

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2567
บริษัท บีเคไอ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

สารจากกรรมการและประธานคณะผู้บริหาร	2
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	4
การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน (ข้อมูลทั่วไปขององค์กร กลยุทธ์ความยั่งยืน)	5
การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ	9
เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน	13
การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย	19
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	24
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	27
จรรยาบรรณและการต่อต้านทุจริต	36
การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	39
การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ	43
การดำเนินธุรกิจประกันภัยอย่างรับผิดชอบ	49
การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและถูกต้อง	51
การจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	54
ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	58
การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	61
การอบรมให้ความรู้	64
การร่วมพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	77
การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืนในอนาคต	85
การใช้พลังงาน	87
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	90
GRI Content Index	93

สารจากกรรมการและประธานคณะผู้บริหาร^(GRI 2-22)



ตลอดปี 2567 ผู้บริโภคยังคงมีกำลังซื้ออยู่ในระดับต่ำ จากภาวะเศรษฐกิจที่ยังคงชะลอตัว หนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง และความเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อของสถาบันการเงิน ประกอบกับการขยายการลงทุนของภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากมูลค่าการลงทุนภาครัฐที่หดตัวอย่างมากในช่วงครึ่งแรกของปีที่เกิดจากความล่าช้าของงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2567 ซึ่งภาคธุรกิจได้รับผลกระทบจากปัจจัยลบดังกล่าวเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) ที่มีศักยภาพในการแข่งขันน้อยกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ นอกจากนี้ ประชาชนทั่วไปยังคงได้รับผลกระทบด้านสุขภาพในระดับสูงจากฝุ่น PM2.5 ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากปล่อยควันเสียจากโรงงานอุตสาหกรรม ไอเสียจากยานพาหนะ การเผาพื้นที่การเกษตร และไฟไหม้ป่าตามธรรมชาติในฤดูแล้ง นอกจากนี้ ความกดดันด้านเศรษฐกิจ และการใช้ชีวิตในปัจจุบันยังส่งผลให้ประชาชนมีความเสี่ยงด้านสุขภาพจิตมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของภาคธุรกิจซึ่งรวมถึงธุรกิจประกันภัยนั้น นอกจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจต่างๆ ที่ไม่เอื้ออำนวยและมีความผันผวนสูงแล้ว ยังต้องเผชิญกับความคาดหวังและแรงกดดันของผู้บริโภค องค์กรการกำกับดูแล รวมถึง Rating Agency ต่อการดำเนินธุรกิจที่ต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล หรือ ESG ซึ่งการละเลยไม่ปฏิบัติตามอย่างสอดคล้องกับความคาดหวังดังกล่าว ย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และความยั่งยืนของการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

ด้วยความตระหนักถึงปัจจัยลบและความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท บีเคไอ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ตลอดจนความเสียหายที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจที่กล่าวมาข้างต้น บริษัทฯ และบริษัทย่อย คือบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) จึงยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจเพื่อบรรลุมิติทัศน์ ภายใต้จิตสำนึกในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน หน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนสังคมและชุมชน อีกทั้งเพื่อให้บริษัทฯ กำกับดูแลให้บริษัทย่อยสามารถรักษาสถานะความเป็นบริษัทชั้นนำในธุรกิจประกันภัยได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน ซึ่งในปี 2567 ได้กำหนดเป้าหมายระยะยาวด้าน ESG ที่ต้องบรรลุภายในปี 2573 ทั้งสิ้น 17 เป้าหมาย ครอบคลุมทุกมิติทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล โดยตลอดทั้งปี 2567 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เพิ่มเติมจากปีที่ผ่านมา เพื่อผลสำเร็จตามเป้าหมายระยะยาวที่ตั้งไว้ ดังนี้

ในมิติบรรษัทภิบาล กรุงเทพประกันภัยได้ขยายเครดิตทอมในการชำระค่าเบี้ยประกันภัยให้แก่ลูกค้าธุรกิจ SMEs จากเดิม 30 วันเป็น 60 วัน ด้วยตระหนักถึงภาระด้านสภาพคล่องทางการเงินที่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กต้องประสบจากสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน สำหรับลูกค้ารายบุคคลนั้น ได้ตระหนักดีว่ายังคงมีลูกค้าบางส่วนที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ เราจึงได้ขยายมาตรการแบ่งเบาภาระด้านการเงินแก่ลูกค้า ซึ่งได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2564 ที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าที่ต่ออายุสามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิตที่เข้าร่วมโครงการได้นานสูงสุด 10 เดือน

โดยไม่มีดอกเบี้ย รวมถึงได้เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคู่ค้ารายสำคัญ คืออยู่ซ่อมในสัญญาให้ตระหนักถึงความเสี่ยงภัยและการมีส่วนร่วมในการลดผลกระทบต่องสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ ด้วยการส่งทีมวิศวกรประเมินความเสี่ยงภัยที่มีความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะเข้าสำรวจ วิเคราะห์ พร้อมให้คำแนะนำเพื่อลดความเสี่ยงภัยที่อาจส่งผลกระทบต่อทรัพย์สินและอาคารสถานที่ของอยู่ซ่อม โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังส่งเสริมด้านการควบคุมการปล่อยน้ำเสียหรือมลภาวะที่เกิดจากการซ่อมรถยนต์ ซึ่งจะมีการติดตามผลการปรับปรุงในอนาคตอีกด้วย

สำหรับมิติสังคม บริษัทกรุงเทพประกันภัยได้จัดโครงการเพื่อให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนช่วยเหลือสังคม โดยเมื่อลูกค้าทำประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลผ่านเว็บไซต์ bangkokinsurance.com สามารถเลือกการบริจาคเงินให้แก่องค์กรการกุศลแทนการรับของสมนาคุณตามกิจกรรมส่งเสริมการขาย ไม่เพียงเท่านี้ เรายังคงให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพใจให้กับประชาชนทั่วไปและพนักงาน ด้วยเห็นว่าการมีสุขภาพใจที่เข้มแข็งจะส่งผลดีต่อสุขภาพกาย โดยตั้งแต่ปี 2567 จวบจนปัจจุบัน กรุงเทพประกันภัยได้ร่วมกับกรมสุขภาพจิตในการผลิตภาพยนตร์โฆษณาณรงค์การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิต รวมทั้งได้จัดงานแถลงข่าวพร้อมการเสวนา เพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับภาวะซึมเศร้าและวิธีแก้ปัญหาอย่างเหมาะสมและถูกวิธี ซึ่งครอบคลุมทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปและต่อ ยอดไปยังกลุ่มนิสิต นักศึกษาของสถาบันการศึกษาต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ในส่วนของพนักงานนั้น ได้จัดสวัสดิการดูแลสุขภาพใจโดยได้ร่วมกับแอปพลิเคชัน OOCA ซึ่งสามารถขอรับคำปรึกษาด้านสุขภาพจิตจากบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อการรักษาเชิงป้องกันได้อย่างทันท่วงที นอกเหนือจากนี้แล้ว เรายังให้ความสำคัญกับการสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันอัคคีภัย ด้วยการมอบกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลคุ้มครองการบาดเจ็บและเสียชีวิตที่อาจเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่แก่เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงทุ่งมหาเมฆ ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่สำนักงานของบริษัทฯ รวมถึงอาสาสมัครป้องกันไฟป่าในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ ภาคเหนือตอนบน ซึ่งผู้ปฏิบัติหน้าที่เหล่านี้ถือเป็นผู้เสียสละต่อสังคม โดยนอกจากจะช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนโดยรอบแล้ว ยังมีส่วนช่วยลดมลภาวะด้านฝุ่นละอองในอากาศได้ในระดับหนึ่ง

ในส่วนของมิติสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ และบริษัทย่อยมุ่งลดผลกระทบที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจ ปี 2567 ได้ริเริ่มโครงการให้พนักงานนำเสื้อยูนิฟอร์มเก่าที่ไม่ใช้แล้วมาบริจาคเพื่อนำไปรีไซเคิลผลิตเป็นเสื้อยูนิฟอร์มใหม่มอบให้แก่พนักงาน เป็นการช่วยลดการใช้ทรัพยากรในการผลิตและลดปริมาณขยะอีกด้วย เช่นเดียวกับการลดการใช้พลังงานจากฟอสซิลด้วยการเริ่มติดตั้ง Solar Rooftop ที่สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ อีกทั้งยังได้เปลี่ยนฉนวนทึบร้อนน้ำเย็นของระบบทำความเย็นแบบчилเลอร์เพื่อลดการสูญเสียพลังงานและลดการใช้พลังงานอีกทางหนึ่ง สำหรับด้านการประกันภัยนั้น กรุงเทพประกันภัยมีนโยบายลดสัดส่วนการรับประกันภัยทรัพย์สินกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ

พลังงานฟอสซิล ได้แก่ ถ่านหิน เหมืองแร่ น้ำมัน และปิโตรเลียม ในขณะที่เพิ่มสัดส่วนการรับประกันภัยกลุ่มธุรกิจพลังงานทดแทน อีกทั้งยังตระหนักถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจส่งผลกระทบต่อราคาสินไหมทดแทนจากภัยธรรมชาติ ด้วยการจัดสรรการรับประกันภัยอย่างเพียงพอ กอปรกับการจัดทำ Platform สำหรับประเมินความเสี่ยงภัยตามแต่ละพื้นที่สำหรับภัยน้ำท่วมและลมพายุ

ทั้งนี้ การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความยั่งยืน และผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียในหลากหลายกลุ่มที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลให้บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้เป็นที่ประจักษ์และการยอมรับจากสาธารณชนอย่างกว้างขวาง สะท้อนจากการที่บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings โดยเป็นบริษัทประกันวินาศภัยเพียงแห่งเดียวที่ได้รับ Rating ในระดับ AAA ซึ่งเป็นระดับสูงสุด ติดต่อกัน 2 ปีซ้อน รวมถึงการได้รับรางวัลบริษัทประกันภัยที่มีการพัฒนาด้านความยั่งยืนในธุรกิจประกันภัยดีเด่น และรางวัลบริษัทประกันภัยที่มีการส่งเสริมกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อประชาชนดีเด่น จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เช่นเดียวกับการได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยในระดับดีเลิศ (Excellent CG Scoring) หรือระดับ 5 ดาว จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) นอกจากนี้ ยังได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติสถานประกอบกิจการดีเด่น ด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ในฐานะที่บริษัทฯ มีการดำเนินการที่โดดเด่นในการส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตทั้งร่างกายและจิตใจที่ดี

โอกาสนี้ ผมขอขอบคุณคณะผู้บริหารและพนักงานทุกคนที่ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อการบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์ พร้อมปรับปรุงการบริการ กระบวนการทำงาน ตลอดจนการส่งต่อแบ่งปันความรู้ความเชี่ยวชาญเพื่อสร้างประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และสำหรับปี 2568 ท่ามกลางความท้าทายต่างๆ ทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ยังคงเผชิญอยู่อย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ยืนหยัดมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ที่สอดคล้องต่อเป้าหมายเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จที่สร้างการเติบโตอย่างแข็งแกร่งควบคู่กับการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มให้สามารถก้าวผ่านวิกฤติไปพร้อมๆ กัน



ดร.อริทธิ์ อนันตนารถน

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้^(GRI 2-2, 2-3)

บริษัท บีเคไอ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจโดยการถือหุ้นในบริษัทอื่น และมีการลงทุนในธุรกิจหลัก คือ บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพียงบริษัทเดียว โดยบริษัทฯ และบริษัทย่อยมุ่งสร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืนในธุรกิจประกันวินาศภัยด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ยึดมั่นในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ควบคู่ไปกับการสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่คนในสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาองค์กร เศรษฐกิจ ตลอดจนดูแลสังคมให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกัน โดยบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืนเพื่อรับผิดชอบกำกับดูแล ส่งเสริม และติดตามให้มีแผนงานหรือโครงการที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทย่อย นอกจากนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยยังให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน เพื่อให้เป็นวัฒนธรรมการดำเนินงานที่คำนึงถึงประโยชน์ที่สมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัท บีเคไอ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำรายงานความยั่งยืนเพื่อเป็นหนึ่งในช่องทางการสื่อสารทิศทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืน กระบวนการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส และเป็นธรรมในทุกมิติทั้งทางด้านธรรมาภิบาล เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน โดยบริษัทฯ ได้จัดทำรายงานความยั่งยืนปี 2567 และเปิดเผยเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2568 ภายใต้มาตรฐานการจัดทำรายงานของ Global Reporting Initiative Standards หรือ GRI Standards ฉบับปี 2564 ในรูปแบบ In Accordance with โดยครอบคลุมผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 - 31 ธันวาคม 2567 โดยขอบเขตของรายงานฉบับนี้ครอบคลุมธุรกิจของบริษัทฯ และกรุงเทพประกันภัย ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัทฯ โดยมีได้นำบริษัทร่วมมาอยู่ในการพิจารณาขอบเขตการเปิดเผยร่วมด้วย

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

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

นักลงทุนสัมพันธ์

อาคารกรุงเทพประกันภัย ชั้น 5

25 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120

โทรศัพท์ 0 2285 7320 โทรสาร 0 2677 3731

อีเมล IR@bkihholdings.com

การขับเคลื่อนธุรกิจ เพื่อความยั่งยืน

(ข้อมูลทั่วไปขององค์กร กลยุทธ์ความยั่งยืน)

ข้อมูลทั่วไปองค์กร

บริษัท บีเคไอ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)^(GRI 2-1) (“บริษัทฯ” หรือ “BKIH”) จัดทะเบียนจัดตั้งในรูปแบบบริษัทมหาชนจำกัดเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2566 ด้วยทุนจดทะเบียน 1,064,710,000 บาท ประกอบด้วยหุ้นสามัญ 106,471,000 หุ้น^(GRI 2-4) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจหลักโดยการถือหุ้นในบริษัทอื่น (Holding Company) และได้เริ่มซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นครั้งแรกในวันที่ 18 มิถุนายน 2567 ภายในชื่อย่อ “BKIH” เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างการเติบโตให้แก่ธุรกิจด้วยการขยายการลงทุนไปยังสายธุรกิจต่างๆ ทั้งในประเทศและ/หรือต่างประเทศ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจประกันวินาศภัย และธุรกิจที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมธุรกิจประกันภัย รวมถึงการลงทุนในธุรกิจอื่นๆ โดยบริษัทฯ จะมีรายได้หลักจากเงินปันผลที่ได้รับจากการถือหุ้นในบริษัทต่างๆ ที่เข้าลงทุน ซึ่งบริษัทฯ มีการลงทุนในบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจหลัก คือ บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) (“BKIP”) ซึ่งประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) (“บริษัทย่อย”) ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยและการรับประกันภัยต่อในประเทศไทยมายาวนาน โดยเริ่มดำเนินกิจการตั้งแต่ปี 2490 ต่อมาได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2521 และแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนในปี 2536 โดยวันที่ 18 มิถุนายน 2567 กรุงเทพประกันภัยได้เพิกถอนหุ้นออกจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และให้บริษัท บีเคไอ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) เข้าจดทะเบียนแทน ซึ่งปัจจุบันกรุงเทพประกันภัยดำเนินกิจการมาด้วยความมั่นคง มีทุนจดทะเบียน 1,064.7 ล้านบาท สามารถรับประกันวินาศภัยได้ครบทุกประเภท โดยมีสาขาและสำนักงานให้บริการครอบคลุมทั่วทุกภาคของประเทศ

วิสัยทัศน์

มุ่งสร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืนผ่านธุรกิจประกันภัยและธุรกิจอื่นที่หลากหลาย

พันธกิจ

สร้างผลประกอบการที่ดีผ่านการลงทุนในธุรกิจหลักด้านการประกันภัยและธุรกิจอื่นที่มีศักยภาพภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มให้เติบโตอย่างยั่งยืน

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่

บริษัท บีเคไอ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

อาคารกรุงเทพประกันภัย ชั้น 5

25 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร

กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) 10120

โทรศัพท์ 0 2285 7008

การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน^(GRI 2-24)

บริษัท บีเคไอ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ได้ประกาศนโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน เพื่อเน้นย้ำถึงการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ และให้ความสำคัญกับการเป็นองค์กรที่มุ่งไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และยึดมั่นในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม พร้อมทั้งให้การสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีแก่คนในสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาองค์กรทั้งด้านเศรษฐกิจ ควบคู่ไปกับการดูแลด้านสังคมให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกัน ซึ่งนโยบายดังกล่าวได้นำไปปรับใช้กับบริษัทย่อยด้วย โดยนโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืนของบริษัทฯ และบริษัทย่อยได้กำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับมีหน้าที่ในการสนับสนุน ส่งเสริม และปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย จนเกิดเป็นวัฒนธรรมในการดำเนินงานที่คำนึงถึงประโยชน์ที่สมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ และบริษัทย่อยยังคงมุ่งมั่นพัฒนาขับเคลื่อนองค์กรผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม และเพื่อสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ และพัฒนาระบบสารสนเทศตามมาตรฐานสากล รวมถึงการบูรณาการประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) เข้าเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรชั้นนำที่เติบโตไปพร้อมกับสังคมที่ยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัท บีเคไอ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ได้แต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน เพื่อรับผิดชอบดูแลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน^(GRI 2-9, GRI 2-12) โดยได้กำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยธรรมาภิบาลและความยั่งยืน ดังนี้^(GRI 2-14)

- (1) พิจารณากำหนดและทบทวนเพื่อปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเหมาะสม
- (2) พิจารณากำหนดและทบทวนเพื่อปรับปรุงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ข้อพึงปฏิบัติที่ดีแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ
- (3) ติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม
- (4) กำกับดูแลให้มีการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน
- (5) ติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน

- (6) รายงานผลการปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับหลักบรรษัทภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) พร้อมความเห็นในแนวปฏิบัติและข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสม
- (7) จัดทำรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืนไว้ในแบบ 56-1 One Report

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำกับดูแลให้บริษัทย่อยจัดให้มีคณะทำงาน ESG & Awards เพื่อรับผิดชอบกำกับดูแล ส่งเสริม และติดตามให้มีแผนงาน/กิจกรรมที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทย่อยด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) และรายงานผลการดำเนินงานด้าน ESG ต่อคณะกรรมการบริษัทผ่านคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืนปีละ 1 ครั้ง ^(GRI 2-13)

แผนกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

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

มิติเศรษฐกิจ

- ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจริยธรรม เปิดเผยข้อมูลและผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส ดำเนินธุรกิจสอดคล้องตามกฎหมาย พร้อมทั้งมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
- ให้บริการกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเป็นสำคัญ
- ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมบริการที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย
- ส่งเสริมการลงทุนในบริษัทที่มีแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อเพิ่มมูลค่าและการเติบโตทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

มิติสังคม

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

มิติสิ่งแวดล้อม

- มุ่งเน้นการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยบริหารจัดการทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับกฎหมาย และข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
- ประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมทั้งด้านน้ำ อากาศ แสง เสียง ขยะ และสิ่งปฏิกูล เพื่อนำไปกำหนดแผนงานการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
- สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้หรือประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

กระบวนการกำหนดประเด็นความยั่งยืน^(GRI 3-1)

บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้ประเมินและวิเคราะห์ประเด็นความยั่งยืน โดยคำนึงถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจทั้งภายในและภายนอก รวมถึงพิจารณาประเด็นที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อใช้ในการประเมินประเด็นที่สำคัญของบริษัทฯ และบริษัทย่อย โดยอาศัยหลักการตามแนวทางของ Global Reporting Initiative (GRI) Standards ฉบับ 2021 ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินบริบทองค์กร^(GRI 2-26)

บริษัทฯ และบริษัทย่อยรวบรวมประเด็นความยั่งยืนที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กรจากข้อมูลผลการดำเนินงานและผลกระทบจากกิจกรรมของบริษัทฯ และบริษัทย่อยในมิติต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรอบด้าน ภาพรวมของผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นความยั่งยืนที่อยู่ในกระแสโลกในกลุ่มธุรกิจประกันวินาศภัย อาทิ มาตรฐานการจัดทำรายงาน GRI Standards (Update) 2021 หลักการประกันภัยที่ยั่งยืน (Principles for Sustainable Insurance) คณะกรรมการมาตรฐานการบัญชีอย่างยั่งยืน (Sustainability Accounting Standards Board) เกณฑ์และคู่มือการเข้าร่วมการประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2567 เป็นต้น รวมถึงการพิจารณาการดำเนินงานด้านความยั่งยืนจากธุรกิจประกันภัยชั้นนำต่างๆ

2. การระบุผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงและคาดว่าจะเกิดขึ้น

บริษัทฯ และบริษัทย่อยทำการพิจารณาและวิเคราะห์ประเด็นความยั่งยืนที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล โดยระบุประเด็นที่ก่อให้เกิดผลกระทบที่เกิดขึ้นจริง และคาดว่าจะเกิดขึ้นจาก

การดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อยทั้งผลกระทบเชิงลบและผลกระทบเชิงบวก ซึ่งบริษัทฯ และบริษัทย่อยให้ความสำคัญพิจารณาประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อเชิงลบ เพื่อนำไปสู่การจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุม พร้อมกับการพัฒนาปรับปรุงจากผลกระทบเชิงลบไปสู่เชิงบวก รวมถึงการยกระดับผลกระทบเชิงบวกอันนำไปสู่การสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่

3. การประเมินผลกระทบที่มีนัยสำคัญ

บริษัทฯ และบริษัทย่อยพิจารณาความสำคัญของประเด็น โดยพิจารณาจากระดับนัยสำคัญของผลกระทบทั้งที่เกิดขึ้นจริงและคาดว่าจะเกิดขึ้นผ่านเกณฑ์สำคัญต่างๆ อาทิ ระดับนัยสำคัญ ความน่าจะเป็น ระดับขอบเขตของผลกระทบ ในประเด็นดังกล่าว รวมถึงความยากง่ายต่อการปรับปรุงแก้ไขให้ฟื้นคืนกลับมาเหมือนเดิม เป็นต้น

4. การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีผลกระทบสูง

ในปี 2567 บริษัทฯ และบริษัทย่อยจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีผลกระทบสูงผ่านการพิจารณาทั้งในระดับคณะทำงาน ESG & Awards ที่รับผิดชอบส่งเสริมการปฏิบัติของบริษัทย่อยด้านความยั่งยืน ตลอดจนถึงคณะผู้บริหารระดับสูงอย่างมีส่วนร่วม และประเมินลำดับความสำคัญต่อประเด็นที่มีผลกระทบสูงอย่างมีนัยสำคัญต่อมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม มิติสิ่งแวดล้อม และมิติสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านจำนวน 13 ประเด็นความยั่งยืน^(GRI 3-2) ดังนี้

มิติเศรษฐกิจ	มิติสังคม	มิติสิ่งแวดล้อม	มิติสิทธิมนุษยชน
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี - จรรยาบรรณและการต่อต้านทุจริต - ความปลอดภัยข้อมูลและระบบสารสนเทศ - การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต - การดำเนินธุรกิจประกันภัยอย่างรับผิดชอบ - นวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	- การอบรมให้ความรู้ - การบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า - การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน - การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและถูกต้อง	- พลังงาน - มลพิษทางอากาศ	ความเป็นส่วนตัวลูกค้า

การสนับสนุนเป้าหมาย
การพัฒนาที่ยั่งยืน
ของสหประชาชาติ

จากแนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ที่เน้นการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมให้บริษัทย่อยมีการพัฒนาสินค้าและบริการประกันภัยที่หลากหลายตรงใจลูกค้า และยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นองค์กรคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน หน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนสังคมและชุมชนอย่างจริงจัง ซึ่งแนวทางการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อยดังกล่าวมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) ในหัวข้อต่อไปนี้

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs)	การดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย	ความเชื่อมโยงกับประเด็นที่สำคัญ
 SDG 3.8	สร้างหลักประกันด้านค่ารักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยทั้งทางกายและทางจิตใจ หรือประสบอุบัติเหตุ ทำให้ประชาชนได้รับการรักษาพยาบาลอย่างมีคุณภาพได้ทันทั่วถึง โดยไม่ต้องกังวลถึงภาระค่าใช้จ่าย	• ออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยสุขภาพและประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลที่หลากหลาย • ออกแผนประกันภัยสุขภาพที่คุ้มครองค่ารักษา ด้านสุขภาพจิต (Mental Health) • ออกแผนประกันภัยสุขภาพที่คุ้มครองค่ารักษาพยาบาลจากการเลือกรับการรักษากับแพทย์ผ่านทางระบบออนไลน์ (Telemedicine)
 SDG 4.4	• มีการพัฒนาทักษะการทำงานของบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพการงานในอนาคต • แบ่งปันความรู้ความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพ การประกันภัยให้กับนิสิตนักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาประกันภัยของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ	• จัดหลักสูตรอบรมที่จำเป็นสำหรับพนักงานแต่ละตำแหน่งที่ต้องมีการเข้าอบรมให้ครบถ้วนตามที่กำหนด (Training Need by Position) • สนับสนุนบุคลากรของบริษัทย่อยไปเป็นวิทยากรหรืออาจารย์พิเศษด้านวิชาชีพประกันภัยในสถาบันอุดมศึกษาโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย
 SDG 7.2	• สร้างหลักประกันให้โรงงานผลิตพลังงาน Renewable Energy เช่น Solar Farm, Wind Farm, ชีวมวล ให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องแม้จะประสบภัยที่ไม่คาดคิด • จัดหาพลังงาน Renewable Energy มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ	• ออกประกันภัย Industrial All Risks สำหรับธุรกิจ Renewable Energy และจัดหาบริษัทประกันภัยต่อที่มีศักยภาพ • ติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop) ภายในพื้นที่อาคารกรุงเทพมหานคร ประกันภัย (สำนักงานใหญ่)
 SDG 8.3 SDG 8.5 SDG 8.8 SDG 8.10	• เป็นหลักประกันให้ธุรกิจ SMEs สามารถดำเนินกิจการต่อได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดเหตุไม่คาดฝัน ไม่ว่าจะเป็นภัยธรรมชาติ หรือการโจมตีทางไซเบอร์ ก่อให้เกิดการจ้างงานและสร้างรายได้ต่อประชาชนในสังคม • มีนโยบายการจ้างแรงงานที่หลากหลาย และเปิดโอกาสให้ทุกคน รวมถึงคนพิการมีโอกาสเท่าเทียมกันในการเข้ามาร่วมงานกับบริษัทฯ และบริษัทย่อย • ให้ความสำคัญกับการสร้างความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี อันนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ • ขยายความสามารถในการเข้าถึงหลักประกันด้านประกันภัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยที่ปกติยากต่อการซื้อประกันภัย	• ออกประกันภัยสำหรับธุรกิจ SMEs • ขยายเครดิตเทอมในการชำระค่าเบี้ยประกันภัยสำหรับลูกค้าประกันภัยที่เป็นธุรกิจ SMEs • ประกาศนโยบายสิทธิมนุษยชน • จ้างงานคนพิการในจำนวนที่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด • ประกาศนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน • ออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยราคาประหยัด และมีความคุ้มครองที่เหมาะสมสำหรับผู้มีรายได้น้อย

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ของสหประชาชาติ (SDGs)	การดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย	ความเชื่อมโยงกับประเด็นที่สำคัญ
 SDG 10.3	ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงหลักประกันด้านประกันภัยสำหรับผู้มีคุณลักษณะบางประการที่ปกติมักจะถูกปฏิเสธจากบริษัทประกันภัย เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ประกอบอาชีพที่มีความเสี่ยงสูง	- ร่วมกับภาครัฐออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยอุบัติเหตุด้านสุขภาพสำหรับกลุ่มอาชีพที่มีความเสี่ยงสูงในการปฏิบัติงาน เช่น เจ้าหน้าที่และอาสาสมัครดับไฟป่า - ออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ - สนับสนุนกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุด้านบุคคลพลีสำหรับคุ้มครองเจ้าหน้าที่ดับเพลิง สถานีดับเพลิงใกล้เคียงสำนักงานของบริษัทฯ กรณีเสียชีวิตหรือบาดเจ็บขณะปฏิบัติงาน
 SDG 11.5 SDG 11.6	ให้ความคุ้มครองทรัพย์สินของประชาชนจากความเสียหายที่เกิดจากภัยธรรมชาติ รวมถึงสนับสนุนและส่งเสริมให้ลูกค้าปรับปรุงสภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่หรือสถานประกอบการให้มีความมั่นคงปลอดภัยจากภัยธรรมชาติ เช่นเดียวกับการควบคุมดูแลลูกค้าให้ดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวังไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนรอบข้างและสิ่งแวดล้อม	- ออกกรมธรรม์ประกันภัยทรัพย์สินที่มีความคุ้มครองภัยธรรมชาติอย่างใดอย่างหนึ่ง (น้ำท่วม ลมพายุ แผ่นดินไหว) ในทุกกรมธรรม์ - มีการจัดทำการศึกษาความเสี่ยงภัย (Risk Survey) และคำแนะนำด้านปรับปรุงระบบความปลอดภัยและลดความเสี่ยงภัยของสถานที่เอาประกันภัยก่อนการพิจารณารับประกันภัย ตลอดจนมีการจัดอบรมแนวทางการป้องกันความเสี่ยงภัยแก่ลูกค้าองค์กรอย่างต่อเนื่อง - มีการจัดทำการศึกษาความเสี่ยงภัย (Risk Survey) และการจัดการของเสียที่เกิดจากการซ่อมรถยนต์กับอู่ซ่อมในสัญญา ตลอดจนมีมาตรการควบคุมจูงใจอู่ซ่อมในสัญญาให้มีการปรับปรุงตามคำแนะนำ
 SDG 12.5 SDG 12.6	- นำขยะที่เกิดขึ้นในองค์กรไปเข้าสู่กระบวนการแปรรูปรีไซเคิลเพื่อนำกลับไปใช้ซ้ำ แทนการทิ้งเพื่อเป็นขยะทำลาย เช่นเดียวกับการปรับปรุงกระบวนการดำเนินธุรกิจให้ลดการใช้ทรัพยากรและปริมาณขยะลง - มีการรายงานข้อมูลการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ และบริษัทย่อยเป็นประจำทุกปี	- มีมาตรการคัดแยกขยะที่เกิดขึ้นในอาคารสำนักงาน อาทิ - โครงการรวบรวมขยะพลาสติกเพื่อเข้าสู่กระบวนการเปลี่ยนเป็นน้ำมัน - โครงการให้พนักงานรวบรวมกระดาษใช้แล้วนำไปแลกกระดาษใหม่ เพื่อนำกระดาษที่ใช้แล้วไปเข้ากระบวนการรีไซเคิลอย่างถูกวิธี - โครงการคัดแยกขยะเศษอาหารนำไปผลิตปุ๋ยสำหรับใช้บำรุงต้นไม้บริเวณอาคารสำนักงานใหญ่ - ลดปริมาณการใช้กระดาษโดยการเสนอให้ลูกค้ารับกรมธรรม์ในรูปแบบ e-Policy แทนการรับกรมธรรม์กระดาษ - พัฒนาช่องทางการซื้อประกันภัย การต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย และการเคลมค่าสินไหมทดแทนผ่านออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถกรอกข้อมูลและจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องผ่านออนไลน์โดยไม่ต้องจัดส่งเอกสารในรูปแบบกระดาษ - การจัดทำรายงานความยั่งยืน (SD Report) ประจำปี

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ของสหประชาชาติ (SDGs)	การดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย	ความเชื่อมโยงกับประเด็นที่สำคัญ
 SDG 13.1	ปรับปรุงรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้ลดการปล่อยมลภาวะที่ส่งผลกระทบต่อภาวะโลกร้อนน้อยลง เช่นเดียวกับการสนับสนุนผู้บริโภคให้หันมาใช้พลังงานสะอาดมากขึ้น	- ติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop) ภายในพื้นที่อาคารกรุงเทพ ประกันภัย (สำนักงานใหญ่) - บริหารจัดการพลังงานภายในอาคารสำนักงาน โดยการปรับปรุงอุปกรณ์ เครื่องจักร ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยลดการใช้พลังงาน เช่น การปรับปรุงฉนวนหุ้ม ท่อน้ำเย็นและ Chiller
 SDG 16.5 SDG 16.6	- ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยยึดหลักของความโปร่งใส ถูกต้อง และเป็นธรรม - สนับสนุนให้คู่ค้าและพันธมิตรของบริษัทฯ และบริษัทย่อยดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน และจะพิจารณาไม่ร่วมดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าที่ไม่ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว เช่นเดียวกับมีนโยบายด้านธรรมาภิบาลที่เคร่งครัดในการจัดซื้อจัดจ้างกับคู่ค้า มีบทลงโทษที่รุนแรงกับพนักงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย รวมถึงคู่ค้าที่ฝ่าฝืน	- ประกาศนโยบายการกำกับดูแลกิจการ - ประกาศจรรยาบรรณธุรกิจ - ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต และการประกาศนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน - มีระบบรับเรื่องร้องเรียน - ประกาศนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง - ประกาศจรรยาบรรณทางธุรกิจของคู่ค้า - จัดทำทะเบียนความเสี่ยงองค์กร และกำหนดค่าความเสี่ยงที่ยอมรับได้ - ดำเนินการประเมินจรรยาบรรณทางธุรกิจของคู่ค้า - ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า - จัดทำระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เป้าหมายการพัฒนา อย่างยั่งยืน

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืนผ่านธุรกิจ ประกันภัย ซึ่งธุรกิจหลักของบริษัทฯ ก็คือ บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยบริษัทย่อยดำเนินธุรกิจด้านการรับประกันวินาศภัยชั้นนำของประเทศไทย และได้กำหนดวิสัยทัศน์เน้นในเรื่องการพัฒนาสินค้าและบริการที่หลากหลายตรงใจลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อย ได้ให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าทันนวัตกรรม รวมถึงยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นองค์กรคุณธรรมที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญต่างๆ เช่น ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า

พนักงาน หน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนสังคมและชุมชน ครอบคลุมมิติ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และสอดคล้องต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) ทั้งนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Material Topics) และเป้าหมายตัวชี้วัดขององค์กรที่ต้องบรรลุภายในปี 2573 ที่สามารถตอบสนองเป้าหมาย SDGs (SDGs Target) ได้ดังนี้

ประเด็นความยั่งยืน	เป้าหมาย SDGs	เป้าหมายตัวชี้วัด
1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี	16.6 พัฒนากฎหมายที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกระดับ	Key Risk Indicator ตามทะเบียนความเสี่ยงองค์กรที่อยู่ในระดับค่าความเสี่ยงที่ยอมรับได้ มีสัดส่วนร้อยละ 80 ของ Key Risk Indicator ทั้งหมด
2. การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	16.6 พัฒนากฎหมายที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกระดับ	Key Risk Indicator ตามทะเบียนความเสี่ยงองค์กรที่อยู่ในระดับค่าความเสี่ยงที่ยอมรับได้ มีสัดส่วนร้อยละ 80 ของ Key Risk Indicator ทั้งหมด
3. ความปลอดภัยข้อมูลและระบบสารสนเทศ	16.6 พัฒนากฎหมายที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกระดับ	การถูกโจรกรรมข้อมูลจากบุคคลภายนอก 0 ครั้งต่อปี
4. การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	16.6 พัฒนากฎหมายที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกระดับ	คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับร้อยละ 95
5. การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและถูกต้อง	16.6 พัฒนากฎหมายที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกระดับ	จำนวนการร้องทุกข์จากผู้บริโภค และหน่วยงานกำกับดูแลต่อความโปร่งใส และชัดเจนของข้อมูลผลิตภัณฑ์จำนวน 0 ครั้ง
6. ความเป็นส่วนตัวลูกค้า	16.6 พัฒนากฎหมายที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกระดับ	การถูกโจรกรรมข้อมูลจากบุคคลภายนอก 0 ครั้งต่อปี
7. จรรยาบรรณและการต่อต้านทุจริต	16.5 ลดการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่ และการรับสินบนทุกรูปแบบ	การฉ้อฉลทุจริต (ภายในและภายนอก) 0 เรื่องต่อปี

ประเด็นความยั่งยืน	เป้าหมาย SDCs	เป้าหมายตัวชี้วัด
8. การดำเนินธุรกิจประกันภัยอย่างรับผิดชอบ	3.8 ส่งเสริมการมีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า รวมถึงการป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน การเข้าถึงการบริการสาธารณสุขจำเป็น ที่มีคุณภาพ และเข้าถึงยาและวัคซีนจำเป็น ที่ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และมีราคาที่สามารถซื้อหาได้	สัดส่วนเบี้ยประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลและสุขภาพเท่ากับร้อยละ 20 ของเบี้ยประกันภัยรับ โดยตรงของบริษัทย่อยภายในปี 2573
	8.5 ส่งเสริมการจ้างงานอย่างเต็มที่และมีผลิตภาพ และงานที่เหมาะสมสำหรับทุกคนทั้งชายและหญิง ตลอดจนเยาวชนและผู้พิการทุพพลภาพ โดยได้รับค่าจ้างที่เท่าเทียมกันในการทำงาน ที่มีคุณค่าแบบเดียวกัน	สนับสนุนคนพิการในระดับที่มากกว่ากฎหมายกำหนด
	8.8 ปกป้องสิทธิแรงงานและสนับสนุนสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และมั่นคงสำหรับคนทำงานทุกคน รวมถึงแรงงานต่างด้าว โดยเฉพาะแรงงานต่างด้าวที่เป็นหญิงและที่ทำงานเสี่ยงอันตราย	จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานเป็น 0 คน
	11.5 ลดจำนวนผู้เสียชีวิตและจำนวนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ รวมถึงภัยที่เกิดจากน้ำ อย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับลดความสูญเสียทางเศรษฐกิจไม่ให้ลดลงมากเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศโดยรวมของโลก โดยมุ่งเน้นการปกป้องคนยากไร้และผู้ที่อยู่ในสถานะเปราะบาง	สัดส่วนกรรมสิทธิ์ที่ให้ความคุ้มครองภัยธรรมชาติ อย่างใดอย่างหนึ่ง (ลมพายุ แผ่นดินไหว น้ำท่วม) เท่ากับร้อยละ 100 ของกรรมสิทธิ์ทรัพย์สิน และอัคคีภัยทั้งหมดภายในปี 2573
	12.6 สนับสนุนให้บริษัทโดยเฉพาะบริษัทข้ามชาติ และบริษัทขนาดใหญ่รับแนวทางปฏิบัติ ที่คำนึงถึงความยั่งยืน และผนวกข้อมูลด้านความยั่งยืนลงในรายงานประจำปี	มีการจัดทำรายงานความยั่งยืนปีละ 1 ฉบับ
9. นวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	8.3 ส่งเสริมนโยบายที่มุ่งการพัฒนาที่สนับสนุนกิจกรรมการสร้างผลผลิต การจ้างงานที่เหมาะสม ผู้ประกอบการ ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม และใส่ใจการก่อตั้งและเติบโตของวิสาหกิจรายย่อย ขนาดเล็ก และขนาดกลาง เช่นเดียวกับการให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน	จำนวนกรรมสิทธิ์จากผลิตภัณฑ์สำหรับคุ้มครอง SMEs เติบโตร้อยละ 100 จากจำนวนกรรมสิทธิ์ในปี 2565 ภายในปี 2573
	8.10 ส่งเสริมความมั่นคงของสถาบันการเงินต่างๆ ภายในประเทศ เพื่อจูงใจและขยายการเข้าถึงบริการธนาคาร ประกันภัย และบริการทางการเงินอื่นๆ อย่างทั่วถึง	จำนวนแพ็คเกจผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบสำหรับผู้ยากต่อการเข้าถึงประกันภัย ไม่ต่ำกว่า 5 แพ็คเกจ ภายในปี 2573
	10.3 สร้างหลักประกันว่าทุกคนจะมีโอกาสที่เท่าเทียมและลดความไม่เสมอภาค รวมถึงการจัดกฎหมาย นโยบาย และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและส่งเสริมกฎหมาย นโยบาย และการดำเนินการที่เหมาะสมในประเด็นนี้	จำนวนแพ็คเกจผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบสำหรับผู้ยากต่อการเข้าถึงประกันภัย ไม่ต่ำกว่า 5 แพ็คเกจ ภายในปี 2573

ประเด็นความยั่งยืน	เป้าหมาย SDGs	เป้าหมายตัวชี้วัด
10. พลังงาน	7.2 เพิ่มสัดส่วนของพลังงานทดแทนในการผลิตพลังงานของโลก	- เบี้ยประกันภัยทรัพย์สินกลุ่มพลังงานทดแทน ในปี 2573 มีปริมาณเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 25 จากเบี้ยประกันภัยในปี 2566 - อาคารสำนักงานของบริษัท (รวมสาขา) ที่มีการใช้พลังงานทดแทนในการดำเนินธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 20 ของจำนวนอาคารสำนักงานทั้งหมดของบริษัทภายในปี 2573
11. มลพิษทางอากาศ	13.1 เสริมสร้างความทนทานและความสามารถในการลดผลกระทบที่เกิดจากภัยธรรมชาติและภัยอื่นๆ ที่เกิดจากสภาพอากาศ	ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจกร้อยละ 10 จากปี 2566 ภายในปี 2573
12. การอบรมให้ความรู้	4.4 เพิ่มจำนวนเยาวชนและผู้ใหญ่ที่มีทักษะที่จำเป็น รวมถึงทักษะทางเทคนิคและอาชีพสำหรับการจ้างงาน การมีงานที่ดี และการเป็นผู้ประกอบการ	พนักงานได้รับการพัฒนาครบตาม Training Needs by Position ร้อยละ 100 ภายในระยะเวลาที่กำหนด
13. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	11.6 ลดผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมของเมืองต่อประชากรแต่ละคน รวมถึงการให้ความสำคัญกับคุณภาพอากาศและการจัดการของเสียของหน่วยงานท้องถิ่น	จำนวนผู้ซื้อรถยนต์ในสัญญาที่ถูกฟ้องร้องดำเนินคดีถึงผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม เท่ากับ 0 ราย

ทั้งนี้ ในปี 2567 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีผลการดำเนินงานของแต่ละตัวชี้วัดดังกล่าวและเป้าประสงค์ SDGs (SDGs Goals) ที่สามารถตอบสนองได้ ดังนี้

ด้านบรรษัทภิบาล (Governance)

เป้าประสงค์ SDGs (SDGs Goals)	เป้าหมายตัวชี้วัดที่ต้องบรรลุภายในปี 2573	ผลการดำเนินงาน ปี 2567	ระดับความสำเร็จ (ร้อยละ)
12. การผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน	มีการจัดทำรายงานความยั่งยืนปีละ 1 ฉบับ	รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2567	100
16. ความสงบสุข ยุติธรรม และสถาบันเข้มแข็ง	Key Risk Indicator ตามทะเบียนความเสี่ยงองค์กรที่อยู่ในระดับค่าความเสี่ยงที่ยอมรับได้มีสัดส่วน ร้อยละ 80 ของ Key Risk Indicator ทั้งหมด	สัดส่วน Key Risk Indicator อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ร้อยละ 81.25 ของ Key Risk Indicator ทั้งหมด	101
16. ความสงบสุข ยุติธรรม และสถาบันเข้มแข็ง	การถูกโจรกรรมข้อมูลจากบุคคลภายนอก 0 ครั้งต่อปี	การถูกโจรกรรมข้อมูลจากบุคคลภายนอก 0 ครั้ง	100
16. ความสงบสุข ยุติธรรม และสถาบันเข้มแข็ง	คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับร้อยละ 95	คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับ ร้อยละ 96	101

เป้าประสงค์ SDGs (SDGs Goals)	เป้าหมายตัวชี้วัดที่ต้องบรรลุภายในปี 2573	ผลการดำเนินงาน ปี 2567	ระดับความสำเร็จ (ร้อยละ)
16. ความสงบสุข ยุติธรรม และสถาบันเข้มแข็ง	จำนวนการร้องทุกข์จากผู้บริโภคและหน่วยงานกำกับ ดูแลต่อความโปร่งใสและชัดเจนของข้อมูลผลิตภัณฑ์ จำนวน 0 ครั้ง	จำนวนการร้องทุกข์จาก ผู้บริโภคและหน่วยงาน กำกับดูแลต่อความ โปร่งใสและชัดเจนของ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ 0 ครั้ง	100
16. ความสงบสุข ยุติธรรม และสถาบันเข้มแข็ง	การฉ้อฉลทุจริต (ภายในและภายนอก) 0 เรื่องต่อปี	การฉ้อฉลทุจริต (ภายในและภายนอก) 8 เรื่อง	0

ด้านสังคม (Social)

เป้าประสงค์ SDGs (SDGs Goals)	เป้าหมายตัวชี้วัดที่ต้องบรรลุภายในปี 2573	ผลการดำเนินงาน ปี 2567	ระดับความสำเร็จ (ร้อยละ)
3. สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี	สัดส่วนเบี้ยประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลและสุขภาพ เท่ากับร้อยละ 20 ของเบี้ยประกันภัยรับโดยตรง ของบริษัทย่อยภายในปี 2573	สัดส่วนเบี้ยประกันภัย อุบัติเหตุส่วนบุคคลและ สุขภาพเท่ากับร้อยละ 12 ของเบี้ยประกันภัยรับ โดยตรงทั้งหมด	60
4. การศึกษาที่มีคุณภาพ	พนักงานได้รับการพัฒนาครบตาม Training Needs by Position ร้อยละ 100 ภายในระยะเวลาที่กำหนด	พนักงานได้รับการ พัฒนาครบตาม Training Needs by Position ร้อยละ 100 ภายในระยะเวลา ที่กำหนด	100
8. งานที่มีคุณค่าและการเติบโต ทางเศรษฐกิจ	สนับสนุนคนพิการในระดับที่มากกว่ากฎหมายกำหนด	มีการจ้างงานคนพิการ 20 ราย มากกว่า จำนวน 16 ราย ตามที่ กฎหมายกำหนดไว้	125
8. งานที่มีคุณค่าและการเติบโต ทางเศรษฐกิจ	จำนวนพนักงานที่เสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุ จากการปฏิบัติงานเป็น 0 คน	จำนวนพนักงานที่เสียชีวิต เนื่องจากอุบัติเหตุ จากการปฏิบัติงาน เป็น 0 คน	100
8. งานที่มีคุณค่าและการเติบโต ทางเศรษฐกิจ	จำนวนกรรมธรรม์จากผลิตภัณฑ์สำหรับคู่ครอง SMEs เติบโตร้อยละ 100 จากจำนวนกรรมธรรม์ในปี 2565 ภายในปี 2573	จำนวนกรรมธรรม์ จากผลิตภัณฑ์สำหรับ คู่ครอง SMEs เติบโตร้อยละ 185 จากจำนวนกรรมธรรม์ ในปี 2565	185
8. งานที่มีคุณค่าและการเติบโต ทางเศรษฐกิจ	จำนวนแพ็คเกจผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบสำหรับผู้ที่ยาก ต่อการเข้าถึงประกันภัยไม่ต่ำกว่า 5 แพ็คเกจ ภายในปี 2573	จำนวนแพ็คเกจ ผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบ สำหรับผู้ที่ยากต่อ การเข้าถึงประกันภัย 2 แพ็คเกจ	40
10. ลดความเหลื่อมล้ำ			

ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)

เป้าประสงค์ SDGs (SDGs Goals)	เป้าหมายตัวชี้วัดที่ต้องบรรลุภายในปี 2573	ผลการดำเนินงานปี 2567	ระดับความสำเร็จ (ร้อยละ)
7. พลังงานสะอาดที่เข้าถึงได้	เบี้ยประกันภัยทรัพย์สินกลุ่มพลังงานทดแทน ในปี 2573 มีปริมาณเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 25 จากเบี้ยประกันภัยในปี 2566	เบี้ยประกันภัยทรัพย์สินกลุ่มพลังงานทดแทน เท่ากับ 582.60 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 60.70 จากเบี้ยประกันภัยในปี 2566	128.6
7. พลังงานสะอาดที่เข้าถึงได้	อาคารสำนักงานของบริษัท (รวมสาขา) ที่มีการใช้พลังงานทดแทนในการดำเนินธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 20 ของจำนวนอาคารสำนักงาน ทั้งหมดของบริษัทฯ ภายในปี 2573	ติดตั้ง Solar Rooftop ที่อาคารสำนักงานใหญ่	100
11. เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน	จำนวนข้อร้องเรียนในสัญญาที่ถูกฟ้องดำเนินคดีถึงผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมเท่ากับ 0 ราย	จำนวนข้อร้องเรียนในสัญญาที่ถูกฟ้องดำเนินคดีถึงผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมเท่ากับ 0 ราย	100
11. เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน	สัดส่วนกรรมสิทธิ์ที่ให้ความคุ้มครองภัยธรรมชาติ อย่างใดอย่างหนึ่ง (ลมพายุ แผ่นดินไหว น้ำท่วม) เท่ากับร้อยละ 100 ของกรรมสิทธิ์ทรัพย์สิน และอสังหาริมทรัพย์ทั้งหมดภายในปี 2573	สัดส่วนกรรมสิทธิ์ที่ให้ความคุ้มครองภัยธรรมชาติ อย่างใดอย่างหนึ่ง (ลมพายุ แผ่นดินไหว น้ำท่วม) เท่ากับร้อยละ 100 ของกรรมสิทธิ์ทรัพย์สินและอสังหาริมทรัพย์ทั้งหมด	100
13. การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากร้อยละ 10 จากปี 2566 ภายในปี 2573	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก เท่ากับ 5,639 TonCO ₂ e ลดลงจากปี 2566 เท่ากับร้อยละ 3.06	30.6

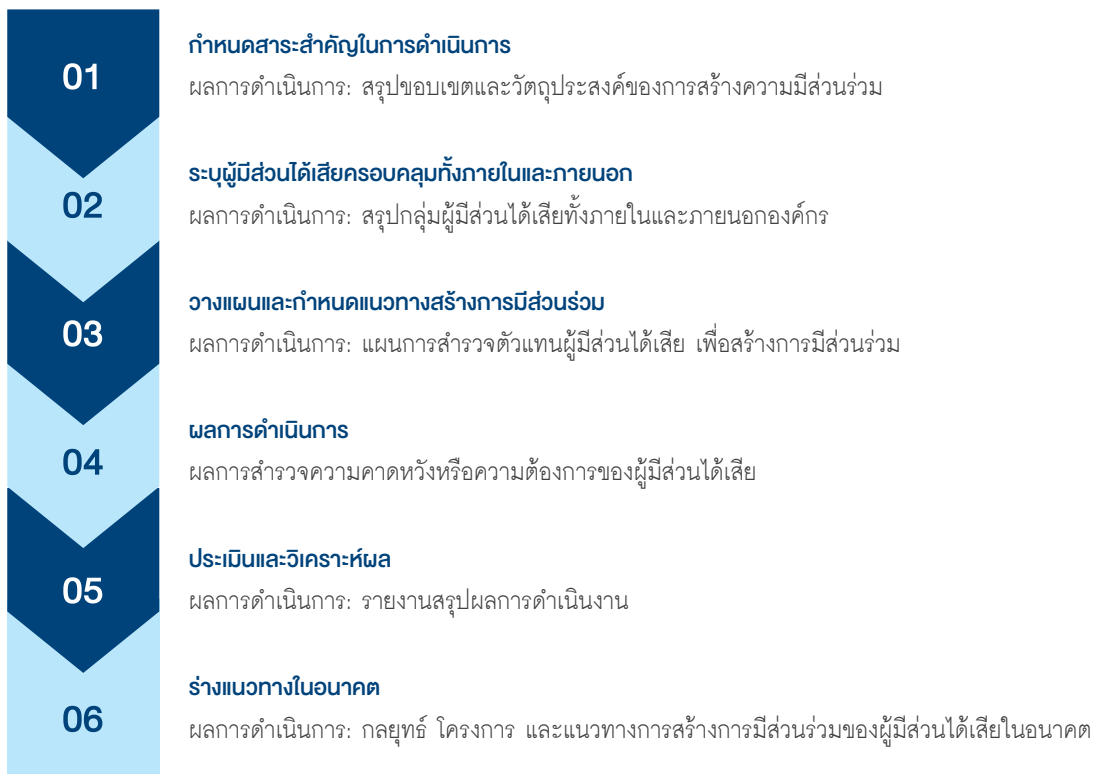
การจัดการผลกระทบ ต่อผู้มีส่วนได้เสีย^(GRI 2-29)

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ดังนั้น บริษัทฯ จึงกำหนดกระบวนการวิเคราะห์และสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียให้ครอบคลุมมากที่สุด รวมถึงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานร่วมกัน อันจะส่งผลดีต่อองค์กรให้มีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งกระบวนการวิเคราะห์และสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียได้ให้นำไปปรับใช้กับบริษัทย่อยด้วย

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทติดตามดูแลให้ฝ่ายจัดการประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สะท้อนอยู่ในแผนดำเนินการ โดยคำนึงถึงบทบาทและสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่มที่จะได้รับสิทธินั้นอย่างเต็มที่บนพื้นฐานของความถูกต้องและเป็นธรรม รวมถึงการตอบสนองให้ตรงต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้อย่างสมดุลและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียบริษัทฯ จึงเปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงได้ระบุการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าวไว้ในหลักปฏิบัติ 5 ส่งเสริมวัฒนธรรมและการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการกำกับดูแลกิจการซึ่งสามารถศึกษารายละเอียดนโยบายการกำกับดูแลกิจการเพิ่มเติมได้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.bkihholdings.com/about/Policy

กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

ปี 2567 บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้ทบทวนการดำเนินงานการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่มูลค่า เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียผ่านการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ โดยบริษัทฯ และบริษัทย่อยมีกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด 8 กลุ่มสามารถสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
1. ผู้ถือหุ้น	- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี - เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย - สื่อสารและเปิดเผยข้อมูลของบริษัทฯ ผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์ของบริษัทฯ และบริษัทย่อยอย่างโปร่งใสและทันเวลา - การพบปะนักวิเคราะห์/นักลงทุนสถาบัน	- การดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล - ผลตอบแทนและการเติบโตอย่างยั่งยืน - ผลประโยชน์ที่ดีจากการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ	- ให้สิทธิในการเข้าประชุมผู้ถือหุ้นและรับผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม - ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี - เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส เชื่อถือได้ และทันเวลา - ไม่ใช้ข้อมูลภายในที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อแสวงหาประโยชน์ให้กับตนเองและผู้เกี่ยวข้อง - การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ถือหุ้น
2. พนักงาน	- เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย - การประเมินผลการปฏิบัติงาน - การจัดฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน - การสื่อสารภายในผ่านช่องทางต่างๆ	- ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม - การพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง - มีโอกาสร่วมหน้าในการทำงาน - การดูแลรักษาความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน - การเคารพในสิทธิและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมในการทำงาน - ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว - การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานอย่างเคร่งครัด	- ทบทวนค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างสม่ำเสมอ - มีแผนฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีการเติบโตในสายอาชีพ - จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย สุขอนามัย และเอื้อต่อการทำงาน - กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม - การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรเรียนรู้ และองค์กรแห่งความสุข - กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับพนักงาน
3. ลูกค้า	- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า - เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย - การพบปะกับลูกค้าผ่านกิจกรรมต่างๆ - การเปิดเผยและสื่อสารข้อมูล ผ่านสื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์บริษัทฯ และบริษัทย่อยอย่างต่อเนื่อง	- ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของลูกค้า และราคายุติธรรม - ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีส่วนช่วยเหลือสังคมและสิ่งแวดล้อม - พนักงานให้บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ชัดเจน ตรงตามความต้องการหรือสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยยึดหลักความเป็นธรรมและจริยธรรม - การพิจารณาสินค้าใหม่ทดแทนที่รวดเร็ว และเป็นธรรม - ช่องทางการชำระเงินที่สะดวก รวดเร็ว และแบ่งเบาภาระด้านการเงิน - การให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้านการป้องกันความเสี่ยงภัย - การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด	- ออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า - การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อยกระดับการให้บริการในด้านต่างๆ อย่างครบวงจร - จัดให้มีหน่วยงานที่รับข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากลูกค้าโดยเฉพาะ - การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม - พัฒนาระบบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า - กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับลูกค้า

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
4. คู่ค้า	- การสำรวจความพึงพอใจของคู่ค้า - เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย - การพบปะกับคู่ค้าผ่านการจัดประชุมและกิจกรรมต่างๆ - การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์บริษัทฯ และบริษัทย่อย - อบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ - การทำสัญญาข้อตกลงทางการค้า	- มีเงื่อนไขสัญญาในการดำเนินธุรกิจร่วมกันที่เสมอภาคและเป็นธรรม - ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาอย่างเคร่งครัด - การดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล - การสนับสนุนคู่ค้าให้เติบโตไปพร้อมกับบริษัทฯ อย่างยั่งยืน - ผลตอบแทนทางการค้าที่เหมาะสมและเป็นธรรม	- กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกและประเมินผลคู่ค้าอย่างชัดเจน โดยเฉพาะกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่น่าประเด็น ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาลมาเป็นหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่ค้า - การได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมทั้งสองฝ่าย - การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เปิดเผยกัน - การรักษาความลับทางการค้า - กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและจรรยาบรรณทางธุรกิจของคู่ค้า - กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับคู่ค้า
5. คู่แข่ง	- การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน - การประชุมร่วมกัน	- การแข่งขันทางการค้าภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี - ไม่ละเมิดสิทธิในความลับทางการค้าของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม	มุ่งเน้นการแข่งขันด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ และบริการ เพื่อประโยชน์ของลูกค้า
6. เจ้าหนี้	- การประชุมร่วมกัน - การทำข้อตกลงและสัญญา - การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์บริษัทฯ	- ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ทุกรายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมโดยอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ - การชำระหนี้ตรงตามกำหนดเวลา	- ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาที่ได้ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด - การบริหารจัดการเงินทุนให้มีโครงสร้างที่เหมาะสม
7. สังคมและชุมชน	- เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย - การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม	- การดำเนินธุรกิจของคู่ค้าและของบริษัทฯ และบริษัทย่อยไม่สร้างผลกระทบต่อสังคมและชุมชน รวมถึงมีส่วนร่วมสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและชุมชน - สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง - การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาลingkungan - การอนุรักษ์โบราณคดี - สนับสนุนด้านการศึกษา	- การส่งเสริมและให้ความช่วยเหลือแก่ท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ - การพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง - รณรงค์ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า - รณรงค์การรักษาสิ่งแวดล้อม
8. ภาครัฐ	- การประชุม สัมมนา และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของภาครัฐ - การรายงานและให้ข้อมูลกับหน่วยงานกำกับดูแล - ช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัทฯ กับหน่วยงานกำกับดูแลที่หลากหลาย	- การดำเนินธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย และดำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานกำกับดูแลหรือภาครัฐ - การยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี - การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงสังคมและชุมชน	- การปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และมาตรฐานอย่างเคร่งครัด - การให้ความร่วมมือและสนับสนุนกิจกรรมของภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเต็มที่

ทั้งนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่กระบวนการออกแบบผลิตภัณฑ์ การเสนอขายและการรับประกันภัย ช่องทางการจัดจำหน่ายและการรับชำระเบี้ยประกันภัย และการบริหารจัดการค่าสินไหมทดแทน ตลอดจนมุ่งลดผลกระทบต่อด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมจากกระบวนการปฏิบัติงานดังกล่าว โดยมุ่งเน้นพัฒนา

สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทย่อย ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัทฯ โดยมีแนวทางในการสร้างคุณค่าให้ห่วงโซ่คุณค่าตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

ห่วงโซ่คุณค่า	ผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการสร้างคุณค่า
การออกแบบผลิตภัณฑ์	- ลูกค้า - คู่ค้า (ตัวแทน/นายหน้า) - ผู้ถือหุ้น - หน่วยงานภาครัฐ - หน่วยงานกำกับดูแล - พนักงาน - คู่แข่ง	- ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีความคุ้มครองตรงกับความต้องการและลักษณะความเสี่ยงภัยของลูกค้า รวมถึงสอดคล้องกับข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล - มีการกำหนดราคาเบี้ยประกันภัยอย่างเหมาะสมตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยโดยนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่มีความเชี่ยวชาญ ไม่แข่งขันด้านราคาเบี้ยประกันภัยที่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็น
การเสนอขายและการรับประกันภัย	- ลูกค้า - คู่ค้า (ตัวแทน/นายหน้า) - ผู้ถือหุ้น - หน่วยงานภาครัฐ - หน่วยงานกำกับดูแล - พนักงาน - คู่แข่ง	- ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่คำนวณเบี้ยประกันภัยเป็นแพ็คเกจสำเร็จรูปไว้แล้วสามารถนำเสนอแก่ลูกค้าได้ทันที ไม่ต้องเสียเวลาคำนวณเบี้ยประกันภัยสำหรับลูกค้าแต่ละราย - มีระบบเทคโนโลยีและระบบสนับสนุนข้อมูลที่มีประสิทธิภาพแก่พนักงานในการคำนวณเบี้ยประกันภัยให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถคำนวณเบี้ยประกันภัยเป็นแพ็คเกจสำเร็จรูปไว้ล่วงหน้าได้ - มีการสำรวจความเสี่ยงภัยของทรัพย์สินและสถานที่เอาประกันภัยโดยทีมวิศวกรที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อให้คำแนะนำในการปรับปรุงเพื่อลดความเสี่ยงภัยสำหรับลูกค้า - การอบรมตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัยของบริษัทย่อยให้มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ประกันภัยเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม
ช่องทางการจัดจำหน่ายและการรับชำระเบี้ยประกันภัย	- ลูกค้า - คู่ค้า (ตัวแทน/นายหน้า) - หน่วยงานภาครัฐ - หน่วยงานกำกับดูแล - พนักงาน	- มีช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าและการรับชำระเบี้ยประกันภัยที่หลากหลาย เช่น สาขาและจุดบริการในห้างสรรพสินค้า/ช่องทางออนไลน์/เคาน์เตอร์ธนาคาร/เคาน์เตอร์เซอร์วิส/ตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัยของบริษัทย่อยที่มีอยู่ทั่วประเทศ - สามารถผ่อนชำระเบี้ยประกันภัยได้สูงสุดถึง 10 เดือนโดยไม่ต้องเสียดอกเบี้ย - มีการออกกรมธรรม์และจัดส่งแก่ลูกค้าที่รวดเร็วโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุน - ลูกค้าสามารถเลือกกรมธรรม์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนกรมธรรม์แบบเอกสารได้ เพื่อลดปริมาณขยะเอกสาร - การนำระบบเทคโนโลยีและระบบสนับสนุนข้อมูลที่มีประสิทธิภาพแก่คู่ค้าในการรับประกันภัยและออกกรมธรรม์
การบริหารจัดการค่าสินไหมทดแทน	- ลูกค้า - คู่ค้า (ด้านสินไหมทดแทน) - ผู้ถือหุ้น - หน่วยงานภาครัฐ - หน่วยงานกำกับดูแล - พนักงาน - คู่แข่ง - เจ้าหน้าที่การค้า	- มีการอบรมให้คำแนะนำลูกค้าองค์กรในการป้องกันการเกิดภัย เช่น การอบรมเรื่องการลดความเสี่ยงภายในโรงงาน - การจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็ว ครบถ้วนตามทุนประกัน หรือตรงตามมูลค่าความเสียหายที่แท้จริง - การควบคุมคู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขอใช้ค่าสินไหมทดแทน เช่น บริษัทสำรวจภัย อุทกมรณคดี โรงพยาบาล ให้ปฏิบัติตามแนวทางการจัดการสินไหมทดแทนที่บริษัทกำหนดไว้ - การคัดเลือกคู่ช่อมรณคดีในสัญญาของบริษัทย่อยที่มีศักยภาพในการบริการโดดเด่นเข้ามาเป็นอยู่ในโครงการ “อุทกชนซ่อม” เพื่อแนะนำแก่ลูกค้าที่ยังไม่ทราบว่าจะนำมรณคดีเข้าคู่ช่อมได้ - การชำระหนี้แก่คู่ค้าภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้คู่ค้ามีสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ - การนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการด้านสินไหมทดแทน เพื่ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้า

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

ที่ผ่านมาบริษัทฯ ได้คำนึงถึงการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน ทั้งด้านมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อป้องกันความเสี่ยง ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม และ เป็นการเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ให้กับบริษัทฯ แต่ปัจจุบัน บริษัทฯ มีเพียงการลงทุนในบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจหลัก คือ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย เพียงบริษัทเดียว ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ ห่วงโซ่อุปทานของบริษัทย่อย

สำหรับผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัทย่อยนั้น บริษัทย่อยได้มอบหมาย ให้นักคณิตศาสตร์ประกันภัยรับผิดชอบพิจารณา กำหนดอัตรา เบี้ยประกันภัยของทุกผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้มีความเหมาะสม สอดคล้อง กับความเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันภัยแต่ละราย นอกจากนี้ บริษัทย่อย ยังมีทีมวิศวกรสำรวจภัยที่มีความเชี่ยวชาญที่สามารถช่วยเหลือ และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าองค์กรในการตรวจสอบระดับความเสี่ยงภัย ของทรัพย์สินและสถานที่เอาประกันภัย เพื่อปรับปรุงสภาพความเสี่ยงภัย ให้ดีขึ้น นำไปสู่การคิดเบี้ยประกันภัยได้ถูกลง ทั้งนี้ บริษัทย่อยยังให้ ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขความคุ้มครอง

และราคาของผลิตภัณฑ์ประกันภัยอย่างครบถ้วน โปร่งใส รวมถึงการจัด ให้มีช่องทาง การจัดจำหน่ายที่หลากหลาย ทั้งการจำหน่ายโดยตรง ผ่านสาขาและจุดบริการในห้างสรรพสินค้าทั่วประเทศ การจำหน่ายโดยตรง ผ่านช่องทางออนไลน์ การจำหน่ายผ่านตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้า ประกันวินาศภัย และพันธมิตรทางธุรกิจ

ทั้งนี้ แม้ว่าบริษัทฯ และบริษัทย่อยจะได้ดำเนินธุรกิจที่สร้างผลกระทบ เชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมโดยตรง แต่บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้ตระหนักถึง การดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยการใช้ทรัพยากรประเภท กระดาษอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริษัทฯ และบริษัทย่อยมีการนำระบบ ดิจิทัลมาปรับใช้ในห่วงโซ่อุปทานของบริษัทย่อยมากขึ้น เพื่อช่วยลด ปริมาณการใช้กระดาษลง อาทิ การให้ลูกค้าเลือกรับกรมธรรม์ในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์แทนการรับกรมธรรม์ในรูปแบบเอกสาร การเชื่อมโยง ข้อมูลระหว่างบริษัทย่อยและลูกค้าต่างๆ ผ่าน Digital Platform การนำ ระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดการด้านสินไหมทดแทน ซึ่งนอกจาก จะช่วยป้องกันความเสี่ยงด้านการผิดพลาดของข้อมูลแล้ว ยังลดการใช้ เอกสารลงด้วย รวมถึงการพัฒนาช่องทางการรับชำระเบี้ยประกันภัย และรับใบเสร็จรับเงินผ่านช่องทางออนไลน์

ผลิตภัณฑ์ประกันภัย



ด้านการจัดการสินไหมทดแทนนั้น บริษัทย่อยมีการควบคุมดูแลคุณภาพการบริการและการจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โดยได้ดำเนินการตั้งเงินสำรองค่าสินไหมทดแทนตามวิธีการมาตรฐานสากลตามหลักการคณิตศาสตร์ประกันภัย ภายใต้ประกาศของสำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 อย่างเคร่งครัด

การออกแบบผลิตภัณฑ์	การรับประกันภัยและการขาย	ช่องทางการจัดจำหน่ายและการรับชำระเบี้ยประกันภัย	การบริหารจัดการค่าสินไหมทดแทน
ออกแบบผลิตภัณฑ์โดยพิจารณาตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย	ผลิตภัณฑ์ที่คำนวณเบี้ยประกันภัยเป็นแพ็คเกจสำเร็จรูปไว้แล้วสามารถนำเสนอแก่ลูกค้าได้ทันที	มีช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และรับชำระเบี้ยประกันภัยที่หลากหลาย	มีการให้คำแนะนำลูกค้าองค์กรในการป้องกันการเกิดภัย เช่น การอบรมเรื่องการลดความเสี่ยงภายในโรงงาน
ออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้คำนวณเบี้ยประกันภัยเป็นแพ็คเกจสำเร็จรูปไว้ล่วงหน้า ต้องมีการคำนวณเบี้ยประกันภัยให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย	ออกกรมธรรม์ที่รวดเร็ว โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุน	การจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็วและภายในระยะเวลาที่ คปภ. กำหนด
กำหนดราคาเบี้ยประกันภัยอย่างเหมาะสม	สำรวจความเสี่ยงภัยของทรัพย์สินและสถานที่เอาประกันภัยของลูกค้า	ลูกค้าสามารถเลือกกรมธรรม์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนกรมธรรม์รูปแบบเอกสารได้	การนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการด้านสินไหมทดแทนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้า
		การนำระบบเทคโนโลยีมาสนับสนุนคู่ค้าในการเชื่อมโยงข้อมูลประกันภัยกับบริษัทย่อย	การควบคุมคู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการชดเชยค่าสินไหมทดแทน เช่น บริษัทสำรวจภัย อุซ่มรยณด์ โรงพยาบาล ให้ปฏิบัติตามแนวทางการจัดการสินไหมทดแทนที่บริษัทย่อยกำหนดไว้

ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานธุรกิจ ^(2-7, 2-8)	คุณค่าร่วมทางธุรกิจ
ทรัพยากรทางการเงิน - ส่วนของผู้ถือหุ้น 32,343.73 ล้านบาท - จำนวนพนักงาน 1,709 คน - ตัวแทนและนายหน้าบุคคลธรรมดา 2,933 ราย - นายหน้านิติบุคคล 390 ราย - สถาบันการเงิน 39 ราย - การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสังคม ชุมชน	คุณค่าร่วมทางการเงิน - อัตราผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นร้อยละ 9.28 - ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ 611.12 ล้านบาท
ทรัพยากรทางสิ่งแวดล้อม - ปริมาณการใช้พลังงาน 5,386,652.71 kWh - ปริมาณการใช้น้ำ 60,378.24 ลบ.ม.	คุณค่าร่วมทางการเงิน - ความพึงพอใจของพนักงานร้อยละ 88.10 - ความพึงพอใจของลูกค้าร้อยละ 96.10 - การบริจาคเพื่อสังคม 50.18 ล้านบาท
	คุณค่าร่วมทางสิ่งแวดล้อม - ปริมาณการใช้ไฟฟ้าลดลงร้อยละ 1.82 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2566 (กำหนดเป้าหมายลดการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างน้อยร้อยละ 5 ภายในปี 2571 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2566) - ปริมาณการใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.98 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2566 (กำหนดเป้าหมายลดการใช้น้ำประปาอย่างน้อยร้อยละ 5 ภายในปี 2571 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2566)

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัท บีเคไอ โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยยึดหลักความโปร่งใส ถูกต้อง และเป็นธรรม บริษัทฯ มีระบบการบริหารจัดการที่มีมาตรฐาน และก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งไม่เพียงนำมาใช้กับบริษัทฯ แต่ยังให้นำไปปรับใช้กับบริษัทย่อย โดยนโยบายดังกล่าวกำหนดเพื่อให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนมีความเข้าใจ ยึดมั่น และถือปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร อันจะส่งผลให้ธุรกิจของบริษัทฯ มีระบบบริหารจัดการเป็นมาตรฐาน เป็นธรรม โปร่งใส สามารถสร้างผลตอบแทน และเพิ่มมูลค่าระยะยาวให้กับผู้ถือหุ้น รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย สนับสนุนและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของบริษัทฯ ให้เติบโตอย่างยั่งยืน สำหรับรายละเอียดนโยบายการกำกับดูแลกิจการได้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.bkihholdings.com/about/Policy ภายใต้หัวข้อการกำกับดูแลกิจการ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญต่อพนักงาน ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียหลัก และเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด บริษัทฯ จึงดูแลพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความปลอดภัยในการทำงาน การพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสนับสนุนการรวมกลุ่มเจรจาต่อรองสิทธิประโยชน์ของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน โดยจัดให้มีกิจกรรมแรงงานสัมพันธ์หรือช่องทางให้พนักงานสามารถเสนอข้อคิดเห็น และแนวทางในการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สำหรับลูกจ้าง

บริษัทฯ มีโครงสร้างองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การบริหารงานเป็นระบบ ถ่วงดุล และสามารถตรวจสอบได้ รวมถึงเพื่อให้มีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย และประธานคณะผู้บริหารอย่างชัดเจน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

โครงสร้างการจัดการ^{(GRI 2-9), (GRI 2-11)}



บทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการ^(GRI 2-12)

คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารงานของฝ่ายจัดการอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายจัดการได้ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับอนุมัติและมุ่งมั่นในการสร้างผลกำไรระยะยาวอย่างยั่งยืนเพื่อประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยในปี 2567 คณะกรรมการบริษัทได้มีการดำเนินงาน ดังนี้

1. ทบทวนและอนุมัติวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ของบริษัทฯ เพื่อเพิ่มมูลค่าสูงสุดแก่บริษัทฯ และความมั่นคงให้กับผู้ถือหุ้น
2. ทบทวนและอนุมัตินโยบายต่างๆ เพื่อให้เหมาะสมและเป็นปัจจุบัน เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการ ข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจ
3. อนุมัติแบบประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะกรรมการรายบุคคลและคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ในปี
4. อนุมัติการเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC)
5. ติดตามผลการดำเนินงานของฝ่ายจัดการและดูแลให้มีการนำกลยุทธ์และแนวนโยบายที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยฝ่ายจัดการจะรายงานผลการดำเนินงานและผลประกอบการของบริษัทฯ ทุกไตรมาสในการประชุมคณะกรรมการบริษัท
6. ติดตามการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจ และแนวปฏิบัติที่ดีอย่างสม่ำเสมอตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG Code) พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์และสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจ และแนวปฏิบัติให้พนักงานทุกคนทราบผ่านอีเมล นอกจากนี้ ยังได้เผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ
7. ติดตามให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยปี 2567 กรรมการ หรือผู้บริหาร หรือบริษัทฯ ไม่มีการกระทำความผิดหรือฝ่าฝืนกฎหมายของหน่วยงานกำกับดูแลจนได้รับการดำเนินคดี
8. มีส่วนร่วมในการพิจารณาให้ความเห็นชอบต่อแนวทางการดำเนินการของคณะกรรมการชุดย่อย เช่น คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหา คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
9. ส่งเสริมให้บริษัทฯ และบริษัทย่อยดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อสังคม และยึดหลักบรรษัทภิบาลตามกรอบการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (Environmental, Social and Governance: ESG)

สำหรับการส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างยั่งยืนนั้น บริษัทฯ กำกับดูแลให้บริษัทย่อยจัดให้มีคณะทำงาน ESG & Awards เพื่อมีหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแล ส่งเสริม และติดตามให้มีแผนงาน/กิจกรรมที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทย่อยด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) และกำหนดให้บริษัทย่อยรายงานผลการดำเนินงานด้าน ESG ต่อคณะกรรมการบริษัทผ่านคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน ปีละ 1 ครั้ง^(GRI 2-14)

ปี 2567 คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืนได้รายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567 ดังนี้^(GRI 2-16)

1. ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ โดยให้ความเห็นชอบคงใช้นโยบายการกำกับดูแลกิจการฉบับเดิมเนื่องจากมีความเหมาะสมและเป็นปัจจุบัน รวมถึงสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง
2. ทบทวนข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจ โดยให้ความเห็นชอบในการปรับระยะเวลาในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
3. ทบทวนการนำหลักปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 มาปรับใช้ตามบริบททางธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มีผลประกอบการที่ดีในระยะยาว และสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืน ซึ่งจากการมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีส่งผลให้บริษัทฯ ได้รับผลประโยชน์จากโครงการต่างๆ ดังนี้
 - 3.1 ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการจากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2567 (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies: CGR) ที่จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยอยู่ในระดับ “ดีเลิศ” ติดต่อกันเป็นปีที่ 5
 - 3.2 ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นจากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น (AGM Checklist) ประจำปี 2567 ที่จัดโดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย โดยได้รับคะแนนเต็ม 100 คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับ “ดีเยี่ยมสมควรเป็นตัวอย่าง” ติดต่อกันเป็นปีที่ 10
 - 3.3 ผลประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings อยู่ในระดับ “AAA” จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
4. กำหนดแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการแบบทั้งคณะกรรมการรายบุคคล และคณะกรรมการชุดย่อย รวมถึงสนับสนุนให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละครั้ง เพื่อนำผลประเมินที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่ของกรรมการต่อไป

5. กำกับดูแลและติดตามการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนของบริษัทเกี่ยวกับการทบทวนนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนให้มีความเหมาะสมและเป็นปัจจุบัน รวมถึงการนำแนวปฏิบัติของนโยบายมาเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ โดยจัดทำแผนงานและกิจกรรมที่ครอบคลุมทั้งด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านธรรมาภิบาล นอกจากนี้ ยังจัดให้มีการอบรมความรู้กับพนักงาน คู่ค้า และลูกค้า เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีความมั่นคงและยั่งยืน

สำหรับการใช้อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท จะคำนึงถึงหลักการตามกฎหมาย ข้อบังคับ และมติที่ประชุมสามัญ ผู้ถือหุ้นอย่างซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม และจรรยาบรรณ รวมทั้งกำกับดูแลให้การบริหารจัดการของฝ่ายจัดการเป็นไปตามเป้าหมายและแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ กำหนดอำนาจดำเนินการและหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและประธานคณะผู้บริหาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. อำนาจการดำเนินงานของคณะกรรมการบริษัท^(GRI 2-10)

- 1.1 พิจารณาความเหมาะสมในการแต่งตั้ง และกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อย^(GRI 2-10) รวมถึงสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดย่อยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.2 พิจารณามอบอำนาจอย่างเหมาะสมให้แก่ประธานคณะผู้บริหารและผู้บริหาร เพื่อให้สามารถดำเนินงานธุรกิจปกติได้อย่างรวดเร็ว
- 1.3 พิจารณาความเหมาะสมในการแต่งตั้งเลขานุการบริษัท และกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของเลขานุการบริษัท
- 1.4 พิจารณาการลงทุนของบริษัทฯ ที่เกินวงเงินอนุมัติของคณะกรรมการลงทุน
- 1.5 พิจารณาการเข้าทำรายการกับบุคคลหรือนิติบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการรวมการของบริษัทฯ หรือเข้าข่ายรายการที่เกี่ยวข้องกัน/การได้มาหรือจำหน่ายไป
- 1.6 พิจารณาความเหมาะสมในการแต่งตั้งและถอดถอนบุคคลที่มีความเป็นอิสระ เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ รวมถึงกำหนดค่าตอบแทนของบุคคลดังกล่าว และนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
- 1.7 ดำเนินการอื่นๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับ และมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ

2. หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท^(GRI 2-12)

- 2.1 พิจารณากำหนดและอนุมัติทิศทาง นโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และแผนธุรกิจของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ที่น่าเสนอโดยฝ่ายจัดการ และกำกับดูแลให้บริษัทฯ คำนึงถึงการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และหลีกเลี่ยงการรับความเสี่ยงที่เกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ รวมถึงติดตามการดำเนินงานของฝ่ายจัดการให้เป็นไปตามกลยุทธ์และนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2.2 พิจารณาอนุมัตินโยบายการกำกับดูแลกิจการ ข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจ นโยบายการบริหารความเสี่ยง นโยบายการลงทุน นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการจ้างเบาะแส และนโยบายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้ฝ่ายจัดการนำไปปฏิบัติ รวมถึงการทบทวนนโยบายดังกล่าว และประเมินผลการปฏิบัติเพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงให้เหมาะสมเป็นประจำปี
- 2.3 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีการกำหนดนโยบายจ่ายค่าตอบแทนกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานโดยคำนึงถึงความมั่นคงในระยะยาวของบริษัทฯ^(GRI 2-19)
- 2.4 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ข้อพึงปฏิบัติที่ดีของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงการสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ
- 2.5 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีโครงสร้างองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้มีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม
- 2.6 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีระบบบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- 2.7 กำกับดูแลให้ผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ เสนอข้อคิดเห็นและจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างคณะกรรมการตรวจสอบและผู้สอบบัญชีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วย
- 2.8 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทแบบทั้งคณะและรายบุคคล คณะกรรมการชุดย่อย และประธานคณะผู้บริหารเป็นประจำทุกปี รวมทั้งกำกับดูแลให้มีกระบวนการที่มีประสิทธิผลในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
- 2.9 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อสาธารณะ
- 2.10 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีการบวนการจัดทำรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเปิดเผยข้อมูลสำคัญต่างๆ อย่างถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา ต่อสาธารณะและหน่วยงานกำกับตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงินไว้ในแบบ 56-1 One Report
- 2.11 กำกับดูแลให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

- 2.12 กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีเงินกองทุนที่มั่นคงและเพียงพอรองรับการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต และติดตามฐานะเงินกองทุนอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีกระบวนการหรือเครื่องมือที่ใช้ดูแลความเพียงพอของเงินกองทุนให้อยู่ในระดับที่มั่นคง
- 2.13 กำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการรายงานเรื่องที่สำคัญของบริษัทฯ และมีกระบวนการในการรายงานข้อมูล เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบได้อย่างสมบูรณ์
- 2.14 ดูแลให้มีกระบวนการสรรหาและแผนการสืบทอดตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารของบริษัทฯ ที่มีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้แต่งตั้งประธานคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริษัท
- 2.15 จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในการติดต่อสื่อสารกับคณะกรรมการบริษัท เพื่อแจ้งข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มายังบริษัทฯ เพื่อพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดต่อไป
- 2.16 กำกับดูแลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ
- 2.17 กำกับดูแลให้มีการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและบริหารความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.18 ดำเนินการอื่นๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด ขอบบังคับ และมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ และมีกระบวนการในการรายงานข้อมูล เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบได้อย่างสมบูรณ์

3. หน้าที่ความรับผิดชอบของประธานคณะกรรมการผู้บริหาร^(GRI 2-10)

- 3.1 กำหนดทิศทาง นโยบาย แผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ การลงทุน ตลอดจนโครงการใหม่ๆ ให้สอดคล้องตามมิติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อสร้างประโยชน์และคุณค่าแก่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กร
- 3.2 บริหารจัดการ ควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย เพื่อสร้างการเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และยั่งยืน ตามเป้าหมาย โดยอยู่บนหลักการของการควบคุมภายในอย่างเป็นระบบและมีการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ
- 3.3 กำหนดโครงสร้างองค์กร วิธีการบริหาร อำนาจการบริหาร เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
- 3.4 ติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัท
- 3.5 เป็นผู้นำ และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัทฯ รวมทั้งส่งเสริม กำกับ ติดตามการบริหารจัดการบนหลักความยั่งยืน โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล
- 3.6 ชี้แจงวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนกลยุทธ์ และเป้าหมายของบริษัทฯ และหน่วยงาน ให้ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจ และปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน
- 3.7 ปรับปรุงระบบการทำงาน เพื่อเพิ่มผลผลิตภาพของบริษัทฯ รวมทั้งบริหารทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ เพื่อใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด
- 3.8 สื่อสารและส่งเสริมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยยึดหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 3.9 พัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาและบุคลากรอย่างต่อเนื่องให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย

กระบวนการสรรหากรรมการและกรรมการอิสระ

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการดูแลรักษาผลประโยชน์และสร้างผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย จึงได้กำหนดคุณสมบัติของกรรมการบริษัท กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบให้มีความเหมาะสมกับลักษณะธุรกิจ รวมถึงกำหนดองค์ประกอบความรู้ความชำนาญของคณะกรรมการบริษัทที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหาเจ้าหน้าที่รับผิดชอบกำหนดหลักเกณฑ์และกระบวนการสรรหากรรมการและกรรมการอิสระอย่างชัดเจน โดยรายละเอียดสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่แบบ 56-1 One Report ปี 2567 หัวข้อการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

การบริหารจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์^(GRI 2-15)

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์^(GRI 2-15) เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ พึงละเว้นการประกอบกิจการอันมีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย และการไม่แสวงหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยอาศัยข้อมูลความลับของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย กรณีที่จำเป็นต้องทำรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. ผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องดังกล่าวจะต้องแจ้งให้บริษัทฯ ทราบถึงการมีส่วนได้เสียดังกล่าวไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม
2. พิจารณารายการด้วยความรอบคอบ โปร่งใส และความจำเป็นของการทำรายการดังกล่าว โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ เป็นหลัก
3. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือรายการที่เกี่ยวข้องกันจะต้องนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาให้ความเห็นก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณา กรรมการที่มีส่วนได้เสียในเรื่องดังกล่าวจะต้องงดออกเสียงหรือไม่มีส่วนร่วมในการพิจารณา และไม่มีอำนาจในการอนุมัติธุรกรรมนั้นๆ
4. จัดทำรายงานและเปิดเผยข้อมูลของรายการที่เกี่ยวข้องกันให้ครบถ้วนตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ปี 2567 บริษัทฯ ได้นำเสนอข้อมูลรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือรายการที่เกี่ยวข้องกันต่อคณะกรรมการบริษัท โดยคณะกรรมการบริษัทมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ และเปิดเผยข้อมูลไว้ในแบบ 56-1 One Report ปี 2567 สำหรับในปี บริษัทฯ ได้ติดตามการปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และไม่พบการกระทำที่ละเมิดต่อนโยบายความขัดแย้งทางผลประโยชน์

นอกจากนี้ นโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ยังกำหนดให้กรรมการและผู้บริหารมีหน้าที่รายงานการมีส่วนได้เสีย โดยเปิดเผยและนำส่งรายการธุรกิจหรือกิจการที่ประกอบขึ้นเป็นการส่วนตัวหรือกับครอบครัว หรือญาติพี่น้องที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทฯ หรือบริษัทย่อยให้เลขานุการบริษัททราบเป็นประจำทุกปี และกำหนดให้เลขานุการบริษัทมีหน้าที่สรุปรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการและผู้บริหารต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัททราบในไตรมาสที่ 1 ของทุกปี หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลใดๆ ที่แตกต่างไปจากข้อมูลที่เคยรายงานไว้ กรรมการและผู้บริหารจะต้องแจ้งให้เลขานุการบริษัททราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลดังกล่าว สำหรับในปี 2567 กรรมการบริษัทได้รายงานการมีส่วนได้เสียให้เลขานุการบริษัททราบ ซึ่งบริษัทฯ ไม่พบประเด็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะสมาชิกข้ามคณะ การถือหุ้นไขว้กับผู้ผลิตและผู้มีส่วนได้เสียอื่น การมีอยู่ของผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจควบคุม ผู้ที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง อุดหนุน และยอดค้างชำระต่างๆ

การส่งเสริมการพัฒนาความรู้ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน^(GRI 2-17)

เพื่อให้บริษัทฯ มีการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน คณะกรรมการบริษัทจึงมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่เกี่ยวข้องในระบบการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีการปรับปรุง การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงส่งเสริมให้กรรมการและผู้บริหาร เข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อเสริมสร้างความรู้ และช่วยสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ^(GRI 2-17)

สำหรับการปฐมนิเทศกรรมการใหม่ คณะกรรมการบริษัทมีนโยบาย ให้กรรมการใหม่ได้รับการปฐมนิเทศความรู้เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ ของบริษัทฯ โดยทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการใหม่ บริษัทฯ มอบหมายให้เลขานุการบริษัทจัดให้มีการแนะนำแนวทางการดำเนิน ธุรกิจในภาพรวมของบริษัทฯ โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทและ การกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ รวมถึงข้อมูลอื่นที่จำเป็นและเป็น

ประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้องมอบให้กับกรรมการที่เข้าใหม่ เช่น แบบ 56-1 One Report นโยบายการกำกับดูแลกิจการ ข้อกำหนดเกี่ยวกับ จริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน และนโยบายการจ้างเหมา

ปี 2567 บริษัทฯ ได้เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายในและความรู้เกี่ยวกับ การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้แก่กรรมการและผู้บริหาร ดังนี้

- e-Learning ทำความเข้าใจการใช้ข้อมูลภายใน
- e-Learning ทำความเข้าใจความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- e-Learning การสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัย สารสนเทศ ประกอบด้วย Video (YouTube) จำนวน 2 เรื่อง คือ “รู้ทันกลโกง ไม่ให้ตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพ” และ “Phishing Email Cyber Hygiene”

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท^(GRI 2-18)

คณะกรรมการบริษัทเล็งเห็นความสำคัญของการเสริมสร้าง คณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพ จึงจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ ประจำปีของคณะกรรมการ เพื่อนำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการต่อไป โดยการประเมินผล คณะกรรมการแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท แบบ ทั้งคณะ เพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมของ คณะกรรมการบริษัท
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการรายบุคคล เพื่อใช้ ประเมินผลตนเองในการปฏิบัติภาระหน้าที่ของการเป็น กรรมการบริษัท
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อใช้ ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมของคณะกรรมการ ตรวจสอบ/คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน/ คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหา

บริษัทฯ มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท แบบทั้งคณะ กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการ รายบุคคล และกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ชุดย่อย ดังนี้

1. ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานของคณะ กรรมการบริษัทแบบทั้งคณะ การดำเนินงานของกรรมการ รายบุคคล และการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดย่อย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
2. เลขานุการบริษัทสรุปและเสนอผลการประเมินประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัท

3. คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืนนำผลการประเมิน เพื่อพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน และ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบ

โดยวัตถุประสงค์การประเมินผลตนเองของคณะกรรมการบริษัท จะมุ่งเน้นให้การประเมินผลสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการ ดำเนินงานและปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานของคณะกรรมการ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งหลักเกณฑ์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ บริษัทแบบทั้งคณะ

การประเมินผลประสิทธิภาพในการดำเนินงานของคณะกรรมการ บริษัทแบบทั้งคณะแบ่งหัวข้อการประเมิน 6 หมวด ได้แก่

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

ในปี 2567 ผลการประเมินโดยรวมทุกหมวดอยู่ในระดับดีเลิศ โดยคะแนน เฉลี่ย 4.95 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.0

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการรายบุคคล

แบ่งหัวข้อการประเมิน 3 หมวด ได้แก่

- 2.1 โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
- 2.2 การประชุมคณะกรรมการ
- 2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

ในปี 2567 ผลการประเมินรวมทุกหมวดอยู่ในระดับดีเลิศ โดยคะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.8

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย

แบ่งหัวข้อการประเมิน 3 หมวด ได้แก่

- 3.1 โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการชุดย่อย
- 3.2 การจัดเตรียมและดำเนินการประชุมคณะกรรมการชุดย่อย
- 3.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการชุดย่อย

ผลการประเมินของคณะกรรมการชุดย่อยทั้ง 3 คณะเป็นดังนี้

1. คณะกรรมการตรวจสอบ
ในปี 2567 ผลการประเมินรวมทุกหมวดอยู่ในระดับดีเลิศ โดยคะแนนเฉลี่ย 5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100.0
2. คณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืน
ในปี 2567 ผลการประเมินรวมทุกหมวดอยู่ในระดับดีเลิศ โดยคะแนนเฉลี่ย 4.96 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.2
3. คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหา
ในปี 2567 ผลการประเมินรวมทุกหมวดอยู่ในระดับดีเลิศ โดยคะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.8

บริษัทฯ พิจารณาจ่ายค่าตอบแทนกรรมการบริษัท ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมและความเหมาะสมที่สะท้อนถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และคำนึงถึงความมั่นคงของบริษัทฯ ในระยะยาว ซึ่งบริษัทฯ มีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Policy) ^{(GRI 2-19), (GRI 2-20)} ภายใต้หลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและโปร่งใสผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทนและสรรหา ซึ่งมีการระบุนายละเอียดเพื่อให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายบริษัทฯ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยรายละเอียดสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ในแบบ 56-1 One Report ปี 2567 หัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดี

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน^(GRI 2-25)

คณะกรรมการบริษัทกำกับดูแลให้มีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการกรณีการชี้เบาะแส โดยได้จัดทำนโยบายการแจ้งเบาะแสเพื่อสนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแสดำเนินการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ บริษัทฯ จรรยาบรรณธุรกิจ รวมถึงการทุจริตคอร์รัปชันในรูปแบบต่างๆ มายังคณะกรรมการบริษัทผ่านคณะกรรมการตรวจสอบเลขานุการบริษัท และสำนักตรวจสอบ ซึ่งนโยบายดังกล่าวไม่เพียงนำมาใช้กับบริษัทฯ แต่ยังให้นำไปปรับใช้กับบริษัทย่อย เนื่องจากการประกอบธุรกิจ ประกันวินาศภัยของบริษัทย่อยเน้นในเรื่องการให้บริการหรือตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย

ดังนั้น บริษัทย่อยจึงต้องกำหนดกระบวนการทบทวน แก้ไขปรับปรุง การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ จรรยาบรรณธุรกิจ ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง^(GRI 2-26) ดังนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นหน่วยงานของภาครัฐที่คอยกำกับและดูแลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น โดยออกเป็นคำสั่งให้บริษัทย่อยจัดให้มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบตามที่สำนักงาน คปภ. ได้กำหนดรูปแบบไว้
2. คณะกรรมการบริษัท (Board of Directors) มีหน้าที่รับผิดชอบทบทวนและแจ้งให้ปรับปรุงการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกระบวนการการรายงานผล เพื่อทบทวนการจัดการปีละ 2 ครั้ง
3. คณะผู้บริหารบริษัทย่อย (Management Committee) มีหน้าที่รับผิดชอบในการออกแบบและทบทวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งจากภายนอกและภายในตามประกาศของ คปภ. และระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ซึ่งกำหนดให้มีการรับเรื่องร้องเรียนและรายงานผล เพื่อทบทวนการจัดการปีละ 2 ครั้ง
4. ศูนย์ควบคุมคุณภาพและสำนักตรวจสอบมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจติดตาม เพื่อควบคุมให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามที่กำหนดไว้ตามกฎหมายและข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ เพื่อทำการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพิ่มเติม
5. หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนสามารถร้องขอให้มีการปรับปรุงการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีความถูกต้องและไม่เป็นการลำเอียง สามารถให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ถูกร้องเรียนได้ เพื่อความเสมอภาคและเท่าเทียม ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงกับสาเหตุที่เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง
6. ศูนย์ควบคุมคุณภาพเป็นหน่วยงานหลัก ซึ่งรับผิดชอบในการออกแบบ ทบทวน ดำเนินการ และปรับปรุงกลไกการรับเรื่องร้องเรียน โดยจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมนำเสนอผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียอื่นได้แสดงความเห็นในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดให้ศูนย์ควบคุมคุณภาพเป็นหน่วยงานบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนหรือข้อผิดพลาดในการบริหารจัดการ โดยผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับบริษัทยังสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน เบาะแสการกระทำผิด เข้ามาผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริษัทตรวจสอบ และสามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งบริษัทยังได้นำหลักการของประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาในการ ชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และกรณี ที่ถือว่าเป็นการประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือประวิงการคืน เบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2566 ข้อกำหนด ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 เอกสารขั้นตอน การปฏิบัติงาน “การควบคุม NC ที่เกิดขึ้นภายใน และคำร้องเรียน ของลูกค้า” มาพิจารณากำหนดกระบวนการร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายใน บริษัทฯ โดยขั้นตอนการดำเนินการเป็นเอกสารตามระบบบริหารคุณภาพ รายละเอียด ดังนี้

1. ศูนย์ควบคุมคุณภาพรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน บันทึก เข้าระบบ และออกหมายเลขรับเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
2. ศูนย์ควบคุมคุณภาพจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องโดยตรงผ่านผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนนั้น

3. ศูนย์ควบคุมคุณภาพรับรายงานการร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชา สูงสุดของหน่วยงาน และทวนสอบกับผู้ร้องเรียน
4. ศูนย์ควบคุมคุณภาพรายงานเรื่องร้องเรียนต่อตัวแทนระบบ บริหารคุณภาพ ซึ่งเป็นตัวแทนของคณะผู้บริหารสูงสุด ของบริษัท
5. ตัวแทนระบบบริหารคุณภาพพิจารณาอนุมัติเรื่องร้องเรียน และส่งกลับให้ศูนย์ควบคุมคุณภาพติดตามมาตรการป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ และการดำเนินการอื่นที่กำหนดไว้ในรายงาน

บริษัทยังยังมีสำนักบริหารแบรนด์องค์กรทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ผ่านสื่อโซเชียล และมีกระบวนการนำส่งข้อมูลความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น กับลูกค้ามายังศูนย์ควบคุมคุณภาพ เพื่อเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นตามขั้นตอนการแก้ไขของบริษัท

ปี 2567 บริษัทฯ ไม่ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย สำหรับบริษัทยัง ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียจำนวน 483 เรื่อง แยกเป็น

- เรื่องที่ดำเนินการจัดการผลกระทบแล้วเสร็จจำนวน 461 เรื่อง
- เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน 22 เรื่อง

โดยศูนย์ควบคุมคุณภาพได้รายงานข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการ บริษัทและคณะผู้บริหาร เพื่อทบทวนผลการจัดการและมาตรการ ป้องกัน (หากมี)

นโยบายที่ส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน (GRI 2-23)

- นโยบายการกำกับดูแลกิจการสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.bkihholdings.com/about/Policy
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.bkihholdings.com/about/Policy
- นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการจ้างเบาะแสสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.bkihholdings.com/about/Policy
- นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืนสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.bkihholdings.com/about/Sustainability
- นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.bkihholdings.com/about/PrivacyPersonalPolicy

จรรยาบรรณ และการต่อต้านทุจริต^(GRI 205)

บริษัทฯ มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืนบนพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีจริยธรรม และเป็นธรรมตามหลักการค้ากับคู่แลกเปลี่ยนที่ดี ตลอดจนการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยบริษัทฯ ประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC)^(GRI 2-28) เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2567 และจะดำเนินการยื่นขอรับรองเข้าเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) ภายในปี 2569

ทั้งนี้ ในส่วนของบริษัทย่อยได้ดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยมาอย่างยาวนาน จึงได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) และได้รับประกาศนียบัตรรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยอย่างต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 4

โดยที่ผ่านมามีบริษัทฯ และบริษัทย่อยตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านการให้สินบนและคอร์รัปชันทุกรูปแบบ จึงได้กำหนดนโยบายที่สำคัญต่างๆ อาทิ นโยบายกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการแจ้งเบาะแส ตลอดจนข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจ เป็นต้น รวมถึงได้สื่อสารนโยบายดังกล่าวให้กับผู้มีส่วนได้เสีย และเผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ รายงานประจำปี เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และคู่ค้าทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน โดยสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ดังนี้

- นโยบายการกำกับดูแลกิจการ สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.bkihholdings.com/about/Policy
- นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการแจ้งเบาะแส สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.bkihholdings.com/about/Policy
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจ สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.bkihholdings.com/about/Policy

นอกจากนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้กำหนดกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน และประเมินระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขและมาตรการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำอีก โดยกำหนดให้สำนักตรวจสอบทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินระบบการควบคุมภายในตามแผนการตรวจสอบประจำปีที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ รวมถึงการตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน และรายงานผลต่อคณะกรรมการตรวจสอบทุกไตรมาส

การบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต

บริษัทฯ และบริษัทย่อยตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้กำหนดระบบการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทย่อย เพื่อป้องกันและติดตามความเสี่ยงจากการทุจริตและคอร์รัปชัน โดยมีกระบวนการประเมินความเสี่ยงที่ระบุเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงสูงจากการทุจริตและคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ พร้อมกระบวนการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสมและครอบคลุม ตลอดจนการติดตามและรายงานผลให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทราบอย่างน้อยปีละครั้ง

การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต^(GRI 205-1)

จำนวนหน่วยงานที่ได้รับการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต	ร้อยละของหน่วยปฏิบัติงานที่ได้รับ การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต	ประเภทความเสี่ยงที่มีระบุ และมีนัยสำคัญ
64 หน่วยงาน - สำนักงานใหญ่ 27 หน่วยงาน - สาขา 37 หน่วยงาน	100	ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ - การทุจริตฉ้อฉล

การฝึกอบรมให้ความรู้และการสื่อสารการต่อต้านทุจริต

บริษัทฯ และบริษัทย่อยส่งเสริมให้พนักงานมีความตระหนักและมีความเข้าใจในการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน จึงจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานทุกคนเกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งนโยบายที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการแจ้งเบาะแส จริยธรรม และข้อพึงปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน

การฝึกอบรมเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตขององค์กร^(GRI 205-2)

คณะกรรมการ/พนักงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการฝึกอบรมนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตขององค์กร (คน)	ร้อยละเทียบกับทั้งหมด
คณะกรรมการ	-	0.00
ผู้บริหารระดับ 1-4	12	0.69
ผู้บริหารระดับ 5 ขึ้นไป	487	27.96
ระดับปฏิบัติการ	1,243	71.35

นอกจากนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้มีการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตขององค์กรแก่ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความตระหนักและความสำคัญต่อการต่อต้านทุจริตทั้งระดับองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องร่วมกัน

การสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตขององค์กร^(GRI 205-2)

คณะกรรมการ/พนักงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริต (คน)	ร้อยละเทียบกับทั้งหมด
คณะกรรมการ	-	0.00
ผู้บริหารระดับ 1-4	12	0.69
ผู้บริหารระดับ 5 ขึ้นไป	487	27.96
ระดับปฏิบัติการ	1,243	71.35

ลูกค้า	จำนวนบริษัททั้งหมดที่ได้รับการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริต (ราย)	ร้อยละเทียบกับทั้งหมด
ตัวแทนประกันวินาศภัย/ นายหน้าประกันวินาศภัย	408	71.70
ผู้ซ่อมรถยนต์/ร้านอะไหล่/ บริษัทรถยก/บริษัทรับเหมาก่อสร้าง	34	5.98
อื่นๆ	127	22.32

เป้าหมายและผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

เรื่อง	เป้าหมาย (เรื่อง)	ปี 2565 (เรื่อง)	ปี 2566 (เรื่อง)	ปี 2567 (เรื่อง)
การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต	0	1	1	0
การละเมิดกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย	0	0	0	0

ในปี 2567 บริษัทฯ และบริษัทย่อยไม่พบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต^(GRI 205-3) สำหรับกรณีการละเมิดกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย บริษัทฯ และบริษัทย่อยไม่มีกรณีโดนกล่าวโทษหรือร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว^(GRI 2-27)

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้มีการทบทวนและปรับปรุงระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี รวมทั้งกำหนดมาตรการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพื่อป้องกันการทุจริต และมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยสำนักตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและรายงานผลต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบ พร้อมทั้งส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง

การบริหารความเสี่ยง และภาวะวิกฤต

เนื่องจากการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ คือ การถือหุ้นในบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วมเป็นหลัก ดังนั้น ผลประกอบการของบริษัทฯ จึงมาจากผลการดำเนินงานของบริษัทย่อยที่บริษัทฯ เข้าลงทุน ซึ่งหากบริษัทย่อยมีผลการดำเนินงานและการบริหารจัดการที่ดี ก็จะสามารถสร้างกำไรให้กับบริษัทฯ แต่หากบริษัทย่อยมีผลการดำเนินงานลดลง ก็จะส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของบริษัทฯ ด้วยเช่นกัน ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล รวมถึงมีความสอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งของบริษัทฯ และบริษัทย่อย นอกจากนี้ ยังจัดให้มีระบบการตรวจสอบภายในที่มีความเป็นอิสระ และมีการทวนดูผลดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งบริษัทฯ และบริษัทย่อยมีการกำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรที่เชื่อมโยงแผนกลยุทธ์ การจัดการเงินทุน และมีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผนธุรกิจภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยบริษัทฯ และบริษัทย่อยจัดให้มีโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กรตามหลักแนวป้องกัน 3 ด้าน (3 Lines of Defense) ตั้งแต่คณะกรรมการบริษัทจนถึงระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีหน่วยงานบริหารความเสี่ยงรับผิดชอบติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริษัท โดยบริษัทฯ กำหนดให้มีการรายงานผลบริหารความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และบริษัทย่อยกำหนดให้มีการรายงานผลบริหารความเสี่ยงอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง และในส่วนของหน่วยงานตรวจสอบภายในของบริษัทฯ และบริษัทย่อยดำเนินการตรวจสอบหน่วยงานตามแผนการตรวจสอบประจำปี พร้อมรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบและ

คณะกรรมการบริษัทอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังกำกับให้บริษัทย่อยมีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกประเภทความเสี่ยงและกิจกรรม โดยมีเป้าหมายคือผลการประเมินความเสี่ยงระดับองค์กรอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 และเป้าหมายดังกล่าวได้ถูกกำหนดไว้เป็นหนึ่งในดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์กร (Key Performance Indicator) ของบริษัทย่อย

บริษัทฯ และบริษัทย่อยให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดความรู้การบริหารความเสี่ยงให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กร และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นการบริหารความเสี่ยงที่เชื่อมโยงกันตั้งแต่ระดับองค์กรถึงระดับปฏิบัติการผ่านกระบวนการบริหารความเสี่ยง ได้แก่ การระบุ ประเมิน ติดตามและควบคุม และรายงานความเสี่ยง รวมถึงการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และเพื่อให้เกิดการบูรณาการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุม จึงได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงองค์กร ตั้งแต่การกำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงองค์กร ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง การรายงานผลการดำเนินการ รวมถึงแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งเชื่อมโยงกับการประเมินความเสี่ยงระดับหน่วยงาน โดยนำประเด็นการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการพิจารณาทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ผลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการบูรณาการ การบริหารจัดการความเสี่ยงครอบคลุมทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่คนในสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำกับดูแลให้บริษัทย่อยมีการเตรียมความพร้อมในการป้องกันและปรับตัวรับมือกับความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยมีการกำหนดประเภทความเสี่ยงและการดำเนินงานด้าน ESG ดังนี้

ประเภทความเสี่ยงด้าน ESG	แนวทางการควบคุมความเสี่ยง	ผลการดำเนินงานจากการควบคุมความเสี่ยง
สิ่งแวดล้อม การปล่อยก๊าซเรือนกระจกและมลพิษทางอากาศ	- ปรับปรุงระบบทำความเย็นในอาคาร - นำพลังงานสะอาดมาใช้ภายในอาคาร เช่น การติดตั้งโซลาร์เซลล์ที่อาคารสำนักงานใหญ่ (Solar Rooftop) - ศึกษาความเป็นไปได้เชิงกายภาพในการติดตั้งโซลาร์เซลล์ที่สำนักงานสาขา (Solar Rooftop) - e-Policy, e-Document และการติดตามปริมาณการใช้กระดาษขององค์กร	- มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง - มีปริมาณการใช้กระดาษลดลง
สิ่งแวดล้อม เกิดภัยธรรมชาติจากสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อมูลค่าสินไหมทดแทน	- จัดสรรประกันภัยต่ออย่างเพียงพอ - จัดทำ Platform สำหรับประเมินความเสี่ยงภัยตามแต่ละพื้นที่สำหรับภัยน้ำท่วมและลมพายุ ซึ่งเป็นภัยหลักที่เกิดขึ้น	- ค่าสินไหมทดแทนหลังประกันภัยต่อจากภัยธรรมชาติที่ลดลง
สังคม การละเมิดสิทธิมนุษยชน ความไม่เสมอภาค และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม	- กำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนและกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน - ปรับปรุงระเบียบและแนวปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเพื่อแสดงเจตนารมณ์การไม่เลือกปฏิบัติ - มีกระบวนการเพื่อคัดเลือคนุคลากรอย่างเท่าเทียมและโปร่งใสโดยถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	- ไม่พบเหตุการณ์ที่ถูกศาลตัดสินตามกฎหมายว่ามีการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน

ประเภทความเสี่ยงด้าน ESG	แนวทางการควบคุมความเสี่ยง	ผลการดำเนินงานจากการควบคุมความเสี่ยง
ธรรมาภิบาล การมีวัฒนธรรมองค์กร ที่ไม่สนับสนุนความโปร่งใส หรือไม่มีการกำกับดูแลที่ดีพอ การทุจริตฉ้อฉลภายใน หรือการคอร์รัปชัน	- ปรับปรุงระเบียบและแนวปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเพื่อแสดงเจตนารมณ์การต่อต้านการคอร์รัปชัน	- ไม่พบเหตุการณ์การทุจริตฉ้อฉลภายใน
ธรรมาภิบาล Cyber Attack และก่อให้เกิด ข้อมูลรั่วไหล	- กำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด - จัดอบรมให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยสารสนเทศ ให้กับพนักงานทุกคน	- บริหารจัดการตามนโยบายการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เช่น การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ความมั่นคงปลอดภัยด้านการปฏิบัติงาน และด้านบริการ - จัดทดสอบแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการซักซ้อมตามแผนรับมือภัยคุกคามและตอบสนองความผิดปกติทางไซเบอร์ โดยได้ผลลัพธ์ตามแผนที่กำหนดไว้ - พนักงานทุกคนได้รับการอบรมด้านการจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และมีความรู้ความเข้าใจเรื่องความปลอดภัยสารสนเทศเป็นอย่างดี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 100

ผลการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง

สำหรับปี 2567 บริษัทฯ และบริษัทย่อยไม่มีความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำเป็นความเสี่ยงที่บริษัทฯ และบริษัทย่อยให้ความสำคัญ เนื่องจากมีแนวโน้มของความถี่ในการเกิดเพิ่มสูงขึ้นและทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น อันอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ทั้งจากความเสี่ยงด้านกายภาพและความเสี่ยงช่วงเปลี่ยนผ่าน โดยความเสี่ยงด้านกายภาพพิจารณาทั้งในลักษณะที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน หรือเป็นผลจากการสะสมเป็นระยะเวลานาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อบริษัทย่อยในแง่ค่าสินไหมทดแทนที่เพิ่มขึ้นจากภัยธรรมชาติและภัยพิบัติโดยเฉพาะความเสียหายจากลมพายุ และน้ำท่วม สำหรับความเสี่ยงช่วงเปลี่ยนผ่านเป็นความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ในแง่การลงทุน และส่งผลกระทบต่อบริษัทย่อยในแง่ของการรับประกันภัยกลุ่มธุรกิจที่ไม่สอดคล้องกับการก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ดังนั้น บริษัทฯ และบริษัทย่อยจึงมีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

นโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ

- ด้านการลงทุน บริษัทฯ และบริษัทย่อยพิจารณาลงทุนตามนโยบายการลงทุนที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการลงทุน โดยต้องรักษาให้ระดับผลตอบแทนไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ ต้องไม่มีความเสี่ยงที่สูงเกินกว่าระดับความเสี่ยงที่บริษัทฯ ยอมรับได้

- ด้านความยั่งยืน บริษัทฯ และบริษัทย่อยให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาล และยึดมั่นในการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งนี้ ในการลงทุนประกอบธุรกิจ บริษัทฯ และบริษัทย่อยจะพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจลงทุน เพื่อพัฒนาองค์กร เศรษฐกิจ ตลอดจนดูแลสังคมให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกัน

บริษัทฯ กำกับให้บริษัทย่อยมีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงดังนี้

- การบริหารจัดการค่าสินไหมทดแทนจากภัยธรรมชาติ บริษัทย่อยกำหนดแนวทางการพิจารณารับประกันภัยตามพื้นที่เพื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงภัยที่แท้จริง การจัดสรรประกันภัยต่อให้มีความเพียงพอภายใต้สัญญาประกันภัยต่อแบบกำหนดสัดส่วน (Proportional Treaty) และสัญญาประกันภัยต่อแบบไม่เป็นสัดส่วน (Non-Proportional Treaty) การทดสอบภาวะวิกฤต การจัดสรรเงินสำรองค่าสินไหมทดแทนให้มีความเพียงพอ เพื่อไม่ให้เกิดกระทบกับความมั่นคงทางการเงินโดยบริษัทฯ ยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นสำคัญในการพิจารณา ค่าสินไหมทดแทนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

- การบริหารความเสี่ยงจากการรับประกันภัยกลุ่มธุรกิจที่ไม่สอดคล้องกับการก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ บริษัทย่อยได้พิจารณาแนวทางการรับประกันภัยโดยจำกัดสัดส่วนการรับประกันภัยทรัพย์สินกลุ่มธุรกิจประเภท Sector Specific Policy ได้แก่ ธุรกิจประเภท Thermal Coal, Mining, Oil&Gas และสนับสนุนการรับประกันภัยโรงไฟฟ้ากลุ่ม Renewable Energy รวมถึงรถยนต์พลังงานทางเลือก

ในปี 2567 บริษัทฯ พิจารณาผลการบริหารความเสี่ยงของบริษัทย่อยที่มีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงครอบคลุมทุกประเภทความเสี่ยงและกิจกรรม โดยมีเป้าหมายคือผลการประเมินความเสี่ยงระดับองค์กรอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งผลประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ร้อยละ 81.25 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ ในปี 2568 บริษัทฯ ได้กำหนดให้บริษัทย่อยกำหนดเป้าหมายผลการประเมินความเสี่ยงระดับองค์กรให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ รวมถึงมุ่งเน้นกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่รัดกุม เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเติบโตได้อย่างยั่งยืน

การจัดการ นวัตกรรมทางธุรกิจ

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ระบุถึงความสำคัญและสนับสนุน การสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป และการก่อให้เกิดมูลค่าแก่ธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืนที่ระบุถึงการส่งเสริมในการพัฒนานวัตกรรมบริการที่หลากหลายอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งนโยบายดังกล่าวข้างต้นไม่เพียงนำมาปรับใช้กับบริษัทฯ ยังนำไปปรับใช้กับบริษัทย่อย ซึ่งบริษัทย่อยก็ได้มีการกำหนดนโยบายที่ระบุถึงการคิดค้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและนวัตกรรมบริการที่หลากหลายอย่างต่อเนื่องโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงใจ บริษัทฯ สนับสนุนให้บริษัทย่อยดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยที่ใส่ใจลูกค้าในทุกย่างก้าว และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการทำงาน เพื่อให้การเข้าถึงผลิตภัณฑ์ประกันภัยแก่ลูกค้าทุกกลุ่มเป็นไปอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น และร่วมเป็นส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในสังคม พร้อมกับยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางธุรกิจควบคู่กัน

จากวิสัยทัศน์ของบริษัทย่อยที่มุ่งเป็นที่สุดใจลูกค้า มีการพัฒนาสินค้าและบริการประกันภัยที่หลากหลายตรงใจลูกค้า ตอบสนองรวดเร็ว รวมทั้งยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและซื่อสัตย์ รวมทั้งมีจิตสำนึกในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน หน่วยงานกำกับดูแล ตลอดจนสังคมและชุมชน เพื่อให้องค์กรมีการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืนในระยะยาว

วิสัยทัศน์ดังกล่าวส่งผลให้บริษัทย่อยมีการผลักดันให้เกิดนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการใหม่ๆ ของลูกค้า จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตและเศรษฐกิจ สังคม เพื่อรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการผลักดันนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนกระบวนการดำเนินการธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์ไม่มุ่งเน้นผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นหลัก แต่มุ่งที่ความสามารถในการสร้างประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกระบวนการดำเนินการธุรกิจเพื่อสร้างประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียนั้น บริษัทย่อยได้มุ่งผลักดันให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าว ซึ่งมุ่งเน้นว่าต้องเป็นนวัตกรรมใหม่ที่บริษัทประกันภัยในธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยไม่เคยมีการดำเนินการมาก่อน เพื่อสร้างภาพลักษณ์การเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับแนวคิด ESG ของธุรกิจประกันภัยไทย และเป็นการจุดประกายให้บริษัทประกันภัยอื่นๆ ได้คิดค้นนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ และบริการที่คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมออกมาแข่งขันกัน ซึ่งจะสร้างประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมในระยะยาว โดยแนวทางการให้ได้ว่าซึ่งนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับแนวคิด ESG นั้น บริษัทย่อยได้มอบหมายให้คณะทำงาน ESG & Awards รับผิดชอบติดตามข้อมูลข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจต่างๆ ทั่วโลก รวมทั้งศึกษาและสำรวจผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบของบริษัทย่อย ทั้งที่เกิดขึ้นแล้วและมีแนวโน้มเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้เสียตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานของบริษัทย่อย โดยการพิจารณาจากหลายแหล่งข้อมูล เช่น ข้อเสนอแนะจากลูกค้าและคู่ค้า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริษัทย่อยและบริษัทประกันภัยอื่นๆ ที่อยู่บน Social Media การพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือการพูดคุยกับผู้บริหาร เพื่อหาแนวทางการนำนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจอื่นๆ ทั่วโลกมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทย่อย โดยได้มีการดำเนินการทำ Pretest แนวคิดดังกล่าวกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องว่ามีความน่าสนใจหรือมีความเหมาะสมเพียงใด เพื่อปรับแก้ไขให้ตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียมากที่สุดก่อนการดำเนินการจริง

นอกจากนี้ บริษัทย่อยยังได้ริเริ่มโครงการ New Gen Hackathon โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความคิดเชิงนวัตกรรม สร้างความตระหนักและความเข้าใจในการทำงานแบบเชิงรุก (Proactive) ภายใต้แนวคิดล้มให้เป็น ลุกให้ไว (Resilience Mindset) รวมถึงการสร้าง Collaboration ในกลุ่มพนักงานที่มาจากหลากหลายหน่วยงานภายในองค์กร โดยมีพนักงานที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 67 คน ร่วมกันนำเสนอความคิดและนำเสนอนวัตกรรมใหม่เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน บริการ และผลิตภัณฑ์ใหม่ ผ่านกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) จำนวน 9 โครงการ และได้มีการจัดเก็บในรูปแบบวิดีโอไว้อย่างเป็นระบบใน "THE LIBRARY" เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานที่สนใจสามารถเข้าชม และนำไปใช้ต่อยอดในงานของหน่วยงานได้โดยอ้างอิงชื่อพนักงานเจ้าของผลงานด้วย ซึ่งในปี 2568 ทางบริษัทย่อยจะดำเนินโครงการนี้ต่อเนื่องและติดตามผลการดำเนินงานต่อไป

สำหรับในปี 2567 บริษัทย่อยได้นำเสนอวัฒนธรรมผลิตภัณฑ์และบริการต่อคณะผู้บริหารของบริษัทย่อยและคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความยั่งยืนของบริษัทฯ โดยบริษัทย่อยมีวัฒนธรรมผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สร้างผลกระทบเชิงบวกต่อผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ดังนี้

การให้ลูกค้าสามารถเลือกเปลี่ยน Gift Voucher สมนาคุณจากการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยเป็นเงินบริจาคแก่องค์กรการกุศล

บริษัทย่อยได้เพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าที่ซื้อประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล แพคเกจ PA Holiday ผ่านเว็บไซต์ของบริษัทย่อย โดยสามารถเลือกเปลี่ยนการรับของสมนาคุณที่เป็น Gift Voucher มูลค่า 300 บาท เป็นการบริจาคเงินให้แก่ศิริราชมูลนิธิ เพื่อผู้ป่วยยากไร้ หรือชมรมผู้ไร้กล่องเสียงรามาธิบดี ซึ่งเงินบริจาคดังกล่าวสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ 2 เท่า ในนามผู้เอาประกันภัยได้ โครงการนี้ได้เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2567 โดย ณ สิ้นปีมีลูกค้าเลือกเปลี่ยน Gift Voucher เป็นเงินบริจาคทั้งสิ้น 14,700 บาท ทั้งนี้ โครงการนี้ได้สร้างประโยชน์ต่อลูกค้า เนื่องจากที่ผ่านมามีลูกค้าส่วนหนึ่งที่ไม่ได้นำ Gift Voucher ที่ได้รับไปใช้จนกระทั่งหมดอายุ เนื่องจากไม่มีเวลา หรือไม่สะดวกที่จะนำไปใช้แลกซื้อสินค้า การเลือกเปลี่ยนเป็นเงินบริจาคแก่องค์กรการกุศลจะทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทันทีจากสิทธิการลดหย่อนภาษี นอกจากนี้ ยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัทย่อย และส่งผลให้อาจมีอัตราการต่ออายุกรมธรรม์ที่สูงขึ้น ด้วยเหตุที่การซื้อกรมธรรม์อย่างต่อเนื่องจะถือเป็นการสนับสนุนองค์กรการกุศลไปด้วย

การให้พนักงานสามารถเลือกเปลี่ยน Gift Voucher ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมกับบริษัทย่อยเป็นเงินบริจาคแก่องค์กรการกุศล

บริษัทย่อยได้เพิ่มทางเลือกให้กับพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่บริษัทย่อยจัดขึ้น และมีสิทธิที่จะได้รับรางวัลเป็น Gift Voucher โดยสามารถเลือกเปลี่ยนเป็นเงินบริจาคแก่ศิริราชมูลนิธิ เพื่อผู้ป่วยยากไร้ หรือชมรมผู้ไร้กล่องเสียงรามาธิบดี ซึ่งเงินบริจาคสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ 2 เท่า ในนามพนักงานได้ โครงการนี้ได้เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2567 โดย ณ สิ้นปีมีพนักงานเลือกเปลี่ยน Gift Voucher เป็นเงินบริจาคทั้งสิ้น 3,400 บาท ทั้งนี้ โครงการนี้ได้สร้างประโยชน์ต่อพนักงาน เนื่องจากที่ผ่านมามีพนักงานส่วนหนึ่งที่ไม่ได้นำ Gift Voucher ที่ได้รับไปใช้จนกระทั่งหมดอายุ เนื่องจากไม่มีเวลา หรือไม่สะดวกที่จะนำไปใช้แลกซื้อสินค้า การเลือกเปลี่ยนเป็นเงินบริจาคแก่องค์กรการกุศลจะทำให้พนักงานได้รับประโยชน์ทันทีจากสิทธิการลดหย่อนภาษี นอกจากนี้ ยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัทย่อยในสายตาของพนักงาน และส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรตามมา

การสำรวจภัย (Risk Survey) ให้แก่ผู้ในสัญญา

เนื่องด้วยข้อมูลมรดกในสัญญาของบริษัทย่อยถือเป็นคู่ค้าที่สำคัญอย่างยิ่งในห่วงโซ่อุปทานของบริษัทย่อย ในการให้บริการการซ่อมแซมรถยนต์ของลูกค้าที่ได้รับอุบัติเหตุให้กลับสู่สภาวะปกติ ซึ่งนอกจากคุณภาพการซ่อมรถยนต์แล้ว บริษัทย่อยยังมุ่งเน้นในการผลักดันให้ผู้ซ่อมรถยนต์ได้มีการดำเนินธุรกิจอย่างปลอดภัยและยั่งยืน รวมถึงการไม่สร้างผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบข้างจากกิจกรรมการซ่อมรถยนต์ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ซ่อมรถยนต์ย่อมมีความเสี่ยงอย่างยิ่งต่อการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดจากวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ซึ่งจะสร้างผลกระทบอย่างยิ่งทั้งต่อพนักงานผู้ ทรัพย์สินของลูกค้า ตลอดจนชุมชนรอบข้าง เช่นเดียวกับกิจกรรมการซ่อมรถยนต์ย่อมก่อให้เกิดมลภาวะทั้งด้านฝุ่นละอองและสารเคมีต่างๆ อันอาจส่งผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมโดยรอบ ด้วยเหตุนี้ บริษัทย่อยในฐานะที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสำรวจภัยและลดความเสี่ยงภัยที่อาจเกิดขึ้น ด้วยบุคลากรที่เป็นทีมวิศวกรผู้เชี่ยวชาญและเครื่องมืออุปกรณ์การสำรวจภัยที่ทันสมัยต่างๆ เช่น เครื่องตรวจจับความร้อน (Thermoscan) หรือโดรนที่สามารถเข้าถึงพื้นที่ที่มองไม่เห็นได้ด้วยตาเปล่า ได้ใช้ความเชี่ยวชาญดังกล่าวในการนำเสนอบริการการสำรวจภัยโดยไม่คิดค่าบริการให้แก่ผู้ซ่อมในสัญญา โดยเริ่มจากข้อมูลคุณภาพสูงที่อยู่ในโครงการ “อุทธรณ์ซ่อม” กว่า 30 แห่งทั่วประเทศ เพื่อตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านการเกิดอุบัติเหตุ ความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพและอุบัติเหตุของพนักงาน ตลอดจนความเสี่ยงต่อการสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนรอบข้าง ซึ่งได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2567 และ ณ สิ้นปีได้ดำเนินการสำรวจและให้คำแนะนำแก่ผู้ซ่อมมรดกในโครงการอุทธรณ์ซ่อมในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลจำนวน 9 แห่ง ซึ่งโครงการนี้ได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัทย่อย ทำให้ลูกค้าได้มั่นใจว่าผู้ซ่อมมรดกที่ไปใช้บริการนั้นจะไม่มีส่วนทำให้ชุมชนและสิ่งแวดล้อมรอบข้างได้รับผลกระทบและเต็มใจที่จะทำประกันภัยกับบริษัทย่อยต่อไป เช่นเดียวกับการลดความเสี่ยงของการที่รถยนต์ของลูกค้าบริษัทย่อยที่นำไปซ่อมจะได้รับความเสียหายจากภัยธรรมชาติ ซึ่งบริษัทย่อยจะต้องรับภาระชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นตามมา

การขยายเครดิตทอเมอชำระค่าเบี้ยประกันภัย แก่ลูกค้าที่เป็นธุรกิจ SMEs

ด้วยความตระหนักถึงภาระของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก หรือ SMEs ที่มีข้อจำกัดด้านสภาพคล่องทางการเงินจากสถานะเศรษฐกิจจะลดตัวและความเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อของสถาบันการเงินในปัจจุบัน บริษัทไทยย้อยจึงได้มีมาตรการขยายเครดิตทอเมอในการชำระค่าเบี้ยประกันภัยของลูกค้ากลุ่ม SMEs ออกไป จากเดิมที่ต้องชำระค่าเบี้ยประกันภัยภายใน 30 วัน เป็นภายใน 60 วัน เพื่อให้ลูกค้ากลุ่ม SMEs มีสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งได้เริ่มดำเนินการมาตรการนี้มาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2567 สำหรับลูกค้า SMEs ที่ซื้อกรมธรรม์ประกันภัยแพ็กเกจ SME Total และ Cyber Insurance for SMEs กับบริษัทโดยตรงโดยไม่ผ่านตัวแทนและนายหน้าประกันวินาศภัย และ ณ สิ้นปี มีลูกค้ากลุ่มนี้ใช้สิทธิการชำระค่าเบี้ยประกันภัยนานเกิน 30 วัน ทั้งสิ้น 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 27 ของจำนวนลูกค้า SMEs ที่ได้รับสิทธินี้ทั้งหมด ซึ่งโครงการนี้จะสร้างประโยชน์ต่อบริษัทไทยย้อยในการดึงดูดความสนใจของกลุ่มเป้าหมายที่เป็น SMEs ให้เลือกซื้อประกันภัยกับบริษัทไทยย้อยมากขึ้น เนื่องจากได้เครดิตทอเมอการชำระค่าเบี้ยประกันภัยที่ยืดหยุ่นเมื่อเทียบกับการซื้อประกันภัยกับบริษัทประกันภัยชั้นนำอื่นๆ

ประกันภัยสุขภาพที่เพิ่มความคุ้มครอง คำปรึกษาพยาบาลโรคทางจิตเวช

จากการที่ประกันภัยสุขภาพมาตรฐานในปัจจุบันของทุกบริษัทประกันภัยจะไม่คุ้มครองค่ารักษาพยาบาลที่เกิดจากโรคทางจิตเวช ขณะที่ประชาชนในปัจจุบันมีความเสี่ยงที่จะเกิดโรคทางจิตเวชมากขึ้นจากสถานะเศรษฐกิจและสังคมที่บีบคั้นขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งการที่โรคทางจิตเวชไม่ได้ถูกคุ้มครองโดยประกันภัยสุขภาพมาตรฐาน ส่งผลให้ประชาชนหลีกเลี่ยงการเข้ารับการรักษาพยาบาลโรคทางจิตเวชตั้งแต่นั้นๆ ทำให้อาการป่วยจิตเวชมีแนวโน้มรุนแรงขึ้น ส่งผลเสียต่อภาวะสุขภาพทางกายตามมา รวมถึงเป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพ ยิ่งซ้ำเติมต่อคุณภาพการดำรงชีวิตมากยิ่งขึ้นไปอีก ในปี 2567 บริษัทไทยย้อยจึงได้จัดทำแผนประกันภัยสุขภาพที่รวมความคุ้มครองการตรวจรักษาโรคที่เกี่ยวข้องกับภาวะทางจิตใจ โดยมีทุนประกันภัยให้เลือกตั้งแต่ 300,000 บาท จนถึง 1,000,000 บาท รับประกันภัยบุคคลสัญชาติไทยตั้งแต่อายุ 16-70 ปี และสามารถต่ออายุกรมธรรม์ได้ต่อเนื่องถึงอายุ 80 ปี โดยตลอดปี 2567 บริษัทไทยย้อยมียอดจำหน่ายกรมธรรม์ประเภทนี้รวม 173 กรมธรรม์ คิดเป็นเบี้ยประกันภัย 3,646,000 บาท ทั้งนี้ บริษัทไทยย้อยจะสนับสนุนค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าที่ถือประกันภัยสุขภาพแพ็กเกจอื่นๆ ของบริษัทไทยย้อยในปัจจุบันให้เปลี่ยนมาซื้อประกันภัยสุขภาพที่เพิ่มความคุ้มครองค่ารักษาจิตเวชมากขึ้น เนื่องจากโรคทางจิตเวชหากไม่ได้รับการรักษาที่ทันท่วงที ย่อมส่งผลให้สุขภาพกายเสื่อมโทรมลงตามมา การที่ลูกค้ามีกรมธรรม์ที่เพิ่มความคุ้มครองค่ารักษาจิตเวช ย่อมเป็นการลดความเสี่ยงของลูกค้าในการเกิดความเจ็บป่วยทางกายอื่นๆ ลงไปด้วย ซึ่งจะส่งผลดีต่ออัตราค่าสินไหมทดแทนประกันสุขภาพโดยรวมของบริษัทไทยย้อย

ผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสาธารณประโยชน์

ด้วยการตระหนักถึงความสำคัญของการสนับสนุนสภาพความเป็นอยู่ รวมถึงการสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สาธารณะ บริษัทไทยย้อยจึงได้ออกแบบกรมธรรม์พิเศษ ได้แก่

- กรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับบุคลากรของสถานีดับเพลิงทุ่งมหาเมฆ ซึ่งให้ความคุ้มครองกรณีเสียชีวิตทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิง สูญเสียอวัยวะและสายตาระหว่างปฏิบัติหน้าที่ 100,000 บาท และผลประโยชน์ชดเชยตลอดชั่วชีวิตเป็นผู้ป่วยในติดต่อกันไม่น้อยกว่า 7 วัน อีก 10,000 บาท ซึ่งบริษัทไทยย้อยได้มอบให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ครอบคลุมบุคลากรจำนวน 39 คน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสถานีดับเพลิงในพื้นที่สำนักงานใหญ่ของบริษัทไทยย้อย
- กรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับกลุ่มอาสาสมัครดับไฟป่าในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ ด้วยเห็นถึงความสำคัญของปัญหาไฟป่าและวิกฤตหมอกควันในพื้นที่ภาคเหนือ ซึ่งสร้างผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและสุขภาพของประชาชน จึงร่วมกับชมรมผู้รับพระราชทานทุนมูลนิธิอานันทมหิดลและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมอบกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุ ภายใต้โครงการประกันภัยอุบัติเหตุคุ้มครองเครือข่ายอาสาสมัครป้องกันไฟป่า (ออส.อ.) ปี 2567 ให้แก่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เพื่อให้ความคุ้มครองความเสี่ยงภัยจากอุบัติเหตุและการเสียชีวิตของอาสาสมัครป้องกันไฟป่าจำนวน 4,862 คน ในการปฏิบัติภารกิจด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ 9 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ทั้งนี้ กรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวให้ความคุ้มครองการเสียชีวิต สูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพถาวรสิ้นเชิงจำนวนเงิน 100,000 บาท หากบาดเจ็บเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาล จะได้รับการชดเชยรายได้จำนวนเงิน 200 บาทต่อวัน (สูงสุดไม่เกิน 20 วัน) ระยะเวลา 5 เดือน ตลอดช่วงฤดูไฟป่า

ทั้งนี้ นอกจากประโยชน์ที่เกิดต่อผู้ที่ปฏิบัติงานเพื่อสาธารณประโยชน์ที่ได้รับมอบกรมธรรม์แล้ว โครงการนี้ยังเป็นการขยายฐานลูกค้าใหม่ๆ ในอนาคตของบริษัทฯ ในแง่ของการทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานเพื่อสาธารณประโยชน์และครอบครัวได้รู้จักกับแบรนด์ของกรุงเทพประกันภัย รวมทั้งก่อให้เกิดภาพลักษณ์และความรู้สึกที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพิจารณาตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันภัยอื่นๆ ของบริษัทไทยย้อยในอนาคต

นอกจากนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับแนวคิด ESG ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น บริษัทฯ และบริษัทย่อยยังตระหนักถึงความต้องการการคุ้มครองความเสี่ยงภัยและวิถีชีวิตของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองต่อช่องว่างด้านการคุ้มครองความเสี่ยงภัยที่ยังไม่เคยมีบริษัทประกันภัยได้ออกผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองมาก่อน และเพื่อรักษาสถานะความเป็นผู้นำในธุรกิจประกันภัย ในปี 2567 บริษัทย่อยจึงได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ๆ ดังนี้

ประกันภัยรถยนต์ ประเภท 1 อุ่นใจวัยเก่า

เป็นแผนประกันภัยรถยนต์สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุระหว่าง 55-75 ปี ซึ่งนอกจากจะให้ความคุ้มครองประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ปกติแล้วยังเพิ่มเติมความคุ้มครองที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ของผู้สูงอายุในปัจจุบันมากขึ้น คือ การต้องอยู่อย่างโดดเดี่ยวมากขึ้น หรืออยู่กันตามลำพังกับผู้สูงอายุด้วยกัน เนื่องจากสัดส่วนผู้ที่อยู่เป็นโสดหรือสมรสแต่ไม่ยอมมีบุตรมีมากขึ้น รวมถึงสถานการณ์ปัจจุบันที่บุตรหลานมักแยกครอบครัวออกไปอยู่ที่อื่น ไม่ได้อยู่รวมกันเป็นครอบครัวขยายเหมือนสมัยก่อน ทำให้ผู้สูงอายุมีประสบการณ์หาอย่างยิ่งในการดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วย ดังนั้น กรมธรรม์นี้จึงได้เพิ่มความคุ้มครองเพิ่มเติมที่เป็นจุดเด่น คือ การให้บริการบุคลากรทางการแพทย์มาดูแลถึงที่บ้าน (Nursing Care Service at Home) ครอบคลุมทั้งการบริการจากพยาบาลวิชาชีพ การบริการกายภาพบำบัด และการบริการผู้ดูแลช่วยเหลือการใช้ชีวิตประจำวันแก่ผู้ป่วย ซึ่งลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์นี้สามารถใช้บริการได้ฟรีถึง 7 ครั้งต่อปี เพื่อช่วยลดภาระในการหาผู้ดูแลในช่วงพักฟื้น กรณีได้รับการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุทางรถยนต์และแพทย์ให้ออกจากโรงพยาบาลกลับมาพักฟื้นที่บ้าน

ประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 เพิ่มความคุ้มครองสัตว์เลี้ยงที่โดยสารในรถยนต์

บริษัทย่อยได้จัดทำมีแผนประกันภัยรถยนต์ ประเภท 1 ทุกแผนของบริษัทย่อย เพิ่มความคุ้มครองครอบคลุมสัตว์เลี้ยง (สุนัขและแมว) ที่อยู่บนรถ โดยลูกค้าไม่ต้องจ่ายเบี้ยประกันภัยเพิ่มเติมแต่อย่างใด ซึ่งจะคุ้มครองการเสียชีวิตของสัตว์เลี้ยงที่อยู่ภายในรถยนต์ อันเนื่องมาจากรถยนต์เกิดอุบัติเหตุการชน วงเงิน 10,000 บาทต่อตัว (คุ้มครองสูงสุดจำนวน 2 ตัว) และคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลจากการบาดเจ็บของสัตว์เลี้ยงที่อยู่ภายในรถยนต์ อันเนื่องมาจากรถยนต์เกิดอุบัติเหตุการชนจ่ายตามจริง สูงสุดไม่เกิน 10,000 บาทต่อตัว และตลอดระยะเวลาเอาประกันภัย (คุ้มครองสูงสุดจำนวน 2 ตัว) เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ปัจจุบันที่คนนิยมเลี้ยงสัตว์เลี้ยงเพิ่มมากขึ้นจากสัดส่วนผู้ที่เป็นโสดหรือสมรสแต่ไม่มีบุตรที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งคนกลุ่มนี้มักเลี้ยงสัตว์เลี้ยงเพื่อคลายเหงา รวมทั้งพฤติกรรมเลี้ยงสัตว์เลี้ยงให้เปรียบเสมือนสมาชิกคนหนึ่ง ในครอบครัว (Pet Humanization) เช่น มีการพาไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ซึ่งทำให้สัตว์เลี้ยงมีโอกาสโดยสารรถยนต์เพิ่มมากขึ้น และมีความเสี่ยงที่จะได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางรถยนต์ตามมา ซึ่งอาจสร้างภาระด้านการเงินต่อผู้เป็นเจ้าของในด้านค่ารักษาพยาบาล

โครงการพัฒนาการออกหลักฐานการแจ้งซ่อม (ใบแจ้งความเสียหาย) ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

บริษัทย่อยให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมอันทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัล

บริษัทย่อยจึงมุ่งมั่นยกระดับกระบวนการทำงานโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อมอบความสะดวกสบายสูงสุดแก่ลูกค้าในการเก็บเอกสาร และลดต้นทุนการดำเนินงาน ตลอดจนส่งเสริมความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม และได้เริ่มโครงการพัฒนาการออกหลักฐานการแจ้งซ่อม (ใบแจ้งความเสียหาย) ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการเรียกพิมพ์เอกสารหลักฐานเป็นกระดาษให้กับผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่ ณ จุดเกิดเหตุ ซึ่งโครงการนี้เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่ เมื่อมีการเกิดอุบัติเหตุขึ้นและแจ้งอุบัติเหตุมายังบริษัทย่อย หากเจ้าหน้าที่สำรวจอุบัติเหตุของบริษัทย่อยออกไปสำรวจที่เกิดเหตุ จะออกหลักฐานใบแจ้งความเสียหายให้กับผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่ผ่านอีเมลหรือไลน์ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อนำรถเข้าซ่อมที่ศูนย์ซ่อมรถยนต์ โดยผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่ที่สามารถเลือกรับเอกสารใบแจ้งความเสียหายในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวกและง่ายดาย ซึ่งเป็นการป้องกันเอกสารสูญหาย และเป็นการสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรมอีกด้วย

ทั้งนี้ บริษัทย่อยได้เริ่มดำเนินโครงการพัฒนาการออกหลักฐานการแจ้งซ่อม (ใบแจ้งความเสียหาย) ให้กับผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ไตรมาส 2 ปี 2567 จนถึงปัจจุบัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกและความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและจัดการเอกสาร
3. เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการส่งต่อข้อมูลจากผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่ถึงศูนย์ซ่อมรถยนต์
4. เพื่อลดต้นทุนในการจัดพิมพ์และจัดส่งเอกสาร
5. เพื่อลดการใช้กระดาษและส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม

ประโยชน์ของโครงการออกหลักฐานการแจ้งซ่อม (ใบแจ้งความเสียหาย)

1. ผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่: ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัยในการรับและส่งต่อไปแจ้งความเสียหาย
2. บริษัท: ลดต้นทุนในการจัดพิมพ์และจัดส่งเอกสาร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการรักษาส่งแวดล้อม
3. คู่ค้า: ผู้ซ่อมรถยนต์ได้รับข้อมูลใบเคลมที่ชัดเจนและครบถ้วน ลดความผิดพลาดในการทำงาน
4. สิ่งแวดล้อม: ลดการใช้กระดาษและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงาน

ตามที่บริษัทย่อยได้เริ่มดำเนินโครงการพัฒนาการออกหลักฐานการแจ้งซ่อม (ใบแจ้งความเสียหาย) ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ไตรมาส 2 ปี 2567 นั้น สามารถสรุปผลการดำเนินงานแยกตามรูปแบบการเคลม ดังนี้

- การเคลมสด เป็นการเข้าสำรวจเหตุที่เกิดขึ้นทันทีเมื่อมีอุบัติเหตุรถชนรถแบบมีคู่กรณี และมีเจ้าหน้าที่สำรวจอุบัติเหตุออกไปสำรวจที่เกิดเหตุ ซึ่งในปี 2567 มีปริมาณการเคลมทั้งหมด 87,937 เคลม โดยผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่เลือกรับเอกสารหลักฐานการแจ้งซ่อม (ใบแจ้งความเสียหาย) ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น 43,968 เคลม หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 50 เมื่อเทียบจากปริมาณเคลมทั้งหมด
- การเคลมแห้ง เป็นการเคลมที่ไม่จำเป็นต้องให้เจ้าหน้าที่สำรวจอุบัติเหตุเดินทางไปที่เกิดเหตุ แต่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขับขี่สามารถแจ้งเคลมออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ซึ่งในปี 2567 มีการจัดส่งเอกสารหลักฐานการแจ้งซ่อม (ใบแจ้งความเสียหาย) ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ลูกค้าทั้งหมด 170,090 เคลม หรือคิดเป็นประมาณร้อยละ 100 เมื่อเทียบจากปริมาณเคลมทั้งหมด

ประโยชน์เชิงปริมาณต่อสังคม และ/หรือ สิ่งแวดล้อม

1. สามารถลดการใช้กระดาษ A4 ได้ 184,748 แผ่น คิดเป็น 369.50 ริม หรือน้ำหนักประมาณ 924 กิโลกรัม
2. สามารถลดปริมาณการตัดต้นไม้ได้ 16 ต้น (คำนวณจากสูตรน้ำหนักกระดาษ 1 ต้น เทียบเท่ากับการตัดต้นไม้ 17 ต้น)*
3. สามารถลดปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และก๊าซเรือนกระจกอื่นๆ (Carbon Footprint) ได้ 628.14 kgCO₂e (คำนวณจากสูตรน้ำหนักกระดาษ 1 ต้น เทียบเท่ากับการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 680 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)*

ข้อมูลอ้างอิง

- * อ้างอิงข้อมูลผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมจากการผลิตกระดาษ 1 ต้น จากบริษัท เอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์เชิงปริมาณต่อธุรกิจ

ตามที่บริษัทย่อยได้นำระบบการออกหลักฐานใบแจ้งความเสียหายในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานนั้น ทำให้บริษัทย่อยสามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุสิ้นเปลือง และลดความจำเป็นในการจัดซื้ออุปกรณ์สำนักงาน ดังนี้

- กระดาษและกระดาษเทอร์มอลจำนวนเงิน 47,000 บาท
- เครื่องพิมพ์จำนวนเงิน 70,590 บาท

การดำเนินธุรกิจประกันภัย อย่างรับผิดชอบ

บริษัทฯ กำหนดกลยุทธ์ที่จะสร้างผลประโยชน์ที่ดีผ่านการลงทุนในธุรกิจหลักด้านการประกันภัย ซึ่งปัจจุบันบริษัทฯ มีเพียงบริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นบริษัทย่อย ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้กำกับดูแลให้บริษัทย่อยดำเนินธุรกิจประกันภัยด้วยการกำหนดกลยุทธ์ที่ยึดหลักการสร้างดุลยภาพในการขยายงานรับประกันภัยควบคู่ไปกับการรักษามาตรฐานผลประโยชน์ ภายใต้กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเข้มงวด พร้อมทั้งยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้นำมาตรฐานการบริหารจัดการที่เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากลมาเป็นแนวปฏิบัติ และประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของบริษัทย่อย อาทิ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 (Corporate Governance Code: CG Code) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ มาตรฐานการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 มาตรฐานการรับรองระบบบริหารคุณภาพด้านความมั่นคงปลอดภัยในระบบสารสนเทศ ISO/IEC 27001:2013

บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้ประกาศนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียเป็นแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้องกับด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) ดังนี้

1. นโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน เพื่อเน้นย้ำถึงการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียกับการเป็นองค์กรที่มุ่งไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน บริษัทฯ และบริษัทย่อยให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ยึดมั่นในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม พร้อมทั้งให้การสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีแก่คนในสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาองค์กร เศรษฐกิจ ควบคู่ไปกับการดูแลสังคมให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกัน รวมถึงให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์นวัตกรรม ทั้งด้านกระบวนการดำเนินงานและผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างยั่งยืน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ด้วยการจัดการความรู้และพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐานสากล
2. นโยบายการรับประกันภัยและนโยบายการทำประกันภัยต่อเพื่อเน้นย้ำถึงการพิจารณารับประกันภัยให้มีความเหมาะสมตามความเสี่ยงของลูกค้า และควบคุมการจัดสรรประกันภัยต่ออย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรับประกันภัยและกระจายความเสี่ยงอย่างเหมาะสม รวมถึงเพื่อให้ลูกค้าได้รับความคุ้มครองอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยจะสนับสนุนและส่งเสริมธุรกิจที่ไม่สร้างมลภาวะให้สิ่งแวดล้อม (ESG) โดยออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับธุรกิจ Renewable Energy และจัดหาบริษัทประกันภัยต่อที่มีศักยภาพ รวมถึงเพิ่มสัดส่วนการรับประกันภัยในกลุ่มธุรกิจพลังงานทดแทนให้มากขึ้น

3. นโยบายการบริหารจัดการค่าสินไหมทดแทน เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการชดเชยค่าสินไหมทดแทนที่รวดเร็ว เป็นธรรม และโปร่งใส สอดคล้องกับประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย รวมถึงเพิ่มช่องทางการบริการที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถแจ้งเคลมค่าสินไหมทดแทนได้สะดวก

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปตามแนวทางหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ จึงจัดให้มีโครงสร้างองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดให้คณะกรรมการบริษัทมีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ถ่วงดุล และสามารถตรวจสอบได้ มีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน และในปี 2567 คณะกรรมการบริษัทได้ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ รวมถึงติดตามกำกับดูแลฝ่ายจัดการและบริษัทย่อยให้นำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม ตลอดจนมุ่งมั่นในการสร้างผลกำไรระยะยาวอย่างยั่งยืนเพื่อประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในแบบ 56-1 One Report ปี 2567 หัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดี

จากการที่บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ยึดมั่นในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีระบบ ตลอดจนคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ควบคู่ไปกับการสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้กำกับดูแลให้บริษัทย่อยดำเนินธุรกิจประกันภัยอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล โดยในปี 2567 บริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายผลประกอบการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) อยู่ที่ร้อยละ 85 และจากความมุ่งมั่นในการกำกับและส่งเสริมการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้บริษัทฯ ได้รับผลประเมินรวมอยู่ที่ร้อยละ 103 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่บริษัทฯ กำหนดไว้

การสื่อสาร
ข้อมูลผลิตภัณฑ์
อย่างโปร่งใส
และถูกต้อง^(GRI 417)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการและการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และเท่าเทียมกัน รวมถึงสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจประกันวินาศภัยที่จะต้องรับผิดชอบในการเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัยอย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าใช้ประกอบการตัดสินใจในการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยกับบริษัทฯ

ดังนั้น บริษัทฯ และบริษัทย่อยจึงได้กำหนดนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ โดยข้อมูลที่เปิดเผยจะต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน เพียงพอ เชื่อถือได้ และทันเวลา เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับทราบข้อมูลอย่างเท่าเทียมกันตามที่กำหนดไว้ รวมถึงกำหนดช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ รายงานประจำปีและช่องทางอื่นๆ ของบริษัทฯ และบริษัทย่อยสำหรับการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ประกันภัยนั้น บริษัทฯ ได้กำกับดูแลให้บริษัทย่อยตระหนักถึงการเปิดเผยข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัยให้ลูกค้าทราบอย่างครบถ้วน ตลอดจนการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ประกันภัยผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างโปร่งใสและถูกต้อง โดยคำนึงถึงความเข้าใจของลูกค้าต่อข้อมูลผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้อย่างเหมาะสม และตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญของการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้ลูกค้าทราบอย่างครบถ้วนและถูกต้องตามความคาดหวังของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย ในการนี้ บริษัทฯ ได้กำกับดูแลให้บริษัทย่อยตระหนักถึงความเข้าใจอย่างถูกต้องของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ประกันภัยและบริการต่างๆ ของบริษัทย่อยด้วยการนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และโปร่งใส ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยและบริการต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการ

นอกจากนี้ บริษัทย่อยได้ปฏิบัติตามประกาศและแนวปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2563 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ประกันภัย ดังนี้

1. การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเสนอขายและรายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้า นอกจากจะต้องเปิดเผยข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัยอย่างครบถ้วนทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ข้อยกเว้น มีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง และไม่บิดเบือนแล้ว ข้อมูลที่ให้อาจจะต้องมีความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า

2. เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องเพียงพอต่อการประกอบการตัดสินใจทำสัญญาประกันภัย ในกรณีการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผู้เสนอขายจะต้องพิจารณาความเหมาะสมหรือความสอดคล้องของกรมธรรม์ประกันภัยกับความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าเป็นสำคัญ หากพบว่ากรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายไม่มีลักษณะดังกล่าว จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันทีหรือมีกรมธรรม์ประกันภัยอื่นที่เหมาะสมหรือสอดคล้องกับความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้ามากกว่า เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาประกอบการตัดสินใจ

สำหรับการออกแบบการสื่อสารผลิตภัณฑ์ประกันภัย บริษัทย่อยได้ปฏิบัติตามประกาศและแนวปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย^(GRI 417-1)

1. การโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาที่ใช้ข้อความหรือภาพให้มีการระบุคำเตือน โดยใช้ข้อความว่า “ผู้ซื้อควรทำความเข้าใจในรายละเอียด ความคุ้มครองและเงื่อนไขก่อนตัดสินใจทำประกันภัยทุกครั้ง” หรือข้อความอื่นใดที่มีความหมายทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ ตัวอักษรของข้อความและคำอธิบายรายละเอียดต้องมีความคมชัดและอ่านได้ชัดเจน
2. การโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาที่มีเฉพาะการใช้เสียงต้องจัดให้มีการอ่านออกเสียงคำเตือนและคำอธิบายรายละเอียดที่สามารถฟังเข้าใจได้
3. เอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคลสำหรับกรมธรรม์ประกันสุขภาพและกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลต้องมีรายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - (1) ชื่อ สถานที่ทำการ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัทย่อย
 - (2) ชื่อและสกุลของผู้เอาประกันภัย
 - (3) ชื่อและสกุล พร้อมทั้งเลขที่ใบอนุญาตของตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยพร้อมช่องลงลายมือชื่อ
 - (4) วัน เดือน ปี และเวลาที่มีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
 - (5) สรุปเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย
 - (6) จำนวนเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันภัยและเอกสารแนบท้าย (ถ้ามี) วิธีชำระเบี้ยประกันภัยในช่องทางต่างๆ ระยะเวลาเอาประกันภัย และระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย
 - (7) ข้อความที่ระบุว่าผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ในการชำระเบี้ยประกันภัยและการเก็บเบี้ยประกันภัยโดยตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัยเป็นการให้บริการเท่านั้น
 - (8) คำเตือนให้ผู้เอาประกันภัยศึกษาและทำความเข้าใจเงื่อนไข ความคุ้มครอง ผลประโยชน์ และข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย

4. การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยควรดเว้นกระทำการใดๆ อันเป็นการบงกชหรือก่อความรำคาญแก่ลูกค้า เพื่อไม่เป็นการรบกวนลูกค้า ความเป็นส่วนตัว หรือล่วงละเมิดสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล เช่น การงดเว้นการใช้ถ้อยคำในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยที่มีลักษณะเป็นการดูหมิ่น ข่มขู่ หรือไม่สุภาพ หรือการงดเว้นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยหลังจากลูกค้าแสดงเจตนาไม่ประสงค์หรือปฏิเสธการเสนอขายหรือการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยไม่ว่าด้วยวิธีการใด

บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้กำหนดผู้บริหารและเลขานุการบริษัทเป็นผู้มีอำนาจและทำหน้าที่ในการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชน การแถลงข่าว และการเผยแพร่ข้อมูล รวมถึงการตอบข้อซักถามของผู้ถือหุ้น และนักลงทุน ตลอดจนกำหนดช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงานตามรอบระยะเวลา และเหตุการณ์สำคัญต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับทราบอย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และทันต่อเวลา

ผลการดำเนินงาน

บริษัทย่อยได้กำหนดเป้าหมายในการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและถูกต้อง โดยได้ปฏิบัติตามประกาศและแนวปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออก และเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการดำเนินการของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2563 เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ประกันภัย และการออกแบบการสื่อสารผลิตภัณฑ์ประกันภัยอย่างเคร่งครัด โดยในปี 2567 บริษัทย่อยผ่านเกณฑ์ร้อยละ 100 ของผลิตภัณฑ์กรมธรรม์ที่ปฏิบัติตามประกาศและแนวปฏิบัติของ คปภ. และไม่มีจำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ได้รับการสื่อสารข้อมูลคลาดเคลื่อน

นอกจากนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้เปิดช่องทางการแจ้งเบาะแสและรับเรื่องร้องเรียนจากการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

1. ร้องเรียนโดยตรงด้วยวาจา หรือทำเป็นลายลักษณ์อักษร
2. ส่งเป็นจดหมายถึงผู้รับข้อร้องเรียนตามที่อยู่บริษัทฯ
3. ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ
4. ผ่านทางอีเมล สำหรับบริษัทฯ จัดส่งมายังอีเมล :

whistleblowing@bkhiholdings.com

และบริษัทย่อยจัดส่งมายังอีเมล :

anti-corruption@bangkokinsurance.com

ทั้งนี้ การร้องเรียนจะถือเป็นความลับที่สุด และผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้มากกว่า 1 ช่องทาง และไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตนผู้ร้องเรียน แต่หากเปิดเผยตนเองจะทำให้บริษัทฯ และบริษัทย่อยสามารถแจ้งผลการดำเนินการหรือรายละเอียดเพิ่มเติมในเรื่องที่ร้องเรียนให้ทราบได้

ประเภทการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและถูกต้อง	ปี 2567	ปี 2566	ปี 2565
ร้อยละของผลิตภัณฑ์กรมธรรม์ที่บริษัทย่อยปฏิบัติตามประกาศและแนวปฏิบัติของ คปภ.	100	100	100
จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ได้รับการสื่อสารข้อมูลคลาดเคลื่อน	0	0	0

ประเภทการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและถูกต้อง	ปี 2567			ปี 2566			ปี 2565		
	เหตุการณ์ให้ถูกปรับหรือลงโทษ	เหตุการณ์ให้ถูกตักเตือน	เหตุการณ์การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบพึงปฏิบัติ	เหตุการณ์ให้ถูกปรับหรือลงโทษ	เหตุการณ์ให้ถูกตักเตือน	เหตุการณ์การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบพึงปฏิบัติ	เหตุการณ์ให้ถูกปรับหรือลงโทษ	เหตุการณ์ให้ถูกตักเตือน	เหตุการณ์การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบพึงปฏิบัติ
จำนวนรวมทั้งหมดของเหตุการณ์การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและ/หรือกฎระเบียบพึงปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลในกรมธรรม์ ^(GR 417-2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
จำนวนรวมทั้งหมดของเหตุการณ์การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและ/หรือกฎระเบียบพึงปฏิบัติเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาด รวมทั้งการโฆษณา ข้อมูลประกันภัย ^(GR 417-3)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

การจัดการความมั่นคง ปลอดภัยทางไซเบอร์

บริษัทฯ ตระหนักถึงความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงสำคัญที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจจากออฟไลน์เข้าสู่ระบบออนไลน์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญต่างๆ ในรูปแบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ซึ่งไม่เพียงนำมาปรับใช้กับบริษัทฯ ยังให้นำไปปรับใช้กับบริษัทย่อย เนื่องจากบริษัทย่อยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทำงานและการให้บริการลูกค้าทั้งด้านรับประกันภัยและสินไหมทดแทน ดังนั้น บริษัทย่อยจึงได้มีการนำมาตราฐาน ISO 27001 มาใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการเพื่อให้มั่นใจว่ามีการควบคุมและดูแลให้เป็นไปตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

สำหรับนโยบายบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบริษัทฯ และบริษัทย่อยได้มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ดำเนินงานภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ การรักษาความลับของระบบและข้อมูล (Confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (Integrity) และความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Availability) นอกจากนี้ ยังจัดให้มีการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายใน (Internal Audit) และผู้ตรวจสอบภายนอก (External Audit) เป็นประจำทุกปี โดยในปี 2567 ได้มีการตรวจติดตาม (Surveillance) ไปเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2567

บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้มีการทบทวนนโยบายการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของความเสี่ยงในอนาคต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อรักษาซึ่งความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และให้มีการกำหนดทิศทางการบริหารจัดการและการสนับสนุนด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศโดยสอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจและกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
2. การบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีการควบคุมการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมั่นคงปลอดภัยตั้งแต่ก่อนเริ่มจัดตั้งโครงการจนกระทั่งโครงการเสร็จสิ้น
3. ความมั่นคงปลอดภัยด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้พนักงานเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของตนเอง และมีความเหมาะสมตามบทบาทของตนเองที่ได้รับการพิจารณา รวมถึงเพื่อป้องกันผลประโยชน์ของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเปลี่ยนหรือสิ้นสุดการจ้างงาน

4. บริหารจัดการทรัพย์สินสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพย์สินสารสนเทศ ตั้งแต่การลงทะเบียนทรัพย์สิน ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม การป้องกันข้อมูลและสารสนเทศตามระดับที่กำหนดไว้ให้สอดคล้องกับระดับความสำคัญของทรัพย์สินนั้นๆ รวมถึงมีการป้องกันไม่ให้มีการเปิดเผย แก่ไข เคลื่อนย้าย หรือกำจัดข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บไว้ในสื่อบันทึกโดยไม่ได้รับอนุญาต
5. การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและระบบสารสนเทศให้เป็นไปตามสิทธิในการเข้าถึงตามที่บริษัทฯ และบริษัทย่อยกำหนดเท่านั้น โดยใช้ข้อมูลพิสูจน์หรือยืนยันตัวตนที่มีความปลอดภัย
6. การเข้ารหัสข้อมูล เพื่อให้มีการใช้การเข้ารหัสข้อมูลอย่างเหมาะสม ป้องกันการปลอมแปลง และรักษาความลับความถูกต้องของสารสนเทศ
7. ความมั่นคงปลอดภัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เพื่อป้องกันการเข้าถึงทางกายภาพโดยไม่ได้รับอนุญาต ความเสียหายและการแทรกแซงการทำงาน การสูญหาย การขโมย หรือการเป็นอันตรายต่อทรัพย์สิน และป้องกันการหยุดชะงักต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อยที่มีต่อสารสนเทศและอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศ
8. ความมั่นคงปลอดภัยด้านการปฏิบัติงาน
 - เพื่อทำให้การปฏิบัติงานกับอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีความมั่นคงปลอดภัย
 - เพื่อป้องกันโปรแกรมที่ไม่ประสงค์ดีต่อข้อมูลสารสนเทศและอุปกรณ์ประมวลผล
 - เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล
 - เพื่อให้มีการบันทึกเหตุการณ์และจัดทำหลักฐาน
 - เพื่อให้ระบบให้บริการมีการทำงานที่ถูกต้อง โดยการควบคุมการติดตั้งซอฟต์แวร์บนระบบปฏิบัติการ
 - เพื่อป้องกันการใช้ประโยชน์จากช่องโหว่ทางเทคนิค
 - เพื่อลดผลกระทบของกิจกรรมการตรวจประเมินระบบให้บริการ
9. ความมั่นคงปลอดภัยด้านการสื่อสาร เพื่อให้มีการป้องกันสารสนเทศในเครือข่ายและอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศ รวมถึงมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศที่ใช้ผ่านระบบเครือข่ายของบริษัทฯ และบริษัทย่อย และที่มีการรับส่งข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก

10. การพัฒนาระบบอย่างมั่นคงปลอดภัย เพื่อให้มีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลในกระบวนการจัดหาหรือกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศของบริษัทฯ และบริษัทย่อย มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ได้รับการออกแบบและถูกดำเนินการในกระบวนการจัดหาหรือการพัฒนาสารสนเทศ และให้มีการปกป้องข้อมูล ที่นำไปใช้ในการทดสอบระบบ
11. ความมั่นคงปลอดภัยด้านบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยมีการป้องกันทรัพย์สินของบริษัทฯ และบริษัทย่อยที่ผู้ให้บริการภายนอกสามารถเข้าถึงได้ ตลอดจนรักษาไว้ซึ่งระดับความมั่นคงปลอดภัย และระดับการให้บริการตามที่ได้ทำการตกลงกันไว้ในข้อตกลงการให้บริการของผู้ให้บริการภายนอก
12. การบริหารจัดการเหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการแจ้งเหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและจุดอ่อนด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ได้รับทราบ
13. บริหารจัดการความต่อเนื่องของระบบสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้ความต่อเนื่องด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศให้ถูกฝังอยู่ในระบบบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทย่อย และการเตรียมความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศ
14. การปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐาน และข้อบังคับ เพื่อหลีกเลี่ยงการละเมิดข้อมูลพันในกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ หรือสัญญาจ้างที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และที่เป็นความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงเพื่อให้มีการปฏิบัติตามความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างสอดคล้องกับนโยบายและขั้นตอนปฏิบัติของบริษัทฯ และบริษัทย่อย
15. ความมั่นคงปลอดภัยของผู้ใช้งาน เพื่อให้มีกฎเกณฑ์การใช้งานสารสนเทศ ทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ อุปกรณ์ประมวลผลสารสนเทศอย่างเหมาะสม และมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ
16. ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อใช้เป็นแนวทางการกำกับดูแล และมีกระบวนการดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Resilience) โดยมีกรอบการดำเนินงานและแนวทางที่ใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ รวมทั้งเหมาะสมสอดคล้องกับขนาดความซับซ้อนและความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีการบริหารจัดการวางแผนรองรับภัยคุกคาม และตอบสนองเหตุการณ์ทางไซเบอร์ ดังนี้

1. แผน Cyber Incident Response Plan (CIRP) จะใช้เป็นแนวทางในการรับมือภัยคุกคาม และตอบสนองเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ ซึ่งรวมถึงกระบวนการจัดการและการรายงานภัยคุกคาม
2. แผนรองรับความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) เพื่อให้บริการและดำเนินงานอย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤต เพื่อรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์ของลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสีย โดยแผนจะใช้รองรับสถานการณ์หรือสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกอันมีผลทำให้ธุรกิจต้องหยุดชะงัก เช่น ภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ การก่อวินาศกรรม การหยุดชะงักของภาคบริการสาธารณะ และโรคระบาดร้ายแรง

ผลการดำเนินงาน

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

ผลการดำเนินงาน

- ดำเนินการเมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2567

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

ผลการดำเนินงาน

- ดำเนินการทดสอบภายในเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2567
- ดำเนินการทดสอบภายนอกเมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2567

3. การจัดอบรมการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Security Awareness Training) เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนัก และมีความระมัดระวัง เพื่อลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีหัวข้ออบรม ดังนี้

- รู้ทันกลโกงไม่ให้ตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพฉบับอัปเดต 2567
- Cyber Hygiene: Phishing Email
- วิธีป้องกัน Phishing Email
- วิธีป้องกันข้อมูลสำคัญไม่ให้รั่วไหล

ผลการดำเนินงาน

- ดำเนินการจัดอบรมเมื่อวันที่ 1-31 ตุลาคม 2567 จำนวนผู้เข้าอบรมทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100

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

ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการทดสอบเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2567 โดยผลการทดสอบพนักงานมีความตระหนักในการแยกแยะอีเมล Phishing ได้คิดเป็นร้อยละ 93.49 ของพนักงานทั้งหมด

5. การอบรมทางเทคนิคและสัมมนาด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ การดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อส่งเสริมและเพิ่มเติมทักษะ ความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการเข้าร่วมสัมมนาเทคโนโลยีใหม่ หรือ Trend ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ผลการดำเนินงาน

- อบรม/สัมมนาหัวข้อ CYBER VISION 2024 Adapt-Sustain-Breakthrough
- อบรม/สัมมนาหัวข้อ ภาควิชาปฏิบัติการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Defense Operations and Analysis)
- อบรม/สัมมนาหัวข้อ หลักสูตรประกาศนียบัตร CISSP ในโครงการเร่งรัดการพัฒนาบุคลากรด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
- อบรม/สัมมนาหัวข้อ AI in Cybersecurity
- อบรม/สัมมนาหัวข้อ Building a Secure and Resilient Enterprise

ความเป็นส่วนตัว ของลูกค้า^(GRI 418)

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และสิทธิในความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และความรับผิดชอบต่อบริษัทฯ เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม การใช้ การเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคล แต่เนื่องจากบริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลักโดยการถือหุ้น ในบริษัทอื่น และดำเนินธุรกิจเป็นบริษัทลงทุนที่ไม่ได้ทำธุรกิจของตนเอง โดยมีการลงทุนในธุรกิจหลัก คือ ประกันวินาศภัยผ่านบริษัทย่อย คือ บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้กำหนด นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจน กำกับดูแลให้บริษัทย่อยกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับ ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของ ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสูงสุดไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ข้อมูล การรับประกันภัยต่างๆ โดยตระหนักเสมอว่าบริษัทย่อยได้รับความเชื่อมั่น ไว้วางใจจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในการเลือกใช้บริการ

สำหรับช่องทางการติดต่อ หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ ของบริษัทฯ เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือต้องการใช้สิทธิ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สามารถติดต่อบริษัทฯ ผ่านเลขานุการบริษัท โทรศัพท์ 0 2285 7320 หรืออีเมล cs@bkihholdings.com

บริษัทฯ และบริษัทย่อยยึดมั่นที่จะปฏิบัติตามประกาศพระราชบัญญัติ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสูงสุดไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป และข้อมูลการรับประกันภัยต่างๆ โดยบริษัทฯ กำกับดูแลบริษัทย่อย ให้มีการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและทาง ไซเบอร์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับมาตรฐานสากลให้เป็นไปตาม หลักกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย (คปภ.) โดยได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการเฝ้าระวัง และตรวจจับสถานการณ์หรือเหตุผิดปกติที่อาจสร้างความเสียหาย ต่อข้อมูลและระบบสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบดังกล่าวจะได้รับการ ป้องกันแก้ไขอย่างทันท่วงทีเมื่อพบช่องโหว่ นอกจากนี้ ยังให้พนักงาน ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการรับมือภัยทางไซเบอร์ต้องได้รับการพัฒนา ทักษะความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมในการป้องกันและรับมือ กับภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงมีการจัดตั้งหน่วยงาน/คณะกรรมการ/ คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบริษัทย่อยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. จัดตั้งคณะเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer Committee: DPO Committee) มีหน้าที่ รับผิดชอบดูแลความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งข้อมูลภายใน เช่น ข้อมูลพนักงาน และข้อมูลภายนอก เช่น ข้อมูลลูกค้า ตั้งแต่ตรวจสอบการรวบรวมข้อมูล การนำไปใช้ การจัดเก็บ และเผยแพร่ พร้อมกับเป็นผู้ให้คำปรึกษาแนวทางปฏิบัติ และคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act: PDPA) แก่ผู้ควบคุมข้อมูล (Data Controller) หรือผู้ประมวลผลข้อมูล

(Data Processor) รวมไปถึงตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไป ตามข้อกำหนดของ PDPA และประสานงานให้ความร่วมมือ กับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในกรณี ที่มีปัญหาเกิดขึ้น โดยข้อมูลการติดต่อคณะเจ้าหน้าที่คุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทย่อย มีดังนี้

คณะเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO Committee)
บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 25 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร
กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์ 0 2285 8575 และ 0 2285 8576
อีเมล dpo@bangkokinsurance.com

2. จัดตั้งส่วนความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Security Division) มีหน้าที่บริหารจัดการ ควบคุมดูแลระบบเทคโนโลยี สารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย และสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงดูแลความปลอดภัย ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและป้องกันภัยคุกคามต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร
3. จัดตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Steering Committee: ITSC) มีหน้าที่กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน
4. จัดตั้งคณะกรรมการบริหารด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management Committee) มีหน้าที่ กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ผลักดันให้องค์กร เห็นถึงความสำคัญของการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศ การปฏิบัติตามนโยบายและกฎหมาย รวมถึงความจำเป็นในการปรับปรุงพัฒนาด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศ สนับสนุนทรัพยากรสำหรับจัดตั้งระบบ การใช้งาน การบริหารจัดการ การตรวจสอบ การทบทวน การบำรุงรักษา และการปรับปรุงระบบบริหารความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศ
5. จัดตั้งคณะทำงานรับมือภัยคุกคามและตอบสนองต่อเหตุการณ์ ผิดปกติทางไซเบอร์ (Cyber Incident Response Team) มีหน้าที่ ในการรับมือและตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมทั้ง การจัดทำแผนการตอบสนองต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดย จะระบุขั้นตอนที่จำเป็น ผลลัพธ์ที่ได้จากแผนการตอบสนอง ต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์และข้อควรระวังในแต่ละขั้นตอน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การเตรียมความพร้อม (Preparation) การตรวจจับและวิเคราะห์ (Detection & Analysis) การควบคุม ความเสียหาย การกำจัดสาเหตุของภัยคุกคาม และการกู้คืน (Containment, Eradication & Recovery) และการดำเนินการ ภายหลังการรับมือและตอบสนองเสร็จสิ้น (Post-incident Activity)
6. จัดซื้อเครื่องทำลายเอกสารสำหรับสาขาของบริษัทย่อย เพื่อใช้ ทำลายเอกสารที่ไม่ใช้แล้ว เอกสารสำคัญ และเอกสารที่มีข้อมูล ส่วนบุคคล

7. จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เพื่อให้พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยดำเนินการจัดอบรมให้กับพนักงาน ระหว่างวันที่ 2-3 ตุลาคม 2567

นอกจากนี้ บริษัทยังยังมีแผนรับมือภัยคุกคามและตอบสนองต่อเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ (Cyber Incident Response Plan: CIRP) โดยมีนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติหากเกิดเหตุขึ้น ซึ่งมีกำหนดซักซ้อมแผนปีละ 1 ครั้ง

การป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลบัตรเครดิต

เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าเบี้ยประกันภัย บริษัทจึงได้ดำเนินการมาตรการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลบัตรเครดิตให้สอดคล้องกับมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัตรเครดิต PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) ที่กำหนดโดยกลุ่มบริษัทผู้ให้บริการบัตรเครดิตรายใหญ่ของโลก เช่น Visa, Mastercard, JCB ซึ่งภายใต้มาตรฐานนี้ บริษัทได้ดำเนินการตามมาตรการต่างๆ เพื่อเป็นหลักประกันว่าข้อมูลบัตรเครดิตของลูกค้าจะถูกเก็บรักษาไว้อย่างเคร่งครัด ปลอดภัย และมีเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ เช่น กำหนดระดับสิทธิของพนักงานในการเข้าถึงข้อมูลบัตรเครดิต การตรวจสอบประวัติอาชญากรรมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลบัตรเครดิต การจัดเตรียมพื้นที่หวงห้ามเพื่อเก็บรักษาเอกสารที่มีข้อมูลบัตรเครดิต ตลอดจนมีการปรับปรุง Security Patch ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่เสมอเพื่อป้องกันการถูกโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack) โดยมาตรการต่างๆ เหล่านี้จะครอบคลุมในทุกช่องทางที่ลูกค้าใช้บัตรเครดิตชำระเงิน ไม่ว่าจะเป็นการชำระเบี้ยประกันภัยที่เคาน์เตอร์ฝ่ายบัญชีและการเงิน สำนักงานสาขาของบริษัท และ การชำระผ่านทางอินเทอร์เน็ต

การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่างๆ

บริษัทให้ความสำคัญต่อการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าผู้ให้บริการ ตลอดจนบุคคลที่ไม่ได้เป็นลูกค้าของบริษัท ในกรณีที่พบเห็นการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปในทางที่ดีของการปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าและต่อสังคมส่วนรวม ได้มีการมอบหมายให้ศูนย์ควบคุมคุณภาพ (Quality Control Center) ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน รวมถึงรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้า และคู่ค้าภายใต้ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2015 โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

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

บริษัทมีศูนย์ควบคุมคุณภาพ ซึ่งจะจัดทำรายงานการร้องเรียนจากลูกค้า (External Customer Complaint Report) แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบ เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และกำหนดมาตรการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีกตามวิธีการปฏิบัติของระบบบริหารคุณภาพ รวมทั้งศูนย์ควบคุมคุณภาพจะมีการโทรศัพท์ติดตามและสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้รับบริการจากกรุงเทพประกันภัย เพื่อนำข้อเสนอแนะต่างๆ มาปรับปรุงคุณภาพ พร้อมกับพัฒนากระบวนการทำงานและการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

นอกจากนี้ บริษัทยังมีการแจ้งนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลไปยังลูกค้า คู่ค้า พนักงาน ผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ผ่านช่องทางการสื่อสาร ดังนี้

- แจ้งผ่านทางสื่อ Online เช่น เว็บไซต์ของบริษัท www.bangkokinsurance.com/privacypolicy Facebook และ Line OA
- แจ้งผ่านทางอีเมลโดยการแนบไฟล์ข้อมูลไปพร้อมกับกรมธรรม์ประกันภัย
- ประชุมสัมพันธตามจุดต่างๆ เช่น ตั้งป้ายตามสาขาของ BKI Care Station กล้อง CCTV

ผลการดำเนินงาน ^(GRI 418-1)

บริษัทไม่พบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ

การบริหารจัดการ ความสัมพันธ์กับลูกค้า^(GRI 416)

การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันนอกจากการให้บริการลูกค้าแล้วยังต้องมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มระดับการให้บริการแก่ลูกค้าและสร้างความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า รวมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ บริษัทฯ จึงได้สนับสนุนให้บริษัทย่อยมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ด้วยบริการที่เปี่ยมด้วยคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการเหนือความคาดหวัง รวมถึงให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องเพียงพอ และจัดให้มีช่องทางการสื่อสารข้อมูลหรือร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ พร้อมทั้งเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า

บริษัทย่อยได้ตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง จึงได้พัฒนาช่องทางการติดต่อและแนวทางการบริหารจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าให้เป็นไปตามเป้าหมายการดำเนินงาน ซึ่งบริษัทย่อยได้กำหนดเป้าหมายอัตราความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าในการสำรวจความพึงพอใจประจำปีร้อยละ 95 ขึ้นไป และกำหนดเป้าหมายอัตราการต่ออายุกรมธรรม์ร้อยละ 80 ขึ้นไป

นอกจากนี้ บริษัทย่อยได้มีนโยบายการสร้างแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้ลูกค้าสามารถมั่นใจได้ว่าจะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม โดยมีรายละเอียดนโยบาย ดังนี้

1. คณะกรรมการบริษัทจัดให้มีนโยบาย แผนธุรกิจ และกลยุทธ์ รวมถึงมอบหมายให้ผู้บริหารรับผิดชอบในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม
2. มีการกำหนดกระบวนการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัย โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ
3. มีการกำหนดค่าตอบแทนให้แก่ผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทางการเสนอขาย โดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งกำหนดค่าตอบแทนให้เป็นไปตามอัตราที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ ยังจัดให้มีมาตรการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ จากลูกค้าอย่างเคร่งครัด

4. จัดให้บุคลากรมีความพร้อมทั้งด้านจำนวนและคุณภาพในการเสนอขายกรมธรรม์ การนำเสนอข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่บิดเบือน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ
5. มีการสื่อสารและให้ความรู้พนักงานทุกระดับในการตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม
6. จัดให้มีมาตรการในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยคำนึงถึงการได้มา การเก็บรักษา และความเป็นส่วนตัวของลูกค้า
7. จัดให้มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่มีความพร้อม รวมทั้งมีนโยบายในการรับเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเคร่งครัด
8. จัดให้มีระบบการควบคุมภายใน และมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานสำหรับทุกกระบวนการทำงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีการประเมินความเสี่ยง เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น
9. จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน และมีการฝึกอบรมพนักงานให้ดำเนินงานอย่างถูกต้อง รวมทั้งมีแผนรองรับการปฏิบัติงานกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าบริษัทย่อยสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้โดยไม่มีผลกระทบต่อการทำธุรกรรมกับลูกค้า

ในปี 2567 บริษัทย่อยมีการสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้า โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านต่างๆ เป็นประจำทุกปี ซึ่งหากปรากฏว่าบริการด้านใดได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการจัดทำแนวทางการแก้ไขและวัดผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งรายงานผลการแก้ไขให้ผู้บริหารรับทราบด้วย เช่นเดียวกับการนำเสนอข้อเสนอแนะต่างๆ ของลูกค้ามาวิเคราะห์ถึงปัญหาหรือ Pain Point ที่ลูกค้าประสบ เพื่อหาแนวทางการหาบริการเสริมแก่ลูกค้าอย่างครอบคลุม นอกจากนี้ บริษัทย่อยยังมีการจัดอบรม สัมมนาให้แก่ลูกค้าที่เป็นองค์กรธุรกิจ เพื่อให้ความรู้ด้านการลดความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นด้วย

ผลการดำเนินงาน

- บริษัทย่อยได้ปรับปรุงการบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำในการสำรวจความพึงพอใจในปีก่อนหน้า คือ ความรวดเร็วในการเดินทางถึงที่เกิดเหตุของเจ้าหน้าที่สำรวจอุบัติเหตุรถยนต์เฉพาะภาคเหนือ คะแนนความพึงพอใจปี 2566 เท่ากับร้อยละ 89.8 หลังปรับปรุงแล้ว คะแนนความพึงพอใจปี 2567 เท่ากับร้อยละ 90.8
- จัดงานอบรมแก่ลูกค้าองค์กรที่ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัยทรัพย์สินจากหลายภาคธุรกิจ ในหัวข้อ “ความสำคัญและประโยชน์ที่ได้รับของข้อแนะนำการปรับปรุงความเสี่ยงภัย” เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการปรับปรุงความเสี่ยงภัยด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการตามที่ได้เสนอแนะ หลังจากเข้าสำรวจภัยโดยทีมวิศวกรที่มีความเชี่ยวชาญจากสำนักประเมินความเสี่ยงภัยของบริษัทย่อย
- ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าในการสำรวจความพึงพอใจประจำปี 2567 เท่ากับร้อยละ 96.0 อยู่ในระดับใกล้เคียงกับปีที่ผ่านมาที่ร้อยละ 96.1 และสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 95
- อัตราการต่ออายุกรรมธรรม์ในปี 2567 เท่ากับร้อยละ 78.0 เทียบกับปี 2566 ที่ร้อยละ 80.2 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 80 เล็กน้อย เป็นผลจากการกำลังซื้อของลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจ

มาตรการผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยเป็นรายเดือนโดยไม่มีดอกเบีย

ด้วยในปี 2567 ที่กำลังซื้อของประชาชนยังคงได้รับผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจจะลดตัวและหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง ผนวกกับการลงทุนของภาคธุรกิจที่หดตัวลงเนื่องจากความล่าช้าของพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2567 และความเข้มงวดในการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน ซึ่งส่งผลกระทบต่ออัตราการจ้างงาน เช่นเดียวกับอัตราเบี้ยประกันภัยที่บริษัทย่อยจำเป็นต้องปรับเพิ่มขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับต้นทุนการชดเชยค่าสินไหมทดแทนที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ด้วยเหตุนี้บริษัทย่อยจึงได้ขยายมาตรการการผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันภัยโดยไม่มีดอกเบี้ยผ่านบัตรเครดิตที่ได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2564 เพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบด้านเศรษฐกิจจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ออกไปอีก โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

- ลูกค้าบุคคลที่ทำประกันภัยทุกประเภททั้งกรรมธรรม์ใหม่และกรรมธรรม์ต่ออายุ และมีเบี้ยประกันภัยตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไปต่อกรรมธรรม์
- กรรมธรรม์ประกันภัยที่มีผลคุ้มครองตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567-31 ธันวาคม 2567 และชำระเบี้ยประกันภัยภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ผ่อนชำระเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ 0% ได้นาน 10 เดือน
- ผ่อนชำระเบี้ยประกันภัยผ่านบัตรเครดิตที่ร่วมรายการ 0% ได้นาน 6 เดือน ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาและในเครือธนาคารกสิกรไทย ธนาคารทีทีบี ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารยูโอบี และบัตรกรุงไทย

การอบรมให้ความรู้^(GRI 404)

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมุ่งมั่นให้ธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับพนักงาน ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียหลัก (Primary Stakeholder) ที่เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด ดังนั้น บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้จัดทำนโยบายเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ครอบคลุมไปถึงการพัฒนาพนักงาน โดยกำหนดให้บริษัทย่อยมีการประเมินการฝึกอบรมและพัฒนา การถ่ายโอนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัยและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนำแนวคิด Competency มาเป็นเป้าหมายในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ผ่านการจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปีตามความจำเป็นของตำแหน่งงาน รวมถึงหลักสูตรอื่นๆ ที่กำหนดไว้ให้กับพนักงานทุกตำแหน่งได้รับการพัฒนาอย่างสอดคล้องกับสมรรถนะในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณสมบัติและคุณลักษณะตามความคาดหวัง สามารถขับเคลื่อนธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทย่อยให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมไปถึงเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานต่อไป

ปี 2567 นับได้ว่าเป็นปีที่เศรษฐกิจชะลอตัว และมีปัจจัยแห่งความผันผวนที่ส่งผลกระทบต่อการขับเคลื่อนธุรกิจต่างๆ อย่างเห็นได้ชัด ซึ่งนับเป็นความท้าทายที่เพิ่มมากขึ้นจากปีก่อนๆ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ธุรกิจก้าวไปข้างหน้าได้อย่างต่อเนื่องและเติบโตอย่างยั่งยืน บริษัทฯ และบริษัทย่อยยังจำเป็นต้องพัฒนาองค์กรและบุคลากร ซึ่งเป็นกำลังหลักสำคัญที่ทำให้องค์กรสร้างมูลค่าเพิ่มยิ่งขึ้น รวมถึงสามารถนำพองค์กร

ไปสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ โดยในปี 2567 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีการจัดการการเรียนรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานให้พนักงานปฏิบัติได้อย่างเชี่ยวชาญ อันจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถศักยภาพ และทักษะการทำงานของพนักงานในปัจจุบันและในอนาคต ให้มีความพร้อมในการเติบโตอย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับองค์กร อีกทั้งบริษัทฯ และบริษัทย่อยได้ดำเนินการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพที่ดีให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีศักยภาพอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีเป้าหมายในการพัฒนาพนักงานให้ได้รับความรู้ที่ตรงตามวัตถุประสงค์และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ จึงพัฒนาระบบเรียกว่า “Training App” เพื่อให้พนักงานสามารถใช้ตรวจสอบประวัติการฝึกอบรมของตนเอง และทราบว่ามีความรู้หรือทักษะใดบ้างที่พนักงานจำเป็นต้องผ่านการอบรม/เรียนรู้ที่ตรงตามระดับตำแหน่งงานของตนเอง และวางแผนการสมัครเข้าอบรมพัฒนาในหลักสูตรตามความจำเป็นของตำแหน่งงานและหลักสูตรอื่นๆ ที่สนใจด้วยตนเองได้ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานเบื้องต้นที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองมากยิ่งขึ้น และเป็นข้อมูลให้องค์กรนำไปใช้ในการวางแผนด้านพนักงาน การฝึกอบรมพัฒนาพนักงานในแต่ละปี และเป็นข้อมูลในการประกอบการพิจารณาการเติบโตก้าวหน้าในตำแหน่งงานต่อไป

สำหรับผลการดำเนินการในการจัดอบรมให้ความรู้พนักงานของปี 2567 บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้จัดอบรมให้พนักงานเฉลี่ยรวม 22 ชั่วโมงต่อคนต่อปี^(GRI 404-1) ซึ่งเกินจากเป้าหมายที่วางไว้ที่ 19 ชั่วโมงต่อคนต่อปี แต่จากการคาดการณ์การฝึกอบรมพัฒนาในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตที่มีรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น บริษัทฯ และบริษัทย่อยจึงให้ความสำคัญและปรับรูปแบบการฝึกอบรมให้สอดคล้องสัมพันธ์กับรูปแบบการเรียนรู้ (Learning Style) ของกลุ่มผู้เข้าอบรมที่มีความแตกต่างหลากหลายและมีความยืดหยุ่นรองรับความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ด้วย

ประเภทของการฝึกอบรมพัฒนา	เป้าหมายต่อปี (ชั่วโมง)			ผลงานที่ทำได้ (ชั่วโมง)		
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย/คน/ปี	2565	2566	2567	2565	2566	2567
การฝึกอบรมภายในองค์กร	10	11	13	14	15	16
การฝึกอบรมภายนอกองค์กร	6	7	6	8	8	6
จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยรวม/คน/ปี	16	18	19	22	23	22

กรอบการพัฒนาบุคลากร

บริษัทฯ และบริษัทย่อยยังคงดำเนินการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายใต้แนวทาง “BKI Learning Journey” ซึ่งมีแนวคิดมาจากวิสัยทัศน์เป้าหมายองค์กร และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อยที่มีการปรับหลักสูตร วัตถุประสงค์ และเนื้อหาให้เหมาะสมกับพนักงานทุกระดับและทิศทางองค์กรอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายการเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งมีกลุ่มหลักสูตรในการพัฒนา 3 กลุ่ม ได้แก่

1. **กลุ่มความรู้พื้นฐานของบริษัท (General)** เป็นความรู้พื้นฐานให้พนักงานทุกคนได้มีความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้พื้นฐานที่สำคัญขององค์กร ได้แก่ พื้นฐานการประกันวินาศภัย ผลผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยของบริษัทย่อย หลักการประกันวินาศภัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัย และความรู้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฟอกเงินที่กำหนดเฉพาะพนักงานบางตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้อง
2. **กลุ่มความรู้และทักษะตามลักษณะงาน (Functional)** เป็นความรู้และทักษะที่กำหนดไว้สำหรับงานในแต่ละด้านหรือตามลักษณะงานซึ่งเป็นทักษะเฉพาะด้าน และความสามารถที่แตกต่างกันไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญสอดคล้องตามลักษณะงาน และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เช่น
 - ความรู้การประกันวินาศภัยระดับต้น: ประกันภัยรถยนต์ การประกันอัคคีภัยและความเสี่ยงภัยทุกชนิด การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ การประกันภัยวิศวกรรม การประกันภัยความรับผิด การประกันภัยการขนส่งสินค้า
 - ความรู้การประกันวินาศภัยระดับกลาง: ศึกษากฎหมาย ประกันภัยความรับผิดตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก กรมธรรม์ประกันภัยสุขภาพ กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ การพิจารณารับประกันภัยรถยนต์ เทคนิคการสำรวจภัย
3. **กลุ่มความรู้และทักษะในการบริหารจัดการ (Managerial)** เป็นกลุ่มความรู้ที่เน้นด้านการพัฒนาสมรรถนะตามระดับความรับผิดชอบหรือสายการบริหารในแต่ละตำแหน่งงานครอบคลุมถึงองค์ความรู้ ทักษะการบริหารจัดการเฉพาะด้าน ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม การแก้ปัญหาและตัดสินใจ การเจรจาต่อรอง ตลอดจนการจัดการงานและบุคลากรที่ช่วยส่งเสริมการทำงานให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่องค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งสะท้อนถึงความคาดหวัง ระดับความสามารถที่พนักงานจำเป็นต้องมีก่อนได้รับการมอบหมายความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น เช่น การพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ การพัฒนาภาวะผู้นำเพื่อการบริหารจัดการ การพัฒนาทักษะผู้นำ ทักษะการรับฟังเชิงลึก

ในการดำเนินการจัดฝึกอบรมในแต่ละปี บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้กำหนดเป็นแผนการฝึกอบรมประจำปี ซึ่งบรรจุหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ ตามที่กล่าวข้างต้น รวมถึงหลักสูตรที่พนักงานต้องเรียนรู้เพิ่มเติมตามทิศทางองค์กรและตามกฎหมายหรือตามข้อกำหนดต่างๆ ที่บริษัทฯ และบริษัทย่อยต้องปฏิบัติตามในแต่ละปี อาทิ กฎหมายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ การดับเพลิงเบื้องต้น เป็นต้น ซึ่งพนักงานในองค์กรจะได้รับการสื่อสารให้ทราบถึงกำหนดการจัดอบรมหลักสูตรต่างๆ และขอขอบเขตหัวข้อการฝึกอบรมในเส้นทางสายอาชีพของตนเอง ตลอดจนสายงานอย่างชัดเจนและถูกต้อง ซึ่งครอบคลุมทั้ง Hard Skills และ Soft Skills

นอกจากนี้ ในรูปแบบของการพัฒนาที่หลากหลายแล้ว บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้ดำเนินการให้พนักงานบริหารจัดการการเรียนรู้ของตนเองโดยการสมัครเข้าอบรมด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น พนักงานจะต้องติดตามข่าวสารการฝึกอบรมจากบริษัทฯ และบริษัทย่อยผ่านประกาศข่าวสารภายใน และสมัครเข้าอบรมด้วยตนเองในระบบ Employee Self - Service (ESS) ซึ่งเมื่อผ่านการฝึกอบรมแล้ว บริษัทฯ และบริษัทย่อยจะทำการบันทึกประวัติการฝึกอบรม โดยพนักงานสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองเพื่อการวางแผนบริหารจัดการตนเองในอนาคต

ทิศทางการฝึกอบรม

บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้ปรับทิศทางการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นความเข้มข้นของเนื้อหาสาระที่พนักงานจะได้รับมากกว่าปริมาณการเข้าอบรม โดยยังคงแนวทางการพัฒนาพนักงานที่เน้นการเรียนรู้ตาม Learning Model 70:20:10 และส่งเสริมกรอบแนวความคิด (Mindset) ให้พนักงานมีแนวความคิดที่ถูกต้อง เหมาะสมกับยุคสมัย เป็นแนวคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) มีความใฝ่รู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา (Life Long Learning) และส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างบริษัทฯ บริษัทย่อย ผู้บริหารทุกระดับ และพนักงานที่ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน มุ่งเป้าหมายการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน

สำหรับ Model 70:20:10 ในปี 2567 ที่บริษัทฯ และบริษัทย่อยนำมาปรับใช้มีรายละเอียด ดังนี้

1. การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ด้วยการปฏิบัติงานจริง (On-the-Job Experience) ร้อยละ 70 เป็นสัดส่วนที่มากที่สุดที่บริษัทฯ และบริษัทย่อยเห็นว่ามีสำคัญอย่างมาก การจัดให้พนักงานเรียนรู้งานจากการปฏิบัติงานจริงภายใต้การกำกับดูแลจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้งานที่ถูกต้องแต่แรกเพื่อลดความผิดพลาด และสามารถรับรู้ถึงเหตุและผลของการปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานใหม่หรือพนักงานที่โอนย้ายเปลี่ยนตำแหน่งงานใหม่จะมีการฝึกปฏิบัติงานทั้งหมด 3 ช่วง ได้แก่ ช่วง 3 เดือน 6 เดือน และ 12 เดือน ส่วนพนักงานอื่นๆ จะมีการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ อาทิ การมอบหมายให้รับผิดชอบงานข้ามสายงาน การให้ร่วมทำโครงการต่างๆ ได้แก่ โครงการ BKI Core Business System (CBS Project) โครงการการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ทั้งแผนงานที่เป็นของหน่วยงานตนเอง หรือแผนงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การส่งพนักงานเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการสมาคมประกันวินาศภัยไทย การส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีทักษะในการถ่ายทอดที่ดีเป็นวิทยากรให้ความรู้ด้านการประกันภัยแก่พนักงานด้วยกัน (วิทยากรภายใน) หรือถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลภายนอก ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า คู่ค้า สถาบันการศึกษา หรือองค์กรอื่นๆ ที่แสดงความประสงค์เข้ามา เหล่านี้คือรูปแบบการส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง เพื่อไปสู่ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในอนาคต
2. การเรียนรู้จากผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นพี่เลี้ยงหรือหัวหน้างาน (Mentoring/Coaching) ร้อยละ 20 บริษัทฯ และบริษัทย่อยจัดให้พนักงานได้เรียนรู้จากบุคคลอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้จากพี่เลี้ยง (Mentor) ที่ได้ดำเนินโครงการพี่เลี้ยง (Mentoring System) มามากกว่า 20 ปี แล้ว โดยพี่เลี้ยงเป็นผู้มีประสบการณ์ที่บริษัทฯ และบริษัทย่อยไว้วางใจและมอบหมายให้เป็นพี่เลี้ยงคอยดูแลสอนงาน โดยดำเนินการกับพนักงานใหม่ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานที่น้อยกว่า เพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม นอกจากนี้ พี่เลี้ยงจะเป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำพนักงาน เพื่อให้สามารถใช้ชีวิตในองค์กรและสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ทำงานได้อย่างมีความสุข และสามารถปฏิบัติงานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

สำหรับการโค้ช (Coaching) หัวหน้างานเป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานในบังคับบัญชาโดยเฉพาะพนักงานใหม่ได้เรียนรู้แนวคิด วิธีการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง

3. การเรียนรู้จากการฝึกอบรม (Formal Learning) ร้อยละ 10 เป็นการเรียนรู้จากการฝึกอบรม ซึ่งปัจจุบันมีหลายรูปแบบ อาทิ การฝึกอบรมให้ห้องเรียน การฝึกอบรมผ่านห้องเรียนออนไลน์ การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ โดยปัจจุบันบริษัทฯ และบริษัทย่อยมุ่งเน้นหลักสูตรที่เน้นการสร้างการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จากวิทยากรหรือจากบทเรียนต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง โดยมีความยืดหยุ่นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ในอนาคต ครอบคลุมทักษะความรู้ในการดำรงชีวิต นอกเหนือจากทักษะความรู้ด้านการปฏิบัติงาน และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้พัฒนาช่องทางการเรียนรู้ให้มีวิธีการที่เหมาะสม ทันสมัย เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ในองค์กรอีกด้วย ทั้งนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยมุ่งหวังให้พนักงานเกิดความรู้ นำไปสู่การปรับเปลี่ยนมุมมอง ทักษะคิด รวมถึงการปรับเปลี่ยนวิธีการ นำไปสู่พฤติกรรมที่ดี โดยกระตุ้นให้มีการสร้างสภาพแวดล้อมภายหลังการอบรมให้สอดคล้องและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง

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

หลักสูตร	ประเภทหลักสูตร		รายละเอียดหลักสูตร/ขอบเขตเนื้อหา	จำนวน ผู้เข้าร่วม โครงการ (คน)
	Hard Skills	Soft Skills		
1. หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานที่มีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการพัฒนากักะ				
1.1 หลักสูตรการฝึกอบรมภายในองค์กร (ตัวอย่างจากจำนวน 132 หลักสูตร)				
ความรู้การประกันภัยเบื้องต้น (General Insurance)	/		เรียนรู้หลักการบริหารจัดการความเสี่ยงภัย กระบวนการพิจารณารับประกันภัย กระบวนการจัดการสินไหมทดแทน ตลาดประกันภัยและการดำเนินธุรกิจประกันภัย หลักการประกันภัยและสัญญาประกันภัย	142
ความรู้ผลิตภัณฑ์ประกันภัย แบบแพ็คเกจ (Insurance Package)	/		เรียนรู้ภาพรวมของธุรกิจประกันภัย กลยุทธ์และทิศทางการดำเนินธุรกิจประกันภัย ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย และผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยแบบแพ็คเกจ	142
การพิจารณารับประกันภัยรถยนต์ (ระดับกลาง) (Intermediate Insurance)	/		เรียนรู้การใช้สถิติ คณิตวิเคราะห์ และคำนวณเบี้ยประกันภัยรถยนต์แบบกลุ่มด้วยโปรแกรม Microsoft Excel แนวทางการพิจารณารับประกันภัยและรถยนต์แบบกลุ่มที่ควรระมัดระวัง	26
โครงการอบรมค่ายประกันภัย เชิงปฏิบัติการ (Insurance Camp - IAR Insurance)	/		เรียนรู้การพิจารณารับประกันภัยความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน (Industrial All Risks/IAR) ระดับสูง การประเมินความเสี่ยงภัยและการประกันภัยต่อ Prudent Underwriter ในมุมมองของการตลาด และเสริมมุมมองในงานของสินไหมทดแทน	41
เทคนิคการสร้างความประทับใจ ในการบริการ (Service Mind)		/	เรียนรู้การบริหารอย่างมืออาชีพ ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ และการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ให้บริการลูกค้าที่มีความสุข	105
การพัฒนาทักษะผู้นำ (Essential Leadership Skills)		/	เรียนรู้หลักการ วิธีการเป็นผู้นำที่ถูกต้อง และพัฒนาทักษะเพื่อสร้างการยอมรับจากผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนทักษะที่จำเป็นต้องใช้เพื่อการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานและบรรลุผลสำเร็จ และการสร้างความผูกพันกับงานให้เกิดขึ้น	40
การพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (ขั้นต้น)		/	เรียนรู้เรื่องปัญหาและการตัดสินใจ ตัวอย่างปัญหาและการตัดสินใจในชีวิตประจำวัน ระบบคิดเพื่อแก้ปัญหาและตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ อากา รรูปแบบและโครงสร้างของปัญหา เครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหา การกำหนดเป้าหมายวางแผนและติดตามประเมินผล	93
การวางแผนกลยุทธ์ สำหรับผู้บริหาร (Business Strategic Planning for Executive)		/	ศึกษาและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของโลกที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของเกมทางธุรกิจ การ Transform แนวคิดกลยุทธ์ของ CEO ผู้กำหนด Strategic Direction การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ในตลาดและอุตสาหกรรมแบบ Adaptive Strategy การมองภาพ วิธีสร้างกลยุทธ์ การประเมินโอกาสและสร้างกลยุทธ์ที่นำไปใช้ได้จริง	29
การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ที่ซับซ้อน (ขั้นกลาง) (Effective Problem Solving & Decision Making (Intermediate Level))		/	เรียนรู้การแก้ปัญหอย่างเป็นระบบ เทคนิคและวิธีการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ตัวอย่างองค์กรที่มีกระบวนการแก้ปัญหาและตัดสินใจ รวมถึงการประยุกต์ทฤษฎีนำไปใช้งานจริง	28
การพัฒนาภาวะผู้นำให้เป็นเลิศ ด้วย EQ			เรียนรู้และฝึกฝนเพื่อให้เข้าใจความหมายและตระหนักถึงความสำคัญของการมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (EQ) ทักษะการรับมือกับปัญหาทางอารมณ์ของตนเอง และนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคและมีมุมมองเชิงบวกในการทำงานมากขึ้น นำไปสู่การสร้างสัมพันธที่ดีในองค์กร	31

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

1.2 หลักสูตรการฝึกอบรมภายนอกองค์กร (การสนับสนุนทางการเงินสำหรับการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้จากภายนอก) (ตัวอย่างจากจำนวน 244 หลักสูตร)

การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายของสถาบันการเงินประเภทบริษัทประกันวินาศภัย	/		เป็นหลักสูตรที่ทำให้พนักงานได้รับความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินฯ เข้าใจหลักเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง การรักษาความลับลูกค้า และการจัดเก็บข้อมูลเอกสาร การประเมิน และการบรรเทาความเสี่ยง การบริหาร การจัดทำรายการธุรกรรม การให้ลูกค้าแสดงตนเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า และการระงับการดำเนินการทรัพย์สิน รวมถึงแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	134
โครงการพัฒนาผู้บริหารธุรกิจประกันวินาศภัยไทย (Insurance Management Development Program หรือ IMDP)	/	/	โครงการพัฒนาความรู้ ทักษะ และขีดความสามารถของผู้บริหารในธุรกิจประกันวินาศภัยให้ก้าวสู่การเป็นผู้บริหารความเสี่ยงมืออาชีพที่สามารถนำองค์กรฝ่าความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงใน VUCA World เพื่อให้องค์กรสามารถเติบโตได้แบบยั่งยืนผ่านการพัฒนาโลกทัศน์ของผู้นำองค์กรในลักษณะตัว T คือ ความรู้เชิงกว้างและความรู้เชิงลึกในแต่ละประเด็นสำคัญที่ใช้ในการขับเคลื่อนองค์กร	2
โครงการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการประกันภัยเบ็ดเตล็ด	/		เรียนรู้ภาพรวมธุรกิจประกันวินาศภัย ความรู้ด้านการประกันภัยและความเสี่ยงภัยกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การประกันภัยเบ็ดเตล็ดทั่วไป การประกันภัยความรับผิดต่อบุคคลภายนอก การประกันภัยการก่อสร้าง และการจัดการการประกันภัยต่อ	4
การใช้เทคโนโลยีภาพถ่ายความร้อนอินฟราเรดอย่างมืออาชีพ	/		เรียนรู้หลักการและทฤษฎีความร้อน การใช้เครื่องมือวัดอินฟราเรดและกล้องถ่ายภาพความร้อน	5
โครงการอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่พิจารณารับประกันภัยรถยนต์	/	/	เรียนรู้การบริหารความเสี่ยงภัยและการรับประกันภัย การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับและภาคสมัครใจ การรับประกันภัยต่อ และการใช้งานระบบข้อมูล Insurance Bureau System (IBS)	5
23 rd AIRDC Conference	/		เรียนรู้และรับฟังผู้เชี่ยวชาญจากหลายชาติมาให้มุมมองการประกันภัยจากภัยอุบัติใหม่ในยุคปัจจุบัน อาทิ การประกันภัยทางไซเบอร์ (Cyber Insurance) การประกันภัยด้านเกษตรกรรม (Agricultural Insurance) การบริหารจัดการความเสี่ยงภัยที่เป็นหนี้ภัยหรือภัยที่ไม่มีความแน่นอนในอนาคต	16
ผู้นำที่มีเสน่ห์และทรงพลัง Mastering the Art of Powerful Leadership (MPL)		/	เรียนรู้และฝึกทักษะการเป็นผู้นำที่สามารถสร้างการทำงานเป็นทีม ฝึกพลังร่วมการพัฒนาเป็นผู้นำกลยุทธ์ ปลดล็อกศักยภาพของทีมด้วยการสร้างพื้นที่ปลอดภัยด้วยเทคนิคการโค้ชเพื่อสร้างคนและผลงานโดยการสื่อสารที่ทรงพลังและมีเสน่ห์	1
15 th AYIM ASEAN School for Young Insurance Managers (ณ ประเทศมาเลเซีย)	/	/	เพื่อพัฒนาพนักงานในมุมมองของการเป็นผู้บริหารในธุรกิจประกันภัย รวมถึงพัฒนาทักษะการบริหารจัดการองค์กรในด้านต่างๆ อาทิ การบริหารจัดการการสื่อสารกับบุคคลรอบตัว การบริหารจัดการกลยุทธ์และนำไปสู่การปฏิบัติงานจริง การบริหารจัดการความสามารถของบุคลากร การบริหารจัดการด้านการเงินการบัญชี การบริหารจัดการด้านข้อมูล การกำกับดูแลองค์กรที่ดี การบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กร การบริหารจัดการธุรกิจเพื่อความยั่งยืน	1

1.3 การให้สิทธิการลาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการพร้อมรับประกันการรับกลับเข้ามาทำงาน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีนโยบายสนับสนุนพนักงานที่ต้องการขอลาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการโดยยังคงสถานะการเป็นพนักงานในระหว่างที่ไปศึกษา นอกจากนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีการสนับสนุนทุนการศึกษาในระดับปริญญาโทต่างประเทศโดยยังคงสถานะการเป็นพนักงานด้วย ทั้งนี้ ในปี 2567 ยังไม่มีพนักงานขออนุมัติดำเนินการดังกล่าว

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

2. หลักสูตรการสนับสนุนการเปลี่ยนถ่ายที่จัดสรรให้ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานที่กำลังจะเกษียณอายุหรือที่ถูกยุติการจ้างงาน

2.1 หลักสูตรการวางแผนก่อนเกษียณอายุสำหรับผู้ตั้งใจเกษียณอายุ

อบรมสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อให้มีความรู้ด้านการลงทุนที่เหมาะสมสำหรับการวางแผนการออมเพื่อเกษียณอายุ โดยสมาคมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	/	/	เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานด้านการเงินและการวางแผนการออม ทำความรู้จักกับกองทุนต่างๆ ซึ่งมีการลงทุนและอัตราผลตอบแทนที่หลากหลาย ส่งเสริมให้สมาชิกมีอัตราการออมที่สูงขึ้น ตลอดจนตระหนักถึงปัจจัยต่างๆ เพื่อใช้ในการเลือกแผนการลงทุนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายการออมเพื่อการเกษียณอายุของตนเองในอนาคตอย่างยั่งยืน	80
รู้ทันความคิด พิชิตใจตนเอง		/	เป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความเครียด ทั้งจากการทำงานและจากสภาพแวดล้อมในปัจจุบันผ่านการทำสมาธิ ทำให้ทุกคนมีสติ มีสมาธิในการทำงาน สามารถรับมือกับปัญหาที่เข้ามา และการเปลี่ยนแปลงในช่วงวัยเกษียณอายุ	45
BKI รุ่นใหญ่วัยแซบ ปี 2567	/	/	เป็นการให้ความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเกษียณอย่างมีความสุข ทั้งด้านการดูแลสุขภาพร่างกาย สุขภาพการเงินหลังเกษียณ โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ จากองค์กรภายนอก นอกจากนี้ ยังมีการเตรียมความพร้อมด้านจิตใจในหัวข้อ “ก้าวสู่วัยอิสระอย่างใจสบายและกลายเป็นสุข” โดยรุ่นพี่เกษียณมาร่วมแบ่งปันประสบการณ์	29
หลับได้ หลับดีมีคุณภาพ		/	ให้ความรู้และชวนสำรวจตัวเองในเรื่องสาเหตุของปัญหาการนอนไม่หลับ พร้อมรู้สัญญาณเตือนที่ควรพบแพทย์ การดูแลตัวเองให้เหมาะสม เพื่อการนอนหลับที่ดีขึ้น	53
Happy Money, Happy Young Old ปูนนี้(ก็)มีไข่		/	เชิญชวนให้พนักงานเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ประกอบด้วย 2 หลักสูตรที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ในการบริหารเงินออมก่อนสุดท้ายให้เพียงพอสำหรับเลี้ยงดูตนเองไปตลอดชีวิต ประกอบด้วย หลักสูตรวัย 50+ เตรียมชีวิตมั่งคั่ง รับวันเกษียณ และหลักสูตรวัย 60+ บริหารเงินหลังเกษียณ สไตล์วัยเก๋า	174

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2567 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีผลดำเนินการจากการพัฒนาพนักงาน ดังนี้

- พนักงานได้รับความรู้ตรงตามวัตถุประสงค์ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ โดยมีหลักสูตรที่ได้รับผลประโยชน์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 จำนวนร้อยละ 98.09 ของหลักสูตรที่ประเมินทั้งหมดโดยกำหนดเป้าหมายร้อยละ 95 คิดเป็น Achievement ร้อยละ 103.25
- การดำเนินการจัดอบรมภายในสามารถจัดได้ทั้งหมด 132 หลักสูตร
- พนักงานได้รับการพัฒนาครบตาม Training Needs by Position ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผลที่ทำได้คือร้อยละ 100
- บริษัทย่อยได้ริเริ่มโครงการ New Gen Hackathon โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความคิดเชิงนวัตกรรม สร้างความตระหนักและความเข้าใจในการทำงานแบบเชิงรุก (Proactive) ภายใต้แนวคิดล้มให้เป็นลูกให้ไว (Resilience Mindset) รวมถึงการสร้าง Collaboration ในกลุ่มพนักงานที่มาจากหลากหลายหน่วยงานภายในองค์กร โดยมีพนักงานที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 67 คน ร่วมกันนำเสนอความคิดและนำเสนอนวัตกรรมใหม่ เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน การบริการ และผลิตภัณฑ์ใหม่ผ่านกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) จำนวน 9 โครงการ และได้มีการจัดเก็บในรูปแบบวิดีโออย่างเป็นระบบใน “THE LIBRARY” เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานที่สนใจสามารถเข้าชมและนำไปใช้ต่อยอดในงานของหน่วยงานได้โดยอ้างอิงชื่อพนักงานเจ้าของผลงานด้วย ซึ่งในปี 2568 ทางบริษัทย่อยจะดำเนินการโครงการนี้ต่อเนื่องและติดตามผลการดำเนินงานต่อไป

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

บริษัทฯ และบริษัทย่อยส่งเสริมกิจกรรมการให้ความรู้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ในเชิงลึกที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยยังเน้นการจัดหาผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาเป็น ผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ แลกเปลี่ยนมุมมองในการทำงาน การแก้ไขปัญหา ต่างๆ รวมถึงได้พัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนรู้ให้มีหลากหลายที่พนักงาน สามารถเข้าถึงการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านการนำระบบ เทคโนโลยีมาปรับใช้ ดังนี้

1. การแบ่งปันความรู้ด้านต่างๆ จากผู้เชี่ยวชาญภายในบริษัทฯ และบริษัทย่อย โดยส่งเสริมให้มีกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ ได้แก่
 - 1.1 Insurance Talk กิจกรรมเสริมความรู้ด้านประกันภัย โดย จัดให้กับพนักงานทุกระดับ มีวิทยากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ในหัวข้อที่จัดทั้งวิทยากรพิเศษในบริษัทฯ และบริษัทย่อย หรือวิทยากรรับเชิญจากภายนอก ได้แก่ กรมธรรม์ประกันภัย ยานยนต์ไฟฟ้า (BEV) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับความเสี่ยง ของการผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์และการพิจารณา รับประกันภัย Solar Power กฎหมายกับการประกันภัยบุคคล เป็นต้น เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพและความเจียมตน ในการดำเนินงานด้านประกันวินาศภัยมากยิ่งขึ้นโดยมี เป้าหมายเป็นระดับความสำเร็จในการจัดอบรมตามแผน การฝึกอบรมที่ร้อยละ 100
 - 1.2 เสวนาประสามืออาชีพ กิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้และ ประสบการณ์ระหว่างพนักงานผู้พิจารณารับประกันภัยกับ ผู้เชี่ยวชาญหลากหลายระดับ ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ มากมาย ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าคณะทำงานด้าน ประกันภัย ผู้เชี่ยวชาญงานด้านสินไหมทดแทน รวมถึง ผู้เชี่ยวชาญส่วนออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่ม ความเป็นมืออาชีพให้กับพนักงานผู้พิจารณารับประกันภัย
2. การจัดการองค์ความรู้องค์กร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ให้เกิดการพัฒนาขึ้นในตัวพนักงานและภาพรวมของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ทั้งนี้ การจัดการความรู้ยังเป็นกลไกที่สำคัญ ในการบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กรทั้งการรวบรวมและ การกระจายความรู้อย่างมีทิศทาง ซึ่งการจัดการกระบวนการ เรียนรู้ที่ดีจะเป็นการส่งเสริมและช่วยสร้างบรรยากาศในการ เรียนรู้ ทำให้เกิดการอยากเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ และ บริษัทย่อยได้มีการดำเนินการ ดังนี้

- 2.1 มีระบบรวบรวมความรู้ด้านประกันภัย รูปแบบ หมวดหมู่ และเนื้อหา โดยในปี 2567 ได้มีการรวบรวมและพัฒนา ให้เป็นระบบอย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนมีการติดตาม เนื้อหาให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมออย่างต่อเนื่องในปีถัดไป เพื่อให้เป็นศูนย์กลางความรู้ด้านประกันภัยที่สามารถ รับชมได้แบบ Anywhere, Anytime และ Any Device ผ่านแหล่งเก็บรวบรวมที่เรียกว่า THE LIBRARY
- 2.2 จัดการความรู้องค์กร (Knowledge Management: KM) ที่อยู่ภายในหน่วยงานและในแต่ละบุคคล โดยเริ่มกระบวนการ ตั้งแต่การระบุน้ำความรู้ที่จำเป็นและสำคัญ โดยสร้างแบบฟอร์ม Key Organization Knowledge Map รวบรวมข้อมูล ทั้งจากผู้ถ่ายทอดความรู้และผู้ใช้ความรู้เพื่อให้ทราบถึง ความรู้ที่สำคัญและจำเป็น และส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จ ในหน้าที่การงาน หลังจากนั้นจึงมีการบริหารจัดการความรู้ ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับความรู้ดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็น การถ่ายทอดความรู้ การจัดลำดับเอกสาร และกระบวนการ อื่นๆ บันทึกลงในแหล่งรวบรวม THE LIBRARY ที่ พนักงานสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก โดยมีเป้าหมาย ในการดำเนินการจัดการความรู้องค์กร (KM) คือดำเนินการ ต่อเนื่องทุกปีจนครบทุกองค์ความรู้ที่จำเป็นและสำคัญ ต่อการดำเนินงานประกันวินาศภัย

ในปี 2567 บริษัทย่อยได้จัดโครงการ KM GURU Motor Claims เป็นการบริหารจัดการความรู้ที่มีเฉพาะภายในองค์กรจากผู้ที่มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญงานในระดับสูง ถ่ายทอดให้กับพนักงานที่มีศักยภาพ เพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถรับบทบาทเป็นผู้เชี่ยวชาญในงาน วิเคราะห์อุบัติเหตุได้เพิ่มขึ้นจำนวน 5 คน ซึ่งนับได้ว่าเป็นโครงการ ที่ประสบความสำเร็จในการจัดการความรู้ภายในองค์กรและการสร้าง บุคลากรคุณภาพให้สามารถเติบโตและเป็นที่พึ่งสำคัญให้กับ องค์กรได้อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ยังมีการบริหารจัดการความรู้และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็น Career Path ความรู้สำหรับผู้บริหาร สวัสดิการพนักงาน ฯลฯ ในแหล่งจัดเก็บข้อมูล HR4U ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยใช้หัวข้อ My BKI Journey เพื่อให้พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลได้สะดวก และเป็นปัจจุบันได้ในแหล่งเดียว

การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน

การพัฒนาพนักงานเพื่อให้เป็นบุคลากรที่มีความรอบรู้ มีความสามารถเพิ่มมากขึ้นในรูปแบบต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว บริษัทฯ และบริษัทย่อยยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยมอบทุนการศึกษาในการศึกษาหลักสูตรต่างๆ ทั้งความรู้ในแขนงวิชาประกันภัยหรือสาขาวิชาอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งทุนการศึกษาที่บริษัทฯ และบริษัทย่อยให้กับพนักงานแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ทุนการศึกษาหลักสูตรประกันภัยกับสถาบันจัดอบรมด้านประกันภัย

ในสาขาวิชาชีพประกันภัยมีสถาบันจัดอบรมให้ความรู้ด้านประกันภัยทั้งในประเทศและต่างประเทศหลากหลายสถาบันที่เปิดสอนความรู้ในระดับประกาศนียบัตร ซึ่งบริษัทฯ และบริษัทย่อยให้การสนับสนุนพนักงานได้พัฒนาความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากการอบรมที่จัดเป็นแบบสมัครใจ ทั้งนี้ หลักสูตรที่บริษัทฯ และบริษัทย่อยให้การสนับสนุนมี 3 สถาบัน ดังนี้

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

เป็นหลักสูตรที่เปิดสอนในสาขาวิชาชีพด้านประกันภัยในระดับประกาศนียบัตร ให้ความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย รวมถึงให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณของนักประกันภัยด้วย เป็นการศึกษาหลักสูตรด้านประกันภัยภาคภาษาไทยโดยมีทั้งหลักสูตรการประกันวินาศภัยและการประกันชีวิต ผู้ที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรที่กำหนดจะได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพประกันวินาศภัยจากสถาบันประกันภัยไทย บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้มีการส่งพนักงานเข้าอบรมหลักสูตรนี้ตั้งแต่ปี 2532 เป็นต้นมา และในปี 2567 มีพนักงานที่อยู่ระหว่างการศึกษา 14 คน

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

เป็นหลักสูตรการเรียนประกันภัยที่ได้มาตรฐานระดับโลก รับรองโดยรัฐบาลของประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้ส่งพนักงานเข้าอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2567 มีพนักงานที่สำเร็จศึกษาในระดับ Certificate 4 คน และอยู่ระหว่างการศึกษา 8 คน ระดับ Diploma อยู่ระหว่างการศึกษา 4 คน

1.3 หลักสูตรการประกันภัยของสถาบัน The Chartered Insurance Institute (CII)

เป็นหลักสูตรการเรียนประกันภัยของ The Chartered Insurance Institute ซึ่งเป็นสถาบันประกันภัยแห่งประเทศอังกฤษที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ จุดประสงค์ของหลักสูตรเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพของ CII ที่มีความเป็นสากล โดยผู้ที่เข้าอบรมและผ่านเกณฑ์การวัดผลตามที่ CII กำหนดจะสามารถศึกษาต่อหลักสูตรในระดับสูงขึ้นไปของ CII ได้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีการส่งพนักงานเข้าอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2567 มีพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับ Certificate 3 คน และอยู่ระหว่างการศึกษา 2 คน

2. ทุนการศึกษาระดับปริญญาโท

บริษัทฯ และบริษัทย่อยยังคงมีการมอบทุนการศึกษาระดับปริญญาโทในสถาบันการศึกษาชั้นนำ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศให้กับพนักงานที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและประสงค์เข้าศึกษาในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องมากกว่า 35 ปี นอกเหนือจากการจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดฝึกอบรมภายในบริษัท (Inhouse Training) การส่งพนักงานไปอบรมภายนอกบริษัท (Public Training) โดยจะมีกระบวนการพิจารณาคัดเลือกพนักงานที่สมควรได้รับทุนการศึกษาเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปี 2567 บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้มอบทุนการศึกษาให้กับพนักงานจำนวน 3 ทุน เพื่อศึกษาในระดับปริญญาโทในประเทศสาขาวิชาการประกันภัย แขนงวิชาการจัดการความเสี่ยงภัย และสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

การส่งเสริมความก้าวหน้าให้แก่พนักงาน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมเรื่องคน การพัฒนาคนเก่ง เพื่อให้เป็นผู้สืบทอดตำแหน่งในอนาคต โดยมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีความยืดหยุ่น กำหนดเส้นทางการเติบโตที่ชัดเจน ออกแบบกระบวนการคัดเลือกเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของพนักงานที่มีความสามารถ มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน และพร้อมเติบโตไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น อันจะสร้างความมั่นใจได้ว่าพนักงานขององค์กรเป็นผู้ที่เหมาะสมในการได้รับคัดเลือก แล้วดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถ ควบคู่ไปกับการประเมินศักยภาพในรูปแบบต่างๆ อย่างต่อเนื่อง รูปแบบการพัฒนาพนักงานที่บริษัทฯ และบริษัทย่อยกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาพนักงานนอกเหนือจากการฝึกอบรมในรูปแบบ Classroom ได้แก่ การมอบหมายงาน การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) การทำงานในลักษณะโครงการ (Project) การเข้าร่วมเป็นคณะทำงานต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพในการทำงาน ระบบความคิด การวางแผน การบริหารจัดการ การทำงานร่วมกัน (Collaboration) ที่จะส่งเสริมการเติบโตในหน้าที่การงาน และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ และบริษัทย่อยร่วมกัน

การจัดทำแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล (Individual Development Plan หรือ IDP) ก็เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่บริษัทฯ และบริษัทย่อยดำเนินการพัฒนาในปี 2567 เช่นกัน โดยการทำงานร่วมกัน 3 ฝ่าย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของพนักงาน พนักงาน และฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่ต้องมีการพูดคุยหารือในหัวข้อที่ต้องการพัฒนา และออกแบบแผนการพัฒนาร่วมกัน โดยการใช้วิธีการฝึกอบรมที่หลากหลายและสอดคล้องกับหัวข้อที่พัฒนาเพื่อให้พนักงานมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นและปิดจุดที่ต้องปรับปรุงของพนักงานอีกด้วย

สำหรับในปี 2567 บริษัทย่อยได้มีโครงการพัฒนาผู้บริหารรายบุคคลจำนวน 4 คน เพื่อส่งเสริมศักยภาพให้มีความพร้อมในการเติบโตและเป็นการกำลังสำคัญขององค์กร นอกเหนือจากผลสำเร็จในการพัฒนาตามโครงการแล้ว ผู้บริหารที่ได้รับการพัฒนาได้มีการต่อยอดในการพัฒนาความรู้และทักษะที่ได้รับโดยวิธีการ One-on-One Coaching ให้กับพนักงานในระดับหัวหน้างานอีกจำนวน 7 คน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาผู้นำภายในองค์กรอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ในแต่ละปีบริษัทฯ และบริษัทย่อยได้กำหนดทิศทางการทำงานที่เป็นภาพรวมขององค์กรและสื่อสารพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ Town Hall การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารผ่านหลักสูตรฝึกอบรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น เพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ มุ่งไปสู่ทิศทางการทำงานเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนาพนักงานภายในของแต่ละหน่วยงาน การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม ล้วนเป็นส่วนสำคัญที่สร้างเสริมและสอดแทรกแนวคิดตามทิศทางการทำงานที่องค์กรสื่อสารในแต่ละปี

ในปี 2567 บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้มีการกำหนด KPI เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านการเรียนรู้และพัฒนา ดังนี้

พนักงานที่ได้รับการประเมิน	รายละเอียดการประเมิน KPI (GRI 404-3)
พนักงานที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร	พนักงานได้รับความรู้ตรงตามวัตถุประสงค์และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ (ร้อยละ 95 ของจำนวนหลักสูตรที่มีการประเมินผลที่ได้ผลประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ซึ่งเป็นเป้าหมายที่เพิ่มขึ้นจากปี 2566)
พนักงานที่เข้างานหรือออนไลน์ภายในช่วงเวลา 3 ปีแรก	พนักงานได้รับการพัฒนาครบตาม Training Needs by Position ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ร้อยละ 100 ของจำนวนพนักงานที่เข้าปฏิบัติงาน ออนไลน์หรือเลื่อนตำแหน่งภายในเวลาที่กำหนด)

ประโยชน์ในภาพรวมจากการพัฒนาศักยภาพพนักงานและการส่งเสริมความก้าวหน้าแก่พนักงาน

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

ประโยชน์เชิงปริมาณที่ได้รับจากการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมความก้าวหน้าแก่พนักงาน

หลักสูตร	สิ่งที่ดำเนินการและประโยชน์ที่ได้รับ	ผลลัพธ์เปรียบเทียบกับเป้าหมาย
1. โครงการ “การพัฒนาทักษะและภาวะผู้นำ” ให้กับพนักงานที่มีศักยภาพ	บริษัทย่อยจัดให้พนักงานที่มีศักยภาพเข้าอบรมในโครงการ “การพัฒนาทักษะและภาวะผู้นำ” โดยพนักงานที่ผ่านการอบรมจากบริษัทย่อย สามารถนำองค์ความรู้จากการอบรมดังกล่าว ไปประยุกต์ใช้ในเครื่องมือทดสอบประเมินศักยภาพพนักงาน ส่งผลให้พนักงานได้รับโอกาสปรับระดับตำแหน่ง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 284 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.71 ของจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทย่อย	บริษัทย่อยสามารถรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระยะเวลายาวนาน จากการที่พนักงานมีโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน ภายหลังจากการเข้าอบรมในโครงการ “การพัฒนาทักษะและภาวะผู้นำ” และพนักงานได้รับโอกาสปรับระดับตำแหน่ง ทั้งนี้ อัตราการลาออกของพนักงานบริษัทย่อย ในปี 2567 อยู่ที่ร้อยละ 3.83 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่บริษัทย่อยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 6.0
2. การอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	บริษัทย่อยจัดการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ทั้งหมด 4 หลักสูตร รวม 8 รุ่น ดังนี้ - หลักสูตร เทคนิคการสร้างความประทับใจในงานบริการ (Service Mind) จำนวน 3 รุ่น - หลักสูตร การบริหารคุณภาพในงานบริการ (Quality Management in Service) จำนวน 1 รุ่น - หลักสูตร เทคนิคการสร้างประสบการณ์ในการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence & Handling Complaint) จำนวน 2 รุ่น - หลักสูตร การยกระดับประสบการณ์บริการลูกค้าด้วย Care (Proactive Service with Care) จำนวน 2 รุ่น โดยพนักงานที่ผ่านการอบรมจากบริษัทย่อย สามารถนำองค์ความรู้จากการอบรมดังกล่าว ไปใช้ ดังนี้ - ให้บริการลูกค้าในสถานการณ์ที่หลากหลาย และเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้า - ประยุกต์ใช้เทคนิคการสื่อสารและพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อยกระดับภาพลักษณ์แบรนด์ และสร้างความประทับใจแรกพบแก่ลูกค้า - จัดการข้อร้องเรียนและการชดเชยให้กับลูกค้า เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ - บริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและลูกค้า เพื่อการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาว	จากการที่พนักงานได้รับการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการ ส่งผลให้ในปี 2567 บริษัทย่อยได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า 96.0% และได้รับความพึงพอใจจากคู่ค้าร้อยละ 95.8 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่บริษัทย่อยกำหนดไว้ที่ร้อยละ 95

การส่งเสริมความรู้ด้านการพัฒนาองค์กร เพื่อความยั่งยืนให้แก่พนักงาน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม พร้อมยึดมั่นในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีคุณภาพโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ควบคู่ไปกับการสนับสนุนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาองค์กร เศรษฐกิจ ตลอดจนดูแลสังคมให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกัน โดยกำหนดให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับมีหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริม และปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืนจนเป็นวัฒนธรรม ดำเนินงานที่คำนึงถึงประโยชน์ที่สมดุลด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2567 บริษัทฯ และบริษัทย่อยยังจัดให้พนักงานเข้าอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องและช่วยเสริมสร้างความยั่งยืนเพื่อสร้างความตระหนักในคุณค่าของตนเองเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา ลูกค้า คู่ค้า ผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร หลักสูตรดังกล่าวข้างต้น ได้แก่

- หลักสูตรภายใต้โครงการ ESG DNA “ชุดความรู้ด้านความยั่งยืนสำหรับบุคลากรทุกระดับในองค์กร” ในรูปแบบ e-Learning ซึ่งเป็นโครงการที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจัดทำเพื่อเป็นการปูพื้นฐานให้พนักงานเข้าใจหลักการทำงานแบบ ESG และปลูกฝัง DNA ด้านความยั่งยืนให้กับพนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานของแต่ละฝ่ายงานและในทุกขั้นตอนของธุรกิจ ต่อยอดการพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน พนักงานที่ผ่านการอบรมและสอบผ่านเกณฑ์ที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนดจะได้รับวุฒิบัตร โดยในปี 2567 บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้จัดให้พนักงานเข้าอบรม 2 รายวิชา ประกอบด้วย วิชา ESG 101 : เข้าใจภาพรวมด้านการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน มีพนักงานเข้าอบรมแล้วจำนวน 1,522 คน และวิชา PO1 : พื้นฐานด้านความยั่งยืนของธุรกิจ มีพนักงานเข้าอบรมแล้วจำนวน 1,517 คน และยังคงมีการจัดส่งพนักงานเข้าอบรมในปีต่อไปอย่างต่อเนื่อง
- หลักสูตรเกี่ยวกับจรรยาบรรณทางธุรกิจ (Code of Conduct) เป็นหลักสูตรที่บริษัทฯ และบริษัทย่อยจัดทำขึ้น เพื่อให้พนักงานทุกระดับได้ศึกษาเรียนรู้มาตรฐานจรรยาบรรณ จริยธรรมขององค์กร และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของตนเองในฐานะพนักงานเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยในปี 2567 มีการจัดอบรมภายใน 3 หลักสูตร ได้แก่

1. จรรยาบรรณทางธุรกิจ (Code of Conduct) จัดสำหรับพนักงานใหม่ โดยจัดทำเป็นระบบ e-Learning ในปี 2567 มีพนักงานเข้าอบรมทั้งสิ้น 150 คน
 2. Ethical Leadership for Manager (Code of Conduct สำหรับผู้จัดการ) โดยจัดในลักษณะ Classroom Training มีพนักงานเข้าอบรมทั้งสิ้น 40 คน
 3. Ethical Leadership (Code of Conduct สำหรับผู้บริหาร) โดยจัดในลักษณะ Classroom Training มีพนักงานเข้าอบรมทั้งสิ้น 36 คน
- หลักสูตร PDPA in Action เป็นหลักสูตรที่กล่าวถึงความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection ACT) ที่เน้นการนำไปสู่ภาคปฏิบัติในแต่ละงาน มีพนักงานเข้าอบรมทั้งสิ้น 230 คน
 - หลักสูตรการสร้างความรู้ความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Security Awareness) เป็นหลักสูตรที่จัดทำในลักษณะ e-Learning ให้พนักงานทุกระดับเข้าอบรมเพื่อให้เกิดความตระหนักและตื่นตัวในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระวังภัยในการใช้งานที่อาจส่งผลกระทบต่อตนเอง บุคคลภายในองค์กร บุคคลภายนอก ตลอดจนองค์กร หากขาดความระมัดระวังอย่างเพียงพอ ในปี 2567 มีพนักงานเข้าอบรมทั้งสิ้น 1,780 คน จาก 1 หลักสูตร

นอกจากนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยยังมีการจัดอบรมหลักสูตรที่เน้นการพัฒนาในส่วนลึกของจิตใจให้มีความอ่อนโยน เข้าใจคน และเห็นอกเห็นใจ โดยเชิญผู้มีบทบาทในการชี้แนะแนวทางแห่งความสุข รวมถึงนิมนต์พระนักเทศน์มาสาธยายธรรมะที่นำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ รวมถึงอีกหลากหลายหลักสูตรที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับแนวทางการยั่งยืนในรูปแบบทั้งการจัดอบรมภายใน และส่งพนักงานไปเข้าอบรมกับสถาบันภายนอกอีกไม่น้อยกว่า 30 หลักสูตร

การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับบริษัทโฮลดิ้งส์ให้กับพนักงาน

เพื่อให้พนักงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อยได้มีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับหลักการดำเนินงานของบริษัทโฮลดิ้งส์ (บริษัทที่มีการประกอบธุรกิจโดยมีรายได้จากการถือหุ้นในบริษัทอื่นเป็นหลัก) โดยพนักงานสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ บริษัทฯ จึงส่งเสริมให้บริษัทย่อยจัดฝึกอบรมความรู้ดังกล่าว ทั้งในรูปแบบการจัดฝึกอบรมภายในและการส่งพนักงานไปเข้าฝึกอบรมกับสถาบันภายนอก โดยในปี 2567 มีการจัดส่งพนักงานเข้าอบรม ดังนี้

ลำดับที่	ชื่อหลักสูตร	จำนวนพนักงานที่เข้าฝึกอบรม (คน)
1	กฎหมายและภาษีสำหรับการปรับโครงสร้างกิจการเป็นบริษัทโฮลดิ้งส์ (Holding Restructure)	43
2	TCFD Disclosure and Climate Risk	3
3	ขั้นตอนการจัดประชุมผู้ถือหุ้น	3
4	Governance System for Fraud Detection	4

การเรียนรู้และพัฒนาคุณค่า ตัวแทน และนายหน้าของบริษัทย่อย

เพื่อส่งเสริมการเป็นองค์กรที่มุ่งสู่การเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน บริษัทย่อยได้จัดการอบรมให้ความรู้ครอบคลุมไปถึงคุณค่า ตัวแทน และนายหน้าขององค์กร ซึ่งถือเป็นตัวกลางของบริษัทย่อยในการทำหน้าที่สื่อสารความรู้ด้านประกันภัยได้อย่างถูกต้องและมีจริยธรรมต่อลูกค้าด้วยนั้น บริษัทย่อยจึงมุ่งเน้นหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านประกันภัย อาทิ หลักสูตรการวางแผนการเงินและการประกันภัยสำหรับบริการประกันวินาศภัย (Bancassurance Advance) ผ่านการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ Virtual Classroom ด้วยโปรแกรม Microsoft Teams นอกจากนี้ ยังมีระบบ e-Learning (LMS) ซึ่งมีหลักสูตรการขอรับและขอต่ออายุใบอนุญาตการเป็นตัวแทนและนายหน้าประกันวินาศภัย ครั้งที่ 1, 2, 3 และ 4 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับตัวแทนและนายหน้าฯ ให้สามารถเข้ารับการอบรม เพื่อนำความรู้ไปประกอบการยื่นขอรับหรือขอต่ออายุใบอนุญาตกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งต้องเป็นไปตามหลักสูตรและวิธีการที่ คปภ. กำหนด โดยในปีที่ผ่านมา มีพนักงานของคู่ค้าธนาคารกรุงเทพ และคู่ค้ารายอื่นๆ เข้ารับการอบรมกับบริษัทย่อย นอกจากนี้ ยังได้มีการกำหนดดัชนีชี้วัดผลความพึงพอใจในการจัดฝึกอบรมให้คู่ค้า เพื่อเป็นการวัดประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของผู้เรียนอีกด้วย

สำหรับปี 2567 บริษัทย่อยได้จัดให้มีการฝึกอบรมให้กับคู่ค้าทั้งหมด 99 ครั้ง และผลการประเมินความพึงพอใจของคู่ค้าอยู่ในระดับร้อยละ 96.73 โดยมีจำนวนผู้เข้าอบรมทั้งสิ้น 6,197 คน

การจัดการสอนหลักสูตรสำหรับลูกค้า

บริษัทฯ และบริษัทย่อยตระหนักดีว่าการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน นอกเหนือจากการดูแลใส่ใจสังคมภายในองค์กรแล้ว ยังต้องครอบคลุมไปถึงการให้ความสำคัญและใส่ใจดูแลสังคมภายนอกเช่นกัน เช่น การให้ความรู้แก่ลูกค้าหรือชุมชน สังคมรอบข้างด้วย ดังนั้น ในปี 2567 บริษัทย่อยจึงได้จัดโครงการอบรมหลักสูตรการขับขี่ปลอดภัย (Zero Accident) เพื่อสนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องได้เรียนรู้ถึงแนวทางการขับขี่รถอย่างปลอดภัย ให้ตระหนักถึงสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุและวิธีการป้องกันอุบัติเหตุ อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมนำหลักการไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น โดยได้ดำเนินการจัดอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี สำหรับปี 2567 บริษัทย่อยได้จัดการอบรมดังกล่าวไปทั้งสิ้น 12 ครั้ง มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95.99

การร่วมพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม^(GRI 413)



บริษัทฯ และบริษัทย่อยตระหนักดีถึงการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม และชุมชน รวมถึงมุ่งเน้นการรักษาความสมดุลในการแสวงหาผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ควบคู่ไปกับการมีจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินธุรกิจ พัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม หรือส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุดต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว โดยร่วมกันป้องกันและจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดการปล่อยและจัดการของเสียซึ่งเป็นมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้มีการบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และชุมชน อีกทั้งยังมุ่งปลูกฝังแนวคิดให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนเห็นคุณค่าของการทำความดี การมีส่วนช่วยเหลือและเป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคม ตลอดจนเพื่อให้พนักงานเกิดจิตอาสา และเกิดความร่วมมือในการสนับสนุนและร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ให้ครอบคลุมทุกด้านอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2567 บริษัทฯ สนับสนุนให้บริษัทย่อยได้มีการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้การสนับสนุนด้านสังคม ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านบรรเทาสาธารณภัย การพัฒนาชุมชนและสิ่งแวดล้อม ด้านศาสนา และศิลปวัฒนธรรม (GRI 413-1) ดังนี้

ด้านสังคม

บริษัทย่อยเห็นความสำคัญของปัญหาด้านสุขภาพจิต โดยเฉพาะสถานการณ์ของผู้ที่มีภาวะโรคซึมเศร้าที่มีแนวโน้มสูงขึ้นและกำลังเป็นปัญหาทางสังคมที่ต้องได้รับการแก้ไขและป้องกันอย่างเร่งด่วน จึงร่วมกับ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จัดโครงการส่งเสริมสุขภาพใจ ใส่ใจสุขภาพจิต เพื่อการป้องกันอย่างยั่งยืน เน้นสร้างการตระหนักรู้เกี่ยวกับภาวะซึมเศร้าให้แก่ประชาชนทั่วไป รวมถึงการสร้างองค์ความรู้ให้คนรอบข้างและครอบครัวสามารถดูแลผู้ที่อยู่ภาวะซึมเศร้าได้อย่างเข้าใจด้วยวิธีที่ถูกต้องและเหมาะสม พร้อมเปิดตัวภาพยนตร์โฆษณาที่สะท้อนถึงภาวะซึมเศร้าซึ่งเกิดจากปฏิกิริยาทางจิตใจแต่เป็นโรคที่รักษาหายได้จากผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต อีกทั้งประชาสัมพันธ์สายด่วนกรมสุขภาพจิต โทร. 1323 ผ่านสื่อภาพยนตร์โฆษณา และสื่อต่างๆ ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อสร้างการรับรู้ให้เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย อีกทั้งยังได้จัดงานเสวนาเกี่ยวกับภาวะซึมเศร้า โดยมีนายแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต นักบำบัด และศิลปินที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ที่ป่วยเป็นโรคซึมเศร้ามาให้ข้อมูลให้แก่ประชาชนทั่วไปและสื่อมวลชน ณ เดอะ กลาสเฮ้าส์ ปาร์คนายเลิศ เมื่อเดือนมีนาคม 2567 รวมถึงได้จัดกิจกรรมเสวนาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่กลุ่มนิสิตนักศึกษา ณ อาคารศูนย์พัฒนานุเคราะห์ด้านการบิน สถาบันการบินพลเรือน เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2567 และจะดำเนินโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องในปี 2568



ด้านการศึกษา

สมทบทุนมูลนิธิต่างๆ ในพระบรมราชูปถัมภ์

- สนับสนุนทุนในมูลนิธิอานันทมหิดลเป็นจำนวนเงิน 4,000,000 บาท เพื่อเป็นทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนผู้มีความสามารถทางวิชาการได้มีโอกาสไปศึกษาวิทยาการสาขาต่างๆ ในต่างประเทศจนถึงขั้นสูงสุด เพื่อนำความรู้กลับมาทำคุณประโยชน์พัฒนาบ้านเมืองให้ก้าวหน้าต่อไป
- สนับสนุนทุนในมูลนิธิชัยพัฒนาเป็นจำนวนเงิน 2,500,000 บาท เพื่อดำเนินงานตามโครงการพระราชดำริช่วยเหลือประชาชนในด้านต่างๆ เช่น การศึกษา สิ่งแวดล้อม และพัฒนาสังคม
- สมทบทุนโครงการบัณฑิตคืนถิ่นเป็นจำนวนเงิน 1,500,000 บาท เพื่อเป็นทุนการศึกษาของนักเรียนในพระราชานุเคราะห์

โครงการทุนการศึกษากรุงเทพประกันภัย ระดับอุดมศึกษาปีที่ 31

บริษัทไทยย้อยตระหนักถึงความสำคัญในการด้านการมีการศึกษาที่ดี ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิตในอนาคต จึงได้จัดโครงการมอบทุนการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้แก่เด็กนักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์มาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีตั้งแต่ปี 2537 จนถึงปัจจุบัน โดยในปี 2567 ได้มอบทุนการศึกษารุ่นที่ 31 จำนวน 37 ทุน ทุนการศึกษาดังกล่าวเป็นทุนให้เปล่าที่รวมถึงค่าเล่าเรียน ค่าที่พัก ค่าอาหาร และค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็น โดยบริษัทไทยย้อยจะสนับสนุนทุนการศึกษาต่อเนื่องจนกว่าจะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งที่ผ่านมาเด็กนักเรียนได้รับทุนการศึกษาไปแล้วรวมทั้งสิ้นจำนวน 808 ทุน เป็นเงินทุนการศึกษาทั้งสิ้น 172,476,681 บาท



มอบทุนการศึกษา BKi Scholarship สนับสนุน และให้ความสำคัญการศึกษาต่อเนื่องเป็นปีที่ 8

บริษัทไทยย้อยมอบทุนการศึกษาในโครงการ BKi Scholarship ประจำปีการศึกษา 2567 ให้แก่นักเรียน ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 ต่อเนื่องจนสำเร็จการศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาประกันภัย สาขาคณิตศาสตร์ สาขาสถิติ และสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศจากสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่มีผลการเรียนและพฤติกรรมที่ดี อีกทั้งมีความจำเป็นในการขอรับการสนับสนุนทุนการศึกษาดลต่อเนื่องเวลาที่ศึกษาในสถาบัน โดยมอบให้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 12 คน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 11 คน และชั้นปีที่ 4 จำนวน 11 คน รวมจำนวน 34 คน ทุนการศึกษามีละ 30,000 บาท

รวมมูลค่า 1,020,000 บาท พร้อมมอบประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (PA) ทุนประกันภัย 200,000 บาทต่อคนต่อปี โดยไม่มีข้อผูกพันใดๆ

ทั้งนี้ บริษัทไทยย้อยได้ดำเนินการมอบทุนการศึกษาในโครงการ BKi Scholarship มาตั้งแต่ปี 2560 ต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันเป็นปีที่ 8 และมีนิสิต นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นจำนวน 79 คน รวมทุนการศึกษาทั้งสิ้น 5,693,665 บาท นอกจากนี้ นิสิต นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาดังกล่าวและสำเร็จการศึกษาแล้วได้มาเป็นส่วนหนึ่งกับกรุงเทพประกันภัย โดยเข้าร่วมงานในตำแหน่งงานที่หลากหลาย พร้อมร่วมสร้างความเติบโตให้กับบริษัทฯ และเป็นการส่งเสริมให้แก่วัฒนธรรมประกันภัยและประเทศ



ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียน ในโรงเรียนพื้นที่ห่างไกล

บริษัทไทยย้อยนำพนักงานจิตอาสากว่า 30 คน ร่วมทำกิจกรรมพัฒนาโรงเรียนวัดเขาพระ จังหวัดสุพรรณบุรี และโรงเรียนชุมชนบ้านท่าสองยาง ห้องเรียนสาขาบ้านทิวชมะ จังหวัดตาก ซึ่งจัดขึ้นภายใต้โครงการ BKi อาสาพัฒนาโรงเรียน โดยสนับสนุนงบประมาณปรับปรุงอาคารเรียน และห้องน้ำ ปรับปรุงภูมิทัศน์พื้นที่บริเวณโรงเรียน ปลูกพืชผักสวนครัวสำหรับนำมาเป็นวัตถุดิบในการประกอบอาหารให้แก่เด็กนักเรียน เพื่อพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของนักเรียนในโรงเรียนให้มีสุขอนามัยที่ดี และพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน



ด้านสาธารณสุข

บริษัท ย่อยตระหนักดีว่าการที่ประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดี มีร่างกาย และจิตใจที่เข้มแข็งปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ จะสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขซึ่งนำไปสู่คุณภาพที่ดี ดังนั้น บริษัท ย่อยจึงให้การสนับสนุนด้านการแพทย์ที่จำเป็นต่อการรักษาพยาบาลแก่โรงพยาบาลที่ขาดแคลน และมีความต้องการเพื่อการดูแลสุขภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

ร่วมมอบเงินบริจาคเพื่อสร้างอาคารกรุงเทพประกันภัย โรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก

บมจ.กรุงเทพประกันภัยร่วมกับมูลนิธิชัย-นุชนารถ โสภณพนิช และ บมจ.กรุงเทพประกันชีวิตมอบเงินบริจาค จำนวนรวม 28,320,000 บาท ให้แก่โรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก เพื่อสร้างอาคารกรุงเทพประกันภัย สำหรับให้บริการรักษาพยาบาลด้านโรคหุ ตา คอ จมูก ศัลยกรรมกระดูก ศัลยกรรมทั่วไป โรคติดต่อทางเดินหายใจ โรคติดต่อเชื้อไวรัส ตลอดจนให้บริการด้านทันตกรรมแก่ประชาชนในพื้นที่อำเภออุ้มผางและพื้นที่ใกล้เคียงให้สามารถเข้าถึงการรักษาพยาบาลที่มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยมีพิธีเปิดอาคารกรุงเทพประกันภัย โรงพยาบาลอุ้มผาง จังหวัดตาก อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2567



มอบเงินบริจาค 6 ล้านบาท เพื่อสร้างอาคารโรงพยาบาลรามาริบัติ

บริษัท ย่อยมอบเงินบริจาคเพื่อร่วมสร้างอาคารโรงพยาบาลรามาริบัติและ ยานนวัตกรรมโยธาทดแทนอาคารเดิมที่มีสภาพทรุดโทรมและแออัดจำนวน 6,000,000 บาท เพื่อรองรับการรักษาผู้ป่วยและเป็นแหล่งค้นคว้าวิจัยของบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในการรักษาโรคที่มีความซับซ้อน และเป็นยานนวัตกรรมทางการแพทย์โยธา (YIMD) ศูนย์รวมนักวิทยาศาสตร์ และนักวิจัยจากการผนึกกำลังกับเครือข่ายการแพทย์และวิทยาศาสตร์ สุขภาพ เพื่อร่วมพัฒนาต่อยอดด้านสาธารณสุขของประเทศให้มีศักยภาพ ในระดับสากล



ร่วมมอบเงินสมทบทุนมูลนิธิรามาริบัติ จัดหารถไฟฟ้าเพื่อให้บริการประชาชน

บริษัท ย่อยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มอบเงินสมทบทุน จำนวน 307,090 บาท ให้แก่ มูลนิธิรามาริบัติ เพื่อจัดหารถไฟฟ้า 6 คันสำหรับให้บริการรับ-ส่งผู้ป่วย ผู้สูงอายุ และประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

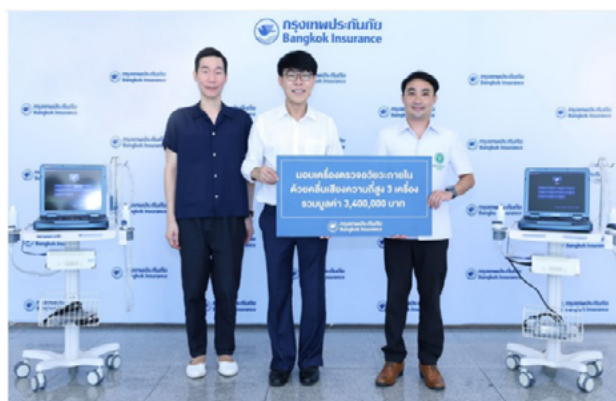
ร่วมสมทบทุนสร้างศูนย์วิทยาการเวชศาสตร์ผู้สูงอายุศิริราช จังหวัดสมุทรสาคร

บริษัทย่อยมอบเงินสมทบทุนร่วมกับกลุ่มทิสโก้ในการสร้างศูนย์วิทยาการเวชศาสตร์ผู้สูงอายุศิริราช จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 2,000,000 บาท ผ่านกิจกรรมคอนเสิร์ตการกุศล TISCO Charity Concert: EveryBodySlam 2024 The Sunny Side Up Live ภายใต้โครงการ Friends for Well-being เนื่องในโอกาสครบรอบ 55 ปีของการดำเนินธุรกิจกลุ่มทิสโก้ ด้วยการสนับสนุนทุนบริจาคเข้าสู่ศูนย์วิทยาการเวชศาสตร์ผู้สูงอายุระดับชาติ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อจัดซื้อเครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์ สถานที่ รวมทั้งการผลิตบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญที่จะช่วยรักษาและดูแลผู้ป่วยสูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน



มอบเครื่องตรวจจอวียะภายในด้วยคลื่นเสียงความถี่สูงให้แก่โรงพยาบาลสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

บริษัทย่อยมอบเครื่องตรวจจอวียะภายในด้วยคลื่นเสียงความถี่สูง จำนวน 3 เครื่อง รวมมูลค่า 3,400,000 บาท ให้แก่โรงพยาบาลสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อใช้ในการตรวจวินิจฉัยโรคด้วยคลื่นเสียงความถี่สูงช่วยค้นหาความผิดปกติของอวัยวะภายในร่างกาย ซึ่งจะสามารถรักษาผู้ป่วยในพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอนและจังหวัดใกล้เคียงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด



บริจาคโลหิตและอวัยวะให้แก่สภากาชาดไทย

บริษัทย่อยเห็นความสำคัญของการให้ โดยเฉพาะการให้โลหิตเพื่อสำรองในการรักษาผู้ป่วยในโรงพยาบาลต่างๆ และสำรองในช่วงเทศกาลต่างๆ ที่มีอัตราการเกิดอุบัติเหตุเป็นจำนวนมาก จึงได้จัดกิจกรรมบริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะและดวงตาให้แก่สภากาชาดไทยอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2567 มีผู้ร่วมบริจาคโลหิตจำนวน 1,296 คน โลหิตที่ได้รับบริจาค จำนวน 242,000 ซีซี ผู้ร่วมบริจาคอวัยวะและดวงตา จำนวน 36 คน



ด้านบรรณสารารณภัย

บริษัทย่อยเห็นความสำคัญในการส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัย การป้องกันภัย และการให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับความเดือดร้อนจากอุบัติเหตุต่างๆ โดยให้การสนับสนุนทั้งด้านงบประมาณและบุคลากรในการจัดกิจกรรมและการดำเนินงานด้านบรรณสารารณภัย ได้แก่

ส่งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัย และมอบอุปกรณ์การปฐมพยาบาลให้แก่ชุมชน

บริษัทย่อยจัดกิจกรรม BKK ส่งเสริมความปลอดภัย ท่วงโยชุมชนอบรมให้ความรู้เรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้น พร้อมมอบอุปกรณ์การปฐมพยาบาล ถุงยังชีพ และน้ำดื่มให้แก่ชุมชนในพื้นที่แขวงทุ่งมหาเมฆ จำนวน 4 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนหน้าสมาคมธรรมศาสตร์ ชุมชนบ้านเอื้ออาทรสวนพลูพัฒนา ชุมชนพัฒนสิน และชุมชนบ้านมั่นคงสวนพลู เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้และทักษะการปฐมพยาบาลขั้นพื้นฐาน สามารถช่วยเหลือผู้ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยได้อย่างถูกต้องก่อนนำส่งโรงพยาบาล

มอบกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล แก่เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงทุ่งมหาเมฆ

บริษัทย่อยมอบกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ทุนประกันภัย 100,000 บาท ให้แก่เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงทุ่งมหาเมฆ จำนวน 39 คน เพื่อให้ความคุ้มครองอุบัติเหตุในขณะปฏิบัติหน้าที่

มอบเครื่องกรองน้ำพกพาและน้ำดื่มสนับสนุนภารกิจป้องกันและแก้ไขปัญหไฟป่าในพื้นที่ภาคเหนือ

บริษัททยอยมอบเครื่องกรองน้ำพกพาจำนวน 25 ชุด และน้ำดื่มให้แก่สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 13 (แพร่) กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช จังหวัดแพร่ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครในการป้องกันรักษาป่าและแก้ไขปัญหาไฟป่าในพื้นที่ภาคเหนือ



มอบถุงยังชีพและน้ำดื่มช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

บริษัททยอยนำผู้บริหารและพนักงานจิตอาสาลงพื้นที่มอบถุงยังชีพจำนวน 2,360 ชุด ซึ่งบรรจุข้าวสารอาหารแห้ง ของใช้ในชีวิตประจำวันที่ทำเป็น พร้อมน้ำดื่มให้แก่ผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่จังหวัดเชียงราย แพร่ พะเยา สุกโฮทัย บึงกาฬ หนองคาย นครราชสีมา เชียงใหม่ ยะลา และปัตตานี เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนอย่างเร่งด่วน และส่งกำลังใจให้ผู้ประสบอุทกภัยผ่านพ้นวิกฤตไปได้โดยเร็ว



มอบเงินบริจาคช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้แก่สภาอากาศไทย

บริษัททยอยมอบเงินบริจาคจำนวน 508,722.16 บาท ในโครงการ BKK ร่วมใจ แบ่งปันน้ำใจ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย ให้แก่สภาอากาศไทย เพื่อส่งต่อความช่วยเหลือให้ผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่ต่างๆ



ด้านการพัฒนาชุมชนและสิ่งแวดล้อม

บริษัททยอยได้ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยได้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และยังร่วมกับบริษัทในเครือจัดโครงการต่างๆ นำพนักงานจิตอาสาสมัครร่วมกิจกรรมในการพัฒนาสังคมในด้านต่างๆ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นประจำทุกปี ได้แก่

ส่งเสริมอาชีพหัตถกรรมชาวบ้าน

บริษัททยอยได้จัดโครงการส่งเสริมอาชีพหัตถกรรมชาวบ้าน ซึ่งริเริ่มมาตั้งแต่ปี 2538 จนถึงปัจจุบัน โดยฝึกอบรมชาวบ้านทำงานสานตะกร้าจากเส้นพลาสติก สานเสื่ออก ผ้าขาวม้าทอมือสืบทอดมา พร้อมจัดหาผู้เชี่ยวชาญในการสอนและพัฒนาวิธีการผลิต จัดหาวัตถุดิบ และหาตลาดรองรับสินค้า เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่มีอาชีพเสริม มีรายได้เพิ่มขึ้น อันนำไปสู่การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน โดยปัจจุบันได้ขยายการส่งเสริมอาชีพชาวบ้านเพิ่มเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบ้านคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย และกลุ่มบ้านหนองเอี่ยนดง อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร และกลุ่มชาวบ้านพรหมหินใต้ อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี และได้ปรับเปลี่ยนจากเส้นพลาสติกเป็นเส้นพลาสติกที่ผลิตจากวัสดุรีไซเคิล ซึ่งตัวเส้นจะนิ่ม และเมื่อนำมาสานตะกร้าจะดูสวยงามขึ้น



สนับสนุนมูลนิธิสถาบันราชพฤกษ์

บริษัท ย่อยให้การสนับสนุนมูลนิธิสถาบันราชพฤกษ์เป็นประจำต่อเนื่องทุกปีตั้งแต่ปี 2529 โดยให้การสนับสนุนทั้งด้านงบประมาณและกรรมกรรมประกันภัยอุบัติเหตุ เพื่อใช้ในกิจกรรมของมูลนิธิราชพฤกษ์ที่ให้ความสำคัญด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ พร้อมกับปลูกฝังให้คนไทยรักธรรมชาติมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2567 บริษัท ย่อยมอบความคุ้มครองประกันภัยอุบัติเหตุ ทุนประกันภัย 500,000 บาท ให้แก่คณะครู นักเรียน ชุมชน และอาสาสมัคร จำนวน 137 คน ที่เข้าร่วมกิจกรรมในโครงการ Let's Grow Together จัดโดยมูลนิธิสถาบันราชพฤกษ์

โครงการ Give Never Stop

บริษัท ย่อยร่วมกับสถานีวิทยุ สวพ. 91 ในการสนับสนุนจัดโครงการ Give Never Stop เป็นประจำทุกปีโดยการมอบอุปกรณ์ช่วยชีวิตเพื่อเป็นสื่อกลางในการส่งมอบอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่จำเป็นต่างๆ เช่น รถเข็นผู้ป่วย ถังออกซิเจน เครื่องฟั่นละอองยา ให้แก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือทางสังคม ซึ่งได้รับผลตอบรับที่ดี

ร่วมส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่น้องๆ บ้านราชวดี

บริษัท ย่อยได้ร่วมสนับสนุนในโครงการร่วมใจสานฝันน้อง จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ภาคธุรกิจประกันวินาศภัยและประกันชีวิต โดยบริษัท ย่อยได้มอบพัดลม จำนวน 10 เครื่อง และเวชภัณฑ์ที่จำเป็นให้แก่บ้านราชวดี เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่เด็กๆ บ้านราชวดี จังหวัดนนทบุรี



จัดกิจกรรม Bhappy ครั้งที่ 14 พัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้ใช้บริการสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกับกวาง จังหวัดสระบุรี

บริษัท ย่อยร่วมกับโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ กรุงเทพมหานคร และ ไอโออี กรุงเทพ ประกันภัย ร่วมจัดกิจกรรม Bhappy ณ สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกับกวาง จังหวัดสระบุรี ให้การสนับสนุนงบประมาณซ่อมแซมและปรับปรุงห้องน้ำรวม 27 ห้อง พร้อมทั้งสนับสนุนงบประมาณซ่อมแซมตู้ควบคุมระบบน้ำบาดาล นอกจากนี้ คณะผู้บริหารและพนักงานจิตอาสา รวมกว่า 200 คน ร่วมกันทำสั้วทำแพ่งและประตู ทำแปลงปลูกผักสวนครัว และบริการตรวจสอบสุขภาพคัดกรองโรคความดันและเบาหวาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ใช้บริการในสถานคุ้มครองให้ได้รับโอกาสในการฟื้นฟูทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถกลับมาดำเนินชีวิตร่วมกับครอบครัวและคนในสังคมต่อไป



ด้านศาสนาและศิลปวัฒนธรรม

บริษัท ย่อยมีนโยบายในการร่วมสนับสนุนการทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของชาติอันทรงคุณค่าให้คงอยู่สืบไป ได้แก่

ร่วมทำบุญทอดกฐินและทอดผ้าป่า

บริษัท ย่อยร่วมกับมูลนิธิกรุงเทพประกันภัยบริจาคเงินทำบุญถวายผ้ากฐินพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ให้แก่มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ทำบุญทอดกฐินสามัคคีวัดพรหมทินใต้ จังหวัดลพบุรี และวัดศรีสว่าง (วัดวัวลาย) จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงทำบุญทอดผ้าป่าวัดดอยธรรมเจดีย์ จังหวัดสกลนคร

สาธยายธรรม “วิถีธรรม วิถีแห่งการดำเนินชีวิต”

บริษัทห่วยได้จัดกิจกรรมการสาธยายธรรมในหัวข้อ วิถีธรรม วิถีแห่งการดำเนินชีวิต โดยท่านเจ้าคุณพระวิเทศวัชรจารย์ (พระครูอินเดียว) เลขานุการหัวหน้าพระธรรมทูต สายประเทศอินเดีย-เนปาล เจ้าอาวาสวัดสิทธารถราชมณฑลเถียร สาธารณรัฐอินเดีย ให้พนักงานได้เรียนรู้หลักธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันทั้งชีวิตส่วนตัวและการทำงานได้อย่างสมดุล



สนับสนุนกิจกรรมเทศกาลท้องถิ่นในแต่ละภูมิภาค

บริษัทห่วยได้สนับสนุนกิจกรรมเทศกาลท้องถิ่นที่สำคัญในแต่ละภูมิภาคอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ งานประเพณีบวงสรวงพญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนม งานประเพณีแห่เทียนพรรษา จังหวัดอุบลราชธานี และงานประเพณีถือศีลกินผัก จังหวัดภูเก็ต เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์ สืบสานวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น และสนับสนุนการท่องเที่ยวในประเทศ



พิพิธภัณฑสถานชุมชนบ้านพรหมทินใต้

บริษัทห่วยได้มอบเงินสนับสนุนการก่อสร้างและพัฒนาพิพิธภัณฑสถานชุมชนบ้านพรหมทินใต้ จังหวัดลพบุรี อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2550 โดยมุ่งหวังเพื่อพัฒนาให้เป็นแหล่งศึกษามรดกทางวัฒนธรรมให้คนรุ่นหลังได้ศึกษาเรียนรู้ประวัติศาสตร์สืบต่อไป

ทั้งหมดนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งในโครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่บริษัทห่วยจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อให้คนในสังคมสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข พร้อมกับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี และสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนต่อไป

การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
เพื่อความยั่งยืนในอนาคต

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

นอกจากนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยยังมุ่งมั่นพัฒนากระบวนการหรือนวัตกรรมที่อำนวยความสะดวกต่อลูกค้า และเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดทำกรรมธรรม์แบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy) นวัตกรรมการแสดงบัตรประกันภัยในรูปแบบ Electronic Care Card บน LINE @bangkokinsurance ซึ่งเป็นหนึ่งในความรับผิดชอบต่อบริษัทฯ และบริษัทย่อยมุ่งเน้นอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นการลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ลดการใช้กระดาษ และช่วยลดการขนส่งเอกสารทั้งภายในองค์กรและการส่งเอกสารให้ลูกค้า

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมั่นใจในระบบการบริหารจัดการของบริษัทฯ ว่าจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่อสังคมและชุมชน โดยบริษัทฯ ได้ประกาศนโยบายที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. นโยบายด้านการพัฒนาองค์กรเพื่อความยั่งยืน
2. นโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อม

สำหรับนโยบายดังกล่าวครอบคลุมถึงประสิทธิภาพการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การประเมินปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในทุกมิติ การปรับปรุงประสิทธิภาพ การกำหนดเป้าหมาย การจัดทำแผนงานและมาตรการ การสนับสนุน ส่งเสริมและให้ความรู้พนักงานในการจัดการสิ่งแวดล้อม รวมถึงการทบทวนนโยบายและการจัดทำผลการดำเนินงานเพื่อรายงานเป็นประจำทุกปี ซึ่งบริษัทฯ ได้ถ่ายทอดนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมสู่บริษัทย่อย เพื่อให้ทุกภาคส่วนยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติอันเป็นหนึ่งเดียวกันในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงาน โดยนโยบายที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อมได้เปิดเผยบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.bkihholdings.com/about/Sustainability

การใช้พลังงาน^(GRI 302)

บริษัทฯ และบริษัทย่อยให้ความสำคัญในการบริหารจัดการด้านพลังงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยระบุให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรพลังงานอย่างต่อเนื่อง ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานจัดการพลังงาน รวมถึงสื่อสารให้พนักงานเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยบริษัทฯ และบริษัทย่อยมุ่งมั่นที่จะบริหารจัดการด้านพลังงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ซึ่งตลอดเวลาที่ผ่านมาได้มีการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อให้เป็นแนวทางในการจัดการด้านพลังงานและจัดกิจกรรมลดการใช้พลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายกระทรวงพลังงานปี 2555 โดยมุ่งเน้นที่จะบำรุงรักษาเครื่องจักรให้ทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เผยแพร่แผนนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างโปร่งใสผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อสร้างความเข้าใจและรับรู้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ www.bkicoholdings.com/about/Sustainability

การดำเนินงาน

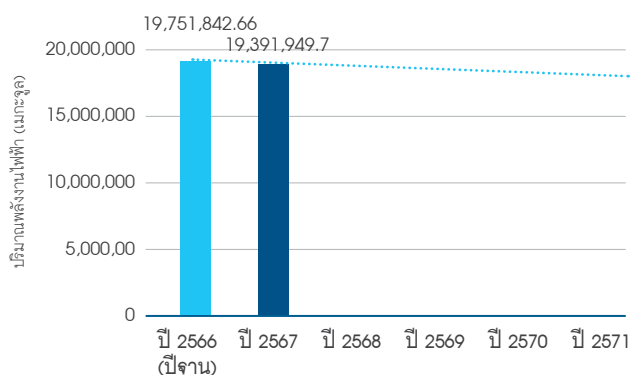
บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีความมุ่งมั่นที่จะบริหารจัดการด้านพลังงานให้มีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดเป้าหมายการลดใช้พลังงานไฟฟ้าให้ได้อย่างน้อยร้อยละ 5 ภายในปี 2571 โดยเปรียบเทียบจากฐานข้อมูลการใช้พลังงานในปี 2566 พร้อมทั้งมอบหมายคณะทำงานบริหารจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบกำหนดนโยบายด้านการบริหารจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม รวมถึงดำเนินการและประสานงานการทำงานตามนโยบายให้บรรลุผลสำเร็จ

โดยในปี 2567 บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้ดำเนินการเปลี่ยนฉนวนหุ้มท่อน้ำเย็นของระบบทำความเย็นแบบчилเลอร์ เนื่องจากวัสดุเดิมเริ่มเสื่อมสภาพและหมดอายุการใช้งาน อีกทั้งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบทำความเย็น ลดการสูญเสียพลังงาน และลดการใช้พลังงาน ซึ่งโครงการนี้ได้ดำเนินการแล้วเสร็จในช่วงเดือนมีนาคม 2567 นอกจากนี้ยังได้ดำเนินโครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop) ขนาดโครงการ 111.72 กิโลวัตต์สูงสุด (kWp) โดยดำเนินการแล้วเสร็จในเดือนธันวาคม 2567 ซึ่งเป็นการเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานสะอาดในการดำเนินงานขององค์กร และสามารถลดการพึ่งพาพลังงานไฟฟ้าจากภายนอกได้ประมาณร้อยละ 2 เมื่อเทียบกับปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าทั้งหมด โดยทั้ง 2 โครงการที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ได้ดำเนินการที่อาคารกรุงเทพประกันภัย (สำนักงานใหญ่)

จากการที่ได้ดำเนินการตามโครงการที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ส่งผลให้ในปี 2567 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าของอาคารสำนักงานใหญ่ที่ 19,391,949.76 เมกะจูล^(GRI 302-1) หรือคิดเป็นสัดส่วนลดลงประมาณร้อยละ 1.82 เมื่อเทียบกับฐานข้อมูลปี 2566^(GRI 302-4)

ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าของอาคารกรุงเทพประกันภัยสำนักงานใหญ่ปี 2566-2571

(หน่วย : เมกะจูล)



นอกจากนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้ดำเนินการศึกษาความเป็นไปได้ที่จะดำเนินโครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Rooftop) ที่อาคารสำนักงานสาขาทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานสะอาดจากการดำเนินงานขององค์กร จากผลการศึกษาได้ถูกนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อประกอบการพิจารณาการดำเนินงานในอนาคต อีกทั้งได้รณรงค์ให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงานอย่างมีส่วนร่วม การเผยแพร่ข่าวสารและความรู้ต่างๆ ให้พนักงานทราบอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- การให้ความรู้พนักงาน เรื่อง การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การลดการใช้พลังงานผ่านการประชาสัมพันธ์สื่อภายในองค์กร เช่น อีเมล และอินทราเน็ต
- การรณรงค์การเปิด-ปิดไฟ ภายในสำนักงานช่วงที่ไม่ได้ใช้งาน
- การรณรงค์การเดินขึ้นลงบันได 1-2 ชั้น แทนการใช้ลิฟต์

ผลการดำเนินงาน

การใช้พลังงานในองค์กร ^(GRI 302-1)	ปริมาณการใช้พลังงาน (เมกะจูล)			เป้าหมาย ภายในปี 2571	ผลการดำเนินงาน ปี 2567 ^(GRI 302-4)
	2565	2566	2567		
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงไม่หมุนเวียนทั้งหมด (เมกะจูล)					
เชื้อเพลิงจากปิโตรเลียม หรือน้ำมันดิบ (เบนซิน)	7,562,490.45	7,812,579.46	7,296,415.94	-	-6.61%
เชื้อเพลิงจากปิโตรเลียม หรือน้ำมันดิบ (ดีเซล)	2,111,113.25	2,779,873.41	2,870,323.21	-	+3.25%
ปริมาณการใช้พลังงานประเภทต่างๆ (เมกะจูล)					
การใช้พลังงานไฟฟ้า	18,817,902.36	19,751,842.66	19,391,949.76	-5% เปรียบเทียบกับปี 2566	-1.82%
รวมการใช้พลังงานในองค์กร	28,491,506.07	30,344,295.53	29,558,688.90	-	-2.59%

อัตราส่วนความเข้มข้นของการใช้พลังงาน (Energy Intensity Ratio) เทียบผลการดำเนินงานปี 2567

ประเภทเชื้อเพลิง	อัตราส่วนความเข้มข้นของการใช้พลังงาน (Energy Intensity Ratio)* ^(GRI 302-3)		
	ค่าพลังงาน (เมกะจูล) เทียบกับปริมาณกรรมสิทธิ์ขายได้	ค่าพลังงาน (เมกะจูล) เทียบต่อรายได้ทั้งหมด	ค่าพลังงาน (เมกะจูล) เทียบต่อจำนวนพนักงานทั้งหมด
พลังงานเชื้อเพลิง	4.32	0.000420	8,941.72
พลังงานไฟฟ้า	8.25	0.000801	17,055.36
พลังงานรวม	12.57	0.001221	25,997.09

หมายเหตุ : *ข้อมูลเฉพาะอาคารสำนักงานใหญ่

การเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ^(GRI 305)

ปัจจุบันความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมที่สามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้ตระหนักถึงความรุนแรงของปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหา จึงได้กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายระยะสั้นในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรลงอย่างน้อยร้อยละ 10 ภายในปี 2573 เมื่อเทียบกับฐานข้อมูลปี 2566 และเป้าหมายระยะยาวในการมุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี 2593 และมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net-Zero Emission) ภายในปี 2608 ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของประเทศไทยที่แสดงไว้ในการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (COP26) และเป็นการยืนยันถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ และบริษัทย่อยในการเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและรับผิดชอบต่อสังคม

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว บริษัทย่อยได้ดำเนินการประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรทั้งประเภทที่ 1, 2 และ 3 (เฉพาะขอบเขตการดำเนินงานของอาคารกรุงเทพประกันภัย สำนักงานใหญ่) พร้อมทั้งจัดทำรายงานคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization: CFO) รวมถึงการขอขึ้นทะเบียนและรับรองข้อมูลจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) เพื่อให้ทราบถึงปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และมั่นใจได้ว่าข้อมูลได้รายงานสู่สาธารณะมีความน่าเชื่อถือ

และเป็นไปตามมาตรฐานที่ยอมรับ พร้อมทั้งได้รับการรับรองและขึ้นทะเบียนคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)



ผลการดำเนินงาน

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีความมุ่งมั่นพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการพลังงานให้มีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีคุณค่า และการส่งเสริมการจัดการของเสียให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยบริษัทฯ และบริษัทย่อยปล่อยก๊าซเรือนกระจกปริมาณ 3,477 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ (ขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2) และปริมาณรวมทั้งสิ้น 5,639 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ (ขอบเขตที่ 1 ขอบเขตที่ 2 และขอบเขตที่ 3) หรือคิดเป็นสัดส่วนลดลงร้อยละ 3.06 เมื่อเทียบกับปีฐานข้อมูลปี 2566

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	น้ำหนักก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (ตันต่อปี)		
	2565	2566	2567*
การปลดปล่อยก๊าซ (จำแนกตามประเภท)			
Direct (Scope 1) GHG Emissions ^(GRI 305-1)	735	809	784
Energy Indirect (Scope 2) GHG Emissions ^(GRI 305-2)	2,614	2,743	2,693
Other Indirect (Scope 3) GHG Emissions ^(GRI 305-3)	2,224	2,265	2,162
ความเข้มข้นในการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Emissions Intensity)^(GRI 305-4)			
เทียบกับจำนวนกรรมสิทธิ์ที่ขายได้	0.00262 TonCO ₂ e/กรรมสิทธิ์	0.00269 TonCO ₂ e/กรรมสิทธิ์	0.00240 TonCO ₂ e/กรรมสิทธิ์
เทียบกับรายได้ทั้งหมด	0.00000027 TonCO ₂ e/บาท	0.00000025 TonCO ₂ e/บาท	0.00000023 TonCO ₂ e/บาท
เทียบกับจำนวนพนักงานทั้งหมด	4.60 TonCO ₂ e/FTE	4.55 TonCO ₂ e/FTE	4.96 TonCO ₂ e/FTE

หมายเหตุ : *ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรปี 2567 ได้ผ่านการทวนสอบข้อมูลเบื้องต้นจากบริษัท วีกรีน เคยู จำกัด และอยู่ระหว่างการขอขึ้นทะเบียนจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.)

โครงการที่ดำเนินการเรื่อง การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขององค์กร CO ₂ e	แนวทางการดำเนินโครงการ	น้ำหนักก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่าที่ลดลง ^(GRI 305-5) (ตัน)
โครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงาน แสงอาทิตย์ (Solar Rooftop)	ดำเนินการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงาน แสงอาทิตย์ (Solar Rooftop) บนพื้นที่ชั้น 12 ของอาคารกรุงเทพประกันภัย (สำนักงานใหญ่) ขนาดโครงการ 111.72 กิโลวัตต์สูงสุด (kWp) ซึ่งคาดว่าจะสามารถช่วยลดการใช้พลังงานจากภายนอก ได้ประมาณ 130,000 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี	64,870 kgCO ₂ e (พลังงานไฟฟ้า 130,000 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี)
โครงการ SCGP Recycle	ดำเนินการร่วมกับ บมจ.เอสซีจี แพคเกจจิ้ง โดยเชิญชวนพนักงานร่วมกันนำกระดาษที่ใช้แล้ว นำมาชั่งน้ำหนัก เพื่อที่จะสามารถนำของเสียเหล่านี้ ไปรีไซเคิลอย่างถูกวิธีและเกิดประโยชน์ให้มากที่สุด	7,562 kgCO ₂ e (น้ำหนักกระดาษ 11,120 กิโลกรัม)
โครงการแยกทิ้งขยะในสำนักงาน	เชิญชวนพนักงานทำการแยกขยะที่สามารถ รีไซเคิลได้กับขยะที่ไม่สามารถรีไซเคิลได้ภายใน อาคารกรุงเทพประกันภัย (สำนักงานใหญ่) เพื่อ เป็นการลดการฝังกลบของขยะ และนำไปใช้ ประโยชน์ให้มากที่สุด	38,286.38 kgCO ₂ e (น้ำหนักขยะรีไซเคิล 8,391.3 กิโลกรัม)

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	6	A Blue cell indicates that reasons for omission are not permitted for the disclosure or that a GRI Sector Standard reference number is not available.			
	2-2 Entities included in the organization’s sustainability reporting	4				
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	4				
	2-4 Restatements of information	6				
	2-5 External assurance					
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	24				
	2-7 Employees	26				
	2-8 Workers who are not employees	26				
	2-9 Governance structure and composition	6, 28				
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	30, 31				
	2-11 Chair of the highest governance body	28				
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	6, 29, 30				
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	7				
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	6, 29				
	2-15 Conflicts of interest	32				
	2-16 Communication of critical concerns	29				
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	33				
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	33				
	2-19 Remuneration policies	30, 34				
	2-20 Process to determine remuneration	34				
	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				

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	35				
	2-24 Embedding policy commitments	6				
	2-25 Processes to remediate negative impacts	34				
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	8, 34				
	2-27 Compliance with laws and regulations	38				
	2-28 Membership associations	37				
	2-29 Approach to stakeholder engagement	19, 24				
	2-30 Collective bargaining agreements	15				
Material Topics						
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	8	A Blue cell indicates that reasons for omission are not permitted for the disclosure or that a GRI Sector Standard reference number is not available.			
	3-2 List of material topics	8				
Anti-corruption						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	36-37				
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	37				
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	38				
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	38				
Energy						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	87-88				
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	88, 89				
	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	89				
	302-4 Reduction of energy consumption	88, 89				
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services		Requirement A, B, C under 302-2	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	
Emissions						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	90-91				
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	91				
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	91				
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	91				
	305-4 GHG emissions intensity	91				
	305-5 Reduction of GHG emissions	92				
	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	64-65				
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	65				
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	68				
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	73				
Local Communities						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	77-78				
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	78				
	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	

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location	Omission			GRI Sector Standard Ref. No.
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation	
Customer Health and Safety						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	61-62				
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	63				
	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	
Marketing and Labeling						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	51-52				
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	52				
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	53				
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	53				
Customer Privacy						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	58-59				
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	60				

อาคารกรุงเทพประกันภัย

25 ถนนสาทรใต้ กรุงเทพฯ 10120

โทรศัพท์ 0 2285 7008 โทรสาร 0 2677 3789

bkiholdings.com