



รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2566
บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)



กรุงเทพประกันภัย
Bangkok Insurance

สารบัญ

สารจากประธานคณะผู้บริหารและกรรมการผู้ใหญ่อำนาจการใหญ่	2
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	5
การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน	6
(ข้อมูลทั่วไปขององค์กร กลยุทธ์ความยั่งยืน)	
การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ	10
เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน	13
การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย	17
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	22
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	25
จรรยาบรรณและการต่อต้านทุจริต	34
การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	37
การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ	40
การดำเนินธุรกิจประกันภัยอย่างรับผิดชอบ	43
การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและถูกต้อง	45
การจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	48
ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	52
การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	55
การอบรมให้ความรู้	58
การร่วมพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	67
การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืนในอนาคต	74
การใช้พลังงาน	76
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	79
GRI Content Index	82

สารจากประธานคณะผู้บริหาร
และกรรมการผู้อำนวยการใหญ่⁽²⁻²²⁾



ปัจจุบันด้วยความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ความขัดแย้งทางภูมิศาสตร์ที่ยืดเยื้อในหลายประเทศ รวมถึงวิกฤตโรคระบาดต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คนทั่วโลก ทำให้แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน หรือ ESG (Environmental, Social and Governance) ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง โดยกลุ่มนักลงทุน พันธมิตรธุรกิจ และผู้บริโภคยุคใหม่เริ่มตระหนักและพร้อมมีส่วนร่วมกับองค์กรที่มีจุดยืนด้านการดูแลสังคมมากขึ้น

ด้วยความมุ่งมั่นของบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในการขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อสังคมควบคู่กับการสร้างการเติบโตด้วยผลการดำเนินงานที่ดี เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “มุ่งเป็นที่สุดในใจลูกค้า” นำมาสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการประกันภัยที่หลากหลาย ตรงใจครอบคลุมทุกวิถีชีวิตยุคใหม่ ตอบสนองรวดเร็วจับไวและสร้างความประทับใจในบริการ พร้อมด้วยการพัฒนานักบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ก้าวทันนวัตกรรม ยึดมั่นความเป็นองค์กรคุณธรรม โปร่งใส เชื่อถือได้ และมีจิตสำนึกในการบริหารจัดการธุรกิจที่มุ่งสร้างประโยชน์ต่อสังคมในระยะยาว โดยในปี 2566 บริษัทฯ ยังคงมุ่งยกระดับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ทั้งในมิติธรรมาภิบาล สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้มีการดำเนินกิจกรรมใหม่ๆ เพิ่มเติมจากปีที่ผ่านมา

ในมิติด้านธรรมาภิบาล บริษัทฯ ได้ดำเนินการติดตั้งระบบ Endpoint Detection and Response (EDR) เพื่อตรวจสอบและตรวจจับพฤติกรรมที่น่าสงสัยบนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ตลอดจนการจัดตั้งศูนย์เฝ้าระวังความมั่นคงปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Security Operation Center) เพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าจากการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack) ที่ได้ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นจนกลายเป็นความเสี่ยงสำคัญของธุรกิจในยุคดิจิทัล และจากการที่ลูกค้าได้รับผลกระทบด้านรายได้จากสภาวะเงินเฟ้อและค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น บริษัทฯ จึงได้ขยายมาตรการแบ่งเบาภาระด้านการเงินแก่ลูกค้า ซึ่งได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2564 ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยให้ลูกค้าทั้งที่เป็นลูกค้าใหม่และลูกค้าต่ออายุสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้สูงสุดถึง 10 เดือน โดยไม่ต้องยกเบี้ยผ่านบัตรเครดิตที่เข้าร่วมโครงการ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยการมุ่งใจให้อู่ซ่อมและบริษัทรับจ้างสำรวจอุบัติเหตุในสัญญาระดับการบริการให้มีความหมายมากยิ่งขึ้น ผ่านการมอบรางวัลประจำปีให้แก่คู่ซ่อมและบริษัทรับจ้างสำรวจอุบัติเหตุที่มีผลงานการให้บริการที่โดดเด่นและน่าประทับใจ รวมถึงการปรับลดระยะเวลาการจ่ายค่าซ่อมในสัญญาเป็นภายใน 3 วันทำการ จากเดิม 5 วันทำการ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้อู่ซ่อมบริหารจัดการซ่อมรถด้วยคุณภาพมาตรฐาน พร้อมส่งมอบให้แก่ลูกค้าในระยะเวลาที่รวดเร็วและเหมาะสม

สำหรับมิติด้านสังคม บริษัทฯ ยังคงสานต่อนโยบายการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้แก่กลุ่มประชาชนผู้มีรายได้น้อยที่ได้รับผลกระทบอย่างมากจากสถานการณ์เงินเฟ้อและค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น ให้สามารถเข้าถึงหลักประกันความคุ้มครองในทรัพย์สิน ร่างกายและอนามัย เพื่อส่งเสริมศักยภาพในการพึ่งพิงตนเองและลดภาระด้านงบประมาณของภาครัฐในการดูแลช่วยเหลือ โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้ออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับลูกค้ารายย่อย (Micro Insurance) ซึ่งมีเบี้ยประกันภัยเพียง 159 บาท และ 222 บาท ต่อปี โดยให้ความคุ้มครองครอบคลุมทั้งกรณีเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ ค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ และเงินชดเชยระหว่างเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล เช่นเดียวกับการเข้าร่วมในโครงการประกันภัยต่างๆ ที่ดำเนินการโดยภาครัฐ เช่น ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในโครงการจำหน่ายกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลปีใหม่ที่เร็วได้อุ่นใจ และกรมธรรม์ประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัยปีใหม่สุขใจ ซึ่งเป็นกรมธรรม์ระยะสั้นในราคาเพียง 10 บาทเท่านั้น และด้วยสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา พร้อมแรงกดดันจากสภาวะด้านเศรษฐกิจและรูปแบบการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพใจ (Mental Health) ของพนักงานจนอาจส่งผลด้านลบต่อสุขภาพกายและประสิทธิภาพในการทำงานตามมานั้น บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและออกมาตรการดูแลสุขภาพใจของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งการจัดทีมงานเพื่อให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิตแก่พนักงาน การจัดหลักสูตรอบรม รวมถึงการสร้างองค์ความรู้ทางด้านการดูแลสุขภาพจิตผ่านระบบออนไลน์โดยผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเป็นระยะ นอกจากนี้ ยังได้ใช้ความเชี่ยวชาญด้านการประเมินและลดความเสี่ยงจากอัคคีภัยในการแนะนำและให้ความรู้แก่ชุมชนข้างเคียง ซึ่งรวมถึงการมอบถังดับเพลิงให้แก่ชุมชนที่อยู่บริเวณใกล้เคียง จำนวน 4 ชุมชน สำหรับนำไปติดตั้งตามจุดต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดเพลิงไหม้ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

ด้านมิติทางสิ่งแวดล้อมนั้น บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการนำนวัตกรรมบริการมาพัฒนาต่อยอดการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งนอกจากจะช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็วแล้ว ยังมุ่งเน้นการลดใช้ทรัพยากรที่เป็นการทำลายสิ่งแวดล้อมอีกด้วย อาทิ การรณรงค์ใช้กรมธรรม์ประกันภัยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy) การพัฒนาบัตรประกันภัยสุขภาพในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Care Card) บนแอปพลิเคชัน Line และการให้บริการแพทย์ทางไกล Telemedicine ในการรับคำปรึกษาหรือคำวินิจฉัยของแพทย์จากการเจ็บป่วย เป็นต้น พร้อมกันนั้นบริษัทฯ ยังได้ร่วมสนับสนุนการลดความเสี่ยงของการเกิดไฟป่า ซึ่งนอกจากจะสร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อวงกว้างเป็นปัญหามลภาวะทางอากาศที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพในระยะยาว โดยที่ผ่านมามีบริษัทฯ ได้ให้การสนับสนุนบุคลากรที่ทำหน้าที่รับมือและป้องกันไฟป่า ด้วยการมอบกรมธรรม์อุบัติเหตุส่วนบุคคล รวมถึงอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่อาสาสมัครป้องกันไฟป่าที่ทำหน้าที่ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและลดความกังวลใจในการปฏิบัติหน้าที่ พร้อมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำภารกิจรักษาป่า รวมถึงการดับไฟป่าในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดไฟป่าสูงในแต่ละปีอีกด้วย

จากการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนในทุกมิติ และคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ส่งผลให้บริษัทฯ เป็นที่รับรู้และยอมรับจากสาธารณชนอย่างกว้างขวาง รวมถึงหน่วยงานประเมินมาตรฐานด้านความยั่งยืนระดับประเทศ สะท้อนจากการที่บริษัทฯ เป็นบริษัทประกันวินาศภัยเพียงแห่งเดียวที่ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET ESG Ratings) ประจำปี 2566 ในระดับ AAA ซึ่งเป็นระดับสูงสุด รวมถึงได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนในระดับดีเลิศ (Excellent CG Scoring) หรือระดับ 5 ดาว จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 นอกจากนี้ จากการที่บริษัทฯ มีการส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้บริษัทฯ ได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติสถานประกอบการดีเด่น ด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน จัดโดยกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 เช่นเดียวกับรางวัลบริษัทประกันภัยที่มีการส่งเสริมกิจกรรมประกันภัยเพื่อประชาชนดีเด่น ประจำปี 2565 จากงานมอบรางวัลประกันภัยดีเด่น

ครบวงจร ประจำปี 2566 จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่ได้รับรางวัลนี้ติดต่อกันเป็นปีที่ 4 จากการที่บริษัทฯ ได้ร่วมขับเคลื่อนส่งเสริมให้การประกันภัยเป็นที่พึงแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน ผ่านการพัฒนาและออกแบบกิจกรรมประกันภัยที่มีความคุ้มครองที่เข้าใจง่าย เบี้ยประกันภัยในราคาประหยัด เพื่อให้ผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงการประกันภัยได้อย่างทั่วถึง

โอกาสนี้ ผมขอขอบคุณความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่ให้การสนับสนุนอย่างดียิ่งแก่บริษัทฯ เสมอมา ตลอดจนคณะผู้บริหารและพนักงานทุกคนที่ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ส่งเสริมให้บริษัทฯ เติบโตอย่างมั่นคงควบคู่กับการสร้างมุ่งสร้างประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งในมิติธรรมาภิบาล สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อบรรลุเป้าหมายสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกันต่อไป



ดร.อภิสิทธิ์ อนันตนารถตัน

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้^(2-2, 2-3)

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ยึดมั่นในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ควบคู่ไปกับการสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่คนในสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาองค์กร เศรษฐกิจ ตลอดจนดูแลสังคมให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกัน โดยบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน เพื่อรับผิดชอบกำกับดูแล ส่งเสริม และติดตามให้มีแผนงานหรือโครงการที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน เพื่อให้เป็นวัฒนธรรมการดำเนินงานที่คำนึงถึงประโยชน์ที่สมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำรายงานความยั่งยืนเพื่อสื่อสารทิศทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืน กระบวนการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างโปร่งใสและเป็นธรรมในทุกมิติ ทั้งทางด้านธรรมาภิบาล เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน โดยบริษัทฯ ได้จัดทำรายงานความยั่งยืน ปี 2566 และเปิดเผยเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2567 ภายใต้มาตรฐานการจัดทำรายงานของ Global Reporting Initiative Standards หรือ GRI Standards ฉบับปี 2021 ในรูปแบบ In Accordance with โดยครอบคลุมผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 - 31 ธันวาคม 2566 โดยขอบเขตของรายงานฉบับนี้ครอบคลุมเฉพาะธุรกิจกรุงเทพประกันภัย ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัทฯ โดยมีได้นำบริษัทร่วม และบริษัทย่อยมาอยู่ในการพิจารณาขอบเขตการเปิดเผยร่วมด้วย

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการบูรณาการให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ The United Nations Sustainable Development Goals (SDGs) เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

ทั้งนี้ ในรอบปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดทำข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องการกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร สำหรับข้อมูลอื่นๆ บริษัทฯ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขที่มีนัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงหรือข้อผิดพลาดในข้อมูลที่รายงานฉบับก่อนหน้านี

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

นักลงทุนสัมพันธ์

อาคารกรุงเทพประกันภัย

25 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120

โทรศัพท์ 0 2285 7320 โทรสาร 0 2677 3731

อีเมล IR@bangkokinsurance.com

การขับเคลื่อนธุรกิจ เพื่อความยั่งยืน

(ข้อมูลทั่วไปขององค์กร กลยุทธ์ความยั่งยืน)

ข้อมูลทั่วไปองค์กร

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)⁽²⁻¹⁾ ก่อตั้งโดยคุณชิน โสภณพนิช ดำเนินธุรกิจเป็นบริษัทประกันภัย โดยจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2490 ภายใต้ชื่อว่า บริษัทเอเชียพาณิชย์ประกันสรรพภัย 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 76 ปี โดยประกอบธุรกิจด้านรับประกันวินาศภัยทุกประเภท ได้แก่ การประกันอัคคีภัย ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ประกันภัยรถยนต์ ประกันภัยเบ็ดเตล็ด รวมทั้งการรับประกันภัยต่อภายใต้แนวทางการบริหารงานที่เน้นประสิทธิภาพ มุ่งสู่ความเป็นสากล และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า โดยมีสาขาและสำนักงานให้บริการครอบคลุมทั่วทุกภาคของประเทศ

วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์ของบริษัทฯ คือ “มุ่งเป็นที่สุดในใจลูกค้า” โดยมีการพัฒนาสินค้าและบริการประกันภัยที่หลากหลายตรงใจลูกค้า ตอบสนองรวดเร็ว จับใจและสร้างความประทับใจในบริการ ด้วยพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ก้าวทันนวัตกรรม และยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นองค์กรคุณธรรม รวมทั้งมีจิตสำนึกในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน หน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนสังคมและชุมชน เพื่อให้บริษัทฯ มีการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)

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 พร้อมกับการสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีแก่คนในสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาองค์กรทั้งด้านเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการดูแลด้านสังคมให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกัน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ มีหน้าที่ในการสนับสนุน ส่งเสริม และปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน จนเกิดเป็นวัฒนธรรมในการดำเนินงานที่คำนึงถึงประโยชน์ที่สมดุลทั้งด้านธรรมาภิบาลด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาขับเคลื่อนองค์กรผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี โดยการลงทุนและพัฒนากระบวนการดำเนินงานในบริการและผลิตภัณฑ์ประกันภัยทุกประเภท เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม และยังเป็นการบูรณาการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) เข้าเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มุ่งสู่การเป็นองค์กรชั้นนำที่เติบโตไปพร้อมกับสังคมที่ยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน เพื่อรับผิดชอบดูแลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน^(2-9, 2-12) สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปี 2566 แบบ 56-1 One Report หัวข้อโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ สำหรับคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน มีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้⁽²⁻¹⁴⁾

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

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน เพื่อรับผิดชอบกำกับดูแล ส่งเสริมและติดตามให้มีแผนงาน/โครงการที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านบรรษัทภิบาล พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ผ่านคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน ปีละ 1 ครั้ง⁽²⁻¹³⁾

แผนกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ได้กำหนดกรอบกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ โดยนำประเด็นด้านความยั่งยืนขององค์กรมาเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการกำหนดแผนกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งมีคณะกรรมการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนให้ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืนของบริษัทฯ โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

ปิตัธธรรมาภิบาล

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

ปิตัสังคม

- เสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจ ประกันภัยและความรู้สำคัญด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ผ่านรูปแบบและเครื่องมือที่หลากหลายตามแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่พัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับตำแหน่งงาน
- ดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน โดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างดีที่สุด ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างความผูกพันกับองค์กร ด้วยการทำงานอย่างมีความสุข ความปลอดภัย และสร้างความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- เคารพสิทธิมนุษยชนของพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เคารพในความแตกต่างของแต่ละบุคคล และปฏิบัติต่อกันด้วยความเป็นธรรม
- สร้างจิตสำนึกให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม และถือเป็นหน้าที่ในการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ
- ให้การสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมกับองค์กรต่างๆ เพื่อการดูแลและช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม กลุ่มผู้สูงอายุ รวมถึงผู้ได้รับความเดือดร้อนจากภัยพิบัติต่างๆ
- รณรงค์การสร้างเครือข่ายภาครัฐ เอกชน ชุมชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือจากหลายองค์กรในการดำเนินโครงการต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ และสามารถขยายความช่วยเหลือหรือการดำเนินกิจกรรมได้อย่างกว้างขวางและครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศได้อย่างทั่วถึง

ปิตัสสิ่งแวดล้อม

- มุ่งเน้นการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการแก้ปัญหามลพิษเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยบริหารจัดการทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับกฎหมาย และข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
- ประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งด้านน้ำ อากาศ แสง เสียง ขยะและสิ่งปฏิกูล เพื่อนำไปกำหนดแผนงานการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
- สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ หรือประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า
- สนับสนุนการออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัย รวมถึงดำเนินงานด้านการรับประกันภัยและงานสินไหมทดแทนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการกำหนดประเด็นความยั่งยืน⁽³⁻¹⁾

บริษัทฯ ได้ประเมินและวิเคราะห์ประเด็นความยั่งยืน โดยคำนึงถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจทั้งภายในและภายนอก รวมถึงพิจารณาประเด็นที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อใช้ในการประเมินประเด็นที่สำคัญของบริษัทฯ 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) เกณฑ์และคู่มือการเข้าร่วมการประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2566 เป็นต้น รวมถึงการพิจารณาการดำเนินงานด้านความยั่งยืนจากธุรกิจประกันภัยชั้นนำต่างๆ

2. การระบุผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงและคาดว่าจะเกิดขึ้น

บริษัทฯ ทำการพิจารณาและวิเคราะห์ประเด็นความยั่งยืนที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล โดยระบุประเด็นที่ก่อให้เกิดผลกระทบที่เกิดขึ้นจริง และคาดว่าจะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ทั้งผลกระทบเชิงลบและผลกระทบเชิงบวก ซึ่งบริษัทฯ ให้ความสำคัญพิจารณาประเด็นที่ส่งผลกระทบเชิงลบ เพื่อนำไปสู่การจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุม พร้อมกับการพัฒนาปรับปรุงจากผลกระทบเชิงลบไปสู่เชิงบวก รวมถึงการยกระดับผลกระทบเชิงบวกอันนำไปสู่การสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่

3. การประเมินผลกระทบที่มีนัยสำคัญ

บริษัทฯ พิจารณาความสำคัญของประเด็น โดยพิจารณาจากระดับนัยสำคัญของผลกระทบทั้งที่เกิดขึ้นจริง และคาดว่าจะเกิดขึ้นผ่านเกณฑ์สำคัญต่างๆ อาทิ ระดับนัยสำคัญ ความน่าจะเป็น ระดับขอบเขตของผลกระทบในประเด็นดังกล่าว รวมถึงความยากง่ายต่อการปรับปรุงแก้ไขให้ฟื้นคืนกลับมาเหมือนเดิม เป็นต้น

4. การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีผลกระทบสูง

ในปี 2566 บริษัทฯ จัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีผลกระทบสูงผ่านการพิจารณาทั้งในระดับคณะทำงาน ESG & Awards ที่รับผิดชอบส่งเสริมการปฏิบัติของบริษัทฯ ด้านความยั่งยืน ตลอดจนถึงคณะผู้บริหารระดับสูงอย่างมีส่วนร่วมและประเมินลำดับความสำคัญต่อประเด็นที่มีผลกระทบสูงอย่างมีนัยสำคัญต่อมิติธรรมาภิบาล มิติสังคม มิติสิ่งแวดล้อม และมิติสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านจำนวน 13 ประเด็นความยั่งยืน⁽³⁻²⁾ ดังนี้

มิติธรรมาภิบาล

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- จรรยาบรรณและการต่อต้านทุจริต
- ความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ
- การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
- การดำเนินธุรกิจประกันภัยอย่างรับผิดชอบต่อ
- นวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

มิติสังคม

- การอบรมให้ความรู้
- การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและถูกต้อง

มิติสิ่งแวดล้อม

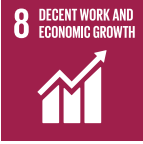
- พลังงาน
- มลพิษทางอากาศ

มิติสิทธิมนุษยชน

- ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

การสนับสนุนเป้าหมาย
การพัฒนาที่ยั่งยืน
ของสหประชาชาติ

จากแนวทางเพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในการ “มุ่งเป็นที่สุดในใจลูกค้า” โดยเน้นการเติบโตอย่างยั่งยืน มีการพัฒนาสินค้าและบริการประกันภัยที่หลากหลายตรงใจลูกค้า และยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นองค์กรคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน หน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนสังคมและชุมชนอย่างจริงจัง ซึ่งแนวทางการดำเนินงานของบริษัทฯ ดังกล่าว มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) ในหัวข้อต่อไปนี้

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs)	การดำเนินงานของบริษัทฯ	ความเชื่อมโยงกับประเด็นที่สำคัญ
 SDG 3.8	สร้างหลักประกันด้านค่ารักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยทั้งทางกายและทางจิตใจ หรือประสบอุบัติเหตุ ทำให้ประชาชนได้รับการรักษาพยาบาลอย่างมีคุณภาพได้ทันทั่วถึง โดยไม่ต้องกังวลถึงภาระค่าใช้จ่าย	• ออกผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลที่หลากหลาย • ออกแผนประกันสุขภาพที่คุ้มครองค่ารักษา ด้านสุขภาพจิต (Mental Health)
 SDG 7.2	สร้างหลักประกันให้โรงงานผลิตพลังงาน Renewable Energy เช่น Solar Farm, Wind Farm, ชีวมวล ให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องแม้จะประสบภัยที่ไม่คาดคิด	• ออกผลิตภัณฑ์ประกันภัย Industrial All Risks สำหรับธุรกิจ Renewable Energy และจัดหาบริษัทประกันภัยต่อที่มีศักยภาพ • ศึกษาความเป็นไปของโครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop) ภายในพื้นที่อาคารกรุงเทพประกันภัย (สำนักงานใหญ่)
 SDG 8.3 SDG 8.5 SDG 8.8 SDG 8.10	• เป็นหลักประกันให้ธุรกิจ SMEs สามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดเหตุไม่คาดฝัน ไม่ว่าจะเป็นภัยธรรมชาติ หรือการโจมตีทางไซเบอร์ ก่อให้เกิดการจ้างงานและสร้างรายได้ต่อประชาชนในสังคม • บริษัทฯ มีนโยบายการจ้างแรงงานที่หลากหลายและเปิดโอกาสให้ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการเข้าร่วมงานกับบริษัทฯ รวมถึงคนพิการ⁽²⁻³⁰⁾ • บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี อันนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ • ขยายความสามารถในการเข้าถึงหลักประกันด้านประกันภัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยที่ปกติยากต่อการซื้อประกันภัย	• ออกประกันภัยสำหรับธุรกิจ SMEs • ออกกรมธรรม์ประกันไซเบอร์สำหรับองค์กร • ออกกรมธรรม์ประกันสุขภาพและประกันชีวิตขยายได้ • การประกาศนโยบายสิทธิมนุษยชน • การจ้างงานคนพิการในจำนวนที่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด • การประกาศนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน • ออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยราคาประหยัด และให้ความคุ้มครองที่เหมาะสมสำหรับผู้มีรายได้น้อย
 SDG 10.3	ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงหลักประกันด้านประกันภัยสำหรับผู้มีคุณลักษณะบางประการที่ปกติมักจะถูกปฏิเสธจากบริษัทประกันภัย เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ประกอบอาชีพที่มีความเสี่ยงสูง	• ร่วมกับภาครัฐออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่มสำหรับกลุ่มอาชีพที่มีความเสี่ยงสูงในการปฏิบัติงาน เช่น เจ้าหน้าที่และอาสาสมัครดับไฟป่า • ออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ของสหประชาชาติ (SDGs)	การดำเนินงานของบริษัทฯ	ความเชื่อมโยงกับประเด็นที่สำคัญ
 SDG 11.5 SDG 11.6	ให้ความคุ้มครองทรัพย์สินของประชาชนจากความเสี่ยงภัยที่เกิดจากภัยธรรมชาติ รวมถึงสนับสนุนและส่งเสริมให้ลูกค้าปรับปรุงสภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่หรือสถานประกอบการให้มีความมั่นคงปลอดภัยจากภัยธรรมชาติ เช่นเดียวกับการควบคุมดูแลลูกค้าให้ดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวัง ไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนรอบข้างและสิ่งแวดล้อม	• ออกกรรมธรรม์ประกันภัยทรัพย์สินที่มีความคุ้มครองภัยธรรมชาติอย่างใดอย่างหนึ่ง (น้ำท่วม ลมพายุ แผ่นดินไหว) ในทุกกรรมธรรม์ • มีการจัดทำ Risk Survey และคำแนะนำด้านปรับปรุงระบบความปลอดภัยและลดความเสี่ยงภัยของโรงงาน สถานที่เอาระกันภัยก่อนการพิจารณาประกันภัย ตลอดจนมีการเข้าอบรมมาตรการป้องกันความเสี่ยงภัยแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง • มีมาตรการควบคุมการปฏิบัติงานของผู้อยู่ซ่อมในสัญญาให้มีความปลอดภัยต่อชีวิต สุขภาพอนามัยของชุมชนรอบข้างอย่างเคร่งครัด
 SDG 12.5 SDG 12.6	• นำขยะที่เกิดขึ้นในองค์กรไปเข้าสู่กระบวนการแปรรูปรีไซเคิลเพื่อนำกลับไปใช้ซ้ำ แทนการทิ้งเพื่อเป็นขยะทำลาย เช่นเดียวกับการปรับปรุงกระบวนการดำเนินธุรกิจให้ลดการใช้ทรัพยากรและปริมาณขยะลง • มีการรายงานข้อมูลการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี	• มาตรการคัดแยกขยะเพื่อนำมาใช้หมุนเวียนภายในอาคารสำนักงาน อาทิ โครงการรวบรวมขยะพลาสติกเพื่อเข้ากระบวนการเปลี่ยนเป็นน้ำมัน และโครงการให้พนักงานรวบรวมกระดาษใช้แล้วนำไปแลกกระดาษใหม่ เพื่อนำกระดาษที่ใช้แล้วนำไปเข้ากระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธี • ลดปริมาณการใช้กระดาษโดยการรณรงค์ให้ลูกค้ารับกรรมธรรม์ในรูปแบบ e-policy แทนการใช้กรรมธรรม์กระดาษ • พัฒนาช่องทางการซื้อประกันภัย ต่ออายุกรรมธรรม์ประกันภัย และการเคลมค่าสินไหมทดแทนผ่านออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถกรอกข้อมูลและจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านออนไลน์โดยไม่จำเป็นต้องจัดส่งเอกสารในรูปแบบกระดาษ • การจัดทำรายงานความยั่งยืน (SD Report) ประจำปี
 SDG 13.1	ปรับปรุงรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้ลดการปล่อยมลภาวะที่ส่งผลกระทบต่อภาวะโลกร้อนน้อยลง เช่นเดียวกับการสนับสนุนผู้บริโภคนำมาใช้พลังงานสะอาดมากขึ้น	• ออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับรถยนต์ไฟฟ้า (EV) เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ซื้อว่าจะมีบริษัทประกันภัยคุ้มครองความเสี่ยงภัยให้ • บริหารจัดการพลังงานภายในอาคารสำนักงานโดยการปรับปรุงอุปกรณ์ เครื่องจักรให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยลดการใช้พลังงาน เช่น โครงการ Overhaul สำหรับอุปกรณ์ Chilled Water Pump (CHP) และ Condenser Water Pump (CDP) ของระบบทำความเย็นแบบ Chiller เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบ Chiller และการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
 SDG 16.5 SDG 16.6	• ให้ความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยยึดหลักของความโปร่งใส ถูกต้อง และเป็นธรรม • สนับสนุนให้ลูกค้าและพันธมิตรของบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน และจะพิจารณาไม่ร่วมดำเนินธุรกิจกับลูกค้าที่ไม่ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว เช่นเดียวกับมีนโยบายด้านธรรมาภิบาลที่เคร่งครัดในการจัดซื้อจัดจ้างกับลูกค้า มีบทลงโทษที่รุนแรงกับทั้งพนักงานของบริษัทฯ และลูกค้าที่ฝ่าฝืน	• การประกาศนโยบายการกำกับดูแลกิจการ • การประกาศจรรยาบรรณธุรกิจ • ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต และการประกาศนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน • ระบบรับเรื่องร้องเรียน • การประกาศนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง • การประกาศจรรยาบรรณทางธุรกิจของลูกค้า • จัดทำทะเบียนความเสี่ยงองค์กร และกำหนดค่าความเสี่ยงที่ยอมรับได้ • ดำเนินการประเมินจรรยาบรรณทางธุรกิจของลูกค้า • ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า • จัดทำระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เป้าหมายการพัฒนา อย่างยั่งยืน

บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) เป็นธุรกิจด้านการรับประกันวินาศภัยชั้นนำของประเทศไทย บริษัทฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ มุ่งเป็นที่สุดใจลูกค้า โดยบริษัทฯ จะก้าวไปข้างหน้าอย่างโดดเด่นด้วยการพัฒนาสินค้าและบริการที่หลากหลายตรงใจลูกค้า การให้บริการที่ตอบสนองจับใจและสร้างความประทับใจ การให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าทันนวัตกรรม และยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นองค์กรคุณธรรมที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย

ที่สำคัญต่างๆ เช่น ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน หน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนสังคมและชุมชน ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และสอดคล้องต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ (Material Topics) และเป้าหมายตัวชี้วัดขององค์กร ที่สามารถตอบสนองเป้าหมาย SDGs ได้ดังนี้

ประเด็นความยั่งยืนของบริษัทฯ	เป้าหมาย SDGs	เป้าหมายตัวชี้วัดของบริษัทฯ
1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี	16.6 พัฒนาศถาบันที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกระดับ	Key Risk Indicator ตามทะเบียนความเสี่ยงขององค์กรที่อยู่ในระดับค่าความเสี่ยงที่ยอมรับได้ มีสัดส่วนร้อยละ 80 ของ Key Risk Indicator ทั้งหมด
2. การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	16.6 พัฒนาศถาบันที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกระดับ	Key Risk Indicator ตามทะเบียนความเสี่ยงขององค์กรที่อยู่ในระดับค่าความเสี่ยงที่ยอมรับได้ มีสัดส่วนร้อยละ 80 ของ Key Risk Indicator ทั้งหมด
3. ความปลอดภัยข้อมูลและระบบสารสนเทศ	16.6 พัฒนาศถาบันที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกระดับ	การถูกโจรกรรมข้อมูลจากบุคคลภายนอก 0 ครั้งต่อปี
4. การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	16.6 พัฒนาศถาบันที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกระดับ	คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับร้อยละ 95
5. การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและถูกต้อง	16.6 พัฒนาศถาบันที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกระดับ	จำนวนการร้องทุกข์จากผู้บริโภค และหน่วยงานกำกับดูแล ต่อความโปร่งใส และชัดเจนของข้อมูลผลิตภัณฑ์ จำนวน 0 ครั้ง
6. ความเป็นส่วนตัวลูกค้า	16.6 พัฒนาศถาบันที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกระดับ	การถูกโจรกรรมข้อมูลจากบุคคลภายนอก 0 ครั้งต่อปี
7. จรรยาบรรณและการต่อต้านทุจริต	16.5 ลดการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่ และการรับสินบนทุกรูปแบบ	การฉ้อฉลทุจริต (ภายในและภายนอก) 0 เรื่องต่อปี

ประเด็นความยั่งยืนของบริษัท	เป้าหมาย SDCs	เป้าหมายตัวชี้วัดของบริษัท
8. การดำเนินธุรกิจประกันภัยอย่างรับผิดชอบ	3.8 ส่งเสริมการมีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า รวมถึงการป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน การเข้าถึงการบริการสาธารณสุขจำเป็นที่มีคุณภาพ และเข้าถึงยาและวัคซีนจำเป็นที่ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และมีราคาที่สามารถซื้อหาได้	สัดส่วนเบี้ยประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและสุขภาพ เท่ากับร้อยละ 20 ของเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงของบริษัทฯ ภายในปี 2573
	8.5 ส่งเสริมการทำงานอย่างเต็มที่และมีผลิตภาพ และงานที่เหมาะสมสำหรับทุกคนทั้งชายและหญิง ตลอดจนเยาวชนและผู้พิการทุกพลภาพ โดยได้รับค่าจ้างที่เท่าเทียมกันในการทำงาน ที่มีคุณค่าแบบเดียวกัน	สนับสนุนคนพิการในระดับที่มากกว่ากฎหมาย กำหนด
	8.8 ปกป้องสิทธิแรงงานและสนับสนุน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และมั่นคงสำหรับคนทำงานทุกคน รวมถึง แรงงานต่างด้าว โดยเฉพาะแรงงานต่างด้าว ที่เป็นหญิงและที่ทำงานเสี่ยงอันตราย	จำนวนพนักงานที่เสียชีวิต เนื่องจากอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน เป็น 0 คน
	11.5 ลดจำนวนผู้เสียชีวิตและจำนวนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ รวมถึงภัยที่เกิดจากน้ำ อย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับลดความสูญเสียทางเศรษฐกิจไม่ให้ลดลงมากเมื่อเทียบกับ ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศโดยรวมของโลก โดยมุ่งเน้นการปกป้องคนยากไร้และผู้ที่อยู่ใน สถานะเปราะบาง	สัดส่วนกรรมสิทธิ์ที่ให้ความคุ้มครองภัยธรรมชาติ อย่างใดอย่างหนึ่ง (ลมพายุ แผ่นดินไหว น้ำท่วม) เท่ากับร้อยละ 100 ของกรรมสิทธิ์ทรัพย์สิน และอสังหาริมทรัพย์ทั้งหมด ภายในปี 2573
	12.6 สนับสนุนให้บริษัท โดยเฉพาะบริษัทข้ามชาติ และบริษัทขนาดใหญ่รับแนวทางปฏิบัติ ที่คำนึงถึงความยั่งยืน และผนวกข้อมูล ด้านความยั่งยืนลงในรายงานประจำปี	มีการจัดทำรายงานความยั่งยืน ปีละ 1 ฉบับ
9. นวัตกรรมทางธุรกิจ เพื่อสังคม และสิ่งแวดล้อม	8.3 ส่งเสริมนโยบายที่มุ่งการพัฒนาที่สนับสนุน กิจกรรมการสร้างผลผลิต การจ้างงาน ที่เหมาะสม ผู้ประกอบการ ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และจูงใจการก่อตั้ง และเติบโตของวิสาหกิจรายย่อย ขนาดเล็ก และขนาดกลาง เช่นเดียวกับการให้สามารถ เข้าถึงบริการทางการเงิน	จำนวนกรรมสิทธิ์จากผลิตภัณฑ์สำหรับคุ้มครอง SMEs เติบโตร้อยละ 100 จากจำนวนกรรมสิทธิ์ ในปี 2565 ภายในปี 2573
	8.10 ส่งเสริมความมั่นคงของสถาบันการเงินต่างๆ ภายในประเทศ เพื่อจูงใจและขยายการเข้าถึง บริการธนาคาร ประกันภัย และบริการทางการเงินอื่นๆ อย่างทั่วถึง	จำนวนแพ็คเกจผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบ สำหรับผู้ที่ยากต่อการเข้าถึงประกันภัย ไม่ต่ำกว่า 5 แพ็คเกจ ภายในปี 2573
	10.3 สร้างหลักประกันว่าทุกคนจะมีโอกาส ที่เท่าเทียมและลดความไม่เสมอภาค รวมถึงการจัดกฎหมาย นโยบาย และ แนวทางปฏิบัติที่กีดกัน และส่งเสริมกฎหมาย นโยบาย และการดำเนินการที่เหมาะสม ในประเด็นนี้	จำนวนแพ็คเกจผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบ สำหรับผู้ที่ยากต่อการเข้าถึงประกันภัย ไม่ต่ำกว่า 5 แพ็คเกจ ภายในปี 2573

ประเด็นความยั่งยืนของบริษัทฯ	เป้าหมาย SDGs	เป้าหมายตัวชี้วัดของบริษัทฯ
10. พลังงาน	7.2 เพิ่มสัดส่วนของพลังงานทดแทนในการผลิตพลังงานของโลก	- เบี้ยประกันภัยทรัพย์สินกลุ่มพลังงานทดแทน ในปี 2573 มีปริมาณเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 25 จากเบี้ยประกันภัยในปี 2566 - อาคารสำนักงานของบริษัท (รวมสาขา) ที่มีการใช้พลังงานทดแทนในการดำเนินธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 20 ของจำนวนอาคารสำนักงานทั้งหมดของบริษัท ภายในปี 2573
11. มลพิษทางอากาศ	13.1 เสริมสร้างความทนทานและความสามารถในการลดผลกระทบที่เกิดจากภัยธรรมชาติ และภัยอื่นๆ ที่เกิดจากสภาพอากาศ	ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลงร้อยละ 10 จากปี 2565 ภายในปี 2573
12. การอบรมให้ความรู้	4.4 เพิ่มจำนวนเยาวชนและผู้ใหญ่ที่มีทักษะที่จำเป็น รวมถึงทักษะทางเทคนิคและอาชีพสำหรับการจ้างงาน การมีงานที่ดี และการเป็นผู้ประกอบการ	พนักงานได้รับการพัฒนาครบตาม Training Needs by Position ร้อยละ 100 ภายในระยะเวลาที่กำหนด
13. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	11.6 ลดผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมของเมืองต่อประชากรแต่ละคน รวมถึงการให้ความสำคัญกับคุณภาพอากาศและการจัดการของเสียของหน่วยงานท้องถิ่น	จำนวนผู้ชมรมยนต์ในสัญญาที่ถูกฟ้องร้องดำเนินคดีถึงผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม เท่ากับ 0 ราย

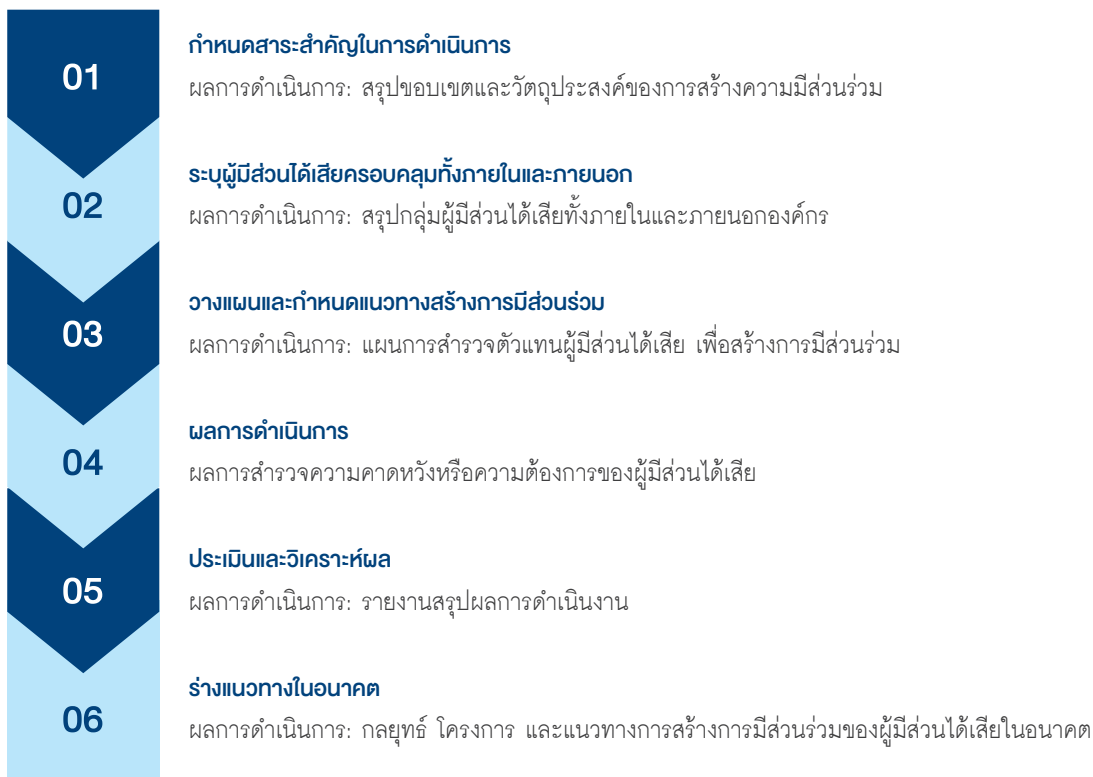
การจัดการผลกระทบ ต่อผู้มีส่วนได้เสีย⁽²⁻²⁹⁾

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงกำหนดกระบวนการวิเคราะห์และสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียให้ครอบคลุมมากที่สุด รวมถึงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานร่วมกัน อันจะส่งผลดีต่อองค์กรให้มีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีนโยบายการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองให้ตรงต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้อย่างสมดุลและมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ จึงเปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงได้ระบุการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าวไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ หัวข้อ สิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งสามารถศึกษารายละเอียดนโยบายการกำกับดูแลกิจการเพิ่มเติมได้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ <https://www.bangkokinsurance.com/company/policy>

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

ปี 2566 บริษัทฯ ได้ทบทวนการดำเนินงานการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่ธุรกิจ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ โดยบริษัทฯ มีกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด 8 กลุ่ม สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
1. ผู้ถือหุ้น	- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี - เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย - สื่อสารและเปิดเผยข้อมูลของบริษัทฯ ผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์ของบริษัทฯ อย่างโปร่งใส และทันเวลา - การพบปะนักวิเคราะห์/นักลงทุน	- การดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล - ผลตอบแทนและการเติบโตอย่างยั่งยืน - ผลประโยชน์ที่ดีจากการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ	- ให้สิทธิในการเข้าประชุมผู้ถือหุ้น และรับผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม - ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี - เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส เชื่อถือได้ และทันเวลา - ไม่ใช้ข้อมูลภายในที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อแสวงหาประโยชน์ให้กับตนเองและผู้เกี่ยวข้อง - การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่น
2. พนักงาน	- เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย - การประเมินผลการปฏิบัติงาน - การจัดฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน - การสื่อสารภายในผ่านช่องทางต่างๆ	- ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม - การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง - มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน - การดูแลรักษาความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน - การเคารพในสิทธิและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมในการทำงาน - ความสมดุลในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว	- ทบทวนค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างสม่ำเสมอ - มีแผนฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีการเติบโตในสายอาชีพ - จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย สุขอนามัย และเอื้อต่อการทำงาน - กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม - การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรเรียนรู้ และองค์กรแห่งความสุข
3. ลูกค้า	- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า - เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย - การพบปะกับลูกค้าผ่านกิจกรรมต่างๆ - การเปิดเผยและสื่อสารข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์บริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง	- ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของลูกค้า และราคายุติธรรม - ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีส่วนช่วยเหลือสังคมและสิ่งแวดล้อม - พนักงานให้บริการที่มีคุณภาพรวดเร็ว ชัดตรง ตรงตามความต้องการหรือสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยยึดหลักความเป็นธรรมและจริยธรรม - การพิจารณาสินค้าใหม่ทดแทนที่รวดเร็ว และเป็นธรรม - ช่องทางการชำระเงินที่สะดวก รวดเร็ว และแบ่งเบาภาระด้านการเงิน - การให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้านการป้องกันความเสี่ยงภัย - การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด	- ออกแบบ พัฒนาผลิตภัณฑ์ และช่องทางการให้บริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า - การพัฒนานวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อยกระดับการให้บริการในด้านต่างๆ อย่างครบวงจร - จัดให้มีหน่วยงานที่รับข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากลูกค้าโดยเฉพาะ - การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม - พัฒนาระบบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
4. คู่ค้า	- การสำรวจความพึงพอใจของคู่ค้า - เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย - การพบปะกับคู่ค้าผ่านการจัดประชุม และกิจกรรมต่างๆ - การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์บริษัทฯ - อบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ - การทำสัญญาข้อตกลงทางการค้า	- มีเงื่อนไขสัญญาในการดำเนินธุรกิจร่วมกันที่เสมอภาคและเป็นธรรม - ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาอย่างเคร่งครัด - การดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล - การสนับสนุนคู่ค้าให้เติบโตไปพร้อมกับบริษัทฯ อย่างยั่งยืน - ผลตอบแทนทางการค้าที่เหมาะสม และเป็นธรรม	- กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกและประเมินผลคู่ค้าอย่างชัดเจน โดยเฉพาะกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่น่าประเด็น ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล มาเป็นหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่ค้า - การได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรม ทั้งสองฝ่าย - การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ทัดเทียมกัน - การรักษาความลับทางการค้า - กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และจรรยาบรรณทางธุรกิจของคู่ค้า

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
5. คู่แข่ง	- การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน - การประชุมร่วมกัน	การแข่งขันอย่างยุติธรรมภายใต้กรอบของกฎหมาย	มุ่งเน้นการแข่งขันด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของลูกค้า
6. เจ้าหนี้	- การประชุมร่วมกัน - การทำข้อตกลงและสัญญา - การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์บริษัทฯ	- ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ทุกรายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมโดยอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ - การชำระหนี้ตรงตามกำหนดเวลา	- ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาที่ได้ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด - การบริหารจัดการเงินทุนให้มีโครงสร้างที่เหมาะสม
7. สังคมและชุมชน	- เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย - การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม	- การดำเนินธุรกิจของคู่ค้าและของบริษัทฯ ไม่สร้างผลกระทบต่อสังคมและชุมชน รวมถึงมีส่วนสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและชุมชน - สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง - การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาลingkungan - การอนุรักษ์โบราณคดี - สนับสนุนด้านการศึกษา	- การส่งเสริมและให้ความช่วยเหลือแก่ท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ - รณรงค์การใช้พลังงานไฟฟ้า - รณรงค์การรักษาสิ่งแวดล้อม
8. ภาครัฐ	- การประชุม สัมมนา และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของภาครัฐ - การรายงานและให้ข้อมูลกับหน่วยงานกำกับดูแล - ช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัทฯ กับหน่วยงานกำกับดูแลที่หลากหลาย	- การดำเนินธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและดำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานกำกับดูแล - การยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี - การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสังคมและชุมชน	- การปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และมาตรฐานอย่างเคร่งครัด - การให้ความร่วมมือและสนับสนุนกิจกรรมของภาครัฐ และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเต็มที่

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีแนวทางในการสร้างคุณค่าให้ห่วงโซ่คุณค่าตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

ห่วงโซ่คุณค่า	ผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการสร้างคุณค่า
การออกแบบผลิตภัณฑ์	- ลูกค้า - ผู้ถือหุ้น - หน่วยงานภาครัฐ - หน่วยงานกำกับดูแล - พนักงาน - คู่แข่ง	- ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีความคุ้มครองตรงกับความต้องการและลักษณะความเสี่ยงภัยของลูกค้า และตรงกับข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล - มีการกำหนดราคาเบี้ยประกันภัยอย่างเหมาะสมตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย โดยนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่มีความเชี่ยวชาญ ไม่แข่งขันด้านราคาเบี้ยประกันภัยที่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็น - มีการสำรวจความเสี่ยงภัยของทรัพย์สินและสถานที่เอาประกันภัย โดยทีมวิศวกรที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อให้คำแนะนำลูกค้าอย่างถูกต้อง ในการปรับปรุงเพื่อลดความเสี่ยงภัย
การรับประกันภัยและการจ่าย	- ลูกค้า - คู่ค้า (ตัวแทน นายหน้า) - ผู้ถือหุ้น - หน่วยงานภาครัฐ - หน่วยงานกำกับดูแล - พนักงาน - คู่แข่ง	- ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่คำนวณเบี้ยประกันภัยเป็นแพ็คเกจสำเร็จรูปไว้แล้วสามารถนำเสนอแก่ลูกค้าได้ทันที ไม่ต้องเสียเวลาคำนวณเบี้ยประกันภัยสำหรับลูกค้าแต่ละราย - มีระบบเทคโนโลยี และระบบสนับสนุนข้อมูลที่มีประสิทธิภาพแก่พนักงานในการคำนวณเบี้ยประกันภัยให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถคำนวณเบี้ยประกันภัยเป็นแพ็คเกจสำเร็จรูปไว้ล่วงหน้าได้ - การอบรมตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัยของบริษัทฯ ให้มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ประกันภัยเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม

ห่วงโซ่คุณค่า	ผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการสร้างคุณค่า
ช่องทางการจัดจำหน่าย และการรับชำระเบี้ยประกันภัย	- ลูกค้า - คู่ค้า (ตัวแทน นายหน้า) - หน่วยงานภาครัฐ - หน่วยงานกำกับดูแล - พนักงาน	- มีช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า และการรับชำระเบี้ยประกันภัยที่หลากหลาย เช่น สาขาและจุดบริการในห้างสรรพสินค้า/ช่องทางออนไลน์/เคาน์เตอร์ธนาคาร/เคาน์เตอร์เซอร์วิส/การจัดจำหน่ายผ่านโทรศัพท์ (Telemarketing) รวมถึงตัวแทนประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันวินาศภัยของบริษัทฯ ที่มีอยู่ทั่วประเทศ - สามารถผ่อนชำระเบี้ยประกันภัยได้สูงสุดถึง 10 เดือน โดยไม่ต้องเสียดอกเบี้ย - มีการออกกรมธรรม์และจัดส่งแก่ลูกค้าที่รวดเร็ว โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุน - ลูกค้าสามารถเลือกกรมธรรม์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนกรมธรรม์แบบเอกสารได้ เพื่อลดปริมาณขยะเอกสาร
การบริหารจัดการค่าสินไหมทดแทน	- ลูกค้า - คู่ค้า (ด้านสินไหมทดแทน) - ผู้ถือหุ้น - หน่วยงานภาครัฐ - หน่วยงานกำกับดูแล - พนักงาน - คู่แข่ง - เจ้าหน้าที่การค้า	- มีการอบรมให้คำแนะนำลูกค้าองค์กรในการป้องกันการเกิดภัย เช่น การอบรมเรื่องการลดความเสี่ยงภายในโรงงาน - การจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็ว ครบถ้วนตามทุนประกันภัย หรือตรงตามมูลค่าความเสียหายที่แท้จริง - การควบคุมคู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการชดเชยค่าสินไหมทดแทน เช่น บริษัทสำรวจภัย อุชฌมรยยนต์ โรงพยาบาล ให้ปฏิบัติตามแนวทางการจัดการสินไหมทดแทนที่บริษัทกำหนดไว้ - การคัดเลือกอุชฌมรยยนต์ในสัญญาของบริษัทฯ ที่มีศักยภาพในการบริการโดดเด่นเข้ามาเป็นอยู่ในโครงการ “อุชฌมรยยนต์” เพื่อแนะนำแก่ลูกค้าที่ยังไม่ทราบว่าสามารถนำรถยนต์เข้าอุชฌมรยยนต์ - การชำระหนี้แก่คู่ค้าภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้คู่ค้ามีสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ

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

ที่ผ่านมาบริษัทฯ ได้คำนึงถึงการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน ทั้งด้านมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อป้องกันความเสี่ยง ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม และ เป็นการเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ให้กับบริษัทฯ

สำหรับผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัทฯ นั้น บริษัทฯ มอบหมายให้ นักคณิตศาสตร์ประกันภัยรับผิดชอบพิจารณา กำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย ของทุกผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสม สอดคล้อง กับความเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันภัยแต่ละราย นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีทีมวิศวกรสำรวจภัยที่มีความเชี่ยวชาญที่สามารถช่วยเหลือ และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าองค์กรของบริษัทฯ ในการตรวจสอบระดับ ความเสี่ยงภัยของทรัพย์สินและสถานที่เอาประกันภัย เพื่อปรับปรุง สภาพความเสี่ยงภัยให้ดีขึ้น นำไปสู่การคิดเบี้ยประกันภัยได้ถูกต้อง ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไข ความคุ้มครองและราคาของผลิตภัณฑ์ประกันภัยอย่างครบถ้วน โปร่งใส รวมถึงการจัดให้มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย ทั้งการจำหน่าย โดยตรงผ่านสาขาและจุดบริการในห้างสรรพสินค้าทั่วประเทศ

การจำหน่ายโดยตรงผ่านช่องทางออนไลน์ การจำหน่ายผ่านตัวแทน ประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และพันธมิตรทางธุรกิจ ของบริษัทฯ

ทั้งนี้ แม้ว่าบริษัทฯ มิได้ดำเนินธุรกิจที่สร้างผลกระทบเชิงลบด้าน สิ่งแวดล้อมโดยตรง แต่บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจที่ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมโดยการใช้ทรัพยากรประเภทกระดาษอย่าง มีประสิทธิภาพ โดยบริษัทฯ มีการนำระบบดิจิทัลมาปรับใช้ในห่วงโซ่ อุปทานของบริษัทฯ มากขึ้น เพื่อช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษลง อาทิ การให้ลูกค้าเลือกรับกรมธรรม์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการรับ กรมธรรม์ในรูปแบบเอกสาร การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างบริษัทฯ และ คู่ค้าต่างๆ ผ่าน Digital Platform การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการ จัดการด้านสินไหมทดแทน ซึ่งนอกจากจะช่วยป้องกันความเสี่ยง ด้านการผิดพลาดของข้อมูลแล้ว ยังลดการใช้เอกสารลงด้วย รวมถึง การพัฒนาช่องทางการรับชำระเบี้ยประกันภัย และรับใบเสร็จรับเงิน ผ่านช่องทางออนไลน์

ผลิตภัณฑ์ประกันภัย



ด้านการจัดการสินไหมทดแทนนั้น บริษัทฯ มีการควบคุมดูแลคุณภาพการบริการและการจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โดยได้ดำเนินการตั้งเงินสำรองค่าสินไหมทดแทนตามวิธีการมาตรฐานสากล ตามหลักการคณิตศาสตร์ประกันภัย ภายใต้ประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 อย่างเคร่งครัด

การออกแบบผลิตภัณฑ์	การรับประกันภัยและการขาย	ช่องทางการขายและการรับประกันภัย	การบริหารจัดการค่าสินไหมทดแทน
ออกแบบผลิตภัณฑ์โดยพิจารณาตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย	ผลิตภัณฑ์ที่คำนวณเบี้ยประกันภัยเป็นแพ็คเกจสำเร็จรูปไว้แล้วสามารถนำเสนอแก่ลูกค้าได้ทันที	มีช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าและรับประกันภัยที่หลากหลายโดยสามารถซื้อประกันภัยกับบริษัทฯ โดยตรงผ่านสำนักงานใหญ่และสาขารวมถึงช่องทางออนไลน์/ผ่านตัวแทนประกันวินาศภัย/ผ่านนายหน้าประกันวินาศภัย	มีการให้คำแนะนำลูกค้าองค์กรในการป้องกันการเกิดภัย เช่น การอบรมเรื่องการลดความเสี่ยงภายในโรงงาน
มีการกำหนดราคาเบี้ยประกันภัยอย่างเหมาะสม	ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้คำนวณเบี้ยประกันภัยเป็นแพ็คเกจสำเร็จรูปไว้ล่วงหน้า ต้องมีการคำนวณเบี้ยประกันภัยให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย	มีการออกกรมธรรม์ที่รวดเร็วโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุน	การจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็วและภายในระยะเวลาที่ คปภ. กำหนด
มีการสำรวจความเสี่ยงภัยของทรัพย์สินและสถานที่เอาประกันภัยสำหรับลูกค้าองค์กร		ลูกค้าสามารถเลือกรับกรมธรรม์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนกรมธรรม์รูปแบบเอกสารได้	การควบคุมคู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการชดเชยค่าสินไหมทดแทน เช่น บริษัทสำรวจภัย อุซ่มรยณด์ โรงพยาบาล ให้ปฏิบัติตามแนวทางการจัดการสินไหมทดแทนที่บริษัทฯ กำหนดไว้

ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานธุรกิจ ^(2-7, 2-8)	คุณค่าร่วมทางธุรกิจ
ทรัพยากรทางการเงิน - ส่วนของผู้ถือหุ้น 33,327.93 ล้านบาท - จำนวนพนักงาน 1,647 คน - ตัวแทนและนายหน้าบุคคลธรรมดา 2,757 ราย - นายหน้านิติบุคคล 401 ราย - สถาบันการเงิน 40 ราย - การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสังคม ชุมชน	คุณค่าร่วมทางการเงิน - อัตราผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นร้อยละ 9.30 - ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ 325.81 ล้านบาท
ทรัพยากรทางสิ่งแวดล้อม - ปริมาณการใช้พลังงาน 5,486,622.96 kWh - ปริมาณการใช้น้ำ 58,633.43 ลบ.ม.	คุณค่าร่วมทางการเงิน - ความพึงพอใจของพนักงาน ร้อยละ 92.22 - ความพึงพอใจของลูกค้า ร้อยละ 96.10 - การบริจาคเพื่อสังคม 50.62 ล้านบาท
	คุณค่าร่วมทางสิ่งแวดล้อม ปริมาณการใช้ไฟฟ้าลดลงร้อยละ 4.27 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2562 (กำหนดเป้าหมายลดการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างน้อยร้อยละ 5 ภายในปี 2566 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2562)

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยยึดหลักความโปร่งใส ถูกต้องและเป็นธรรม บริษัทฯ มีระบบการบริหารจัดการที่มีมาตรฐานและก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.bangkokinsurance.com/company/policy เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนมีความเข้าใจ ยึดมั่น และถือปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร อันจะส่งผลให้ธุรกิจของบริษัทฯ มีระบบบริหารจัดการเป็นมาตรฐาน เป็นธรรม โปร่งใส สามารถสร้างผลตอบแทนและเพิ่มมูลค่าระยะยาวให้กับผู้ถือหุ้น รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย สนับสนุนและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของบริษัทฯ ให้เติบโตอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญต่อพนักงาน ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียหลัก และเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด บริษัทฯ จึงดูแลพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความปลอดภัยในการทำงาน และสนับสนุนการรวมกลุ่มเจรจาต่อรองสิทธิประโยชน์ของพนักงาน แต่เนื่องจากบริษัทฯ ไม่มีนโยบายการจัดตั้งสหภาพแรงงาน บริษัทฯ จึงจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ ประกอบด้วย ผู้แทนฝ่ายลูกจ้างอย่างน้อย 5 คนและมาจากการเลือกตั้ง โดยมีหน้าที่ร่วมหารือกับนายจ้างเพื่อจัดสวัสดิการแก่ลูกจ้าง ให้คำปรึกษาหารือและเสนอแนะความเห็นแก่นายจ้างในการจัดสวัสดิการสำหรับลูกจ้าง ตรวจสอบ ดูแล การจัดสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้าง รวมไปถึงเสนอข้อคิดเห็นและแนวทางในการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สำหรับลูกจ้าง

บริษัทฯ มีโครงสร้างองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การบริหารงานเป็นระบบ ถ่วงดุล และสามารถตรวจสอบได้ รวมถึงเพื่อให้มีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการชุดย่อย คณะผู้บริหาร และคณะกรรมการอื่นๆ อย่างชัดเจนโดยรายละเอียด ดังนี้

โครงสร้างการจัดการ^{(2-9), (2-11)}



บทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการ⁽²⁻¹²⁾

คณะกรรมการบริษัท มีหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารงานของฝ่ายบริหารอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายบริหารได้ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับอนุมัติและมุ่งมั่นในการสร้างผลกำไรระยะยาวอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยในปี 2566 คณะกรรมการบริษัท ได้มีการดำเนินงาน ดังนี้

1. ทบทวน และอนุมัติวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ของบริษัทฯ เพื่อเพิ่มมูลค่าสูงสุดแก่บริษัทฯ และความมั่นคงให้กับผู้ถือหุ้น
2. ทบทวนและอนุมัตินโยบายต่างๆ เพื่อให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง นโยบายการบริหารความเสียหาย นโยบายการบรรเทาผลกระทบจากธุรกิจ และจรรยาบรรณธุรกิจ
3. ติดตามผลการดำเนินงานของฝ่ายบริหารและดูแลให้มีการนำกลยุทธ์และแนวนโยบายที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยฝ่ายบริหารจะรายงานผลการดำเนินงานและผลประกอบการของบริษัทฯ ทุกไตรมาส ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท
4. ติดตามการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจ และแนวปฏิบัติที่ได้อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจและแนวปฏิบัติให้พนักงานทุกคนทราบผ่านอีเมล และเผยแพร่ไว้ในอินทราเน็ตของบริษัทฯ นอกจากนี้ ยังได้เผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ
5. มีส่วนร่วมในการพิจารณาให้ความเห็นชอบต่อแนวทางการดำเนินการของคณะกรรมการชุดย่อย เช่น คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหา คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและค่าสอบบัญชี
7. ส่งเสริมให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อสังคม และยึดหลักบรรษัทภิบาล ตามกรอบการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (Environmental, Social and Governance: ESG) โดยแต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน เพื่อรับผิดชอบด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน

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

ปี 2566 คณะกรรมการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนได้รายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2566 ดังนี้⁽²⁻¹⁶⁾

1. บริษัทฯ ได้นำประเด็นด้านความยั่งยืนมาเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดกลยุทธ์และกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน จากความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล ส่งผลให้บริษัทฯ ได้รับผลการประเมินหุ้นยั่งยืน (SET ESG Ratings) ระดับ “AAA” ที่จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. บริษัทฯ ได้กำหนดและทบทวนนโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนให้มีความเหมาะสมและเป็นปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติร่วมกัน
3. บริษัทฯ ได้นำแนวปฏิบัติของนโยบายมาเป็นส่วนหนึ่งของการนำกลยุทธ์ โดยจัดทำเป็นแผนงานประจำปีและกิจกรรมต่างๆ ที่ครอบคลุมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังได้จัดฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงาน เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีความมั่นคงและยั่งยืน รวมถึงสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับประเด็นภัยและความรู้ทั่วไปที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า ลูกจ้าง และสถาบันการศึกษา

การใช้อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ จะคำนึงถึงหลักการตามกฎหมาย ข้อบังคับ และมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นอย่างซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมทั้งกำกับดูแลให้การบริหารจัดการของฝ่ายบริหารเป็นไปตามเป้าหมาย และแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ กำหนดอำนาจดำเนินการและหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทฯ และคณะผู้บริหาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. อำนาจการดำเนินงานของคณะกรรมการบริษัทฯ⁽²⁻¹⁰⁾

- 1.1 พิจารณาความเหมาะสมในการแต่งตั้ง และกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อย⁽²⁻¹⁰⁾ รวมถึงสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดย่อย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.2 พิจารณามอบอำนาจอย่างเหมาะสมให้แก่ประธานคณะผู้บริหาร ผู้อำนวยการใหญ่ และผู้บริหาร เพื่อให้สามารถดำเนินงานธุรกิจปกติได้อย่างรวดเร็ว
- 1.3 พิจารณาความเหมาะสมในการแต่งตั้งเลขานุการบริษัทฯ และกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของเลขานุการบริษัทฯ
- 1.4 พิจารณาการลงทุน และการประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทฯ ที่เกินวงเงินอนุมัติของคณะกรรมการลงทุน
- 1.5 พิจารณาการเข้าทำรายการกับบุคคลหรือนิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารของบริษัทฯ หรือเข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน/การได้มา หรือจำหน่ายไป
- 1.6 พิจารณาความเหมาะสมในการแต่งตั้ง และถอดถอนบุคคลที่มีความเป็นอิสระ เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ รวมถึงกำหนดค่าตอบแทนของบุคคลดังกล่าว และนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

- 1.7 พิจารณางบประมาณที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดซื้อจัดจ้างงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทฯ ที่เกินวงเงินอนุมัติของคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.8 ดำเนินการอื่นๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด ขอบบังคับ และมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ

2. หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทฯ⁽²⁻¹²⁾

- 2.1 พิจารณากำหนด และอนุมัติทิศทาง นโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และแผนธุรกิจของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับกรอบการบริหารความเสี่ยง นโยบายการบริหารความเสี่ยง และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ที่นำเสนอโดยฝ่ายบริหาร และกำกับดูแลให้บริษัทฯ ดำเนินการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และหลีกเลี่ยงการรับความเสี่ยงที่เกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ รวมถึงติดตามการดำเนินงานของฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามกลยุทธ์ และนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2.2 พิจารณานโยบายการกำกับดูแลกิจการ กรอบการบริหารความเสี่ยง นโยบายการบริหารความเสี่ยง รายงานการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวมและการประเมินความเสี่ยง และความมั่นคงทางการเงินของบริษัทฯ นโยบายธรรมาภิบาล การลงทุน นโยบายการลงทุนและการประกอบธุรกิจอื่น นโยบายด้านสินเชื่อ กรอบการบริหารการประกันภัยต่อ นโยบายความขัดแย้งทางผลประโยชน์ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการจ้างแรงงานเกี่ยวกับการทุจริต และการกระทำคอร์รัปชัน เพื่อให้ฝ่ายบริหารนำไปปฏิบัติ รวมถึงการทบทวนนโยบายดังกล่าว และประเมินผลการปฏิบัติเพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงให้เหมาะสมเป็นประจำทุกปี
- 2.3 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีการกำหนดนโยบายจ่ายค่าตอบแทนกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน โดยคำนึงถึงความมั่นคงในระยะยาวของบริษัทฯ⁽²⁻¹⁹⁾
- 2.4 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ข้อพึงปฏิบัติที่ดีของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงการสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ
- 2.5 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีโครงสร้างองค์กร และหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้มีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม
- 2.6 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีระบบบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการตรวจสอบที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ
- 2.7 กำกับดูแลให้ผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ จัดทำรายงาน (Management Letter) และข้อคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ รวมถึงจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างคณะกรรมการตรวจสอบและผู้สอบบัญชีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วย
- 2.8 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ ประธานคณะผู้บริหารและ

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นประจำทุกปี รวมทั้งกำกับดูแลให้มีกระบวนการที่มีประสิทธิภาพในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

- 2.9 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อสาธารณะ
- 2.10 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีกระบวนการจัดทำรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเปิดเผยข้อมูลสำคัญต่างๆ อย่างถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา ต่อสาธารณะ และหน่วยงานกำกับตามกฎหมาย และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงินไว้ในรายงานประจำปี
- 2.11 กำกับดูแลให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
- 2.12 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีเงินกองทุนที่มั่นคงและเพียงพอรองรับการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต และติดตามฐานะเงินกองทุนอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีกระบวนการ หรือเครื่องมือที่ใช้ดูแลความเพียงพอของเงินกองทุนให้อยู่ในระดับที่มั่นคง
- 2.13 กำกับดูแลให้ฝ่ายบริหารรายงานเรื่องที่สำคัญของบริษัทฯ และมีกระบวนการในการรายงานข้อมูล เพื่อให้คณะกรรมการบริษัท ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบได้อย่างสมบูรณ์
- 2.14 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีการปฏิบัติตามลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยจัดให้บริษัทฯ มีขั้นตอนหรือกระบวนการในการเสนอขาย และค่าใช้จ่ายค่าสินค้าใหม่ทดแทนตามสัญญาอย่างชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือใช้ประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า
- 2.15 ดูแลให้มีกระบวนการสรรหา และแผนการสืบทอดตำแหน่งของกรรมการ และผู้บริหารของบริษัทฯ ที่มีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทฯ เป็นผู้แต่งตั้งประธานคณะผู้บริหาร และผู้อำนวยการใหญ่ เพื่อเป็นหัวหน้าคณะผู้บริหารรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริษัทฯ
- 2.16 จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในการติดต่อสื่อสารกับคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อแจ้งข้อมูล หรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มายังบริษัทฯ เพื่อพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดต่อไป
- 2.17 กำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงกำกับดูแลให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์
- 2.18 กำกับดูแลให้มีการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์
- 2.19 ดำเนินการอื่นๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด ขอบบังคับ และมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ

3. หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะผู้บริหาร⁽²⁻¹⁰⁾

- 3.1 พิจารณากลับกรองวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ และงบประมาณประจำปี นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณา
- 3.2 รับผิดชอบดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ นโยบายในการดำเนินธุรกิจ กรอบการบริหารความเสี่ยง และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทฯ โดยต้องคำนึงถึงการสร้างมูลค่าในระยะยาว และการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน
- 3.3 พิจารณากลับกรองการจัดทำ หรือจำหน่ายทรัพย์สินที่สำคัญของบริษัทฯ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณา
- 3.4 ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการให้บริษัทฯ มีการบริหารจัดการความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงติดตามให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และปฏิบัติตามผู้เอาประกันภัยอย่างเป็นธรรม
- 3.5 กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติพร้อมข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืนเพื่อพิจารณา
- 3.6 รายงานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ระดับความเสี่ยงของบริษัทฯ และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างถูกต้อง เพียงพอ และทันเวลา เพื่อให้คณะกรรมการบริษัท สามารถกำกับดูแล และติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.7 กำหนดโครงสร้างสายการบังคับบัญชา และหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน เพื่อเอื้อต่อการบริหารจัดการความเสี่ยง และการกำกับ ควบคุม ตรวจสอบ อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.8 ส่งเสริมให้บริษัทฯ มีวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง โดยดูแล และควบคุมความเสี่ยงของบริษัทฯ ให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) รวมทั้งสื่อสาร และให้ความรู้แก่พนักงานทุกคนเกี่ยวกับกรอบการบริหารความเสี่ยง และนโยบายการบริหารความเสี่ยง
- 3.9 จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นประจำทุกปี โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่คณะกรรมการบริษัทฯ กำหนด และรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการบริษัทฯ
- 3.10 ต้องไม่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานเต็มเวลาขององค์กรอื่น เว้นแต่คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า การปฏิบัติหน้าที่เต็มเวลาขององค์กรอื่นนั้นไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ต่อบริษัทฯ
- 3.11 รับผิดชอบและทำให้มั่นใจว่า การรายงานการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวมและการประเมินความเสี่ยง และความมั่นคงทางการเงินของบริษัทฯ มีความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วนสมบูรณ์ และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- 3.12 ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมาย

กระบวนการสรรหากรรมการและกรรมการอิสระ

คณะกรรมการบริษัทฯ มีบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบในการดูแลรักษาผลประโยชน์และสร้างผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย จึงได้กำหนดคุณสมบัติของกรรมการบริษัทฯ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะธุรกิจ รวมถึงกำหนดองค์ประกอบความรู้ความชำนาญของคณะกรรมการบริษัทฯ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหาที่มีหน้าที่รับผิดชอบกำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการสรรหากรรมการและกรรมการอิสระอย่างชัดเจน โดยรายละเอียดสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่แบบ 56-1 One Report ปี 2566 หัวข้อ การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการ และผู้บริหารระดับสูง

การบริหารจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์⁽²⁻¹⁵⁾

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายความขัดแย้งทางผลประโยชน์⁽²⁻¹⁵⁾ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการ โดยนโยบายดังกล่าวกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน พึงหลีกเลี่ยงการประกอบธุรกิจที่แข่งขันกับบริษัทฯ และการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันกับตนเอง บุคคล หรือนิติบุคคลที่เกี่ยวข้องที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทฯ ในกรณีที่จำเป็นต้องทำรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. พิจารณารายการด้วยความรอบคอบ โปร่งใส และความจำเป็นของการทำรายการดังกล่าว โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ เป็นหลัก
2. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่เกี่ยวข้องกันจะนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาให้ความเห็นก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณานุมัติ ซึ่งกรรมการที่มีส่วนได้เสียในรายการดังกล่าว จะไม่มีส่วนร่วมในการพิจารณา
3. จัดทำรายงานและเปิดเผยข้อมูลของรายการที่เกี่ยวข้องกันให้ครบถ้วนตามประกาศของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปี 2566 บริษัทฯ ได้นำเสนอข้อมูลรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่เกี่ยวข้องกันต่อคณะกรรมการบริษัทฯ โดยคณะกรรมการบริษัทฯ มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณานุมัติ และเปิดเผยข้อมูลไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) และในปี 2566 บริษัทฯ ไม่พบการกระทำที่ละเมิดต่อนโยบายความขัดแย้งทางผลประโยชน์

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการและผู้บริหาร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการ โดยนโยบายดังกล่าวกำหนดให้กรรมการ และผู้บริหารต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับส่วนได้เสียของตน และผู้เกี่ยวข้อง ให้เลขานุการบริษัททราบภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่ได้เคยรายงาน เพื่อเลขานุการบริษัทจะได้รวบรวมและสรุปผลรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบในไตรมาสที่ 1 ของทุกปี โดยปี 2566 กรรมการบริษัทฯ ได้รายงานการมีส่วนได้เสียให้เลขานุการบริษัททราบ ซึ่งบริษัทฯ ไม่พบประเด็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะสมาชิกข้ามคณะ การถือหุ้นไขว้กับผู้ผลิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น การมีอยู่ของผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจควบคุม ผู้ที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ธุรกิจ และยอดค้างชำระต่างๆ

การส่งเสริมการพัฒนาความรู้ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน⁽²⁻¹⁷⁾

เพื่อให้บริษัทฯ มีการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน คณะกรรมการบริษัทฯ จึงมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่เกี่ยวข้องในระบบการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงส่งเสริมให้กรรมการ และผู้บริหารเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อเสริมสร้างความรู้ และช่วยสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ⁽²⁻¹⁷⁾

สำหรับการปฐมนิเทศกรรมการใหม่ คณะกรรมการบริษัทฯ มีนโยบายให้กรรมการใหม่ได้รับการปฐมนิเทศความรู้เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ โดยทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการใหม่ บริษัทฯ มอบหมายให้เลขานุการบริษัทจัดให้มีการแนะนำแนวทางการดำเนินธุรกิจในภาพรวมของบริษัทฯ โครงสร้างคณะกรรมการบริษัท และการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ รวมถึงข้อมูลอื่นที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยนำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องมอบให้กับกรรมการที่เข้าใหม่ เช่น แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน และนโยบายการจ้างงาน

ปี 2566 บริษัทฯ ได้เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน และความรู้เกี่ยวกับการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้แก่กรรมการ และผู้บริหาร ดังนี้

- E-Learning แนวทางการเปิดเผยข้อมูลที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์
- E-Learning การบริหารความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- E-Learning การสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ประกอบด้วย Video (YouTube) จำนวน 2 เรื่อง คือ “7 สัญญาณอีเมล Phishing มีจาวาซีฟออนไลน์” และ “SMS หลอกหลวงคิดก่อนคลิก”

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ⁽²⁻¹⁸⁾

คณะกรรมการบริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญของการเสริมสร้างคณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพ จึงจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ประจำปีของคณะกรรมการ เพื่อนำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการต่อไป โดยการประเมินผลคณะกรรมการแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

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

บริษัทฯ มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ แบบทั้งคณะ กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการรายบุคคล และกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย ดังนี้

1. ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานของคณะกรรมการบริษัทฯ แบบทั้งคณะการดำเนินงานของคณะกรรมการรายบุคคล และการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดย่อยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
2. เลขานุการบริษัทสรุปและเสนอผลการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ
3. คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืนนำผลการประเมินเพื่อพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อทราบ

โดยวัตถุประสงค์การประเมินผลตนเองของคณะกรรมการบริษัทฯ จะมุ่งเน้นให้การประเมินผลสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานและปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานของคณะกรรมการให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีดังนี้

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 2566 ผลการประเมินโดยรวมทุกหมวด อยู่ในระดับดีเลิศ โดยคะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งใกล้เคียงกับผลการประเมินในปีที่ผ่านมา

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการรายบุคคล

แบ่งหัวข้อการประเมิน 3 หมวด ได้แก่

- 2.1 โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
- 2.2 การประชุมคณะกรรมการ
- 2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

ในปี 2566 ผลการประเมินโดยรวมทุกหมวด อยู่ในระดับดีเลิศ โดยคะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 ซึ่งผลการประเมินในปีนี้อยู่สูงกว่าปีที่ผ่านมา

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย

แบ่งหัวข้อการประเมิน 3 หมวด ได้แก่

- 3.1 โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการชุดย่อย
- 3.2 การจัดเตรียมและดำเนินการประชุมคณะกรรมการชุดย่อย
- 3.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการชุดย่อย

ผลการประเมินของคณะกรรมการชุดย่อยทั้ง 3 คณะเป็นดังนี้

1. คณะกรรมการตรวจสอบ

ในปี 2566 ผลการประเมินโดยรวมทุกหมวด อยู่ในระดับดีเลิศ โดยคะแนนเฉลี่ย 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเท่ากับผลการประเมินในปีที่ผ่านมา

2. คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน

ในปี 2566 ผลการประเมินโดยรวมทุกหมวด อยู่ในระดับดีเลิศ โดยคะแนนเฉลี่ย 4.96 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งผลการประเมินในปีนี้อยู่สูงกว่าปีที่ผ่านมา

3. คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหา

ในปี 2566 ผลการประเมินโดยรวมทุกหมวด อยู่ในระดับดีเลิศ โดยคะแนนเฉลี่ย 4.92 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งผลการประเมินในปีนี้อยู่สูงกว่าปีที่ผ่านมา

บริษัทฯ พิจารณาจ่ายค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหารระดับสูงและพนักงาน โดยคำนึงถึงความเป็นธรรม และความเหมาะสมที่สะท้อนถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และคำนึงถึงความมั่นคงของบริษัทฯ ในระยะยาว ซึ่งบริษัทฯ มีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Policy)^{(2-19),(2-20)} ภายใต้หลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและโปร่งใสผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการกำหนด

คำตอบแทนและสรรหา ซึ่งมีการระบุรายละเอียดเพื่อให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายบริษัท ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล รายละเอียดสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ในแบบ 56-1 One Report หัวข้อ การกำกับดูแลกิจการที่ดี

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน⁽²⁻²⁵⁾

บริษัทฯ มีกระบวนการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ในการกำหนดกระบวนการทบทวน แก้ไขปรับปรุง การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตาม ระเบียบ ข้อบังคับ จรรยาบรรณธุรกิจ ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง⁽²⁻²⁶⁾ ดังนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นหน่วยงานของภาครัฐที่คอยกำกับและดูแลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น โดยออกเป็นคำสั่งให้บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบตามที่ คปภ. ได้กำหนดรูปแบบไว้
2. คณะกรรมการบริษัท (Board of Directors) มีหน้าที่รับผิดชอบ ทบทวน และแจ้งให้ปรับปรุงการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกระบวนการการรายงานผลเพื่อทบทวนการจัดการปีละ 2 ครั้ง
3. คณะผู้บริหารบริษัท (Management Committee) มีหน้าที่รับผิดชอบในการออกแบบ และทบทวน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งจากภายนอกและภายในบริษัทฯ ตามประกาศของ คปภ. และระบบบริหารคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001:2015 ซึ่งกำหนดให้มีการรับเรื่องร้องเรียน และรายงานผลเพื่อทบทวนการจัดการปีละ 2 ครั้ง
4. ศูนย์ควบคุมคุณภาพและสำนักตรวจสอบ มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจติดตาม เพื่อควบคุมให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย และข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อทำการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพิ่มเติม
5. หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียน สามารถร้องขอให้มีการปรับปรุงการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีความถูกต้อง และไม่เป็นการลำเอียง สามารถให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ถูกร้องเรียนได้ เพื่อความเสมอภาคและเท่าเทียม ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาลงได้ตรงกับสาเหตุที่เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง
6. ศูนย์ควบคุมคุณภาพเป็นหน่วยงานหลักซึ่งรับผิดชอบในการออกแบบ ทบทวน ดำเนินการและปรับปรุงกลไกการรับเรื่องร้องเรียน โดยจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานขั้นตอนการปฏิบัติ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมนำเสนอผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียอื่นได้แสดงความเห็นในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น

บริษัทฯ ได้กำหนดให้ศูนย์ควบคุมคุณภาพเป็นหน่วยงานบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียน หรือข้อผิดพลาดในการบริหารจัดการ โดยผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน เบาะแสการกระทำผิด เข้ามาผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริษัทฯ ตรวจสอบ และสามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งบริษัทฯ ได้นำหลักการของประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาในการขอใช้เงิน หรือ ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และกรณีที่เกิดว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัท ประกันวินาศภัย พ.ศ. 2566 ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001:2015 เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน “การควบคุม NC ที่เกิดขึ้นภายใน และคำร้องเรียนของลูกค้า” มาพิจารณากำหนดกระบวนการร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในบริษัทฯ โดยขั้นตอนการดำเนินการเป็นเอกสารตามระบบบริหารคุณภาพ รายละเอียดดังนี้

1. ศูนย์ควบคุมคุณภาพรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน บันทึกเข้าระบบ และออกหมายเลขรับเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
2. ศูนย์ควบคุมคุณภาพจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผ่านผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนนั้น
3. ศูนย์ควบคุมคุณภาพรับรายงานการร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน และทวนสอบกับผู้ร้องเรียน
4. ศูนย์ควบคุมคุณภาพรายงานเรื่องร้องเรียนต่อตัวแทนระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งเป็นตัวแทนของคณะผู้บริหารสูงสุดของบริษัทฯ
5. ตัวแทนระบบบริหารคุณภาพพิจารณาอนุมัติเรื่องร้องเรียน และส่งกลับให้ศูนย์ควบคุมคุณภาพติดตามมาตรการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ และการดำเนินการอื่นที่กำหนดไว้ในรายงาน

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีสำนักบริหารแบรนด์องค์กร ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียล และมีกระบวนการนำส่งข้อมูลความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นกับลูกค้ามายังศูนย์ควบคุมคุณภาพ เพื่อเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามขั้นตอนการแก้ไขของบริษัทฯ

ปี 2566 บริษัทฯ ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 447 เรื่อง แยกเป็น

- เรื่องที่ดำเนินการจัดการผลกระทบแล้วเสร็จ จำนวน 400 เรื่อง
- เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 47 เรื่อง

โดยศูนย์ควบคุมคุณภาพได้รายงานข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริษัทฯ และคณะผู้บริหาร เพื่อทบทวนผลการจัดการ และมาตรการป้องกัน (หากมี)

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>
- นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
<https://www.bangkokinsurance.com/th/company/sustainability>
- นโยบายด้านการบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่
<https://www.bangkokinsurance.com/privacypolicy>

จรรยาบรรณ และการต่อต้านทุจริต^(GRI 205)

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ถูกต้อง และเป็นธรรม สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Anti-Corruption: CAC)⁽²⁻²⁸⁾ และได้รับประกาศนียบัตรรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยอย่างต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 3 โดยที่ผ่านมาบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายที่สำคัญต่างๆ อาทิ นโยบายกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการแจ้งเบาะแส ตลอดจนจรรยาบรรณธุรกิจ เป็นต้น โดยบริษัทฯ ได้สื่อสารนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันและนโยบายการแจ้งเบาะแสดังกล่าวให้ผู้มีส่วนได้เสีย โดยเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัทฯ รายงานประจำปี และวารสารของบริษัทฯ เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และคู่ค้าทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน โดยสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ดังนี้

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

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้มีการกำหนดกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ประเมินระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขและมาตรการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำอีก โดยกำหนดให้สำนักตรวจสอบทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินระบบการควบคุมภายในตามแผนการตรวจสอบประจำปีที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ รวมถึงการตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน และรายงานผลต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

การบริหารความเสี่ยงการต่อต้านทุจริต

บริษัทฯ ได้กำหนดระบบการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อป้องกันและติดตามความเสี่ยงจากการทุจริตและคอร์รัปชัน โดยมีกระบวนการประเมินความเสี่ยงที่ระบุเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงสูงจากการทุจริตและคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ พร้อมกระบวนการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสมและครอบคลุม ตลอดจนการติดตามและรายงานผลให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องการทุจริต^(GRI 205-1)

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

การฝึกอบรมให้ความรู้และการสื่อสารการต่อต้านทุจริต

บริษัทฯ จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานทุกคนเกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งนโยบายที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการแจ้งเบาะแส จริยธรรม และข้อพึงปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

การฝึกอบรมเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตขององค์กร^(GRI 205-2)

พนักงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการฝึกอบรมนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตขององค์กร (คน)	ร้อยละเทียบกับทั้งหมด
คณะกรรมการ	-	0.00
ผู้บริหารระดับ 1-4	15	0.89
ผู้บริหารระดับ 5 ขึ้นไป	503	29.83
ระดับปฏิบัติการ	1,168	69.28

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตขององค์กรแก่ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความตระหนักและรับทราบถึงความสำคัญของการต่อต้านทุจริตทั้งระดับองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องร่วมกัน

การสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตขององค์กร^(GRI 205-2)

พนักงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริต (คน)	ร้อยละเทียบกับทั้งหมด
คณะกรรมการ	-	0.00
ผู้บริหารระดับ 1-4	15	0.89
ผู้บริหารระดับ 5 ขึ้นไป	503	29.83
ระดับปฏิบัติการ	1,168	69.28

ลูกค้า	จำนวนบริษัททั้งหมดที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริต (ราย)	ร้อยละเทียบกับทั้งหมด
ตัวแทนประกันวินาศภัย/ นายหน้าประกันวินาศภัย	320	83.99
ผู้ซ่อมรถยนต์/ร้านอะไหล่/ บริษัทรถยก/บริษัทรับเหมาก่อสร้าง	23	6.04
อื่นๆ	38	9.97

เป้าหมายและผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

เรื่อง	เป้าหมาย (เรื่อง)	ปี 2565 (เรื่อง)	ปี 2566 (เรื่อง)
การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต	0	1	1
การละเมิดกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย	0	0	0

ในปี 2566 บริษัทฯ มีเหตุการณ์ทุจริตที่ตรวจพบ จำนวน 1 เหตุการณ์ จากพนักงานของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ มีมาตรการลงโทษ และดำเนินการเรียบร้อย^(GRI 205-3) สำหรับกรณีการละเมิดกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย บริษัทฯ ไม่มีกรณีโดนกล่าวโทษหรือร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว⁽²⁻²⁷⁾

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้มีการทบทวนและปรับปรุงระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมาตรการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพื่อป้องกันการทุจริต มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยสำนักตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและรายงานผลต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบ พร้อมทั้งส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

การบริหารความเสี่ยง และภาวะวิกฤต

บริษัทฯ กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร โดยการเชื่อมโยงแผนกลยุทธ์ การจัดการเงินทุน มีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การทดสอบภาวะวิกฤต รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผนธุรกิจภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กรตามหลักแนวป้องกัน 3 ด้าน (3 Lines of Defense) ตั้งแต่คณะกรรมการบริษัทจนถึงระดับปฏิบัติการ หน่วยงานบริหารความเสี่ยงมีการติดตามผลการดำเนินงานและรายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัทอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง สำนักตรวจสอบดำเนินการตรวจสอบทุกหน่วยงานในบริษัทฯ และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง นอกจากนี้บริษัทฯ ได้กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกประเภทความเสี่ยงและกิจกรรม โดยมีเป้าหมายคือผลการประเมินความเสี่ยงระดับองค์กรอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งเป้าหมายดังกล่าวได้ถูกกำหนดไว้เป็นหนึ่งในดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์กร (Key Performance Indicator)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดความรู้การบริหารความเสี่ยงให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กร และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นการบริหารความเสี่ยงโดยเชื่อมโยงกันตั้งแต่ระดับองค์กรถึงระดับปฏิบัติการผ่านกระบวนการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ การระบุ ประเมิน ติดตามและควบคุม และรายงานความเสี่ยง รวมถึงการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และเพื่อให้เกิดการบูรณาการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุม บริษัทฯ จึงได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงองค์กร ตั้งแต่การกำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงองค์กร ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การรายงานผลการดำเนินการ รวมถึงแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งเชื่อมโยงกับการประเมินความเสี่ยงระดับหน่วยงาน โดยบริษัทฯ ได้จัดโครงสร้างองค์กรโดยเฉพาะการบริหารความเสี่ยงด้าน ESG ที่บริษัทฯ ได้นำประเด็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการพิจารณา ทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ผลการดำเนินงานด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการบูรณาการ การบริหารจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่คนในสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งเพื่อเตรียมความพร้อมในการป้องกัน และปรับตัวรับความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทความเสี่ยงด้าน ESG	แนวทางการควบคุมความเสี่ยง	ผลการดำเนินงานจากการควบคุมความเสี่ยง
Environmental: การปล่อยก๊าซเรือนกระจกและมลพิษทางอากาศ	- ปรับปรุงระบบทำความเย็นในอาคาร - ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำพลังงานสะอาดมาใช้ภายในอาคาร เช่น การติดตั้งโซลาร์เซลล์ภายในอาคารสำนักงานใหญ่ (Solar Rooftop) - e-Policy และ e-Document และการติดตามปริมาณการใช้กระดาษขององค์กร	- มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง - มีปริมาณการใช้กระดาษลดลง
Environmental: เกิดภัยธรรมชาติจากสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อมูลค่าสินไหมทดแทนของบริษัทฯ	- จัดสรรประกันภัยต่ออย่างเพียงพอ - จัดทำ Platform สำหรับประเมินความเสี่ยงภัยตามแต่ละพื้นที่ สำหรับภัยน้ำท่วมและลมพายุ ซึ่งเป็นภัยหลักที่เกิดขึ้น	- ค่าสินไหมทดแทนหลังประกันภัยต่อจากภัยธรรมชาติลดลง
Social: การละเมิดสิทธิมนุษยชน ความไม่เสมอภาค และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม	- กำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนและกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน - ปรับปรุงระเบียบและแนวปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเพื่อแสดงเจตนารมณ์การไม่เลือกปฏิบัติ - บริษัทฯ มีกระบวนการเพื่อคัดเลือกรับบุคลากรอย่างเท่าเทียมและโปร่งใสโดยถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	- ไม่พบเหตุการณ์ที่บริษัทฯ ถูกศาลตัดสินตามกฎหมายว่ามีการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน
Governance: การติดสินบน การคอร์รัปชัน	- ปรับปรุงระเบียบและแนวปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเพื่อแสดงเจตนารมณ์การต่อต้านการคอร์รัปชัน	- พบเหตุการณ์การทุจริตภายใน โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้สอบสวนและดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
Governance: Cyber Attack และก่อให้เกิดข้อมูลรั่วไหล	- กำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด - จัดอบรมให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยสารสนเทศให้กับพนักงานทุกคน	- จัดทดสอบแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการซักซ้อมตามแผนรับมือภัยคุกคามและตอบสนองความผิดปกติทางไซเบอร์ โดยได้ผลลัพธ์ตามแผนที่กำหนดไว้ - พนักงานทุกคนได้รับการอบรม ด้านการจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และมีความรู้ความเข้าใจเรื่องความปลอดภัยสารสนเทศเป็นอย่างดี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 100

ผลการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง

สำหรับปี 2566 บริษัทฯ ไม่มีความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำเป็นความเสี่ยงที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ เนื่องจากมีแนวโน้มของความเสี่ยงในการเกิดเพิ่มสูงขึ้นและทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจ ทั้งจากความเสี่ยงด้านกายภาพและความเสี่ยงช่วงเปลี่ยนผ่าน โดยความเสี่ยงด้านกายภาพ พิจารณาทั้งในลักษณะที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันหรือเป็นผลจากการสะสมเป็นระยะเวลานาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อค่าสินไหมทดแทนที่เพิ่มขึ้นของบริษัทฯ จากภัยธรรมชาติและภัยพิบัติ โดยเฉพาะความเสียหายจากลมพายุและน้ำท่วม สำหรับความเสี่ยงช่วงเปลี่ยนผ่านเป็นความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ในแง่ของการรับประกันภัยกลุ่มธุรกิจที่ไม่สอดคล้องกับการก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ดังนั้นบริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- ในการบริหารจัดการค่าสินไหมทดแทนจากภัยธรรมชาติ บริษัทฯ กำหนดแนวทางโดยพิจารณารับประกันภัยตามพื้นที่เพื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงภัยที่แท้จริง การจัดสรรประกันภัยต่อให้มีความเพียงพอภายใต้สัญญาประกันภัยต่อแบบกำหนดสัดส่วน (Proportional Treaty) และสัญญาประกันภัยต่อแบบไม่เป็นสัดส่วน (Non-Proportional Treaty) การทดสอบภาวะวิกฤต การจัดสรรเงินสำรองค่าสินไหมทดแทนให้มีความเพียงพอ เพื่อไม่ให้กระทบกับความมั่นคงทางการเงิน โดยบริษัทฯ ยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นสำคัญในการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

- สำหรับการบริหารความเสี่ยงจากการรับประกันภัยกลุ่มธุรกิจที่ไม่สอดคล้องกับการก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ บริษัทฯ พิจารณาแนวทางในการรับประกันภัยโดยจำกัดสัดส่วนการรับประกันภัยทรัพย์สินกลุ่มธุรกิจประเภท Carbon Base และสนับสนุนการรับประกันภัยทรัพย์สินกลุ่มธุรกิจประเภท Renewable Energy รวมถึงรถยนต์พลังงานทางเลือก

ในปี 2566 บริษัทฯ กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงครอบคลุมทุกประเภทความเสี่ยงและกิจกรรม โดยมีเป้าหมายคือผลการประเมินความเสี่ยงระดับองค์กรอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งผลประเมินความเสี่ยงระดับองค์กรของบริษัทฯ อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ร้อยละ 88.24 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ ในปี 2567 บริษัทฯ ยังคงตั้งเป้าหมายผลการประเมินความเสี่ยงระดับองค์กรให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 โดยบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ รวมถึงมุ่งเน้นกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่รัดกุม เพื่อให้บริษัทฯ สามารถรับมือกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเติบโตอย่างยั่งยืน

การจัดการ นวัตกรรมทางธุรกิจ

ด้วยความตระหนักและใส่ใจลูกค้าในทุกย่างก้าว บริษัทฯ ได้สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริการ และกระบวนการทำงาน เพื่อให้การเข้าถึงผลิตภัณฑ์ประกันภัยแก่ลูกค้าทุกกลุ่มเป็นไปอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น และร่วมเป็นส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพที่ดีของคนในสังคม พร้อมกับยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางธุรกิจควบคู่กัน

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

ประกันภัยอุบัติเหตุการเดินทาง

แผนประกันภัยที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวในประเทศ ที่หลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 มีการระบายน้อยลงและมีสถานการณ์ในภาพรวมที่ดีขึ้น ภาคธุรกิจได้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศสำหรับคนไทยและต่างชาติ โดยแผนประกันภัยให้ความคุ้มครองสำหรับผู้เดินทางภายในประเทศ ครอบคลุมการเสียชีวิตหรือสูญเสียอวัยวะจากการเกิดอุบัติเหตุ ให้ความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ รวมถึงอุบัติเหตุจากการขับขีหรือโดยสารรถจักรยานยนต์ มีแผนให้เลือกซื้อ 7 แผน ทุนประกันภัยตั้งแต่ 100,000 บาท จนถึง 3,000,000 บาท โดยรองรับการเดินทางตั้งแต่ 4 วัน สูงสุดไม่เกิน 180 วัน และรับประกันภัยสำหรับผู้ที่มีอายุไม่เกินอายุ 70 ปี

ประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ

แผนประกันภัยที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวต่างประเทศ สำหรับคนชอบเดินทาง โดยมีความคุ้มครองถึง 20 ข้อความคุ้มครอง ประกอบด้วย การเสียชีวิตหรือสูญเสียอวัยวะจากการเกิดอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาลในต่างประเทศเนื่องจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย การรักษาต่อเนื่องในประเทศไทย ค่าเคลื่อนย้ายเพื่อการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน การยกเลิกการเดินทาง การเสียหายหรือสูญหายของกระเป๋าเดินทาง และการล่าช้าของเที่ยวบิน เป็นต้น มีแผนให้เลือกซื้อ 4 แผน คุ้มครองตั้งแต่อายุ 1 ปี จนถึง 90 ปี

ประกันภัยอุบัติเหตุ 159 (ไมโครอินชัวร์นซ์)

ประกันภัยอุบัติเหตุ เบี้ยประกันภัย 159 บาท คุ้มครองผลประโยชน์ การเสียชีวิต การสูญเสียมือ เท้า การสูญเสียสายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงเนื่องจากอุบัติเหตุ ทั้งนี้ ไม่รวมการถูกฆาตกรรม ลอบทำร้ายร่างกาย และ/หรืออุบัติเหตุ ทุนประกันภัย 100,000 บาท ผลประโยชน์การเสียชีวิต การสูญเสียมือ เท้า การสูญเสียสายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงเนื่องจากอุบัติเหตุ ทั้งนี้ ไม่รวมการถูกฆาตกรรม ลอบทำร้ายร่างกาย และ/หรืออุบัติเหตุ ขณะขับขีหรือโดยสารรถจักรยานยนต์ ทุนประกันภัย 50,000 บาท ผลประโยชน์ค่าใช้จ่ายในการจัดการงานศพ กรณีเสียชีวิตจากการเจ็บป่วย 5,000 บาท และผลประโยชน์ค่าชดเชยรายได้ระหว่างการรักษาตัวเป็นผู้ป่วยใน กรณีได้รับการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ ชดเชยวันละ 200 บาท (สูงสุดไม่เกิน 30 วัน) ซึ่งเป็นประกันภัยที่ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงประกันภัยได้ง่าย โดยซื้อผ่านระบบออนไลน์ และได้รับกรมธรรม์ประกันภัยในรูปแบบ e-Policy

ประกันภัยอุบัติเหตุ 222 (ไมโครอินชัวร์นซ์)

ประกันภัยอุบัติเหตุ เบี้ยประกันภัย 222 บาท คุ้มครองผลประโยชน์ การเสียชีวิต การสูญเสียมือ เท้า การสูญเสียสายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงเนื่องจากอุบัติเหตุ ทั้งนี้ ไม่รวมการถูกฆาตกรรม ลอบทำร้ายร่างกาย และ/หรืออุบัติเหตุ ทุนประกันภัย 100,000 บาท ผลประโยชน์การเสียชีวิต การสูญเสียมือ เท้า การสูญเสียสายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงเนื่องจากอุบัติเหตุ ทั้งนี้ ไม่รวมการถูกฆาตกรรม ลอบทำร้ายร่างกาย และ/หรืออุบัติเหตุ ขณะขับขีหรือโดยสารรถจักรยานยนต์ 50,000 บาท ผลประโยชน์ค่าใช้จ่ายในการจัดการงานศพ กรณีเสียชีวิตจากการเจ็บป่วย 5,000 บาท และผลประโยชน์ค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากอุบัติเหตุจ่ายตามจริง 5,000 บาท ซึ่งเป็นประกันภัยที่ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงประกันภัยได้ง่าย โดยซื้อผ่านระบบออนไลน์ และได้รับกรมธรรม์ประกันภัยในรูปแบบ e-Policy

ประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่มอาสาดับไฟฟ้า

บริษัทฯ ได้ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช ในการจัดทำประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่มอาสาดับไฟฟ้า ที่ให้ความคุ้มครองการเสียชีวิต การสูญเสียอวัยวะ สายตา หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง รวมถึงผลประโยชน์การชดเชยรายได้ระหว่างการเข้าพักรักษาตัวเป็นผู้ป่วยใน กรณีได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุขณะเข้าปฏิบัติการดับไฟฟ้า ให้แก่เจ้าหน้าที่ อาสาสมัคร และชาวบ้านที่ร่วมออกปฏิบัติการ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร และชาวบ้าน

ประกันภัยรถยนต์ประเภท 2+ ซูเปอร์สเปเชียล

แผนประกันภัยรถยนต์ประเภท 2+ ซูเปอร์สเปเชียล ให้ความคุ้มครองครอบคลุมในทุกความเสี่ยงของผู้ขับขี่รถยนต์ ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายต่อตัวรถจากอุบัติเหตุกรณีรถชน รถหาย ไฟไหม้ รวมไปถึงความเสียหายที่สืบเนื่องมาจากภัยธรรมชาติ ได้แก่ น้ำท่วม แผ่นดินไหว ลูกเห็บ และลมพายุ นอกจากนั้น ยังเพิ่มความคุ้มครองพิเศษ ได้แก่ ความเสียหายสิ้นเชิงต่อรถยนต์อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุใดๆ ที่มีใช้การชนกับยานพาหนะทางบก จนเป็นเหตุให้รถยนต์พลิกคว่ำ ตกทางออกจากทางเดินรถ หรือออกจากไหล่ทาง และความคุ้มครองความเสียหายต่อกระจกบังลมรถยนต์อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุอื่นที่นอกเหนือจากการชน โดยมีสาเหตุมาจากหินกระเด็นใส่ กิ่งไม้หล่นใส่ และ/หรือ กระแทกกับวัตถุใดๆ จนทำให้กระจกบังลมรถยนต์เกิดความเสียหาย พร้อมกันนี้ ยังให้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินนอกสถานที่ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกที่ทั่วไทย โดยผู้ซื้อสามารถเลือกทุนประกันภัยได้เอง สูงสุดถึง 700,000 บาท เบี้ยประกันภัยเริ่มต้น 7,300 บาท

ประกันภัยรถยนต์สำหรับรถยนต์ไฟฟ้า (Electric Vehicle)

ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันที่รถยนต์ไฟฟ้าเป็นกระแสมาแรงที่สุดในปีนี้ โดยมีจำนวนรถใหม่ที่จดทะเบียนกับกรมขนส่งทางบกประมาณ 100,000 คัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 400 จากปี 2565 ทั้งนี้ เนื่องจากการตื่นตัวเรื่องสิ่งแวดล้อมและราคาน้ำมันเชื้อเพลิงที่ปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้บริโภคจึงหันมานิยมใช้รถยนต์ไฟฟ้ากันมากขึ้น ส่งผลให้แบรนด์รถยนต์ต่างๆ เริ่มมีการนำเข้ารถยนต์ไฟฟ้า (EV) มาจำหน่ายในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะแบรนด์รถที่มาจากประเทศจีน ดังนั้น จึงถือได้ว่ารถยนต์ไฟฟ้าเป็นอีกหนึ่ง Segment ที่บริษัทประกันภัยให้ความสนใจในการจัดทำเบี้ยประกันภัยเฉพาะกลุ่มขึ้นมา ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ประกันภัยอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และร่วมสนับสนุนการเลือกใช้รถยนต์ไฟฟ้า ซึ่งถือเป็นการช่วยลดปัญหาการสร้างมลภาวะให้กับสิ่งแวดล้อม โดยมีการเพิ่มรุ่นรถที่รับประกันภัยอย่างต่อเนื่อง ในปี 2566 ได้มีการเพิ่มรุ่นรถยนต์ไฟฟ้าที่รับประกันภัยเป็นจำนวนมากถึง 35 รุ่น ด้วยการกำหนดเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสม และสะท้อนถึงความเสี่ยงภัย เพราะการรับประกันภัยรถ EV สำหรับประเทศไทยยังมีสถิติข้อมูลที่ไม่มากนัก อีกทั้งสถานการณ์ของการจัดซ่อม ไม่ว่าจะเป็นผู้ซ่อมหรืออะไหล่ยังมีข้อจำกัดอยู่

การดำเนินธุรกิจประกันภัย อย่างรับผิดชอบ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจประกันภัยด้วยการกำหนดกลยุทธ์ที่ยึดหลักการสร้างคุณภาพในการขยายงานรับประกันภัยควบคู่ไปกับการรักษามาตรฐานผลประกอบการภายใต้กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเข้มงวด พร้อมทั้งยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรมภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้นำมาตรฐานการบริหารจัดการที่เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากลมาเป็นแนวปฏิบัติ และประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของบริษัทฯ อาทิ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 (Corporate Governance Code: CG Code) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ มาตรฐานการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาตรฐานการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพด้านความมั่นคงปลอดภัยในระบบสารสนเทศ ISO/IEC 27001 : 2013

บริษัทฯ ได้ประกาศนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ เพื่อให้พนักงานใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้องกับด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) ดังนี้

1. นโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน เพื่อเน้นย้ำถึงการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและให้ความสำคัญกับการเป็นองค์กรที่มุ่งไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ยึดมั่นในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม พร้อมทั้งให้การสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีแก่คนในสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาองค์กร เศรษฐกิจ ควบคู่ไปกับการดูแลสังคมให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกัน รวมถึงให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมทั้งด้านกระบวนการดำเนินงานและผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างยั่งยืน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ด้วยการจัดการความรู้และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐานสากล

2. นโยบายการรับประกันภัย และนโยบายการทำประกันภัยต่อ เพื่อเน้นย้ำถึงการพิจารณารับประกันภัยให้มีความเหมาะสมตามความเสี่ยงของลูกค้า และควบคุมการจัดสรรประกันภัยต่ออย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรับประกันภัยและกระจายความเสี่ยงอย่างเหมาะสม รวมถึงเพื่อให้ลูกค้าได้รับความคุ้มครองอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ บริษัทฯ จะสนับสนุนและส่งเสริมธุรกิจที่ไม่สร้างมลภาวะให้สิ่งแวดล้อม (ESG) โดยเพิ่มสัดส่วนการรับประกันภัยในธุรกิจเหล่านี้ให้มากขึ้น
3. นโยบายการจัดการค่าสินไหมทดแทน เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการชดเชยค่าสินไหมทดแทนที่รวดเร็ว เป็นธรรม และโปร่งใส สอดคล้องกับประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย รวมถึงเพิ่มช่องทางการบริการที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถแจ้งเคลมค่าสินไหมทดแทนได้สะดวก

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปตามแนวทางหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ จึงจัดให้มีโครงสร้างองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดให้คณะกรรมการบริษัทมีบริหารงานอย่างเป็นระบบ ถ่วงดุล และสามารถตรวจสอบได้ มีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการบริษัทและคณะผู้บริหารอย่างชัดเจน และในปี 2566 คณะกรรมการบริษัทได้ทบทวนวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ติดตามดูแลฝ่ายบริหารให้นำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม รวมถึงมุ่งมั่นในการสร้างผลกำไรระยะยาวอย่างยั่งยืน เพื่อประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในรายงานประจำปีแบบ 56-1 One Report หัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดี

จากการดำเนินธุรกิจประกันภัยของบริษัทฯ อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ในปี 2566 บริษัทฯ จึงได้กำหนดเป้าหมายผลประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) อยู่ที่ร้อยละ 85 และผลประเมินที่บริษัทฯ ได้รับจากการกำกับและส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างสม่ำเสมอส่งผลให้บริษัทฯ ได้รับคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 103 ที่สูงกว่าเป้าหมายที่บริษัทฯ กำหนดไว้

การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ อย่างโปร่งใสและถูกต้อง^(GRI 417)

บริษัทฯ ได้ตระหนักอย่างจริงจังถึงเรื่องการเปิดเผย สื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างโปร่งใสและถูกต้อง โดยคำนึงถึงความเข้าใจของลูกค้าต่อข้อมูลผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ได้อย่างเหมาะสม และตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง จึงมีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญเกี่ยวกับบริษัทฯ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เชื่อถือได้ และทันเวลา เพื่อให้ทุกกลุ่มได้รับทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างเท่าเทียมกันตามที่กำหนดไว้โดยกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งข้อมูลสำคัญที่บริษัทฯ ต้องมีการเปิดเผยผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ รายงานประจำปี และช่องทางอื่นๆ

แนวบริหารจัดการของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความเข้าใจอย่างถูกต้องของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ประกันภัยและบริการต่างๆ ของบริษัทฯ ด้วยการนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยและบริการต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ปฏิบัติตามประกาศและแนวปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัยและการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัยและธนาคาร พ.ศ. 2563 เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ประกันภัย ดังนี้

1. การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเสนอขาย และรายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า นอกจากจะต้องเปิดเผยข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัยอย่างครบถ้วนทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ข้อยกเว้น มีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง และไม่บิดเบือนแล้ว ข้อมูลที่ให้อาจต้องมีความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า
2. เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องเพียงพอต่อการประกอบการตัดสินใจทำสัญญาประกันภัย ในกรณีการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผู้เสนอขายจะต้องพิจารณาความเหมาะสม หรือความสอดคล้องของกรมธรรม์ประกันภัยกับความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าเป็นสำคัญ หากพบว่ากรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายไม่มีลักษณะดังกล่าว จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันทีหรือมีกรมธรรม์ประกันภัยอื่นที่เหมาะสมหรือสอดคล้องกับความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้ามากกว่า เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาประกอบการตัดสินใจ

สำหรับการออกแบบการสื่อสารผลิตภัณฑ์ประกันภัย บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามประกาศและแนวปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย^(GRI 417-1)

1. การโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาที่ใช้ข้อความหรือภาพให้มีการระบุคำเตือน โดยใช้ข้อความว่า “ผู้ซื้อควรทำความเข้าใจในรายละเอียด ความคุ้มครองและเงื่อนไขก่อนตัดสินใจทำประกันภัยทุกครั้ง” หรือข้อความอื่นใดที่มีความหมายทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ ตัวอักษรของข้อความ และคำอธิบายรายละเอียดต้องมีความคมชัด และอ่านได้ชัดเจน
2. การโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาที่มีเฉพาะการใช้เสียง ต้องจัดให้มีการอ่านออกเสียงคำเตือน และคำอธิบายรายละเอียดที่สามารถฟังเข้าใจได้
3. เอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคลสำหรับกรมธรรม์ประกันสุขภาพและกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ต้องมีรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - (1) ชื่อ สถานที่ทำการ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัทฯ
 - (2) ชื่อและสกุลของผู้เอาประกันภัย
 - (3) ชื่อและสกุล พร้อมทั้งเลขที่ใบอนุญาตของตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย พร้อมช่องลงลายมือชื่อ
 - (4) วัน เดือน ปี และเวลาที่มีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
 - (5) สรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย
 - (6) จำนวนเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันภัย และเอกสารแนบท้าย (ถ้ามี) วิธีชำระเบี้ยประกันภัยในช่องทางต่างๆ ระยะเวลาเอาประกันภัย และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย
 - (7) ข้อความที่ระบุว่าผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ในการชำระเบี้ยประกันภัย และการเก็บเบี้ยประกันภัย โดยตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัยเป็นการให้บริการเท่านั้น
 - (8) คำเตือนให้ผู้เอาประกันภัยศึกษาและทำความเข้าใจเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย
4. การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยควรงดเว้นกระทำการใดๆ อันเป็นการรบกวน หรือก่อความรำคาญแก่ลูกค้า เพื่อไม่เป็นการรบกวนความเป็นส่วนตัว หรือล่วงละเมิดสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล เช่น การงดเว้นการใช้ถ้อยคำในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยที่มีลักษณะเป็นการดูหมิ่น ข่มขู่ หรือไม่สุภาพ หรือการงดเว้นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย หลังจากลูกค้าแสดงเจตนาไม่ประสงค์ หรือปฏิเสธการเสนอขายหรือการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยไม่ว่าด้วยวิธีการใด

บริษัทฯ ดำเนินการจัดให้มีผู้รับผิดชอบเผยแพร่ข่าวสารการดำเนินงานตลอดจนผลประกอบการของบริษัทฯ ผ่านทางสื่อต่างๆ และเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับทราบอย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และทันต่อเวลา

ทั้งนี้การร้องเรียนจะถือเป็นความลับที่สุด และผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง และไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตนผู้ร้องเรียน แต่หากเปิดเผยตนเองจะทำให้บริษัทฯ สามารถแจ้งผลการดำเนินการหรือรายละเอียดเพิ่มเติมในเรื่องที่ร้องเรียนให้ทราบได้

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เปิดช่องทางการแจ้งเบาะแสและรับเรื่องร้องเรียนจากการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. ร้องเรียนโดยตรงด้วยวาจา หรือทำเป็นลายลักษณ์อักษร
2. ส่งเป็นจดหมายถึงผู้รับข้อร้องเรียน ตามที่อยู่บริษัทฯ
3. ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ
4. ผ่านทางอีเมล โดยส่งมาที่

anti-corruption@bangkokinsurance.com

ผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายในการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและถูกต้อง โดยได้ปฏิบัติตามประกาศและแนวปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัยและธนาคาร พ.ศ. 2563 เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ประกันภัย และการออกแบบการสื่อสารผลิตภัณฑ์ประกันภัยอย่างเคร่งครัด โดยในปี 2566 บริษัทฯ ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 100 ของผลิตภัณฑ์กรมธรรม์ที่ปฏิบัติตามประกาศและแนวปฏิบัติของ คปภ. และไม่มีจำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ได้รับการสื่อสารข้อมูลคลาดเคลื่อน

ประเภทการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและถูกต้อง	ปี 2566	ปี 2565
ร้อยละของผลิตภัณฑ์กรมธรรม์ที่บริษัทฯ ปฏิบัติตามประกาศและแนวปฏิบัติของ คปภ.	100	100
จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ได้รับการสื่อสารข้อมูลคลาดเคลื่อน	0	0

ประเภทการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและถูกต้อง	ปี 2566			ปี 2565		
	เหตุการณ์ให้ถูกปรับหรือลงโทษ	เหตุการณ์ให้ถูกตักเตือน	เหตุการณ์การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบพึงปฏิบัติ	เหตุการณ์ให้ถูกปรับหรือลงโทษ	เหตุการณ์ให้ถูกตักเตือน	เหตุการณ์การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบพึงปฏิบัติ
จำนวนรวมทั้งหมดของเหตุการณ์การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและ/หรือกฎระเบียบพึงปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลในกรมธรรม์ ^(GRI 417-2)	0	0	0	0	0	0
จำนวนรวมทั้งหมดของเหตุการณ์การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและ/หรือกฎระเบียบพึงปฏิบัติเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดรวมทั้งการโฆษณา ข้อมูลประกันภัย ^(GRI 417-3)	0	0	0	0	0	0

การจัดการความมั่นคง ปลอดภัยทางไซเบอร์

บริษัทฯ ตระหนักถึงความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงสำคัญที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจจากออฟไลน์เข้าสู่ระบบออนไลน์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญต่างๆ ในรูปแบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น

บริษัทฯ มีการนำมาตรฐาน ISO 27001:2013 มาใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการควบคุมดูแลให้เป็นไปตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยปลอดภัยสารสนเทศ โดยมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับความปลอดภัยสารสนเทศ และดำเนินงานภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ การรักษาความลับของระบบและข้อมูล (Confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (Integrity) ความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Availability) และมีการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายใน (Internal Audit) และผู้ตรวจสอบภายนอก (External Audit) เป็นประจำทุกปี โดยได้มีการตรวจติดตามรับรองระบบบริหารคุณภาพ (Surveillance) เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2566

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และแนวโน้มของความเสี่ยงในอนาคต โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อรักษาซึ่งความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และให้มีการกำหนดทิศทางการบริหารจัดการและการสนับสนุนด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยสอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจ กฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
2. การบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีการควบคุมการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมั่นคงปลอดภัย ตั้งแต่ก่อนเริ่มจัดตั้งโครงการจนกระทั่งถึงโครงการเสร็จสิ้น
3. ความมั่นคงปลอดภัยด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้พนักงานเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของตนเอง และมีความเหมาะสมตามบทบาทของตนเองที่ได้รับการพิจารณา รวมถึงเพื่อป้องกันผลประโยชน์ของบริษัทฯ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเปลี่ยนหรือสิ้นสุดการจ้างงาน
4. บริหารจัดการทรัพย์สินสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพย์สินสารสนเทศ ตั้งแต่การบันทึกทะเบียนทรัพย์สิน การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม การป้องกันข้อมูลและสารสนเทศตามระดับที่กำหนดไว้ให้สอดคล้องกับระดับความสำคัญของทรัพย์สินนั้นๆ รวมถึงมีการป้องกันไม่ให้มีการเปิดเผย แก่ไข เคลื่อนย้าย หรือกำจัดข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บไว้ในสื่อบันทึกโดยไม่ได้รับอนุญาต

5. การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและระบบสารสนเทศให้เป็นไปตามสิทธิในการเข้าถึงตามที่บริษัทฯ กำหนดเท่านั้น โดยใช้ข้อมูลพิสูจน์หรือยืนยันตัวตนที่มีความปลอดภัย
6. การเข้ารหัสข้อมูล เพื่อให้มีการใช้การเข้ารหัสข้อมูลอย่างเหมาะสม ป้องกันการปลอมแปลง และรักษาความลับ ความถูกต้องของสารสนเทศ
7. ความมั่นคงปลอดภัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เพื่อป้องกันการเข้าถึงทางกายภาพโดยไม่ได้รับอนุญาต ความเสียหายและการแทรกแซงการทำงาน การสูญหาย การขโมย หรือการเป็นอันตรายต่อทรัพย์สิน และป้องกันการหยุดชะงักต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่มีต่อสารสนเทศ และอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศของบริษัทฯ
8. ความมั่นคงปลอดภัยด้านการปฏิบัติงาน
 - เพื่อให้การปฏิบัติงานกับอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีความมั่นคงปลอดภัย
 - เพื่อป้องกันโปรแกรมที่ไม่ประสงค์ดีต่อข้อมูลสารสนเทศ และอุปกรณ์ประมวลผล
 - เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล
 - เพื่อให้มีการบันทึกเหตุการณ์และจัดทำหลักฐาน
 - เพื่อให้ระบบให้บริการมีการทำงานที่ถูกต้อง โดยการควบคุมการติดตั้งซอฟต์แวร์บนระบบปฏิบัติการ
 - เพื่อป้องกันการใช้ประโยชน์จากช่องโหว่ทางเทคนิค
 - เพื่อลดผลกระทบของกิจกรรมการตรวจประเมินระบบให้บริการ
9. ความมั่นคงปลอดภัยด้านการสื่อสาร เพื่อให้มีการป้องกันสารสนเทศในเครือข่ายและอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศ รวมถึงมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศที่ใช้ผ่านระบบเครือข่ายของบริษัทฯ และที่มีการรับส่งข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก
10. การพัฒนาระบบอย่างมั่นคงปลอดภัย เพื่อให้มีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลในกระบวนการจัดหาหรือกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศของบริษัทฯ มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลได้รับการออกแบบและถูกดำเนินการในกระบวนการจัดหาหรือการพัฒนาบบสารสนเทศ และให้มีการปกป้องข้อมูลที่น่าไปใช้ในการทดสอบระบบ
11. ความมั่นคงปลอดภัยด้านบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยมีการป้องกันทรัพย์สินของบริษัทฯ ที่ผู้ให้บริการภายนอกสามารถเข้าถึงได้ ตลอดจนรักษาไว้ซึ่งระดับความมั่นคงปลอดภัย และระดับการให้บริการตามที่ได้ตกลงกันไว้ในข้อตกลงการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอก

12. การบริหารจัดการเหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการแจ้งเหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และจุดอ่อนด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศให้ได้รับทราบ
13. บริหารจัดการความต่อเนื่องของระบบสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้ความต่อเนื่องด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศให้ถูกฝังอยู่ในระบบบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทฯ และทำให้เกิดความพร้อมใช้ด้วยการเตรียมความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศ
14. การปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐาน และข้อบังคับ เพื่อหลีกเลี่ยงการละเมิดข้อผูกพันในกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ หรือสัญญาจ้างที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และที่เป็นความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงเพื่อให้มีการปฏิบัติตามความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างสอดคล้องกับนโยบาย และขั้นตอนปฏิบัติของบริษัทฯ
15. ความมั่นคงปลอดภัยของผู้ใช้งาน เพื่อให้มีกฎเกณฑ์การใช้งานสารสนเทศ ทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ อุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศอย่างเหมาะสม และมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ
16. ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อใช้เป็นแนวทางการกำกับดูแล และมีกระบวนการดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Resilience) โดยมีรอบการดำเนินงาน และแนวทางที่ใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ รวมทั้งเหมาะสมสอดคล้องกับขนาดความซับซ้อน และความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการวางแผนรองรับภัยคุกคาม และตอบสนองเหตุการณ์ทางไซเบอร์ ดังนี้

1. แผน Cyber Incident Response Plan (CIRP) จะใช้เป็นแนวทางในการรับมือภัยคุกคาม และตอบสนองเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ รวมถึงกระบวนการจัดการและการรายงานภัยคุกคาม
2. แผนรองรับความต่อเนื่องทางธุรกิจ หรือ Business Continuity Planning (BCP) เพื่อให้บริการ และดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง แม้เกิดสภาวะวิกฤต เพื่อรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์ของลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสีย โดยแผนจะใช้รองรับสถานการณ์หรือสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นภายในและภายนอก อันมีผลทำให้ธุรกิจต้องหยุดชะงัก เช่น ภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ การก่อวินาศกรรม การหยุดชะงักของภาคบริการสาธารณะ และโรคระบาดร้ายแรง

ในปี 2566 ยังคงมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งบริษัทฯ ได้มีนโยบายให้พนักงาน Work From Home (WFH) ตามความจำเป็นและเหมาะสม เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อและตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล บริษัทฯ ยังคงให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัยในการเข้าใช้ระบบงาน เช่น ต้องมีการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi Factor Authentication) ก่อนเข้าใช้ระบบงาน มีการตรวจสอบ (Monitor) การใช้งาน และทรัพยากรที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม

ผลการดำเนินงาน

1. การบริหารจัดการช่องโหว่ (Vulnerability Assessment: VA Scan) เพื่อตรวจหาช่องโหว่ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำผลที่ได้มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยมีการประเมินช่องโหว่ของระบบงานที่สำคัญอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน

- ดำเนินการกำกับระบบภายใน เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2566
- ดำเนินการกำกับระบบภายนอก เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2566

2. การทดสอบเจาะระบบ (Penetration Testing: PT) เพื่อทดสอบเจาะระบบโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ (Vendor) มาทำหน้าที่ทดสอบเจาะระบบกับระบบงาน (Application) และระบบเครือข่าย (Network) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน

- ดำเนินการกำกับระบบภายใน เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2566
- ดำเนินการกำกับระบบภายนอก เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2566

3. การจัดอบรมหลักสูตรการสร้างตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Security Awareness) เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทุกคน มีความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนัก และมีความระมัดระวัง เพื่อลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีหัวข้ออบรมมีดังนี้

- 7 สัญญาณอีเมล Phishing มีจาวีฟออนไลน์ ระวังอย่าเปิด
- คิดก่อนคลิก “SMS หลอกหลวงคิดก่อนคลิก”

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการจัดอบรมเมื่อวันที่ 2-31 ตุลาคม 2566 จำนวนผู้เข้าอบรมทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

4. การทดสอบส่งอีเมลหลอกลวง (Phishing Simulation) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ สร้างภูมิคุ้มกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ และเพื่อทดสอบว่าพนักงานมีความระมัดระวัง สามารถแยกแยะอีเมล Phishing ได้

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการทดสอบเมื่อเดือนธันวาคม 2566 โดยผลการทดสอบพนักงานมีความตระหนักในแยกแยะอีเมล Phishing ได้ คิดเป็นร้อยละ 89 ของพนักงานทั้งหมด

5. การอบรมทางเทคนิค และสัมมนาด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ การดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อส่งเสริมและเพิ่มเติมทักษะ ความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการเข้าร่วมสัมมนาหลักสูตรเทคโนโลยีใหม่ หรือ Trend ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางสัมมนาออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ

ผลการดำเนินงาน

- อบรม/สัมมนาหลักสูตร Thailand Insurance CIO Forum 2023 เมื่อวันที่ 27-29 ตุลาคม 2566
- อบรม/สัมมนาหลักสูตร D1 TechXcellence Summit 2023 เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2566
- อบรม/สัมมนาหลักสูตร Cyber Safeguard เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2566
- อบรม/สัมมนาหลักสูตร Cyber Sec Pro: Protecting Your Business in a Connected World by Professional เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2566
- อบรม/สัมมนาหลักสูตร Zero Trust Network Access 2.0 Demo Day เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2566

การจัดการการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล^(GRI 418)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสูงสุดไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ข้อมูลการรับประกันภัยต่างๆ โดยตระหนักเสมอว่า บริษัทฯ ได้รับความเชื่อมั่น และไว้วางใจจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในการเลือกใช้บริการ

บริษัทฯ ยึดมั่นที่จะปฏิบัติตามประกาศพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสูงสุดไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป และข้อมูลการรับประกันภัยต่างๆ

โดยบริษัทฯ ดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer Committee: DPO Committee) มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ตั้งแต่ตรวจสอบการรวบรวมข้อมูล การนำไปใช้ การจัดเก็บ และเผยแพร่ พร้อมกับเป็นผู้ให้คำปรึกษาแนวทางปฏิบัติและคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act: PDPA) แก่ผู้ควบคุมข้อมูล (Data Controller) หรือผู้ประมวลผลข้อมูล (Data Processor) รวมไปถึงตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ PDPA และประสานงานให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น

2. จัดซื้อเครื่องทำลายเอกสาร เพื่อใช้ทำลายเอกสารที่ไม่ใช้แล้ว เอกสารสำคัญ และเอกสารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล
3. จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เพื่อให้พนักงานมีความรู้ และความเข้าใจในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยดำเนินการจัดอบรมให้กับพนักงาน ระหว่างวันที่ 2-31 ตุลาคม 2566

ทั้งนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมของนโยบายด้านการบริหารจัดการ ความเป็นส่วนตัว และข้อมูลส่วนบุคคล โดยบริษัทฯ ได้จัดทำรายละเอียดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ฉบับสำหรับลูกค้าและคู่ค้า และสำหรับกรรมการ ที่ปรึกษา ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์ สื่อมวลชน และผู้เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งเปิดเผยไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ <https://bangkokinsurance.com/privacypolicy>

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เปิดช่องทางการติดต่อเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หากมีคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือประสงค์ยื่นคำร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้มีส่วนได้เสียสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มคำร้องได้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ 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

อีเมล: dpo@bangkokinsurance.com

ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า^(GRI 418)

บริษัท มีการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และทางไซเบอร์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับมาตรฐานสากลให้เป็นไปตามหลักกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) โดยได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการเฝ้าระวังและตรวจจับสถานการณ์หรือเหตุผิดปกติที่อาจสร้างความเสียหายต่อข้อมูลและระบบสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบดังกล่าวจะได้รับการป้องกันแก้ไขอย่างทันท่วงทีเมื่อพบช่องโหว่ นอกจากนี้ ยังให้พนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการรับมือภัยทางไซเบอร์ต้องได้รับการพัฒนาทักษะความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมในการป้องกันและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงมีการจัดตั้งหน่วยงาน/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer Committee: DPO Committee) มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั้งข้อมูลภายใน เช่น ข้อมูลพนักงาน และข้อมูลภายนอก เช่น ข้อมูลลูกค้า ตั้งแต่ตรวจสอบการรวบรวมข้อมูล การนำไปใช้ การจัดเก็บและเผยแพร่ รวมถึงเป็นผู้ให้คำปรึกษาแนวทางปฏิบัติและคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA) แก่ผู้ควบคุมข้อมูล (Data Controller) หรือผู้ประมวลผลข้อมูล (Data Processor) รวมไปถึงตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ PDPA และประสานงานให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น
2. จัดตั้งส่วนความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security Division) มีหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการ ควบคุมดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัยและสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงดูแลความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและป้องกันภัยคุกคามต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร
3. แต่งตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Steering Committee: ITSC) มีหน้าที่รับผิดชอบกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน
4. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management Committee) มีหน้าที่รับผิดชอบกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ผลักดันให้องค์กรเห็นถึงความสำคัญของการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ การปฏิบัติตามนโยบายและกฎหมาย รวมถึงความจำเป็นในการปรับปรุงพัฒนาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สนับสนุนทรัพยากรสำหรับจัดตั้งระบบ การใช้งาน การบริหารจัดการ การตรวจสอบ การทบทวน การบำรุงรักษา และการปรับปรุงระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

5. แต่งตั้งคณะทำงานรับมือภัยคุกคามและตอบสนองต่อเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ (Cyber Incident Response Team) มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับมือและตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมทั้งการจัดทำแผนการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยจะระบุขั้นตอนที่จำเป็น ผลลัพธ์ที่ได้จากแผนการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ และข้อควรระวังในแต่ละขั้นตอน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การเตรียมความพร้อม (Preparation) การตรวจจับ และวิเคราะห์ (Detection & Analysis) การควบคุมความเสียหาย การกำจัดสาเหตุของภัยคุกคาม และการกู้คืน (Containment, Eradication & Recovery) และการดำเนินการภายหลังการรับมือและตอบสนองเสร็จสิ้น (Post-incident Activity)

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

การป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลบัตรเครดิต

เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าเบี้ยประกันภัย บริษัทฯ จึงได้ดำเนินมาตรการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลบัตรเครดิตให้สอดคล้องกับมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัตรเครดิต PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) ที่กำหนดโดยกลุ่มบริษัทผู้ให้บริการบัตรเครดิตรายใหญ่ของโลก เช่น Visa, Mastercard, JCB ซึ่งภายใต้มาตรฐานนี้ บริษัทฯ ดำเนินมาตรการต่างๆ เพื่อเป็นหลักประกันว่าข้อมูลบัตรเครดิตของลูกค้าจะถูกเก็บรักษาไว้อย่างเคร่งครัด ปลอดภัย และมีเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ เช่น กำหนดระดับสิทธิของพนักงานในการเข้าถึงข้อมูลบัตรเครดิต การตรวจสอบประวัติอาชญากรรมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลบัตรเครดิต การจัดเตรียมพื้นที่หวงห้ามเพื่อเก็บรักษาเอกสารที่มีข้อมูลบัตรเครดิต ตลอดจนมีการปรับปรุง Security Patch ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่เสมอเพื่อป้องกันการถูกโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack) โดยมาตรการต่างๆ เหล่านี้จะครอบคลุมในทุกช่องทางที่ลูกค้าใช้บัตรเครดิตชำระเงิน ไม่ว่าจะเป็นการชำระเบี้ยประกันภัยที่เคาน์เตอร์ ฝ่ายบัญชี และการเงิน สำนักงานใหญ่ สาขาของบริษัทฯ และการชำระผ่านทางอินเทอร์เน็ต

การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าผู้ให้บริการตลอดจนบุคคลที่ไม่ได้เป็นลูกค้าของบริษัทฯ ในกรณีที่พบเห็นการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปในทางที่ดีของการปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าและต่อสังคมส่วนรวม บริษัทฯ ได้มีการมอบหมายให้ศูนย์ควบคุมคุณภาพ (Quality Control Center) ทำหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากลูกค้าและคู่ค้า ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

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

บริษัทฯ มอบหมายให้ศูนย์ควบคุมคุณภาพรับผิดชอบจัดทำรายงานการร้องเรียนจากลูกค้า (External Customer Complaint Report) แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบ เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และกำหนดมาตรการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีกตามวิธีการปฏิบัติของระบบบริหารคุณภาพ อีกทั้ง ยังมอบหมายให้ศูนย์ควบคุมคุณภาพรับผิดชอบโทรศัพท์ติดตามและสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้รับบริการจากกรุงเทพประกันภัย เพื่อนำข้อเสนอแนะต่างๆ มาปรับปรุงคุณภาพพร้อมกับพัฒนากระบวนการทำงานและการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

นอกเหนือจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการแจ้งนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไปยังลูกค้า คู่ค้า พนักงาน ผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารดังนี้

- แจ้งผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของบริษัทฯ (<https://bangkokinsurance.com/privacypolicy>) Facebook และ Line OA
- แจ้งผ่านอีเมล โดยการแนบไฟล์ข้อมูลไปพร้อมกับกรมธรรม์ประกันภัย
- ประชาสัมพันธ์ตามจุดต่างๆ เช่น ตั้งป้ายตามสาขา BKI Care Station และกล้อง CCTV

ผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ ไม่พบข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

การบริหารจัดการ ความสัมพันธ์กับลูกค้า^(GRI 416)

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง จึงได้พัฒนาช่องทางการติดต่อ และแนวทางการบริหารจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันกับลูกค้าให้เป็นไปตามเป้าหมายการดำเนินงาน โดยบริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายอัตราความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าในการสำรวจความพึงพอใจประจำปี ร้อยละ 95 ขึ้นไป และกำหนดเป้าหมายอัตราการต่ออายุกรมธรรม์ร้อยละ 80 ขึ้นไป

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้มีนโยบายการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าจะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเป็นธรรมจากบริษัทฯ โดยรายละเอียดของนโยบายมีดังนี้

1. คณะกรรมการบริษัทฯ จัดให้มีนโยบาย แผนธุรกิจ และกลยุทธ์ รวมถึงมอบหมายให้ผู้บริหารรับผิดชอบในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม
2. บริษัทฯ มีกระบวนการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัย โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ
3. บริษัทฯ มีการกำหนดค่าตอบแทนให้แก่ผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทางการเสนอขาย โดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งกำหนดค่าตอบแทนให้เป็นไปตามอัตราที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีมาตรการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ จากลูกค้าอย่างเคร่งครัด
4. บริษัทฯ จัดให้มีบุคลากรที่มีความพร้อม ทั้งด้านจำนวน และคุณภาพในการเสนอขายกรมธรรม์ รวมถึงการนำเสนอข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่บิดเบือน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจ
5. บริษัทฯ สื่อสารและให้ความรู้พนักงานทุกระดับให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม
6. บริษัทฯ จัดให้มีมาตรการในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยคำนึงถึงการได้มาจากการเก็บรักษา และความเป็นส่วนตัวของลูกค้า
7. บริษัทฯ จัดให้มีระบบงานชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่มีความพร้อม รวมทั้งมีนโยบายในการรับเรื่องร้องเรียน และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเคร่งครัด
8. บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบการปฏิบัติงานสำหรับทุกกระบวนการทำงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีการประเมินความเสี่ยง เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น
9. บริษัทฯ จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน และมีการฝึกอบรมพนักงานให้ดำเนินงานอย่างถูกต้อง รวมทั้งมีแผนรองรับการปฏิบัติงานกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าบริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้โดยไม่มีผลกระทบต่อการทำธุรกรรมกับลูกค้า

ในปี 2566 บริษัทฯ มีการสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้า โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของบริษัทฯ ประจำปี หากปรากฏว่างานบริการด้านใดได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการจัดทำแนวทางการแก้ไขและวัดผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งรายงานผลการแก้ไขให้ผู้บริหารรับทราบด้วย เช่นเดียวกับการนำข้อเสนอแนะต่างๆ ของลูกค้ามาวิเคราะห์ถึงปัญหาหรือ Pain Point ที่ลูกค้าประสบ เพื่อหาแนวทางการบริการเสริมแก่ลูกค้าให้ครอบคลุม นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการจัดอบรม สัมมนาให้แก่ลูกค้าที่เป็นองค์กรธุรกิจ เพื่อให้ความรู้ด้านการลดความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นด้วย

ผลการดำเนินงาน

- บริษัทฯ ได้ปรับปรุงการบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจระดับต่ำของการสำรวจความพึงพอใจในปีก่อนหน้า ประกอบด้วย
 - ความรวดเร็วในการเดินทางถึงที่เกิดเหตุของเจ้าหน้าที่สำรวจอุบัติเหตุรถยนต์ เฉพาะภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปี 2565 ได้รับคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ 87.1 ซึ่งหลังจากปรับปรุงแล้วปี 2566 ได้รับคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ 90.4
 - การส่งมอบรถยนต์ที่เข้าซ่อมได้แล้วเสร็จตามกำหนดนัดหมายเฉพาะรถที่มูลค่าซ่อมสูงกว่า 20,000 บาท ปี 2565 ได้รับคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ 83.1 ซึ่งหลังจากปรับปรุงแล้ว ปี 2566 ได้รับคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ 87.1
- เพิ่มบริการ “ช่างชวนซ่อม” สำหรับลูกค้าที่เคลมสินไหมทดแทนประกันภัยบ้านสำหรับที่อยู่อาศัยที่ประสบปัญหาไม่สามารถจัดหาช่างมาซ่อมแซมได้ โดยได้รวบรวมรายชื่อช่างซ่อมที่มีคุณภาพ และแนะนำให้กับลูกค้าได้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อ Pain Point ของลูกค้าที่สะท้อนมาในการสำรวจความพึงพอใจประจำปี
- จัดงานสัมมนาแก่ลูกค้าองค์กรของบริษัทฯ ในหัวข้อ “Cyber Attack ภัยร้ายที่องค์กรต้องเตรียมรับมือ” โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากบริษัทที่ปรึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ชั้นนำให้ความรู้ด้านสถานการณ์ภัยคุกคามผลกระทบต่อความปลอดภัยของบุคลากรและองค์กร และแนวทางการป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ เพื่อเป็นแนวทางให้ลูกค้าองค์กรได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ และสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงให้กับองค์กรอย่างเหมาะสม

- การต่ออายุด้วยมาตรการผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยเป็นรายเดือนโดยไม่มีดอกเบี้ย ด้วยสภาวะทางเศรษฐกิจในปี 2566 ที่มีอัตราเงินเฟ้อและค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องจากราคาพลังงานที่อยู่ในระดับสูง และการเพิ่มอัตราดอกเบี้ยติดต่อกันหลายครั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย ส่งผลให้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงสำหรับทรัพย์สินและรถยนต์เพิ่มสูงขึ้นตามมา เช่นเดียวกับมูลค่าทุนประกันภัยของทรัพย์สินที่ถูกบริษัทประกันภัยปรับเพิ่มขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับต้นทุนการชดเชยค่าสินไหมทดแทนที่เพิ่มขึ้นจากเงินเฟ้อ ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงขยายมาตรการการผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยโดยไม่มีดอกเบี้ยผ่านบัตรเครดิตที่ได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2564 เพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบด้านเศรษฐกิจจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ออกไปอีก โดยมีเงื่อนไขดังนี้
 - ลูกค้าบุคคลที่ทำประกันภัยทุกประเภท ทั้งกรมธรรม์ใหม่และกรมธรรม์ต่ออายุ และมีเบี้ยประกันภัยตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป
 - กรมธรรม์ประกันภัยที่มีผลคุ้มครองตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 - 31 ธันวาคม 2566 และชำระเบี้ยประกันภัยภายในระยะเวลาที่กำหนด
 - ผ่อนชำระเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพอ% ได้นาน 10 เดือน
 - ผ่อนชำระเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิตที่ร่วมรายการ 0% ได้นาน 6 เดือน ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารซีทีแบงก์ และ บัตรกรุงไทย (KTC)
- ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าในการสำรวจความพึงพอใจประจำปี 2566 เท่ากับร้อยละ 96.1 อยู่ในระดับใกล้เคียงกับปีที่ผ่านมาที่ร้อยละ 96.8
- อัตราการต่ออายุกรมธรรม์ในปี 2566 เท่ากับร้อยละ 80.2 ซึ่งเมื่อเทียบกับปี 2565 อยู่ที่ร้อยละ 79.4

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

บริษัทฯ มีการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อลูกค้าในการให้ลูกค้าได้รับเงินชดเชยค่าสินไหมทดแทนอย่างเป็นธรรมตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ ภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าได้นำค่าสินไหมทดแทนไปบรรเทาหรือแบ่งเบาภาระความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที ซึ่งบริษัทฯ สามารถดำเนินการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าในด้านสินไหมทดแทนได้เป็นอย่างดี สะท้อนจากปริมาณเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่มีสัดส่วนน้อยมากเมื่อเทียบกับปริมาณการเคลมค่าสินไหมทดแทนทั้งหมด โดยปัญหาด้านการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับการร้องเรียนในรอบปี 2566 มีจำนวนเพียง 348 เรื่อง เทียบกับจำนวนการเคลมสินไหมทดแทนทั้งสิ้น 261,117 ครั้ง โดยแบ่งเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับสินไหมประกันภัยรถยนต์จำนวน 263 เรื่อง และร้องเรียนเกี่ยวกับสินไหมอื่นๆ จำนวน 85 เรื่อง

จำนวนครั้งของการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในรอบปี 2566 จำแนกตามช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	จำนวนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน (ครั้ง)
ตัวแทน	30,593
นายหน้านิติบุคคล	41,006
ลูกค้ารายย่อย	58,711
ลูกค้าองค์กร	25,930
สถาบันการเงิน	22,475
สาขาต่างจังหวัด	82,403
รวมทั้งหมด	261,117

การอบรมให้ความรู้^(GRI 404)

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในโลกปัจจุบันที่มีความท้าทายเป็นอย่างมาก บริษัทฯ เห็นถึงความสำคัญอย่างมากในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อให้พนักงานทุกคนซึ่งเป็นกำลังหลักสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรมีความพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงและนำพาองค์กรให้มุ่งไปสู่เป้าหมายการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน บริษัทฯ จึงจัดกระบวนการจัดการการเรียนรู้และพัฒนาพนักงานในองค์กรให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเชี่ยวชาญ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ศักยภาพ และทักษะการทำงานในปัจจุบันและในอนาคตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพร้อมที่จะเติบโตไปกับองค์กร รวมถึงการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เช่น การสร้างการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานหรือฝ่ายงาน การถ่ายทอดความรู้ที่ตรงกับสายงานให้กับพนักงานและบุคลากรภายในองค์กร เพื่อพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เสริมสร้างประสบการณ์ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายในการพัฒนาพนักงานให้ได้รับความรู้ตรงตามวัตถุประสงค์และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ และการพัฒนาพนักงานที่เข้างานใหม่หรือโอนย้ายให้มีความรู้ ทักษะที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้ โดยในปี 2566 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนักในเรื่องการพัฒนาตนเองและเปิดโอกาสให้พนักงานได้วางแผนการเข้ารับการฝึกอบรมต่างๆ ผ่านระบบ “Training App” ที่บริษัทฯ ได้พัฒนาขึ้นเอง เพื่อให้พนักงานสามารถตรวจสอบข้อมูลประวัติการฝึกอบรมรวมถึงสมัครเข้าอบรมด้วยตนเองได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา

ทั้งนี้ สำหรับผลการดำเนินการในการจัดอบรมให้ความรู้พนักงานของปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดอบรมให้พนักงาน เฉลี่ยรวม 23 ชั่วโมงต่อคนต่อปี^(GRI 404-1) ซึ่งเกินจากเป้าหมายที่วางไว้ที่ 18 ชั่วโมงต่อคนต่อปี และมีแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

ประเภทของการฝึกอบรมพัฒนา Training and Education	เป้าหมายต่อปี (ชั่วโมง) Annual Target (Hrs.)				ผลงานที่ทำได้ (ชั่วโมง) Performance Year (Hrs.)			
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย/คน/ปี Average hours of training per year per employee	2563	2564	2565	2566	2563	2564	2565	2566
การฝึกอบรมภายในบริษัทฯ Average hours of training FTE (In-house training)	8	8	10	11	12	11	14	15
การฝึกอบรมภายนอกบริษัทฯ Average hours of training per FTE (Public training)	4	4	6	7	9	4	8	8
จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยรวม/คน/ปี Total training Hours/Head/Year	12	12	16	18	21	15	22	23

ในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพและการยกระดับทักษะของพนักงานนั้น บริษัทฯ ได้จัดทำกรอบการพัฒนาบุคลากรตามความจำเป็นของพนักงานแต่ละระดับ และแนวทางการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้พัฒนาในสายอาชีพของตนเอง โดยแนวทางดังกล่าวได้เชื่อมโยงกับกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และเสริมสร้างการเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม โดยจัดทำแนวทางส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงานผ่านกรอบการพัฒนาบุคลากรของ บริษัทฯ ดังนี้

กรอบการพัฒนาบุคลากร

บริษัทฯ ได้จัดทำกรอบการพัฒนาบุคลากรที่เรียกว่า “BKI Learning Journey” ซึ่งพัฒนาหลักสูตรจากวิสัยทัศน์ เป้าหมายองค์กร และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของบริษัทฯ เพื่อให้เหมาะสมกับพนักงานทุกระดับให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยแบ่งหลักสูตรในการพัฒนาเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1. กลุ่มความรู้พื้นฐานของบริษัทฯ (General)** เป็นความรู้พื้นฐานให้พนักงานทุกคนได้มีความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้พื้นฐานที่สำคัญขององค์กร ได้แก่ พื้นฐานการประกันวินาศภัย ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยของบริษัทฯ หลักการประกันวินาศภัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัย และความรู้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001
- 2. กลุ่มความรู้และทักษะตามลักษณะงาน (Functional)** เป็นความรู้และทักษะที่กำหนดไว้สำหรับงานในแต่ละด้านหรือตามลักษณะงานซึ่งเป็นทักษะเฉพาะด้าน และความสามารถที่แตกต่างกันไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ สอดคล้องตามลักษณะงานและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เช่น การประกันวินาศภัยระดับต้น : ประกันภัยรถยนต์ ประกันวินาศภัยระดับกลาง : ความกรมธรรม์ประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก การพัฒนาทักษะการบริการเพื่อเป็นเลิศสำหรับเจ้าหน้าที่บริการสินไหมทดแทนยานยนต์ เป็นต้น

3. กลุ่มความรู้และทักษะในการบริหารจัดการ (Managerial)

เป็นกลุ่มความรู้ที่เน้นด้านการพัฒนาสมรรถนะตามระดับความรับผิดชอบหรือสายการบริหารในแต่ละตำแหน่งงาน ครอบคลุมถึงองค์ความรู้ ทักษะการบริหารจัดการเฉพาะด้าน ตลอดจนการจัดการงานและบุคลากร โดยส่งเสริมการทำงานให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่องค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งสะท้อนถึงความคาดหวัง ระดับความสามารถที่พนักงานจำเป็นต้องมีก่อนได้รับการมอบหมายความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น เช่น การพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ การพัฒนาภาวะผู้นำเพื่อการบริหารจัดการ การพัฒนาทักษะผู้นำ เป็นต้น

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดเป็นแผนการฝึกอบรมประจำปีซึ่งบรรจุหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ ตามที่กล่าวข้างต้น พนักงานในองค์กรจะได้รับการสื่อสารให้ทราบถึงหลักสูตรในการฝึกอบรมพัฒนาตนเอง และขอบเขตหัวข้อการฝึกอบรมในเส้นทางสายอาชีพของตนเอง ตลอดจนสายงานอย่างชัดเจนและถูกต้อง ซึ่งครอบคลุมทั้ง Hard Skills และ Soft Skills อีกด้วย

ทิศทางการฝึกอบรม

ทิศทางการฝึกอบรมของบริษัทฯ นั้น เป็นการนำหลัก Learning Model การพัฒนาแบบ 70:20:10 มาปรับใช้ในองค์กร เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่าง บริษัทฯ ผู้บริหารทุกระดับ และพนักงานที่ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจที่ตรงกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน มุ่งเป้าหมายการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งส่งเสริมกรอบแนวความคิด (Mindset) ให้พนักงานมีความใฝ่รู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา (Life Long Learning) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ด้วยการปฏิบัติงานจริง (On-the-Job Experience) ร้อยละ 70 เป็นการจัดให้เรียนรู้จากการทำงานจริง สำหรับพนักงานใหม่หรือพนักงานที่โอนย้ายเปลี่ยนตำแหน่งงานใหม่จะมีการฝึกปฏิบัติงานทั้งหมด 3 ช่วง ได้แก่ ช่วง 3 เดือน 6 เดือน และ 12 เดือน เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้งานที่ต้องรับผิดชอบและสามารถปฏิบัติได้จากการได้ฝึกลงมือปฏิบัติจริงภายใต้การกำกับดูแลโดยหัวหน้างาน นอกจากนั้นบริษัทฯ ยังได้มีการมอบหมายงานที่ท้าทายให้เพิ่มขึ้น เพื่อพัฒนาศักยภาพและเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถให้พนักงาน

2. การเรียนรู้จากผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นพี่เลี้ยงหรือหัวหน้างาน (Mentoring/Coaching) ร้อยละ 20 ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) ยังเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่บริษัทฯ จัดให้กับพนักงานใหม่ โดยมอบหมายให้พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่าเป็นพี่เลี้ยงเพื่อดูแล สอนงาน แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงให้การช่วยเหลือสนับสนุนและให้คำปรึกษาแก่พนักงานใหม่ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และก้าวหน้าในสายอาชีพ พร้อมทั้งได้เรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนการใช้ชีวิตภายในองค์กร การวิเคราะห์ และการหาแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกัน
3. การเรียนรู้จากการฝึกอบรม (Formal Learning) ร้อยละ 10 เป็นการเรียนรู้จากการฝึกอบรม โดยบริษัทฯ ได้จัดหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพในการสร้างการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ให้พนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง มีความยืดหยุ่นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ในอนาคต ครอบคลุมทักษะความรู้ในการดำรงชีวิตนอกเหนือจากทักษะความรู้ด้านการปฏิบัติงาน และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้พัฒนาช่องทางการเรียนรู้ให้มีวิธีการที่เหมาะสมทันสมัย เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ในองค์กรอีกด้วย

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

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

1. หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานที่มีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการพัฒนากักขะ

1.1 หลักสูตรการฝึกอบรมภายในองค์กร (ตัวอย่างจากจำนวน 110 หลักสูตร)

Intermediate Insurance: กฎหมายประกันภัยและวิธีปฏิบัติ	/		เป็นการจัดอบรมเพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของกฎหมายประกันภัย และผลกระทบจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย พร้อมทั้งกรณีศึกษา	43
การพัฒนาทักษะผู้นำ (Essential Leadership Skills)		/	เรียนรู้หลักการวิธีการเป็นผู้นำที่ถูกต้อง และพัฒนาทักษะเพื่อสร้างการยอมรับจากผู้ตาม หรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนทักษะที่จำเป็นต้องใช้เพื่อการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานและบรรลุผลสำเร็จ และการสร้างความผูกพันกับงานให้เกิดขึ้น	40
โครงการอบรมค่ายประกันภัยเชิงปฏิบัติการ Insurance Camp: Health Insurance	/		เป็นการจัดอบรมเพื่อให้เข้าใจหลักการพิจารณาประกันภัยสุขภาพที่เป็นแนวทางของบริษัทฯ และสามารถนำมุมมองของการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน ข้อมูลสภาวะการแข่งขันในตลาดและนโยบายรับประกันภัยสุขภาพของบริษัทฯ มาปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	39
การวางแผนกลยุทธ์สำหรับผู้บริหาร (Business Strategic Planning for Executive)		/	ศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจของบริษัทฯ ในปัจจุบัน และนำผลวิเคราะห์ที่ได้มาออกแบบเป็นกลยุทธ์ที่ตอบโจทย์เป้าหมายและการพัฒนาของบริษัทฯ ตลอดจนฝึก Workshop การเขียนแผนกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้	33
การแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่ซับซ้อน (ขั้นสูง) Complex Problem Solving & Decision Making (Advance Level)		/	ส่งเสริมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่สามารถแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อนได้ โดยผ่านการคิดวิเคราะห์ และนำข้อมูลรอบด้านมาประกอบการตัดสินใจ	31
การพัฒนาภาวะผู้นำให้เป็นเลิศด้วย EQ		/	เรียนรู้และฝึกฝนเพื่อให้เข้าใจความหมายและตระหนักถึงความสำคัญของการมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (EQ) ทักษะการรับมือกับปัญหาทางอารมณ์ของตนเอง และนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิค และมีมุมมองเชิงบวกในการทำงานมากขึ้น นำไปสู่การสร้างสัมพันธที่ดีในองค์กร	29
ความเป็นเลิศด้านบริการเชิงรุก สร้างประสบการณ์พิเศษให้กับลูกค้า (Proactive Service Excellence Creating Exceptional Customer Experiences)		/	เป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้พนักงานได้พัฒนาและปรับปรุงวิธีคิด ทักษะ ความรู้ และทักษะที่จำเป็นต่อการให้บริการลูกค้าอันจะนำมาซึ่งการกำหนดแนวทางที่ดีที่สุดในการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อการชนะใจลูกค้า และสามารถสร้างธุรกิจบริการที่ดีอันนำไปสู่แนวทางการบริการแบบใหม่ เพื่อส่งเสริมให้การบริการในปัจจุบันดียิ่งขึ้น	28

1.2 หลักสูตรการฝึกอบรมภายนอกองค์กร (การสนับสนุนทางการเงินสำหรับการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้จากภายนอก) (ตัวอย่างจากจำนวน 232 หลักสูตร)

การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายของสถาบันการเงินประเภทบริษัทประกันวินาศภัย	/		เป็นหลักสูตรที่ทำให้พนักงานได้รับความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินฯ เข้าใจหลักเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง การรักษาความลับลูกค้า และการจัดเก็บข้อมูลเอกสาร การประเมิน และการบรรเทาความเสี่ยง การบริหาร การจัดทำรายการทำธุรกรรม การให้ลูกค้าแสดงตนเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า และการระงับการดำเนินการทรัพย์สิน รวมถึงแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	84
--	---	--	---	----

หลักสูตร	ประเภทหลักสูตร		รายละเอียดหลักสูตร/ขอบเขตเนื้อหา	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ (คน)
	Hard Skills	Soft Skills		
Insurance Literacy	/		เป็นการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจหลักการประกันภัยและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจประกันภัย อันเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับบุคลากรในธุรกิจประกันวินาศภัย ได้แก่ หลักการประกันภัย การบริหารความเสี่ยงของบริษัทประกันภัย หลักคณิตศาสตร์ประกันภัย รวมถึงอัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการธุรกิจประกันภัย (Insurtech)	22
มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 17 เรื่องสัญญาประกันภัย (IFRS17) กับความเชื่อมโยงในงานบริหารความเสี่ยง	/		เป็นการอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 17 และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากมาตรฐานใหม่ฉบับนี้มีผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัยในหลายมิติ ตั้งแต่กระบวนการทำงานที่ต้องปรับเปลี่ยน จนถึงการรายงานทางการเงิน ซึ่งจะเน้นให้ความสำคัญถึงประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และการบริหารจัดการปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดทำรายงานทางการเงินและวิธีการสื่อสารให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย	9
กฎหมายสำหรับบุคลากรฝ่ายกฎหมายของบริษัทประกันวินาศภัย	/		เป็นการอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านประกันภัยรถยนต์ ประกาศและคำสั่งนายทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยรถยนต์ และการปฏิบัติตามสัญญาและบันทึกการประกันภัยรถยนต์ การดำเนินข้อพิพาททูลฎีกาต่อตุลาการ และการดำเนินคดีทางศาล การจัดการสินไหมทดแทนประกันภัยรถยนต์	4
การออกแบบและติดตั้งระบบดับเพลิงด้วยน้ำ	/		เป็นการอบรมความรู้เกี่ยวกับการออกแบบและติดตั้งระบบดับเพลิงด้วยน้ำในระดับพื้นฐานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ Risk Engineer ได้มีความรู้ความเข้าใจในระบบดับเพลิงด้วยน้ำ และสามารถนำไปใช้ประกอบการสำรวจภัยให้กับลูกค้าได้	4
HR Fundamental Skill	/		เป็นการอบรมความรู้พื้นฐานในงานด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการงานการบริหารจัดการ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานด้านทรัพยากรบุคคล และพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กร ตั้งแต่การสรรหาบุคลากร ดูแลและพัฒนาเพื่อให้พนักงานเติบโตก้าวหน้าในงานได้	3
14 th AYIM ASEAN SCHOOL FOR YOUNG INSURANCE MANAGERS (ณ ประเทศเวียดนาม)	/	/	เพื่อพัฒนาพนักงานในมุมของการเป็นผู้บริหารในธุรกิจประกันภัย รวมถึงพัฒนาทักษะการบริหารจัดการองค์กรในด้านต่างๆ อาทิ การบริหารจัดการกลยุทธ์ การบริหารจัดการความสามารถของบุคลากร การบริหารจัดการด้านการเงินการบัญชี การบริหารจัดการด้านข้อมูล การกำกับดูแลองค์กรที่ดี การบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กร การบริหารจัดการธุรกิจเพื่อความยั่งยืน	2
โครงการพัฒนาผู้บริหารธุรกิจประกันวินาศภัยไทย (Insurance Management Development Program หรือ IMDP)	/	/	โครงการพัฒนาความรู้ ทักษะ และขีดความสามารถของผู้บริหารในธุรกิจประกันวินาศภัย ให้ก้าวสู่การเป็นผู้บริหารความเสี่ยงมืออาชีพที่สามารถนำองค์กรฝ่าความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงใน VUCA World เพื่อให้องค์กรสามารถเติบโตได้แบบยั่งยืน ผ่านการพัฒนาโลกทัศน์ของผู้เข้าอบรมในลักษณะตัว T คือ ความรู้เชิงกว้างและความรู้เชิงลึกในแต่ละประเด็นสำคัญที่ใช้ในการขับเคลื่อนองค์กร	2
การอบรมวิชาการประกันภัยขั้นสูง (ISJ-Advanced Course) “Development of a Sustainable Growth Strategy in the New Era of Rapid Environmental Changes” (ณ ประเทศญี่ปุ่น)	/		ผู้เข้าอบรมต้องได้รับการคัดเลือกจากสมาคมประกันวินาศภัยไทย เพื่อเข้าอบรมความรู้ที่ประเทศญี่ปุ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนามุมมองของการประกันภัยในระดับสากล และเปิดโลกทัศน์การดำเนินธุรกิจประกันภัยในภาพกว้างของประเทศญี่ปุ่น อันจะช่วยให้เกิดวิสัยทัศน์ และมองเห็นการวางกลยุทธ์ของธุรกิจเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน	1

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

1.3 การให้สิทธิการลาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ พร้อมรับประกันการรับกลับเข้ามาทำงาน

บริษัทฯ มีนโยบายสนับสนุนพนักงานที่ต้องการขอลาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการโดยยังคงสถานะการเป็นพนักงานในระหว่างที่ไปศึกษา นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการสนับสนุนทุนการศึกษาในระดับปริญญาโทต่างประเทศโดยยังคงสถานะการเป็นพนักงานด้วย ทั้งนี้ ในปี 2566 ยังไม่มีพนักงานขออนุมัติดำเนินการดังกล่าว

2. หลักสูตรการสนับสนุนการเปลี่ยนถ่ายทักษะให้พนักงานที่กำลังจะเกษียณอายุหรือที่ถูกยุติการจ้างงาน

2.1 หลักสูตรการวางแผนก่อนเกษียณอายุสำหรับผู้ตั้งใจเกษียณอายุ

อบรมสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อให้มีความรู้ด้านการลงทุนที่เหมาะสมสำหรับการวางแผนการออมเพื่อเกษียณอายุ โดยสมาคมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	/	/	เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานด้านการเงินและการวางแผนการออม ทำความรู้จักกับกองทุนต่างๆ ซึ่งมีการลงทุนและอัตราผลตอบแทนที่หลากหลาย ส่งเสริมให้สมาชิกมีอัตราการออมที่สูงขึ้น ตลอดจนตระหนักถึงปัจจัยต่างๆ เพื่อใช้ในการเลือกแผนการลงทุนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายการออมเพื่อการเกษียณอายุของตนเองในอนาคตอย่างยั่งยืน	100
รู้ทันความคิด พิชิตใจตนเอง	/	/	เป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความเครียด ทั้งจากการทำงานและจากสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ผ่านการทำสมาธิ ทำให้ทุกคนมีสติ มีสมาธิในการทำงาน สามารถรับมือกับปัญหาที่เข้ามา และการเปลี่ยนแปลงในช่วงวัยเกษียณอายุ	89
วางแผนมรดกตกทอดสู่ลูกหลานอย่างราบรื่น	/	/	เป็นการให้ความรู้เรื่องการวางแผนมรดก การจัดการทรัพย์สิน และการจัดการมรดก และการวางแผนภาษีเพื่อการโอนทรัพย์สินมรดกต่างๆ ไปสู่ทายาทให้กับพนักงานที่สนใจโดยเฉพาะพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปเพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องการบริหารจัดการทรัพย์สินอย่างมีประสิทธิภาพและไม่เกิดข้อพิพาทในภายหลัง	80
เรื่องกิน เรื่องใหญ่ อาหารต้านเครียด	/	/	เป็นการให้ความรู้ทางด้านโภชนา และการรับประทานอาหารที่ดีและมีประโยชน์ต่อสุขภาพ ผ่อนคลายความเครียด และช่วยให้มีสุขภาพที่ดีห่างไกลจากโรคต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต เพื่อพนักงานวัยใกล้เกษียณมีสุขภาพที่ดี	30
ฝึกสวนครัว รั้วกินได้	/	/	เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับพนักงานที่เกษียณอายุไปแล้วและพนักงานที่ปัจจุบันได้ทำกิจกรรมร่วมกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และได้รับความรู้เรื่องการปลูกผักสวนครัวแบบเกษตรอินทรีย์ ซึ่งสามารถนำไปพัฒนาเป็นอาชีพ เพื่อสร้างรายได้หลังเกษียณอายุการทำงานได้ด้วย	20

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ดำเนินการพัฒนาพนักงาน โดยได้ผลดังนี้

- พนักงานได้รับความรู้ตรงตามวัตถุประสงค์ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ โดยมีหลักสูตรที่ได้รับผลประโยชน์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 จำนวนร้อยละ 98.98 จากเป้าหมายร้อยละ 93 คิดเป็น Achievement ร้อยละ 106.43
- บริษัทฯ ดำเนินการจัดอบรมภายในได้ทั้งหมด 110 หลักสูตร
- พนักงานได้รับการพัฒนาครบตาม Training Needs by Position ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผลที่ทำได้คือ ร้อยละ 100

การจัดฝึกอบรมและกิจกรรมพัฒนาความรู้ในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดในรูปแบบต่างๆ ที่สอดคล้องกับยุคสมัยและเทคโนโลยี อาทิ การฝึกอบรมแบบ Classroom การฝึกอบรมแบบ Virtual Classroom และการฝึกอบรมแบบ e-Learning ที่เป็นรูปแบบผสมผสานกับดิจิทัลมากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่พนักงานในการเข้าถึงการเรียนรู้มากขึ้น

นอกจากนี้ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการเข้ารับฟังความต้องการในด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาหลักสูตร ตลอดจนปรับเปลี่ยนรูปแบบการฝึกอบรม และพัฒนาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในสถานการณ์ปัจจุบัน

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

บริษัทฯ ส่งเสริมกิจกรรมการให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ในเชิงลึกที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยยังเน้นการจัดหาผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาเป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ แลกเปลี่ยนมุมมองในการทำงาน การแก้ไขปัญหาต่างๆ รวมถึงได้พัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนรู้ที่มีความหลากหลายที่พนักงานสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้ ดังนี้

1. การแบ่งปันความรู้ด้านต่างๆ จากผู้เชี่ยวชาญภายในบริษัทฯ โดยส่งเสริมให้มีกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ ได้แก่
 - 1.1 Insurance Talk กิจกรรมเสริมความรู้ด้านประกันภัย โดยจัดให้กับพนักงานทุกระดับ มีวิทยากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่จัด ทั้งวิทยากรพิเศษในบริษัทฯ หรือวิทยากรรับเชิญจากภายนอก ได้แก่ หัวข้อ EAR CAR โรงงานไฟฟ้า Power Plant หัวข้อมอບอำนาจอย่างไรให้เป๊ะเวอร์ และ หัวข้อ Marine Hull Insurance เกณฑ์ในการพิจารณารับประกันภัยตัวเรือประเภทต่างๆ และเงื่อนไขความคุ้มครอง เป็นต้น โดยมีเป้าหมายเป็นระดับความสำเร็จในการจัดอบรมตามแผนการฝึกอบรมที่ร้อยละ 100
 - 1.2 เสวนาประสาหม้ออาชีพ กิจกรรมการเสริมมุมมอง และเพิ่มมิติในการพิจารณารับประกันภัยจากผู้เชี่ยวชาญหลากหลายด้าน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง คณะทำงานด้านประกันภัย และส่วนออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่มความเป็นมืออาชีพให้กับพนักงานผู้พิจารณารับประกันภัยด้วย โดยมีเป้าหมายเป็นระดับความสำเร็จในการจัดอบรมตามแผนการฝึกอบรมที่ร้อยละ 100
2. การจัดการองค์ความรู้องค์กร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ให้เกิดการพัฒนาขึ้นในตัวพนักงาน และภาพรวมของบริษัทฯ ทั้งนี้ การจัดการความรู้ยังเป็นกลไกที่สำคัญในการบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กร ทั้งการรวบรวม และการกระจายความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่ดี จะเป็นการส่งเสริมและช่วยสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ ทำให้เกิดการขยายการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ ได้มีการดำเนินการดังนี้
 - 2.1 สร้างระบบรวบรวมความรู้ด้านประกันภัย รูปแบบหมวดหมู่ และเนื้อหา โดยในปี 2566 ได้มีการรวบรวมและพัฒนาให้เป็นระบบอย่างสมบูรณ์ ตลอดจนมีการติดตามเนื้อหาให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมออย่างต่อเนื่องในปีถัดไป เพื่อให้เป็นศูนย์กลางความรู้ด้านประกันภัยที่สามารถรับชมได้แบบ Anywhere, Anytime และ Any Device ผ่านแหล่งเก็บรวบรวมที่เรียกว่า “THE LIBRARY”
 - 2.2 จัดการความรู้องค์กร (Knowledge Management: KM) ที่อยู่ภายในหน่วยงานและในแต่ละบุคคล เริ่มตั้งแต่การระบุนวัตกรรมที่จำเป็นและสำคัญ โดยสร้างแบบฟอร์ม Key Organization Knowledge Map รวบรวมข้อมูลจากผู้ถ่ายทอดความรู้ และผู้ใช้ความรู้เพื่อให้ทราบถึงความรู้ที่สำคัญและจำเป็น และส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน หลังจากนั้นจึงมีการบริหารจัดการความรู้ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับความรู้ดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดความรู้ การจัดลำดับเอกสาร และกระบวนการอื่นๆ บันทึกลงในแหล่งรวบรวม THE LIBRARY ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก โดยมีเป้าหมายในการดำเนินการจัดการความรู้องค์กร (KM) คือ ดำเนินการต่อเนื่องทุกปีจนครบทุกองค์ความรู้ที่จำเป็นและสำคัญต่อการดำเนินงานประกันวินาศภัย

การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากการฝึกอบรมปกติแล้ว บริษัทฯ ยังมีการให้ทุนการศึกษาในหลักสูตรต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ในแขนงวิชาประกันภัยหรือสาขาวิชาอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน โดยจำแนกทุนการศึกษาเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ทุนการศึกษาหลักสูตรประกันภัยกับสถาบันจัดอบรมด้านประกันภัยในสาขาวิชาชีพประกันภัยนั้น ยังมีสถาบันจัดอบรมด้านประกันภัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีการเปิดสอนความรู้ในระดับประกาศนียบัตร ซึ่งบริษัทฯ ให้การสนับสนุนพนักงานได้พัฒนาความรู้เพิ่มเติมจากการอบรมที่จัดโดยบริษัทฯ เป็นแบบสมัครใจ โดยจัดในรูปแบบทุนการศึกษาเพื่อให้พนักงานที่สนใจศึกษาหาความรู้ได้มีโอกาสศึกษาในระดับวิชาชีพด้านประกันภัย สำหรับหลักสูตรที่บริษัทฯ ให้การสนับสนุนมี 3 สถาบัน ดังนี้

1.1 หลักสูตรวิชาชีพประกันวินาศภัย (Professional Insurance Course (Non-Life) สถาบันประกันภัยไทย (Thailand Insurance Institute หรือ TII)

เป็นหลักสูตรที่พัฒนาพนักงานในสาขาวิชาชีพด้านประกันภัยให้มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย โดยเฉพาะการประกันวินาศภัย รวมถึงให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณของนักประกันภัยด้วย เป็นการศึกษาหลักสูตรด้านประกันภัยภาคภาษาไทย ผู้ที่สำเร็จการศึกษาก็จะได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพประกันวินาศภัยจากสถาบันประกันภัยไทย บริษัทฯ ได้มีการส่งพนักงานเข้าอบรมหลักสูตรนี้ตั้งแต่ปี 2532 เป็นต้นมา และในปี 2566 มีพนักงานสำเร็จการศึกษา 19 คน

1.2 หลักสูตรการประกันวินาศภัย ANZIF Thai (เรียนภาษาไทย) โดยความร่วมมือของ Australian and New Zealand Institute of Insurance and Finance และสถาบันประกันภัยไทย

เป็นหลักสูตรการเรียนประกันภัยที่ได้มาตรฐานระดับโลกรับรองโดยรัฐบาลของประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ โดยบริษัทฯ ได้ส่งพนักงานเข้าอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 บริษัทฯ มีพนักงานที่สำเร็จศึกษาในระดับ Certificate 4 คน

1.3 หลักสูตรการประกันภัยของสถาบัน The Chartered Insurance Institute (CII)

เป็นหลักสูตรการเรียนประกันภัยของ The Chartered Insurance Institute ซึ่งเป็นสถาบันประกันภัยแห่งประเทศไทย อังกฤษที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ จุดประสงค์ของหลักสูตรเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ทฤษฎี และแนวทางปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพของ CII ที่มีความเป็นสากล โดยผู้ที่เข้าอบรมและผ่านเกณฑ์การวัดผลตามที่ CII กำหนด จะสามารถศึกษาต่อหลักสูตรในระดับสูงขึ้นไปของ CII ได้ บริษัทฯ มีการส่งพนักงานเข้าอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 มีพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับ Certificate 2 คน

2. การศึกษาระดับปริญญาโท

นอกเหนือจากการจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ให้กับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการจัดฝึกอบรมภายในบริษัท (Inhouse Training) การส่งพนักงานไปอบรมภายนอกบริษัท (Public Training) แล้ว บริษัทฯ ยังส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ในระดับปริญญาโทในสถาบันการศึกษาชั้นนำ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยมีการมอบทุนการศึกษาให้กับพนักงานที่ประสงค์จะพัฒนาตนเองในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยจะมีกระบวนการพิจารณาคัดเลือกพนักงานที่สมควรได้รับทุนการศึกษาจากบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี ซึ่งในปี 2566 บริษัทฯ ได้มอบทุนการศึกษาให้กับพนักงานจำนวน 3 ทุน เพื่อศึกษาในระดับปริญญาโทในประเทศสาขาวิชาการประกันภัย แขนงวิชาการจัดการความเสี่ยง สาขาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม และสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีผู้สำเร็จการศึกษาในปีดังกล่าวจำนวน 3 คน (ได้รับทุนการศึกษาตั้งแต่ปี 2564) ในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ สาขาวิชาการประกันภัย และสาขากฎหมายเศรษฐกิจ

การส่งเสริมความก้าวหน้าให้แก่พนักงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมเรื่องคน การพัฒนาคนเก่งเพื่อให้เป็นผู้สืบทอดตำแหน่งในอนาคต โดยการทำโครงสร้างองค์กร กระบวนการคัดเลือกและพัฒนา เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของพนักงานที่มีความสามารถ มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน และพร้อมเติบโตไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานขององค์กรเป็นผู้ที่เหมาะสมในการได้รับคัดเลือก พัฒนาความรู้ความสามารถ และได้รับการประเมินศักยภาพในรูปแบบต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

โดยบริษัทฯ ได้วางแนวทางการพัฒนาพนักงานนอกเหนือจากการฝึกอบรมในรูปแบบ Classroom ให้มีการพัฒนาในรูปแบบอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นการมอบหมายงาน การฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน (On the Job Training) การทำงานในลักษณะโครงการ (Project) การเข้าร่วมเป็นคณะทำงานต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพในการทำงาน ระบบความคิด การวางแผน การบริหารจัดการ การทำงานร่วมกัน (Collaboration) ที่จะส่งเสริมการเติบโตในหน้าที่การงาน และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ ร่วมกัน

ในปี 2566 นี้ บริษัทฯ ได้มีการกำหนด KPI เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านการเรียนรู้และพัฒนา ดังนี้

พนักงานที่ได้รับการประเมิน	รายละเอียดการประเมิน KPI ^(GRI 404-3)
พนักงานที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร	พนักงานได้รับความรู้ตรงตามวัตถุประสงค์และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ (ร้อยละ 93 ของจำนวนหลักสูตรที่มีการประเมินผลที่ได้ผลประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90)
พนักงานที่เข้างานหรือโอนย้ายในช่วงเวลา 3 ปีแรก	พนักงานได้รับการพัฒนาครบตาม Training Needs by Position ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานที่เข้าปฏิบัติงานโอนย้ายหรือเลื่อนตำแหน่งภายในเวลาที่กำหนด)

ประโยชน์จากการพัฒนาศักยภาพพนักงานและการส่งเสริมความก้าวหน้าแก่พนักงาน

ระดับองค์กร	ระดับผู้บังคับบัญชา	ระดับพนักงาน
- บุคลากรพัฒนาอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐานและสอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ - องค์กรสามารถไปสู่เป้าหมายสูงสุด - องค์กรบรรลุเป้าหมายการเติบโตอย่างยั่งยืน - เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร - เพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร - ลดต้นทุนและเพิ่มผลผลิตภาพ (Productivity) ให้องค์กร - บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	- ทีมงานมีพนักงานที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถมากขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น - ทีมงานมีพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กรมากยิ่งขึ้น - ทีมงานมีพนักงานที่สามารถแก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม - ทีมงานสามารถคิดค้นผลิตภัณฑ์ บริการ หรือแนวทางปฏิบัติงานใหม่ๆ ที่ช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น - ลดเวลาในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บังคับบัญชา - มีเวลาไปใช้ในการบริหารงานเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้มากขึ้น	- นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน - เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง - พนักงานได้ทราบถึงแนวทางการฝึกอบรมและพัฒนาที่ชัดเจน เกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง - สามารถเติบโตก้าวหน้าในอนาคต - ลดข้อผิดพลาด สร้างความเชี่ยวชาญชำนาญในปฏิบัติงาน - เกิดแนวความคิดที่ดีในการปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น - เกิดทัศนคติ Mindset ที่ดี ตระหนักในคุณค่าของตนเอง และส่งมอบคุณค่าไปยังบุคคลรอบข้าง - เสริมสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน

การส่งเสริมความรู้ด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืนให้แก่พนักงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม พร้อมยึดมั่นในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ควบคู่ไปกับการสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาองค์กร เศรษฐกิจ ตลอดจนดูแลสังคมให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกัน โดยกำหนดให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับมีหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริม และปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืนจนเป็นวัฒนธรรม ดำเนินงานที่คำนึงถึงประโยชน์ที่สมดุลด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้ริเริ่มจัดให้พนักงานเข้าอบรมหลักสูตรภายใต้โครงการ ESG DNA “ชุดความรู้ด้านความยั่งยืนสำหรับบุคลากรทุกระดับในองค์กร” ในรูปแบบ e-Learning ซึ่งเป็นโครงการที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจัดทำขึ้นเพื่อเป็นการปูพื้นฐานให้พนักงานเข้าใจหลักการทำงานแบบ ESG และปลูกฝัง DNA ด้านความยั่งยืนให้กับพนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานของแต่ละฝ่ายงานและในทุกขั้นตอนของธุรกิจ ต่อยอดการพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน พนักงานที่ผ่านการอบรมและสอบผ่านเกณฑ์ที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนดจะได้รับวุฒิบัตร ซึ่งบริษัทฯ มีพนักงานที่ผ่านการอบรมและได้รับวุฒิบัตรแล้ว โดยเป็นพนักงานที่บริษัทฯ มอบหมายให้เป็นคณะทำงาน ESG (Environmental, Social and Corporate Governance) & Awards และฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวน 36 คน และในปีถัดไปได้กำหนดให้พนักงานทุกระดับและทุกหน่วยงาน รวมถึงพนักงานที่เข้าใหม่ได้เข้าอบรมอย่างต่อเนื่องด้วย

การเรียนรู้ และพัฒนาคุณค่า ตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัยของบริษัทฯ

เพื่อส่งเสริมการเป็นองค์กรที่มุ่งสู่การเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน บริษัทฯ ได้จัดการอบรมให้ความรู้ครอบคลุมไปถึงคุณค่า ตัวแทนประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันวินาศภัยขององค์กร ซึ่งถือเป็นตัวกลางของบริษัทฯ ในการทำหน้าที่สื่อสารความรู้ด้านประกันภัยได้อย่างถูกต้องและมีจริยธรรมต่อลูกค้าด้วยนั้น บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านประกันภัย อาทิ หลักสูตรการวางแผนการเงินและการประกันภัย สำหรับบริการประกันวินาศภัย (Bancassurance Advance) ผ่านการเรียนรู้การสอนในรูปแบบออนไลน์ Virtual Classroom ด้วยโปรแกรม Microsoft Teams นอกจากนี้ ยังมีระบบ e-Learning (LMS)

ซึ่งมีหลักสูตรการขอรับ และขอต่ออายุใบอนุญาตการเป็นตัวแทนและนายหน้าประกันวินาศภัยครั้งที่ 1, 2, 3 และ 4 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับตัวแทนและนายหน้าฯ ให้สามารถเข้ารับการอบรมเพื่อนำความรู้ไปประกอบการยื่นขอรับหรือขอต่ออายุใบอนุญาตกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งต้องเป็นไปตามหลักสูตรและวิธีการที่ คปภ. กำหนด โดยในปีที่ผ่านมา มีพนักงานของคู่ค้าธนาคารกรุงเทพ และคู่ค้ารายอื่นๆ เข้ารับการอบรมกับบริษัทฯ นอกจากนี้ ยังได้มีการกำหนดดัชนีชี้วัดผลความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมให้คู่ค้า เพื่อเป็นการวัดประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของผู้เรียนอีกด้วย

สำหรับปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดให้มีการฝึกอบรมให้กับคู่ค้า ทั้งหมด 97 ครั้ง และผลการประเมินความพึงพอใจของคู่ค้าอยู่ในระดับร้อยละ 95.44 โดยมีจำนวนผู้เข้าอบรมทั้งสิ้น 8,810 คน จึงนับได้ว่าการจัดอบรมในหลักสูตรดังกล่าวก่อให้เกิดผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี

การจัดการสอนหลักสูตรสำหรับลูกค้า

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน นอกเหนือจากการดูแลใส่ใจสังคมภายในองค์กรแล้ว ยังต้องครอบคลุมไปถึงการให้ความสำคัญและใส่ใจดูแลสังคมภายนอกเช่นกัน เช่น การให้ความรู้แก่ลูกค้าหรือชุมชน สังคมรอบข้างด้วย บริษัทฯ จึงได้จัดโครงการอบรมหลักสูตรการขับขี่ปลอดภัย (Zero Accident) เพื่อสนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องได้เรียนรู้ถึงแนวทางการขับขี่อย่างปลอดภัย ให้ตระหนักถึงสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุ และวิธีการป้องกันอุบัติเหตุ อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมนำหลักการไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น โดยบริษัทฯ ดำเนินการจัดอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี จนถึงปัจจุบัน ในปี 2566 ดำเนินการจัดอบรมทั้งสิ้น 13 ครั้ง และผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.73

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ร่วมงานเสวนาความรู้ด้านประกันภัย หัวข้อ “ชาวสวนทุเรียนยุคใหม่ ใช้ระบบประกันภัยคุ้มครอง” ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่เกษตรกรให้เข้าถึงระบบประกันภัยและสามารถใช้บริหารความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความเสี่ยงและความต้องการของเกษตรกรในท้องถิ่น

การร่วมพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม^(GRI 413)

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

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้การสนับสนุนด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านบรรเทาสาธารณภัย การพัฒนาชุมชน และสิ่งแวดล้อม ด้านศาสนา และศิลปวัฒนธรรม 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 ระดับอุดมศึกษา ปีที่ 30

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในด้านการมีการศึกษาที่ดี ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิตในอนาคต จึงได้จัดโครงการมอบทุนการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้แก่นักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์มาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 2537 จนถึงปัจจุบัน โดยในปี 2566 ได้มอบทุนการศึกษารุ่นที่ 30 จำนวน 37 ทุน ทุนการศึกษาดังกล่าวเป็นทุนให้เปล่าที่รวมถึงค่าเล่าเรียน ค่าที่พัก ค่าอาหาร และค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็น โดยบริษัทฯ จะสนับสนุนทุนการศึกษาต่อเนื่องจนกว่าจะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งที่ผ่านมา มีนักเรียนได้รับทุนการศึกษาไปแล้วรวมทั้งสิ้นจำนวน 777 ทุน เป็นเงินทุนการศึกษาทั้งสิ้น 173,588,468 บาท

มอบทุนการศึกษา BKI Scholarship ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7

บริษัทฯ มอบทุนการศึกษาในโครงการ BKI Scholarship ประจำปีการศึกษา 2566 ให้แก่นิสิต นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 จากสถาบันการศึกษาต่างๆ ต่อเนื่องจนสำเร็จการศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาประกันภัย สาขาคณิตศาสตร์ สาขาสถิติ และสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีผลการเรียนและพฤติกรรมที่ดี อีกทั้งมีความจำเป็นในการขอรับการสนับสนุนทุนการศึกษาตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในสถาบัน โดยมอบทุนให้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 รุ่นที่ 7 ของโครงการจำนวน 11 คน ชั้นปีที่ 3 รุ่นที่ 6 จำนวน 11 คน และชั้นปีที่ 4 รุ่นที่ 5 จำนวน 10 คน รวมจำนวน 32 คน ทุนการศึกษาปีละ 30,000 บาท รวมมูลค่า 960,000 บาท พร้อมมอบประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (PA) ทุนประกันภัย 200,000 บาทต่อคนต่อปี โดยไม่มีข้อผูกพันใดๆ

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการมอบทุนการศึกษาในโครงการ BKI Scholarship มาตั้งแต่ปี 2560 ต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันเป็นปีที่ 7 และมีนิสิต นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นจำนวน 67 คน รวมทุนการศึกษาทั้งสิ้น 4,440,000 บาท นอกจากนี้ นิสิต นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาดังกล่าวและสำเร็จการศึกษาแล้ว ได้มาเป็นส่วนหนึ่งกับกรุงเทพประกันภัย โดยเข้าร่วมงานในตำแหน่งงานที่หลากหลาย พร้อมร่วมสร้างความเติบโตให้กับบริษัทฯ และเป็นกำลังสำคัญให้แก่ธุรกิจประกันภัยและประเทศ



ร่วมส่งเสริมความปลอดภัย จัดอบรมให้ความรู้ การปฐมพยาบาลแก่เยาวชน

บริษัทฯ จัดกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยห่วงใยเยาวชน ให้แก่นักเรียนโรงเรียนราชโบริกานุเคราะห์ โดยพนักงานทีมอาสาบรรเทาภัย (Emergency Response Team: ERT) และพนักงานสาขาราชบุรี รวมถึงวิทยากรจาก บจ. ซิลด์ ไฟร์ เซฟตี้ เซ็นเตอร์ ร่วมอบรมให้ความรู้ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและสาธิตการปั๊มหัวใจ (CPR) ให้แก่นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 - 5 ในสโมสรอินเทอร์แรคต์ จำนวน 30 คน เพื่อให้นักเรียนมีความรู้ขั้นพื้นฐานในการช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บได้อย่างถูกต้องและทันท่วงทีในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน พร้อมกันนี้ ยังได้มอบรถเข็นวีลแชร์ ชุดกระเป๋าพยาบาลพร้อมเวชภัณฑ์ ชุดฝึกอบรมสำเร็จรูปให้แก่โรงเรียนราชโบริกานุเคราะห์ อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี



พัฒนาโรงเรียนบ้านห้วยระหงส์ จังหวัดเพชรบูรณ์

บริษัทฯ นำพนักงานจิตอาสากว่า 30 คน ร่วมทำกิจกรรมพัฒนาโรงเรียนบ้านห้วยระหงส์ ในโครงการ BKI อาสาพัฒนาโรงเรียน โดยการทาสีสนามกีฬาและเครื่องเล่นเด็ก การวาดภาพพระบารมีห้องประชุมของโรงเรียน พร้อมมอบอุปกรณ์การเรียนและสิ่งของที่จำเป็น เช่น เครื่องกรองน้ำดื่มพร้อมตู้กดน้ำดื่ม ณ โรงเรียนบ้านห้วยระหงส์ จังหวัดเพชรบูรณ์



ร่วมปลูกจิตสำนึกเยาวชนอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ มอบเงินสนับสนุนค่ายอีโรรุ่นน้ำลึก ปี 2

บริษัทฯ ร่วมปลูกจิตสำนึกให้แก่เยาวชนในการดูแลผืนป่าต้นน้ำ รักษา ดิน และลุ่มน้ำ เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน โดยมอบเงินสนับสนุนจำนวน 150,200 บาท ให้แก่โรงเรียนบ้านผาตลาด จังหวัดลำพูน สำหรับการจัดกิจกรรมค่ายอีโรรุ่นน้ำลึก ปี 2 เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของนักเรียนตามแนวพระราชทานอารยเกษตร สืบสาน รักษา ต่อยอด ตามพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียงด้วย “โคก หนองนา แห่งน้ำใจ และความหวัง” ให้สามารถพึ่งพาตนเองช่วยเหลือผู้อื่น และบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นให้เกิดความยั่งยืน

ทั้งนี้ กิจกรรมดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในโครงการ BKI รวมใจอาสาพัฒนาสังคม ซึ่งบริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความตั้งใจจะช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ เป็นผู้นำเสนอแผนกิจกรรม โดยบริษัทฯ ช่วยสนับสนุนด้านงบประมาณและบุคลากรในการจัดกิจกรรมให้สำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อปลูกจิตสำนึกแห่งการเป็นผู้ให้และเป็นแรงบันดาลใจต่อการสร้างสรรค์ความดีให้แก่สังคมต่อไปในอนาคต



ด้านสาธารณสุข

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าการที่ประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดี มีร่างกายและจิตใจที่เข้มแข็งปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ จะสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขซึ่งนำไปสู่คุณภาพที่ดี ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้การสนับสนุนด้านการแพทย์ที่จำเป็นต่อการรักษาพยาบาลแก่โรงพยาบาลที่ขาดแคลน และมีความต้องการเพื่อการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

มอบเครื่องช่วยหายใจให้แก่โรงพยาบาลอรัญประเทศ

บริษัทฯ มอบเครื่องช่วยหายใจชนิดอัตรการไหลสูง พร้อมชุดอุปกรณ์จำนวน 2 เครื่อง รวมมูลค่า 460,000 บาท ให้แก่โรงพยาบาลอรัญประเทศ เนื่องจากเครื่องช่วยหายใจที่มีอยู่ชำรุดส่งผลให้ไม่เพียงพอต่อการรักษาผู้ป่วยที่มีจำนวนมาก ด้วยบริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในการช่วยเหลือชีวิตผู้ป่วย โดยให้การสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นแก่โรงพยาบาลต่างๆ ทั่วประเทศมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลมีโอกาสเข้าถึงการรักษาพยาบาลที่มีมาตรฐานอย่างทั่วถึง



ร่วมบริจาคผ่านมูลนิธิทีคิวเอ็ม จัดสร้างอาคารโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อเป็นศูนย์กลางบริการทางการแพทย์ และพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรพันธมิตรตอบแทนสังคม เนื่องในโอกาสที่บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด คู่ค้าพันธมิตรของบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจครบรอบ 70 ปี ด้วยการมอบเงินสมทบทุนสร้างอาคารโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 500,000 บาท ผ่านมูลนิธิทีคิวเอ็ม เพื่อจัดตั้งเป็นสถานที่สำหรับการเรียน การสอน และวิจัย รวมถึงการให้บริการทางการแพทย์แก่ประชาชนในบริบทของเวชศาสตร์การเกษตรและชีวนวัตกรรม (Agro-Medicine and Bio-Innovation) และเป็นศูนย์กลางการให้บริการทางการแพทย์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนไทยอย่างยั่งยืน

บริจาคโลหิตให้แก่สภาอากาศไทย

บริษัทฯ เห็นความสำคัญของการให้ โดยเฉพาะการให้โลหิตเพื่อสำรองในการรักษาผู้ป่วยในโรงพยาบาลต่างๆ และสำรองในช่วงเทศกาลต่างๆ ที่มีอัตราการเกิดอุบัติเหตุเป็นจำนวนมาก จึงได้จัดกิจกรรมบริจาคโลหิตให้แก่สภาอากาศไทยเป็นประจำทุก 3 เดือนมาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2566 มีผู้ร่วมบริจาคโลหิต รวมจำนวน 1,797 คน โลหิตที่ได้รับบริจาค จำนวน 752,700 ซีซี



ด้านบรรณสารารณภัย

นอกจากบริษัทฯ จะให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของพนักงาน โดยได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานแล้ว บริษัทฯ ยังเห็นความสำคัญของการให้ความรู้เรื่องความปลอดภัย การป้องกันภัย และการให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับความเดือดร้อนจากอุบัติเหตุต่างๆ ได้แก่

ห่วงใยความปลอดภัย ใส่ใจชุมชน มอบถังดับเพลิง และถุงยังชีพให้แก่ 4 ชุมชนใกล้เคียง

บริษัทฯ ร่วมกับมูลนิธิกรุงเทพประกันภัย จัดโครงการ BKI ห่วงใยความปลอดภัย ใส่ใจชุมชน โดยมอบอุปกรณ์ถังดับเพลิงติดตั้งทุกจุดสำหรับใช้งานได้ทั่วถึงในพื้นที่ของชุมชน และมอบสิ่งของที่จำเป็นเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมคนในชุมชนรอบข้างบริษัทฯ รวม 4 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนหน้าสมาคมธรรมศาสตร์ ชุมชนบ้านเอื้ออาทรสวนพลูพัฒนา ชุมชนพัฒนสิน และชุมชนบ้านมั่นคงสวนพลู ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการดูแลใส่ใจประชาชนที่อยู่ในชุมชนบริเวณใกล้เคียงให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีและมีความปลอดภัย



สนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นแก่ทีมชุดค้นหาและกู้ภัย ในเมืองแห่งชาติ USAR Thailand ในการร่วมปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบภัยแผ่นดินไหวในตุรเคีย

บริษัทฯ ร่วมกับมูลนิธิกรุงเทพประกันภัย สนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นแก่ทีมชุดค้นหาและกู้ภัยในเมืองแห่งชาติ (Urban Search and Rescue) หรือทีม USAR Thailand ที่จะเดินทางเข้าร่วมปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวที่สาธารณรัฐตุรเคียภายใต้ปฏิบัติการ “Thailand for Turkey” โดยมอบสิ่งของและอุปกรณ์ที่จำเป็น ได้แก่ ถุงนอน เครื่องอุปโภคบริโภค และน้ำดื่ม รวมมูลค่า 120,000 บาท เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ทีมชุดค้นหาและกู้ภัยในเมืองแห่งชาติ ในการปฏิบัติภารกิจดังกล่าวให้เป็นไปอย่างราบรื่น ปลอดภัย สำเร็จลุล่วงด้วยดี ณ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



ร่วมสนับสนุนการปฏิบัติการดับไฟป่า มอบประกันภัยอุบัติเหตุคุ้มครองเครื่องถ่ายเอกสารมัครป้องกันไฟป่า (อส.อส.)

บริษัทฯ ร่วมกับชมรมผู้รับพระราชทานทุนมูลนิธิอานันทมหิดล และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มอบกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุภายใต้โครงการประกันภัยอุบัติเหตุคุ้มครองเครื่องถ่ายเอกสารมัครป้องกันไฟป่า (อส.อส.) ปี 2567 ให้แก่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เพื่อให้ความคุ้มครองความเสี่ยงภัยจากอุบัติเหตุและการเสียชีวิตของอาสาสมัครป้องกันไฟป่า จำนวน 4,862 คน ในการปฏิบัติภารกิจด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ 9 จังหวัดภาคเหนือตอนบน กรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวให้ความคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง จำนวนเงิน 100,000 บาท หากบาดเจ็บเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล จะได้รับการชดเชยรายได้ จำนวนเงิน 200 บาทต่อวัน (สูงสุดไม่เกิน 20 วัน) ระยะเวลาคุ้มครอง ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 พฤษภาคม 2567 รวมระยะเวลา 5 เดือน ตลอดช่วงฤดูไฟป่า



มอบอุปกรณ์ดับไฟป่า เพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำการกิจป้องกันรักษาป่า สดมลพิษหมอกควันในพื้นที่ภาคเหนือ

บริษัทฯ มอบเครื่องเป่าลม จำนวน 10 เครื่อง และเครื่องกรองน้ำพกพา จำนวน 30 ชุด มูลค่ารวม 89,600 บาท ให้แก่สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 13 (แพร่) กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช จังหวัดแพร่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำการกิจป้องกันรักษาป่าและการดับไฟป่าในพื้นที่ภาคเหนือ ช่วยลดมลพิษจากการเกิดหมอกควันและฝุ่นพิษในอากาศ ตลอดจนช่วยบรรเทาผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน



มอบหน้ากากป้องกันฝุ่น PM2.5 ให้แก่เจ้าหน้าที่ดับไฟป่า จังหวัดเชียงรายและเชียงใหม่ สนับสนุนภารกิจแก้ปัญหามลพิษทางอากาศ

บริษัทฯ มอบหน้ากากอนามัย N95 ให้แก่ศูนย์บัญชาการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน จังหวัดเชียงราย จำนวน 5,000 ชิ้น และศูนย์บัญชาการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 3,000 ชิ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่และอาสาสมัครดับไฟป่าใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยบริษัทฯ ตระหนักถึงสถานการณ์ฝุ่นละออง PM2.5 ที่เกินค่ามาตรฐานในหลายพื้นที่ภาคเหนือที่ส่งผลกระทบต่อการบินชีวิต สุขภาพอนามัยของประชาชนรวมถึงผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม

ตั้งจุดรับแจ้งเคลมในพื้นที่ พร้อมมอบถุงยังชีพช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากเหตุโกดังเก็บพละเบ็ดที่นราธิวาส

บริษัทฯ ตั้งจุดรับแจ้งเคลมประกันภัยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ได้รับบาดเจ็บจากเหตุการณ์โกดังดอกไม้ไฟระเบิดที่ อำเภอสุไหงโก-ลก จังหวัดนราธิวาส พร้อมมอบถุงยังชีพที่บรรจุเครื่องใช้ที่จำเป็นและข้าวสารอาหารแห้งให้แก่ผู้ได้รับผลกระทบในพื้นที่จำนวน 400 ชุด และน้ำดื่มบรรจุขวด เพื่อช่วยบรรเทา ความเดือดร้อนในเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย



ด้านการพัฒนาชุมชนและสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยได้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และยังร่วมกับบริษัทในเครือจัดโครงการต่างๆ นำพนักงานจิตอาสาเข้าร่วมกิจกรรมในการพัฒนาสังคมในด้านต่างๆ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นประจำทุกปี ได้แก่

ส่งเสริมอาชีพหัตถกรรมชาวบ้าน

บริษัทฯ ได้จัดโครงการส่งเสริมอาชีพหัตถกรรมชาวบ้าน ซึ่งริเริ่มมาตั้งแต่ปี 2538 จนถึงปัจจุบัน โดยฝึกอบรมชาวบ้านทำงานสานตะกร้าจากเส้นพลาสติก สานเสื่ออก ผ้าขาวม้าทอมือสิริธรรมชาติ พร้อมจัดหาผู้เชี่ยวชาญในการสอนและพัฒนาวิธีการผลิต จัดหาวัตถุดิบ และหาตลาดรองรับสินค้า เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่มีอาชีพเสริมทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น อันนำไปสู่การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน โดยในปัจจุบันได้ขยายการส่งเสริมอาชีพชาวบ้านเพิ่มเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบ้านคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย และกลุ่มบ้านหนองเอี่ยนดง อำเภอดงคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร และกลุ่มชาวบ้านพรหมหินใต้ อำเภอดงคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร และได้ปรับเปลี่ยนจากเส้นพลาสติกเป็นเส้นพลาสติกที่ผลิตจากวัสดุรีไซเคิล ซึ่งตัวเส้นจะนิ่ม และเมื่อนำมาสานตะกร้าจะดูสวยงามขึ้น

สนับสนุนมูลนิธิสถาบันราชพฤกษ์

บริษัทฯ ให้การสนับสนุนเงินจำนวน 100,000 บาท มูลนิธิสถาบันราชพฤกษ์เป็นประจำต่อเนื่องทุกปี ตั้งแต่ปี 2529 จนถึงปัจจุบัน เพื่อใช้ในกิจกรรมของมูลนิธิราชพฤกษ์ที่ให้ความสำคัญด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรทรัพยากรป่าไม้ พร้อมกับปลูกฝังให้คนไทยรักธรรมชาติมากยิ่งขึ้น

โครงการ Give Never Stop

บริษัทฯ ร่วมกับสถานีวิทยุ สวพ. 91 ในการสนับสนุนจัดโครงการ Give Never Stop เป็นประจำทุกปีโดยการมอบอุปกรณ์ช่วยชีวิต เพื่อเป็นสื่อกลางในการส่งมอบอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่จำเป็นต่างๆ เช่น รถเข็นผู้ป่วย ดึงออกซิเจน เครื่องพ่นละอองยา ให้แก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือทางสังคม ซึ่งได้รับผลตอบรับที่ดี

จัดกิจกรรม Bhappy ครั้งที่ 13 แทมสี้ เต็มฝัน สร้างสุขอนามัย ส่งเสริมการออมให้น้อง

กรุงเทพประกันภัย โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ กรุงเทพประกันชีวิต และไอโออี กรุงเทพ ประกันภัย ร่วมมือร่วมใจจัดกิจกรรม Bhappy ครั้งที่ 13 ตอน แทมสี้ เต็มฝัน สร้างสุขอนามัย ส่งเสริมการออมให้น้อง ณ โรงเรียนอนุบาลพุทธยาคม (วัดเขาบางทราย) จังหวัดชลบุรี โดยคณะผู้บริหารและพนักงานจิตอาสาเข้าร่วมกว่า 500 คน ร่วมกันวาดภาพการ์ตูนพร้อมระบายสีบริเวณกำแพงโรงเรียน ปรับภูมิทัศน์โดยรอบ สร้างแปลงผักสวนครัว ทำความสะอาดและปรับปรุงห้องสมุดจัดหนังสือให้เป็นหมวดหมู่ พร้อมสร้างสุขอนามัยที่ดีให้แก่เด็กๆ ด้วยการสอนวิธีการแปรงฟันอย่างถูกวิธี รวมถึงสอนการทำ CPR (Cardiopulmonary Resuscitation) ซึ่งคุณครูและนักเรียนได้เรียนรู้และลองปฏิบัติจริงเพื่อเสริมสร้างความรู้และสามารถนำไปใช้ปฐมพยาบาลช่วยเหลือผู้ป่วยเบื้องต้นได้อย่างถูกวิธี นอกจากนี้ ได้มอบเครื่องกรองน้ำและตู้กดน้ำดื่ม ขุดยาสามัญและเวชภัณฑ์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์กีฬา รวมการสนับสนุนทั้งสิ้นมีมูลค่ากว่า 480,000 บาท

สำหรับโครงการ Bhappy เป็นโครงการที่ 4 บริษัทในเครือ ได้ร่วมมือกันจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานได้พบปะร่วมกันเพื่อสานสัมพันธ์อันดีต่อกัน ตลอดจนมีส่วนร่วมทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน



ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรม

บริษัทฯ มีนโยบายในการร่วมสนับสนุนการทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของชาติอันทรงคุณค่าให้คงอยู่สืบไป ได้แก่

จัดโครงการอุปสมบทหมู่ 77 ปี กรุงเทพประกันภัย เพื่อส่งเสริมการเป็นพุทธศาสนิกชน ตลอดจนสืบสานวัฒนธรรมอันดีงามของไทย

บริษัทฯ จัดโครงการอุปสมบทหมู่ในโอกาสครบรอบ 77 ปี แห่งการดำเนินงานในปี 2567 โดยมีผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมอุปสมบทจำนวน 19 คน ร่วมศึกษาและปฏิบัติธรรมวินัย ณ วัดพระราม 9 กาญจนาภิเษก จังหวัดกรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 18-22 พฤศจิกายน 2566 และเดินทางไปปฏิบัติธรรม ณ วัดดอยธรรมเจดีย์ จังหวัดสกลนคร ระหว่างวันที่ 23 พฤศจิกายน - 3 ธันวาคม 2566 จำนวนรวม 16 วัน

ทั้งนี้ กรุงเทพประกันภัยได้จัดโครงการดังกล่าวขึ้นเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานได้มีโอกาสศึกษาธรรมวินัยทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ส่งเสริมด้านคุณธรรมและจริยธรรม รวมถึงแสดงออกถึงการเป็นพุทธศาสนิกชนที่ดี สามารถนำหลักธรรมคำสอนไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน การทำงาน และการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างเหมาะสม รวมถึงเพื่อเป็นการแสดงความกตัญญูต่องานที่แต่บิดา มารดา ญาติ และผู้ที่เคารพนับถือศรัทธา ตลอดจนถือเป็นการร่วมสืบสานวัฒนธรรมอันดีงามในการทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาสืบไป



ร่วมทำบุญแด่หลวงพ่อลงกต มอบเงินปรับปรุงอาคารบ้านพักผู้ป่วยและห้องน้ำ วัดพระบาทน้ำพุ

บริษัทฯ มอบเงินสำหรับใช้ในการปรับปรุงอาคารบ้านพักผู้ป่วยและห้องน้ำ วัดพระบาทน้ำพุ เนื่องจากอาคารชำรุดและทรุดโทรม โดยในนามบริษัทฯ และมูลนิธิกรุงเทพประกันภัย ร่วมทำบุญเป็นเงินจำนวน 2,610,000 บาท และในนามมูลนิธิชัย-นุชนารถ โสภณพนิช ร่วมทำบุญเป็นเงินจำนวน 2,610,000 บาท รวมเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 5,220,000 บาท นอกจากนี้ คณะผู้บริหาร พนักงาน บริษัทผู้เช่าภายในอาคาร และประชาชน ยังได้ร่วมทำบุญถวายปัจจัย บริจาคข้าวสาร อาหารแห้ง เครื่องอุปโภคบริโภค และอุดหนุนสินค้าแบรนด์เนมในโครงการวัดพระบาทน้ำพุ เพื่อนำไปช่วยเหลือเด็กกำพร้า ผู้ป่วย HIV และคนชรา ณ อาคารกรุงเทพประกันภัย ถนนสาทรใต้

ร่วมสืบสานดนตรีไทย

บริษัทฯ เห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ดนตรีไทยอันเป็นมรดกทางวัฒนธรรมของชาติ จึงได้ร่วมสนับสนุนเครื่องดนตรี ได้แก่ ระนาดเอก ระนาดทุ้ม มโหรีวง กลองแขก ปี่ใน ปี่ชวา โหม่ง ฉาบ จะเข้ กลองยาว จิม และซออู้ รวมมูลค่ากว่า 100,000 บาท สำหรับใช้ในการเรียนการสอนดนตรีไทยของโรงเรียนพุทธศาสนาวันอาทิตย์ วัดชลประทานรังสฤษฎ์ พระอารามหลวง เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนได้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านดนตรีไทยประเภทต่างๆ ตลอดจนเป็นแรงบันดาลใจให้เยาวชนเกิดความสนใจและเห็นคุณค่าของการอนุรักษ์ดนตรีไทยเพิ่มขึ้น

ทั้งนี้ กิจกรรมดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในโครงการ BKI รวมใจอาสาพัฒนาสังคม ซึ่งบริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความตั้งใจช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ เป็นผู้เสนอแผนกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคม โดยบริษัทฯ ช่วยสนับสนุนด้านงบประมาณและบุคลากรในการจัดกิจกรรมให้สำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อปลูกจิตสำนึกแห่งการเป็นผู้ให้และเป็นแรงบันดาลใจต่อการสร้างสรรค์ความดีให้แก่สังคมต่อไปในอนาคต



พิพิธภัณฑสถานชุมชนบ้านพรหมทินใต้

บริษัทฯ มอบเงินสนับสนุนในการก่อสร้างและพัฒนาพิพิธภัณฑสถานชุมชนบ้านพรหมทินใต้ จังหวัดลพบุรี อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2550 โดยมุ่งหวังเพื่อพัฒนาให้เป็นแหล่งศึกษามรดกทางวัฒนธรรมให้คนรุ่นหลังได้ศึกษาเรียนรู้ประวัติศาสตร์สืบต่อไป

ทั้งหมดนี้ เป็นเพียงส่วนหนึ่งในโครงการ และกิจกรรมต่างๆ ที่บริษัทฯ จะจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อให้คนในสังคมสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข พร้อมกับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี และสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนต่อไป

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
เพื่อความยั่งยืนในอนาคต

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันถือว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนมากสำหรับทุกคนและทุกองค์กรที่ดำเนินธุรกิจบนโลกใบนี้ และเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรต้องผลักดันให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนได้ตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจไม่มากนักน้อย โดยเฉพาะเรื่อง การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลกระทบเป็นวงกว้าง บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นในการดำเนินงาน การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้และใส่ใจในการลด ละ เลิก การสร้างขยะที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้มีการใช้ ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการให้ความร่วมมือกับชุมชนและสังคมในการดำเนินงานด้าน สิ่งแวดล้อมที่ดีในชุมชนด้วย

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งมั่นพัฒนากระบวนการหรือนวัตกรรมที่อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า และเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดทำกรมธรรม์แบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy) นวัตกรรมการแสดงผลบัตรประกันภัยในรูปแบบ Electronic Care Card บน LINE @bangkokinsurance และบริการแพทย์ทางไกลผ่าน Telemedicine ซึ่งเป็นหนึ่งในความรับผิดชอบต่อบริษัทฯ มุ่งเน้นอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า เป็นการลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ลดการใช้กระดาษ และเอกสารทั้งภายในบริษัทฯ และการส่งเอกสารให้ลูกค้า รวมถึงเป็นการ ช่วยลดมลพิษที่เกิดจากการเดินทางอีกด้วย

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมั่นใจในระบบการบริหารจัดการของบริษัทฯ ว่าจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่อสังคมและชุมชน โดยบริษัทฯ ได้ประกาศนโยบายที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. นโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน
2. นโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมอาคารสำนักงาน
3. นโยบายการจัดการพลังงาน

ซึ่งนโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงประสิทธิภาพการจัดการด้าน สิ่งแวดล้อม การประเมินปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในทุกมิติ การปรับปรุง ประสิทธิภาพ การกำหนดเป้าหมาย การจัดทำแผนงานและมาตรการ การสนับสนุน ส่งเสริมและให้ความรู้พนักงานในการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมถึงการทบทวนนโยบายและการจัดทำผลการดำเนินงานเพื่อรายงาน เป็นประจำทุกปี โดยนโยบายที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อมได้เปิดเผยบน เว็บไซต์ของบริษัทฯ <https://www.bangkokinsurance.com/th/company/sustainability>

การใช้พลังงาน^(GRI 302)

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะบริหารจัดการด้านพลังงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน จึงได้มีการกำหนด “นโยบายการจัดการพลังงาน” แยกออกจากนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมอาคารสำนักงาน โดยระบุให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่สอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรพลังงานอย่างต่อเนื่อง ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานจัดการพลังงาน รวมถึงสื่อสารให้พนักงานเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยบริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะบริหารจัดการด้านพลังงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งตลอดเวลาที่ผ่านมาได้มีการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อให้เป็นแนวทางในการจัดการด้านพลังงานและจัดกิจกรรมลดการใช้พลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายกระทรวงพลังงานปี 2555 โดยมุ่งเน้นที่จะบำรุงรักษาเครื่องจักรให้ทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ ได้เผยแพร่แนวทางการจัดการพลังงานบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ <https://www.bangkokinsurance.com/company/sustainability>

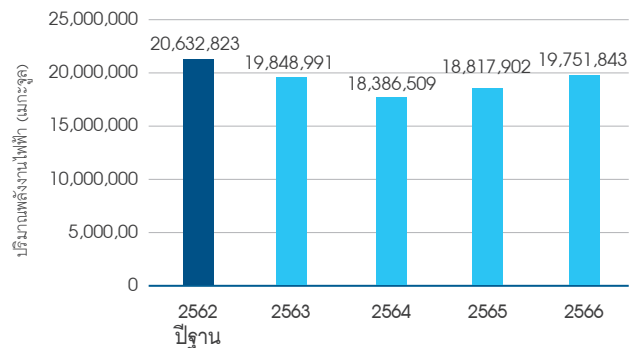
การดำเนินงาน

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายการลดใช้พลังงานไฟฟ้าให้ได้อย่างน้อยร้อยละ 5 ภายในปี 2566 โดยเปรียบเทียบจากฐานข้อมูลการใช้พลังงานในปี 2562 โดยในปีนั้น บริษัทฯ ได้ดำเนินโครงการ Overhaul สำหรับอุปกรณ์ Chilled water pump (CHP) และ Condenser water pump (CDP) ของระบบทำความเย็นแบบ Chiller เพื่อบำรุงรักษาเชิงป้องกันและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบ Chiller ให้อุปกรณ์สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ลดการใช้พลังงานและประหยัดค่าใช้จ่ายจากการดำเนินโครงการ Overhaul ดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้เครื่องจักรเกิดความเสถียรภาพและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น รวมถึงลดความเสี่ยงจากการเกิดเบรคดาวน์ของเครื่องจักร และลดการใช้พลังงานลงได้

ในช่วงระหว่างปี 2562-2566 บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดทำโครงการต่างๆ เพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้า เช่น โครงการปรับปรุงอุปกรณ์ทำความเย็น โครงการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าเป็น LED โครงการเปลี่ยนระบบปรับอากาศจาก Split Type เป็นระบบ Central Air ซึ่งจากการดำเนินโครงการต่างๆ ช่วงระหว่างปี 2562-2566 ส่งผลให้ในปี 2566 ปริมาณการใช้ไฟฟ้าลดลงร้อยละ 4.27 เมื่อเปรียบเทียบกับปีฐาน 2562^(GRI 302-5)

ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าของอาคารกรุงเทพประกันภัย สำนักงานใหญ่ ปี 2562-2566

(หน่วย: เมกะจูล)



รูปภาพแสดงปริมาณการใช้ไฟฟ้าของอาคารสำนักงานใหญ่ ปี 2562-2566

นอกจากนี้ ปี 2566 บริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบกำหนดนโยบายด้านการบริหารจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม ดำเนินการและประสานงานการทำงานตามนโยบายให้บรรลุผลสำเร็จ โดยคณะทำงานฯ ได้รณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงานอย่างมีส่วนร่วมด้วยการเผยแพร่ข่าวสารและความรู้ต่างๆ ให้พนักงานทราบอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- การให้ความรู้พนักงานเรื่องการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การลดการใช้พลังงานผ่านการประชาสัมพันธ์สื่อภายในองค์กร เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมล อินทราเน็ต ฯลฯ
- การรณรงค์การเปิด-ปิดไฟ ภายในสำนักงานช่วงที่ไม่ได้ใช้งาน
- การรณรงค์การเดินขึ้นลงบันได 1-2 ชั้น แทนการใช้ลิฟต์

ผลการดำเนินงาน

การใช้พลังงานในองค์กร ^(GRI 302-1)	ปริมาณการใช้พลังงาน (เมกะจูล)				
	2562	2563	2564	2565	2566
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงไม่หมุนเวียนทั้งหมด (จูล)					
เชื้อเพลิงจากปิโตรเลียมหรือน้ำมันดิบ (เบนซิน)	8,240,940.49	7,399,445.96	7,721,686.07	7,562,490.45	7,812,579.46
เชื้อเพลิงจากปิโตรเลียมหรือน้ำมันดิบ (ดีเซล)	2,795,973.11	2,823,215.82	422,602.99	2,111,113.25	2,779,873.41
ปริมาณการใช้พลังงานประเภทต่างๆ (จูล)					
การใช้พลังงานไฟฟ้า (Electricity Consumption)	20,632,822.88	19,848,990.74	18,386,509.18	18,817,902.36	19,751,842.66
รวมการใช้พลังงานในองค์กร	31,669,736.48	30,071,652.53	26,530,798.24	28,491,506.07	30,344,295.53

อัตราส่วนความเข้มข้นของการใช้พลังงาน (Energy intensity ratio) เทียบผลการดำเนินงานปี 2566

ประเภทเชื้อเพลิง	อัตราส่วนความเข้มข้นของการใช้พลังงาน (Energy intensity ratio) ^{*(GRI 302-3)}		
	ค่าพลังงาน (เมกะจูล) เทียบต่อปริมาณกรรมวิธีขายได้	ค่าพลังงาน (เมกะจูล) เทียบต่อรายได้ทั้งหมด	ค่าพลังงาน (เมกะจูล) เทียบต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด
พลังงานเชื้อเพลิง	4.90	0.000458	8,288.30
พลังงานไฟฟ้า	9.15	0.000854	15,455.28
พลังงานรวม	14.05	0.001312	23,743.58

หมายเหตุ: *ข้อมูลเฉพาะอาคารสำนักงานใหญ่

แผนงานในอนาคต

บริษัทฯ มีโครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop) มาใช้ภายในพื้นที่อาคารกรุงเทพประกันภัย สำนักงานใหญ่ และพื้นที่อาคารสำนักงานสาขาทั่วประเทศ โดยบริษัทฯ กำหนดเป้าหมายเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานสะอาดให้ได้อย่างน้อยร้อยละ 20 ของจำนวนอาคารสำนักงานทั้งหมดของบริษัท ภายในปี 2573 และเป้าหมายการลดใช้พลังงานไฟฟ้าให้ได้อย่างน้อยร้อยละ 5 ภายในปี 2571 โดยเปรียบเทียบจากฐานข้อมูลการใช้พลังงานในปี 2566 ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop)

การเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ^(GRI 305)

ปัจจุบันความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมที่สามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก โดยบริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และมุ่งมั่นที่จะป้องกันและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายในองค์กร โดยปัจจุบันบริษัทฯ ได้ประเมินปริมาณก๊าซเรือนกระจกทั้งประเภทที่ 1 2 และ 3 (เฉพาะขอบเขตการดำเนินงานของอาคารกรุงเทพ ประกันภัยสำนักงานใหญ่) พร้อมทั้งจัดทำรายงานคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization: CFO) รวมถึงการขอขึ้นทะเบียนและรับรองข้อมูลจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) เพื่อให้ทราบถึงปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่บริษัทฯ ได้รายงานสู่สาธารณะมีความน่าเชื่อถือและเป็นไปตามมาตรฐานที่ยอมรับ

โดยบริษัทฯ มีการตั้งเป้าหมายระยะยาวเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี 2593 และมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net-zero Emission) ภายในปี 2608 เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนบรรลุเป้าหมายของประเทศไทยที่มีการแสดงเจตจำนงในการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (COP26)

ผลการดำเนินงาน

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

บริษัทฯ มีการประเมินเพื่อจัดทำรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรจากการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร โดยได้รับการทวนสอบจากศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะด้านกลยุทธธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2566 บริษัทฯ ได้รับการรับรองและขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization) จากองค์การบริหารก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ประกาศนียบัตรเลขที่ TGO CFO FY24-02-068 โดยบริษัทฯ ปล่อยก๊าซเรือนกระจก ปริมาณ 3,349 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2)

โครงการที่เกี่ยวกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร CO ₂ e	แนวทางการดำเนินโครงการ	น้ำหนักก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าที่ลดลง ^(GRI 305-5) (ตัน)
โครงการ SCGP Recycle	การดำเนินงานร่วมกับ บมจ. เอสซีจี แพคเกจจิ้ง โดยเชิญชวนพนักงานร่วมกันนำกระดาษที่ใช้แล้วนำมาชั่งน้ำหนัก เพื่อสามารถนำของเสียเหล่านี้ไปรีไซเคิลอย่างถูกวิธีและเกิดประโยชน์ให้มากที่สุด	4,740 kgCO ₂ e (น้ำหนักกระดาษ 6,970 กิโลกรัม)
โครงการแยกทิ้งขยะในสำนักงาน	เชิญชวนพนักงานทำการแยกขยะที่สามารถรีไซเคิลได้ กับขยะที่ไม่สามารถรีไซเคิลได้ ภายในอาคารกรุงเทพประกันภัย สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นการลดการฝังกลบของขยะ และนำไปใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด	29,318 kgCO ₂ e (น้ำหนักขยะรีไซเคิล 6,159.2 กิโลกรัม)

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	น้ำหนักก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (ตันต่อปี)		
	2564	2565	2566*
การปลดปล่อยก๊าซ (จำแนกตามประเภท)			
Direct (Scope 1) GHG Emissions ^(GRI 305-1)	617	735	806
Energy Indirect (Scope 2) GHG Emissions ^(GRI 305-2)	2,554	2,614	2,743
Other Indirect (Scope 3) GHG Emissions ^(GRI 305-3)	1,979	2,224	2,181
ความเข้มข้นในการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Emissions Intensity)^(GRI 305-4)			
เทียบกับจำนวนกรรมสิทธิ์ที่ขายได้	0.00171 TonCO ₂ e/กรรมสิทธิ์	0.00262 TonCO ₂ e/กรรมสิทธิ์	0.00265 TonCO ₂ e/กรรมสิทธิ์
เทียบกับรายได้ทั้งหมด	0.00000027 TonCO ₂ e/บาท	0.00000027 TonCO ₂ e/บาท	0.00000025 TonCO ₂ e/บาท
เทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด	4.25 TonCO ₂ e/FTE	4.60 TonCO ₂ e/FTE	4.48 TonCO ₂ e/FTE

หมายเหตุ: *ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรปี 2566 อยู่ระหว่างการทวนสอบข้อมูลจากผู้ทวนสอบเพื่อขอขึ้นทะเบียนจากองค์กรบริหารก๊าซเรือนกระจก (อบก.)

การจัดการมลพิษทางอากาศ

บริษัทฯ มีการควบคุมคุณภาพอากาศภายในพื้นที่สำนักงาน โดยได้ทำการตรวจวัดคุณภาพอากาศในสำนักงานเป็นประจำปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้แน่ใจว่าสภาพอากาศภายในสำนักงานอยู่ในเกณฑ์ที่เป็นไปตามมาตรฐานตามประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกำหนด ทั้งนี้เพื่อสามารถป้องกันและแก้ไขกรณีที่มีความเสี่ยงเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังได้ทำการเลือกใช้อุปกรณ์สำนักงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น เลือกใช้เครื่องถ่ายเอกสารและเครื่อง Multifunction ที่ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่ชั้นบรรยากาศ และฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อโรคต่างๆ ในอากาศเป็นประจำ เป็นต้น

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, 2023 to December 31, 2023"
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	7	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	5				
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	5				
	2-4 Restatements of information	7				
	2-5 External assurance	9				
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	22-23				
	2-7 Employees	24				
	2-8 Workers who are not employees	24				
	2-9 Governance structure and composition	7, 26				
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	27, 29				
	2-11 Chair of the highest governance body	26				
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	7, 27-28				
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	8				
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	7, 27				
	2-15 Conflicts of interest	30				
	2-16 Communication of critical concerns	27				
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	30				
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	31				
	2-19 Remuneration policies	28, 31				
	2-20 Process to determine remuneration	31				
	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	2-4				

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	33				
	2-24 Embedding policy commitments	7				
	2-25 Processes to remediate negative impacts	32				
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	9, 32				
	2-27 Compliance with laws and regulations	36				
	2-28 Membership associations	35				
	2-29 Approach to stakeholder engagement	17-21, 22-23				
	2-30 Collective bargaining agreements	11				
Material Topics						
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	9	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	9				
Anti-corruption						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	35				
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	35				
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	36				
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	36				
Energy						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	76-77				
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	78				
	302-2 Energy consumption outside of the organization		Requirement A, B, C under 302-2	Information unavailable	Will evaluate to include this in future report	
	302-3 Energy intensity	78				
	302-4 Reduction of energy consumption		Requirement A, B, C under 302-2	Information unavailable	Will evaluate to include this in future report	
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	77				
Emissions						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	78-80				

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	80				
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	80				
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	80				
	305-4 GHG emissions intensity	80				
	305-5 Reduction of GHG emissions	81				
	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		
Training and Education						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	58-59				
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	59				
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	61				
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	65				
Local Communities						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	67-68				
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	68				
	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	55-56				
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	56				
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services		Requirement A under 416-2	Information unavailable	Will evaluate to include this in future report	

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
Marketing and Labeling						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	46				
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	46				
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	47				
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	47				
Customer Privacy						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	49-50, 53				
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	51, 53				

