรม ดังนี้

- 1) WFH อย่างไรให้องค์กรปลอดภัย
- 2) ระวังภัยวิธีสังเกต Phishing อีเมลกัน
- 3) Clear Desk Clear Screen
- 4) Mobile Security 20 วิธีป้องกันง่ายๆ จากการโจมตีทางมือถือ ไม่ให้โดนแฮกขโมยข้อมูล

ดำเนินการจัดอบรมวันที่ 7 ตุลาคม - 23 ธันวาคม 2565
จำนวนผู้เข้าอบรมทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100

5. การฝึกซ้อมการจำลองอีเมลหลอกลวง (Phishing Simulation Exercise) เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างภูมิป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ด้วยการทดสอบส่งอีเมลหลอกลวง (Phishing e-mail) ให้กับพนักงาน เพื่อทดสอบว่าพนักงานมีความระมัดระวังหรือไม่ หรือมีการคลั้งใน Phishing e-mail และ/หรือกรอกข้อมูลลงในหน้าเว็บไซต์ปลอมที่ส่งมาเพื่อทดสอบหรือไม่
6. การอบรมทางเทคนิคและสัมมนาด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ การดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อส่งเสริมและเพิ่มเติมทักษะ ความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการเข้าร่วมสัมมนาเทคโนโลยีใหม่ หรือ Trend ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ผลการดำเนินงาน

- อบรม/สัมมนา Thailand Insurance CIO Forum 2022 เมื่อวันที่ 28-30 ตุลาคม 2565
- อบรม/สัมมนา Modernizing Your Security: A Growing Priority for Insurance Business เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2565
- อบรม/สัมมนา ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ระดับพื้นฐาน เมื่อวันที่ 9-13 พฤษภาคม 2565

การจัดการการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล^(GR1 418)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสูงสุดไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ข้อมูลการรับประกันภัยต่างๆ โดยตระหนักเสมอว่า บริษัทฯ ได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในการเลือกใช้บริการ

บริษัทฯ ยึดมั่นที่จะปฏิบัติตามประกาศ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

โดยบริษัทฯ ดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ดังนี้

1. บริษัทฯ จัดตั้งคณะเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) โดยมีหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ตั้งแต่ตรวจสอบการรวบรวมข้อมูล การนำไปใช้ การจัดเก็บ และเผยแพร่ พร้อมกับเป็นผู้ให้คำปรึกษาแนวทางปฏิบัติและคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) แก่ผู้ควบคุมข้อมูล (Data Controller) หรือผู้ประมวลผลข้อมูล (Data Processor) รวมไปถึงตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ PDPA และประสานงานให้มีความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น

2. ด้านการปฏิบัติการ บริษัทฯ ได้มีการจัดอบรมพนักงานทุกคน เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) อย่างสม่ำเสมอ มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล มีการทำแผน Data Breach Management เป็นต้น

ทั้งนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมของนโยบายด้านการบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล โดยบริษัทฯ ได้จัดทำรายละเอียดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับลูกค้าและคู่ค้า และสำหรับกรรมการ ที่ปรึกษา ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์สื่อมวลชน และผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ

<https://bangkokinsurance.com/privacypolicy>

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เปิดช่องทางการติดต่อเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หากมีคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือประสงค์ยื่นคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มคำร้องได้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ และระบุรายละเอียดในแบบฟอร์มคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมแนบเอกสารประกอบตามแบบฟอร์มดังกล่าวให้ครบถ้วน และส่งไปรษณีย์มายัง

คณะเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO Committee)

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่: เลขที่ 25 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120

โทรศัพท์: 0 2285 8575 และ 0 2285 8576

E-mail: dpo@bangkokinsurance.com

ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า^(GRI 418)

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและทางไซเบอร์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับมาตรฐานสากลให้เป็นไปตามหลักกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดยได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการเฝ้าระวังและตรวจจับสถานการณ์หรือเหตุผิดปกติที่อาจสร้างความเสียหายต่อข้อมูลและระบบสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบดังกล่าวจะได้รับการป้องกันแก้ไขอย่างทันเวลาที่เมื่อพบช่องโหว่ นอกจากนี้ ยังให้พนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการรับมือภัยทางไซเบอร์ต้องได้รับการพัฒนาทักษะความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความพร้อมในการป้องกันและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงมีการจัดตั้งหน่วยงาน/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. จัดตั้งคณะเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) มีหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั้งข้อมูลภายใน เช่น ข้อมูลพนักงาน และข้อมูลภายนอก เช่น ข้อมูลลูกค้า ตั้งแต่ตรวจสอบการรวบรวมข้อมูล การนำไปใช้ การจัดเก็บ และเผยแพร่ รวมถึงเป็นผู้ให้คำปรึกษาแนวทางปฏิบัติและคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) แก่ผู้ควบคุมข้อมูล (Data Controller) หรือผู้ประมวลผลข้อมูล (Data Processor) รวมไปถึงตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ PDPA และประสานงานให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น
2. จัดตั้งส่วนความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security Division) มีหน้าที่บริหารจัดการ ควบคุมดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย และสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงดูแลความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและป้องกันภัยคุกคามต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร
3. จัดตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน
4. จัดตั้งคณะกรรมการบริหารด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management Committee) มีหน้าที่กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ผลักดันให้องค์กรเห็นถึงความสำคัญของการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ การปฏิบัติตามนโยบายและกฎหมาย รวมถึงความจำเป็นในการปรับปรุงพัฒนาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สนับสนุนทรัพยากรสำหรับจัดตั้งระบบการใช้งาน การบริหารจัดการ การตรวจสอบ การทบทวน การบำรุงรักษา และการปรับปรุงระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

5. จัดตั้งคณะทำงานรับมือภัยคุกคามและตอบสนองต่อเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ (Cyber Incident Response Team) มีหน้าที่ในการรับมือและตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมทั้งการจัดทำแผนการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยจะระบุขั้นตอนที่จำเป็น ผลลัพธ์ที่ได้จากแผนการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ และข้อควรระวังในแต่ละขั้นตอน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การเตรียมความพร้อม (Preparation) การตรวจจับ และวิเคราะห์ (Detection and Analysis) การควบคุมความเสียหาย การกำจัดสาเหตุของภัยคุกคาม และการกู้คืน (Containment, Eradication and Recovery) และการดำเนินการ ภายหลังการรับมือและตอบสนองเสร็จสิ้น (Post-Incident Activity)

บริษัทฯ ยังมีแผนรับมือภัยคุกคามและตอบสนองต่อเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ (Cyber Incident Response Plan: CIRP) โดยมีนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติหากเกิดเหตุขึ้น ซึ่งมีกำหนดซักซ้อมแผนปีละ 1 ครั้ง

การป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลบัตรเครดิต

เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าเบี้ยประกันภัย บริษัทฯ จึงได้ดำเนินการมาตรการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลบัตรเครดิต ให้สอดคล้องกับมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัตรเครดิต PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) ที่กำหนดโดยกลุ่มบริษัทผู้ให้บริการบัตรเครดิตรายใหญ่ของโลก เช่น Visa Mastercard JCB ซึ่งภายใต้มาตรฐานนี้ บริษัทฯ ดำเนินมาตรการต่างๆ เพื่อเป็นหลักประกันว่าข้อมูลบัตรเครดิตของลูกค้าจะถูกเก็บรักษาไว้อย่างเคร่งครัด ปลอดภัย และมีเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ เช่น กำหนดระดับสิทธิของพนักงานในการเข้าถึงข้อมูลบัตรเครดิต การตรวจสอบประวัติอาชญากรรมของพนักงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลบัตรเครดิต การจัดเตรียมพื้นที่หวงห้ามเพื่อเก็บรักษาเอกสารที่มีข้อมูลบัตรเครดิต ตลอดจนมีการปรับปรุง Security Patch ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่เสมอ เพื่อป้องกันการถูกโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack) โดยมาตรการต่างๆ เหล่านี้จะครอบคลุมในทุกช่องทางที่ลูกค้าใช้บัตรเครดิตชำระเงิน ไม่ว่าจะเป็นการชำระเบี้ยประกันภัยที่เคาน์เตอร์ฝ่ายบัญชีและการเงิน สำนักงานสาขาของบริษัทฯ และการชำระผ่านทางอินเทอร์เน็ต

การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าผู้ให้บริการตลอดจนบุคคลที่ไม่ได้เป็นลูกค้าของบริษัทฯ ในกรณีที่พบเห็นการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปในทางที่ดีของการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าและต่อสังคมส่วนรวม ได้มีการมอบหมายให้ศูนย์ควบคุมคุณภาพ (Quality Control Center) ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน รวมถึงรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้า และคู่ค้าภายใต้ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ทางโทรศัพท์ตามหมายเลขที่ระบุไว้ในบัตรประกันภัย
- เว็บไซต์ของบริษัทฯ www.bangkokinsurance.com
- จุดบริการด้านประกันภัยในห้างสรรพสินค้า BKI Care Station
- Social Media ได้แก่ Facebook, Line OA และ Twitter

บริษัทฯ มีการจัดทำรายงานการร้องเรียนจากลูกค้า (External Customer Complaint Report) แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบ เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และกำหนดมาตรการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก ตามวิธีการปฏิบัติของระบบบริหารคุณภาพ รวมทั้งศูนย์ควบคุมคุณภาพจะมีการโทรศัพท์ติดตามและสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้รับบริการจากกรุงเทพประกันภัย เพื่อนำข้อเสนอแนะต่างๆ มาปรับปรุงคุณภาพพร้อมกับพัฒนาระบบการทำงานและการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการแต่งตั้งคณะทำงานดูแลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) เพื่อกำหนดมาตรการและแนวปฏิบัติ รวมถึงให้คำแนะนำในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีการจัดทำ สอบทาน ตลอดจนปรับปรุงนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 อีกด้วย

นอกเหนือจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการแจ้งนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไปยังลูกค้า คู่ค้า พนักงาน ผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารดังนี้

- แจ้งผ่านทางสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของบริษัทฯ (<https://bangkokinsurance.com/privacypolicy>) Factbook และ Line OA
- แจ้งผ่านทางอีเมลโดยการแนบไฟล์ข้อมูลไปพร้อมกับกรมธรรม์ประกันภัย
- ประชาสัมพันธ์ตามจุดต่างๆ เช่น ตั้งป้ายตามสาขา BKI Care Station และกล้อง CCTV
- จัดทำแนวปฏิบัติ แบบฟอร์มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- จัดทำบันทึกกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing Activities: ROPA)
- จัดให้มีช่องทางและขั้นตอนพิจารณาการใช้สิทธิของลูกค้า

ผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ จัดอบรมหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ให้กับพนักงานทุกคน โดยอบรมไปเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม ถึง 7 พฤศจิกายน 2565 จำนวนผู้เข้าอบรมทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

การบริหารจัดการ ความสัมพันธ์กับลูกค้า^(GRI 416)

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า จึงได้พัฒนาช่องทางการติดต่อและแนวทางการบริหารจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าให้เป็นไปตามเป้าหมายการดำเนินงานบริษัทฯ ซึ่งเป้าหมายอัตราความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าในการสำรวจความพึงพอใจประจำปี ร้อยละ 95 ขึ้นไป และกำหนดเป้าหมายอัตราการต่ออายุกรมธรรม์ ร้อยละ 80 ขึ้นไป

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้มีนโยบายการสร้างแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้ลูกค้าสามารถมั่นใจได้ว่า จะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมจากบริษัทฯ โดยมีรายละเอียดนโยบายดังนี้

1. คณะกรรมการบริษัทฯ จัดให้มีนโยบาย แผนธุรกิจ และกลยุทธ์ รวมถึงมอบหมายให้ผู้บริหารรับผิดชอบในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม
2. บริษัทฯ มีกระบวนการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัย โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ
3. บริษัทฯ มีการกำหนดค่าตอบแทนให้แก่ผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทางการเสนอขาย โดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งกำหนดค่าตอบแทนให้ เป็นไปตามอัตราที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีมาตรการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ จากลูกค้าอย่างเคร่งครัด
4. บริษัทฯ จัดให้บุคลากรมีความพร้อมทั้งด้านจำนวนและคุณภาพในการเสนอขายกรมธรรม์ การนำเสนอข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่บิดเบือน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ
5. บริษัทฯ สื่อสารและให้ความรู้พนักงานทุกระดับในการตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม
6. บริษัทฯ จัดให้มีมาตรการในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยคำนึงถึงการได้มา การเก็บรักษา และความเป็นส่วนตัวของลูกค้า
7. บริษัทฯ จัดให้มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่มีความพร้อม รวมทั้งมีนโยบายในการรับเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเคร่งครัด
8. บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายในและมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานสำหรับทุกกระบวนการทำงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีการประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น
9. บริษัทฯ จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานและมีการฝึกอบรมพนักงานให้ดำเนินงานอย่างถูกต้อง รวมทั้งมีแผนรองรับการปฏิบัติงานกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่า บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้โดยไม่มีผลกระทบต่อการทำธุรกรรมกับลูกค้า

ในปี 2565 บริษัทฯ มีการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการบริการลูกค้าประจำปี โดยการบริการที่สำรวจความคิดเห็นของลูกค้ามาแล้ว หากปรากฏว่าได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการจัดทำแนวทางการแก้ไขและวัดผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการบริการแก่ลูกค้า

ผลการดำเนินงาน

- บริษัทฯ ได้ปรับปรุงการบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำในการสำรวจความพึงพอใจในปีก่อนหน้า ซึ่งประกอบด้วย
 - ความรวดเร็วในการเดินทางถึงที่เกิดเหตุของเจ้าหน้าที่สำรวจอุบัติเหตุรถยนต์ คะแนนความพึงพอใจปี 2564 เท่ากับร้อยละ 89.2 หลังปรับปรุงแล้วคะแนนความพึงพอใจปี 2565 เท่ากับร้อยละ 90.3
 - การส่งมอบรถที่เข้าซ่อมได้แล้วเสร็จตามกำหนด นับคะแนนความพึงพอใจปี 2564 เท่ากับร้อยละ 89.5 หลังปรับปรุงแล้วคะแนนความพึงพอใจปี 2565 เท่ากับร้อยละ 90.1
- บริษัทฯ เร่งรัดการจ่ายค่าสินไหมทดแทนประกันภัยโควิดในช่วงการระบาดอย่างหนักในไตรมาสแรก จนมีลูกค้าผู้ถือกรมธรรม์ติดเชื้อจำนวนมาก เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจของลูกค้าจากการได้รับค่าสินไหมทดแทนล่าช้า ดังนี้
 - พัฒนาระบบบริการแจ้งเคลมและส่งเอกสารการเคลมที่เกี่ยวข้องทางออนไลน์ในหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ของบริษัทฯ Line Official Account แอปพลิเคชัน BKI iCARE ซึ่งลูกค้าสามารถติดตามผลการพิจารณาเคลมทางช่องทางออนไลน์เหล่านี้ได้ด้วย
 - ระดมพนักงานจากหน่วยงานอื่นๆ ทั้งบริษัทฯ มาช่วยการพิจารณาเคลมกรมธรรม์โควิด เนื่องจากปริมาณลูกค้าที่เคลมแต่ละวันมีจำนวนมากจนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตามปกติไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้
- ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าในการสำรวจความพึงพอใจประจำปี 2565 เท่ากับร้อยละ 96.8
- อัตราการต่ออายุกรมธรรม์ในปี 2565 เท่ากับร้อยละ 79.4

ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและคู่ค้า

บริษัทฯ มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและปรับปรุงประสิทธิภาพเพื่อรองรับภาวะวิกฤตต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างทันที่ ผ่านการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในบริษัทฯ

การบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ที่ได้รับผลกระทบ

จากสถานการณ์โควิด-19

การอำนวยความสะดวกการเคลมประกันภัยโควิด ให้แก่ลูกค้าที่ติดเชื้อมหาโรค ได้จัดเตรียมช่องทางการเคลมและการส่งเอกสารประกอบการเคลมประกันภัยโควิด ไว้ดังนี้

- ช่องทางการเคลมสินไหมทดแทน หมวดเจอ จ่าย จบ ลูกค้าสามารถส่งเอกสารต่างๆ ได้แก่ ใบรับรองการตรวจ RT-PCR ของโรงพยาบาล สำเนาบัตรประชาชน หน้าสมุดบัญชีของผู้เอาประกันภัยผ่านช่องทาง ดังนี้
 - www.bangkokinsurance.com
 - Line@bangkokinsurance
- ช่องทางการเคลมสินไหมทดแทนหมวดความคุ้มครองอื่นๆ ได้แก่
 1. ค่ารักษาพยาบาล
 2. ค่าใช้จ่ายการตรวจหาเชื้อโควิด-19 ของคนในครอบครัว
 3. ค่าใช้จ่ายในการทำมาหากินที่อยู่อาศัย

ลูกค้าสามารถส่งเอกสารผ่านช่องทาง ดังนี้

- ทางไปรษณีย์ได้มีส่วนสินไหมอุบัติเหตุส่วนบุคคลและสุขภาพฝ่ายสินไหมทดแทน ชั้น 4 (เคลมประกันภัยโควิด) บมจ.กรุงเทพประกันภัย
สำนักงานใหญ่ เลขที่ 25 ถนนสาทรใต้
แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
- จัดส่งเอกสารด้วยตัวเองผ่านเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ณ กรุงเทพประกันภัย สำนักงานใหญ่ (ชั้น 1) และสาขาทั่วประเทศ

ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถเช็คสถานะการเคลมสินไหมประกันภัยโควิดได้ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.bangkokinsurance.com รวมถึงบริษัทฯ จะแจ้งผลการพิจารณาแต่ละขั้นตอนให้ลูกค้าทราบผ่านทาง SMS โดยบริษัทฯ จะโอนเงินค่าสินไหมทดแทนเข้าบัญชีของผู้เอาประกันภัยภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่บริษัทฯ ได้รับเอกสารครบถ้วน

มาตรการแบ่งเบาภาระการชำระเบี้ยประกันภัย ในสถานการณ์โควิด-19

เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและแบ่งเบาภาระของลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2563 ถึงปัจจุบัน บริษัทฯ จึงมีมาตรการช่วยเหลือในด้านการชำระเบี้ยประกันภัย โดยลูกค้าที่ทำประกันภัยทุกประเภท ทั้งกรมธรรม์ใหม่และกรมธรรม์ต่ออายุ สามารถผ่อนชำระเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิตที่ร่วมรายการ 0%

มาตรการผ่อนผันการชำระเบี้ยประกันภัย

- ลูกค้าบุคคลที่ทำประกันภัยทุกประเภท ทั้งกรมธรรม์ใหม่และกรมธรรม์ต่ออายุ และมีเบี้ยประกันภัยตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป
- กรมธรรม์ประกันภัยที่มีผลคุ้มครองตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 ถึง 31 ธันวาคม 2565 และชำระเบี้ยประกันภัยภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ผ่อนชำระเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ 0% ได้นาน 10 เดือน
- ผ่อนชำระเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิตที่ร่วมรายการ 0% ได้นาน 6 เดือน ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารซีทีแบงก์ และบัตรเครดิตไทย (KTC)

บริษัทฯ เข้าร่วมโครงการช่วยเหลือบรรเทาผลกระทบต่อผู้เอาประกันภัยกรณีการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จากกรณีที่ บมจ. เอเชียประกันภัย 1950 ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย โดยลูกค้าผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยของเอเชียประกันภัย สามารถนำเบี้ยประกันภัยที่จะได้รับคืนจากกองทุนประกันวินาศภัยมาใช้แทนเงินสดในการเลือกซื้อประกันภัยกับบริษัทฯ ได้ทุกประเภทยกเว้นประกันภัยโควิด

จำนวนการเคลมค่าสินไหมทดแทนในปี 2565

ช่องทางการขาย	จำนวน (ครั้ง)
ธุรกิจตัวแทน	29,426
ธุรกิจนายหน้า	37,533
ธุรกิจลูกค้ารายย่อย	48,326
ธุรกิจลูกค้าองค์กร	22,065
ธุรกิจสถาบันการเงิน	19,702
ธุรกิจสาขาและการร่วมทุน	76,876
รวม	233,928

กรณีการเคลมที่ได้รับการร้องเรียนและการดำเนินงานจัดการแก้ไขในรอบปี 2565 มีจำนวน 621 เรื่อง แบ่งเป็นเคลมสินไหมประกันภัยรถยนต์จำนวน 165 เรื่อง และเคลมสินไหมอื่นจำนวน 369 เรื่อง

การอบรมให้ความรู้^(GRI 404)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง และตระหนักเสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นกำลังหลักสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้มุ่งไปสู่เป้าหมายการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน องค์กรจึงมุ่งพัฒนาทักษะในการเรียนรู้ของพนักงานทุกระดับให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ศักยภาพ และทักษะการทำงานในปัจจุบันและในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดให้มีการจัดการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เช่น การสร้างการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานหรือฝ่ายงาน การถ่ายทอดความรู้ที่ตรงกับสายงานให้กับพนักงานและบุคลากรภายในองค์กร รวมถึงการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning

Organization) เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ทุกกระบวนการที่บริษัทฯ ดำเนินการเพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานได้ดีขึ้นหลังจากที่ได้ผ่านการฝึกอบรมแล้ว

ในปี 2565 นี้บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายการอบรมให้ความรู้พนักงาน 16 ชั่วโมงต่อคนต่อปี ซึ่งผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายอยู่ที่ 22 ชั่วโมงต่อคนต่อปี (GRI 404-1) โดยบริษัทฯ ได้มีแผนในการพัฒนาการอบรมและการเก็บข้อมูลต่างๆ นี้อย่างต่อเนื่องเพื่อการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน	เป้าหมายการฝึกอบรม (ชม.)			ผลการฝึกอบรม (ชม.)		
ปี	2563	2564	2565	2563	2564	2565
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานภายในบริษัทฯ เฉลี่ยต่อคนต่อปี	8	8	10	12	11	14
จำนวนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานภายนอกบริษัทฯ เฉลี่ยต่อคนต่อปี	4	4	6	9	4	8
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานต่อคนต่อปี	12	12	16	21	15	22

ในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพและการยกระดับทักษะของพนักงานนั้น บริษัทฯ ได้จัดทำกรอบการพัฒนาบุคลากรให้เชื่อมโยงกับกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและเสริมสร้างการเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีแนวทางการพัฒนาบุคลากรของ บริษัทฯ ดังนี้

กรอบการพัฒนาบุคลากรของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้จัดทำแนวทางส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงานผ่านกรอบการพัฒนาบุคลากรของบริษัทฯ ที่เรียกว่า “BKI Learning Journey” ซึ่งพัฒนาหลักสูตรจากวิสัยทัศน์ เป้าหมายองค์กร และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของบริษัทฯ เพื่อให้เหมาะสมกับพนักงานในทุกระดับในการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยมีการแบ่งหลักสูตรในการพัฒนาเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มความรู้พื้นฐานของบริษัทฯ (General)

เป็นความรู้พื้นฐานให้พนักงานทุกคนได้มีความรู้ ความเข้าใจในองค์ความรู้พื้นฐานที่สำคัญขององค์กร ได้แก่ General Insurance, Basic Insurance Package, Mini Insurance Products, Insurance Principle & Insurance Law และความรู้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

2. กลุ่มความรู้และทักษะตามลักษณะงาน (Functional)

เป็นความรู้และทักษะที่กำหนดไว้สำหรับงานในแต่ละด้านหรือตามลักษณะงานซึ่งเป็นทักษะเฉพาะด้าน และความสามารถที่แตกต่างกันไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญสอดคล้องตามลักษณะงานและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เช่น ความรู้ในกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน Business Process Improvement, Basic Insurance: Motor Insurance, Basic Insurance: PA & Health Insurance, Train the Trainer, Business Process Improvement เป็นต้น

3. กลุ่มความรู้และทักษะในการบริหารจัดการ (Managerial)

เป็นกลุ่มที่เน้นการพัฒนาสมรรถนะที่แตกต่างกันไปตามระดับความรับผิดชอบหรือตามสายการบริหาร ครอบคลุมถึงองค์ความรู้ทักษะเฉพาะด้าน ตลอดจนการบริหารจัดการงานและบุคลากร ภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม การวางแผนงานในอนาคต การแก้ปัญหาอย่างทันที่ โดยสะท้อนถึงความคาดหวัง ระดับความสามารถที่พนักงานจะต้องมีก่อนได้รับการมอบหมายความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถส่งเสริมการทำงานให้ดีขึ้นและเพิ่มศักยภาพให้แก่องค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เช่น Leadership, Problem Solving & Decision Making, Negotiation, Strategic Planning, Effective Communication เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีการกำหนดแผนการฝึกอบรมประจำปี ซึ่งบรรจุหลักสูตรฝึกอบรมตามความจำเป็นของในแต่ละตำแหน่งงาน (Training Needs by Position) รวมถึงหลักสูตรที่เป็นไปตาม Learning Journey ให้กับพนักงานในทุกตำแหน่ง เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และส่งเสริมทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและทักษะที่จำเป็นสำหรับอนาคต

โดยพนักงานในองค์กรจะได้รับการสื่อสารให้ทราบถึงหลักสูตรในการฝึกอบรมพัฒนาตนเอง และขอเขตหัวหน้าขอการฝึกอบรมในเส้นทางสายอาชีพของตนเอง ตลอดจนรายงานอย่างชัดเจนและถูกต้อง ซึ่งครอบคลุมทั้ง Hard Skills และ Soft Skills อีกด้วย

ทิศทาง การฝึกอบรม

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดทิศทางการฝึกอบรม โดยนำหลัก Learning Model การพัฒนาแบบ 70:20:10 มาปรับใช้ในองค์กร เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างบริษัทฯ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร และพนักงานที่ปฏิบัติงาน เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน มองเป้าหมายการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งเป็นการส่งเสริมกรอบแนวความคิด (Mindset) ให้พนักงานมีความใฝ่รู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา (Life Long Learning) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1. การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ด้วยการปฏิบัติงานจริง (On-the-Job Experience) ร้อยละ 70 เป็นการทำให้มีการฝึกอบรมและเรียนรู้จากการทำงานจริง สำหรับพนักงานใหม่หรือมีการโอนย้ายเปลี่ยนตำแหน่งงานใหม่จะมีการฝึกปฏิบัติงานทั้งหมด 3 ช่วง ได้แก่ ช่วง 3 เดือน 6 เดือน และ 12 เดือนเพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้งานที่ต้องรับผิดชอบและสามารถปฏิบัติได้จากการได้ฝึกลงมือปฏิบัติจริงภายใต้การกำกับดูแลโดยหัวหน้างาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้มีการมอบหมายงานที่ท้าทายให้เพิ่มขึ้น เพื่อพัฒนาศักยภาพและเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถให้พนักงานเพิ่มขึ้น
- 2. การเรียนรู้จากผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นพี่เลี้ยงหรือหัวหน้างาน (Mentoring/Coaching) ร้อยละ 20 ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) ยังเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่บริษัทฯ จัดให้กับพนักงานใหม่

โดยมอบหมายให้พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า เป็นพี่เลี้ยงเพื่อดูแล แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงให้การช่วยเหลือสนับสนุนและให้คำปรึกษาแก่พนักงานใหม่ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และก้าวหน้าในสายอาชีพ พร้อมทั้งได้เรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนการใช้ชีวิตภายในองค์กร การวิเคราะห์ และการหาแนวทางในการแก้ปัญหาาร่วมกัน

- 3. การเรียนรู้จากการฝึกอบรม (Formal Learning) ร้อยละ 10 เป็นการเรียนรู้จากการฝึกอบรม โดยบริษัทฯ ได้จัดหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพในการสร้างการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ให้พนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง มีความยืดหยุ่นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ในอนาคต ครอบคลุมทักษะความรู้ในการดำรงชีวิต นอกเหนือจากทักษะความรู้ด้านการปฏิบัติงาน และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้พัฒนาช่องทางการเรียนรู้ให้มีวิธีการที่เหมาะสม ทันสมัย เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ในองค์กร ให้พนักงานเกิดแนวคิดการทำงานแบบ Agile การสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ และปลูกฝังกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างไว้ชีวิตจำกัด

รายละเอียดหลักสูตรการฝึกอบรมด้าน Hard Skills และ Soft Skills(GRI 404-2)

หลักสูตร	ประเภทหลักสูตร		รายละเอียดหลักสูตร/ขอบเขตเนื้อหา	จำนวน ผู้เข้าร่วม โครงการ (คน)
	Hard Skills	Soft Skills		
1. หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานที่มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาทักษะ				
1.1 หลักสูตรการฝึกอบรมภายในองค์กร (ตัวอย่างจากจำนวน 102 หลักสูตร)				
โครงการอบรมค่ายประกันภัย เชิงปฏิบัติการ Insurance Camp: Motor Insurance	/		เข้าใจหลักการพิจารณารับประกันภัยรถยนต์ และสามารถนำมุมมองของการ พิจารณาค่าสินไหมทดแทนและเทคนิคทางการตลาดมาประยุกต์ใช้กับ นโยบายรับประกันภัยรถยนต์ได้อย่างเหมาะสม	39
Intermediate Insurance: กฎหมายประกันภัยและวิธีปฏิบัติ	/		ตระหนักถึงความสำคัญของกฎหมายประกันภัยและผลกระทบจากการ ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย พร้อมทั้งกรณีศึกษา	41
Change Management for Executives รุ่นที่ 1		/	ศึกษาแนวคิดและผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับสากล ระดับประเทศ ตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นกับธุรกิจประกันภัย และเรียนรู้ ทำความเข้าใจกับบทบาทของผู้บริหารในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ สามารถใช้เครื่องมือที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนา ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมของ องค์กร ทีมงานได้อย่างเหมาะสม	31
การวางแผนกลยุทธ์สำหรับผู้ บริหาร (Business Strategic Planning for Executive)		/	ศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนิน ธุรกิจของบริษัทฯ ในปัจจุบันและนำผลวิเคราะห์ที่ได้มาออกแบบเป็นกลยุทธ์ ที่ตอบโจทย์เป้าหมายและการพัฒนาของบริษัทฯ ตลอดจนฝึก Workshop การเขียนแผนกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้	29
ผู้จัดการกับบทบาทด้านบริหาร ทรัพยากรบุคคล (HR Management for Manager)		/	ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของผู้นำในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะบทบาท ด้านการ “บริหารคน” เพื่อให้กลุ่มผู้บริหารใหม่มีศักยภาพและความพร้อม ในการบริหารจัดการทีม และมีภาวะผู้นำที่จะช่วยนำพาทีมงานและองค์กร ให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน มั่นคง	60

หลักสูตร	ประเภทหลักสูตร		รายละเอียดหลักสูตร/ขอบเขตเนื้อหา	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ (คน)
	Hard Skills	Soft Skills		
Business E-mail Writing for BKI Professionals		/	พัฒนาทักษะด้านการเขียน E-mail ภาษาอังกฤษให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับกลุ่มลูกค้าและคู่ค้าของบริษัทฯ และแสดงถึงความเป็นมืออาชีพในการประกอบธุรกิจด้านประกันภัยในระดับสากล	20
Coaching & Giving Feedback to Enhance Engagement		/	เสริมสร้างทัศนคติ ทักษะและความรู้ บทบาทการเป็นผู้นำให้กับพนักงาน ตลอดจนการฝึกทักษะ Feedback ที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นพี่เลี้ยงพนักงานใหม่ ซึ่งบทบาทหน้าที่ที่เลี้ยงคือ รากฐานในการเป็นผู้นำในอนาคต	59

1.2 หลักสูตรการฝึกอบรมภายนอกองค์กร (การสนับสนุนทางการเงินสำหรับการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้จากภายนอก)
(ตัวอย่างจากจำนวน 199 หลักสูตร)

หลักสูตรวิชาชีพประกันวินาศภัย (หลักสูตรภาษาไทย สถาบันประกันภัยไทย)	/		เป็นหลักสูตรที่พัฒนาพนักงานในสาขาวิชาชีพด้านประกันภัยให้มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย โดยเฉพาะการประกันวินาศภัย รวมถึงให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณของนักประกันภัยด้วย ซึ่งผู้เข้าอบรมจะต้องผ่านทั้งสิ้น 6 วิชา	22
หลักสูตรวิชาชีพประกันวินาศภัย (หลักสูตรภาษาอังกฤษ สถาบัน Chartered Insurance Institute หรือ CII)	/		เป็นหลักสูตรที่พัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย โดยเป็นหลักสูตรในสาขาวิชาชีพประกันภัยที่เป็นสากลและได้รับการยอมรับทั่วโลก โดยจะมีเนื้อหาและคุณวุฒิที่ได้รับจะแบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับ Certificate in Insurance, Diploma in Insurance, Advanced Diploma in Insurance และ Fellowship	4
สาระสำคัญในการพิจารณาการประกันภัยตัวเรือ (Marine Hull Insurance)	/		บุคลากรของบริษัทประกันวินาศภัยที่ปฏิบัติงานด้านการประกันภัยทางทะเลและโลจิสติกส์ ได้รับความรู้ เพิ่มความเข้าใจ และทราบถึงความสำคัญในการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวเรือและวิธีการตรวจสอบ เงื่อนไขความคุ้มครองภายใต้กรมธรรม์ประกันภัยตัวเรือ ซึ่งเกี่ยวข้องกันทั้งในด้านการพิจารณารับประกันภัยและการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน เพื่อเพิ่มความชำนาญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	36
การตรวจสอบอุบัติเหตุ	/		ความรู้พื้นฐานด้านการประกันภัย การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ การประกันภัยรถยนต์ (ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ) เทคนิคการตรวจสอบความเสียหาย และการตั้งประมาณการเบื้องต้น พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 การจัดการสินไหมทดแทนประกันภัยรถยนต์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสินไหมรถยนต์ และการปฏิบัติตามประกาศและคำสั่งนายทะเบียน การให้บริการลูกค้าและการสื่อสารให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	6
อนาคตยานยนต์สมัยใหม่และการขนส่งและจราจรอัจฉริยะ (Modern Automotive and Intelligent Transportation System: ATS)	/		เรียนรู้แนวโน้มยานยนต์สมัยใหม่ การขนส่งและการจราจรอัจฉริยะ ได้เห็นตัวอย่างการใช้งานและการออกแบบระบบขับเคลื่อน เห็นโอกาสทางธุรกิจ การให้บริการ Shared Mobility ที่เหมาะสมสำหรับยานยนต์ไฟฟ้า	3
การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายของสถาบันการเงินประเภทบริษัทประกันวินาศภัย	/		ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพการทำลายล้างสูง ได้รับความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินฯ เข้าใจหลักเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง การรักษาความลับลูกค้าและการจัดเก็บข้อมูลเอกสาร การประเมินและการบรรเทาความเสี่ยง การบริหารการจัดทำรายการธุรกรรม การให้ลูกค้าแสดงตนเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า และการระงับการดำเนินการทรัพย์สิน รวมถึงแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	116

หลักสูตร	ประเภทหลักสูตร		รายละเอียดหลักสูตร/ขอบเขตเนื้อหา	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ (คน)
	Hard Skills	Soft Skills		
โครงการพัฒนาผู้บริหารธุรกิจประกันวินาศภัยไทย (Insurance Management Development Program หรือ IMDP)	/	/	โครงการพัฒนาความรู้ ทักษะ และขีดความสามารถของผู้บริหารในธุรกิจประกันวินาศภัย ให้ก้าวสู่การเป็นผู้บริหารความเสี่ยงมืออาชีพที่สามารถนำองค์กรฝ่าความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงใน VUCA World เพื่อให้องค์กรสามารถเติบโตได้แบบยั่งยืน ผ่านการพัฒนาโลกทัศน์ของผู้เข้าอบรมในลักษณะตัว T คือ ความรู้เชิงกว้างและความรู้เชิงลึกในแต่ละประเด็นสำคัญที่ใช้ในการขับเคลื่อนองค์กร	1
ธุรกิจประกันภัยกับการบริหารความเสี่ยงด้านความยั่งยืน (ESG Risk สิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance))	/		ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในหลักการและแนวความคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านความยั่งยืน (ESG Risk) โดยเกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และธรรมาภิบาล (Governance) เพื่อสร้างโอกาสลดความเสี่ยง ซึ่งมีผลต่อการสร้างผลกำไร การแข่งขัน ภาพลักษณ์ ทั้งยังทราบถึงหลักการบริหารความเสี่ยงและประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืน ตลอดจนสามารถประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานในธุรกิจประกันภัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ และแสดงถึงความโปร่งใสในการทำธุรกิจ	10
Self-Leadership in Digital Age		/	หลักสูตรที่จะช่วยให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีทักษะในการเรียนรู้เท่าทันและบริหารอารมณ์ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารความต้องการกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสร้างสรรค์ โดยหลักสูตรนี้ถูกออกแบบบนพื้นฐานของหลักจิตวิทยาเชิงบวกและศาสตร์ของการทำงานของคนสมอง เพื่อช่วยสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงระบบความคิดและจิตใจของผู้เข้าอบรมอย่างเป็นระบบ	3
ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม Leadership For Teamwork		/	การปรับตัวของคนและองค์กรในยุคแห่งความเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำขององค์กร วิสัยทัศน์ การกิจ คุณค่าและวัฒนธรรมองค์กร การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ผู้นำต้องใช้ทักษะและกระบวนการในการสื่อสาร การถ่ายทอดข้อมูล แนวคิด เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน เกิดการประสานงานที่ดี ตลอดจนสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน	3
สร้างสุดยอดหัวหน้าทีมบริการลูกค้า (Build Excellent Customer Service Team Supervisor)		/	การกำหนดเป้าหมายเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการทำงาน เป้าหมาย ปัจจัย บทบาทและความรับผิดชอบของหัวหน้างานบริการ Contact Center KPIs ให้ประสบความสำเร็จ การวิเคราะห์ สรุปผล การประเมินผลงาน การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการบริหาร KPIs อย่างมืออาชีพ	2

หลักสูตร	ประเภทหลักสูตร		รายละเอียดหลักสูตร/ขอบเขตเนื้อหา	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ (คน)
	Hard Skills	Soft Skills		

1.3 การให้สิทธิการลาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการพร้อมรับประกันการรับกลับเข้ามาทำงาน

บริษัทฯ มีนโยบายสนับสนุนพนักงานที่ต้องการขอลาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการโดยยังคงสถานะการเป็นพนักงานในระหว่างที่ไปศึกษา นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการสนับสนุนทุนการศึกษาในระดับปริญญาโทต่างประเทศโดยยังคงสถานะการเป็นพนักงานด้วย ทั้งนี้ ในปี 2565 ยังไม่มีพนักงานขออนุมัติดำเนินการดังกล่าว

2. หลักสูตรการสนับสนุนการเปลี่ยนถ่ายที่จัดสรรให้เพื่อสนับสนุนให้พนักงานที่กำลังจะเกษียณอายุหรือที่ถูกยุติการจ้างงาน

2.1 หลักสูตรการวางแผนก่อนเกษียณอายุสำหรับผู้ตั้งใจเกษียณอายุ

BKI รุ่นใหญ่วัยแซ่บ	/	/	เป็นการให้ความรู้กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ได้รู้จักการวางแผนเกษียณอย่างเข้าใจเป็นสุขในด้านการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย การให้ความสำคัญกับการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพโดยกล่าวถึงเทคนิคที่เป็นประโยชน์ เช่น การเลือกซื้อรองเท้าให้เหมาะสม และการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับคนสูงวัยทั่วไปและที่มีปัญหาสุขภาพกาย สุขภาพจิต และมีกิจกรรมทำยามว่าง	30
---------------------	---	---	---	----

ผลการดำเนินงาน

- พนักงานได้รับความรู้ตรงตามวัตถุประสงค์และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ โดยมีหลักสูตรที่ได้รับผลประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 จำนวนร้อยละ 100 จากเป้าหมายร้อยละ 93 คิดเป็น Achievement ร้อยละ 107.53
- ในปี 2565 บริษัทฯ ดำเนินการจัดอบรมภายในบริษัทฯ ได้ทั้งหมดจำนวน 102 หลักสูตร
- พนักงานได้รับการพัฒนาครบตาม Training Needs by Position ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผลที่ทำได้คือร้อยละ 100

ในปี 2565 ยังคงมีการระบาดของโควิด-19 อย่างมากในช่วงต้นปี และลดลงในช่วงกลางปีและปลายปี แต่การพัฒนาบุคลากรยังเป็นเรื่องจำเป็นที่บริษัทฯ จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ บริษัทฯ จึงจัดการฝึกอบรมและกิจกรรมพัฒนาความรู้ในรูปแบบต่างๆ อาทิ การฝึกอบรมแบบ Classroom การฝึกอบรมแบบออนไลน์ การฝึกอบรมแบบ e-Learning ที่เป็นรูปแบบผสมผสานกับดิจิทัลมากขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เผชิญในปัจจุบัน และเพิ่มความสะดวกแก่พนักงานในการเข้าถึงการอบรมมากขึ้น นอกจากนี้ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้มีการประสานงานกับ HR Business Partner เพื่อรับฟัง Feedback จากหน่วยงานต่างๆ รวมถึงพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อนำความคิดเห็นมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร ตลอดจนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการฝึกอบรม และพัฒนาให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วตามสถานการณ์ปัจจุบัน

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

บริษัทฯ ส่งเสริมกิจกรรมการให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ในเชิงลึกที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยยังเน้นการจัดหาผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาเป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ แลกเปลี่ยนมุมมองในการทำงาน การแก้ไขปัญหาต่างๆ

รวมถึงได้พัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนรู้ให้มีหลากหลายที่พนักงานสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้ด้วยรูปแบบ ดังนี้

1. การแบ่งปันความรู้ด้านต่างๆ จากผู้เชี่ยวชาญภายในบริษัทฯ โดยส่งเสริมให้มีกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ ได้แก่

1.1 Insurance Talk กิจกรรมเสริมความรู้ด้านประกันภัย โดยจัดให้กับพนักงานทุกระดับ มีวิทยากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่จัดทั้งวิทยากรพิเศษในบริษัทฯ หรือวิทยากรรับเชิญจากภายนอก ได้แก่ หัวข้อเคล็ดไม่ลับกับการประกันภัย สุขภาพ ประกันภัยพืชเศรษฐกิจกัญชา กัญชง เป็นต้น โดยมีเป้าหมายเป็นระดับความสำเร็จในการจัดอบรมตามแผนการฝึกอบรมที่ร้อยละ 100

1.2 เสวนาประชาสัมพันธ์ กิจกรรมการเสริมมุมมองและเพิ่มมิติในการพิจารณารับประกันภัยจากผู้เชี่ยวชาญหลากหลายด้าน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง คณะทำงานด้านประกันภัย ส่วนออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่มความเป็นมืออาชีพให้กับพนักงานผู้พิจารณารับประกันภัยด้วย โดยมีเป้าหมายเป็นระดับความสำเร็จในการจัดอบรมตามแผนการฝึกอบรมที่ร้อยละ 100

2. การจัดการองค์ความรู้องค์กร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ให้เกิดการพัฒนาขึ้นในตัวพนักงานและภาพรวมของบริษัทฯ ทั้งนี้ การจัดการความรู้ยังเป็นกลไกที่สำคัญในการบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กร ทั้งการรวบรวมและการกระจายความรู้ อย่างมีทิศทาง ซึ่งการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่ดี จะเป็นการส่งเสริมและช่วยสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ ทำให้เกิดการอยากเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ ได้มีการดำเนินการ ดังนี้

- 2.1 สร้างระบบรวบรวมความรู้ด้านประกันภัย รูปแบบหมวดหมู่ และเนื้อหา โดยในปี 2565 ได้มีการรวบรวมและพัฒนาให้เป็นระบบอย่างสมบูรณ์ ตลอดจนมีการติดตามเนื้อหาให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมออย่างต่อเนื่องในปีถัดไป เพื่อให้เป็นศูนย์กลางความรู้ด้านประกันภัยที่สามารถรับชมได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านแหล่งเก็บรวบรวมที่เรียกว่า “The Library”
- 2.2 จัดการความรู้องค์กร (Knowledge Management: KM) ที่อยู่ภายในหน่วยงานและในแต่ละบุคคล เริ่มตั้งแต่การระบุความรู้ที่จำเป็นและสำคัญ โดยสร้างแบบฟอร์ม Key Organization Knowledge Map รวบรวมข้อมูลทั้งจาก ผู้ถ่ายทอดความรู้และผู้ใช้ความรู้เพื่อให้ทราบถึงความรู้ที่สำคัญและจำเป็น และส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน หลังจากนั้นจึงมีการบริหารจัดการความรู้ ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับความรู้ดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการ ถ่ายทอดความรู้ การจัดลำดับเอกสาร และกระบวนการอื่นๆ บันทึกลงในแหล่งรวบรวม The Library ที่พนักงานสามารถ เข้าถึงได้อย่างสะดวก โดยมีเป้าหมายในการดำเนินการ จัดการความรู้องค์กร (KM) คือดำเนินการต่อเนื่องทุกปีจนครบ ทุกองค์ความรู้ที่จำเป็นและสำคัญต่อการดำเนินงาน ประกันวินาศภัย

การส่งเสริมความก้าวหน้าให้แก่พนักงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมเรื่องคน การพัฒนา คนเก่งเพื่อให้เป็นผู้สืบทอดตำแหน่งในอนาคต โดยการทำโครงสร้าง องค์กร กระบวนการคัดเลือกและพัฒนา เพื่อรองรับการเจริญเติบโต ของพนักงานที่มีความสามารถ มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน และพร้อม เติบโตไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานในกลุ่มที่เป็น Talent และ Successor ขององค์กรเป็นผู้ที่เหมาะสมในการได้รับ คัดเลือก พัฒนาความรู้ความสามารถ และได้รับการประเมินศักยภาพ ในรูปแบบต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

โดยบริษัทฯ ได้วางแนวทางการพัฒนาพนักงานนอกเหนือจากการฝึก อบรมในรูปแบบ Classroom ให้มีการพัฒนาในรูปแบบอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็น การมอบหมายงาน การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) การทำงานในลักษณะโครงการ (Project) การเข้าร่วมเป็น คณะทำงานต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพในการ ทำงาน ระบบความคิด การวางแผน การบริหารจัดการ การทำงานร่วมกัน (Collaboration) ที่จะส่งเสริมการเติบโตในหน้าที่การงาน และเพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ ร่วมกัน

ในปี 2565 นี้ บริษัทฯ ได้มีการกำหนด KPI เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ในด้านการเรียนรู้และพัฒนา ดังนี้

พนักงานที่ได้รับการประเมิน	รายละเอียดการประเมิน ^(GRI 404-3)
พนักงานที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร	พนักงานได้รับความรู้ตรงตามวัตถุประสงค์และสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ในการทำงานได้ (ร้อยละ 93 ของจำนวนหลักสูตรที่มีการ ประเมินผลที่ได้ผลประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90)
พนักงานที่เข้างานหรือโอนย้ายในช่วงเวลา 3 ปีแรก	พนักงานได้รับการพัฒนาครบตาม Training Needs by Position ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงาน ที่เข้าปฏิบัติงาน โอนย้ายหรือเลื่อนตำแหน่งภายในเวลาที่กำหนด)

ประโยชน์จากการพัฒนาศักยภาพพนักงานและการส่งเสริมความก้าวหน้าแก่พนักงาน

ระดับองค์กร	ระดับผู้บังคับบัญชา	ระดับพนักงาน
- บุคลากรพัฒนาอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐาน และสอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ - องค์กรบรรลุเป้าหมายการเติบโตอย่างยั่งยืน - เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร - เพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร - ลดต้นทุนและเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ให้องค์กร	- พนักงานมีความรู้ ทักษะ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตรงตามความคาดหวัง - เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง - ปกครองบังคับบัญชาพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร - แก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม - นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายสูงสุด - บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	- นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน - พนักงานได้ทราบถึงแนวทางการฝึกอบรมและพัฒนาที่ชัดเจน เกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง - สามารถเติบโตก้าวหน้าในอนาคต - ลดข้อผิดพลาด สร้างความเชี่ยวชาญชำนาญในการปฏิบัติงาน - เกิดทัศนคติ Mindset ที่ดี - เกิดแนวความคิดที่ดีในการปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น - ตระหนักในคุณค่าของตนเองและส่งผลมอบคุณค่าไปยังบุคคลรอบข้าง

การเรียนรู้และพัฒนา คู่ค้า ตัวแทน และนายหน้าของบริษัทฯ

เพื่อส่งเสริมการเป็นองค์กรที่มุ่งสู่การเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน บริษัทฯ ได้จัดการอบรมให้ความรู้ครอบคลุมไปถึงคู่ค้า ตัวแทน และนายหน้าขององค์กร ซึ่งถือเป็นตัวกลางของบริษัทฯ ในการทำหน้าที่สื่อสารความรู้ด้านประกันภัยได้อย่างถูกต้องและมีจริยธรรมต่อลูกค้าด้วยนั้น บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านประกันภัย อาทิ หลักสูตรการวางแผนการเงิน และการประกันภัยสำหรับบริการประกันวินาศภัย (Bancassurance Advance) หลักสูตร Booth Marketing และความรู้ด้านประกันภัยประเภทต่างๆ ผ่านการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ Virtual Classroom ผ่านโปรแกรม Microsoft Teams และโปรแกรม Zoom นอกจากนี้ ยังมีระบบ e-Learning (LMS) ซึ่งมีหลักสูตรการขอรับและขอต่อใบอนุญาตการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยครั้งที่ 1, 2, 3 และ 4 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนายหน้า ให้สามารถเข้ารับการอบรมเพื่อนำความรู้ไปประกอบการยื่นขอรับหรือขอต่ออายุใบอนุญาตกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งต้องเป็นไปตามหลักสูตรและวิธีการที่ (คปภ.) กำหนด โดยในปีที่ผ่านมา มีคู่ค้าธนาคารกรุงเทพ (BBL) และคู่ค้ารายอื่นๆ เข้ารับการอบรมกับบริษัทฯ นอกจากนี้ ยังได้มีการกำหนดดัชนีชี้วัดผลความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมให้คู่ค้า เพื่อเป็นการวัดผลประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของผู้เรียนอีกด้วย

สำหรับปี 2565 บริษัทฯ ได้จัดให้มีการฝึกอบรมให้กับคู่ค้าทั้งหมดจำนวน 137 ครั้ง และผลการประเมินความพึงพอใจของคู่ค้าอยู่ในระดับร้อยละ 97.99 จึงนับได้ว่าการจัดอบรมในหลักสูตรดังกล่าวส่งผลให้เกิดผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี

การจัดการสอนหลักสูตรสำหรับลูกค้า

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน นอกเหนือจากการดูแลใส่ใจสังคมภายในองค์กรแล้ว ยังต้องครอบคลุมไปถึงการให้ความสำคัญและใส่ใจดูแลสังคมภายนอกเช่นกัน เช่น การให้ความรู้แก่ลูกค้าหรือชุมชน สังคมรอบข้างด้วย บริษัทฯ จึงได้จัดโครงการอบรมหลักสูตรการขับขี้อปลอดภัย (Zero Accident) เพื่อสนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องได้เรียนรู้ถึงแนวทางการขับขี้อปลอดภัย ให้ตระหนักถึงสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุและวิธีการป้องกันอุบัติเหตุ อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมนำหลักการไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น โดยบริษัทฯ ได้จัดอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี จนถึงปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังมีการให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย เช่น โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ (การประกันภัยอาคาร) แก่ผู้เกี่ยวข้องที่สนใจอีกด้วย

การร่วมพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม^(GRI 413)

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ตระหนักดีถึงการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม และดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมที่ดี โดยบริษัทฯ ได้มีการบริหารจัดการภายในองค์กรเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และชุมชน อีกทั้งยังมุ่งปลูกฝังแนวคิดให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนเห็นคุณค่าของการทำความดี การมีส่วนร่วมช่วยเหลือและเป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคม ตลอดจนเพื่อให้พนักงานเกิดจิตอาสาและเกิดความร่วมมือในการสนับสนุนและร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ให้ครอบคลุมทุกด้านอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2565 บริษัทฯ ได้มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้การสนับสนุนด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านบรรเทาสาธารณภัย การพัฒนาชุมชน และสิ่งแวดล้อม ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรม (GRI 413-1) ดังนี้

ด้านการศึกษา

สมทบทุนมูลนิธิต่างๆ ในพระบรมราชูปถัมภ์

- สนับสนุนทุนในมูลนิธิอานันทมหิดล เป็นจำนวนเงิน 4,000,000 บาท เพื่อเป็นทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนผู้มีความสามารถทางวิชาการได้มีโอกาสไปศึกษาวิทยาการสาขาต่างๆ ในต่างประเทศจนถึงขั้นสูงสุด เพื่อนำความรู้กลับมาทำคุณประโยชน์พัฒนาบ้านเมืองให้ก้าวหน้าต่อไป
- สนับสนุนทุนในมูลนิธิชัยพัฒนา เป็นจำนวนเงิน 2,500,000 บาท เพื่อดำเนินงานตามโครงการพระราชดำริช่วยเหลือประชาชนในด้านต่างๆ เช่น การศึกษา สิ่งแวดล้อม และพัฒนาสังคม
- สมทบทุนโครงการบัณฑิตคืนถิ่น เป็นจำนวนเงิน 1,500,000 บาท เพื่อเป็นทุนการศึกษาของนักเรียนในพระราชานุเคราะห์

โครงการทุนการศึกษากรุงเทพประกันภัย ระดับอุดมศึกษาปีที่ 29

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในด้านการมีการศึกษาที่ดี ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิตในอนาคต จึงได้จัดโครงการมอบทุนการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้แก่แก่นักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์มาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2537 จนถึงปัจจุบัน โดยในปี 2565 ได้มอบทุนการศึกษาปีที่ 29 จำนวน 26 ทุน ทุนการศึกษาดังกล่าวเป็นทุนให้เปล่าที่รวมถึงค่าเล่าเรียน ค่าที่พัก ค่าอาหาร และค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็น โดยบริษัทฯ จะสนับสนุนทุนการศึกษาต่อเนื่องจนกว่าจะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งที่ผ่านมา มีนักเรียนได้รับทุนการศึกษาไปแล้วรวมทั้งสิ้นจำนวน 761 ทุน เป็นเงินทุนการศึกษาทั้งสิ้น 152,044,998 บาท



ร่วมโครงการ 40 ปี แห่งการให้ แก่มูลนิธิสโกลีเพื่อการกุศล

บริษัทฯ ร่วมเป็นหนึ่งในองค์กรพันธมิตรเครือข่ายทำประโยชน์ให้สังคม ในโครงการ 40 ปี แห่งการให้ ให้ทุกที่คือห้องเรียน เนื่องในโอกาสครบรอบ 40 ปี มูลนิธิสโกลีเพื่อการกุศล โดยกรุงเทพประกันภัยได้มอบเงินสมทบทุนในโครงการฯ จำนวน 1,000,000 บาท เพื่อระดมทุนซื้ออุปกรณ์การเรียนรู้อยู่คดีจิตัล เช่น สมาร์ทโฟนและสัญญาณอินเทอร์เน็ต ให้แก่นักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์จำนวน 4,040 คน ทั่วประเทศ เพิ่มโอกาสทางการศึกษาของเยาวชนไทย ส่งเสริมการเรียนรู้ออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงความรู้ใหม่ได้ทุกที่ทุกเวลา



สร้างโอกาสให้แก่เด็กกำพร้ายากจนพิเศษ

บริษัทฯ มอบทุนการศึกษาจำนวน 3,348,000 บาท ให้แก่เด็กกำพร้ายากจนพิเศษ ผ่านสำนักสื่อสารสาธารณะและระดมความร่วมมือ กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) โดยทุนการศึกษาดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ BKi ร่วมให้โอกาสทางการศึกษาแก่เด็กกำพร้าที่ยากไร้และโครงการช่วยเหลือเด็กถูกทอดทิ้ง โดยจะนำไปมอบให้แก่นักเรียนจำนวน 121 คน จาก 48 จังหวัดทั่วประเทศ ที่พ่อแม่หรือผู้ปกครองเสียชีวิตหรือประสบปัญหาทางเศรษฐกิจจากสถานการณ์โควิด-19 เพื่อให้กลับมามีโอกาสทางการศึกษา ซึ่งบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ที่ขาดโอกาสทางสังคมให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น



สนับสนุนทุนการศึกษาหอวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บริษัทฯ มอบทุนการศึกษาจำนวนเงิน 67,500 บาท ให้แก่โครงการปริญญาตรีภาคพิเศษ หลักสูตรวิทยาการประกันภัย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อนำไปใช้ในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัย

สนับสนุนการศึกษาให้กับกิจกรรม Zigma Camp ของภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บริษัทฯ มอบเงินสนับสนุน ตึกดาหมี่ และกระเป๋าคาดนวล ให้แก่นิสิตสาขาประกันภัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในกิจกรรม Zigma Camp ของภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เปิดโอกาสให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 ได้เรียนรู้หลักสูตรสถิติศาสตร์ เช่น สถิติและความน่าจะเป็น การประกันภัย เทคโนโลยีสารสนเทศ การเรียนรู้ด้านธุรกิจ ซึ่งได้รับการแนะนำเกี่ยวกับอาชีพและสายงาน หลังจากจบการศึกษาจากภาควิชาดังกล่าว รวมถึงได้ร่วมแบ่งปันประสบการณ์จากนิสิตปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกคณะที่จะเข้าศึกษาต่อในอนาคต

มอบทุนสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับสมาคมอุปกรณ์การแพทย์ไทย

บริษัทฯ มอบทุนสนับสนุนให้กับสมาคมอุปกรณ์การแพทย์ไทย เพื่อใช้เป็นทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยมหิดล ที่เรียนดีและมีความประพฤติดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์จำนวน 3 ทุนๆ ละ 30,000 บาท รวมเป็นเงิน 90,000 บาท

มอบทุนสนับสนุนให้กับสมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

บริษัทฯ มอบทุนสนับสนุนให้กับสมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อใช้เป็นทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาแพทย์ที่เรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ รวมเป็นเงิน 290,000 บาท โดยทุนดังกล่าวเป็นการมอบทุนการศึกษาต่อเนื่องให้กับนักศึกษาตลอดระยะเวลาการศึกษาในหลักสูตรแพทยศาสตร 6 ปี และศึกษาในหลักสูตรแพทยศาสตรเฉพาะทาง 2 ปี รวมทั้งสิ้น 8 ปี ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินการมอบทุนดังกล่าวมาตั้งแต่ปี 2563 และจะยังคงสนับสนุนทุนการศึกษาดังกล่าวต่อไปอย่างต่อเนื่อง

มอบทุนสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับสมาคมศิษย์เก่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

บริษัทฯ มอบทุนสนับสนุนให้กับสมาคมศิษย์เก่าคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพื่อใช้ในการสนับสนุนกิจกรรมด้านการเรียนการสอนและกิจกรรมต่างๆ ที่สนับสนุนการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 5 ทุนๆ ละ 20,000 บาท รวมเป็นเงิน 100,000 บาท

ด้านสาธารณสุข

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าการที่ประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดี มีร่างกายและจิตใจที่เข้มแข็งปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ จะสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขซึ่งนำไปสู่คุณภาพที่ดี ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้การสนับสนุนด้านการแพทย์ที่จำเป็นต่อการรักษาพยาบาลแก่โรงพยาบาลที่ขาดแคลนและมีความต้องการเพื่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสให้ดียิ่งขึ้นได้แก่

มอบเครื่องเอกซเรย์ฟลูโอโรสโคปเคลื่อนที่แบบซีอาร์มมูลค่ากว่า 4 ล้านบาท ให้แก่โรงพยาบาลศูนย์สกลนคร

บริษัทฯ มอบครุภัณฑ์ทางการแพทย์เครื่องเอกซเรย์ฟลูโอโรสโคปเคลื่อนที่แบบซีอาร์ม มูลค่า 4,780,000 บาท ให้แก่โรงพยาบาลศูนย์สกลนคร จังหวัดสกลนคร เพื่อใช้ในการตรวจวินิจฉัยค้นหาความผิดปกติของอวัยวะภายในร่างกายที่เป็นภาพจริงแบบเรียลไทม์ เอกซเรย์และส่องตรวจภาพกระดูกและข้อ โรคระบบทางเดินอาหารและลำไส้ โรคระบบทางเดินปัสสาวะและอื่นๆ เป็นระบบสัญญาณดิจิทัล ซึ่งจะเกิดประโยชน์สูงสุดในการรักษาผู้ป่วยในพื้นที่จังหวัดสกลนครและจังหวัดใกล้เคียง

มอบเครื่องผลิตออกซิเจน ชุดเวชภัณฑ์ ยารักษาโรค และอุปกรณ์สำนักงานให้แก่วัดพระบาทน้ำพุ

บริษัทฯ มอบเครื่องผลิตออกซิเจนพร้อมอุปกรณ์จำนวน 5 เครื่อง ชุดเวชภัณฑ์สำหรับดูแลสุขภาพจำนวน 160 กล่อง หน้ากากอนามัยจำนวน 206 กล่อง ยาละลายเสมหะจำนวน 9,148 แผง ยาฟ้าทะลายโจรจำนวน 233 กล่อง และยาโสมมีโอพาทียี่จำนวน 376 ขวด เพื่อนำไปช่วยเหลือผู้ป่วย โรงพยาบาลสนามธรรมรักษ์ วัดพระบาทน้ำพุ จังหวัดลพบุรี ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อรักษาผู้ป่วยที่ติดเชื้อโควิด-19 พร้อมมอบเก้าอี้สำนักงานและน้ำดื่มบรรจุขวดให้แก่วัดพระบาทน้ำพุเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในโครงการต่างๆ ของหลวงพ่อลงกต



ดูแลผู้ป่วยโควิดต่อเนื่อง มอบชุดเครื่องนอน เครื่องอุปโภคบริโภค และชุดตรวจ ATK ให้แก่ศูนย์พักคอยชั่วคราว

บริษัทฯ ยังคงเห็นถึงความสำคัญของการดูแลผู้ป่วยที่ยังได้รับเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) อย่างต่อเนื่อง จึงได้มอบชุดเครื่องนอน เครื่องอุปโภคบริโภค และชุดตรวจ ATK พร้อมมอมน้ำดื่มบรรจุขวด รวมมูลค่าทั้งสิ้น 212,500 บาท เพื่อใช้สำหรับรองรับการดูแลผู้ป่วยที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ของศูนย์พักคอยชั่วคราว ซึ่งจัดตั้งโดยสำนักงานเขตสาทร กรุงเทพฯ



ด้านบรรณสารธารณภัย

นอกจากบริษัทฯ จะให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของพนักงาน โดยได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานแล้ว บริษัทฯ ยังเห็นความสำคัญของการให้ความรู้ในเรื่องความปลอดภัย การป้องกันภัย และการให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับความเดือดร้อนจากอุบัติเหตุต่างๆ ได้แก่

ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

บริษัทฯ พร้อมด้วยพนักงานจิตอาสา ผู้บริหารจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และเจ้าหน้าที่จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ประจำจังหวัด ร่วมแรงร่วมใจลงพื้นที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย โดยนำถุงยังชีพที่บรรจุข้าวสารอาหารแห้ง ของใช้ที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน และน้ำดื่มมอมน้ำดื่มให้แก่พี่น้องประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยและยังไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือเพื่อเร่งบรรเทาความเดือดร้อนในพื้นที่ต่างๆ ดังนี้

- มอบถุงยังชีพซึ่งบรรจุข้าวสารอาหารแห้ง ของใช้ในชีวิตประจำวัน ที่จำเป็น จำนวน 1,000 ชุด และน้ำดื่มบรรจุขวด 12,000 ขวด ให้แก่ผู้ประสบภัยที่ตลาดสดเทศบาล 3 (ตลาดใหญ่) วัดใต้ท่าหาดวัดใต้ ชุมชนบึงกาแซว อำเภอเมืองอุบลราชธานี และ ศาลาประชาวาริน ชุมชนหาดสวนสุข 1 อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

- มอบถุงยังชีพจำนวน 300 ชุด และน้ำดื่ม 3,600 ขวด ให้แก่พี่น้องประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนอย่างเร่งด่วน ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง



- มอบถุงยังชีพจำนวน 400 ชุด ให้แก่ผู้ประสบภัยอำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- มอบถุงยังชีพจำนวน 312 ชุด ให้แก่ผู้ประสบภัยชุมชนทุ่งแก้ว กรุงเทพฯ และชุมชนวัดอินทาราม อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



- มอบถุงยังชีพจำนวน 100 ชุด ให้แก่ผู้ประสบภัยชุมชนวัดแคนอก และชุมชนวัดน้อยนอก ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
- มอบถุงยังชีพจำนวน 100 ชุด ให้แก่ผู้ประสบภัยตำบลธารปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

มอบเครื่องใช้ไฟฟ้ามูลค่ากว่า 2 แสนบาท บรรเทาทุกข์ผู้ประสบเหตุเพลิงไหม้ชุมชนบ่อนไก่

จากเหตุเพลิงไหม้ชุมชนบ่อนไก่ที่ทำให้ผู้ที่อยู่ในชุมชนได้รับความเดือดร้อนทั้งที่อยู่อาศัย การดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ บริษัทฯ ซึ่งมีนโยบายให้การดูแลและช่วยเหลือชุมชนในบริเวณโดยรอบของสำนักงาน จึงได้เร่งให้ความช่วยเหลือด้วยการมอบอุปกรณ์ไฟฟ้าโซลาร์เซลล์ 175 ชุด พัฒนา 175 เครื่อง รวมถึงน้ำดื่มและเสื้อกันฝน รวมมูลค่ากว่า 200,000 บาท ให้แก่ทุกครัวเรือนที่ประสบเหตุเพลิงไหม้ชุมชนบ่อนไก่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ



ด้านการพัฒนาชุมชนและสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยได้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และยังร่วมกับบริษัทในเครือจัดโครงการต่างๆ นำพนักงานจิตอาสาร่วมกิจกรรมในการพัฒนาสังคมในด้านต่างๆ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นประจำทุกปี ได้แก่

ส่งเสริมอาชีพหัตถกรรมชาวบ้าน

บริษัทฯ ได้จัดโครงการส่งเสริมอาชีพหัตถกรรมชาวบ้าน ซึ่งริเริ่มมาตั้งแต่ ปี 2538 จนถึงปัจจุบัน โดยฝึกอบรมชาวบ้านทำงานสานตะกร้าจากเส้นพลาสติก สานเสื่ออก ผ้าขาวม้าทอมือสืบทอดมาจากรุ่นสู่รุ่น จัดหาวัตถุดิบในการสอนและพัฒนาวิธีการผลิต จัดหาวัตถุดิบ และหาตลาดรองรับสินค้า เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่มีอาชีพเสริมทำมีรายได้เพิ่มขึ้น อันนำไปสู่การมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน โดยในปัจจุบันได้ขยายการส่งเสริมอาชีพชาวบ้านเพิ่มเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบ้านคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย และกลุ่มบ้านหนองเอี่ยนดง อำเภอนาคู จ.มหาสารคาม และกลุ่มชาวบ้านพรหมทินใต้ อำเภอดงหลวง จ.สุพรรณบุรี และได้ปรับเปลี่ยนจากเส้นพลาสติกเป็นเส้นพลาสติกที่ผลิตจากวัสดุรีไซเคิล ซึ่งตัวเส้นจะนิ่มและเมื่อนำมาสานตะกร้าจะดูสวยงามขึ้น

สนับสนุนสมาคมสร้างสรรค์ไทย

บริษัทฯ ให้การสนับสนุนเงินจำนวน 150,000 บาท แก่สมาคมสร้างสรรค์ไทย (ตาวีเศษ) ตั้งแต่ปี 2527 จนถึงปัจจุบัน เพื่อใช้ในกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของสมาคมฯ

สนับสนุนมูลนิธิสถาบันราชพฤกษ์

บริษัทฯ ให้การสนับสนุนเงินจำนวน 150,000 บาท มูลนิธิสถาบันราชพฤกษ์เป็นประจำต่อเนื่องทุกปี ตั้งแต่ปี 2529 เพื่อใช้ในกิจกรรมของมูลนิธิราชพฤกษ์ที่สำคัญด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ พร้อมกับปลูกฝังให้คนไทยรักธรรมชาติมากยิ่งขึ้น

มอบปฏิทินเพื่อการเรียนรู้ของคนตาบอด

บริษัทฯ ร่วมกับมูลนิธิกรุงเทพประกันภัย นำปฏิทินตั้งโต๊ะซึ่งพนักงานและประชาชนทั่วไปร่วมบริจาคในโครงการปฏิทินเก่า เราขอ จำนวน 2,500 ชุด มอบให้แก่มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อนำไปจัดทำเป็นสื่อการเรียนการสอนอักษรเบรลล์ให้แก่ผู้พิการทางสายตา ณ มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์



บริษัทฯ ร่วมกับสถานีวิทยุ สวพ. 91 ในการสนับสนุนจัดโครงการ Give Never Stop เป็นประจำทุกปีโดยการมอบอุปกรณ์ช่วยชีวิต เพื่อเป็นสื่อกลางในการส่งมอบอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่จำเป็นต่างๆ เช่น รถเข็นผู้ป่วย ถังออกซิเจน เครื่องฟันละอองยา ให้แก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือทางสังคม ซึ่งได้รับผลตอบแทนที่ดี

ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรม

บริษัทฯ มีนโยบายในการร่วมสนับสนุนการทำงานบำรุงพระพุทธศาสนา และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของชาติอันทรงคุณค่าให้คงอยู่สืบไป ได้แก่

ร่วมทำบุญแด่หลวงพ่อลงกต วัดพระบาทน้ำพุ

บริษัทฯ ถวายผ้าไตรจีวรและเงินทำบุญจำนวน 200,000 บาท แด่

หลวงพ่อลงกต วัดพระบาทน้ำพุ เพื่อความเป็นสิริมงคล พร้อมกันนี้คณะผู้บริหารและพนักงาน รวมถึงบริษัทผู้เช่าภายในอาคารได้ร่วมทำบุญ ถวายปัจจัย บริจาคข้าวสาร อาหารแห้ง เครื่องอุปโภคบริโภค และยังได้ร่วมอุดหนุนสินค้าแบรนด์นาถะในโครงการวัดพระบาทน้ำพุ เพื่อนำไปช่วยเหลือเด็กกำพร้า ผู้ป่วย HIV และคนชรา รวมเป็นเงิน 372,149 บาท รวมยอดเงินทำบุญในครั้งนี้เป็นจำนวนทั้งสิ้น 572,149 บาท



พิพิธภัณฑสถานชุมชนบ้านพรหมทินใต้

บริษัทฯ มอบเงินสนับสนุนการก่อสร้างและพัฒนาพิพิธภัณฑสถานชุมชนบ้านพรหมทินใต้ จังหวัดลพบุรี อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2550 โดยมุ่งหวังเพื่อพัฒนาให้เป็นแหล่งศึกษามรดกทางวัฒนธรรมให้คนรุ่นหลังได้ศึกษาเรียนรู้ประวัติศาสตร์สืบต่อไป

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
เพื่อความยั่งยืนในอนาคต

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันถือว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนมากสำหรับทุกคนและทุกองค์กรที่ดำเนินธุรกิจบนโลกใบนี้ และเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรต้องผลักดันให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนได้ตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจไม่มากนักน้อย โดยเฉพาะเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลกระทบเป็นวงกว้าง บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นในการดำเนินงาน การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้และใส่ใจในการลด ละ เลิก การสร้างขยะที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการให้ความร่วมมือกับชุมชนและสังคมในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีในชุมชนด้วย

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมุ่งมั่นพัฒนากระบวนการหรือนวัตกรรมที่อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า และเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดทำกรรมธรรม์แบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-policy) นวัตกรรมการแสดงบัตรประกันภัยในรูปแบบ Electronic Care Card บน LINE @bangkokinsurance เป็นต้น ซึ่งเป็นหนึ่งในความรับผิดชอบต่อบริษัทฯ มุ่งเน้นอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า เป็นการลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ลดการใช้กระดาษและช่วยลดการขนส่งเอกสารทั้งภายในบริษัทฯ และการส่งเอกสารให้ลูกค้า

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมั่นใจในระบบการบริหารจัดการของ บริษัทฯ ว่าจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่อสังคมและชุมชน โดยบริษัทฯ ได้ประกาศนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. นโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน

สามารถดูนโยบายฉบับเต็มได้ที่:

<https://www.bangkokinsurance.com/download/aboutus/นโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน.pdf>

2. นโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมอาคารสำนักงาน

สามารถดูนโยบายฉบับเต็มได้ที่:

<https://www.bangkokinsurance.com/download/aboutus/นโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมอาคารสำนักงาน.pdf>

3. นโยบายการจัดการพลังงาน

สามารถดูนโยบายฉบับเต็มได้ที่:

<https://www.bangkokinsurance.com/download/aboutus/นโยบายการจัดการพลังงาน.pdf>

ซึ่งนโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงประสิทธิภาพในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การประเมินปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในทุกมิติ การปรับปรุงประสิทธิภาพ การกำหนดเป้าหมาย การจัดทำแผนงานและมาตรการ การสนับสนุน ส่งเสริม และให้ความรู้พนักงานในการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการทบทวนนโยบายและการจัดทำผลการดำเนินงานเพื่อรายงานเป็นประจำทุกปี โดยสามารถเข้าไปศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.bangkokinsurance.com/company/csr>

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รับผิดชอบเพื่อจัดการและดูแลเรื่องสิ่งแวดล้อมภายในบริษัทฯ โดยมีการระบุหน้าที่การดำเนินงาน การติดตามผล และการจัดทำรายงานเพื่อเสนอต่อผู้บริหารเป็นประจำทุกปี

การใช้พลังงาน^(GRI 302)

บริษัท มุ่งมั่นที่จะบริหารจัดการด้านพลังงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน จึงได้มีการกำหนด “นโยบายการจัดการพลังงาน” แยกออกจากนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมอาคารสำนักงานโดยระบุให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของบริษัท ที่สอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรพลังงานอย่างต่อเนื่อง ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานจัดการพลังงาน รวมถึงสื่อสารให้พนักงานเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยบริษัท มุ่งมั่นที่จะบริหารจัดการด้านพลังงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งตลอดเวลาที่ผ่านมาได้มีการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อให้เป็นแนวทางในการจัดการด้านพลังงานและจัดกิจกรรมลดการใช้พลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายกระทรวงพลังงาน ปี 2555 โดยมุ่งเน้นที่จะบำรุงรักษาเครื่องจักรให้ทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ สามารถเข้าไปศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.bangkokinsurance.com/company/sustainability>

การดำเนินงาน

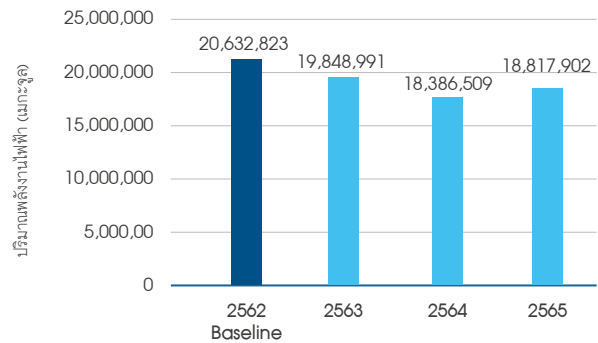
ในปี 2565 บริษัทฯ ได้มีการตั้งเป้าหมายสำหรับการลดใช้พลังงานไฟฟ้าให้ได้น้อยร้อยละ 5 ภายในปี 2566 โดยเปรียบเทียบจากฐานข้อมูลการใช้พลังงานในปี 2562 โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพอุปกรณ์ของระบบทำความเย็นภายในอาคาร ดังนี้

- โครงการ Overhaul Chiller โดยการตรวจสอบ ปรับปรุงอุปกรณ์ทางกลทุกชิ้นส่วนให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ชุดควบคุมเครื่องทำน้ำเย็น Chiller เพื่อให้สามารถควบคุมและติดตามการทำงานของระบบได้อย่างแม่นยำ ส่งผลให้อุปกรณ์สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ลดการใช้พลังงาน และช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย
- โครงการ Cleaning chiller tubes โดยการทำความสะอาดท่อ Condenser เพื่อให้อุปกรณ์สามารถระบายความร้อนได้ดีขึ้น และยืดอายุการใช้งาน ซึ่งสามารถลดการใช้พลังงานลงได้

โดยในปี 2565 จากการดำเนินโครงการสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ 772.26 จิกะจูลต่อปี^(GRI 302-4) ซึ่งเมื่อเทียบกับปีฐานข้อมูลสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงได้ประมาณร้อยละ 8.80^(GRI 302-5)

ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าของอาคารกรุงเทพประกันภัย สำนักงานใหญ่ ปี 2562-2565

(หน่วย: เมกะจูล)



รูปภาพแสดงปริมาณการใช้ไฟฟ้าของอาคารสำนักงานใหญ่ ปี 2562-2565

ทั้งนี้ บริษัทฯ อยู่ระหว่างการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการที่จะนำพลังงานสะอาดมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัทฯ เช่น โครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop) ภายในพื้นที่อาคารกรุงเทพประกันภัย (สำนักงานใหญ่) ซึ่งคาดว่าจะสามารถลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าลงได้ประมาณ ร้อยละ 1

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มอบหมายให้คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน ดำเนินการและประสานงานการทำงานตามนโยบายให้บรรลุผลสำเร็จ โดยคณะทำงานฯ ได้รณรงค์ให้พนักงานได้ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงานอย่างมีส่วนร่วม ได้เผยแพร่ข่าวสารและความรู้ต่างๆ ให้พนักงานทราบอย่างต่อเนื่อง ในปี 2565 บริษัทฯ ดำเนินการตามโครงการต่างๆ เพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างยั่งยืน ดังนี้

- การให้ความรู้พนักงานในเรื่องการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การลดการใช้พลังงานผ่านการประชาสัมพันธ์สื่อภายในองค์กร เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมล อินทราเน็ต เป็นต้น
- การรณรงค์การเปิดปิดไฟ ในสำนักงานในช่วงที่ไม่ได้ใช้งาน

ผลการดำเนินงาน

การใช้พลังงานในองค์กร ^(GRI 302-1)	ปริมาณการใช้พลังงาน (เมกะจูล)		
	2563	2564	2565
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงไม่หมุนเวียนทั้งหมด (จูล)			
• เชื้อเพลิงจากปิโตรเลียมหรือน้ำมันดิบ (ดีเซล)	2,569,334.85	422,603.11	2,111,113.34
• เชื้อเพลิงจากปิโตรเลียมหรือน้ำมันดิบ (เบนซิน)	7,448,851.75	7,842,998.97	7,568,282.77
ปริมาณการใช้พลังงานประเภทต่างๆ (จูล)			
• การใช้พลังงานไฟฟ้า (electricity consumption)	19,848,990.74	18,386,509.18	18,817,902.36
รวมการใช้พลังงานในองค์กร	29,867,177.34	26,652,111.26	28,497,298.47

ประเภทเชื้อเพลิง	อัตราส่วนความเข้มข้นของการใช้พลังงาน* (GRI 302-3)		
	ค่าพลังงาน (เมกะจูล) เทียบกับปริมาณกรรมวิธีขายได้	ค่าพลังงาน (เมกะจูล) เทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด	ค่าพลังงาน (เมกะจูล) เทียบกับรายได้ทั้งหมด
พลังงานไฟฟ้า	8.83	17,091.65	0.00085

หมายเหตุ: *ข้อมูลเฉพาะอาคารสำนักงานใหญ่

แผนงานเพิ่มเติมในอนาคต

บริษัทฯ อยู่ระหว่างการศึกษาความเป็นไปได้ในโครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop) ภายในพื้นที่อาคารกรุงเทพ ประกันภัย (สำนักงานใหญ่) อีกทั้งอยู่ระหว่างศึกษาการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้กับอุปกรณ์หรือเครื่องจักรหลักภายในอาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดการใช้พลังงาน เช่น การติดตั้งเทคโนโลยีเครื่องทำน้ำเย็นชนิดปรับความเร็วรอบของคอมเพรสเซอร์ (VSD Chiller) เพื่อควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามภาระโหลดที่เกิดขึ้นจริงทำให้สามารถลดการใช้พลังงานลงได้ นอกจากนี้ บริษัทฯ อยู่ระหว่างการศึกษาและหาแนวทางการปรับเปลี่ยนรถยนต์ส่วนกลางภายในบริษัทฯ ให้เป็นรถยนต์ไฟฟ้า

การเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ^(GRI 305)

ปัจจุบันความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมที่สามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก โดยบริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และมุ่งมั่นที่จะป้องกันและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายในองค์กร โดยปัจจุบันอยู่ในระหว่างการศึกษาและรวบรวมข้อมูลการลดก๊าซเรือนกระจกเพื่อกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานการจัดทำรายงานคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization: CFO) และขอขึ้นทะเบียนและรับรองข้อมูลจากองค์กรบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) เพื่อให้ทราบถึงปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรและมุ่งสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

ในปี 2565 บริษัทฯ มีการตั้งเป้าหมายระยะยาวเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี 2593 และมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net-Zero Emission) ภายในปี 2608

ทั้งนี้ สามารถเข้าไปศึกษาเพิ่มเติมได้ที่

<https://www.bangkokinsurance.com/company/sustainability>

ผลการดำเนินงาน

การจัดการมลพิษทางอากาศ

บริษัทฯ มีการควบคุมคุณภาพอากาศภายในพื้นที่สำนักงาน โดยได้ทำการตรวจวัดคุณภาพอากาศในสำนักงานเป็นประจำปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้แน่ใจว่าสภาพอากาศภายในสำนักงานอยู่ในเกณฑ์ที่เป็นไปตามมาตรฐานตามประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกำหนด ทั้งนี้ เพื่อสามารถป้องกันและแก้ไขกรณีที่มีความเสี่ยงเกิดขึ้น นอกจากนี้ ยังได้ทำการเลือกใช้อุปกรณ์สำนักงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น เลือกใช้เครื่องถ่ายเอกสาร และเครื่อง Multifunction ที่ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่ชั้นบรรยากาศ และฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อโรคต่างๆ ในอากาศเป็นประจำ เป็นต้น

นอกจากนี้ ในปี 2565 บริษัทฯ ได้ส่งเสริมและสนับสนุนความรู้ให้กับพนักงาน ดังนี้

1. ฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการจัดการระบบคุณภาพอากาศ เพื่อให้คุณภาพอากาศในสำนักงานเป็นไปตามมาตรฐาน
2. จัดให้พนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตร “การจัดการขยะเพื่อลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ในองค์กร” ของบริษัท จีอีพีพี สะอาด จำกัด เพื่อให้ทราบถึงแนวทางหรือวิธีการจัดการขยะอย่างถูกวิธี และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. จัดให้พนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตร “การอบรมเชิงปฏิบัติการเชิงลึกการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร” ของสถาบันวิทยากรด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางและวิธีการประเมินสำหรับการจัดทำเล่มรายงานคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร เพื่อขอขึ้นทะเบียนและรับรองข้อมูลจากทางองค์กรบริหารก๊าซเรือนกระจก (อบก.)

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

บริษัทฯ มีการประเมินเพื่อจัดทำรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรจากการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร โดยได้รับการทวนสอบจากศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านกลยุทธธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2565 บริษัทฯ ได้รับการรับรองและขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon footprint for organization) จากองค์การบริหารก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ประกาศนียบัตรเลขที่ TGO CFO FY23-006 โดยบริษัทฯ ปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณ 3,171 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2)

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	น้ำหนักก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (ตันต่อปี)		
	2563	2564	2565*
การปลดปล่อยก๊าซ (จำแนกตามประเภท)			
• Direct (Scope 1) GHG emissions ^(GRI 305-1)	-	617	735
• Energy indirect (Scope 2) GHG emissions ^(GRI 305-2)	-	2,554	2,614
• Other indirect (Scope 3) GHG emissions ^(GRI 305-3)	-	1,979	2,188
ความเข้มข้นในการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG emissions intensity) ^(GRI 305-4)			
• เทียบต่อจำนวนกรรมสิทธิ์ที่ขายได้	-	0.00171 Ton CO ₂ e/กรรมสิทธิ์	0.00260 Ton CO ₂ e/กรรมสิทธิ์
• เทียบต่อรายได้ทั้งหมด	-	0.00000027 Ton CO ₂ e/บาท	0.00000027 Ton CO ₂ e/บาท
• เทียบต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด	-	4.79 Ton CO ₂ e/FTE	5.03 Ton CO ₂ e/FTE

หมายเหตุ: *ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร ปี 2565 อยู่ระหว่างการทวนสอบข้อมูลจากผู้ทวนสอบ เพื่อขอขึ้นทะเบียนจากองค์กรบริหารก๊าซเรือนกระจก (อบก.)

โครงการที่ดำเนินการ เรื่องการลดการปล่อยก๊าซ เรือนกระจกขององค์กร CO ₂ e	แนวทางการดำเนินโครงการ	น้ำหนักก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่าที่ลดลง ^(GRI 305-5) (ตัน)
โครงการ SCGP Recycle	การดำเนินงานร่วมกับ บมจ. เอสซีจี แพคเกจจิ้ง โดยเชิญชวนพนักงานร่วมกันนำกระดาษที่ใช้แล้วนำมาขังน้ำหนัก เพื่อที่จะสามารถนำของเสียเหล่านี้ไปรีไซเคิลอย่างถูกวิธีและเกิดประโยชน์ให้มากที่สุด	5,086 kg CO ₂ e (น้ำหนักกระดาษ 7,840 กิโลกรัม)
โครงการแยกถังขยะ	เชิญชวนพนักงานทำการแยกขยะที่สามารถรีไซเคิลได้กับขยะที่ไม่สามารถรีไซเคิลได้ ภายในอาคารกรุงเทพประกันภัย (สำนักงานใหญ่) เพื่อเป็นการลดการฝังกลบของขยะและนำไปให้ประโยชน์ให้มากที่สุด	5,377.14 kg CO ₂ e (น้ำหนักขยะรีไซเคิล 6,778.2 กิโลกรัม)
โครงการ Overhaul chiller และ โครงการ Cleaning chiller tubes	เพื่อทำการบำรุงรักษาอุปกรณ์เชิงป้องกัน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และลดการใช้พลังงาน	107.24 Ton CO ₂ e (ลดการใช้พลังงาน 214,516.51 kWh/ปี)

GRI Content Index

GRI Content Index

Statement of Use	"Bangkok Insurance Public Company Limited has reported in accordance with the GRI Standards for the period from January 1, 2022 to December 31, 2022"
GRI 1 Used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	Not currently available

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
General Disclosures						
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	6	A Blue cell indicates that reasons for omission are not permitted for the disclosure or that a GRI Sector Standard reference number is not available.			
	2-2 Entities included in the organization’s sustainability reporting	4				
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	4				
	2-4 Restatements of information	6				
	2-5 External assurance	8				
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	19-20				
	2-7 Employees	21				
	2-8 Workers who are not employees	21				
	2-9 Governance structure and composition	6, 23				
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	24, 26				
	2-11 Chair of the highest governance body	6, 23				
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	24-25				
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	7				
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	7, 24				
	2-15 Conflicts of interest	27				
	2-16 Communication of critical concerns	24				
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	27				
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	28				
	2-19 Remuneration policies	25, 29				
	2-20 Process to determine remuneration	29				
	2-21 Annual total compensation ratio		Requirement A, B, C under 2-21	Confidential	Does not publicly disclose this data	
	2-22 Statement on sustainable development strategy	2-3				

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
General Disclosures						
GRI 2: General	2-23 Policy commitments	30				
	2-24 Embedding policy commitments	6				
	2-25 Processes to remediate negative impacts	29				
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	8, 29				
	2-27 Compliance with laws and regulations	33				
	2-28 Membership associations	32				
	2-29 Approach to stakeholder engagement	15-20				
	2-30 Collective bargaining agreements	13				
Material Topics						
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	8	A Blue cell indicates that reasons for omission are not permitted for the disclosure or that a GRI Sector Standard reference number is not available.			
	3-2 List of material topics	8				
Anti-Corruption						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	32				
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	32				
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	33				
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	33				
Energy						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	70-71				
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	72				
	302-2 Energy consumption outside the organization		Requirement A, B, C under 302-2	Information unavailable	Will evaluate to include this in future report	
	302-3 Energy intensity	72				
	302-4 Reduction of energy consumption	71				
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	71				
Emissions						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	73-74				
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	75				
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	75				
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	75				
	305-4 GHG emissions intensity	75				
	305-5 Reduction of GHG emissions	75				
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)		Requirement A, B, C, D under 305-6	Not applicable		
	305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions		Requirement A, B, C, D under 305-7	Not applicable		

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
Training and Education						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	56-57				
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	57				
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	58-60				
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	62				
Local Communities						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	64-65				
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs		Requirement A under 413-1	Information unavailable	Will evaluate to include this in future report	
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities		Requirement A under 413-2	Information unavailable	Will evaluate to include this in future report	
Customer Health and Safety						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	53-54				
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	55				
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of product and services		Requirement A under 416-2	Information unavailable	Will evaluate to include this in future report	
Marketing and Labeling						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	44				
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirement for product and service information and labeling	44				
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	45				
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	45				
Customer Privacy						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	49-51				
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	52				

อาคารกรุงเทพประกันภัย

25 ถนนสาทรใต้ กรุงเทพฯ 10120

โทรศัพท์ 0 2285 8888 โทรสาร 0 2610 2100

bangkokinsurance.com