



## รายงานความยั่งยืน

# 2564





**ไทยรีประกันชีวิต** มุ่งเป็นพันธมิตรในการให้บริการรับประกันภัยต่อด้านชีวิต พร้อมพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ และบริการที่สร้างคุณค่าให้กับ ลูกค้า เศรษฐกิจ และสังคมอย่างยั่งยืน

**“Being unique life reinsurance solutions provider”**



เรามุ่งมั่นพัฒนา **สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการรับประกันภัยต่อ** ด้านชีวิตด้วยความเชี่ยวชาญตามมาตรฐานสากล  
เรารักษาระดับความมั่นคงทางการเงินพร้อม **สร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น**

เรามุ่งมั่น **พัฒนาศักยภาพบุคลากร** ให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ของธุรกิจ



## THAIRE LIFE'S GOALS



### พันธมิตรทางธุรกิจ

- ด้วยสัมพันธภาพอันยาวนาน เรามุ่งมั่นที่จะสร้างมูลค่าและความสำเร็จที่ยั่งยืนทางธุรกิจให้กับลูกค้าและเป็นพันธมิตรที่ลูกค้านึกถึง
- ในฐานะบริษัทประกันภัยต่อในประเทศ เรามั่นใจว่าข้อมูลความรู้ด้านประกันภัยต่อของเราเป็นข้อมูลที่ทันสมัยและถูกต้อง แม่นยำ สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ



### ผู้ถือหุ้น

- เพื่อบรรลุเป้าหมายการเติบโตของผลกำไรอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี
- รักษาระดับอัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (CAR Ratio) ให้มากกว่า 300
- เพื่อความมั่นใจในศักยภาพของการบริหารความเสี่ยงของเรา
- เพื่อการบริหารจัดการสินทรัพย์ลงทุนของธุรกิจได้อย่างมืออาชีพ



### พนักงาน

- เราให้การพัฒนาบุคลากรที่ดีเยี่ยม และให้การฝึกฝนความเป็นผู้นำเพื่อสร้างเสริมประสบการณ์และเป็นคำมั่นให้กับพนักงานของเรา
- สร้างผลตอบแทนที่จูงใจให้กับพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี

## VALUE STATEMENT

เราจะสร้างคุณค่าให้กับ:



### พันธมิตรทางธุรกิจ

- หลักประกันที่มั่นคง
- บริการที่สะดวก รวดเร็ว และประหยัด
- การเน้นให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาร่วมกัน
- บริการเสริมในเรื่อง การฝึกอบรมและให้คำปรึกษาด้านเทคนิค



### ผู้ถือหุ้น

- เน้นนโยบายการลงทุน แบบอนุรักษนิยม
- การพิจารณารับประกันภัย อย่างมีหลักเกณฑ์ที่ดี
- การจัดการส่วนผสมรวมของธุรกิจ (อย่างมือ อาชีพ)
- การดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาบรรณ



### พนักงาน

- พัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพ และผลผลิตที่สูงขึ้น
- ให้ผลตอบแทนที่ดี
- ให้ความมั่นคงและโอกาส แห่งความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

# Contents

## 01



- 5 สารจากผู้ช่วยการใหญ่
- 7 รู้จักไทยรีประกันชีวิต
- 9 ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัทในปี 2564
- 10 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

## 02



### มิติทางเศรษฐกิจ การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการอย่าง ยั่งยืน

- 18 ความสามารถในการทำกำไร
- 19 ความสามารถในการเติบโต
- 22 การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์
- 23 Corporate Governance & Compliance
- 27 การบริหารจัดการความเสี่ยงและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- 37 Policy Influence การเสริมสร้างเศรษฐกิจของประเทศ

## 03



### มิติทางสังคม

- 21 การเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางด้านประกันภัย
- 38 การพัฒนาศักยภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
- 44 นโยบายสิทธิมนุษยชน
- 45 การดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ
- 47 อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

## 04



### มิติสิ่งแวดล้อม

- 50 การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Operational Eco-efficiency)
- 53 GRI Contents Index
- 57 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่าน

## สารจากผู้อำนวยความสะดวกใหญ่

**ปี 2564** การกลับมาแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เกิดขึ้นหลายระลอก นับตั้งแต่ปลายปี 2563 และการระบาดของไวรัสสายพันธุ์เดลตาที่แผ่ลามเป็นวงกว้างในไทยช่วงไตรมาสสามของปี 2564 ส่งผลให้หลายกิจกรรมทางเศรษฐกิจถูกจำกัดภายใต้มาตรการควบคุมการระบาดที่เข้มงวดเป็นเวลาหลายเดือน นอกจากนี้ การระบาดยังกระจายไปสู่ภาคธุรกิจทำให้เกิดภาวะชะงักงัน อย่างไรก็ตาม ในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปีการฉีดวัคซีนมีความคืบหน้าเพิ่มขึ้นอย่างมาก การระบาดในประเทศคลี่คลายลงมีการทยอยผ่อนคลายมาตรการควบคุมที่เข้มงวด กิจกรรมทางเศรษฐกิจสามารถกลับมาดำเนินการได้ แต่แล้วการระบาดของไวรัสสายพันธุ์ใหม่โอมิครอนในช่วงปลายปีกลับมาสร้างความกังวลต่อทิศทางฟื้นตัวของเศรษฐกิจอีกครั้ง ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจประกันชีวิตที่ต้องเผชิญกับโอกาสและความท้าทายรอบด้าน ทำให้บริษัทต้องมีการปรับตัวหลากหลายมิติในการดำเนินงาน เพื่อให้บริษัทสามารถเติบโตอย่างยั่งยืนและบรรลุวิสัยทัศน์ของบริษัทในการมุ่งสู่การเป็น **“Being unique life reinsurance solutions providers”**

โดยบริษัทได้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการพิจารณารับประกันภัย และพัฒนารอบการบริหารความเสี่ยงมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน เพื่อรักษาความมั่นคงทางการเงิน (Credit Rating) และระดับเงินกองทุน (CAR) ให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี สามารถรองรับการเติบโตของธุรกิจที่จะเกิดในอนาคต อีกทั้งได้ประกาศใช้นโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน (Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) และประกาศใช้นโยบายธรรมาภิบาลการลงทุน (Investment Governance Policy) สื่อถึงความมุ่งมั่นของบริษัทที่จะดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีจริยธรรมธุรกิจและในปีที่ผ่านมา บริษัทได้ดำเนินแผนธุรกิจที่มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และให้บริการรับประกันภัยต่อด้านชีวิตเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก โดยมุ่งแสวงหาโอกาสและช่องทางการเติบโตใหม่ๆ เพื่อสร้างการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืนด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ ตลาดใหม่รวมถึงการปรับธุรกิจให้สามารถตอบรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และสร้างการเติบโตอย่างก้าวกระโดดผ่านการสร้างพันธมิตรต่างๆ เพื่อร่วมกันคิดค้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ รวมไปถึงการพัฒนา Digital Platform เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคในยุค New Normal และสร้างโอกาสการเติบโตที่มั่นคงยั่งยืนต่อเนื่องในระยะยาว

และจากการที่บริษัทให้ความสำคัญกับการผนวกแนวคิดด้านความยั่งยืนเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นคุณภาพในการบริหารจัดการครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ประกอบด้วย การเจริญเติบโตขององค์กร ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาสังคม ซึ่งการดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบแนวคิดด้านความยั่งยืนของบริษัทนั้น ตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาล ทำให้ในปี 2564



บริษัทได้รับการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance) จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ก.ล.ต.) และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ที่ระดับ 5 ดาว ซึ่งหมายถึงบริษัทมีการกำกับดูแลกิจการอยู่ในระดับดีเลิศ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 และในปีที่ผ่านมาบริษัทได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2564 ในกลุ่มธุรกิจการเงิน จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นับเป็น 1 ใน 146 บริษัทที่ได้รับการคัดเลือกในปีนี้ แสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน

จากผลการดำเนินงานที่กล่าวมา ในฐานะตัวแทนของบริษัท ผมขอแสดงความขอบคุณและขอให้เชื่อมั่นว่าจะดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการสร้างคุณค่าร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ผลักดันให้บริษัทดำเนินธุรกิจสู่นาคตที่มั่นคงและยั่งยืนต่อไป

สุทธี รจติรังสรรค์  
ผู้อำนวยการใหญ่

## รางวัลและความภาคภูมิใจ

จากการที่บริษัทมุ่งมั่นในการพัฒนาการดำเนินงานในด้านธุรกิจประกันชีวิต โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ด้วยการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล และการตระหนักถึงความสำคัญของสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาอย่างยั่งยืน ส่งผลให้ปี 2564 บริษัทได้รับรางวัลจากสถาบันต่างๆ ทั้งในประเทศและระดับสากล



### THAILAND SUSTAINABILITY INVESTMENT

ไทยรีโลฟ ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อ “หุ้นยั่งยืน” หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2564 ในกลุ่มธุรกิจการเงิน จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นับเป็น 1 ใน 146 บริษัทที่ได้รับการคัดเลือกในปีนี้ แสดงให้เห็นถึงการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล



### FINANCIAL STRENGTH RATING

ไทยรีโลฟ ได้รับการจัดอันดับความแข็งแกร่งด้านการเงินในระดับ Best's Financial Rating : A-(Excellent), ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีความมั่นคงดี โดยสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ AM Best



### CORPORATE GOVERNANCE REPORT

ไทยรีโลฟ ได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (CGR) ประจำปี 2564 ระดับ “ดีเลิศ”



### ANNUAL GENERAL MEETING CHECKLIST SCORE

ไทยรีโลฟ ได้รับการประเมินคุณภาพการจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2564 (AGM Checklist) โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สมาคม บริษัทจดทะเบียน และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ ประจำปี 2564 ได้ 100 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับ “ดีเยี่ยม”



### COLLECTIVE ACTION AGAINST CORRUPTION

ไทยรีโลฟ เป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย

## รู้จักบริษัทไทยประกันชีวิต

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจประกันภัยต่อด้านประกันชีวิตทุกประเภท ได้แก่ ประกันชีวิตสามัญ (Ordinary Life) ประกันชีวิตกลุ่ม (Group Life) การประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองสินเชื่อ (Credit Life) การประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ (Personal Accident & Health) โดยรับประกันชีวิตต่อประเภทต่าง ๆ จากบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยทุกบริษัท

### ลักษณะการประกอบธุรกิจ



ประกันชีวิตสามัญ



ประกันชีวิตกลุ่ม



ประกันชีวิต  
เพื่อคุ้มครองสินเชื่อ

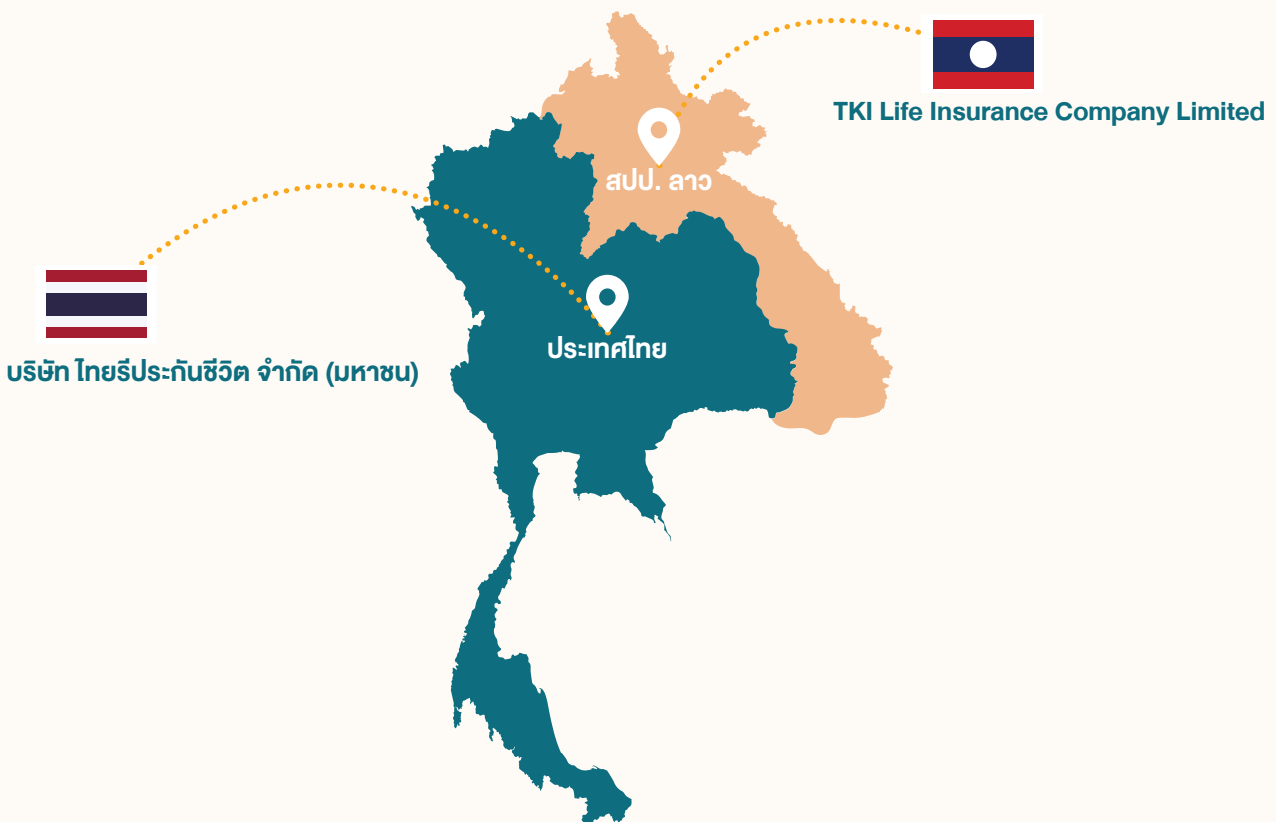


ประกันอุบัติเหตุ  
และสุขภาพ

บริษัทมีความมั่นใจว่าผู้บริหารและพนักงานของบริษัท มีความรู้ความเข้าใจธุรกิจประกันชีวิตต่อตามมาตรฐานสากล รวมถึงมีความเข้าใจถึงความต้องการผลิตภัณฑ์ ประกันชีวิตของคนไทยเป็นอย่างดี มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านเทคนิค การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การวิจัย และการวางแผน ตลอดจนการบริหารความเสี่ยง มีความสามารถ บริหารและพัฒนาธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

ภายใต้วิสัยทัศน์ไทยประกันชีวิตมุ่งเป็นพันธมิตรในการให้บริการรับประกันภัยต่อด้านชีวิต พร้อมพัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการ ที่สร้างคุณค่าให้กับ ลูกค้า เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน โดยบริษัทได้กำหนดกลยุทธ์ซึ่งมุ่งเน้นพัฒนาธุรกิจกับคู่ค้ารายใหม่ทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจประกันชีวิตและที่มีความเชื่อมโยงกับห่วงโซ่การบริการเพื่อเพิ่มศักยภาพของบริษัท รวมถึงการขยายธุรกิจไปยังภูมิภาค CLMV โดยมีกรอบระยะเวลาดำเนินงาน 5 ปี (2562 - 2566) เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

ปัจจุบันบริษัทมีบริษัทร่วม 1 บริษัท คือ TKI Life Insurance Company Limited ซึ่งได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเสร็จในปี 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจด้านประกันชีวิตในประเทศลาว โดยบริษัทถือหุ้นร้อยละ 32.5 ของทุนที่เรียกชำระแล้ว



## ข้อมูลทั่วไปของบริษัท



ชื่อบริษัท  
บริษัท ไทยริประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)



กลุ่มอุตสาหกรรม  
กลุ่มธุรกิจการเงิน



ลักษณะกิจการ  
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



พื้นที่ดำเนินธุรกิจ  
ประเทศไทย



ที่ตั้งสำนักงานใหญ่  
48/15 อาคารไทยริประกันชีวิต ซอยรัชดาภิเษก 20  
ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง  
กรุงเทพฯ 10310



เลขทะเบียนบริษัท  
0107554000241



โทรศัพท์  
02 666 9000



โทรสาร  
02 277 6227



เว็บไซต์  
[www.thairelife.co.th](http://www.thairelife.co.th)

### การเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ

บริษัทได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดขึ้นเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยร่วมรับแนวนโยบายมาปฏิบัติภายในองค์กร และแบ่งปันความรู้ประสบการณ์เพื่อนำมาพัฒนาให้เกิดการขับเคลื่อนภายในองค์กร อีกทั้งผู้บริหารของบริษัทยังได้เข้าร่วมเป็นกรรมการและสมาชิกในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบประกันชีวิตไทย ได้แก่ สมาคมประกันชีวิตไทย (TLAA) สมาคมนักคณิตศาสตร์ประกันภัยแห่งประเทศไทย (SOAT) แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย Thai Private Sector Collective Action Against Corruption (CAC) สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย (ThaiBMA)

### การรับรองคุณภาพรายงาน

ข้อมูลทางการเงินในรายงานฉบับนี้ นำข้อมูลจากระบบบัญชีเดียวกันกับที่ใช้จัดทำงบการเงินและข้อมูลทางการเงินที่แสดงในแบบ 56-1 One Report ประจำปี 2564 ของบริษัท ไทยริประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต สำหรับเนื้อหาและข้อมูลอื่นๆ นอกเหนือจากข้อมูลทางการเงินที่แสดงในรายงาน อาทิ ข้อมูลจากกระบวนการดำเนินงาน การบันทึกค่าจากหลักฐานทางบัญชี การประเมินค่าตัวเลขบนพื้นฐานที่มีหลักการ และยังไม่ได้มีการรับรองจากหน่วยงานภายนอก

### รายงานฉบับก่อนหน้า

รายงานความยั่งยืน 2563 บริษัท ไทยริประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

### ช่องทางการติดต่อกรณีที่มีคำถามเกี่ยวกับเนื้อหาของรายงาน

ฝ่ายวางแผนและวิเคราะห์ทางการเงิน (Financial Planning and Analysis)  
บริษัท ไทยริประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

48/15 อาคารไทยริประกันชีวิต ซอยรัชดาภิเษก 20 ถนนรัชดาภิเษก

แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทรศัพท์: 02 666 9000 โทรสาร: 02 277 6227

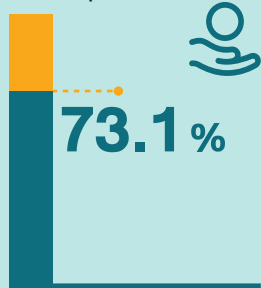


## ด้านเศรษฐกิจ

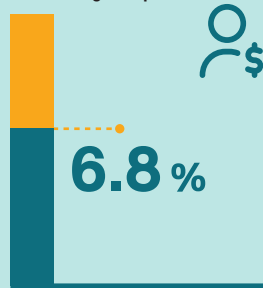
เบี้ยประกันชีวิตต่อรับสุทธิ  
 **2,913** บาท

กำไรสุทธิ  
 **98** ล้านบาท

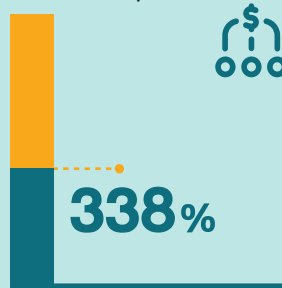
อัตราการจ่ายเงินปันผล  
ต่อกำไรสุทธิ



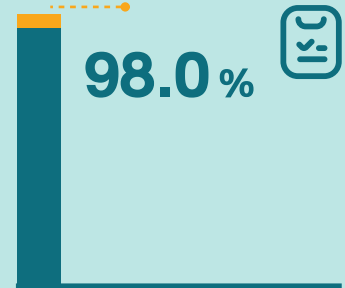
อัตราส่วนผลตอบแทน  
ต่อส่วนผู้ถือหุ้น



อัตราส่วนความเพียงพอ  
ของเงินกองทุน



อัตราส่วนรวมค่าสินไหมทดแทน  
และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน



## ด้านบุคลากร



จำนวนพนักงาน  
**ชาย 14 คน**  
**หญิง 38 คน**



ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการพัฒนา  
พนักงานรวมทั้งสิ้น  
**>500,000** บาท



จำนวนชั่วโมงการอบรม  
ของพนักงานเฉลี่ย  
**52.72 ชั่วโมง** ต่อคนต่อปี



ผลคะแนนความผูกพัน  
ของพนักงานต่อองค์กรสูงสุด  
**50%** ด้าน Work / Life Balance

## ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม



จำนวนพนักงานที่มีส่วนร่วมและ  
สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม  
**>80%** จากจำนวนพนักงานทั้งหมด



ลดการใช้พลังงาน  
**10%**  
 (เทียบกับปี 2563)



ลดการใช้น้ำ  
**57%**  
 (เทียบกับปี 2563)



ลดปริมาณการส่งกระดาษ  
ภายในสำนักงาน  
**28.67%**  
 (เทียบกับปี 2563)



จำนวนโครงการ/  
กิจกรรมเพื่อสังคม  
**2 โครงการ**

หมายเหตุ จำนวนการใช้ไฟฟ้าและการใช้น้ำ มีการลดลงอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับปี 2563 เนื่องจากบริษัทมีการกำหนดนโยบายให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home) เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อของเชื้อโคโรนาไวรัส (COVID-19) ตลอดทั้งปี 2564

## เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท ไทยริประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำรายงานความยั่งยืนขึ้นเพื่อเปิดเผยให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงแนวทางการดำเนินงานและ ผลการดำเนินงานตามประเด็นด้านความยั่งยืนของบริษัท โดยครอบคลุมผลการดำเนินงานระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2564

รายงานความยั่งยืนเล่มนี้ถูกจัดทำขึ้นตามแนวทางการจัดทำรายงานสากล Global Reporting Initiative (GRI) และแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมของกลุ่มธุรกิจการเงิน (Financial Services Sector Supplement) โดยกระบวนการทำรายงานฉบับนี้ ประยุกต์ใช้หลักการรายงาน (Reporting Principles) ของ GRI Standards โดยพิจารณาความครอบคลุมของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด และบริบทด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อบริษัทฯ

### การกำหนดเนื้อหาของรายงาน

บริษัทกำหนดเนื้อหาในรายงานจากการดำเนินงานของบริษัท ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เพื่อประเมินด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ ภายใต้หลักการ 4 ประการของ GRI ซึ่งประกอบด้วย การพิจารณาบริบทแห่งความยั่งยืน (Sustainability Context) การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการจัดทำรายงาน (Stakeholder Inclusiveness) บริษัทมีกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ โดยมีคณะผู้บริหารและคณะทำงานเป็นผู้พิจารณา ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้



#### 1 การระบุประเด็นที่สำคัญและกำหนดขอบเขตของการรายงาน

ระบุประเด็นที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อความยั่งยืนของบริษัท ในมิติด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม รวมถึงความเสี่ยงและโอกาสต่อธุรกิจทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก อาทิ ทิศทางและกลยุทธ์ธุรกิจ ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจ ประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสำคัญในบริบทของความยั่งยืน



#### 2 การจัดลำดับประเด็นที่สำคัญ

ผู้บริหารและคณะทำงานจัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็นที่สำคัญ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่ ผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท และความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาน้ำหนักตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง และโอกาสในการดำเนินธุรกิจของบริษัท



#### 3 การตรวจสอบประเด็นที่สำคัญ

จัดทำผลสรุปของประเด็นสำคัญ รวมถึงความสอดคล้องกันกับหมวดการรายงานของ GRI และขอบเขตการรายงาน ซึ่งฝ่ายวางแผนและวิเคราะห์ทางการเงิน เป็นผู้จัดทำข้อมูลตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา และคณะผู้บริหารให้ความเห็นชอบ เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลมีความถูกต้อง และครบถ้วน



#### 4 การพัฒนาการรายงานอย่างต่อเนื่อง

บริษัทมีแผนทบทวนการเปิดเผยข้อมูลในรายงานอย่างต่อเนื่อง และรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการรายงานความยั่งยืนในฉบับถัดไป ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการสื่อสาร

บริษัทได้กำหนดโครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน และมีการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ดังนี้

**โครงสร้างการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของบริษัท**

**คณะกรรมการบริษัท**

- พิจารณานุมัตินโยบายการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน
- ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ

**คณะกรรมการบริหาร**

- ติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย
- ผลักดันการมีส่วนร่วมของพนักงาน
- ดูแลการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน

**ผู้อำนวยการใหญ่**

- ผนวกกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนกับกลยุทธ์ของบริษัท
- ติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย







**คณะทำงานด้านความยั่งยืน**

- ผู้บริหารสูงสุดสายงานบัญชีและการเงิน / เลขาธิการบริษัท
- ฝ่ายวางแผนและวิเคราะห์ทางการเงิน
- ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร
- ฝ่ายบริหารสำนักงาน
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- ส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์
- ส่วนงานสื่อสารองค์กร
- ส่วนงานกิจกรรมเพื่อสังคม

- กำหนดแผนงานและกิจกรรมภายใต้กรอบด้านความยั่งยืนของบริษัท รวมถึงตัวชี้วัดความสำเร็จ เพื่อใช้ติดตามผลสำเร็จของการดำเนินการ
- ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานกับผู้มีส่วนร่วมทุกฝ่ายทุกส่วนงาน
- พัฒนาแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนให้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติของอุตสาหกรรม
- สื่อความด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งภายในและภายนอกของบริษัท ตลอดจนรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงาน และเปิดเผยสู่สาธารณะต่อไป

## แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทมีการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญตามพันธกิจของบริษัท และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการระบุการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อกบฏนาการดำเนินงานของบริษัท ที่อาจเกิดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	กระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	การสร้างคุณค่าให้ผู้มีส่วนได้เสีย
 <p>ผู้ถือหุ้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินธุรกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายของบริษัท</li> <li>ผลตอบแทนการลงทุนที่คุ้มค่าและการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน</li> <li>มีการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลา ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมผู้ถือหุ้น</li> <li>การแสดงความคิดเห็นหรือแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน</li> <li>การเปิดเผยผลการดำเนินงาน</li> <li>การจัดทำรายงานประจำปี</li> <li>การจัดกิจกรรม Road Show</li> <li>การประสานงานกับหน่วยงาน IR</li> <li>การพบปะให้ข้อมูลกับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ นักลงทุน และผู้จัดการกองทุนรวม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างผลตอบแทนอย่างต่อเนื่องแก่ผู้ถือหุ้น</li> <li>ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน</li> <li>เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลา ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงิน</li> </ul>
 <p>พนักงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม</li> <li>มีความมั่นคงและการเติบโตในการดำเนินงาน</li> <li>สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ การบริหารงานบุคคล</li> <li>ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถ</li> <li>ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>ความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสื่อสารวิสัยทัศน์และเป้าหมายของบริษัท</li> <li>การประเมินผลการปฏิบัติงาน</li> <li>การส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน</li> <li>การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน</li> <li>การแสดงความคิดเห็นหรือแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีกระบวนการสรรหาบุคลากรอย่างโปร่งใส</li> <li>ดูแลผลตอบแทนที่เหมาะสม สอดคล้องกับภาระหน้าที่</li> <li>ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน</li> </ul>
 <p>ลูกค้า (บริษัทประกันชีวิต)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ดี</li> <li>การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ</li> <li>การตอบสนองความต้องการต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การนำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการ</li> <li>การพบปะลูกค้า และการให้คำแนะนำช่วยเหลือ</li> <li>การส่งเสริมและพัฒนาความรู้ให้แก่ลูกค้า</li> <li>การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการร่วมกับลูกค้า</li> <li>ส่งเสริมการให้บริการของบริษัทในเครือ ที่ดำเนินธุรกิจด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นแก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจประกันชีวิต</li> </ul>
 <p>คู่ค้า คู่แข่งทางการค้า และเจ้าหนี้</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสเป็นธรรม</li> <li>มีการชำระเงินตามกำหนด</li> <li>การสร้างมูลค่าเพิ่มและความร่วมมือในระยะยาว</li> <li>การรักษาความลับของคู่ค้า คู่แข่งทางการค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ</li> <li>การร่วมมือทางธุรกิจ</li> <li>การจัดทำสัญญา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่ค้าหรือคู่สัญญา ไม่เอาัดเอาเปรียบ</li> <li>การแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างกัน</li> </ul>
 <p>หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานของรัฐ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่าง ๆ</li> <li>ให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบาย และกิจการงานต่าง ๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเข้าร่วมกิจกรรมและโครงการของหน่วยงานกับดูแลและองค์กรที่เกี่ยวข้อง</li> <li>การจัดส่งรายงานให้กับหน่วยงานกำกับดูแล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่าง ๆ อย่างเคร่งครัดและถูกต้อง</li> <li>ความร่วมมืออันดีระหว่างหน่วยงาน</li> </ul>
 <p>ชุมชนและสังคม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดูแล รักษาสภาพแวดล้อม และการประหยัคทรัพยากรธรรมชาติ</li> <li>การปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดอบรมเรื่องความปลอดภัยในสถานที่ต่าง ๆ</li> <li>การสนับสนุนช่วยเหลือทางสังคม เช่น การบริจาคตามสถานที่หรือมูลนิธิต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเลือกใช้สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</li> <li>การส่งเสริม สนับสนุน ให้เข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชน และสังคมที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>

## ประเด็นความยั่งยืนของบริษัท

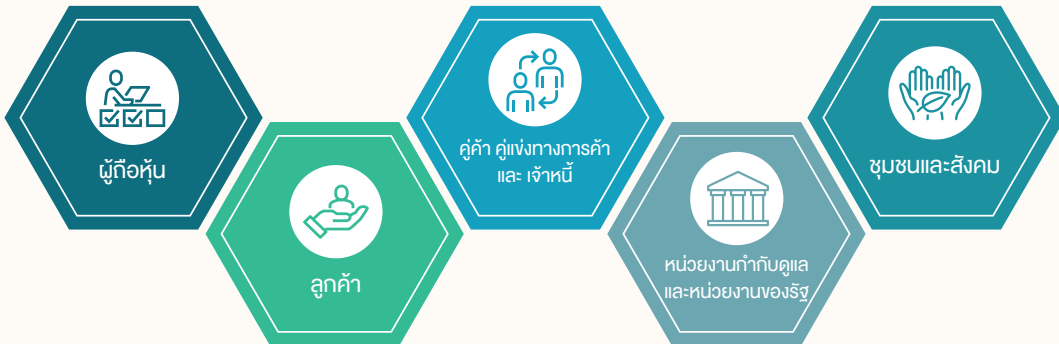
บริษัทมีการกำหนดประเด็นความยั่งยืนโดยรวมและนำมาจัดลำดับความสำคัญ ซึ่งเป็นประเด็นที่กำลังให้ความสนใจและเป็นประเด็นจาก ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก รวมถึงธุรกิจประกันและธุรกิจการเงินในระดับสากลที่มีความสำคัญกับประเด็นความยั่งยืนต่อการ ดำเนินธุรกิจ รวมถึง Mega Trend ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น pandemic crisis ภัยคุกคามทางด้าน cyber security เป็นต้น เพื่อให้บริษัทสามารถตอบสนองต่อการให้ความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม ตลอดจนสร้างคุณค่าร่วมต่อเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม

### ขอบเขตภายในองค์กร

#### บริษัท ไทยริ้ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

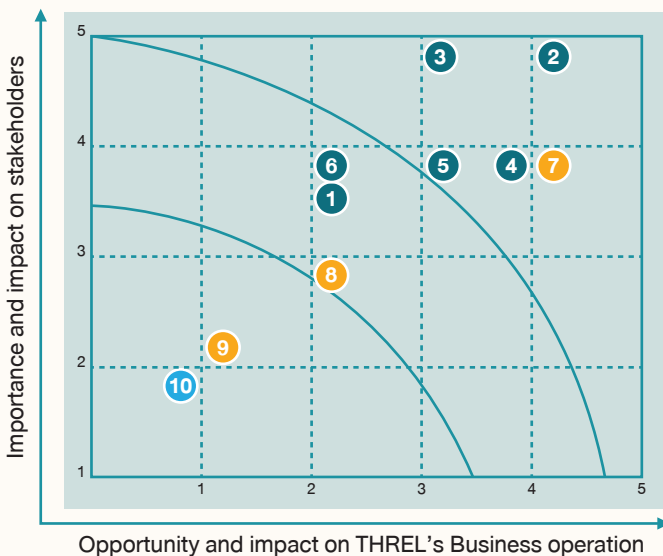


### ขอบเขตภายนอกองค์กร



## Thaire Life Materiality Topic

ตามกระบวนการการระบุประเด็นที่สำคัญในปี 2564 บริษัทได้กำหนดประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญได้ทั้งสิ้น 10 ประเด็น โดยประเด็นเกือบ ทั้งหมดเป็นประเด็นที่บริษัทให้ความสำคัญไว้จากการรายงานในฉบับก่อน และมีการเปลี่ยนชื่อประเด็นเพื่อให้มีความชัดเจนของตัวประเด็นที่ บริษัทต้องการสื่อสารและให้ความสำคัญ ซึ่งมีการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้อง กับลำดับความสำคัญที่มีต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้บริษัทยังมีการพัฒนาและปรับปรุงประเด็นด้านความยั่งยืนเพิ่มเติมจาก รายงานฉบับก่อนจำนวน 1 ประเด็น คือ การบริหารจัดการความเสี่ยงและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทั้งนี้ การจัดลำดับความสำคัญ ของแต่ละประเด็นอาจแตกต่างออกไปบ้างจากปีก่อนแต่ไม่มีนัยสำคัญ ผลการประเมินประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญของบริษัทประจำปี 2564 เป็นไปตาม Materiality Matrix ด้านล่างนี้



#### Economic

- 1 Corporate Governance & Compliance
- 2 ความสามารถในการทำกำไร
- 3 ความสามารถในการเติบโต
- 4 การบริหารจัดการความเสี่ยงและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- 5 Policy Influence การเสริมสร้างเศรษฐกิจของประเทศ
- 6 การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

#### Social

- 7 การเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางด้านประกันภัย
- 8 การพัฒนาคุณภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
- 9 การดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

#### Environment

- 10 การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Operational Eco-efficiency)

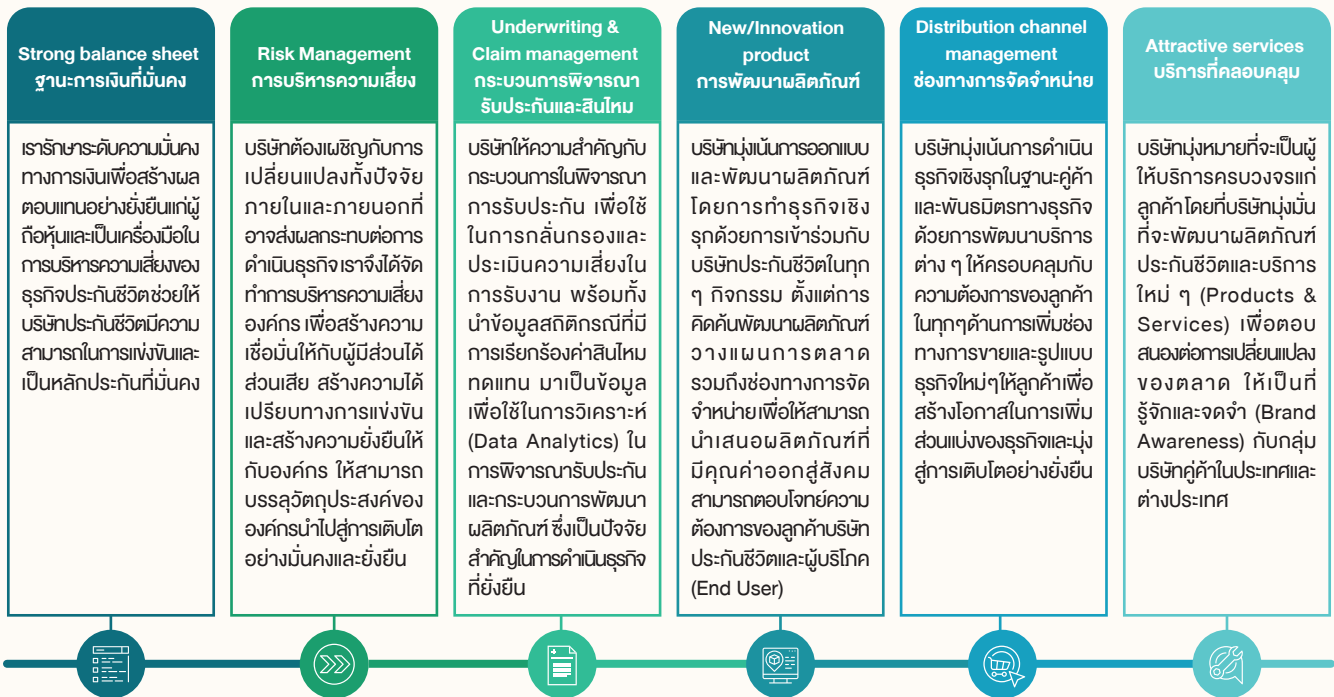
## ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญและขอบเขตผลกระทบ

ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ	กรอบของ GRI	ขอบเขตผลกระทบ		หน้า	SDGs
		ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร		
1. Corporate Governance & Compliance	- การต่อต้านทุจริต - กรอบการกำกับดูแล ความเสี่ยงที่ดี	พนักงานบริษัท	ผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกทั้งหมด	23	 
2. ความสามารถในการทำกำไร	- มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่ ถูกสร้างขึ้นและกระจายออกไป	พนักงานบริษัท	ผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกทั้งหมด	18	
3. ความสามารถในการเติบโต	- มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่ ถูกสร้างขึ้นและกระจายออกไป	พนักงานบริษัท	ผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกทั้งหมด	19	
4. การบริหารจัดการความเสี่ยง และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	- การกำกับดูแลความเสี่ยง - ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล - การป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์*	พนักงานบริษัท	ผู้มีส่วนได้เสีย ภายนอกทั้งหมด	27	
5. Policy Influence การเสริมสร้างเศรษฐกิจของประเทศ	- มูลค่าทางเศรษฐกิจทางตรงที่ ถูกสร้างขึ้นและกระจายออกไป	พนักงานบริษัท	ลูกค้า และหน่วยงานกำกับดูแล	37	
6. การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์	- การตลาดและการแสดงฉลาก	พนักงานบริษัท	ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงเจ้าหน้าที่	22	 
7. การเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางด้านประกันภัย	- การตลาดและการแสดงฉลาก	พนักงานบริษัท	ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงเจ้าหน้าที่ ชุมชนและสังคม	21	  
8. การพัฒนาศักยภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	- การจ้างงาน - การฝึกอบรมและการให้ความรู้ - ความหลากหลาย และโอกาสแห่งความเท่าเทียม การไม่เลือกปฏิบัติ - สิทธิมนุษยชน - อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	พนักงานบริษัท	ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงเจ้าหน้าที่	38	     
9. การดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ	- ชุมชนท้องถิ่น	พนักงานบริษัท	ลูกค้า หน่วยงานกำกับ ชุมชนและสังคม	45	 
10. การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Operational Eco-efficiency)	- พลังงาน - วัสดุ - ขยะ	พนักงานบริษัท	ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงเจ้าหน้าที่ ชุมชนและสังคม	50	 

หมายเหตุ \* หัวข้อความยั่งยืนที่เพิ่มเติมขึ้น นอกเหนือจากหัวข้อความยั่งยืนใน GRI Standard และ GRI ฉบับ G4 กลุ่มธุรกิจการให้บริการทางการเงิน

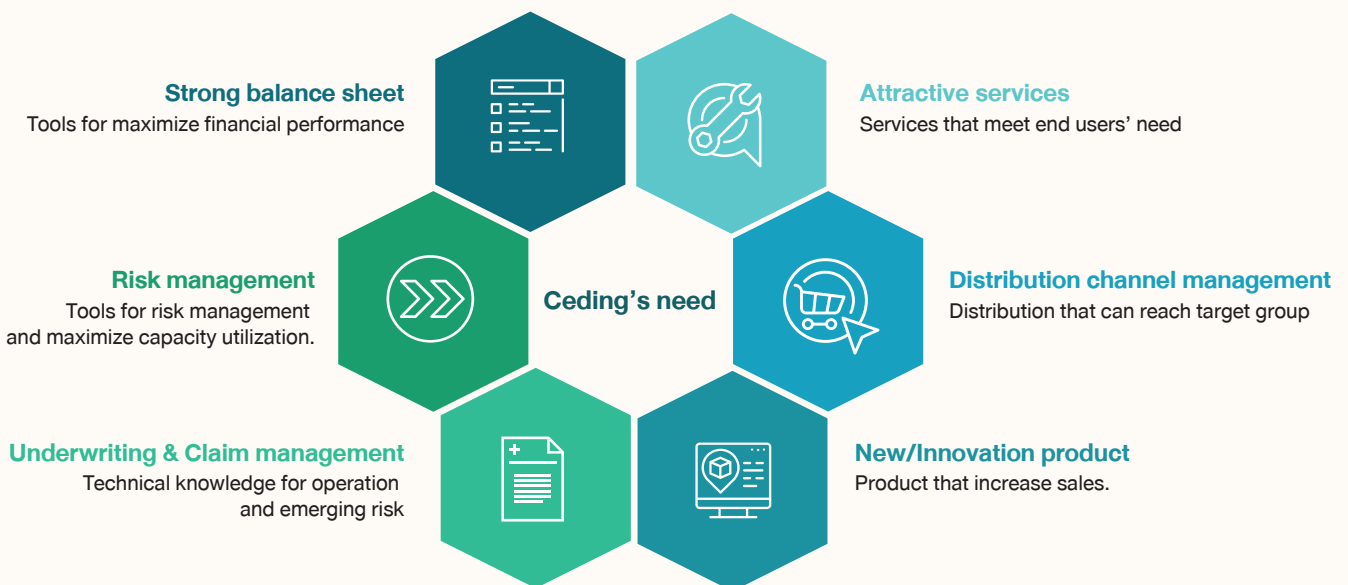
## การบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่า

บริษัทประกอบธุรกิจประกันภัยต่อด้านประกันชีวิตทุกประเภท โดยผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในการดำเนินธุรกิจ ธุรกิจของบริษัทเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจประกันชีวิต ช่วยให้บริษัทประกันชีวิตมีความสามารถในการแข่งขัน สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และยังเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ เป็นส่วนหนึ่งของขีดความสามารถขององค์กรเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่สำคัญ คือ การพัฒนาอย่างยั่งยืน



## Business Development Strategy: 2020 – 2024

We develop business with non-conventional reinsurance strategy. We analyze variety characteristics of ceding; company size, capital size, strengths and business direction to create an opportunity in increasing share of new business. It is the way that company has proactively served as an active reinsurer by participating in all activities with life insurance companies, ranging from new product development and launches to respond the market demand, set up marketing activities as well as explore new distribution channels.



## ในปี 2564 บริษัทยังคงมุ่งเน้นการสร้างความสำเร็จเติบโตของธุรกิจผ่านกลยุทธ์สำคัญ ดังนี้

สำหรับปี 2564 บริษัทวางกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเชิงรุก ด้วยความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการบริการต่าง ๆ ให้ครอบคลุมกับความต้องการของลูกค้าในทุกด้าน เพื่อสร้างสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถดูผลการดำเนินงานได้ที่ 56-1 one report ภายใต้วีธีข้อโครงสร้างและการดำเนินงานของบริษัท



บริษัทมุ่งหมายที่จะเป็นผู้ให้บริการครบวงจรแก่ลูกค้า โดยที่บริษัทมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกับชีวิตและบริการใหม่ ๆ (Products & Services) เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาด



บริษัทและผู้ค้าพันธมิตร (Partnership) ร่วมมือกันโดยมุ่งหวังที่จะเป็นบริษัทที่ปรึกษาที่ปรึกษาต่อด้านประกับชีวิตชั้นนำ



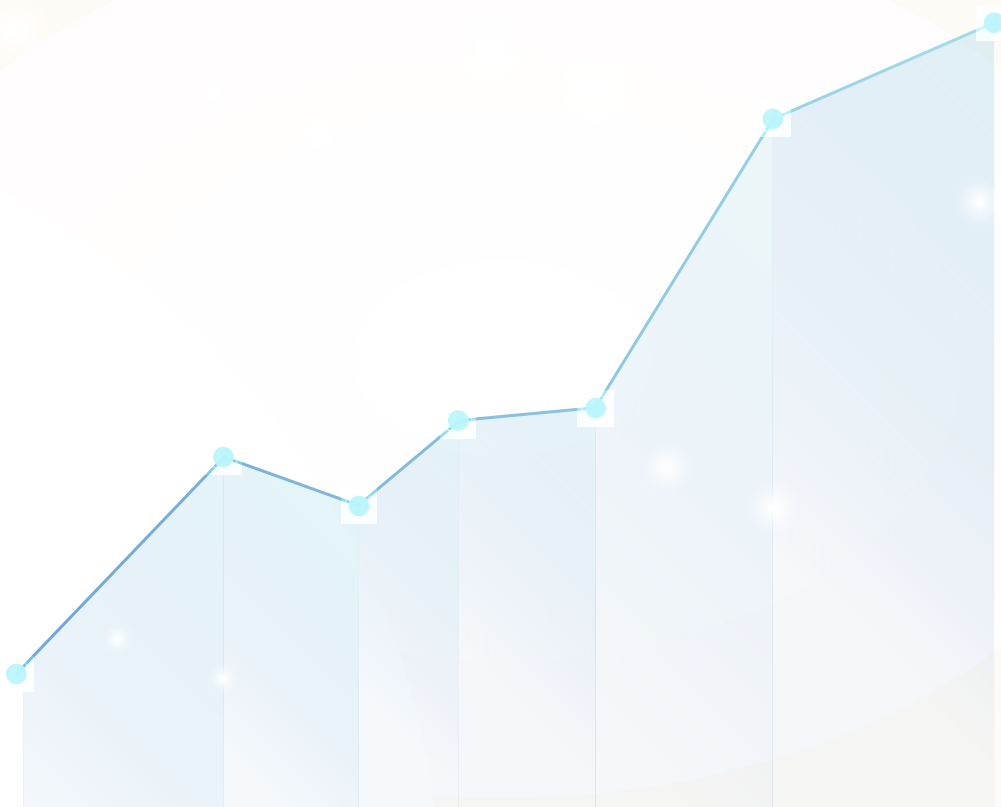
บริษัทมุ่งหมายที่จะสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันผ่านกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficient and Effective Process)



บริษัทส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อที่จะสร้างทีมที่หวังผลเลิศที่แข็งแกร่ง (Strong Winning Team)



บริษัทเน้นการสร้างภาพลักษณ์ทางธุรกิจให้เป็นที่รู้จักและจดจำ (Brand Awareness) กับกลุ่มบริษัทลูกค้าในประเทศและต่างประเทศ



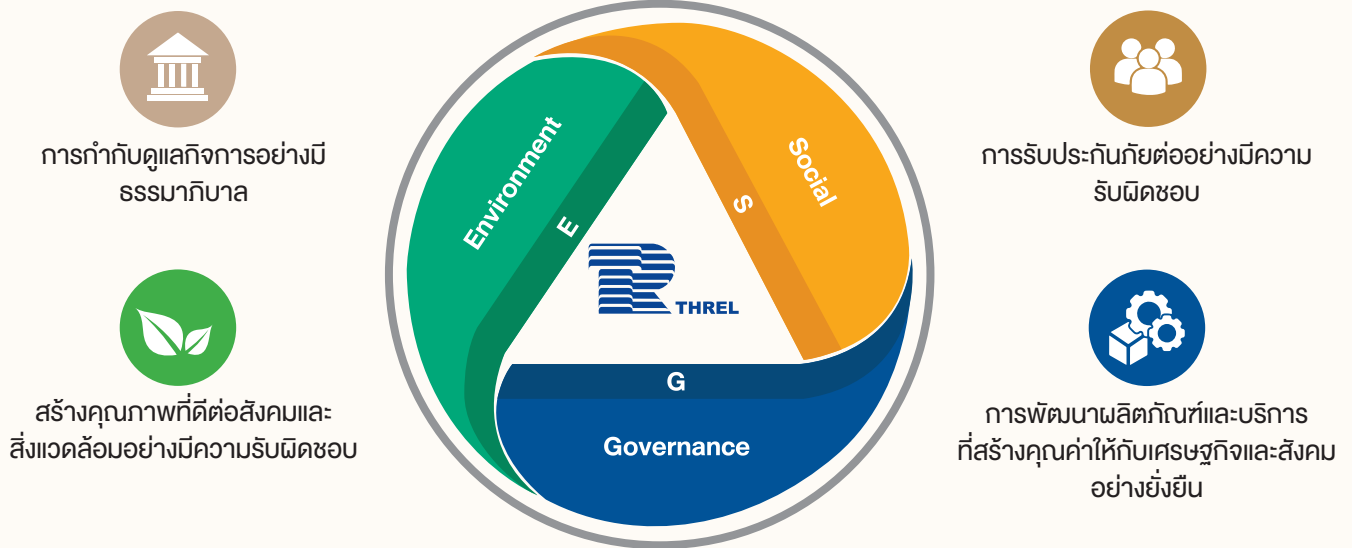


# กรอบแนวทางด้านความยั่งยืน Sustainability Framework

ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาและดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ของบริษัทจึงได้มีการกำหนดกรอบแนวทางด้านความยั่งยืนของบริษัทที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะทำงานด้านความยั่งยืน ซึ่งมีสมาชิกมาจากผู้บริหารระดับสูงของบริษัท เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนตามประเด็นความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ ซึ่งครอบคลุมทั้งมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ซึ่งนำไปสู่การขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนตามวิสัยทัศน์ของบริษัทและยังตอบสนองต่อเป้าหมายโลกด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) จำนวน 9 ข้อ



## กรอบความยั่งยืนของไทยรีไลฟ์



## การกำกับดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาล

สร้างคุณภาพที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม	การรับประกันภัยต่ออย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม	การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างคุณค่าให้กับเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพจากการดำเนินธุรกิจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม</li> <li>- การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเงินการมีหลักประกันของชนในสังคม (Financial Literacy)</li> <li>- การมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่เข้าถึงทุกกลุ่มสังคม ทำให้ประชาชนไทยมีหลักประกันทางการเงิน</li> <li>- ความรับผิดชอบต่อพนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การมีส่วนร่วมเสริมสร้างเศรษฐกิจของประเทศ</li> <li>- การกำกับดูแลความเสี่ยง</li> <li>- การกำกับดูแลข้อมูลและคุ้มครองข้อมูล</li> </ul>

## ความสามารถในการทำกำไร

THREL เป็นบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ซึ่งมีผู้ถือหุ้นส่วนมากเป็นนักลงทุนรายย่อย ทั้งที่ผ่านกองทุนรวม และลงทุนด้วยตนเอง ด้วยหวังผลตอบแทนอย่างมั่นคง สม่าเสมอและยั่งยืน โดยผู้ถือหุ้นมีความตระหนักถึงความสำคัญของธุรกิจประกันชีวิตว่าจะมีผลการดำเนินงานที่ดี และธุรกิจประกันชีวิตเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน ดังนั้น THREL จึงดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงผลกำไรจากธุรกิจประกันชีวิตที่เหมาะสม และมีเสถียรภาพ

### เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืนปี 2563 – 2567

- ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับ claim ลดลงจากการสร้าง awareness เรื่องการรักษาสุขภาพผ่าน application health tracker ต่างๆ
- ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับ commission จะสามารถลดลงจากการเพิ่มช่องทางการขายผ่าน digital
- จัดหา business model ใหม่ๆ เพิ่มเติมเพื่อช่วยลดต้นทุน

### เป้าหมายปี 2564

- ปรับปรุงกระบวนการพิจารณารับประกัน และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ให้มีผลกำไรจากการรับประกันเป็นไปตามเป้าหมาย

### ผลการดำเนินงานปี 2564

- Combined ratio อยู่ที่ 98% โดยถ้าไม่รวมผลกระทบจาก COVID บริษัทประเมินว่า Combined ratio อยู่ที่ 91.8%

### ความสามารถในการทำกำไร

1. ในปี 2564 บริษัทมีการปรับปรุงเกณฑ์ในการอนุมัติการทำสัญญารับประกันต่อ สำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทให้สอดคล้องกับเป้าหมายธุรกิจ
2. จัดให้มี committee เพื่อพิจารณาอนุมัติการทำสัญญารับประกันต่อ เพื่อให้แน่ใจว่าสมมติฐานในการคำนวณต้นทุนสัญญาต่างๆ ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ
3. จัดให้มีประเมินผลการดำเนินงาน และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละสัญญา เพื่อให้แน่ใจว่ารายได้จากการรับประกันของสัญญาที่ดำเนินการอยู่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยหากสัญญาใดมีความเสี่ยงเกินกว่าเกณฑ์ที่กำหนด บริษัทมีการดำเนินการตามมาตรการบริหารความเสี่ยง เช่น ปรับปรุงเงื่อนไขการรับประกัน ปรับสมมติฐาน ตลอดจน การจัดหาโปรแกรมการเอาประกันต่อ (Outward retrocession) เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในกรณีมีรายการสินไหมที่สูญผิดปกติ
4. เนื่องจากปี 2564 มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งส่งผลในหลายด้านต่อบริษัท ทั้งทางบวกและทางลบ โดยบริษัทมีการบริหารจัดการเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทจะได้รับผลกระทบน้อยที่สุดจากเหตุการณ์ดังกล่าว แต่ยังคงสามารถให้บริการต่อลูกค้าได้ตามมาตรฐานของบริษัท อาทิเช่น
  - 4.1 ด้านสัญญาใหม่ - ระหว่างปี 2564 บริษัททำสัญญารับประกันต่อที่เกี่ยวข้องกับ โควิด - 19 อย่างระมัดระวัง โดยรับเฉพาะกรณีที่ลูกค้าขอให้ร่วมพิจารณาเป็นโครงการพิเศษเพื่อให้ความคุ้มครองเพิ่มเติมกับกลุ่มผู้อาประกันเดิมเท่านั้น
  - 4.2 ด้านสัญญาเก่า - ระหว่างปี 2564 ผลของการปิดเมืองและมาตรการภาครัฐเรื่อง social distancing ส่งผลดีต่อค่าสินไหมทั่วไปเนื่องจากการลดลงของอัตราการเข้าใช้โรงพยาบาลของผู้ป่วย non COVID ในขณะที่ค่าสินไหมจาก COVID เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับภาวะในปี 2563 ซึ่งบริษัทมีการติดตามมูลค่าสินไหมกับบริษัทลูกค้าอย่างใกล้ชิด และมีการประมาณการเงินสำรองสำหรับสินไหมที่คาดว่าจะเกิดขึ้นแล้วแต่ยังไม่รับรายงาน เพื่อให้แน่ใจว่าผลการดำเนินงานของปี 2564 ได้สะท้อนภาพที่ใกล้เคียงความเป็นจริงที่สุด และผลความผันผวนของการแจ้งสินไหมล่าช้าที่จะเกิดขึ้นในปี 2565



## ความสามารถในการเติบโต

THREL ตระหนักถึงการชะลอตัวของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย อันเนื่องมาจากหลายปัจจัย อาทิเช่น การชะลอตัวของผู้ถือครองกรมธรรม์ ซึ่งมีการเติบโตอย่างมากในช่วง 10 ปีก่อน อันเนื่องมาจากการขายกรมธรรม์ผ่านช่องทาง Bancassurance ด้วย product ในลักษณะเน้นผลตอบแทนจากการลงทุน ในขณะที่สถานการณ์อัตราดอกเบี้ยในปัจจุบันไม่เอื้อต่อการขาย product ดังกล่าว ทำให้มูลค่าเบี้ยประกันชีวิตของไทยลดลงเป็นครั้งแรกในปี 2562 และมีแนวโน้มต่อเนื่องอีกหลายปี ในทางกลับกัน ประชาชนให้ความสำคัญกับลักษณะผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพมากขึ้น ประกอบกับการเข้ามาของการใช้เทคโนโลยี ดังนั้นบริษัทจึงเห็นโอกาสทางธุรกิจที่เปลี่ยนไปจากแนวโน้มดังกล่าว และนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

### เป้าหมายระยะยาว

#### ด้านความยั่งยืนปี 2563 – 2567

- สร้างธุรกิจเติบโตเป็น 2 เท่าภายใน 10 ปีข้างหน้า
- เป้าหมายรายได้ 4,000 ล้าน ภายในปี 2573
- มีส่วนร่วมในการผลักดันให้ penetration rate ของประเทศไทยเพิ่มขึ้นจาก 40% เป็นอย่างน้อย 50%

### เป้าหมายปี 2564

- ร่วมกับ reinsurer partner ในการทำผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างน้อย 1 ผลิตภัณฑ์
- มีการร่วมมือทางธุรกิจกับ reinsurer หรือ broker อย่างน้อย 1 ราย
- มีการร่วมลงนามกับบริษัทในต่างประเทศ อย่างน้อย 2 สัญญา

### ผลการดำเนินงานปี 2564

- มีเบี้ยรับ 2,913 ล้านบาท เติบโต 24% จากปีก่อน
- มีเบี้ยที่เกิดจากสัญญาใหม่ 12 treaty
- มีผลิตภัณฑ์ที่ร่วมทำกับ reinsurer partner เตรียมออกจำหน่ายในปี 2565 จำนวน 1 ผลิตภัณฑ์
- มีการร่วมมือทางธุรกิจกับ Digital marketing partner 1 ราย และ Digital Broker 1 ราย เพื่อเตรียมเป็นช่องทางการจำหน่ายใหม่ในปี 2565
- มีการสัญญาที่ได้จากธุรกิจต่างประเทศ จำนวน 3 สัญญา (กัมพูชา 2 สัญญา และ ลาว 1 สัญญา) ซึ่งเตรียมออกจำหน่ายในปี 2565

### ความสามารถในการเติบโต

1. New Product - กลยุทธ์การขยายธุรกิจจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของบริษัท เป็นหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจมากกว่า 10 ปี โดยบริษัทมีนโยบายการพัฒนาธุรกิจที่เรียกว่า Non-conventional product หรือการร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่กับลูกค้า ซึ่งในปี 2564 มีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่โดยเฉพาะ (Product development department) เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการเติบโต
  - 2.1 รับงานประกันต่อจากบริษัทประกันชีวิตในไทยที่ได้งานจากต่างประเทศ
  - 2.2 ติดต่อตรงไปยังบริษัทประกันชีวิตในต่างประเทศเอง โดยผ่าน broker หรือ อาจจะไปติดต่อตรงเอง
  - 2.3 รับงานประกันต่อจากบริษัท TKI life (บริษัทย่อย) ที่ไปลงทุนในประเทศลาว
2. New Market - กลยุทธ์การขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ โดยเริ่มจากกลุ่มประเทศ CLMV ผ่านแนวทางการทำงาน 3 แบบคือ
  - 2.1 รับงานประกันต่อจากบริษัทประกันชีวิตในไทยที่ได้งานจากต่างประเทศ
  - 2.2 ติดต่อตรงไปยังบริษัทประกันชีวิตในต่างประเทศเอง โดยผ่าน broker หรือ อาจจะไปติดต่อตรงเอง
  - 2.3 รับงานประกันต่อจากบริษัท TKI life (บริษัทย่อย) ที่ไปลงทุนในประเทศลาว
3. New Partners - กลยุทธ์การขยายธุรกิจโดยอาศัยความร่วมมือกับคู่ค้าต่างๆ โดยมีการระดมกลุ่มของ partner เป็น 5 กลุ่มดังนี้
  - 3.1 Reinsurer - หมายถึงการทำงานร่วมกับ reinsurer ต่างประเทศเพื่อจัดทำความร่วมมือทางธุรกิจร่วมกัน เพื่อการได้งานทั้งในไทย และต่างประเทศ
  - 3.2 Broker - หมายถึงการติดต่อกับ broker ในต่างประเทศมากขึ้น เพื่อขยายฐานข้อมูลและโอกาสในการรับงานเพิ่มขึ้น เพื่อการได้ทั้งงานในไทย และต่างประเทศ
  - 3.3 start-up/ tech partner - หมายถึงการจัดหาบริษัท start-up หรือ tech company ที่มีการพัฒนา application ต่างๆ ที่สามารถเพิ่มศักยภาพของธุรกิจได้
  - 3.4 eco system partner - หมายถึงการทำงานร่วมกับบริษัทในธุรกิจอื่นที่มีความเชื่อมโยงกับธุรกิจประกันชีวิต เช่น โรงพยาบาล เครื่องมือทางการแพทย์ เป็นต้น เพื่อนำเสนอ solution ที่ครบวงจรมากขึ้นสำหรับลูกค้าประกันชีวิต
  - 3.5 regulator - หมายถึงการทำความเข้าใจในทางกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต เพื่อให้การดำเนินธุรกิจ หรือแผนงานที่จะดำเนินไม่ขัดต่อกฎระเบียบ ตลอดจนต้องการมีบทบาทในฐานะ reinsurer ของไทยในการส่งเสริมให้เกิดการตระหนักถึงความสำคัญของการมีประกันชีวิตเพื่อความยั่งยืนของสังคมไทย
4. Capital management model หมายถึงแผนการดำเนินงานที่ต้องจัดให้มีการบริหารจัดการการใช้เงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากเงินกองทุน เป็นทรัพยากรที่จำเป็นในการขยายธุรกิจ และการดำรงเงินกองทุนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมก็เป็นระเบียบที่บริษัทต้องปฏิบัติตามการกำกับของสำนักงาน คปภ.

แผนการดำเนินงาน	ผลลัพธ์ในปี 2564
จัดตั้งหน่วยงานเพื่อรับผิดชอบด้านการขยายงานตามกลยุทธ์ S-Curve	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ตั้งฝ่ายพัฒนาธุรกิจทางเลือก (Business development - Alternative channel) โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ การขยายธุรกิจต่างประเทศ (new market) และการเพิ่มพันธมิตรทางธุรกิจ (new partner) เพื่อเป็นการสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ครบวงจร</li> <li>2) ตั้งฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product development) โดยมีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มศักยภาพในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ทั้งในส่วนของงานริเริ่มศึกษาความต้องการของตลาด การประสานงานกับฝ่าย Business development เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า Ceding company ตลอดจนทำโครงการศึกษาร่วมกันกับ reinsurer partner เพื่อนำ product ที่น่าสนใจในต่างประเทศมาปรับใช้กับตลาดในประเทศไทย</li> </ol>
New market	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ดำเนินโครงการในประเทศกัมพูชา ลาว และไต้หวัน มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และร่วมเข้า Bid งานโครงการสำเร็จตามเป้าหมาย โดยคาดว่าจะมีการเริ่มรับรู้เป็นรายได้ในปี 2565</li> <li>2) ประสานงานกับ Partner และเข้าศึกษาตลาดในประเทศอินโดนีเซียเพื่อเตรียมนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของบริษัทประกันชีวิตในอินโดนีเซีย</li> </ol>
New Partner	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reinsurer Partner : ในปี 2564 บริษัทมีการร่วมมือกับ reinsurer ต่างชาติ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ และนำเสนอกับลูกค้าบริษัทประกันชีวิตหลายโครงการ โดยเกิดผลสำเร็จแล้ว 1 โครงการซึ่งวางแผนออกจำหน่ายในต้นปี 2565</li> <li>2) Broker Partner : บริษัทมีการทำงานร่วมกับ Broker เพื่อเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่ายให้กับลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์ที่บริษัทพัฒนาขึ้น เพื่อให้แน่ใจว่าการขายเป็นไปตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งในปี 2564 นอกจาก Broker รูปแบบดั้งเดิมแล้ว บริษัทมีการร่วมมือกับ Digital broker รายหนึ่งเพื่อเตรียมจัดจำหน่าย new health product ที่ขายผ่าน digital platform</li> <li>3) Tech Partner : บริษัทดำเนินโครงการร่วมกับ tech partner ในการตกลงเซ็นสัญญากับบริษัทประกันชีวิต เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์พร้อม Marketing tools ที่จะใช้กับ application ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางในการตลาดให้ลูกค้า</li> </ol>



## การเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางด้านประกันภัย

THREL ตระหนักว่าเพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนได้ในโลกยุคใหม่นั้น จำเป็นต้องมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในองค์กรเอง และการใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมศักยภาพของธุรกิจประกันชีวิตให้มีผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการ และสนับสนุนคุณภาพชีวิตของผู้เอาประกันภัยอย่างยั่งยืน

### เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืนปี 2563 – 2566

- สามารถนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในการเสริมสร้างธุรกิจประกันชีวิตของไทยอย่างน้อย 1 นวัตกรรม

### การเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางด้านประกันภัย

1. ใช้ technology ของ insurance application กับผู้เอาประกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขาย และการบริการให้ผู้เอาประกันสะดวก ไม่ได้โดนเอาเปรียบจากการไม่เข้าใจเงื่อนไขของสัญญาประกันฯ
  - 1.1 ระบบที่จะเครื่องมือในการขายกรมธรรม์ (selling tool application) และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เอาประกัน ซึ่งรองรับขั้นตอนการซื้อกรมธรรม์แบบครบวงจร (customer journey) กล่าวคือ การจัดหากลุ่มเป้าหมาย การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย การเลือกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม การพิจารณาการรับประกัน (Underwriting process) การขายกรมธรรม์ ขั้นตอน KYC การรับชำระเงิน ตลอดจน ระบบที่รองรับการแจ้ง claim การต่ออายุกรมธรรม์ การควบคุมระบบการจ่ายเงินผลประโยชน์กรมธรรม์ตามเงื่อนไขสัญญา
  - 1.2 ระบบที่จะส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้เอาประกัน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการรักษาสุขภาพ (Customer engagement application/platform) เช่น การที่ผู้เอาประกันสามารถเชื่อมโยง health tracker device กับ application ที่เชื่อมโยงกับการรับประกัน หากผู้เอาประกันมีพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพ บริษัทประกันสามารถเลือกหรือกำหนดค่าเบี้ยประกันที่สอดคล้องกับแต่ละบุคคลได้
2. จัดหา tech partner ที่มีระบบ data analytics tool เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งลูกค้าปัจจุบัน และแนวโน้มของผู้บริโภค เพื่อช่วยในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่เหมาะสม และเฉพาะรายได้มากขึ้น
3. ดำเนินการให้บริษัทมีการใช้ระบบเทคโนโลยีในการทำงานภายใน เพื่อเพิ่มศักยภาพของการทำงาน
  - 3.1 ใช้ work flow system ในการควบคุมคุณภาพของกระบวนการ underwriting และ product approval
  - 3.2 ใช้ระบบดูแลระบบจัดการด้าน PDPA
  - 3.3 ใช้ระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านบัญชี เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูล statement ที่เกิดจากส่วนงาน production มีการบันทึกครบถ้วนถูกต้องในทางบัญชี ตลอดจนเชื่อมโยงกับระบบข้อมูลรายงานเพื่อการวิเคราะห์

แผนการดำเนินงานในปี 2564	ผลลัพธ์ในปี 2564
ดำเนินโครงการแนะนำระบบงาน UnderwriteMe ซึ่งเป็นระบบ Automatic underwriting tool ให้แก่ลูกค้าบริษัทประกันชีวิต	1) มีการจัด Webinar เป็น online event ในวันที่ 10 พฤศจิกายน 2564 เพื่อเปิดตัวระบบงาน UnderwriteMe ให้กับลูกค้าโดยมีผู้เข้าร่วม 126 ท่าน จาก 17 บริษัท โดยเป็นการแนะนำเทคโนโลยีที่จะช่วยให้กระบวนการพิจารณารับงานเป็นไปอย่างอัตโนมัติ ตามเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้ใน algorithm ของระบบ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของ Agent ที่เสนอขายงานกับลูกค้า

## การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

ด้วยความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์ในปัจจุบัน โรงพยาบาลชั้นนำหลายแห่งได้นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการและดูแลรักษาพยาบาลกับประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการรักษาพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพและบรรเทาความเจ็บป่วยในระยะยาว ในอีกด้านประชาชนจะได้รับความเปลี่ยนแปลงของอัตราค่ารักษาพยาบาลที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในระยะยาว ปัจจุบันบริษัทให้บริการด้านประกันชีวิตต่อกับบริษัทประกันชีวิตด้วยการร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงไปตามวิถีชีวิตปกติแบบใหม่ของประชาชน (new normal) จากการที่ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ภายในประมาณ 3 ปีข้างหน้า บริษัทเล็งเห็นถึงแสวงหาโอกาสทางธุรกิจด้วยการตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มวัยกลางคนจนถึงกลุ่มผู้สูงอายุ ดังนั้นจึงคาดการณ์ถึงยอดขายที่อาจจะเพิ่มขึ้นของแบบประกันชีวิตที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ บริษัทได้ร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์ อาทิเช่น แบบประกันคุ้มครองชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ แบบประกันสุขภาพ แบบประกันโรคร้ายแรง เป็นต้น เพื่อเป็นทางเลือกหนึ่งในการเตรียมความพร้อมทางการเงินสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตและค่ารักษาพยาบาลในอนาคตเมื่อลูกคามีอายุเพิ่มมากขึ้นและเกษียณอายุ ซึ่งจะช่วยลดภาระด้านการเงินให้กับคนในครอบครัวหรือสังคม ส่งผลให้สังคมมีคุณภาพที่ดีในอนาคต

นอกจากนี้บริษัทยังมีเป้าหมายให้สนับสนุนการเติบโตของอุตสาหกรรมประกันชีวิตและเศรษฐกิจ ด้วยการร่วมรับประกันภัยต่อผลิตภัณฑ์คุ้มครองการเสียชีวิต แบบประกันอุบัติเหตุ แบบประกันสุขภาพและแบบประกันคุ้มครองโรคร้ายแรงจากบริษัทประกันชีวิต เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับประชาชนทั่วไปที่ต้องจัดการค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพสภาพของตนเอง นายจ้างและเจ้าของธุรกิจ ที่ต้องดูแลสุขภาพชีวิตของลูกจ้างที่ทำงานให้กับบริษัทและกิจการ เพื่อรองรับความใส่ใจในสุขภาพและการวางแผนบริหารค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของประชาชน ในอนาคตบริษัทมีเป้าหมายในการแสวงหาผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจและวิธีการขายที่แตกต่างจากเดิม เพื่อสร้างธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับคู่ค้า

บริษัทแสวงหาโอกาสทางการตลาดร่วมกับคู่ค้าบริษัทประกันชีวิต ด้วยการพัฒนาและนำเสนอกรมธรรม์ประกันชีวิตที่แตกต่างจากเดิม เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคผ่านช่องทางการตลาดรูปแบบใหม่ๆ ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตจะสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าออกสู่สังคมและเสริมสร้างคุณภาพสังคม (Quality of Society) ให้กับสังคมไทย เพื่อให้บริษัทและสังคมเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกัน โดยบริษัทมีกระบวนการโดยย่อดังนี้

- การวิเคราะห์จุดเด่นของลูกค้าแต่ละราย และนำเสนอการร่วมผลิตกันที่มีโอกาสเติบโตและมีกำไร ตัวอย่างเช่น จุดเด่นด้านโอกาสทางธุรกิจจาก partner/shareholder จุดเด่นด้านช่องทางการขายที่เป็นโอกาสในการสร้างธุรกิจจุดแข็งด้านทีมงาน
- การวิเคราะห์ผลการรับประกันชีวิตของผลิตภัณฑ์ที่เข้าร่วมพัฒนาของลูกค้าในอดีต เพื่อปรับปรุงให้เกิดความเหมาะสมกับตลาดยิ่งขึ้นและนำผลิตภัณฑ์ที่มีผลกำไรดีมาสร้างธุรกิจใหม่
- บริษัทฯได้ริเริ่มนโยบายบริหารความเสี่ยงคือโครงการสร้างนวัตกรรมใหม่ (Innovation project) ด้วยการสรรหาผลิตภัณฑ์ที่ยังไม่เคยมีในตลาดหรือผลิตภัณฑ์ที่บริษัทยังไม่เคยพัฒนาที่มีแนวโน้มของผลกำไรดีมาพัฒนาร่วมกับลูกค้า โดยต้องมีความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- การติดตามแนวโน้มการขายสินค้าผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล เพื่อสรรหาและจัดทำผลิตภัณฑ์ และแนวทางการขายที่เหมาะสมเพื่อนำเสนอลูกค้า

### ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพที่ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างยั่งยืนสู่สังคม



## Corporate Governance & Compliance

บริษัทประกอบธุรกิจประกันภัยต่อด้านประกันชีวิตทุกประเภท โดยผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในการดำเนินธุรกิจของบริษัท การบริหารจัดการบริษัทที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย เพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่สำคัญ คือ การพัฒนาอย่างยั่งยืน

### เป้าหมายระยะยาว

#### ด้านความยั่งยืนปี 2563 – 2566

- ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ”
- ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล

### เป้าหมายปี 2564

- ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” โดยหน่วยงานภายนอก
- ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล

### ผลการดำเนินงานปี 2564

- ผลการประเมินระดับ “ดีเลิศ” จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- ผลการประเมิน “100 คะแนนเต็ม” จากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นโดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- ไม่มีประเด็นหรือข้อร้องเรียนจากผลการตรวจสอบของหน่วยงานกำกับดูแล

### Corporate Governance & Compliance

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญและมุ่งดำเนินธุรกิจตาม นโยบายการกำกับดูแลที่ดี ที่ครอบคลุมถึงสิทธิผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม มีการเปิดเผยข้อมูล ด้วยความโปร่งใสและเคารพกฎหมายอย่างเคร่งครัด พร้อมสนับสนุนความรับผิดชอบต่อคน-กรรมการตามหน้าที่ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ และรักษาเงินทุนของบริษัท รวมถึงเพิ่มคุณค่าให้ผู้ถือหุ้นในระยะยาวภายใต้กรอบจริยธรรมที่ดี ต่อต้านการทุจริตและเคารพสิทธิมนุษยชน และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่นและสังคมโดยรวม ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดความยั่งยืนขององค์กร

ในปี 2564 บริษัทมีโครงสร้างการจัดการ ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัท และ คณะกรรมการชุดย่อย โดยมี คณะกรรมการบริษัททั้งสิ้น 10 ท่าน ในจำนวนนี้มีกรรมการ อิสระ 6 ท่าน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 1 ท่าน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 3 ท่าน โดยคณะกรรมการบริษัท ได้เลือกให้กรรมการอิสระดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ ทั้งนี้ ประธานกรรมการและผู้อำนวยการใหญ่ของบริษัทไม่เป็นบุคคลคนเดียวกัน เพื่อให้มีการแบ่งแยกบทบาทอย่างชัดเจนและมีการถ่วงดุลอำนาจในการดำเนินงาน

คณะกรรมการชุดย่อยซึ่งได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัทมีจำนวน 4 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการลงทุน ซึ่งในการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการเป็นไปตามหลักเกณฑ์และกระบวนการของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมในหลายๆ ด้าน อาทิ วิทยุฒิคุณ วุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความรู้ ความเชี่ยวชาญในธุรกิจ ประกันและธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จรรยาบรรณ ภาวะผู้นำ และวิสัยทัศน์ เป็นต้น

คณะกรรมการบริษัทมีขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบหลักในการดูแลการดำเนินงานของบริษัทให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ขอบบังคับ ข้อกำหนดของกฎหมาย และกฎเกณฑ์ที่ใช้บังคับ ตลอดจนมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น อีกทั้งได้จัดทำกฎบัตรของคณะกรรมการ (Board Charter) และคณะกรรมการชุดย่อยอื่นๆ เพื่อระบุหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยให้มีความชัดเจน รวมถึงระบุอำนาจการตัดสินใจและแนวทางบริหารการดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น ซึ่งรายละเอียดดังกล่าวได้เปิดเผยไว้ในแบบ 56-1 ประจำปี 2564 ของบริษัท (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากหัวข้อ “โครงสร้างคณะกรรมการ”)

นอกจากนี้บริษัทได้กำกับดูแลติดตามให้มีการดำเนินธุรกิจ (Code of Ethics and Conduct) เป็นไปตาม “จริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจ” ซึ่งควบคุมกับการรักษาจรรยาบรรณที่พึงปฏิบัติต่อลูกค้า เช่น ปฏิบัติกับลูกค้าอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติหาแนวทางส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีและยั่งยืน และอื่นๆ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติหลีกเลี่ยงการกระทำที่ไม่สมควร
2. ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัดให้บริการที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้เป็นไปตามมาตรฐานของบริษัท
3. ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีและยั่งยืนระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้ เป็นไปได้ด้วยดี
4. ไม่เปิดเผยข้อมูลลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาเนื่องจากการดำเนินธุรกิจ อันเป็นข้อมูลที่ตามปกติจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย
5. ให้คำปรึกษาแนะนำและให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือที่สามารถทำได้
6. ปรับปรุงและรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันและตรงความต้องการ

## การดูแลให้มีการปฏิบัติตามและกบฏ

1. บริษัทส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจมีการสื่อสารให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ตระหนักและรับทราบโดยทั่วกัน ถึงความสำคัญของจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจ โดยให้พนักงานทุกคนได้รับทราบและทำความเข้าใจ เพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน พร้อมทั้ง เผยแพร่จริยธรรมและ จรรยาบรรณธุรกิจไว้บนเว็บไซต์ บริษัทและระบบ Intranet ของบริษัท
2. กรรมการและผู้บริหารควรเป็นผู้นำในการปฏิบัติเพื่อเป็นแบบอย่างให้กับพนักงาน ผู้บังคับบัญชาควรดูแลให้พนักงานภายใต้สายบังคับบัญชาของตน ทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจอย่างเคร่งครัด ไม่สามารถอ้างได้ว่าไม่ทราบแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ในจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจฉบับนี้
3. ฝ่ายบริหารและพัฒนาคุณภาพมนุษย์มีหน้าที่ชี้แจงให้ทราบถึงหน้าที่ในการปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับพนักงานและผู้บริหารเข้าใหม่
4. เมื่อมีข้อสงสัย ไม่แน่ใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจ ให้ปรึกษาผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจนี้
5. จริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจนี้เป็นวินัยอย่างหนึ่ง ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ผู้ที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจะถูกสอบสวนและลงโทษทางวินัยอย่างเหมาะสมอาจถึงขั้นให้พ้นจากการ เป็นพนักงาน และหากมีการกระทำที่เชื่อได้ว่าผิดกฎหมายอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
6. ทั้งนี้คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้มีการจัดประชุมเพื่อพิจารณาทบทวนความเหมาะสมและความ เพียงพองของจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่เป็นสากลเป็นประจำทุกปี

อีกทั้งจัดให้มีช่องทางสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับรายละเอียดด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจหรือการดำเนินงานตามนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) สำหรับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ในการสอบถามข้อมูลด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจ และร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำที่สงสัยว่ามีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กุญแจ ดัชนี คอรัปชัน รวมทั้งมีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน เพื่อส่งเสริมให้มีการรายงานการแก้ไขปัญหาดังที่พบเห็นการกระทำที่ผิดปกตอาจเข้าข่ายเป็นการประพฤติดังมีขอบ โดยนโยบายดังกล่าวบริษัทได้มีการสื่อสารให้บุคคลภายนอกและพนักงานรับทราบ ดังนี้

## บุคคลภายนอก

สื่อสารผ่านเว็บไซต์บริษัท หัวข้อ **“ช่องทางการติดต่อร้องเรียน”** โดยสามารถกรอกรายละเอียดบนหน้าเว็บไซต์ ซึ่งผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสะจะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรมจากบริษัทและบริษัทจะเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย หรือสามารถส่งแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนมายัง



ผู้รับเรื่องร้องเรียน

ประธานกรรมการบริษัท หรือ  
ประธานกรรมการตรวจสอบ หรือ  
เลขาธิการบริษัท



ที่อยู่

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)  
48/15 ซอยรัชดาภิเษก 20 ถนนรัชดาภิเษก  
แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง  
กรุงเทพมหานคร 10310

## บุคคลภายในบริษัท

สื่อสารผ่าน Intranet ของบริษัทและการอบรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยบริษัทมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายบริหารและพัฒนาคุณภาพมนุษย์เป็นตัวแทนของผู้รับฟังประเด็นปัญหาหรือข้อร้องเรียนจากพนักงาน ซึ่งจะพิจารณาและดำเนินการด้วยความยุติธรรม โปร่งใส และเสมอภาค รวมถึงมีการเก็บข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสะเป็นความลับตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท

ทั้งนี้บริษัทยังได้มีการรายงานผลการปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจและหรือเมื่อได้รับเบาะแสะจากช่องทางดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทรับทราบเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปี 2564 ไม่มีผู้แจ้งเบาะแสะหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดตามกฎหมายจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจ และการทุจริตคอรัปชันกับบริษัท

## การต่อต้านการทุจริตคอรัปชัน

บริษัทได้ป้องกันการหาผลประโยชน์ในหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้การดำเนินงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมดของบริษัทเป็นไปอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของหน่วยงานต่างๆ โดยมีคณะกรรมการบริษัททำหน้าที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติของ บริษัท ข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณพนักงาน



ในปี 2555 บริษัทได้ประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption, “CAC”) ซึ่งในปีนั้นบริษัทได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกโครงการฯ เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2559 บริษัทได้มีการจัดทำนโยบายการต่อต้านการทุจริต โดยได้กำหนดคำนิยาม กระบวนการประเมินความเสี่ยง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลและควบคุมการเกิดการทุจริตในบริษัท ตลอดจนมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นอย่างเป็นรูปธรรม ในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและเป็นธรรมต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคณะกรรมการมีการทบทวนความเหมาะสมของนโยบายการต่อต้านการทุจริตเป็นประจำ ปีละ 1 ครั้ง ทั้งนี้ บริษัทได้สื่อสารกับพนักงานทุกคน โดยการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริต และจัดทำคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมธุรกิจ ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตไว้ในคู่มือฯ ผู้ที่สนใจสามารถอ่านคู่มือฯ ที่เปิดเผยบนเว็บไซต์บริษัท [www.thairelife.co.th](http://www.thairelife.co.th)

ในปี 2564 บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะไม่เกี่ยวข้องกับคอร์รัปชันทุกรูปแบบ โดยมีการประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับการคอร์รัปชัน ซึ่งฝ่ายต่างๆ ในบริษัท จะเป็นผู้ประเมินความเสี่ยงพร้อมระบุแผนการบริหารความเสี่ยงในเบื้องต้น และฝ่ายบริหารความเสี่ยงจะรับผิดชอบในการวิเคราะห์ ติดตาม ควบคุม กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชัน ทั้งนี้ ยังมีฝ่ายตรวจสอบภายในที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินและติดตามความเสี่ยงจากการคอร์รัปชันการปฏิบัติหน้าที่ นอกเหนือจากการตรวจสอบการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นอย่างเป็นรูปธรรม ในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและเป็นธรรมต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคณะกรรมการบริษัทมีการทบทวนความเหมาะสมของนโยบายและมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันเป็นประจำปีละ 1 ครั้ง ทั้งนี้ บริษัทได้สื่อสารกับพนักงานทุกคน โดยผู้บริหารและพนักงานได้เข้าร่วมอบรมและทดสอบความรู้เรื่องการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันในรูปแบบ Virtual Class มีพนักงานเข้าร่วมทั้งหมด 52 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2564 และยังได้สื่อสารแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้กับพนักงานใหม่ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ผ่านระบบสื่อสารภายในบริษัท (Intranet) เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วม รวมทั้งสื่อสารไปยังบุคคลภายนอก เช่น ลูกค้า คู่ค้า บริษัทร่วม ผ่านทางหนังสือขอความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันของบริษัท คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ และนโยบายครีเอทีฟและให้ของขวัญของบริษัท ซึ่งเป็นการส่งเสริมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องส่งผลให้



### การดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน

ตามนโยบายและมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันของบริษัท

#### 1. กระบวนการประเมินความเสี่ยงจากการทุจริต

- บริษัทจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมีการประเมินความเสี่ยงจากการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมหลักในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการประเมินปัจจัยต้นเหตุที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต และมาตรการป้องกัน ควบคุม และจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมกับความเสี่ยงที่ประเมินได้ มีการเฝ้าติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผนการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดขึ้นเป็นประจำทุกไตรมาส

#### 2. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลและควบคุมดูแลเพื่อป้องกันและติดตามความเสี่ยงจากการทุจริต สรุปลดดังนี้

- จัดให้มีระบบการตรวจสอบภายใน ดำเนินการโดยฝ่ายตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระ ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานให้เป็นไปตามระเบียบที่วางไว้ เช่น ระบบควบคุมภายใน ระบบบัญชี-การเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำสัญญา เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อป้องกันและติดตามความเสี่ยงจากการทุจริตและคอร์รัปชัน
- จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อพิจารณาการกำกับดูแล ควบคุม และติดตามรายงานความคืบหน้าการบริหารความเสี่ยงหลักในเรื่องต่างๆ รวมถึงการป้องกันและติดตามความเสี่ยงจากการทุจริต เป็นประจำทุกไตรมาส
- กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ด้วยการจัดให้มีรายงานสรุปผลการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบในการประชุมทุกไตรมาส

- จัดให้มีช่องทางสำหรับนักลงทุน บุคคลภายนอก และพนักงานบริษัท ในการแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำผิด กฎหมาย บรรษัทภิบาล การทุจริตคอร์รัปชัน หรือเรื่องอื่นใด โดยมีนโยบายการดูแลร้องเรียน/เบาะแสของการกระทำผิด และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล โดยจัดให้มีมาตรการ ระเบียบ แนวทาง ขั้นตอนปฏิบัติประกอบนโยบายฯ ที่เพียงพอต่อความเสี่ยง กรณีที่เกิดเรื่องร้องเรียน บริษัท มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน มีการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับแจ้งเป็นความลับ และจะแจ้งผลการดำเนินการให้รับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
- มีการกำหนดคบทกลงโทษอย่างชัดเจน ทั้งบทลงโทษทางวินัยตั้งแต่การกำหนดยุติการจ้างงานจนถึงขั้นยกเลิกสัญญาว่าจ้าง และการลงโทษตามกฎหมาย คือ การฟ้องร้องดำเนินคดีตามกฎหมาย ทั้งนี้ พนักงานทุกคนได้รับทราบเกี่ยวกับบทลงโทษที่จะเกิดขึ้นหากมีการฝ่าฝืน ผ่านช่องทางการสื่อสาร การอบรม ภายในบริษัท และการประชุมพิเศษพนักงานใหม่

### 3. การสื่อสารและการฝึกอบรมพนักงาน

- บริษัทได้สื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจ นโยบายการต่อต้านการทุจริต และมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับพนักงานบริษัท พร้อมการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต นอกจากนี้บริษัทได้สื่อสารนโยบายดังกล่าวไปยังผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ นักลงทุน ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์บริษัท การเปิดเผยข้อมูลในแบบ 56-1 One Report เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติแก่ผู้เกี่ยวข้อง และกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตาม

### 4. แนวทางการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต

- บริษัทจัดให้มีช่องทางการร้องเบาะแสการกระทำผิด มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต โดยฝ่ายปฏิบัติตามกฎหมาย ทำหน้าที่ติดตามการปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการทุจริต และรายงานให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบหากมีการทุจริตคอร์รัปชันเกิดขึ้นในองค์กร นอกจากนี้ บริษัทมีฝ่ายตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งมีการประเมินประสิทธิภาพและความเพียงพอของการควบคุมภายในของแต่ละหน่วยงาน โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และนโยบายการต่อต้านการทุจริต และให้ข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบประจำปี และรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจสอบได้จัดให้มีการดำเนินการตามวิธีที่เหมาะสมและเพียงพอ เพื่อสอบทานความเหมาะสมของการปฏิบัติตามแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันของบริษัท

## การป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง รวมถึงมีหน้าที่และจรรยาบรรณในการปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรการใดๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อทำให้มั่นใจได้ว่าบริษัทให้ความสำคัญทั้งยังตระหนักถึงการปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวอย่างเคร่งครัดและมีประสิทธิภาพ บริษัทจึงมีการกำหนดคบทกลงโทษที่ของผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารที่มีอำนาจในการกำกับดูแลและกำหนดนโยบาย รวมถึงมาตรการต่างๆ ที่สอดคล้องกับกฎหมายดังกล่าว ตลอดจนให้ความสำคัญต่อการพัฒนาปรับปรุงนโยบายและมาตรการต่างๆ ของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งให้มีระบบการตรวจสอบภายในอย่างอิสระเพื่อทำให้มั่นใจในประสิทธิภาพของการดำเนินธุรกิจที่มิมาตรฐานและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

อีกทั้งบริษัทมีลักษณะการประกอบธุรกิจในการรับประกันภัยต่อ (Professional Reinsurance) กับบริษัท “ลูกค้า” ซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิตต่างๆ การประกอบธุรกิจของบริษัทจึงไม่ได้มีการติดต่อหรือมีธุรกรรมทางการเงินโดยตรงกับ “ลูกค้า” “ลูกค้าจอร์” หรือ “ผู้ที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราว” ซึ่งเป็นผู้เอาประกันภัยเหมือนเช่นบริษัทประกันชีวิตอื่นทั่วไป โดยสามารถดูรายละเอียดนโยบายดังกล่าวได้ที่เว็บไซต์บริษัท หัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการที่ดี”

ทั้งนี้ บริษัทมีการกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อรองรับนโยบายการป้องกันการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอำนาจทำลายล้างสูง ดังนี้

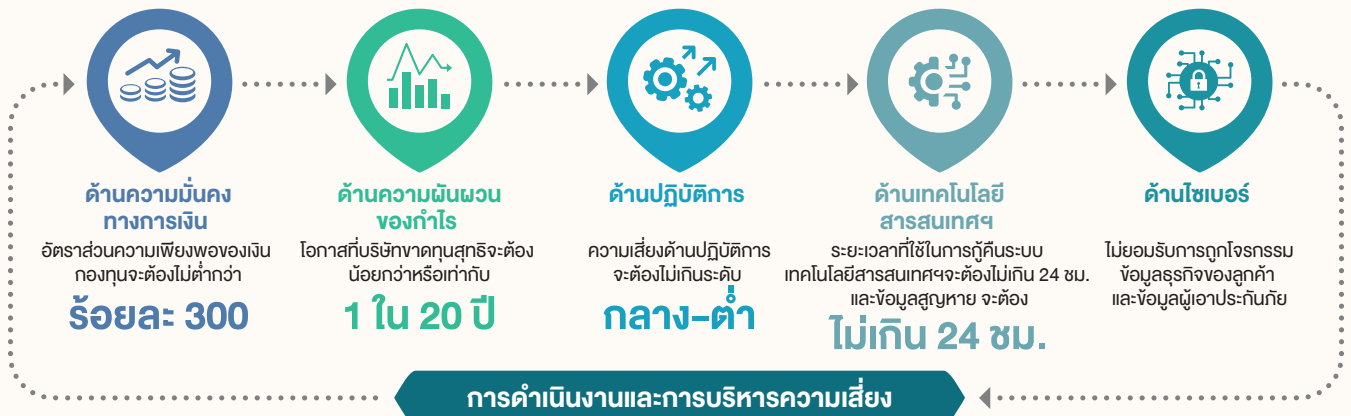


## การบริหารจัดการความเสี่ยงและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายที่กำหนดไว้ บริษัทต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ด้วยเหตุนี้บริษัทจึงได้พัฒนากรอบการบริหารความเสี่ยงขึ้นเพื่อช่วยให้บริษัทสามารถบรรลุถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงยังสามารถรักษาความมั่นคงทางการเงิน ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และความยั่งยืน กรอบการบริหารความเสี่ยงของบริษัทถูกพัฒนาขึ้นจากมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles: ICP) ของสมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (International Association of Insurance Supervisors: IAIS) และสอดคล้องกับมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารความเสี่ยงของสำนักงาน คปภ. เพื่อให้บริษัทสามารถบรรลุ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายทางธุรกิจในระยะสั้นและระยะยาว สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสร้างความยั่งยืนให้กับบริษัท

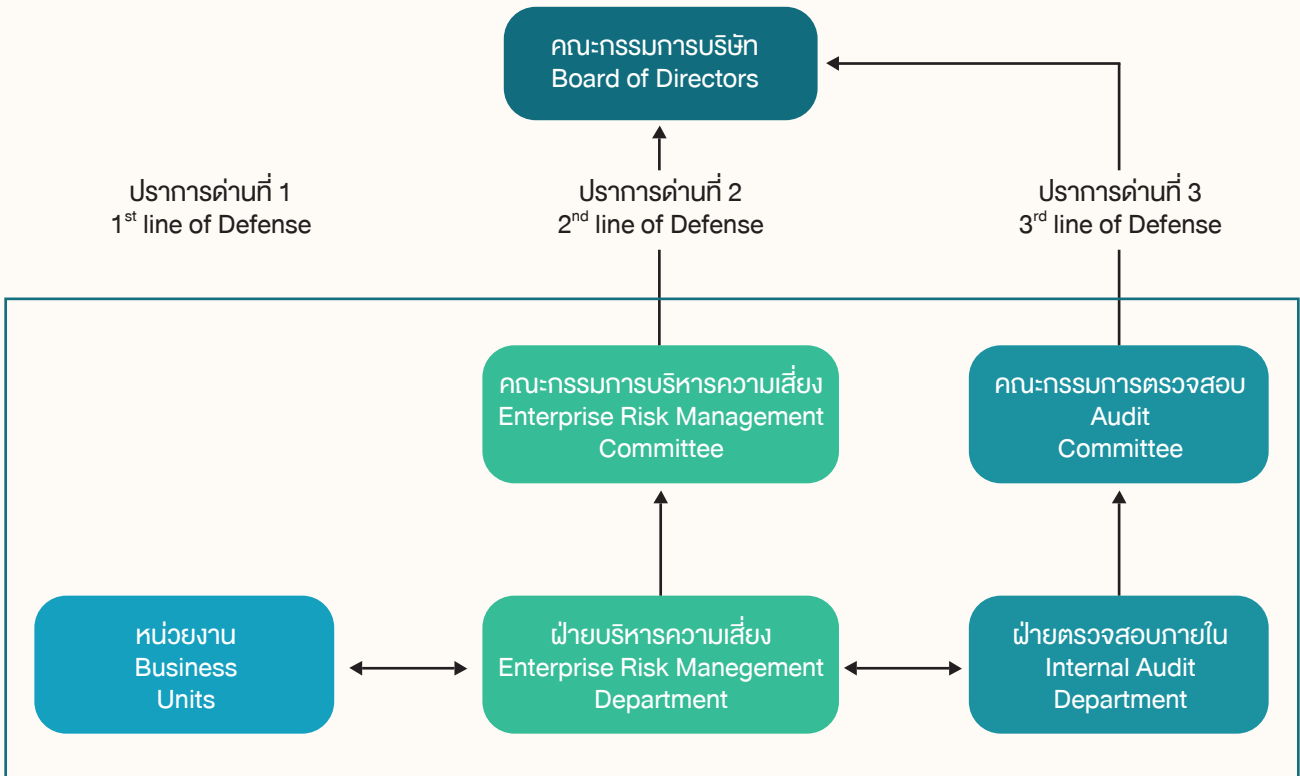
อย่างไรก็ตาม ยังคงมีปัจจัยเสี่ยงบางประการที่ไม่สามารถคาดการณ์หรือป้องกันได้ เช่น ปัจจัยเสี่ยงจากภัยคุกคามจากธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต Emerging Risks รวมถึงปัจจัยเสี่ยงจากการก่อจลาจล การก่อการร้าย การเกิดโรคระบาด ซึ่งปัจจัยเสี่ยงดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ และชื่อเสียงของบริษัท รวมทั้งความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้สามารถศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจของบริษัทได้ที่ แบบ 56- 1 One Report หัวข้อ ปัจจัยความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

บริษัทได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้พนักงานทุกคนทราบถึงวัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินการบริหารความเสี่ยง รวมถึงเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนในกระบวนการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ความเสี่ยงทุกประเภทได้รับการระบุ ประเมิน ติดตาม และควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยบริษัทกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ประจำปี 2565 เพื่อเป็นแนวทาง ในการดำเนินงานและการบริหารความเสี่ยง ดังนี้



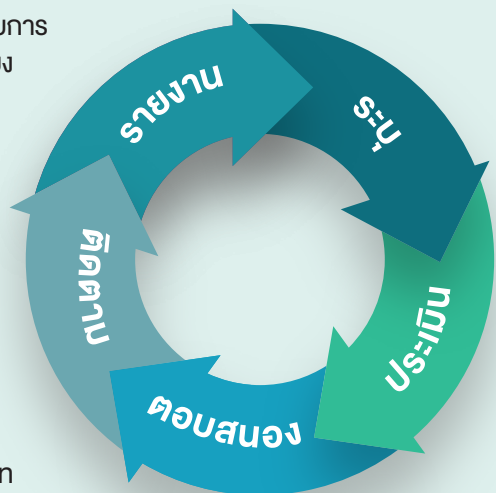
## โครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง

โครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงของบริษัทอยู่บนแนวคิด Three Lines of Defense โดยการกำกับดูแลส่วนที่ 1 (The first line of defense) เป็นส่วนกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงการดำเนินงาน ธุรกิจประจำวันของแต่ละหน่วยงาน อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน การกำกับดูแลส่วนที่ 2 (The second line of defense) เป็นส่วน กำกับดูแลความความเสี่ยง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการ บริหารความเสี่ยง อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง โดยมีฝ่ายบริหารความเสี่ยงเป็นผู้สนับสนุนการทำงาน การกำกับดูแลส่วนที่ 3 (The third line of defense) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงผ่านกลไก การตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการตรวจสอบและฝ่ายตรวจสอบภายใน โดยรายละเอียดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ แต่ละคณะสามารถดูรายละเอียดได้ที่แบบ 56-1 One Report หัวข้อ การบริหารจัดการความเสี่ยง



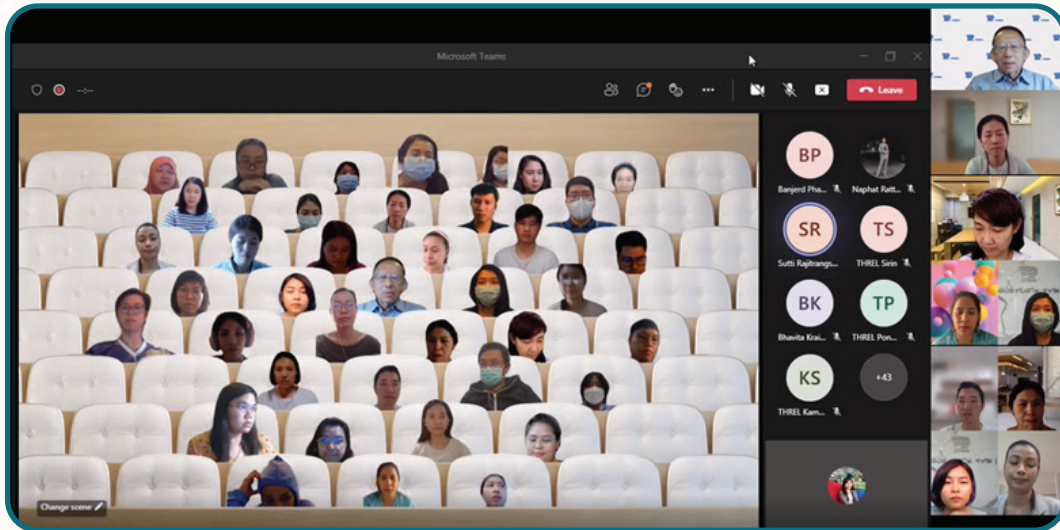
## กระบวนการบริหารความเสี่ยง

บริษัทได้กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) เพื่อใช้ประกอบการ กำหนดกลยุทธ์ นโยบายการดำเนินงาน และเป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยง ทั้งทั้งองค์กร กระบวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัทมุ่งเน้นการระบุ ความเสี่ยงหลักที่จะมีผลกระทบต่อเงินกองทุน ความมั่นคงทางการเงิน และชื่อเสียงของ บริษัท มีการประเมินความเสี่ยงและการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของ ความเสี่ยง กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงและเกณฑ์ที่เหมาะสม กำหนด มาตรการบริหารความเสี่ยงเพื่อควบคุมความเสี่ยงหลักให้อยู่ในระดับ ที่ยอมรับได้ และประเมินประสิทธิผลของมาตรการเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง บริษัทมุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้จากเหตุการณ์ความสูญเสียที่เกิดขึ้นและ ปรับปรุงมาตรการบริหารความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยงให้มีความ เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยบริษัทมีการ ติดตามดูแลความเสี่ยงหลักอย่างสม่ำเสมอและจัดให้มีการรายงานผลการ บริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริษัท เป็นประจำทุกไตรมาส



## การปลูกฝังวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง

ในปี 2564 บริษัทยังมุ่งเน้นให้การบริหารความเสี่ยงเป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์กรเช่นเดิม บริษัทจึงมีการสื่อสารกับพนักงานเพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์และแนวทางการบริหารความเสี่ยงของสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงสถานการณ์ฉุกเฉินเป็นประจำในรูปแบบของการจัดประชุม Town hall meeting แบบออนไลน์หรือแล้วแต่กรณี ซึ่งการบริหารความเสี่ยงในองค์กรควรถูกปลูกฝังในความคิด พฤติกรรม และกิจกรรมของบุคลากรในทุกระดับ มีการเชื่อมโยงไปยังการประเมินผลการดำเนินงานและการจ่ายผลตอบแทน การบริหารความเสี่ยงนั้นจะต้องถูกผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการปฏิบัติงานในแต่ละวัน



พนักงานตระหนักว่าการบริหารความเสี่ยงจะช่วยทำให้งานสำเร็จได้ดังเป้าหมาย ช่วยปรับปรุงการจัดสรรทรัพยากร ช่วยลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น ช่วยในการบริหารการใช้เงินกองทุนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการกับวิกฤตการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงได้เปิดเผยไว้ในแบบ 56-1 One Report ประจำปี 2564 ของบริษัท (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากหัวข้อ “การบริหารจัดการความเสี่ยง”)



## ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk)

บริษัทมีความตระหนักถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ที่อาจส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ผลการดำเนินงาน และความมั่นคงทางการเงิน และบริษัทได้เตรียมการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อลดโอกาสหรือผลกระทบจากความเสี่ยงดังกล่าว

โดยในปี 2565 บริษัทได้ระบุความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ และแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้

# 1

## ความเสี่ยง

ด้านการเกิดโรคอุบัติใหม่ หรืออุบัติซ้ำ



ในปี 2564 ที่ผ่านมา การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้มีผู้ติดเชื้อเป็นจำนวนมาก และภาครัฐในหลายประเทศต้องใช้มาตรการล็อกดาวน์ครั้งใหญ่อีกครั้งเพื่อจำกัดการแพร่ระบาด ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของผู้คนและทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกหยุดชะงักพร้อมกัน และส่งผลกระทบต่อให้ทั่วโลกอยู่ในสภาวะอัตราดอกเบี้ยต่ำ อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพของอุตสาหกรรมประกันภัย ทั้งธุรกิจประกันวินาศภัย ที่ได้รับผลกระทบจากประกันโรคโควิด 19 เป็นจำนวนมากและธุรกิจประกันชีวิตได้รับผลกระทบจากค่าสินไหมทดแทนค่าที่เพิ่มสูงขึ้นโดยเฉพาะค่ารักษาพยาบาลจากผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพ

อย่างไรก็ดีบริษัทได้ตระหนักถึงความเสี่ยงที่โรคโควิด 19 จะกลับมาแพร่ระบาดอีกครั้งในปี 2565 ความเสี่ยงไวรัสมักเกิดการกลายพันธุ์กลายเป็นสายพันธุ์ใหม่ รวมถึงความเสี่ยงจากผลกระทบระยะยาวต่อสุขภาพของผู้ที่เคยติดเชื้อฯ (Long COVID) ซึ่งบริษัทได้เฝ้าติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดโดยได้ติดตามแนวโน้มจำนวนผู้ติดเชื้อโรคโควิด 19 ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อใช้เป็นดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator) และใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประเมินความเสี่ยงผ่านแบบจำลองทดสอบสภาวะวิกฤติ (Stress Test) รวมถึงมีการบริหารความเสี่ยงเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นโดยการเพิ่มประกันต่อช่วง (Retrocession)

# 2

## ความเสี่ยง

ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย และการกำกับดูแลกิจการ



หมายถึง ความเสี่ยงที่กฎหมาย แนวทางการกำกับดูแล รวมถึงมาตรฐานทางการเงิน โดยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาธุรกิจประกันอยู่ระหว่างการเตรียมความพร้อมสำหรับมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ ฉบับที่ 17 (International Financial Reporting Standard – IFRS17) ที่จะมีผลบังคับใช้ในปี 2567 ซึ่งจะส่งผลให้การรับรู้รายได้และการรับรู้ผลกำไรเปลี่ยนแปลงไปจากมาตรฐานปัจจุบัน รวมถึงส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานด้านการเงิน

บริษัทได้มีการเตรียมการเพื่อให้ธุรกิจดำเนินการได้ตามมาตรฐาน โดยได้ทำการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap analysis) การจัดซื้อระบบการคำนวณทางบัญชีและคณิตศาสตร์ประกันภัยที่มีประสิทธิภาพสูง และจัดหาที่ปรึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตามมาตรฐานฯ ดังกล่าว รวมถึงความพร้อมด้านธุรกิจเพื่อให้บริษัทสามารถรักษาประสิทธิภาพในการสร้างผลการดำเนินงานธุรกิจภายใต้มาตรฐานฯ ดังกล่าวด้วย

# 3

## ความเสี่ยง

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น การดำเนินธุรกิจต่างๆ จึงเข้าสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น เช่น Digital marketing channel จึงมีความเสี่ยงที่คู่แข่งจากธุรกิจอื่นๆ โดยเฉพาะบริษัทกลุ่มเทคโนโลยีจะผันตัวเข้ามาสู่ธุรกิจประกัน จากแนวโน้มและปัจจัยที่ท้าทายในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตเหล่านี้ บริษัทได้จะดำเนินกลยุทธ์เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การจัดหาบริการสุขภาพควบคู่กับการประกันชีวิต การขยายตลาดใหม่สู่ต่างประเทศ และการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

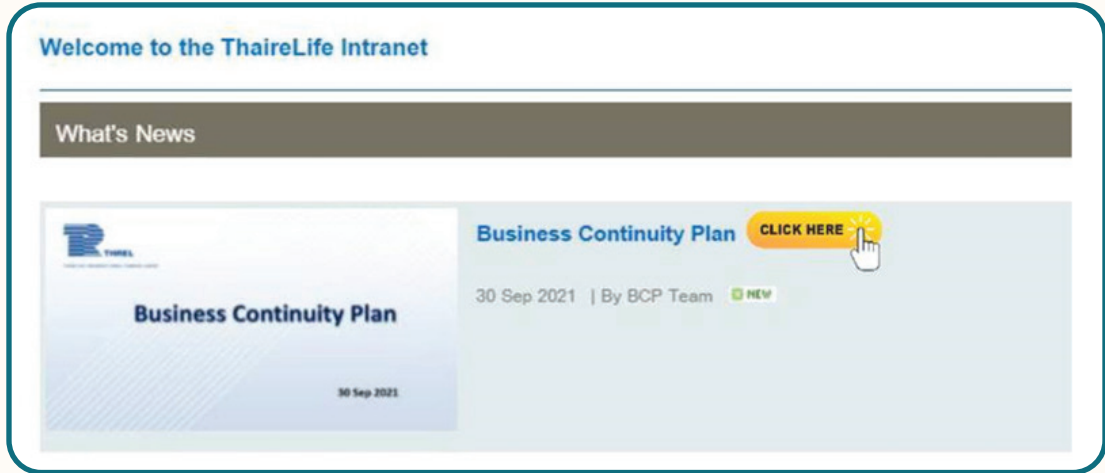
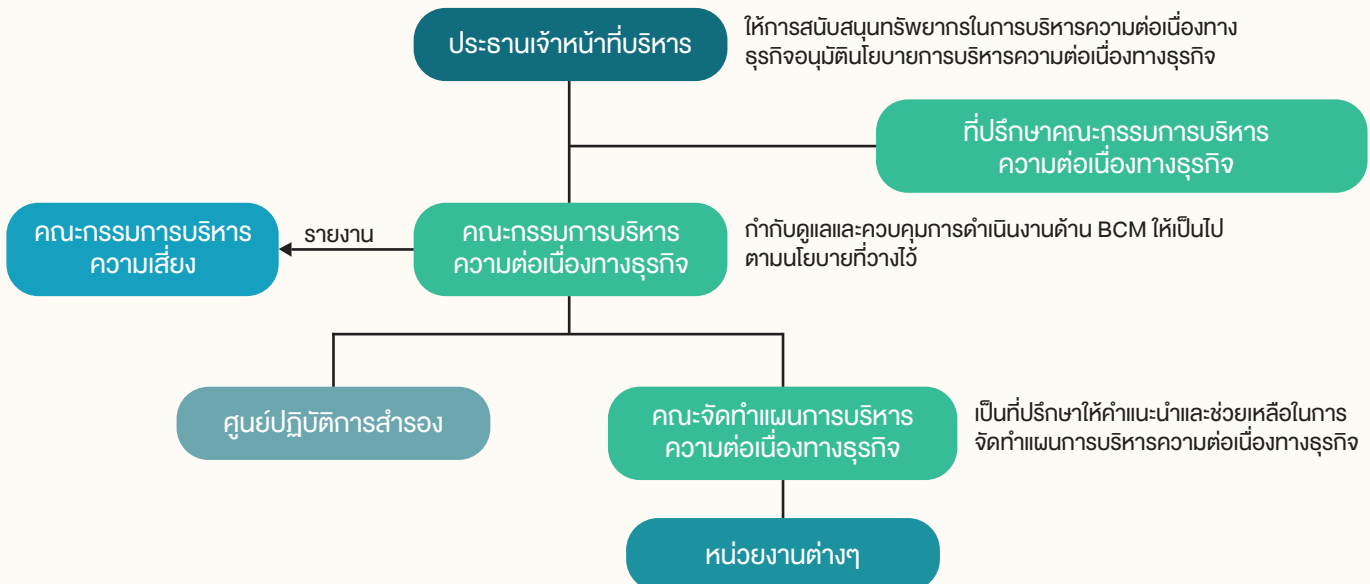
นอกจากนี้การปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from home) จากการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ส่งผลให้ความเสี่ยงไซเบอร์ (Cyber Risk) ที่บริษัทอาจถูกโจมตีด้วย Malware/Ransomware ที่แฝงตัวเข้ามาในรูปแบบต่างๆ เพื่อที่จะทำการเข้ารหัสล็อกไฟล์แล้วจึงเรียกค่าไถ่เพื่อแลกกับการถอดรหัสข้อมูลคืนมา รวมถึงการทำให้เกิดความเสี่ยงที่จะถูกโจมตีโดย Session Hijacking and Man-in-the-Middle Attacks เมื่อเกิดการเชื่อมต่อ WIFI นอกออฟฟิศเพิ่มขึ้น บริษัทมีการดำเนินมาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ เช่น การ Update Antivirus softwareสม่ำเสมอ การประเมินช่องโหว่ (vulnerability assessment) และการปิดช่องโหว่ที่พบ (patching) การ Back up ข้อมูลเป็นประจำทุกวัน ตามเกณฑ์ Recovery Point Objective (RPO) ไม่เกิน 24 ชั่วโมง การจัดอบรมความรู้เรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์แก่พนักงานมี นอกจากนี้บริษัทได้จัดให้มีการตรวจสอบระบบสารสนเทศ (IT Audit) โดยผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงไซเบอร์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ Business Continuity Management : BCM

การดำเนินธุรกิจของบริษัทภายใต้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ หากเกิดขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจไม่สามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ จึงจำเป็นต้องมีแผนการที่บริษัทต้องจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และเตรียมความพร้อมของทรัพยากร เพื่อรองรับการดำเนินงานในสถานการณ์ฉุกเฉินให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ รวมถึงมีการสื่อสารความรู้ความเข้าใจในบทบาทความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ โดยบริษัทดำเนินการภายใต้แนวทางปฏิบัติ เรื่องการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของบริษัทประกันภัย ซึ่งออกโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย หากเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ บริษัทสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง หรือกลับมาดำเนินธุรกิจได้ในเวลาที่เหมาะสม

โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee) และคณะจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เพื่อดำเนินการประเมินความเสี่ยงของการดำเนินธุรกิจที่สำคัญจะหยุดชะงักจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น และพิจารณาครอบคลุมถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมทั้งวิเคราะห์และประเมินผลกระทบทางธุรกิจ จัดทำและทดสอบแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธุรกิจและระบบงานที่สำคัญ (Critical Business Function: CBF) สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง โดยทบทวนและปรับปรุงแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

### โครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ



“

ช่วงปลายปี 2562 บริษัทโดย BCP Team ได้ติดตามสถานการณ์และประเมินความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และได้มีการประกาศใช้แผน BCP ในการดำเนินการตามมาตรการต่างๆ ตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์การแพร่ระบาด เช่น นโยบายการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ นโยบายการปฏิบัติงานจากบ้านหรือการปฏิบัติงานนอกพื้นที่บริษัท และแนวปฏิบัติสำหรับพนักงานเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของ โควิด 19 เป็นต้น เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ ตลอดจนกำหนดจุดคัดกรอง โดยกำหนดให้มีการวัดไข้ ลงทะเบียนเข้า - ออกในการเข้าพื้นที่สำนักงาน การใช้ชุดตรวจ Antigen test kit (ATK) การเว้นระยะห่างต่างๆ ตามสถานที่ในบริษัท รวมถึงมีอุปกรณ์ฆ่าเชื้อไว้ให้บริการ โดยปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 จะมีแนวโน้มที่ผ่อนคลายลงแล้วก็ตาม แต่บริษัทยังคงดำเนินการตามมาตรการต่างๆ ที่ได้วางไว้ก่อนหน้านี้และมีการติดตามประเมินสถานการณ์อย่างต่อเนื่องต่อไป

”

### อยู่อย่างไร...ให้ห่างไกลจากโควิด-19

**ดูแลตัวเองในบ้าน ต้านโควิด**

- ล้างมือบ่อยๆ**  
ด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์
- หมั่นทำความสะอาดบ้าน**  
และอุปกรณ์ต่างๆ  
อย่างสม่ำเสมอด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ
- รับประทานอาหาร**  
จัดสำรับที่วางหรือเขบนที่ผ้าพับ  
หากต้องออกไปรับให้สวมหน้ากากอนามัย
- ออกกำลังการเป็นประจำ**  
และพักผ่อนให้เพียงพอ
- เมื่อมีอาการป่วย**  
สวมหน้ากากอนามัย พักที่บ้าน  
แยกตัว หากไม่ดีขึ้นให้รีบพบแพทย์

**เอาตัวรอด!!! จากโควิดอย่างไร**  
เมื่อต้องไปทำงาน...ที่ออฟฟิศ

- เว้นระยะห่างทางสังคม**
- สวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา**
- เลือกจุดสัมผัสเชื้อโรค**
- ล้างมือบ่อยๆ ด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์**
- หลีกเลี่ยงการรับประทานอาหารร่วมกับผู้อื่น**
- ปฏิบัติตามประกาศและมาตรการของบริษัทอย่างเคร่งครัด**





# การกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk Management) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cybersecurity)

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจประกันต้องเผชิญความท้าทายจากภาวะการแข่งขันที่รุนแรง และเทคโนโลยีที่เติบโตอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดด ทำให้ต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ หลายบริษัทในธุรกิจประกัน จึงนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการลูกค้า เช่น การขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตผ่านช่องทางออนไลน์ ระบบการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า ระบบการพิจารณารับประกันภัย ระบบการเงินและบัญชี ระบบการจ่ายค่าสินไหมทดแทนและการจ่ายผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มีบทบาทในการดำเนินธุรกิจมากขึ้นนั้น ย่อมมีความเสี่ยงแฝงมาด้วย ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk) และความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threats) ที่ปัจจุบันมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเป็นอย่างมาก อาจก่อให้เกิดความเสียหายและมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชน

บริษัทในฐานะบริษัทประกันชีวิตต่อ ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่อการดำเนินธุรกิจด้วยเช่นกัน โดยนำมาใช้เป็นโครงสร้างพื้นฐานระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและให้ทันกับวิวัฒนาการของความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปตามบริบทในการทำธุรกิจ อย่างไรก็ตาม การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ หากขาดการบริหารจัดการที่ดีสามารถก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ

ดังนั้นบริษัทจึงได้กำหนดให้การรักษาความปลอดภัยและควบคุมความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT Risk Management) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cybersecurity) เป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท โดยมุ่งเน้นการควบคุมความเสี่ยงในเชิงป้องกัน (protect) ตรวจจับ (detect) รับมือ/ตอบสนอง (respond) และกู้คืนสู่สภาวะปกติ (recover) ให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยในการนำระบบ IT มาใช้ในการดำเนินธุรกิจมีความครอบคลุม และสามารถป้องกันความเสียหายได้อย่างทัน่วงที รวมถึงบริษัทได้มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัยและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สอดคล้องตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของสำนักงาน คปภ. ที่เป็นมาตรฐานระดับสากล

## โครงสร้างการกำกับดูแลและการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้บริษัทมีการกำกับดูแลและการบริหารจัดการที่ดีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างเหมาะสมกับ ขนาด ลักษณะ ความซับซ้อน และสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งจัดให้มี โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบกันอย่างชัดเจน สอดคล้องตามหลักการ 3 lines of defense และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลความเสี่ยง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ดังนี้



### การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (1<sup>st</sup> Line of Defense)

ได้แก่ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไซเบอร์และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถให้ความเห็นหรือข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นได้รวมทั้งทำหน้าที่ในการบริหารจัดการความเสี่ยงดำเนินการตามมาตรการควบคุมต่างๆ และติดตามความเสี่ยง โดยเป็นไปตามที่นโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทกำหนด



### การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (2<sup>nd</sup> Line of Defense)

ได้แก่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงกำกับดูแล และติดตาม การบริหารจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมขององค์กรโดยครอบคลุมทั้งการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk) รวมทั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายกำกับดูแล และติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี สารสนเทศ (IT compliance)



### การตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (3<sup>rd</sup> Line of Defense)

ได้แก่ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทอย่างมีความเป็นอิสระ จากหน่วยงานที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (1<sup>st</sup> line of defense) และหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารความเสี่ยง (2<sup>nd</sup> line of defense) อีกทั้งรายงานขึ้นตรงต่อคณะกรรมการบริษัทหรือคณะกรรมการตรวจสอบ

## การปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัทมุ่งเน้นให้พนักงานสร้างความรู้ ความเข้าใจและตระหนักถึงภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ต่าง ๆ โดยได้มีการจัดทำ IT Tips ในรูปแบบ email alert และเผยแพร่ใน Intranet ของบริษัทเป็นประจำ



ทั้งนี้ บริษัทยังได้จัดอบรมและทดสอบความรู้ในหัวข้อเรื่องกรอบและนโยบายการบริหารความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจ ตระหนัก และช่วยเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้กับผู้บริหารและพนักงานทั้งบริษัท

## การดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การประกอบธุรกิจหลักของบริษัทฯ ได้แก่ การรับประกันภัยต่อด้านการประกันชีวิต (life reinsurance) เป็นการประกอบธุรกิจระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันเอง (business to business) บริษัทฯ ไม่ได้ติดต่อกับผู้เอาประกันภัยโดยตรง อย่างไรก็ตาม ในกรณีบุคคลธรรมดาซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลสมัครเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการขายใด ๆ ที่บริษัทฯ และ/หรือ พันธมิตรทางธุรกิจร่วมกันจัดขึ้น เช่น การจัดให้มีกิจกรรมหรือสิทธิพิเศษผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน แพลตฟอร์มของบริษัทฯ และ/หรือ พันธมิตรทางธุรกิจใช้เป็นช่องทางในการโฆษณาสินค้าหรือ กรณีที่บริษัทฯ เข้าร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในรูปแบบต่าง ๆ บริษัทฯ อาจมีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรงตามมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติฯ หรืออาจได้รับข้อมูลส่วนบุคคลโดยอ้อมผ่านทางพันธมิตรทางธุรกิจตามมาตรา 27 วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติฯ

อย่างไรก็ดี ด้วยปริมาณข้อมูลที่ต้องคัดกรองธุรกิจนำประมวลผล ใช้ และจัดเก็บ มีปริมาณเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยพบว่าความเสี่ยงที่เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศและการโจมตีทางไซเบอร์ในยุคปัจจุบัน เกิดขึ้นบ่อยครั้งและรุนแรงมากขึ้น ซึ่งทำให้หน่วยงานกำกับดูแลได้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์รวมถึงบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเข้มงวด และเพื่อให้มั่นใจว่าการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทฯ นั้น จะบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามกฎหมาย รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลทั่วทั้งองค์กร โดยในปี 2564 บริษัทฯ ได้มีการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญ ดังนี้

1. ทบทวนปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูล การกำกับดูแลข้อมูล และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานกฎระเบียบและข้อกำหนดของกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไป
2. จัดทำทะเบียนข้อมูลสำหรับข้อมูลที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และไม่ใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของทุกหน่วยงานในบริษัท เพื่อจำแนกประเภทของข้อมูล ประเมินความเสี่ยงของข้อมูลที่มีการจัดเก็บ ใช้ และเปิดเผย และกำหนดมาตรการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมตามระดับชั้นความเสี่ยงของข้อมูล
3. ให้พนักงานลงนามให้ความยินยอมการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว
4. ได้มีการส่งแบบสำรวจการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อสำรวจการเก็บ ใช้ ส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี
5. ได้มีการขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องออกเอกสารสัญญาเพื่อพิจารณาว่ามีสัญญาที่ฉบับที่ต้องมีประเด็นการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งออกทุกครั้งที่มีการลงนามสัญญา โดยมีเอกสารและกระบวนการที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น กระบวนการการลงนามสัญญาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล แบบฟอร์มการขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
6. บันทึกการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล: Recode of Data Processing Activity (ROPA)
7. มีการจัดอบรมการให้ความรู้และทดสอบเพื่อเช็คความเข้าใจของพนักงานทุกคน โดยพนักงานทุกคนต้องทำทดสอบได้คะแนนอย่างน้อย 70% ขึ้นไป จึงจะถือว่าผ่านการทดสอบ



ทั้งนี้ ในปี 2564 บริษัทไม่พบเรื่องร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล



บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (data security) และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม บริษัทจึงพัฒนาและยกระดับมาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านการเห็นชอบและอนุมัติจากมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ตั้งแต่วันที่ 17 พฤศจิกายน 2563 ซึ่งถือว่านโยบายดังกล่าวเป็นนโยบายหลักขององค์กรและมีความสำคัญเทียบเท่ากับนโยบายหลักในการดำเนินธุรกิจอื่น ๆ ดังนั้น ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างเคร่งครัด อีกทั้งยังจัดให้มีคณะทำงาน PDPA ตั้งแต่ปี 2562 เพื่อทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานและปรับปรุงให้สอดคล้องกับพรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และรายงานต่อคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

## การจัดอบรมและทดสอบความรู้เบื้องต้นและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ บริษัทฯ (PDPA)



**Training**

**“ความรู้เบื้องต้นกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทฯ”**

# PDPA

วันศุกร์ที่ 25 ก.พ. 65 เวลา 14.00-16.00 น.

บรรยายโดย **พีแตง & พีจีเอ**

## Policy Influence การเสริมสร้างเศรษฐกิจของประเทศ

เนื่องจากธุรกิจของ THREL เป็นการรับประกันต่อจากบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย (ceding company) ซึ่งทำให้ปัจจัยการเติบโตของ บริษัท ส่วนหนึ่งถูกกำหนดจากนโยบายจากผู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น

### เป้าหมายระยะยาว

#### ด้านความยั่งยืนปี 2563 – 2566

- เพิ่มจำนวนสัญญาที่ได้รับจาก ceding company ที่เคยมีข้อจำกัดทางด้านนโยบายการส่งงานประกันต่อ อย่างน้อย บริษัทละ 1 สัญญา
- จัดทำข้อมูลภาพรวมการประกันต่อของภูมิภาคอาเซียน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดนโยบายและนัดหารือกับ สำนักงาน คปภ.

### เป้าหมายปี 2564

- พัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตรูปแบบใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในระยะยาว

### ผลการดำเนินงานปี 2564

- เริ่มดำเนินโครงการ และจัดให้มีการหารือความเป็นไปได้ของแนวทางของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตรูปแบบใหม่กับ สำนักงาน คปภ.

- **นโยบายการเอาประกันภัยต่อของ ceding company** ซึ่งหมายถึงการส่งต่อเบี้ยประกันจากบริษัทลูกค้า อาทิเช่น นโยบายบริหารความเสี่ยง นโยบายจากบริษัทในเครือที่เป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทประกันชีวิตนั้นๆ ดังนั้น หากบริษัทประกันชีวิตที่มีบริษัทแม่เป็นบริษัทต่างชาติ จะมีแนวโน้มที่ต้องมีการส่งเบี้ยประกันต่อไปยังบริษัทรับประกันต่อในเครือต่างชาติ อันจะมีผลกระทบต่อรายได้ของ THREL รวมถึงผลกระทบต่อภาพรวมของเศรษฐกิจในประเทศ ที่จะขาดโอกาสที่พึงจะได้จากมูลค่าธุรกิจดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็น ภาคธุรกิจประกันชีวิตโดยตรง หรือ ตลาดทุนที่ THREL มีบทบาทผ่านการเป็น listed company ที่มีผู้ถือหุ้นเป็นนักลงทุนรายย่อยเป็นหลัก
- **นโยบายจากหน่วยงานกำกับ** ซึ่งหมายถึง แนวทางการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการรับประกันต่อของ สำนักงาน คปภ. อาทิเช่น เกณฑ์ในการส่งประกันต่อของบริษัทประกันชีวิต การกำกับความมั่นคงและความเสี่ยงของการประกันภัยต่อผ่านกลไก Credit Risk Charge รวมถึง แนวทางในการกำหนดเกณฑ์สัดส่วนขั้นต่ำการรับประกันต่อในประเทศ

ดังนั้น THREL จึงมีแผนงานที่เพิ่มความสามารถในการรับงาน เพื่อตอบสนองต่อ นโยบายของลูกค้า รวมถึงการให้ข้อมูลต่อหน่วยงานกำกับฯ ต่างๆ เพื่อเป็นการอ้างอิงแนวทางปฏิบัติของประเทศอื่น ถึงการกำหนดนโยบายการกำหนดเกณฑ์สัดส่วนขั้นต่ำการรับประกันต่อในประเทศ เพื่อให้ธุรกิจในทุกภาคส่วนของประเทศไทย ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการทำการรับประกันต่อ

- **นโยบายจากหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ** ซึ่งหมายถึง แนวทางการกำหนดนโยบาย เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสังคมด้านต่างๆ เช่น สวัสดิการภาครัฐ การส่งเสริมการให้ความรู้ด้านสุขภาพ การให้ความรู้ด้านการบริหารเงินในระยะยาว เช่น การออมผ่านกลไกผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต การบริหารภาษีอากร เป็นต้น

**ในปี 2564** บริษัทได้มีแผนดำเนินงาน เพื่อทางแนวทางพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ที่จะช่วยส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตไปพร้อมๆ กับการสนับสนุนความต้องการของสังคม ดังนี้

1. ทำการศึกษาความต้องการของผู้เอาประกัน ทั้งด้านความคุ้มครองในรูปแบบสนับสนุนระบบการดูแลระยะยาว (Long-term care) ซึ่งสอดคล้องกับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ประโยชน์ด้านการออม และผลประโยชน์จากการลดหย่อนภาษี
2. ทำการศึกษา และวิเคราะห์รูปแบบผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่มีความเหมาะสมกับโจทย์ที่ต้องการ
3. ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ของบริษัท ได้เข้าพบตัวแทนจากสำนักงาน คปภ. เพื่อหารือแนวทาง ความเป็นไปได้ และข้อสังเกต สำหรับรูปแบบของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต
4. ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษาข้อมูลทางสถิติ กำหนดเงื่อนไขการรับประกัน ตลอดจนแนวทางทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมหารือกับสำนักงาน คปภ. ในปี 2565

## การพัฒนาศักยภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

เป้าหมายระยะยาว ด้านความยั่งยืน ปี 2567	เป้าหมายปี 2564	ผลการดำเนินงานปี 2564
คะแนนความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเท่ากับร้อยละ 80	คะแนนความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเท่ากับร้อยละ 80	คะแนนความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเท่ากับร้อยละ 83
จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมพนักงานต่อคนต่อปีเฉลี่ยมากกว่า 50 ชั่วโมงขึ้นไป	จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมพนักงานต่อคนต่อปีเฉลี่ยมากกว่า 50 ชั่วโมงขึ้นไป	จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมพนักงานต่อคนต่อปีเฉลี่ยมากกว่า 53 ชั่วโมง

บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมาก เพราะพนักงานคือกลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจของบริษัท ดังนั้น บริษัทจึงมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถปรับตัวไปพร้อมกับองค์กรและรับมือกับการแข่งขันในธุรกิจที่เพิ่มขึ้นและความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีในปัจจุบันได้ โดยบริษัทให้พนักงานจัดทำแผนพัฒนาเป็นรายบุคคล (Individual Development Plan) ซึ่งพนักงานผู้บังคับบัญชา หน่วยงานบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ จะร่วมกันกำหนดรูปแบบ หลักสูตรการพัฒนาความรู้ ความสามารถและกระบวนการประเมินผลการพัฒนาสำหรับพนักงานแต่ละคน ตลอดจนการเตรียมแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) สำหรับผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งงานที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์เป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ บริษัทยังได้ให้ทุนการศึกษาระดับปริญญาโทในหลักสูตรสาขาวิชาที่จำเป็นให้แก่พนักงานด้วย

จากแผนงานในการพัฒนาบุคลากรตามปกติที่กล่าวถึงข้างต้นแล้ว ในปี 2564 บริษัทยังส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (lifelong learning) ซึ่งส่งเสริมให้พนักงานทุกคนพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างไม่หยุดนิ่ง โดยมีการกำหนดเป้าหมายของพนักงานแต่ละคนผนวกไว้กับแผนพัฒนารายบุคคล IDP ซึ่งพนักงานสามารถเลือกเรียนหรือเลือกพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรที่ตนเองสนใจนอกเหนือได้จากงานปกติ ภายใต้รูปแบบการเรียนออนไลน์ virtual classroom ผ่านแพลตฟอร์มของศูนย์พัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแห่งภูมิภาคอาเซียน South East Asia Center (SEAC) เพื่อให้พนักงานทุกคนมีการเสริมทักษะใหม่ (upskill) การเพิ่มทักษะใหม่ที่จำเป็น (reskill) ซึ่งเป็นการขยายโลกทัศน์ ส่งเสริมทักษะใหม่ๆ และเพื่อสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ให้แข็งแกร่งขึ้นด้วยการสานต่อกิจกรรม Knowledge Sharing ของบริษัท เพื่อให้พนักงานสามารถรับฟังแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่จากเพื่อนพนักงาน และวิทยากรภายนอกในบรรยากาศที่สร้างสรรค์ อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานได้มีเวทีแสดงศักยภาพของตนเอง เกิดความภูมิใจและเป็นการสร้าง (empower) ให้กับพนักงานอีกด้วย

บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเลือกวิธีการเรียนรู้แบบผสมผสานที่เหมาะสมกับตนเองตาม Learning Model ดังนี้

### 70:20:10 LEARNING MODEL



จัดให้ ตามคำเรียกร้อง  
พบกับ... ครูเงาะ สรสุคนธ์ กองเกตุ  
ในหัวข้อ...

## Passion Awakening

วันพฤหัสบดีที่ 7 ตุลาคม 2564 นี้  
เวลา 10.30-12.00 น.  
ทาง Ms teams

#ไม่อยากให้พลาด ด้วยประการทั้งปวง  
#พลาดครั้งนี้ไม่รู้จะจัดอีกทีเมื่อไหร่หน้าา



### Passion Awakening

เป็นหลักสูตรการบริหาร Passion ของพนักงานในองค์กรยุคใหม่ ตามแนวคิด Mindset + Passion เนื่องจากการทำงานในปัจจุบันมีปัจจัยหลายด้านที่ทำให้พนักงานอาจมีภาวะ Burnout หรือหมดไฟในการทำงานได้ ซึ่งการรักษา Passion ของพนักงานจึงเป็นอีกเรื่องที่สำคัญขององค์กร อีกทั้ง Passion เปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันจากภายในที่ทำให้พนักงานมีใจในการลงมือทำสิ่งต่างๆ และสามารถขับเคลื่อนให้สร้างสรรคงานได้อย่างเต็มเปี่ยม

#### ประโยชน์ที่พนักงานและบริษัทได้รับ

**พนักงาน** สามารถสร้างแรงบันดาลใจ ฝึกการคิดอย่างมีเหตุผลต่อเป้าหมายของตนเองว่ามีคุณค่าพอที่จะขับเคลื่อนและลงมือกระทำ ทำให้พนักงานสามารถเอาชนะอุปสรรคหรือความท้าทายอะไรใหม่ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายทั้งเรื่องงานและเรื่องต่างๆ ในชีวิตได้

**บริษัท** พนักงานพร้อมที่จะเปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ ที่กำลังจะเข้ามา และยินดีเปลี่ยนแปลงเพื่อให้งานและการพัฒนาองค์กรนั้นดีขึ้น และที่สำคัญพนักงานมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และเปิดใจต่อการทำงานมากขึ้น

### ชวนมาฟัง Crypto Currency เปลี่ยนโลก เปลี่ยนเรา

เป็นการเรียนรู้ที่ช่วยให้พนักงานรู้จักกลไกการทำงานในตลาดเงินดิจิทัล รู้จักเทคโนโลยีบล็อกเชน รวมถึงกฎหมายและการรักษาความปลอดภัยต่างๆ เนื่องจากเทคโนโลยีและการลงทุนดังกล่าวนำมาซึ่งทั้งโอกาสทางธุรกิจและความเสี่ยงต่างๆ ในเวลาเดียวกัน จึงต้องมีการศึกษารูปแบบและผลกระทบต่างๆ ให้รอบด้าน เพื่อให้พนักงานสามารถตอบสนองต่อพัฒนาการของธุรกรรมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

#### ประโยชน์ที่พนักงานและบริษัทได้รับ

**พนักงาน** สามารถเข้าใจกระบวนการ

**บริษัท** ยกกระดับพนักงานในบริษัทให้มีความรู้ความสามารถในเรื่องการนำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางด้านประกันมากขึ้น นำมาซึ่งโอกาสในการประกอบธุรกิจตามนโยบายการพัฒนาธุรกิจ Non-conventional ของบริษัท

KNOWLEDGE SHARING

ชวนมาฟัง  
**Crypto Currency**  
เปลี่ยนโลก เปลี่ยนเรา

โดย ผศ.ดร.รัฐกร พันธ์ทรัพย์  
วันพุธที่ 24 พ.ย. 64 เวลา 14:00-15:30 น.



Knowledge Sharing

## Reinsurance Accounting

Presented by พี่จ๊ะเอ๋

พบกับ  
ป้ายวันพุธที่ 15 ธ.ค. 64  
เวลา 13.30-15.30 น.

ชวนมาฟังด้วย

- ✓ จบการอบรมของบริษัประกันชีวิต
- ✓ รายได้ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิต
- ✓ เพื่อเข้าใจงบกำไรขาดทุนของบริษัทประกันชีวิต



### Reinsurance Accounting

เป็นการทำความรู้จักงบการเงินของบริษัทประกันภัยต่อ รวมถึงรายได้ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับธุรกิจประกันภัยต่อ เพื่อเข้าใจงบกำไรขาดทุนของบริษัทแบบเชิงลึก รวมถึงที่มาและเหตุผลต่างๆ ในการบันทึกบัญชี

#### ประโยชน์ที่พนักงานได้รับ

ได้พัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร (Communication) และทักษะการนำเสนอ (Presentation) การถ่ายทอดเรื่องราวได้อย่างเป็นระบบ

#### ประโยชน์เชิงปริมาณที่บริษัทได้รับ

พนักงานเกิดความภูมิใจในศักยภาพของตนเองผ่านการนำเสนอและส่งมอบความรู้ในงานที่ตนเองเชี่ยวชาญ ส่งผลให้เกิดวิทยากรรุ่นใหม่ภายในองค์กร หมุนเวียนมาจัดกิจกรรม Knowledge Sharing มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านผู้นำ (Leadership Competency) และพฤติกรรมของคนในองค์กร

**YournextU Top 5 learner 2021**  
#เปิดโผนักเรียนดีเด่นประจำปีนี้

Rank	Name	Department	Courses Completed
1	พีไอ PD	PD	91
2	ไอซ์ BD	BD	86
3	จูน UW	UW	64
4	เฟิร์น SPD	SPD	47
5	หญิง HR	HR	43

**อยากรู้บึ๊ยยยย?**  
นักเรียนดีเด่นเค้ามีวิธีจัดสรรเวลาเข้าเรียน YournextU อย่างไร หรือ...มีอะไรอีกจะบอกต่อคนอื่น ๆ บึ๊ยยย...

**บทสัมภาษณ์จากพีไอ อรจิรา**  
เข้าเรียนแล้วถึง 91 ครั้ง

“ช่วงลือคดาวน้ออกไปไหนไม่ได้ก็ไม่เครียด เพราะเรียนคอร์ส YournextU เสาร์-อาทิตย์ได้ทั้งวัน มีคอร์สที่น่าสนใจเรียนเยอะๆเลยคะ ทั้ง Trend ตลาด เทคโนโลยีใหม่ๆ Tools ใหม่ ๆ ที่เอามาใช้ในการทำงานได้ดี”

**บทสัมภาษณ์จากไอซ์ จาริณี**  
เข้าเรียนแล้วถึง 86 ครั้ง

“หมั่นสำรวจตัวเองตลอดว่าควรพัฒนาเรื่องไหน เพื่อหาครอสที่ match กับตัวเอง หาได้แล้วก็ลงตารางไว้ แล้วก็เข้าเรียนตามตาราง จ่ายๆแค่นี้เอง”

เตรียมพบกับบทสัมภาษณ์บางส่วน จากนักเรียนดีเด่น ที่มีเรื่องขี้

ครั้งหน้าจะเป็นบทสัมภาษณ์ของใคร ห้ามพลาด!!!

สรุปชั่วโมงอบรมในปี 2564 จากการที่บริษัทส่งเสริมให้พนักงานสามารถเลือกเรียนหลักสูตรที่ตนเองสนใจนอกเหนือจากงานปกติ ภายใต้แพลตฟอร์มที่บริษัทกำหนด ส่งผลให้จำนวนค่าเฉลี่ยชั่วโมงการอบรมของพนักงานเพิ่มขึ้นจาก 41.00 ชั่วโมงในปี 2563 เป็น 52.72 ชั่วโมงในปี 2564 เท่ากันทั้งพนักงานชายและพนักงานหญิง โดยมีรายละเอียดดังนี้



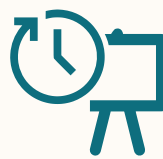
ค่าเฉลี่ยชั่วโมงการฝึกอบรม ต่อพนักงาน

**52.72**  
ชั่วโมง/พนักงาน



จำนวนพนักงานทั้งหมด

**52**  
คน



จำนวนชั่วโมงการอบรม ทั้งหมด

**2,741.5**  
ชั่วโมง



จำนวนหลักสูตร

**260**  
หลักสูตร



## การจูงใจและการรักษาพนักงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) ด้วยการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อประเมินผลความพึงพอใจและความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร Employees Engagement Survey) ปีละ 1 ครั้ง โดยบริษัทมีการสื่อสารผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรผ่านทาง Townhall Meeting และทางคณะ People Committee ที่มาจากผู้บริหารระดับสูง จะนำผลการสำรวจไปปรับปรุงพัฒนาปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (employee well-being) อีกทั้งเป็นการช่วยรักษาทรัพยากรบุคคลของบริษัท ให้อยากทำงานอยู่กับบริษัทและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรในมุมมองของคนภายนอกให้อยากมาร่วมงานกับบริษัท (Employee of Choice) โดยในปี 2564 มีพนักงานเข้าร่วมตอบแบบประเมินคิดเป็น 98% ของพนักงานทั้งหมด และได้คะแนนที่ 83% สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ 80% ซึ่งเป็นระดับที่น่าพอใจ โดยผลคะแนนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้าน Work Life Balance เป็นคะแนนสูงที่ได้รับคะแนนสูงสุด อันเนื่องมาจากนโยบายการทำงานของบริษัทที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และเป้าหมายในการทำงานเป็นสำคัญ และเชื่อมั่นในความเป็นมืออาชีพของพนักงานทุกคน ทำให้การปรับตัวและการปรับรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นแบบนี้ ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ของพนักงานสามารถรักษาความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงานได้



## การจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan)

ในปี 2564 คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้มีการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HRMS - Human Resources Management System) ซึ่งครอบคลุมไปถึงแผนสืบทอดตำแหน่ง Succession Plan ของผู้บริหารระดับสูงและตำแหน่งงานที่สำคัญของบริษัท ซึ่งคณะกรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทนได้จัดให้มีการประชุมเพื่อหารือและติดตามความคืบหน้าเรื่องดังกล่าวโดยเฉพาะเป็นประจำทุกไตรมาส

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนมีแผนการคัดเลือกบุคคลที่จะรับผิดชอบในตำแหน่งงานบริหารที่สำคัญของบริษัท โดยการสรรหาผู้อำนวยการใหญ่และผู้บริหารระดับสูงจะเป็นไปตามกระบวนการสรรหาที่พิจารณาจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยแบ่งความสำคัญออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ตำแหน่งงาน ที่สำคัญที่มีผลกระทบอย่างสูงหากขาดผู้สืบทอดตำแหน่ง (Critical Position) และ 2) ตำแหน่งงานสำคัญในเชิงกลยุทธ์ (Strategic Position) โดยทุกตำแหน่งดังกล่าวได้มีการสรรหาวางแผนสืบทอดตำแหน่งอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจน

สำหรับบุคคลภายในองค์กรจะพิจารณาสรรหาผู้ที่เหมาะสมที่ได้ประเมินแล้วว่ามีศักยภาพ และมีการพัฒนาความสามารถเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการทำหน้าที่แทนบุคคลในตำแหน่งงานที่สำคัญขององค์กร ในกรณีได้รับการแต่งตั้งโยกย้าย ลาออก หรือพ้นจากตำแหน่งตามอายุงานหรือเหตุอื่นใด จนส่งผลให้ตำแหน่งนั้นว่างลง

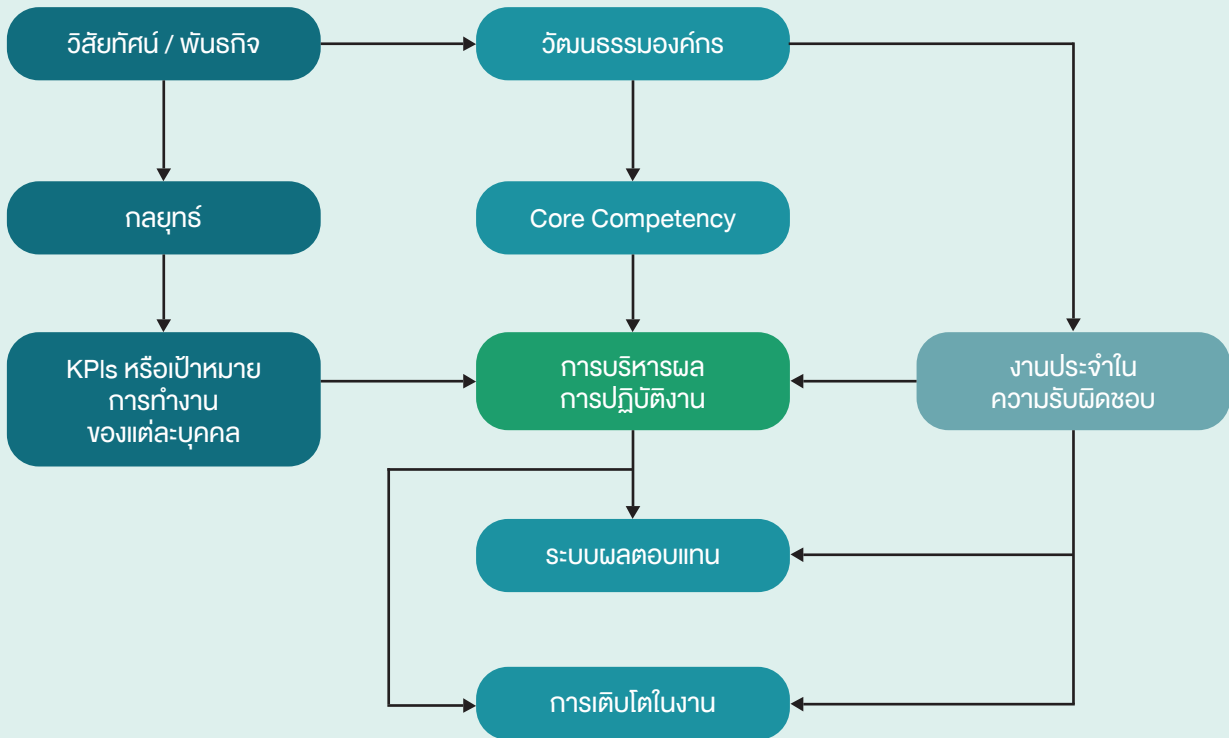
ทั้งนี้กระบวนการสรรหาผู้บริหารระดับสูงจะพิจารณาจาก คุณสมบัติการศึกษา ความรู้ความสามารถ ทักษะ ความ เชื่อวชาญ ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท เข้าร่วมร่วมงานโดยมีระบบคิดสรรบุคคลากรทุก ระดับอย่างเหมาะสมและ โปร่งใส เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทจะได้บุคคลากรที่มีคุณภาพ



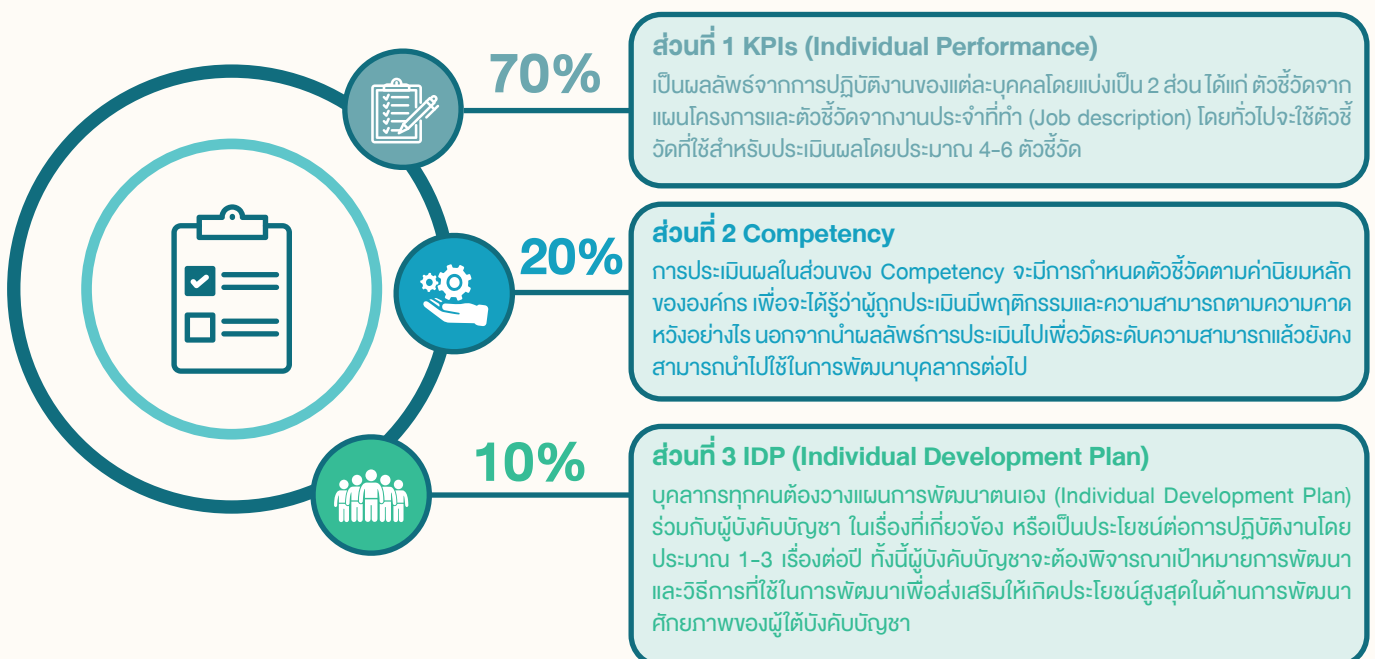
## ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

บริษัทกำหนดให้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Evolution Model) เป็นกระบวนการสำคัญที่มีผลต่อการผลักดันองค์กรให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ได้กำหนดขึ้นไว้ นับเป็นการถ่ายทอดเชื่อมต่อความต้องการขององค์กรไปสู่เป้าหมายการทำงานของหน่วยงานและพนักงานแต่ละบุคคล การกำหนดระบบประเมินผลงานที่มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม สามารถวัดและประเมินความสำเร็จของบุคคลได้ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรต้องพัฒนาและสื่อความให้พนักงานทุกๆ คนได้รับทราบและนำไปใช้เป็นหลักปฏิบัติในการทำงาน

### Performance Evaluation Model

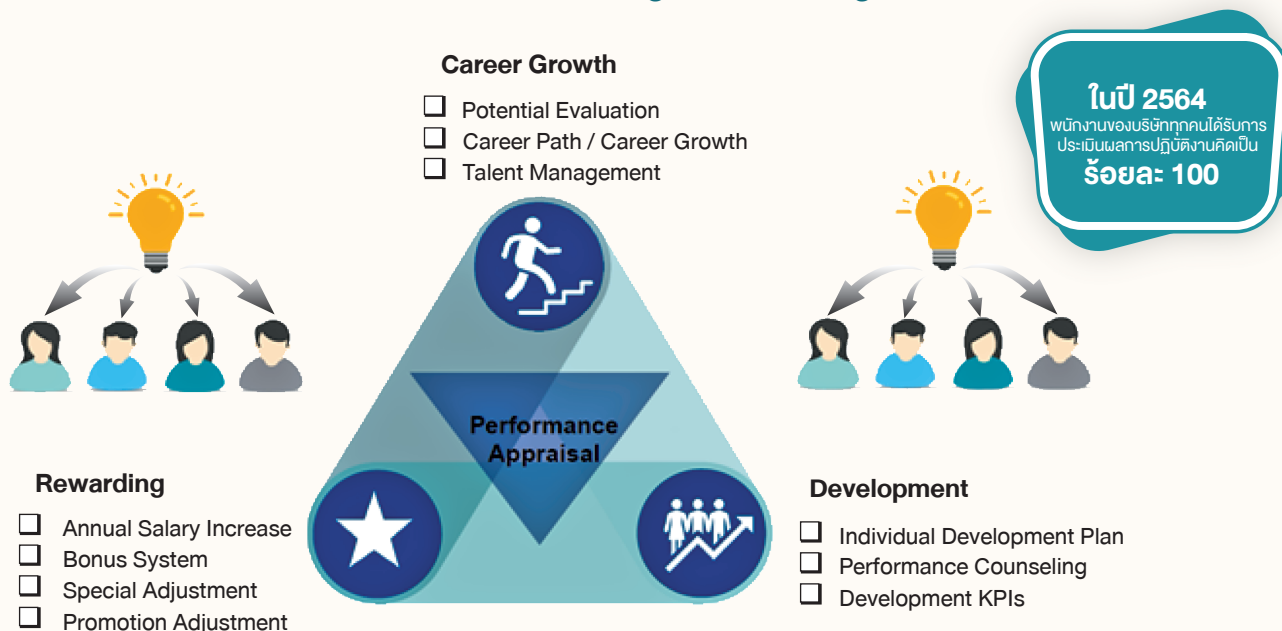


เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ นั้น บริษัทได้มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเป้าหมายและเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนอย่างชัดเจน โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้



ทั้งนี้บริษัทมีการเชื่อมโยงผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานไปใช้ในการพิจารณาผลตอบแทนให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กร ซึ่งได้แก่ การพิจารณาปรับเงินเดือน โบนัส รวมถึงการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง บริษัทมีกำหนดการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงาน ไขว่ทุกๆ หกเดือน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานได้ทราบระดับผลความสำเร็จของตนเองและสามารถวางแผนพัฒนาตนเองให้ได้ตามเป้าหมายต่อไป

## Performance Management Linkage



### การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน

บริษัทมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานที่ชัดเจน โดยมีการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม มีการเปรียบเทียบผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานกับบริษัทที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

บริษัทมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานในรูปแบบของเงินเดือน เงินรางวัลประจำปี (โบนัส) ค่าครองชีพ ค่าล่วงเวลา การทำประกันชีวิต อุบัติเหตุ และสุขภาพ ให้แก่พนักงาน รวมทั้งสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่ากันตกรรรม การกู้ยืมฉุกเฉิน การกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น และเพื่อเป็นการสร้างหลักประกันทางการเงินสำหรับพนักงานเมื่อต้องออกจากงานหรือเกษียณอายุ ซึ่งถือเป็นการส่งเสริมให้พนักงานพึ่งพาตนเองด้านการเงินในระยะยาวได้ในระดับหนึ่ง จึงได้จัดให้มีสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพโดยความสมัครใจของพนักงาน ซึ่งการสมทบมาจากเงินของพนักงานที่จ่ายสะสม รวมกับเงินของบริษัทที่สมทบตามอายุการทำงาน of พนักงาน และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากเงินดังกล่าว โดยบริษัทสนับสนุนการบริหารกองทุนอย่างมีส่วนร่วมที่เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเลือกนโยบายการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้ตามความต้องการของตนเอง (Employee Choice) ที่สอดคล้องกับอัตราผลตอบแทนที่ต้องการเมื่อเกษียณอายุและตามระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และสามารถปรับเปลี่ยนนโยบายการลงทุนได้ปีละ 4 ครั้ง

นอกจากนี้บริษัทยังมีสวัสดิการทางเลือก เพื่อเพิ่ม Flexibility ในองค์กร บริษัทจึงเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถบริหารจัดการเวลาเข้า – ออกงานในแต่ละวันของตนเองแบบ Flexible Time โดยบริษัทเข้าใจในความจำเป็นและข้อจำกัดที่หลากหลายของพนักงาน อีกทั้งบริษัทยังเชื่อมั่นในความเป็นมืออาชีพ และการทำงานแบบมุ่งมั่น ผลลัพธ์และเป้าหมายเป็นสำคัญของพนักงานทุกคน อีกทั้งยังเชื่อว่าตลอดชั่วโมงการทำงาน พนักงานจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ และส่งมอบงานที่มีคุณภาพได้อย่างแน่นอน นอกเหนือจากสวัสดิการข้างต้นแล้ว บริษัทจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการกิจการ ตามมาตรา 96 แห่งพ.ร.บ. คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 โดยมีตัวแทนจากพนักงานฝ่ายต่างๆ จำนวน 5 คนร่วมเป็นสมาชิกในการพิจารณาเกี่ยวกับสวัสดิการหรือผลประโยชน์หรือการเปลี่ยนแปลงระเบียบข้อบังคับที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้รับสิทธิและสวัสดิการที่ดี อีกทั้งยังเป็นการสร้าง Engagement ให้กับพนักงานในองค์กรอีกด้วย

โดยคณะกรรมการสวัสดิการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ร่วมหารือกับนายจ้างเพื่อจัดสวัสดิการแก่ลูกจ้าง
2. ให้คำปรึกษาหารือ และเสนอแนะความเห็นแก่นายจ้างในการจัดสวัสดิการสำหรับลูกจ้าง
3. ตรวจสอบตรา ควบคุม ดูแลการจัดสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้าง
4. เสนอข้อคิดเห็น และแนวทางในการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สำหรับลูกจ้าง ต่อคณะกรรมการสวัสดิการแรงงาน

## นโยบายสิทธิมนุษยชน

บริษัทดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยตระหนักและให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกันด้วยความเป็นธรรม บริษัทจะไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยยึดหลักสิทธิมนุษยชนและการจ้างแรงงาน รวมทั้งความสำคัญถึงคุณค่าของชีวิต ร่างการ และทรัพย์สิน

ทั้งนี้ บริษัทมีกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนและมีแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนสำหรับพนักงาน คู่ค้า ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานของบริษัท ไว้เป็นส่วนหนึ่งของคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) ซึ่งได้รับอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัทและครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. การปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกกันกำเนิด เชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สีผิว การศึกษา ชาติตระกูล หรือสถานะอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
2. เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการทำงาน ภายใต้ระเบียบข้อบังคับของบริษัท
3. การดูแลข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน โดยถือเป็นความลับ ไม่เปิดเผยหรือส่งข้อมูลไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง
4. ความยุติธรรมในการบริหารจัดการเกี่ยวกับค่าจ้าง ผลประโยชน์ต่างๆ
5. ไม่สนับสนุนกิจการที่ละเมิดหลักสิทธิมนุษยชนสากล ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ส่งเสริมความเสมอภาค ไม่แบ่งแยกเพศและชนชั้น ไม่ใช้แรงงานเด็ก และต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ
6. การจัดให้มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงการติดตามเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน

### การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม และเคารพสิทธิมนุษยชน

นอกจากการที่บริษัทให้โอกาสในการเติบโตแก่พนักงานทุกคนโดยใช้ผลการประเมินการปฏิบัติงาน ความสามารถ และคุณลักษณะที่สอดคล้องกับ value statement ที่บริษัทกำหนด โดยมีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งบริษัทนั้น

ยังมีการคำนึงถึงความเท่าเทียมกันในการดำเนินธุรกิจ โดยมีการกำหนดแนวทางเพื่อป้องกันการเลือกปฏิบัติต่อลูกค้าและคู่ค้า เพื่อป้องกันการเอื้อประโยชน์แก่พวกพ้อง ซึ่งบริษัทมีนโยบายและแนวปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้างอย่างชัดเจนและประกาศให้พนักงานทุกคนทราบ

### การแก้ไขและบรรเทาผลกระทบเมื่อการดำเนินงานของบริษัทก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

การดำเนินธุรกิจของบริษัทยึดหลักสิทธิมนุษยชนสากลบนพื้นฐานของความเสมอภาคและเท่าเทียม ไม่แบ่งแยกเพศ และชนชั้น ไม่ใช้แรงงานเด็ก รวมถึงการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ ในการดูแลบุคลากรอย่างทั่วถึงและครอบคลุมสังคม ชุมชน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานของบริษัท ซึ่งสามารถทำให้บริษัทลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานในเรื่องของสิทธิมนุษยชนได้

อย่างไรก็ตาม หากมีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น บริษัทมีแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบหรือความรุนแรงแล้วแต่กรณี ตามแนวปฏิบัติที่อยู่ในคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทและกฎระเบียบของบริษัท รวมถึงมีการกำหนดช่องทางให้พนักงานสามารถแจ้งข้อร้องเรียนหรือเบาะแส กรณีที่พบว่าบริษัทหรือพนักงานของบริษัทมีการละเมิดหรือไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจ

หน่วยงานภายใน ผู้รับฟังประเด็นหรือข้อร้องเรียน	กระบวนการสอบสวนและพิจารณา
<ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวหน้าฝ่ายบริหารและพัฒนากุณมนุษย์</li> <li>- ผู้บังคับบัญชาที่ตนไว้วางใจ</li> </ul>	เมื่อได้รับการแจ้งข้อร้องเรียนหรือประเด็นร้องทุกข์ หัวหน้าฝ่ายบริหารและพัฒนากุณมนุษย์จะพิจารณาตามและกฎระเบียบของบริษัท หมวดที่ 10 เรื่องการร้องทุกข์ รวมถึงโทษทางวินัยของพนักงาน ในกรณีที่มีการละเมิดหรือเลือกปฏิบัติ จะดำเนินการลงโทษทางวินัยเป็นไปตามลำดับขั้นหรือไม่ก็ได้แล้วแต่ลักษณะและความรุนแรงแล้วแต่กรณี เป็นไปตามกฎระเบียบของบริษัท หมวดที่ 8 เรื่อง วินัยและโทษทางวินัย

ทั้งนี้ในปี 2564 บริษัทไม่มีการถูกร้องเรียนหรือแจ้งประเด็นเกี่ยวกับการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชนคิดเป็นร้อยละ 0 และยังไม่ได้จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Right Due Diligence)

## การดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ

การดำเนินธุรกิจประกันชีวิต คือ การรับโอนความเสี่ยงจากผู้เอาประกันภัยชีวิต ซึ่งในบางครั้งในรายที่มีทุนประกันชีวิตรวมเกินกว่าที่บริษัทประกันชีวิตนั้นๆ จะสามารถรับความเสี่ยงไว้เองได้ ดังนั้น บริษัทประกันชีวิตจึงต้องบริหารความเสี่ยงโดยการส่งประกันชีวิตต่อให้กับบริษัทประกันชีวิตต่อ บริษัทในฐานะบริษัทประกันชีวิตต่อจึงให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้วยเช่นกัน บริษัทมีการทำประกันชีวิตต่อประเภทการคุ้มครองความเสียหายส่วนเกิน (Excess of Loss Program) จากบริษัทประกันชีวิตต่อสากล ตามหลักการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงรวมถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในทุกกิจกรรมหลักของบริษัทด้วย

### เป้าหมายระยะยาว

#### ด้านความยั่งยืนปี 2563 – 2566

- จำนวนกิจกรรมการให้ความรู้ทางด้านประกันกับสังคมของบริษัท **มากกว่า 3 โครงการ**

### เป้าหมายปี 2564

- จำนวนกิจกรรมการให้ความรู้ทางด้านประกันกับสังคมของบริษัท **1 โครงการ**

### ผลการดำเนินงานปี 2564

- จำนวนกิจกรรมการให้ความรู้ทางด้านประกันกับสังคมของบริษัท **1 โครงการ**

บริษัทใช้หลักความระมัดระวังในการพิจารณารับประกันชีวิต ไม่มุ่งเน้นการขยายการเติบโตของเบี้ยประกันชีวิตเพียงอย่างเดียว แต่จะมุ่งรับประกันชีวิตต่องานที่ดี และใช้เงินกองทุนรองรับที่เหมาะสมเพื่อสร้างผลกำไรเป็นสำคัญ อีกทั้งยังเป็นการช่วยให้ลูกค้าของบริษัท ซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิตที่ประกอบธุรกิจในประเทศทั้ง 22 บริษัท มีการทำธุรกิจด้วยความระมัดระวังเช่นเดียวกัน เป็นการร่วมกันเสริมสร้างความมั่นคงและยั่งยืนร่วมกัน

นอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจหลัก บริษัทยังมีการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจประกันชีวิตโดยรวม ซึ่งจากประสบการณ์การดำเนินธุรกิจประกันชีวิตต่อมาเป็นระยะเวลากว่า 20 ปี ด้วยความรู้ความชำนาญของบริษัทรวมถึงความรู้ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า บริษัทได้มีการนำองค์ความรู้ทางธุรกิจประกันชีวิตไปถ่ายทอดให้ลูกค้าตามความต้องการของแต่ละกลุ่มทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยผ่านการนำไปประยุกต์ใช้กับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ให้ลูกค้า รวมถึงการจัดสัมมนาและกิจกรรมเกี่ยวกับการให้ความรู้ด้านประกันชีวิตเทคโนโลยีทางการแพทย์และสุขภาพ บริษัทเชื่อมั่นว่าการให้ความรู้ด้านประกันชีวิตแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและสามารถบริหารจัดการเกี่ยวกับความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแล้ว สามารถสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทเติบโตได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยกิจกรรมให้ความรู้แก่ลูกค้าในปี 2564 เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด 19 บริษัทจึงได้เน้นการจัดสัมมนาและกิจกรรมการให้ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลัก ซึ่งได้รับความสนใจเป็นอย่างมากจากผู้ร่วมกิจกรรม อาทิ การจัดกิจกรรม Open House Online ให้กลุ่มลงทุน การจัดประชุม นักวิเคราะห์ และบุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงความรู้ด้านสุขภาพและประกันชีวิต และสามารถนำไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจและชีวิตประจำวันได้ ซึ่งการดำเนินธุรกิจดังกล่าวไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมใดๆ ทั้งสิ้น



ตัวอย่างการให้ความรู้ทางด้านการประกันผ่านช่องทางออนไลน์

**Updated trend of DIGITAL and social media channel for insurance**  
**FREE WEBINAR**  
 An efficient digital strategy is necessary for every insurance company in 2021.  
 This webinar will help you to discover answers to every question to create an efficient digital strategy, boosting online visibility and bring more sales.  
 Exclusive and complimentary for insurance professionals.

**Target audience**  
 Executives and managers who are responsible for or have a related role to the company's digital marketing strategy

**Agenda**  
 Date June 9, 2021  
 9:00 am | Opening remark by Chairperson  
 9:30 am | Changes in customer's behavior in this new age of digitalization  
 9:30 am | How insurance companies get more leads from online channels  
 10:40 am | Driving sales by digital channel beyond only getting leads  
 11:10 am | Q&A

**K.Oil Kunchalee**  
 Working Experience:  
 • Founder, DigiNative  
 • Head of Social @Opily & Mather Thailand

Language | Thai  
 Register to Attend

“บริษัทเล็งเห็นถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมรับมือกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นในโลกดิจิทัล จึงได้ร่วมกับ บมจ.ไทยรับประกันภัยต่อ จัดงานสัมมนาออนไลน์ 2021 (Zoom Webinar) ในหัวข้อ “Updated Trend of Digital and Social Media Channel for Insurance” เพื่อมาแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ด้านการกำหนดกลยุทธ์และการตลาดดิจิทัลสำหรับธุรกิจประกันให้กับลูกค้าและผู้ค้าธุรกิจ เพื่อเป็นประโยชน์ในการเตรียมความพร้อมรับมือกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นในโลกดิจิทัลและต่อยอดการวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาด มีจำนวนผู้เข้าร่วมทั้งหมด 214 คน แบ่งเป็นธุรกิจประกันภัย 87 คนและธุรกิจประกันชีวิต 127 คน

**ANALYST / INVESTOR MEETING**  
**Business & Performance Updates 3Q 2021**  
 16 Nov 2021 at 15.00 – 16.30  
 Via VDO conference Microsoft Teams

Mr. Sutti Rajitragson President  
 Ms. Sirin Dhumma-upakorn CFO

**Characteristics of THREL**

**OUR PRODUCTS**  
 1. Ordinary Life 2. Group Insurance  
 3. Credit Life & Mortgage 4. Personal Accident 5. Health Rider

**OUR SERVICES**  
 REINSURANCE SOLUTION, PRODUCT DEVELOPMENT, TECHNICAL TRAINING, MEDICAL UNDERWRITING

**BUSINESS MODEL**  
 Conventional: Insurers manage their own risk by ceding insurance  
 Non Conventional: THREL being active reinsurer by provide product & marketing concept with insurers  
 THREL: Market research, Product development, New distribution channels  
 cedding, cedding

จำนวน 3 ครั้ง และมีจำนวนผู้เข้าร่วมกว่า 30 คน

การให้ความรู้ทางด้านประกันชีวิตและประกันชีวิตต่อ ผ่านการประชุมกับนักวิเคราะห์ประจำไตรมาส บริษัทเชื่อมั่นว่าเมื่อผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถบริหารความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตนเองแล้ว จะช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้เติบโตควบคู่ไปกับธุรกิจประกันชีวิตได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยเปิดโอกาสให้นักวิเคราะห์และนักลงทุนที่ถือเป็นหนึ่งในผู้บริโภค สามารถเข้าถึงความรู้ และนำไปเผยแพร่ในรายงานบทวิเคราะห์หรือบทความต่างๆ ผ่านสื่อสังคม (Social Media) เช่น Facebook, และเว็บไซต์ต่างๆ

“ มีจำนวนผู้เข้าร่วมทั้งหมด 103 คน

**UnderwriteMe: Transforming the Life Insurance Industry**  
 การนำนวัตกรรมการพิจารณารับประกันในรูปแบบ Automated underwriting tools ที่ใช้แพร่หลายในประมุขิกามาถ่ายทอด และแนะนำให้กับลูกค้าในประเทศไทยได้รับทราบ และสามารถเข้าถึงบริการดังกล่าว เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการรับพิจารณารับประกัน และเพิ่มโอกาสในการเพิ่มยอดขาย

**underwrite me**

**UnderwriteMe: Transforming the Life Insurance Industry**

Wednesday, 10<sup>th</sup> November 2021  
 9.30am – 11am (Bangkok time)  
 This webinar will be conducted in English

Scan or click on the QR code to register

## อาชีพอนามัยและความปลอดภัย

### เป้าหมายระยะยาว

#### ด้านความยั่งยืนปี 2564 – 2567

- จำนวนการเจ็บป่วยและบาดเจ็บจากการทำงานไม่เกิน 1 กรณีต่อปี

### เป้าหมายปี 2564

- จำนวนการเจ็บป่วยและบาดเจ็บจากการทำงานไม่เกิน 1 กรณีต่อปี

### ผลการดำเนินงานปี 2564

- จำนวนการเจ็บป่วยและบาดเจ็บจากการทำงานเท่ากับ 0 กรณีต่อปี

บริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลสภาพพนักงานตั้งแต่เริ่มทำงาน โดยจัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานก่อนเข้าทำงาน และมีการตรวจสุขภาพต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีตามกลุ่มอายุ จัดให้มีห้องสำหรับให้พนักงานจัดประชุมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการรักษาสภาพแวดล้อมภายในบริษัทและชุมชนโดยรอบให้สะอาดปลอดภัย น่าอยู่ เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานและการอยู่ร่วมกันระหว่างองค์กรกับชุมชนและสังคมที่อยู่รายรอบ

บริษัทมอบหมายให้ฝ่ายบริหารสำนักงานเป็นผู้ขับเคลื่อนการดำเนินงานส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่พนักงานเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และการเจ็บป่วยในการทำงาน โดยได้จัดให้มีการอบรมพนักงานและบุคลากรให้เกิดความตระหนักด้านความปลอดภัย เช่น หลักสูตรดับเพลิงขั้นต้น การซ้อมอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี เป็นต้น มีการตรวจสอบปรับปรุงซ่อมแซมสภาพของอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ ให้พนักงานมีความปลอดภัยในการใช้งานและสามารถพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

รวมถึงในช่วงปีที่ผ่านมาที่มีการแพร่ระบาดของโควิด 19 บริษัทตระหนักถึงความปลอดภัยของพนักงาน ตลอดจนผู้มาติดต่อในพื้นที่สำนักงาน จึงได้มีการกำหนดมาตรการดูแลพนักงานต่าง ๆ ดังนี้

1. บริษัทงดจัดกิจกรรมที่มีผู้เข้าร่วมเป็นจำนวนมาก เช่น งานปีใหม่ งานทำบุญบริษัท
2. ติดตั้งจุดตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนขึ้นอาคาร พร้อมจุดบริการให้ล้างมือด้วยแอลกอฮอล์เจล
3. กำหนดจำนวนผู้ใช้ลิฟต์โดยสาร และจัดผังที่นั่งการทำงานใหม่ให้มีระยะห่างระหว่างโต๊ะภายในพื้นที่สำนักงานแต่ละชั้น รวมถึงการสลับวันในการเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงาน เพื่อลดความแออัดและป้องกันการแพร่ระบาด
4. ยืดหยุ่นเวลาเข้า-ออกในการเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อลดความเสี่ยงจากการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะในช่วงเวลาเร่งด่วน
5. การพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน โดยฝ่ายบริหารสำนักงานทำการตรวจประเมินคุณภาพสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น
6. การเตรียมอุปกรณ์และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมไม่เย็นอันตรายต่อสุขภาพดังต่อไปนี้
  - เก้าอี้ทำงานสามารถปรับระดับตามสรีระของผู้ใช้งานและมีความเหมาะสมกับระดับความสูงของโต๊ะทำงานตามหลักการยศาสตร์ (Ergonomics) อีกทั้งบริการพนักงานสามารถยืมเก้าอี้หรืออุปกรณ์ออฟฟิศไปใช้ทำงานในช่วง WFH
  - แบ่งแยกพื้นที่ถ่ายเอกสารและทำลายเอกสารออกจากบริเวณที่นั่งทำงาน
  - ตรวจสอบเช็คหลอดไฟ LED เพื่อดูการกระจายแสงให้มีความเพียงพอและเหมาะสมต่อการทำงาน
  - ตรวจสอบวัดคุณภาพอากาศในที่ทำงาน พร้อมทั้งทำความสะอาดเครื่องฟอกอากาศ และเครื่องปรับอากาศเป็นประจำ
  - ตรวจสอบวัดคุณภาพน้ำดื่มในที่ทำงานซึ่งผ่านการกรองด้วยระบบ RO
  - จัดให้มีพื้นที่หรือมุมพักผ่อน
7. ตรวจสอบเช็คระบบกักกรองวงจรปิดโดยรอบทั้งภายในและภายนอกอาคาร เพื่อตรวจสอบระบบความปลอดภัยขั้นพื้นฐาน และเพิ่มความปลอดภัยให้กับพนักงาน
8. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร บทวิจัยทางการแพทย์ต่างๆ และอบรมพนักงานเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ



“ การทำความสะอาดฆ่าเชื้อโควิด โดยการฉีดพ่นฆ่าเชื้อและอบโอโซนในพื้นที่สำนักงานทุกชั้น เพื่อสร้างความปลอดภัยและความมั่นใจให้กับพนักงานและผู้ที่มาติดต่อ และยังลดโอกาสการแพร่กระจายของเชื้อในอากาศได้เพิ่มขึ้น ”

“ มาตรการการดูแลอาคารสำนักงานให้เป็นที่ปลอดภัย มีการปรับพื้นที่ทำงานแบบเว้นระยะ การกำหนดให้สวมหน้ากากตลอดเวลาอย่างเคร่งครัด การใช้ห้องประชุมตามชั้นต่างๆ รวมถึงได้มีการเพิ่มความถี่ในการทำทำความสะอาดทุกจุดที่มีการสัมผัสภายในพื้นที่สำนักงาน ”



การเอาใจใส่ต่อสุขภาพของพนักงาน

นอกเหนือจากที่บริษัทให้ความสำคัญในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแล้ว บริษัทยังให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อสุขภาพของพนักงาน จากการรับฟังความต้องการของพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Line Group ของบริษัท, CEO box, การสร้างแบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ รวมถึงการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ที่ช่วยเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีตลอดระยะเวลาที่ร่วมงาน

ตั้งแต่ปี 2563 บริษัทได้ริเริ่มและปรับรูปแบบการดำเนินงานบางส่วน โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนพนักงานทั้งที่เข้ามาปฏิบัติในสำนักงาน หรือที่สถานที่อื่นๆ ให้สามารถเข้าถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทได้ตลอดจนสอดคล้องกับสถานการณ์โควิด 19 ในปัจจุบันที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยในปี 2564 มีกิจกรรมที่ช่วยเสริมสุขภาพให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ดังนี้



“ การสร้างความพร้อม! **ฉีดวัคซีนให้พนักงาน** หนุนสังคมแข็งแกร่งไปด้วยกันจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา หลากหลายสายพันธุ์ บริษัทได้วางมาตรการเชิงรุกโดยยกระดับการดูแลพนักงาน ดำเนินการฉีดวัคซีนเข็มแรกและเข็มที่สองให้กับพนักงานเกือบทั้งหมดในไตรมาส 3 เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันหมู่และสร้างความมั่นใจระหว่างพนักงานด้วยกัน พร้อมทั้งสร้างความอุ่นใจให้กับครอบครัวและสังคม ”





“

การจัดสัมมนาด้านสุขภาพในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านสุขภาพที่พนักงานสนใจ เช่น การรับมือกับ COVID-19 , การปฏิบัติตัวช่วง Work From Home , การใช้ชีวิตแบบ New Normal

การตรวจสุขภาพประจำปี และการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ สำหรับพนักงานทุกคน

การมอบอุปกรณ์เสริมในการทำงานต่างๆ (Work from home kit) เพื่อส่งเสริม Productivity ในการทำงานที่บ้านให้กับพนักงานทุกคน

”

“

กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพะทางจิต เป็นกิจกรรมที่สร้างบรรยากาศให้พนักงานได้พบปะพูดคุยกัน เนื่องจากการทำงานในรูปแบบของการทำงานที่บ้าน WFH ไม่มีช่วงเวลาการพักผ่อนที่ชัดเจนขนาดการปฏิสัมพันธ์พูดคุยปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจจะส่งผลก่อให้เกิดโรคตามมาแบบไม่รู้ตัว เช่น เกิดความเครียดมากขึ้น ไม่มีแรงบันดาลใจ หรืออาจถึงขั้นรู้สึกโดดเดี่ยวจนเสี่ยงเป็นโรคซึมเศร้าได้ เป็นต้น

”

“

การให้คำปรึกษาแพทย์ทั่วไปและผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต (Mental Wellness) ผ่านทางวิดีโอออนไลน์บนแอปพลิเคชัน Doctor Anywhere เพื่อให้พนักงานสามารถปรึกษาแพทย์ผ่านรูปแบบการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางออนไลน์ โดยไม่ต้องเดินทางและลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายและการติดโควิด 19

”



## การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Operational Eco-efficiency)

### เป้าหมายระยะยาว

#### ด้านความยั่งยืนปี 2563 – 2567

- การใช้ไฟอยู่ในระดับ 95,000 – 100,000 หน่วย (kWh)
- การใช้น้ำอยู่ในระดับ 900 – 1,000 หน่วย (cu.m.)
- การใช้กระดาษลดลง

### เป้าหมายปี 2564

- ปริมาณการใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 100,000 หน่วยต่อปี (kWh)
- ปริมาณการใช้น้ำไม่เกิน 1,000 หน่วยต่อปี (cu.m.)

### ผลการดำเนินงานปี 2564

- ปริมาณการใช้ไฟฟ้า 61,389.0 หน่วย (kWh)
- ปริมาณการใช้น้ำ 352.0 หน่วย (cu.m.)

บริษัทตระหนักดีต่อการให้ความสำคัญต่อการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่าและก่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด โดยได้มีการผลักดันโครงการต่างๆ เกี่ยวกับการลดการบริโภคและอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งนอกจากจะช่วยลดต้นทุนของการบริโภคพลังงานด้านไฟฟ้าแล้ว ยังช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันเกิดจากการใช้พลังงานของบริษัททั้งทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งยังมีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมครอบคลุมการบริหารจัดการระบบไฟส่องสว่าง การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ และการลดปริมาณของเสีย โดยในปี 2564 บริษัทสร้างความสำเร็จในการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าให้แก่พนักงานผ่านการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

### การลดปริมาณของเสีย



บริษัทได้สร้างความตระหนักถึงและปลูกจิตสำนึกให้กับพนักงานถึงแนวทาง การลดปริมาณของเสีย ผ่านกิจกรรมรณรงค์และสื่อให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ อาทิ การลดปริมาณขยะ วิธีการแยกขยะให้ถูกต้อง การลดใช้ทรัพยากร การจัดการของเสียจากเศษอาหารและขยะพลาสติก โดยจัดให้มีถังขยะ แบบแยกประเภทขยะ เพื่อให้การจัดการขยะภายในบริษัทมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ของเสียจากเศษอาหารภายในบริษัทมีปริมาณลดลง

### การบริหารจัดการระบบไฟส่องสว่าง



การติดตั้งอุปกรณ์ระบบไฟฟ้าส่องสว่างแบบเซ็นเซอร์ (Motion Sensor) เพื่อควบคุมการทำงานของระบบไฟฟ้าส่องสว่างให้เหมาะสมกับสภาพการใช้งานในแต่ละพื้นที่ รวมถึงการดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟส่องสว่างภายในและภายนอกอาคารเป็นหลอด LED ทำให้สามารถลดการใช้พลังงานจากหลอดไฟธรรมดาได้ ทั้งนี้ในปี 2564 บริษัทมีปริมาณการใช้ไฟฟ้าภายในสำนักงานที่มีปริมาณลดลงจาก 89,611.0 kWh ในปี 2563 ลดลงเหลือ 61,389.0 kWh ในปี 2564 อันเนื่องมาจากบริษัทมีการกำหนดนโยบายให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home) เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อของเชื้อโคโรนาไวรัส (COVID-19) ตลอดทั้งปี 2564

### การบริหารจัดการระบบน้ำ



การปรับอัตราการไหลของน้ำที่ก๊อกน้ำ อ่างล้างหน้าและโถสุขภัณฑ์ ในบริษัท พร้อมทั้งใช้อุปกรณ์และโถสุขภัณฑ์ที่ช่วยประหยัดน้ำ อาทิ ใช้ก๊อกน้ำที่มีตะแกรงกรองน้ำอยู่ที่ปลายก๊อก ซึ่งเพิ่มฟองอากาศให้กับกระแสน้ำทำให้น้ำไหลออกมานุ่มฟูมากขึ้น ทำให้ประหยัดน้ำมากกว่าก๊อกทั่วไปที่มีน้ำที่ไหลออกมาในปริมาณที่มากกว่า โดยในปี 2564 บริษัทมีการใช้น้ำภายในสำนักงานที่มีปริมาณลดลงจาก 816.0 หน่วยในปี 2563 ลดลงเหลือ 352.0 หน่วยในปี 2564 เนื่องมาจากบริษัทมีการกำหนดนโยบายให้พนักงานปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home) เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อของเชื้อโคโรนาไวรัส (COVID-19) ตลอดทั้งปี 2564

## การลดการใช้กระดาษ



การดำเนินธุรกิจของบริษัท กระดาษถือว่าเป็นวัสดุสิ้นเปลืองที่จำเป็นอย่างยิ่งในการประกอบธุรกิจ ทั้งในด้านการทำธุรกรรมทางการเงิน เอกสารสำคัญที่ใช้ภายในองค์กร ตลอดจนการติดต่อสื่อสารข้อมูลไปยังลูกค้า (บริษัทประกันชีวิต) คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านรูปแบบต่างๆ เช่น จดหมายเวียน ใบเสร็จ เอกสารสัญญา เอกสารพิจารณาการรับประกันภัย ฯลฯ บริษัทตระหนักดีว่าในการผลิตกระดาษจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติในกระบวนการผลิตที่มีปริมาณมาก จึงได้รณรงค์และสร้างจิตสำนึกในการใช้กระดาษอย่างประหยัด โดยส่งเสริมให้พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ตลอดจน ผู้ถือหุ้นมีส่วนร่วมกันลดการใช้กระดาษ และเปลี่ยนมาใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และมีการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบของไฟล์บนระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท แทนการจัดเก็บในรูปแบบกระดาษควบคู่กับการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โดยในปี 2564 บริษัทมีการสั่งซื้อกระดาษ (A4) ที่มีปริมาณลดลงจาก 150 รัมในปี 2563 และลดลงเหลือ 107 รัมในปี 2564

## การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม



บริษัทสนับสนุนการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของคู่ค้าธุรกิจที่ได้รับการรับรองอุตสาหกรรมสีเขียวจากกระทรวงอุตสาหกรรมและผ่านเกณฑ์ข้อกำหนดสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มจากเครื่องใช้สำนักงาน อาทิ กระดาษถ่ายเอกสาร แฟ้มกระดาษ ถ่านไฟฉาย ผลิตภัณฑ์ลบล้างค่าผิด

ทั้งนี้ ในปี 2564 บริษัทอยู่ระหว่างการศึกษากิจการจัดทำข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การใช้พลังงานไฟฟ้า การใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมของบริษัท และคาดว่าจะสามารถเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวได้ในรายงานปีถัดไป

นอกเหนือจากกระบวนการดำเนินงานหลักของบริษัทที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย (CSR-in-process) เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่สำคัญ คือ การพัฒนาอย่างยั่งยืน ตามที่ได้เปิดเผยไปข้างต้นนั้น บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของสังคมและชุมชน โดยมองว่าบริษัทคือส่วนหนึ่งของสังคมไทย ซึ่งเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของบริษัทที่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมให้การสนับสนุนและดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและการพัฒนาชุมชน (CSR-after-process) ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความสำคัญด้านการศึกษา และด้านสาธารณสุข ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ ที่ยังขาดแคลนอยู่อีกมากโดยเฉพาะในชนบทที่ห่างไกล โดยในปี 2564 บริษัทได้มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อการพัฒนาชุมชนและสังคมโดยรวม ดังนี้



**THREL ร่วมส่งมอบกล่องหรือลังกระดาษที่ไม่ใช้แล้วทุกประเภทแก่บริษัท ประชานิย ไทย จำกัด** ส่งต่อไปรีไซเคิลผลิตเป็นเตียงสนามกระดาษ โดยบริษัท เอสซีจีแพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน) (SCGP) มอบให้กับโรงพยาบาลสนามทั่วประเทศ เพื่อช่วยเหลือในภาวะเร่งด่วนจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ระลอกใหม่ โดยรวบรวมกล่องหรือลังกระดาษที่ไม่ใช้แล้ว และเปิดรับบริจาคจากพนักงานภายในองค์กร ซึ่งเตียงสนามกระดาษเป็นนวัตกรรมเพื่อสังคมที่ผลิตจากกระดาษรีไซเคิล 100% อีกทั้งยังเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน



**ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสมทบทุนและสนับสนุนของใช้จำเป็นให้กับชุมชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ผ่านมูลนิธิ EDP โดยสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย**



ในปี 2564 บริษัทยังไม่ได้จัดให้มีการวัดจำนวนบุคคลที่ได้รับประโยชน์จากการทำกิจกรรมเพื่อสังคม

## ข้อมูลด้านบุคลากร

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2564			2563		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	14	38	52	13	40	53
<b>แยกตามประเภทสัญญาจ้าง</b>							
พนักงานประจำ	คน	14	38	52	13	40	53
พนักงานสัญญาจ้าง	คน	-	-	-	-	-	-
<b>จำแนกตามระดับ</b>							
Top Management	คน	2	3	5	1	3	4
Middle Management	คน	3	9	12	3	8	11
Junior Management	คน	-	10	10	-	10	10
Supervisor	คน	3	9	12	3	8	11
Officer	คน	6	7	13	6	11	17
<b>จำแนกตามอายุ</b>							
22-30	คน	4	2	6	5	8	13
31-40	คน	6	21	27	5	18	23
41-50	คน	2	12	14	2	11	13
51-60	คน	1	2	3	-	3	3
61 ขึ้นไป	คน	1	1	2	1	-	1
<b>จำนวนพนักงานพ้นสภาพ</b>							
จำนวนพนักงานพ้นสภาพ	คน	1	4	5	-	3	3
อัตราพนักงานพ้นสภาพ	คน	-	-	9.6%	-	-	5.7%
<b>จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด</b>							
จำนวนพนักงานใหม่ทั้งหมด	คน	-	2	2	2	6	6

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2564	2563
ค่าเฉลี่ยการฝึกอบรม	ชั่วโมง/พนักงาน	53	41
<b>การประเมินคุณภาพองค์กร</b>			
ผลการประเมินคุณภาพองค์กร	ร้อยละ	83	80
ร้อยละของพนักงานที่ร่วมตอบแบบประเมิน	ร้อยละ	98	98

## GRI CONTENT INDEX

### GENERAL DISCLOSURES

#### GRI 102: General Standard Disclosures 2016

Disclosure	GRI Standards	Page / or URL	Omissions / Remarks
<b>Organisational Profile</b>			
Name of the organisation	102-1	8	-
Activities, brands, products, and services	102-2	7	-
Location of headquarters	102-3	7	-
Location of operations	102-4	7	-
Ownership and legal form	102-5	7	-
Markets served	102-6	7	-
Scale of the organisation	102-7	7	-
Information on employees and other workers	102-8	52	-
Supply chain	102-9	15	-
Significant changes to the organisation and its supply chain	102-10	9	-
Precautionary principle or approach	102-11	27-29,50-51	-
External initiatives	102-12	8	-
Membership of associations	102-13	8	-
<b>Strategy</b>			
Statement from senior decision-maker	102-14	5	-
Key impacts, risks, and opportunities	102-15	27,30-31,56-1 P. 34-37	-
<b>Ethics and Integrity</b>			
Values, principles, standards and norms of behavior	102-16	7, 15-16	-
Mechanisms for advice and concerns about ethics	102-17	24	-
<b>Governance</b>			
Governance structure	102-18	11,23,28,31,33	-
Delegating authority	102-19	15-17	-
Executive - level responsibility for economic, environmental, and social topics	102-20	5,10	-
Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics	102-21	10	-
Composition of the highest governance body and its committees	102-22	56-1 P.79 - 89	-
Chair of the highest governance body	102-23	56-1 P.79 - 89	-
Nominating and selecting the highest governance body	102-24	56-1 P.79 - 89	-
Conflicts of interest	102-25	56-1 P.151	-
Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	102-26	23,27	-
Collective knowledge of highest governance body	102-27	24-26	-
Effectiveness of risk management processes	102-30	27	-
Review of economic, environmental, and social topics	102-31	27-30	-
Highest governance body's role in sustainability reporting	102-32	10	-
Communicating critical concerns	102-33	24	-
Nature and total number of critical concerns	102-34	23	-
Remuneration policies	102-35	56-1 P.97	-
Process of determining remuneration	102-36	56-1 P.97	-
Stakeholders' involvement in remuneration	102-37	56-1 P.97	-
Annual total compensation ratio	102-38	56-1 P.98	-
Percentage increase in annual total compensation ratio	102-39	56-1 P.97	-

## GENERAL DISCLOSURES

### GRI 102: General Standard Disclosures 2016

Disclosure	GRI Standards	Page / or URL	Omissions / Remarks
<b>Stakeholder engagement</b>			
List of stakeholder groups	102-40	12	-
Collective bargaining agreements	102-41	-	Information is not available. THREL currently does not collaborate with trade union for establishing Collective bargaining agreement.
Identifying and selecting stakeholders	102-42	12	-
Approach to stakeholder engagement	102-43	12	-
Key topics and concerns raised	102-44	12	-
<b>Reporting Practice</b>			
Entities included in the consolidated financial statements	102-45	7	-
Defining report content and topic Boundaries	102-46	10,13-14	-
List of material topics	102-47	13	-
Restatements of information	102-48	13-14	-
Changes in reporting	102-49	13-14	-
Reporting period	102-50	10	-
Date of most recent report	102-51	8	-
Reporting cycle	102-52	10	-
Contact point for questions regarding the report	102-53	8	-
Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	102-54	10	-
GRI content index	102-55	53	-
External assurance	102-56	8	No external assurance of report.

## MATERIAL TOPICS

Disclosure	GRI Standards	Page / or URL	Omissions / Remarks
<b>Long-term Profitability</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>			
Explanation of the material topic and its boundary	103-1	18	-
The management approach and its components	103-2	18	-
Evaluation of the management approach	103-3	18	-
<b>Competitiveness</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>			
Explanation of the material topic and its boundary	103-1	19	-
The management approach and its components	103-2	19-20	-
Evaluation of the management approach	103-3	19-20	-
<b>Risk Management</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>			
Explanation of the material topic and its boundary	103-1	27	-
The management approach and its components	103-2	27	-
Evaluation of the management approach	103-3	27	-
<b>Product Design and Development</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>			
Explanation of the material topic and its boundary	103-1	22	-
The management approach and its components	103-2	22	-
Evaluation of the management approach	103-3	22	-
<b>GRI Sector Disclosure: Financial Sector</b>			
Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose	G4-FS7	21,46	-
<b>Compliance &amp; Corporate Governance</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>			
Explanation of the material topic and its boundary	103-1	23	-
The management approach and its components	103-2	23	-
Evaluation of the management approach	103-3	23	-
<b>GRI 205: Anti-Corruption 2016</b>			
Operations assessed for risks related to corruption	205-1	24	-
Communication and training about anti-corruption policies and procedures	205-2	25-26	-
Confirmed incidents of corruption and actions taken	205-3	26	-
<b>GRI 406: Non-discrimination 2016</b>			
Incidents of discrimination and corrective actions taken	406-1	24	-
<b>GRI 418: Customer Privacy 2016</b>			
Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	418-1	35-36	-
<b>Policy Influence</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>			
Explanation of the material topic and its boundary	103-1	37	-
The management approach and its components	103-2	37	-
Evaluation of the management approach	103-3	37	-
<b>GRI 417: Marketing and Labelling 2016</b>			
Requirements for product and service information and labeling	417-1	21-22	-
Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	FS16	21,46	-

## MATERIAL TOPICS

Disclosure	GRI Standards	Page / or URL	Omissions / Remarks
<b>Human Capital Development and Employee well - being</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>			
Explanation of the material topic and its boundary	103-1	38	-
The management approach and its components	103-2	38	-
Evaluation of the management approach	103-3	38	-
<b>GRI 401: Employment 2016</b>			
New employee hires and employee turnover	401-1	52	-
<b>GRI 404: Training and Education 2016</b>			
Average hours of training per year per employee	404-1	40	-
Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	404-2	38-43	-
Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	404-3	43	-
<b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016</b>			
Diversity of governance bodies and employees	405-1	44	-
<b>Innovation and Technology Management in the insurance sector</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>			
Explanation of the material topic and its boundary	103-1	21	-
The management approach and its components	103-2	21	-
Evaluation of the management approach	103-3	21	-
<b>Operational Eco-efficiency</b>			
<b>GRI 302: Energy 2016</b>			
Energy consumption within the organisation	302-1	50	-
Energy intensity	302-2	50	-
Reduction of energy consumption	302-4	50	-
<b>GRI 303: Water and Effluents 2018</b>			
Water withdrawal	303-3	50	-
<b>GRI 306: Effluents and Waste 2016</b>			
Waste by type and disposal method	306-2	50-51	-
<b>Corporate Responsibility</b>			
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>			
Explanation of the material topic and its boundary	103-1	45	-
The management approach and its components	103-2	45	-
Evaluation of the management approach	103-3	45	-
<b>Occupational health and Safety</b>			
<b>GRI 403: Occupational Health And Safety 2018</b>			
Work-related injuries	403-9	47	-
Work-related ill health	403-10	47	-

56-1 – แบบ 56-1 One Report บริษัท ไทยประกันภัยชีวิต จำกัด (มหาชน) ปี 2564

G4-FS – การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจการเงิน ตามกรอบการรายงาน GRI ฉบับ G4



# แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่าน

ความคิดเห็นของท่านจะเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนารายงานความยั่งยืนของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น  
กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง  และเขียนข้อคิดเห็นของท่านลงในช่องว่าง

## 1 ท่านเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใด

- พนักงานของบริษัท
- ผู้ถือหุ้น / นักลงทุน
- ลูกค้า (บริษัทประกันชีวิต)
- หน่วยงานกำกับ / หน่วยงานภาครัฐ
- ชุมชนและสังคม
- อื่น ๆ (ระบุ.....)

## 2 ท่านได้รับรายงานความยั่งยืนของบริษัท ได้อย่างไร

- เว็บไซต์บริษัท
- งานสัมมนา
- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น
- อื่น ๆ (ระบุ.....)

## 3 ความพึงพอใจต่อรูปแบบรายงานความยั่งยืนประจำปี 2564

ความสมบูรณ์ของรายงาน	<input type="radio"/> มาก	<input type="radio"/> ปานกลาง	<input type="radio"/> น้อย	<input type="radio"/> ไม่พอใจ
การกำหนดประเด็นของรายงาน	<input type="radio"/> มาก	<input type="radio"/> ปานกลาง	<input type="radio"/> น้อย	<input type="radio"/> ไม่พอใจ
ความน่าสนใจของเนื้อหาในรายงาน	<input type="radio"/> มาก	<input type="radio"/> ปานกลาง	<input type="radio"/> น้อย	<input type="radio"/> ไม่พอใจ
เนื้อหาเข้าใจง่าย	<input type="radio"/> มาก	<input type="radio"/> ปานกลาง	<input type="radio"/> น้อย	<input type="radio"/> ไม่พอใจ
การออกแบบรูปเล่ม	<input type="radio"/> มาก	<input type="radio"/> ปานกลาง	<input type="radio"/> น้อย	<input type="radio"/> ไม่พอใจ
ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม	<input type="radio"/> มาก	<input type="radio"/> ปานกลาง	<input type="radio"/> น้อย	<input type="radio"/> ไม่พอใจ

## 4 ท่านสนใจเนื้อหาบทใดมากที่สุด (กรุณาระบุเหตุผล)

.....

.....

## 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนารายงานฯ ในปีถัดไป

.....

.....

กรุณากรอกแบบสำรวจและส่งกลับมายังบริษัท ไทยริ้ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)  
ของขอบคุณสำหรับความร่วมมือของท่าน



## บริษัท ไทยริ่ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

48/15 ซอยรัชดาภิเษก 20 ถนนรัชดาภิเษก

แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

โทร: (662) 666 9000 โทรสาร: (662) 277 6227

อีเมล : MAILBOX@THAIRELIFE.CO.TH

