

DIVERSIFY

INNOVATION

DEREGULATION

THAIRE LIFE ASSURANCE PCL

DIGITAL COMPANY

2559

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บริษัท ไทยรีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)



# สารบัญ

> สารจากผู้อำนวยการใหญ่.....	01
> ข้อมูลบริษัท.....	04
> วิสัยทัศน์และพันธกิจ.....	05
> ผลงานที่ภาคภูมิใจในปี 2559.....	06
> นโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน.....	07
> แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย.....	08
> ห่วงโซ่คุณค่า.....	09
> กรอบแนวทางด้านความยั่งยืน.....	11
> การเติบโตอย่างความยั่งยืนของผลิตภัณฑ์และบริการ.....	12
> การเติบโตอย่างความยั่งยืนของสังคม.....	13
> การเติบโตอย่างความยั่งยืนของการดำเนินงาน.....	15
> การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม.....	17
> การกำกับดูแลกิจการ.....	17
> การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน.....	19

## สารจากผู้อำนวยการใหญ่

บริษัท ไทยรีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จัดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 จากเดิมที่เคยเป็นหน่วยงานหนึ่งในบริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน) เพื่อดำเนินธุรกิจประกันภัยต่อด้านประกันชีวิตทุกประเภท มีวัตถุประสงค์หลักที่จะดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจประกันภัยและเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม ด้วยการเป็นบริษัทที่มีความเป็นมืออาชีพในด้านการรับประกันภัยต่อของไทยอย่างแท้จริง เพื่อช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการรับเสี่ยงภัยไว้ในประเทศให้มากขึ้น ช่วยสงวนเงินตราและลดการไหลออกนอกประเทศ

ในฐานะที่เป็นบริษัทประกันภัยต่อด้านประกันชีวิตแห่งเดียวในประเทศ บริษัทได้ดำเนินธุรกิจเพื่อพัฒนาคุณภาพสังคม แสวงหาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าเป็นที่ต้องการของคนในสังคม เพื่อสร้างธุรกิจที่มีการเติบโตที่ดีร่วมกับคู่ค้า บริษัทดำเนินธุรกิจโดยศึกษาแนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ เช่น ภาวะตลาดประกันภัย สภาพเศรษฐกิจ พฤติกรรมผู้บริโภค คู่แข่ง เป็นต้น บริษัทมีการรักษาความมั่นคงด้านการเงิน (Credit Rating) และระดับเงินกองทุน (CAR) ให้อยู่ในเกณฑ์ดี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับคู่ค้าธุรกิจของบริษัท ทำให้บริษัทประกันชีวิตมีความสามารถในการรับประกันได้สูงขึ้น และผู้ถือกรมธรรม์มีความคุ้มครองชีวิต สุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล และมีเงินเก็บไว้ใช้เมื่อเกษียณอายุ

บริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจเพื่อให้มีผลกำไรอย่างยั่งยืน ควบคู่กับการกำกับดูแลกิจการและการบริหารความเสี่ยงในฐานะบริษัทประกันภัย รวมถึงการบริหารจัดการภายในองค์กรและทุนมนุษย์ ส่งผลให้บริษัทได้รับการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ก.ล.ต.) และสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

บริษัทได้ประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption, “CAC”) ซึ่งในปีนี้ บริษัทได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกโครงการฯ เป็นการแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมธุรกิจ โดยปลูกฝังให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติตามกฎหมาย และเข้าใจถึงความรับผิดชอบของพนักงานทุกคนที่มีต่อหลักปฏิบัติที่ดีงาม สามารถยืนยันได้ว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

บริษัทมีความมุ่งมั่นพัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน โดยเริ่มแผนการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างการเติบโตอย่างมั่นคง พัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพเพื่อส่งมอบคุณค่าไปยังผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ทั้งหมดนี้ ถือเป็นความภาคภูมิใจของผู้บริหารและพนักงานทั้งองค์กร ที่เป็นพลังขับเคลื่อนที่ยิ่งใหญ่นำมาซึ่งการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป



นายสุทธิ รติรังสรรค์  
ผู้อำนวยการใหญ่

# เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



การร่วมพัฒนาชุมชน  
สังคม และสิ่งแวดล้อม



การต่อต้านการทุจริต  
คอร์รัปชัน



**รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี 2559** ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเป็นฉบับแรก ซึ่งเดิมใช้ชื่อว่า รายงานบทบาทของบริษัทกับสังคม เนื่องด้วยบริษัทมีเจตนารมณ์ที่จะเปิดเผยกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงานที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัท ตามแนวทางกรอบการจัดทำรายงานสากล Global Reporting Initiative (GRI) เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายสามารถรับข้อมูลประกอบการพิจารณาประเด็นที่สนใจ บริษัทได้จัดทำรายงานฉบับนี้เป็น 2 ภาษา ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ผู้ที่สนใจสามารถดาวน์โหลดรายงานฉบับนี้ผ่านทางเว็บไซต์ [www.thairelife.co.th](http://www.thairelife.co.th)

## ข้อมูลบริษัท



### บริษัท ไทยริประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ก่อตั้งเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2543  
ดำเนินธุรกิจประกันภัยต่อ  
ด้านการประกันชีวิตทุกประเภท

### ที่ตั้งสำนักงาน

48/15 ซอยรัชดาภิเษก 20 ถนนรัชดาภิเษก  
แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง  
กรุงเทพฯ 10310



### ข้อมูลหลักทรัพย์

ชื่อย่อหลักทรัพย์ THREL  
เข้าซื้อขายที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
วันแรก วันที่ 9 ตุลาคม 2556  
ทุนจดทะเบียน 600 ล้านบาท

### ภาพรวมธุรกิจ

บริษัทประกอบธุรกิจประกันภัยต่อด้านประกันชีวิต  
ทุกประเภท ได้แก่ ประกันชีวิตสามัญ (Ordinary Life)  
ประกันชีวิตกลุ่ม (Group) การประกันชีวิตเพื่อ  
คุ้มครองสินเชื่อ (Credit Life) การประกันอุบัติเหตุ  
และสุขภาพ (Accident & Health) โดยรับประกัน  
ภัยต่อประเภทต่างๆ จากบริษัทประกันชีวิตใน  
ประเทศไทยทุกบริษัท

บริษัทมีความมั่นใจว่าผู้บริหารและพนักงานของ  
บริษัท มีความรู้ความเข้าใจธุรกิจประกันภัยต่อตาม  
มาตรฐานสากล รวมถึงมีความเข้าใจถึงความ  
ต้องการผลิตภัณฑ์ ประกันชีวิตของคนไทยเป็น  
อย่างดี มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านเทคนิค การพัฒนา  
ผลิตภัณฑ์ การวิจัยและการวางแผนตลอดจนการ  
บริหารความเสี่ยง มีความสามารถ บริหารและ  
พัฒนาธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

## โครงสร้างการถือหุ้นของบริษัท

ปัจจุบันบริษัทมีบริษัทร่วม 1 บริษัท ได้แก่ บริษัท อีเอ็มซีเอส ไทย จำกัด (EMCS) ก่อตั้งขึ้นในปลายปี 2543 ปัจจุบัน  
มีทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว 30 ล้านบาท เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการด้านคอมพิวเตอร์ในการจัดการค่าสินไหมรถยนต์  
และจัดทำสถิติที่เกี่ยวข้อง โดยบริษัทถือหุ้นร้อยละ 20 ของทุนที่เรียกชำระแล้ว จนถึงปัจจุบัน

# วิสัยทัศน์และพันธกิจ

## วิสัยทัศน์

“เราพร้อมเป็นคำตอบของธุรกิจประกันชีวิตในอาเซียน”

## พันธกิจต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร



“เราจะสร้างคุณค่าให้กับพันธมิตรทางธุรกิจ ผู้ถือหุ้น และพนักงานของเรา เรายึดมั่นในการทำธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม”

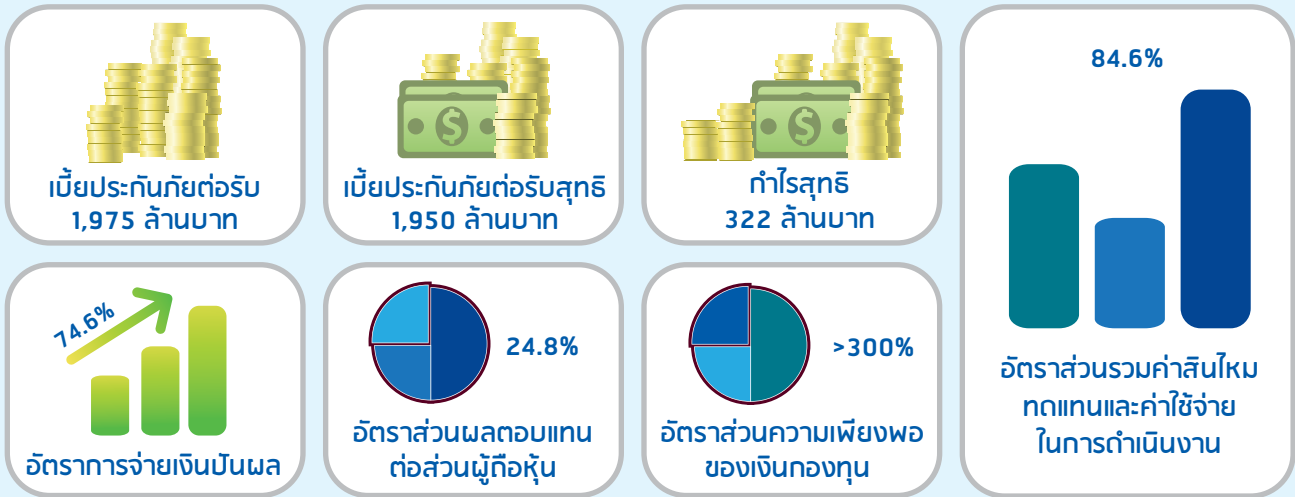
## ค่านิยม



- G** **Group**    เรา    ทุกคนในกลุ่มบริษัทไทยรี
- R** **Rapid**    รวดเร็ว    ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม
- E** **Exchange**    เรียนรู้    พัฒนาความรู้ ความสามารถตลอดเวลา
- A** **Adaptation**    ริเริ่ม    สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับ ความต้องการและมีคุณค่า
- T** **Teamwork**    ร่วมแรง    ร่วมกันพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

# ผลงานที่ภาคภูมิใจ

## ผลการดำเนินงานด้านการเงิน



## ผลการดำเนินงานด้านการสร้างคุณค่า

**A-**  
อันดับความน่าเชื่อถือ

การประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยสมาคมส่งเสริมสถาบัน  
กรรมการบริษัทไทย ประจำปี 2559 จัดอยู่ในระดับ “ดีมาก” (4 ดาว)  
จากบริษัทจดทะเบียนทั้งหมดกว่า 600 บริษัท

**100**  
คะแนน

การประเมินคุณภาพการจัดการประชุม  
สามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 (AGM  
Checklist) โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุน  
ไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียน และ  
สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลัก  
ทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ประจำปี  
2559 ได้ 100 คะแนนเต็ม แสดง  
ให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อ  
คุณภาพการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น การ  
ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน  
การรักษาสิทธิของผู้ถือหุ้น และการ  
เปิดเผยข้อมูลของบริษัท

Certificate of ESG100 Company

**ESG100**  
Environmental • Social • Governance

THAISE LIFE ASSURANCE PCL. (THSSE)

is ranked as an ESG100 Company of the year 2019  
and recognized for its outstanding community performance  
in the insurance sector in Thailand.

01/07/2019

ESG100

รางวัล **ESG 100**  
จากสถาบันไทยพัฒนา



## นโยบายการพัฒนารายอย่างยั่งยืน

บริษัท ไทยรีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์หลักที่จะดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจ ประกันภัยและเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยรวม ควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ผู้ถือหุ้น และพนักงานของเรา เรายึดมั่นในการทำธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพสังคม ทั้งภาคธุรกิจประกันภัย ประชาชน และเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยรวม อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กรสืบไป

### พันธสัญญาด้านความยั่งยืนขององค์กร คือ

การเสริมสร้างความมั่นคงทางสังคม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

พัฒนาคุณภาพให้กับ  
พันธมิตรทางธุรกิจ  
ภาคธุรกิจประกันชีวิต  
และประชาชน

โดยร่วมพัฒนาและสร้าง  
ธุรกิจที่มีการเติบโตที่ดีร่วมกับ  
ลูกค้า เพื่อตอบสนอง  
ความต้องการของสังคม  
ในปัจจุบัน

พัฒนาคุณภาพให้กับ  
ผู้ถือหุ้น

โดยพัฒนาธุรกิจให้สร้าง  
รายได้และผลกำไรที่มี  
การเติบโตอย่างยั่งยืน

พัฒนาคุณภาพให้กับ  
พนักงาน

โดยพัฒนาด้านความรู้  
ทักษะในการทำงาน  
และส่งเสริมคุณภาพชีวิต  
ที่ดีให้แก่บุคลากรขององค์กร

## แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

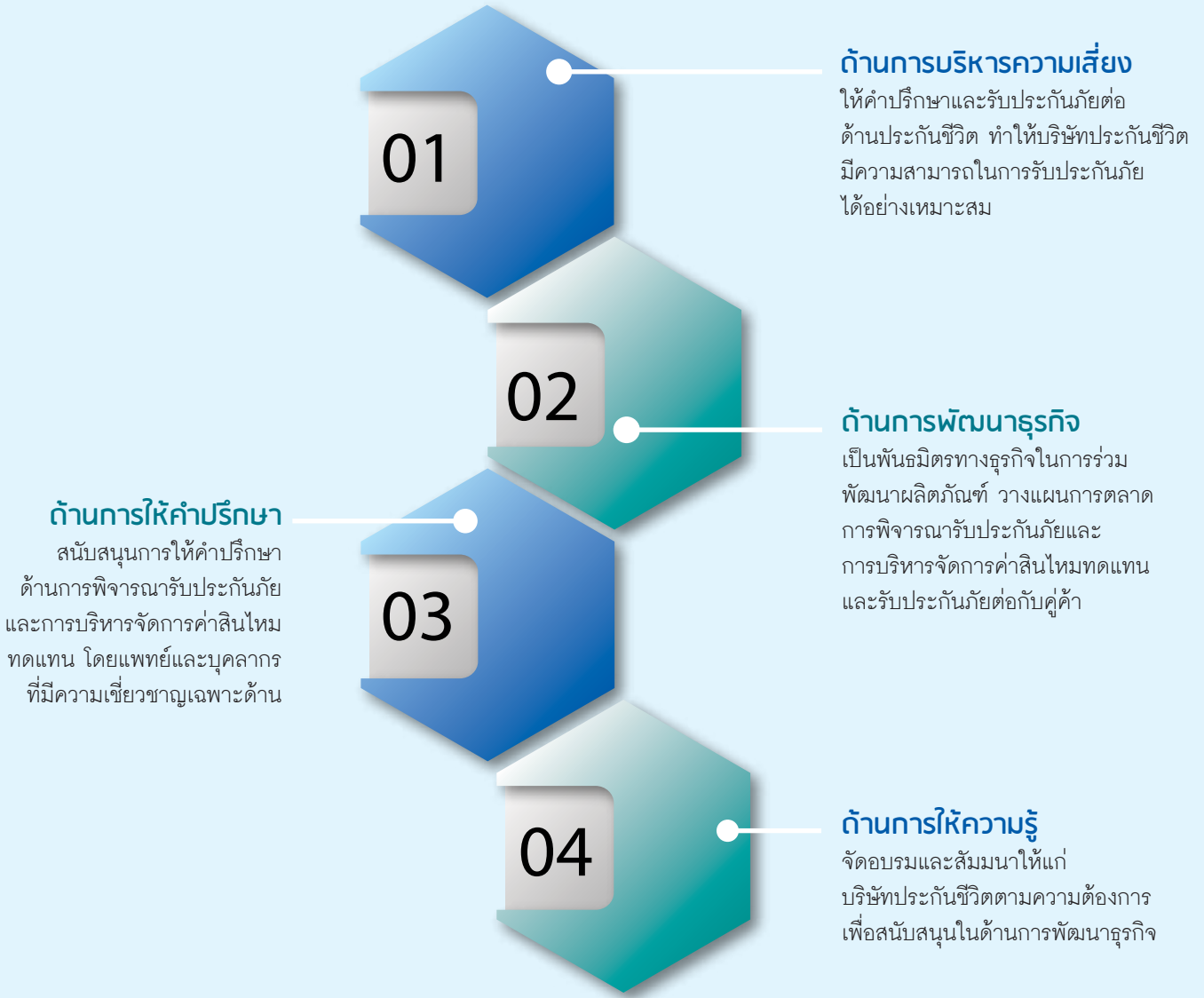
บริษัทมีการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญตามพันธกิจของบริษัท และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการระดมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อทบทวนการดำเนินงานของบริษัท ที่อาจเกิดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	เรื่องที่ผู้มีส่วนได้เสียคาดหวัง	วิธีการสร้างการมีส่วนร่วม	การสร้างคุณค่าให้ผู้มีส่วนได้เสีย
 <p>ผู้ถือหุ้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินธุรกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายของบริษัท</li> <li>ผลตอบแทนการลงทุนที่คุ้มค่าและยั่งยืน</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>มีความมั่นคงและการเติบโตในการทำงาน</li> <li>สวัสดิการ สิทธิประโยชน์การบริหารงานบุคคล</li> <li>ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถ</li> <li>ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ</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>ดูแลผลตอบแทนที่เหมาะสมสอดคล้องกับภาระหน้าที่</li> <li>ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน</li> </ul>
 <p>ลูกค้า</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี</li> <li>การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ</li> <li>การตอบสนองความต้องการต่างๆ อย่างรวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า</li> <li>การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ</li> <li>การให้คำแนะนำช่วยเหลือ</li> <li>การพบปะลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการร่วมกับลูกค้า</li> <li>ส่งเสริมการให้บริการของบริษัทในเครือ ที่ดำเนินธุรกิจด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นแก่กลุ่มลูกค้าธุรกิจประกันภัย</li> </ul>
 <p>คู่ค้า คู่แข่งทางการค้า และเจ้าหนี้</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส เป็นธรรม</li> <li>มีการชำระเงินตามกำหนด</li> <li>การสร้างมูลค่าเพิ่มและความร่วมมือในระยะยาว</li> <li>การรักษาความลับของคู่ค้า คู่แข่งทางการค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ</li> <li>การร่วมมือทางธุรกิจ</li> <li>การจัดทำสัญญา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่ค้าหรือคู่สัญญาไม่เอารัดเอาเปรียบ</li> </ul>
 <p>หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานของรัฐ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเข้าร่วมกิจกรรมและโครงการของหน่วยงานกับดูแลและองค์กรที่เกี่ยวข้อง</li> <li>การจัดส่งรายงานให้กับหน่วยงานกำกับดูแล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่างๆ อย่างเคร่งครัด</li> </ul>

# การบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่า

บริษัทประกอบธุรกิจประกันภัยต่อด้านประกันชีวิตทุกประเภท โดยผนวกความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปในการดำเนินธุรกิจ ธุรกิจของบริษัทเป็นเครื่องมือในการการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจประกันชีวิต ช่วยให้บริษัทประกันชีวิตมีความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ออกสู่ตลาดได้มากขึ้น พัฒนาเป็นส่วนหนึ่งของขีดความสามารถขององค์กรเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่สำคัญ คือ การพัฒนาอย่างยั่งยืน

## การพัฒนาคุณภาพสังคม



## กระบวนการในการบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่า

### Direction (ทิศทาง การดำเนินธุรกิจ)

ทุกฝ่ายรับทราบทิศทางนโยบายในการดำเนินธุรกิจจากผู้อำนวยการใหญ่ เพื่อจัดทำแผนธุรกิจของบริษัทและมีการจัดประชุมร่วมกับฝ่ายบริหาร เพื่ออนุมัติและวางแผนการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานในปีนั้น ๆ

### Risk Management (การบริการความเสี่ยง)

ระบุและพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน เพื่อจัดทำ การบริการความเสี่ยงองค์กร เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กรนำไปสู่การเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

### Engagement (การมีส่วนร่วม)

ให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานและสร้างการมีส่วนร่วมของ พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เนื่องจากพนักงานเป็นผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร และเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจ

### Implement (การนำไปปฏิบัติ)

ปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ โดยความร่วมมือของพนักงานทุกฝ่าย

### Measure (การวัดผล)

จัดให้มีการประชุมรายไตรมาสร่วมกับฝ่ายบริหาร เพื่อติดตามงาน ประเมินผล และวิเคราะห์ปัญหา ร่วมกัน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน หรือปรับแผนการดำเนินงานตามความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน

# กรอบแนวทางด้านความยั่งยืน

**กรอบแนวทางด้านความยั่งยืน** คือ การบ่งชี้ประเด็น/แนวทางที่ทำให้บริษัทบรรลุพันธสัญญาด้านความยั่งยืน ขององค์กร บริษัทดำเนินธุรกิจประกันภัยต่อด้านประกันชีวิตทุกประเภท มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าร่วมกับคู่ค้าในการคิดค้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงประกันภัยได้ทั่วถึง การดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นการพัฒนาคุณภาพสังคม สอดคล้องกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่เรียกว่า Corporate Citizenship ที่มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจเพื่อแสวงหาผลกำไรโดยยึดหลักบรรษัทภิบาลเป็นพื้นฐาน ในขณะเดียวกันในฐานะของนิติพลเมือง องค์กรมีหน้าที่เคียงพลเมืองในการสร้างประโยชน์แก่ส่วนรวมด้วยการมีส่วนร่วมพัฒนาสังคม โดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นพื้นฐาน

## การสร้างความยั่งยืน



## กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน “Sustainable growth”

บริษัทได้เข้าร่วมโครงการ Innovation & Development Program เพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร สร้างมุมมอง ทักษะคิด ในการรับความเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ธุรกิจที่เปลี่ยนไป (Change management project, Teamwork effectiveness training) ให้กับพนักงานของบริษัท เพื่อให้พนักงานสามารถขับเคลื่อนธุรกิจ ส่งมอบคุณค่าของธุรกิจออกสู่สังคม เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

### THE CULTURE OF INNOVATION



### CHANGE FOR SUSTAINABILITY

## การเติบโตอย่างยั่งยืนของผลิตภัณฑ์และบริการ

ปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิตมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันไปและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสภาพเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ภายในประมาณ 10 ปีข้างหน้า กรมธรรม์สำหรับผู้สูงอายุและกรมธรรม์ประเภทบำนาญจะทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นทางเลือกหนึ่งในการเตรียมความพร้อมทางการเงินสำหรับค่าใช้จ่ายในวัยเกษียณ เมื่อประชาชนมีความพร้อมหลังเกษียณอายุ มีเงินใช้จ่ายเพียงพอกับการดำรงชีวิตและการรักษาพยาบาล ไม่สร้างภาระให้กับคนในครอบครัวหรือสังคม ส่งผลให้คุณภาพสังคมสูงขึ้น นอกจากนี้แล้ว ความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์ที่มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการรักษาพยาบาล ส่งผลให้อัตรารักษาพยาบาลมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพทวีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ดังนั้น บริษัทจึงมีเป้าหมายในการร่วมพัฒนาธุรกิจใหม่กับคู่ค้า วางแผนการตลาด พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองต่อสังคมสูงวัย และผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองสินเชื่อ โดยนำเสนอความคุ้มครองต่างๆ เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจทุกขนาด รวมถึงสินเชื่อส่วนบุคคล เพื่อตอบสนองการขยายตัวของเศรษฐกิจ ในอนาคตบริษัทมีเป้าหมายในการแสวงหาผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจและวิธีการขายที่แตกต่างจากเดิม เพื่อสร้างธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับคู่ค้า โดยการศึกษาแนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ เช่น ภาวะตลาด ประกันภัย สภาพเศรษฐกิจ พฤติกรรมผู้บริโภค คู่แข่ง เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทมีการให้บริการด้านการพิจารณารับประกันชีวิต การพิจารณาค่าสินไหมทดแทน ค่าบริการด้านบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทประกันชีวิตซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทมีประสิทธิภาพมากขึ้น

# การเติบโตอย่างยั่งยืนของสังคม



## ลูกค้า

พันธกิจหลักของบริษัท คือ การสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ผู้ถือหุ้น และพนักงานของเรา ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ บริษัทจึงมีเป้าหมายในการพัฒนาตลาดร่วมกับลูกค้าด้วยการพัฒนาและนำเสนอกรมธรรม์ประกันภัยประเภทใหม่ๆ ผ่านช่องทางการตลาดรูปแบบใหม่ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค เพื่อให้บริษัทประกันชีวิตได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าออกสู่สังคม ก่อให้เกิดประโยชน์กับบริษัทและเสริมสร้างความมั่นคงทางสังคม ให้กับคนไทยไปพร้อมกัน



## ผู้ถือหุ้น

บริษัทมีเป้าหมายหลักที่สำคัญที่ได้ยึดถือและรักษาไว้ตลอดมา คือ การสร้างผลตอบแทนจากการประกอบธุรกิจให้เติบโตอย่างสม่ำเสมอและมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง มากกว่าการกำหนดเป้าหมายด้านรายได้จากเบี้ยประกันภัยต่อรับ โดยมีเป้าหมาย เพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างต่อเนื่องแก่ผู้ถือหุ้น



## พนักงาน

บริษัทตระหนักเสมอว่าพนักงานเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจ จึงได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ เน้นการสร้างคุณค่าให้กับพนักงาน ทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมถึงการพัฒนาระบบเพื่อรองรับการทำงาน ให้ผลตอบแทนการทำงานที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ตั้งแต่พนักงานเริ่มเข้าทำงาน จนออกจากการงาน เช่น การทำสัญญาจ้างแรงงาน การมอบหมายงาน การควบคุมการทำงาน การทดลองงาน การปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน การจ่ายค่าจ้าง การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้กำหนดไว้ในกฎระเบียบบริษัท เพื่อเสริมสร้างความมีระเบียบและความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน



## การจ้างงาน

บริษัทมีการคัดสรรบุคลากรทุกระดับอย่างเหมาะสม และมีกระบวนการสรรหาที่โปร่งใส เป็นธรรม ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการเข้ารับการคัดเลือกผ่านแบบทดสอบข้อเขียน และการสัมภาษณ์ตามมาตราฐานของบริษัท และเมื่อผู้รับการคัดเลือกได้รับคัดเลือกเข้าเป็นพนักงานของบริษัทแล้ว จะได้รับการปฏิบัติด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สีผิว การศึกษา ชาติตระกูล หรือสถานะอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีการดูแลผลตอบแทนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบและสามารถเทียบเคียงได้กับตำแหน่งในธุรกิจใกล้เคียงกัน

บริษัทมีการกำหนดกฎระเบียบของบริษัทที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกประเด็น เช่น การว่าจ้าง ค่าจ้าง วินัยและการลงโทษทางวินัย การเลิกจ้าง การร้องทุกข์ เป็นต้น โดยสื่อสารให้พนักงานรับทราบถึงสิทธิของตนเองที่พึงจะได้รับ



## สิทธิมนุษยชนและการมีส่วนร่วมของพนักงาน

สิทธิมนุษยชนเป็นสิทธิที่มนุษย์ทุกคนสมควรได้รับ ในการที่จะมีความสุข ในฐานะมนุษย์ที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม บริษัทได้ให้ความสำคัญและเคารพต่อการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน พนักงานทุกคนมีสิทธิและสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้รับจากบริษัทอย่างเท่าเทียมกัน จึงได้กำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และมีการสื่อสารให้พนักงานทุกคนรับทราบเกี่ยวกับนโยบายดังกล่าว รวมถึงสิทธิต่างๆ ที่พนักงานพึงได้รับ โดยกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในกฎระเบียบของบริษัท คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมธุรกิจ และเผยแพร่ไว้บน Intranet ของบริษัท

นอกจากนี้บริษัทยังมีกลไกการแจ้งข้อร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดที่ชัดเจน มีความเป็นอิสระในการตรวจสอบและการตัดสินใจ โดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน เพื่อเป็นช่องทางให้พนักงาน หรือผู้ที่เชื่อว่าสิทธิของตนถูกละเมิดหรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม สามารถแสวงหาหนทางเยียวยาได้ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบผ่านทางเว็บไซต์บริษัท



## การพัฒนาบุคลากร

บริษัทได้คำนึงถึงการพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยฝ่ายบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ร่วมกับหัวหน้าสายงานทำการวิเคราะห์จากการประเมินผลการทำงานของพนักงาน เพื่อจัดหาหลักสูตรสำหรับพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของพนักงานที่เหมาะสมกับพนักงานในตำแหน่งงานนั้นๆ ทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ความรู้เกี่ยวกับสายงาน และความรู้ทั่วไป ในรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งในปี 2559 มีพนักงานเข้าอบรมในหลักสูตรต่างๆ รวมทั้งสิ้น 26 คน จากพนักงานทั้งหมด 28 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 อบรมทั้งหมด 657 ชั่วโมง ชั่วโมงอบรมเฉลี่ย 25.27 ชั่วโมงต่อพนักงานหนึ่งคน

บริษัทสนับสนุนให้พนักงานศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ ด้วยตนเอง และเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถนำความรู้หรือประสบการณ์จากเหตุการณ์ที่เป็นที่สนใจมาถ่ายทอดให้พนักงานทุกคนที่มีความสนใจได้ร่วมรับฟังและแสดงความคิดเห็น จัดให้มีการฝึกอบรมและการดูงานทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาตนเองไปสู่ระดับสากล ในยุคของการเจริญเติบโตของความสัมพันธภาพทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยีสังคมและวัฒนธรรม ที่การประกอบธุรกิจระหว่างประเทศได้ทวีความสำคัญมากขึ้น

บริษัทสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยการให้ทุนการศึกษาในระดับปริญญาโทกับพนักงานที่ศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษามาปรับใช้กับองค์กรต่อไป





## สุขภาพของพนักงาน สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพของพนักงานตั้งแต่เริ่มเข้างาน โดยจัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานก่อนเข้าทำงาน และมีการตรวจสุขภาพต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีตามกลุ่มอายุ จัดให้มีห้องสำหรับให้พนักงานจัดประชุมหรือทำกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการรักษาสภาพแวดล้อมภายในบริษัทและชุมชนโดยรอบให้สะอาดปลอดภัย น่าอยู่ เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานและการอยู่ร่วมกันระหว่างองค์กรกับชุมชนและสังคมที่อยู่รายรอบ

บริษัทมีการตรวจสอบปรับปรุงซ่อมแซมสภาพของอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ ให้พนักงานมีความปลอดภัยในการทำงานและสามารถพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

ทั้งนี้ การดำเนินงานของบริษัทมุ่งสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้เสีย โดยผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนอย่างต่อเนื่อง พันธมิตรทางธุรกิจที่ร่วมพัฒนาธุรกิจเพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน และพนักงานของบริษัทได้รับการพัฒนาด้านความรู้ทักษะในการทำงานและส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี

## การเติบโตอย่างยั่งยืนของการดำเนินงาน

การดำเนินธุรกิจประกันชีวิต คือ การรับโอนความเสี่ยงภัยจากผู้เอาประกันชีวิต ซึ่งในบางครั้งในรายที่มีทุนประกันชีวิตรวมเกินกว่าที่บริษัทประกันชีวิตนั้นๆ จะสามารถรับความเสี่ยงภัยไว้เองได้ ดังนั้น บริษัทประกันชีวิตจึงต้องบริหารความเสี่ยงโดยการกระจายความเสี่ยงภัยให้กับบริษัทประกันภัยต่อ บริษัทในฐานะบริษัทประกันภัยต่อจึงให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้วยเช่นกัน บริษัทมีการทำประกันภัยต่อประเภทการคุ้มครองความเสียหายส่วนเกิน (Excess of Loss Protection) จากบริษัทประกันภัยต่อสากล ตามหลักการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยง รวมถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในทุกกิจกรรมหลักของบริษัทด้วย อย่างไรก็ตามยังคงมีปัจจัยเสี่ยงบางประการที่ไม่สามารถคาดการณ์ หรือป้องกันได้ เช่น ปัจจัยเสี่ยงจากภัยคุกคามจากธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงปัจจัยเสี่ยงจากการก่อจลาจล การก่อการร้าย การเกิดโรคระบาด ซึ่งปัจจัยเสี่ยงดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจ และชื่อเสียงของบริษัท รวมทั้งความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทจึงได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อให้มั่นใจว่ากรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก บริษัทจะสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ โดยไม่กระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย มีการซักซ้อม BCP กรณีเกิดเหตุอัศจรรย์และภาวะวิกฤตเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

บริษัทใช้หลักความระมัดระวังในการพิจารณารับประกันชีวิต ไม่มุ่งเน้นการขยายการเติบโตของเบี้ยประกันชีวิตเพียงอย่างเดียว แต่จะมุ่งรับประกันภัยต่องานที่ดีและใช้เงินกองทุนรองรับที่เหมาะสมเพื่อสร้างผลกำไรเป็นสำคัญ อีกทั้งยังเป็นการช่วยให้ลูกค้าของบริษัท ซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิตที่ประกอบธุรกิจในประเทศทั้ง 22 บริษัท มีการทำธุรกิจด้วยความระมัดระวังเช่นเดียวกัน เป็นการร่วมกันเสริมสร้างความมั่นคงและยั่งยืนร่วมกัน

ตลอดระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ บริษัทปฏิบัติต่อลูกค้า คู่ค้า และคู่แข่งทางการค้า อย่างสุจริตและเป็นธรรม ภายใต้กรอบกฎหมายและพันธสัญญาที่มีต่อกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ หลีกเลี่ยงการกระทำที่ไม่สมควร เช่น การรวมกลุ่มกันกำหนดราคา การสมยอมเสนอราคา หรือใช้ข้อมูลอันเป็นความลับของลูกค้าเพื่อผลประโยชน์ของบุคคลที่สาม เป็นต้น บริษัทมีหลักเกณฑ์ในการประเมินและคัดเลือกคู่ค้าและคู่สัญญาที่ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต และไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริตทุกรูปแบบ ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการทุจริต และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น บริษัทมีการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าหรือผู้บริโภครูปแบบปลอดภัย ไม่ส่งต่อข้อมูลอันเป็นความลับของลูกค้าหรือผู้บริโภครก่อนได้รับอนุญาต

บริษัทได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการธุรกิจใหม่ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้บริษัทสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

นอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจหลัก บริษัทยังมีการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจประกันชีวิตโดยรวม โดยการจัดหาและเผยแพร่ข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิต เป็นศูนย์กลางข้อมูลและความรู้ (Information and Knowledge Center) โดยมีรายละเอียดที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

- บริษัทได้ดำเนินการจัดงานสัมมนาเชิงวิชาการให้กับธุรกิจประกันภัยอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงต้นปี 2559 บริษัทได้จัดงานสัมมนา 2016 Thaire Life Forum ในหัวข้อ “จัดทัพปรับขบวน รับนโยบายเศรษฐกิจและหลักประกันสุขภาพ” เพื่อให้ธุรกิจได้รับทราบและเข้าใจถึงสถานะเศรษฐกิจไทยและโลกในปัจจุบัน รวมถึงการดำเนินนโยบายทางเศรษฐกิจ สังคม และหลักประกันสุขภาพของรัฐบาล และนำไปใช้ในกิจการวางแผนการดำเนินธุรกิจของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในเดือนสิงหาคม บริษัทได้จัดงานสัมมนาให้กับบริษัทประกันภัย ในหัวข้อ 2016 Idea2 “Building Strategic Intelligence in Insurance Biz Through Big Data Analytics” เพื่อเป็นการให้ข้อมูล ความรู้และนำเสนอประสบการณ์ในการบริหารจัดการและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการนำ “insight” ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดอีกด้วย
- บริษัทได้จัดทำบทความ บทความวิเคราะห์/วิจัยที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาธุรกิจประกันภัย และเผยแพร่ในวารสารสำคัญๆ ของธุรกิจประกันภัย
- บริษัทให้การสนับสนุนด้านวิชาการ ความร่วมมือ ทั้งในด้านการให้ข้อมูล และเป็นพี่ปรึกษา ให้กับทั้งสมาคมประกันชีวิตไทย สำนักงาน คปภ. และหน่วยงานอื่นๆ ตามที่ได้รับการร้องขอ

## การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจประกันภัยและเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยรวม ควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงความต้องการของสังคมเป็นหลัก ซึ่งการดำเนินธุรกิจดังกล่าวไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมใดๆ ทั้งสิ้น

### กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

#### การร่วมพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย การดำเนินธุรกิจของบริษัทช่วยพัฒนาคุณภาพสังคม (Quality of Society) ทำให้ประชาชนมีการประกันชีวิต มีเงินไว้ใช้หลังเกษียณอายุ และใช้จ่ายสำหรับค่ารักษาพยาบาล ซึ่งนอกเหนือจากกระบวนการดำเนินงานหลักของบริษัทที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย (CSR-in-process) เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่สำคัญ คือ การพัฒนาอย่างยั่งยืน ตามที่ได้เปิดเผยไปข้างต้นนั้น บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของสังคมและชุมชน โดยมองว่าบริษัทคือส่วนหนึ่งของสังคมไทย ซึ่งเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบต่อบริษัทที่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมให้การสนับสนุนและดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและการพัฒนาชุมชน (CSR-after-process) จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อให้ทุกคนยึดถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าในช่วงพักกลางวัน การเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อประหยัดกระดาษและหมึกพิมพ์ เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความสำคัญด้านการศึกษาและด้านสาธารณสุข ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ ที่ยังขาดแคลนอยู่อีกมากโดยเฉพาะในชนบทที่ห่างไกล

ในปี 2559 บริษัทได้มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อการพัฒนาชุมชนและสังคม ดังนี้

#### กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

บริษัทมีส่วนร่วมสมทบทุนสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมด้านอื่น ๆ ดังนี้

- บริจาคเงินทำบุญทอดผ้าป่าสามัคคี สมทบทุนสร้างกุฏิ สำนักสงฆ์วัดป่าอุไรวรรณวนาราม หมู่ 1 ต.หนองหมากฝ้าย อ.วัฒนานคร จ.สระแก้ว
- บริจาคเงินร่วมสนับสนุนทุนการดำเนินงานขององค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย)
- บริจาคเงินร่วมสร้างตึกหัวใจเพื่อแผ่นดินของวัดดอยธรรมเจดีย์ ต.ตองโขบ อ.โคกศรีสุพรรณ จ.สกลนคร
- สนับสนุนงบประมาณการสร้างห้องสุขาให้กับโรงเรียนบ้านสามร้อยยอด (บุญรักษาอุทิศ) ต.ไร่เก่า อ.สามร้อยยอด จ.ประจวบคีรีขันธ์
- ร่วมบริจาคเงินได้ชีวิตโค-กระบือ เพื่อถวายพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
- ร่วมบริจาคเงินเป็นเจ้าภาพถวายผ้ากระฐินพระราชทาน จัดโดยสำนักงาน คปภ.

รวมเป็นเงินที่ใช้ในกิจการเพื่อสังคมในปี 2559 ทั้งสิ้น 200,000 บาท

## การกำกับดูแลกิจการ

คำว่า "การกำกับดูแลกิจการ" มีชื่อเรียกอื่นที่อาจได้ยินในบริบทต่างๆ เช่น บรรษัทภิบาล หรือ Corporate Governance หรือ CG มีความหมายทำนองเดียวกันคือ หมายถึง การบริหารจัดการบริษัทที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

บริษัทให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการ จึงจัดทำคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมธุรกิจ เพื่อให้ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน พนักงานทุกคน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มั่นใจว่าคณะกรรมการทำหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของบริษัท และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเต็มที่ ซึ่งการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะต้องสะท้อนหลักการสำคัญดังต่อไปนี้

1. **Responsibility** มีความสำนึกรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ
2. **Equitable Treatment** ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกันด้วยความเป็นธรรม
3. **Accountability** มีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการกระทำของตนเอง สามารถชี้แจงและอธิบายการตัดสินใจนั้นได้
4. **Creation of Long-term Value** มีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในระยะยาว
5. **Transparency** มีความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้ และเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
6. **Ethics** มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

## นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกลุ่มบริษัท

คณะกรรมการของบริษัท ไทยรีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีความเห็นพ้องกันว่า องค์กรหรือธุรกิจใดๆ จะสามารถเติบโตอย่างมั่นคงยั่งยืนได้ จำเป็นต้องมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี เหมาะสมกับสภาพขององค์กรนั้นๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เสริมสร้างคุณประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ดังนั้น คณะกรรมการบริษัทจึงมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการและการบริหารจัดการที่ดี มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ มีความโปร่งใส โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย บริษัทจึงได้กำหนดเป็นนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน ดังนี้

1. คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น ความซื่อสัตย์สุจริต และความรับผิดชอบต่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท โดยยึดถือหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมธุรกิจเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน
2. คณะกรรมการบริษัท มีบทบาทสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย โครงสร้างการบริหารจัดการ และแผนงานที่สำคัญของบริษัท รวมทั้งต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบควบคุมภายใน ระบบบัญชี-การเงิน และรายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ
3. คณะกรรมการบริษัท และผู้บริหาร จะต้องเป็นผู้นำในเรื่องจริยธรรม และเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น ความซื่อสัตย์สุจริต ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องยึดมั่นในความเป็นธรรมโดยปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน พร้อมทั้งดูแลควบคุม ป้องกัน และแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น
5. คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน จะยึดมั่นตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต
6. คณะกรรมการบริษัท ต้องให้ผู้ถือหุ้นได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และมีช่องทางที่เหมาะสมในการสื่อสารกับบริษัท รวมทั้งจัดให้มีนักกลุณสัมพันธ์ เพื่อรับผิดชอบการให้ข้อมูลแก่นักลงทุนและประชาชนทั่วไป
7. คณะกรรมการบริษัท และผู้บริหาร ต้องจัดให้มีการคัดสรรบุคลากรทุกระดับอย่างเหมาะสม และมีกระบวนการสรรหาที่โปร่งใส เป็นธรรม

การปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกลุ่มบริษัท ถือเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญในการประเมินผลการบริหารจัดการธุรกิจของคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน

## การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทมีนโยบายต่อต้านการทุจริตและห้ามจ่ายสินบนเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ โดยได้กำหนดไว้เป็นข้อพึงปฏิบัติเกี่ยวกับลูกค้า คู่แข่งขัน และรัฐ ในจริยธรรมทางธุรกิจ มาตั้งแต่ปี 2555 โดยกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนยึดหลักสุจริตธรรม ไม่ให้หรือรับสินบนไม่ว่าจะเป็นในรูปของของขวัญหรือผลประโยชน์อื่น ๆ และจะต้องไม่ยอมปฏิบัติในสิ่งที้อาจจะก่อให้เกิดการทุจริตติดสินบน ไม่กระทำการหรือช่วยเหลือหรือสนับสนุนการกระทำการอันเป็นความผิดตามกฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้อง หรือการกระทำการอันเกี่ยวกับทรัพย์สินโดยทุจริต หรือการกระทำอันเป็นภัยต่อเศรษฐกิจหรือความมั่นคงของประเทศ ตลอดจนไม่ปกปิดหรือมีส่วนในการยกย่ายหรือจำหน่ายทรัพย์สินที่ได้มาเนื่องจากการกระทำดังกล่าว

นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดนโยบายการมีส่วนร่วมได้เสียและความขัดแย้งของผลประโยชน์ และนโยบายการดูแลเรื่องการใช้ข้อมูล ภายใน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท

ในปี 2555 บริษัทได้ประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption, "CAC") ซึ่งในปีนี้ บริษัทได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกโครงการฯ บริษัทได้มีการจัดทำนโยบายการต่อต้านการทุจริต โดยได้กำหนดค่านิยม 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 2559 บริษัทได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกโครงการการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) โดยบริษัท มีการดำเนินการตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต และจัดทำมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อรวบรวมมาตรการ/ระเบียบ/แนวทาง/ขั้นตอนการดำเนินการด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่มีการเปิดเผยต่อสาธารณะชน และสื่อสารให้พนักงานรับทราบผ่านสื่อต่างๆ เช่น การอบรมพนักงาน การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การสื่อสารภายในองค์กร เปิดเผยบนเว็บไซต์บริษัท เป็นต้น

# การดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน ตามนโยบายการต่อต้านการทุจริตของบริษัท

## 1. กระบวนการประเมินความเสี่ยงจากการทุจริต

บริษัทจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมีการประเมินความเสี่ยงจากการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมหลักในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการประเมินปัจจัยต้นเหตุที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต และมาตรการป้องกัน ควบคุม และจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมกับความเสี่ยงที่ประเมินได้ มีการเฝ้าติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผนการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดขึ้นเป็นประจำทุกไตรมาส

## 2. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลและควบคุมดูแลเพื่อป้องกันและติดตามความเสี่ยงจากการทุจริต สรุปได้ดังนี้

- 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 โดยมีนโยบายการดูแลข้อร้องเรียน/เบาะแสของการกระทำผิด และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล โดยจัดให้มีมาตรการ ระเบียบ แนวทาง ขั้นตอนปฏิบัติประกอบนโยบายฯ ที่เพียงพอต่อความเสี่ยง กรณีที่เกิดเรื่องร้องเรียน บริษัท มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน มีการเก็บรักษาข้อมูลที่รับแจ้งเป็นความลับ และจะแจ้งผลการดำเนินการให้รับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
- มีการกำหนดบทลงโทษไว้อย่างชัดเจน ทั้งบทลงโทษทางวินัยตั้งแต่การทำจดหมายตักเตือนจนถึงขั้นยกเลิกสัญญาว่าจ้าง และการลงโทษตามกฎหมาย คือ การฟ้องร้องดำเนินคดีตามกฎหมาย ทั้งนี้ พนักงานทุกคนได้รับทราบเกี่ยวกับบทลงโทษที่จะเกิดขึ้น หากมีการฝ่าฝืน ผ่านช่องทางการสื่อสาร การอบรม ภายในบริษัท และการประชุมนิเทศพนักงานใหม่

## 3. การสื่อสารและการฝึกอบรมพนักงาน

ใน ปี 2559 บริษัทได้สื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจ นโยบายการต่อต้านการทุจริต และมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับพนักงานบริษัท โดยการจัดอบรมขึ้นในวันที่ 1 สิงหาคม 2559 พร้อมการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ต นอกจากนี้บริษัทได้สื่อสารนโยบายดังกล่าวไปยังผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ย นักลงทุน ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์บริษัท การเปิดเผยข้อมูลในรายงานประจำปี เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติแก่ผู้เกี่ยวข้อง และกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตาม

#### 4. แนวทางการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต

บริษัทจัดให้มีช่องทางการร้องเบาะแสการกระทำผิด มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต โดยฝ่ายปฏิบัติตามกฎหมาย ทำหน้าที่ติดตามการปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการทุจริต และรายงานให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบ หากมีการทุจริตคอร์รัปชันเกิดขึ้นในองค์กร นอกจากนี้ บริษัทมีฝ่ายตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งมีการประเมินประสิทธิภาพและความเพียงพอของการควบคุมภายในของแต่ละหน่วยงาน โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และนโยบายการต่อต้านการทุจริต และให้ข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบประจำปี และรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจสอบได้จัดให้มีการดำเนินการตามวิธีที่เหมาะสมและเพียงพอ เพื่อสอบทานความเหมาะสมของการปฏิบัติตามแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันของบริษัท

### การแสวงเจตนาสมัครต่อต้านการทุจริตด้านอื่นๆ

บริษัทได้เข้าร่วมสนับสนุนทุนการดำเนินงานของมูลนิธิองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมพลังขับเคลื่อนการแก้ปัญหาคอร์รัปชันของประเทศ ทำให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่โปร่งใส ให้การทุจริตคอร์รัปชันหมดไปจากแผ่นดินไทยให้ได้ในที่สุด