

ประกาศ

บริษัท ธนาชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ ปธก.063/2559

เรื่อง นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility Policy)

บริษัท ธนาชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีเป้าหมายในการเป็นองค์กรธุรกิจชั้นนำที่ประสบความสำเร็จ สามารถสร้างมูลค่าระยะยาวให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว บริษัทจึงมุ่งมั่นประกอบกิจการด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณที่ดี ตลอดจนมีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และยุติธรรม รวมทั้งมีความตระหนักถึงผลทางลบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยพร้อมจะแก้ไขเพื่อลดผลกระทบดังกล่าว ซึ่งจะเป็นผลดีต่อความยั่งยืนของกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง และเพื่อให้มีความชัดเจนในทางปฏิบัติ

บริษัทจึงได้จัดทำ “นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม” และ “นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี” แยกออกจากกัน โดยเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติตามแนวทางตามนโยบายที่กำหนด จะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จอย่างยั่งยืนสูงสุดในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นจากสังคม และสะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทและกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาชาต

อย่างไรก็ตาม นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทที่ปรับปรุงใหม่ ยังคงเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฉบับนี้ต่อไป

ทั้งนี้ ให้ยกเลิกประกาศฉบับเดิมเลขที่ ปธก. 052/2557 เรื่อง นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ลงวันที่ 9 กันยายน 2557 และให้ถือปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้แทนตั้งแต่วันที่ 26 ธันวาคม 2559 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 26 ธันวาคม 2559



(นายพีระพัฒน์ เมฆสิงห์วี)

กรรมการผู้จัดการ

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัท ธรรมชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)

บทนำ

บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทประกันวินาศภัย ที่อยู่ภายใต้กลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธนชาติ ซึ่งมีเป้าหมายในการเป็นองค์กรธุรกิจชั้นนำที่ประสบความสำเร็จสามารถสร้างมูลค่าระยะยาวให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว บริษัทจึงมุ่งมั่นประกอบกิจการด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาล เป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสและยุติธรรม มีความตระหนักถึงผลทางลบต่อ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยพร้อมจะแก้ไขเพื่อลดผลกระทบดังกล่าว ซึ่งจะเป็นผลดีต่อความยั่งยืนของกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง บริษัทเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติตามแนวทางนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมฉบับนี้ร่วมกัน นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท จะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จอย่างยั่งยืนสูงสุดในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นจากสังคมและสะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทและกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาติ

ธันวาคม 2559

สารบัญ

บทนำ.....	1
1) การกำกับดูแลกิจการที่ดี	4
2) การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม	5
2.1 ความหมาย	5
2.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ	6
2.3 แนวทางในการปฏิบัติ.....	7
3) การต่อต้านการทุจริต.....	8
3.1 ความหมาย	9
3.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ	9
3.3 แนวทางในการปฏิบัติ.....	10
4) การเคารพสิทธิมนุษยชน	12
4.1 ความหมาย	12
4.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ	13
4.3 แนวทางในการปฏิบัติ.....	14
5) การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม.....	15
5.1 ความหมาย	15
5.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ	16
5.3 แนวทางในการปฏิบัติ.....	16
6) ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค (ผู้เอาประกันภัยและผู้รับผลประโยชน์).....	20
6.1 ความหมาย	20
6.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ	21
6.3 แนวทางในการปฏิบัติ.....	24
7) การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม.....	28
7.1 ความหมาย	28
7.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ	29
7.3 แนวทางในการปฏิบัติ.....	30
8) การจัดการสิ่งแวดล้อม	34
8.1 ความหมาย	34

8.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ	35
8.3 แนวทางในการปฏิบัติ.....	35
9) นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม	39
9.1 ความหมาย.....	39
9.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ	39
9.3 แนวทางในการปฏิบัติ.....	41
10) การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน	42
10.1 ความหมายและจุดมุ่งหมายของรายงาน	42
10.2 การกำหนดเนื้อหารายงาน	43
10.3 การกำหนดคุณภาพ	44
10.4 การกำหนดขอบเขต.....	45
10.5 ความครอบคลุมของเนื้อหา.....	45
10.6 เรื่องอื่นๆ ที่ควรคำนึงในการจัดทำรายงาน	47

หลักการที่ยึดมั่น (Business Principles)

ของ

บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)

หลักการที่ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจ (Business Principles) ของบริษัทถือเป็นหลักการในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และการดำเนินธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างยั่งยืนและมั่นคง บริษัทจึงกำหนดหลักการที่ยึดมั่นไว้ดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยสอดคล้องกับนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท
2. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีศีลธรรม คุณธรรมและจริยธรรม รู้จักหน้าที่ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติหน้าที่
3. ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มชนชาติ ภายใต้การเสริมสร้างพลังจากการเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน) “บริษัท” มีความเชื่อมั่นว่ากระบวนการจัดการที่ดี มีความโปร่งใส มีมาตรฐานสากล จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการและทำให้บริษัทเป็นที่ยอมรับมากขึ้นทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ และเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่บริษัท รวมทั้งการประกอบกิจการด้วยความดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสและยุติธรรม มีความตระหนักถึงผลกระทบทางลบและทางบวกของกระบวนการธุรกิจประกันภัยต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยพร้อมจะแก้ไขเพื่อลดผลกระทบทางลบและเพิ่มผลกระทบทางบวก ตามแนวทางของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลบริษัทประกันภัย นอกจากนี้ การปฏิบัติตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมที่จัดทำขึ้น ยังเป็นไปตามแนวทางเดียวกับบริษัทแม่และบริษัทในกลุ่มสถาบันการเงินธนาคาร ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และธนาคารแห่งประเทศไทย โดยบริษัทได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1) การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ให้เป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท

2) การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

2.1 ความหมาย

การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม เป็นการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมของกิจการหนึ่งต่อกิจการอื่น และสัมพันธ์ภาพระหว่างกิจการที่รวมถึงบุคคลแต่ละบุคคลกับหน่วยงานของรัฐและกิจการที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คู่ค้า คู่สัญญาจ้าง ลูกค้า คู่แข่ง และสมาคมวิชาชีพซึ่งกิจการเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งนอกจากการปฏิบัติต่อกิจการอื่นอย่างเป็นธรรมแล้ว ยังต้องแสดงภาวะผู้นำด้วยการส่งเสริมให้ทุกกิจการที่เกี่ยวข้องมีการปฏิบัติต่อกิจการอื่นๆ อย่างเป็นธรรมตามไปด้วย

โดยหลักจริยธรรมธุรกิจ ธุรกิจที่เป็นธรรมต้องเกิดจากการที่คู่ค้าเข้าร่วมเกี่ยวข้องในธุรกรรมอย่างเสรี โดยความยินยอมพร้อมใจ และทั้งสองฝ่ายต้องสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการทำธุรกรรมนั้น ดังนั้น หากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดปกปิดบิดเบือนข้อมูล หรืออุกคามอีกฝ่ายหนึ่งด้วยวิธีการใดๆ ย่อมไม่อาจเรียกว่าธุรกรรมนั้นดำเนินไปด้วยความเป็นธรรม

บริษัทกำหนดขอบเขตของการประกอบกิจการประกันภัยที่เป็นธรรมประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. การแข่งขันที่เป็นธรรม

การแข่งขันอย่างเป็นธรรมและทั่วถึงจะส่งผลกระทบให้เกิดนวัตกรรมและประสิทธิภาพ ลดต้นทุนของสินค้าและบริการ ส่งเสริมการพัฒนาสินค้าและกระบวนการผลิตที่ดีขึ้น และในระยะยาวเป็นการเสริมสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจตลอดจนมาตรฐานการครองชีพ เช่น การจัดหลักสูตรพัฒนาผู้ประกอบการให้กับเจ้าของธุรกิจเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจควบคู่ไปกับการพัฒนาบริการที่โดดเด่นมีคุณภาพ มีต้นทุนที่ถูกลง พร้อมใช้ศักยภาพของกลุ่มชนชาติสนับสนุนและส่งเสริมให้พันธมิตรทางธุรกิจ สามารถเติบโตเจริญก้าวหน้าไปด้วยกัน

บริษัทไม่พึงปฏิบัติพฤติกรรมที่ขัดต่อศีลธรรมอันดี ขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในรูปแบบต่างๆ เช่น การสมยอมเสนอราคา (ฮั้ว) เบียดประกันภัย การร่วมกันปั่นราคาเบียดประกันภัยในการประมูล การกำหนดอัตราเบียดประกันภัยให้คำผิดปกติเพื่อขจัดคู่แข่งให้ออกจากตลาดและการวางข้อกำหนดเงื่อนไขต่างๆ เพื่อบีบบังคับคู่แข่งอย่างไม่เป็นธรรม พฤติกรรมเหล่านี้ ทำให้บริษัทเสี่ยงต่อการเสียชื่อเสียงจากมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ อีกทั้งอาจสร้างปัญหาทางกฎหมายให้กับบริษัท เมื่อบริษัทไม่มีพฤติกรรมขัดต่อการแข่งขัน เท่ากับว่าได้ช่วยสร้างบรรยากาศที่เกื้อหนุนต่อการดำเนินกิจการ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อตนเองและทุกฝ่ายในที่สุด

2. การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในคู่ค้า

จากหลักคิดที่ว่าทุกกิจการในห่วงโซ่คุณค่าเดียวกันต่างมีหน้าที่รักษากฎหมายและข้อบังคับ ตลอดจนหน้าที่ดูแลผลกระทบจากการกระทำของตนที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น กิจการหนึ่งๆ จึงสามารถสร้างอิทธิพลเหนือกิจการอื่นๆ ได้โดยผ่านกระบวนการจัดหาและการตัดสินใจซื้อ บริษัทจึงพึงรับเอาหลักการและสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการแสดงภาวะผู้นำ ตลอดจนแสดงบทบาทที่เล็งเห็นในห่วงโซ่คุณค่าที่เกี่ยวข้องกับตน นอกจากนี้ บริษัทควรคำนึงถึงผลกระทบที่เป็นไปได้ หรือผลลัพธ์ที่ไม่ได้ตั้งใจให้เกิดที่มีต่อกิจการ

อื่นจากกระบวนการจัดหาและจัดซื้อของตนและใช้ความรอบคอบเพื่อหลีกเลี่ยงหรือลดผลกระทบเชิงลบ รวมถึง กระตุ้นอุปสงค์ของสินค้าและบริการที่ผลิตอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

3. การเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน

บริษัทพึงเคารพต่อสิทธิในการครอบครองทรัพย์สินอันเป็นสิทธิมนุษยชนตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน สิทธิในทรัพย์สิน หมายถึงทรัพย์สินทางกายภาพและทรัพย์สินทางปัญญา ผลประโยชน์จากที่ดินและทรัพย์สินทางกายภาพ ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร สิทธิในสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ เงินทุนสิทธิทางศิลปกรรม และสิทธิอื่นๆ และยังคงอาจครอบคลุมถึงการอ้างสิทธิในทรัพย์สินในขอบเขตที่กว้างกว่าที่กล่าวมา เช่น ความรู้ดั้งเดิมเฉพาะกลุ่มของท้องถิ่น หรือทรัพย์สินทางปัญญาของพนักงาน เป็นต้น

ดังนั้น บริษัทจึงพึงหลีกเลี่ยงการทำธุรกรรมทุกชนิดกับบุคคลที่ละเมิดต่อสิทธิในทรัพย์สินดังกล่าว เช่น บริษัทควร ปฏิเสธการรับประกันโรงงานผลิตซีดีเถื่อนที่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น

4. การเกี่ยวข้องกับการเมืองอย่างมีความรับผิดชอบ

บริษัทพร้อมส่งเสริมกระบวนการการเมืองภาคมหาชน และสนับสนุนการพัฒนานโยบายสาธารณะ ซึ่งเป็น ประโยชน์ต่อสังคมในระดับมหภาค บริษัทจึงห้ามผู้บริหารและพนักงานใช้อำนาจครอบงำที่ผิดครรลองคลองธรรม หลีกเลี่ยงพฤติกรรมต่างๆ เช่น การชกมวย การข่มขู่และการบีบบังคับ ที่จะสามารถบั่นทอนกระบวนการทางการเมือง

2.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ

ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเงาสะท้อนจิตสำนึกของกิจการที่มีอยู่เหนือข้อห้ามหรือข้อกำหนดขั้นต่ำ ตามกฎหมาย ความหมายของความเป็นธรรมในการประกอบกิจการทั้ง 4 ประการข้างต้นก็เช่นกันเป็นสิ่งซึ่ง กฎหมายไม่อาจกำหนดคคตึกา ควบคุมสัมพันธภาพระหว่างกิจการให้ครอบคลุมในทุกกรณีได้ หากต้องอาศัยความ ใส่ใจในผลกระทบจากการดำเนินกิจการทั้งของตนเองและของภาคส่วนอื่นๆ ที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้อง อีกทั้งกิจการ ยังต้องร่วมมือกันสร้างบรรยากาศที่เกื้อหนุน ให้เกิดความเป็นธรรมและอยู่ภายใต้ศีลธรรมอันดี ด้วยการแสดงท่าที และดำเนินนโยบายที่ส่งเสริมความเป็นธรรม ตลอดจนแสดงบทบาทผู้นำที่มีความรับผิดชอบต่อให้เป็นแบบอย่างและ สนับสนุนกิจการอื่นๆ ให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมไปด้วยกันเป็นประเด็นที่กฎหมายไม่อาจตราเป็นข้อบังคับไว้ได้

การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรมและอยู่ภายใต้ศีลธรรมอันดี ต้องอาศัยการปฏิบัติต่อกันของคู่ค้าและกิจการ ที่เกี่ยวข้อง จึงจะก่อให้เกิดความต่อเนื่องของบรรยากาศที่เป็นธรรม ซึ่งไม่มีหลักประกันใดในเวทีการค้าที่จะรับรอง ได้ว่า ผู้รักษาความเป็นธรรมจะได้รับการปฏิบัติตอบในลักษณะเดียวกัน กระนั้นก็ตามยังมีเหตุผลหลายประการ ที่แสดงว่าเป็นการคุ้มค่ากว่าที่จะริเริ่มเป็นผู้ปฏิบัติก่อน เพื่อส่งสัญญาณและแสดงท่าทีไปยังคู่ค้าและกิจการ ที่เกี่ยวข้องถึงเจตนาในการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

2.3 แนวทางในการปฏิบัติ

แนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม

1. ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในลักษณะที่สอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับของการแข่งขันภายใต้ศีลธรรมอันดี ตลอดจนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
2. กำหนดขั้นตอนปฏิบัติและมาตรการป้องกันการเข้าไปเกี่ยวข้องหรือสมรู้ร่วมคิดกับพฤติกรรมที่ขัดขวางการแข่งขัน
3. ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมายการแข่งขัน และการแข่งขันที่เป็นธรรม
4. สนับสนุนการต่อต้านการผูกขาดและการทุ่มตลาด ตลอดจนนโยบายสาธารณะต่างๆ ที่ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม
5. ใส่ใจต่อบริบททางสังคมที่อยู่แวดล้อมกิจการ และไม่ฉวยโอกาสจากสภาพทางธรรมชาติหรือทางสังคม เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรม

แนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่มูลค่า

1. กำหนดมาตรการที่เกี่ยวกับสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในนโยบายและข้อปฏิบัติในการจัดซื้อ เช่น การเปลี่ยนวัสดุที่ใช้ทำของกรรมธรรม์จากพลาสติกเป็นกระดาษที่ย่อยสลายได้ง่ายกว่า การกระจายสินค้าโดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งให้ประหยัดพลังงานและเวลา การจัดการในด้านอื่นๆ อันรวมถึงการทำสัญญาเพื่อเพิ่มพูนความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติกับเป้าหมายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. สนับสนุนให้กิจการอื่นที่เกี่ยวข้องยอมรับและปรับใช้นโยบายในลักษณะเดียวกัน โดยไม่ก่อให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม
3. กำหนดเงื่อนไขสัญญาที่เหมาะสม กับกิจการอื่น และเฝ้าสังเกตพฤติกรรมของกิจการที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้อง เช่น บริษัทนายหน้า ตัวแทน อู่ซ่อม ผู้สำรวจภัย ผู้รับประกันภัยต่อ เป็นต้น เพื่อลดความเสี่ยงต่อการมีความรับผิดชอบต่อสังคม
4. พิจารณาให้การสนับสนุนกับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม ในการบรรลุเป้าหมายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งหมายรวมถึง การยกระดับความตระหนักถึงประเด็นต่างๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมและการปฏิบัติในกระบวนการของกิจการประกันภัยอันเป็นแบบอย่างที่ดี ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติม เช่น ความรู้ทางเทคนิค การเสริมสร้างความสามารถการผลิต หรือการสนับสนุนทรัพยากรอื่นๆ เป็นต้น
5. มีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งในการยกระดับความตระหนักในหลักการและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการที่บริษัทเข้าไปเกี่ยวข้อง
6. ส่งเสริมการปฏิบัติต่อกันอย่างเป็นธรรมทั่วทั้งห่วงโซ่มูลค่าทุกครั้งที่เป็นไปได้ ทั้งในด้านต้นทุนและผลตอบแทนในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กล่าวคือ เพิ่มพูนความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการประกันภัยของทุกกิจการในห่วงโซ่มูลค่า เช่น การดำเนินการจัดซื้ออย่างเหมาะสม การ

สร้างหลักประกันให้เกิดราคาที่เป็นธรรมด้วยเวลาส่งมอบที่เพียงพอและสัญญาการค้าที่มั่นคง เป็นต้น

แนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สิน

1. ประยุกต์ใช้นโยบายและข้อปฏิบัติ ซึ่งส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สินและความรู้ที่เกี่ยวข้องภายใต้ศีลธรรมอันดี
2. ปฏิบัติการ รวมถึงการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทได้รับอนุญาตอย่างถูกต้องตามกฎหมายในการใช้และให้สิทธิใช้สอยทรัพย์สินต่างๆ
3. ไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สิน และขัดต่อศีลธรรมอันดี ได้แก่ การใช้ตำแหน่งทางการตลาดที่เหนือกว่าในทางมิชอบ การผลิตของปลอมและการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
4. ชำระค่าการใช้หรือได้มาซึ่งทรัพย์สินอย่างเป็นธรรม
5. คำนึงถึงความคาดหวังของสังคม สิทธิมนุษยชนและความต้องการพื้นฐานของปัจเจกบุคคล และปกป้องสิทธิในทรัพย์สินทางกายภาพและทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น
6. แนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการเกี่ยวข้องกับการเมืองอย่างมีความรับผิดชอบ ได้แก่
 - อบรมพนักงานและผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนยกระดับความตระหนักถึงการเกี่ยวข้อง และการให้ความช่วยเหลือกับฝ่ายการเมืองอย่างมีความรับผิดชอบ และการจัดการกับปัญหาผลประโยชน์ทับซ้อน
 - กำหนดนโยบายและดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างโปร่งใส และอยู่ภายใต้ศีลธรรมอันดี การให้ความช่วยเหลือและการเข้าไปเกี่ยวข้องกับการเมือง
 - กำหนดและปฏิบัติตามนโยบายตลอดจนแนวทางในการจัดการกิจกรรมต่างๆ เพื่อทำให้บุคลากรยึดมั่นในนโยบายดังกล่าวในนามของบริษัทอยู่เสมอ
 - หลีกเลี่ยงการให้ความช่วยเหลือที่ไม่เหมาะสม จนก่อให้เกิดอำนาจในการควบคุมทางการเมืองที่ไม่ถูกต้อง หรือที่อาจเป็นเหตุให้ผู้กำหนดนโยบายเอื้อประโยชน์ต่อกิจการในทางใดทางหนึ่ง
 - ออกกฎหมายห้ามการดำเนินกิจกรรมใดๆ ที่ผิดจรรยาบรรณเกี่ยวกับการโฆษณาชวนเชื่อที่ขัดต่อศีลธรรม การบิดเบือน การคุกคามหรือการบีบบังคับ เป็นต้น

3) การต่อต้านการทุจริต

การต่อต้านการทุจริตทำได้โดยการกำหนดเป็นนโยบายและกลยุทธ์โดยผู้นำของกิจการจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดี มีการวางแผนบริหารความเสี่ยงของการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งในกิจการและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ รวมทั้งสร้างกลไกการรายงานและติดตามผล เพื่อเสริมสร้างให้พนักงาน คู่สัญญารับจ้าง และลูกค้าตระหนักถึงผลของการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น โดยการต่อต้านการทุจริตจะใช้วิธีให้การสนับสนุน หรือร่วมมือกันเป็นภาคีเครือข่าย

3.1 ความหมาย

การทุจริต (Corruption) หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่น การทุจริตอาจเกิดได้หลายลักษณะ อาทิ การติดสินบนเจ้าพนักงานด้วยการชักชวน การเสนอ การให้หรือการรับสินบนทั้งที่เป็นเงินและสิ่งของ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การฉ้อฉลการฟอกเงิน การชักชวน การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม การค้าขายได้แรงอิทธิพล การทุจริตดังกล่าวไม่ได้หมายความว่าความถึงเพียงความสัมพันธ์ระหว่างเอกชนกับหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงธุรกรรมระหว่างบุคคลหรือกิจการในระหว่างภาคเอกชนด้วยกันเองด้วย

3.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ

การทุจริตเป็นเรื่องที่แม้จะต่อต้านได้ยาก เพราะโดยธรรมชาติของการทุจริตนั้น มักเป็นการสมประโยชน์ระหว่างผู้ให้และผู้รับ การประเมินผลกระทบจึงไม่ชัดเจนและทำได้ยาก ซึ่งต่างจากการไร้ความรับผิดชอบต่อสังคมประเภทอื่นๆ ที่สามารถระบุผู้เสียหายและวัดผลกระทบได้อย่างเป็นรูปธรรมกว่า เช่น การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม การหลอกลวงลูกค้า การละเมิดสิทธิมนุษยชน การทำลายสิ่งแวดล้อม เป็นต้น แต่กิจการต่างๆ ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็ควรพิจารณาด้วยปัญญา ให้เห็นถึงวิธีการป้องปรามการทุจริตโดยปราศจากความรุนแรง (Nonviolence) ให้เกิดผลสำเร็จได้ เมื่อได้ตระหนักรู้ปัจจัยสาเหตุ วิธีการแก้ไข และทำการปฏิบัติได้จริง จนเป็นที่ประจักษ์ในผลสัมฤทธิ์ที่คืนนั้น ผลกระทบของการทุจริตในระดับมหภาคที่มักมีผู้กล่าวถึงเสมอ ได้แก่ การทำให้เกิดความเสื่อมของกระบวนการทางการเมืองและสังคม และการบิดเบือนการแข่งขัน การกระจายรายได้ลดลงจนเป็นอุปสรรคต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ

ส่วนในระดับกิจการ หากผู้กระทำการทุจริตถูกผู้รักษากฎหมายจับได้ การทุจริตก็สามารถถึงกิจการให้ต้องรับโทษทางแพ่ง ทางอาญาและถูกแทรกแซงการบริหารโดยผลทางกฎหมาย หรือหากถูกเปิดโปงโดยสื่อมวลชน การทุจริตย่อมบ่อนทำลายประสิทธิภาพและชื่อเสียงทางจริยธรรมของกิจการ ผลกระทบเหล่านี้บ่อยครั้งถูกมองว่าเป็นเรื่องไกลตัว เพราะเป็นผลกระทบระดับมหภาค และเชื่อว่าผู้มีอำนาจสามารถหลีกเลี่ยงการถูกตรวจสอบและถูกจับกุมได้ หรือแม้กระทั่งเห็นว่า ผลประโยชน์จากการทุจริตคุ้มค่าความเสี่ยง

บริษัทตระหนักดีว่า มุมมองดังกล่าวผิดจากความเป็นจริงอย่างมาก เพราะจากหลักฐานต่างๆ จำนวนมาก ทั้งที่เกิดขึ้นจริงและที่เป็นการวิจัยทางวิชาการแสดงให้เห็นว่า ผลกระทบของการทุจริตเป็นเรื่องใกล้ตัวกิจการมากกว่า และส่งผลกระทบรุนแรงกว่าที่ถูกรับรู้ เช่น

- คู่ค้าต่างชาติจากประเทศที่มีนโยบายแข็งแกร่งต่อการต่อต้านการทุจริต สามารถทำสัญญาผูกมัดกดดันนโยบายการบริหารงาน และการดำเนินกลยุทธ์ต่างๆ ของกิจการไทยให้ปฏิบัติตามด้วยการละเมิดเงื่อนไขสัญญา ไม่ได้มีผลเพียงการยกเลิกธุรกรรมหรือถูกขึ้นบัญชีดำในการดำเนินธุรกรรมระหว่างประเทศ แต่รวมถึงการดำเนินคดีตามกฎหมายต่างชาติและกฎหมายไทยกับผู้บริหารกิจการฝ่ายไทยด้วย

- กิจกรรมที่ใช้ทรัพยากรของตนไปกับการให้ หรือสนับสนุนการทุจริตไม่เพียงแต่จะเพิ่มความเสี่ยงในการประกอบกิจการ แต่ยังจะสูญเสียความสามารถในการแข่งขันไปเรื่อยๆ อีกทั้งศักยภาพในการพัฒนา นวัตกรรมก็จะต่ำลงไปด้วย
- กิจกรรมที่มีชื่อเสียงว่าสามารถ “เรียกได้” เท่ากับว่าได้นำกิจการเข้าสู่วงจรความเสื่อมที่ไม่อาจเลิก “ให้” และไม่รู้ว่าจะต้องให้สินบนไปจนถึงอัตราเท่าใด จนในที่สุดอัตราผลกำไรที่ได้ไม่คุ้มค่าต่อความเสี่ยงในการทุจริต เพราะการที่กิจการหนึ่งเสนอให้สินบน ย่อมเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับสินบนใช้อำนาจเป็นข้อต่อรองเพิ่มอัตราสินบนเทียบกับคู่แข่ง นอกจากนี้ ก็ยังไม่มีหลักประกันใดที่กิจการนั้นๆ จะไม่ถูก “เรียก” เพิ่ม
- กิจกรรมหรือบุคคลที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการทุจริต ในที่สุดจะกลับสูญเสียความสามารถที่จะร้องขอความช่วยเหลือ และสิทธิในการปกป้องกิจการ เพราะกิจการจะไม่สามารถดำเนินการใดๆ ได้หากผู้รับสินบนไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง

การยื่นหยัดที่จะไม่ใช้กลวิธีการทุจริตใดๆ เพื่อหาประโยชน์อาจมีใช้ทางเลือกที่ให้ผลกำไรที่ดีที่สุดในระยะสั้น แต่เป็นทางเลือกที่ฉลาดกว่าเสมอ หากพิจารณาที่ผลกระทบ อาจหลงผิดเห็นว่ากิจกรรมที่มีชื่อเสียงในความโปร่งใส อยู่ภายใต้ศีลธรรมอันดี ไม่ติดสินบนและต่อต้านการทุจริตอย่างต่อเนื่องอาจพ่ายแพ้การต่อรองทางการค้า หรือการประมูลบางรายการ แต่หากพิจารณาในระยะยาวจะเห็นว่า เป็นการคุ้มค่ากว่าเพราะกิจการที่ไม่ทุจริตจะมีแรงดึงดูดในการได้ลูกค้าที่ดีกว่า เพราะผู้ที่เข้ามาเกี่ยวข้องและหยิบบั้นโอกาสทางธุรกิจให้กับกิจการที่ดีเหล่านั้น มักไม่ใช่ ผู้ที่ประสงค์จะหาประโยชน์จากการทุจริต และลูกค้าย่อมเป็นผู้ที่ได้ภาพลักษณ์ที่สะอาดติดตัวไปด้วย ในที่สุดกิจการที่ดีเหล่านั้นย่อมมีอัตราผลกำไรที่สูงกว่า

นอกจากจะมีแรงดึงดูดลูกค้าที่ดีแล้ว กิจกรรมที่มีภาพลักษณ์ต่อต้านการทุจริต และอยู่ภายใต้หลักศีลธรรมอันดี ยังมีแรงดึงดูดคนดีให้เข้ามาทำงานกับกิจการ ภาพลักษณ์ที่ดียังทำให้พนักงานรู้สึกมีศักดิ์ศรีและความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นรางวัลสูงใจตอบแทนพนักงานที่มีต้นทุนค่าที่สุด

3.3 แนวทางในการปฏิบัติ

แนวทางในการปฏิบัติทั่วไป

1. บริหารความเสี่ยงกิจการ โดยระบุความเสี่ยงและสาเหตุการทุจริตแล้วดำเนินการปฏิบัติเพื่อป้องกันอย่างแข็งขัน ตลอดจนรักษาและปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตโดยต่อเนื่อง
2. สร้างความเชื่อมั่น ด้วยการแสดงภาวะผู้นำของกิจการในการเป็นแบบอย่างของการต่อต้านการทุจริต อีกทั้งมุ่งมั่น สนับสนุนและกำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริตด้วย
3. ส่งเสริมอบรม ตลอดจนให้รางวัลสูงใจพนักงานและตัวแทนของกิจการในการจัดการติดสินบนด้วยปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
4. เสริมสร้างให้พนักงาน ผู้เกี่ยวข้อง คู่สัญญารับจ้างและลูกค้า ตระหนักถึงการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น และร่วมต่อต้านการทุจริต
5. สร้างหลักประกันว่าค่าตอบแทนที่ให้กับพนักงานและผู้เกี่ยวข้องเพียงพอ และเป็นไปเพื่อบริการที่ชอบธรรมเท่านั้น

6. สร้างและรักษาระบบต่อต้านการทุจริตที่มีประสิทธิผล (หากมีวิธีการอื่นๆ ที่ดียิ่งขึ้น) นอกเหนือไปจากวิธีการบริหารความเสี่ยงของกิจการ
7. สนับสนุนให้พนักงาน หุ้นส่วน คู่ค้า และลูกค้า รายงานการละเมิดนโยบายของกิจการและการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือไร้จริยธรรม
8. นำเสนอเรื่องการละเมิดกฎหมายอาญา ให้ผู้มีอำนาจที่เหมาะสมได้รับทราบ
9. ดำเนินการต่อต้านการทุจริต ด้วยการสนับสนุนหรือร่วมเป็นภาคีกับกิจการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตในลักษณะเดียวกันด้วย เป็นต้น

แนวทางในการปฏิบัติแบบกลุ่มความร่วมมือ

นอกจากแนวทางข้างต้นที่สามารถนำไปปฏิบัติเฉพาะตนเองแล้วการต่อต้านการทุจริตจะมีพลังมากขึ้นและส่งผลกระทบมากกว่า หากมีการร่วมมือกันเองระหว่างกลุ่มกิจการ (Collective Action) เป็นการยกระดับการปฏิบัติให้เป็นแบบก้าวหน้า การพัฒนาเครือข่ายเชื่อมโยงแบ่งปันและช่วยเหลือกันต่อต้านการทุจริตด้วยการร่วมกัน ไม่เข้าไปเกี่ยวข้อง ไม่เสนอให้สินบน เป็นต้น จากการศึกษาของ UN Global Compact และ Transparency International พบว่า ภูมิคุ้มกันระดับนี้เกิดขึ้นได้ดีที่สุด หากกิจการเนร่วร่วมร่วมกันกำหนดกรอบการปฏิบัติแบ่งปันกรณีศึกษาและแนวทางแก้ปัญหา และถ่ายทอดแบบอย่างการปฏิบัติที่ดีให้กับพนักงาน โดยหลักทฤษฎีการบริหาร เครือข่ายจะก่อให้เกิดผลกระทบเป็นวัฏจักรที่เสริมแรงตนเอง กล่าวคือยิ่งมีสมาชิกมากเท่าใด ก็ยิ่งมีคนอยากสมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกด้วยมากขึ้น ดังนั้น การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีที่สุดในระดับนี้ คือการเข้าร่วมและปฏิบัติตามเจตนารมณ์กับเครือข่ายเนร่วร่วม และชักชวนกิจการที่เกี่ยวข้องให้ร่วมด้วย

ดังนั้น แนวปฏิบัติที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่สามารถทำได้ในทันทีคือการเข้าร่วมเครือข่ายของภาคเอกชนไทย ในลักษณะที่เป็นโครงการร่วมกันปฏิบัติการที่เป็นธรรมเพื่อต่อต้านการทุจริต ซึ่งกิจการชั้นนำของประเทศกว่า 50 แห่ง ได้ร่วมกันประกาศเจตนารมณ์ในปี 2554 โดยกำหนดแนวปฏิบัติที่กิจการร่วมสัตยาบันจะดำเนินการ ได้แก่

1. การกำหนดนโยบายห้ามการติดสินบนทุกรูปแบบ
2. ประกาศใช้ “จรรยาบรรณธุรกิจ” ที่ให้ความสำคัญต่อการปลอดการทุจริต (Zero Fraud) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติสำหรับผู้บริหารและพนักงานที่นำไปสู่ความสำเร็จและความสุขอันยั่งยืน
3. อบรมพนักงานเพื่อส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริต
4. บริหารความเสี่ยงของกิจการและจัดการระบบการควบคุมภายในทั้งทางกายภาพและทางจิตใจให้เหมาะสม เพื่อป้องกันการประพฤติมิชอบต่างๆ
5. กำหนดกลไกการรายงานสถานะทางการเงินที่ถูกต้อง โปร่งใส และอยู่ในศีลธรรมอันดี
6. จัดให้มีช่องทางการสื่อสารสำหรับแจ้งเบาะแส มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้ง ตลอดจนมีกระบวนการตรวจสอบทุกเบาะแสที่ได้รับแจ้งอย่างเป็นธรรม
7. จัดทำการประเมินผลและตัวชี้วัด (KPI) ในการประกันคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการแสดงให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริต

แนวร่วมดังกล่าวยังแสดงเจตนารมณ์ที่จะเปิดเผยและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แนวปฏิบัติที่ดี และแนวทางการสำเร็จ เพื่อให้การต่อต้านการทุจริตพัฒนากว้างขวางมากยิ่งขึ้น โดยความร่วมมือกับกิจการในอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมทั้งคู่แข่งและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ด้วย

4) การเคารพลิทธิมนุษยชน

บริษัทพึงเคารพอชีวิตและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของทุกคนซึ่งนับเป็นรากฐานของการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมทั้งการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยแนวทางปฏิบัติแบ่งได้เป็น

- (1) การจัดทำนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.สิทธิมนุษยชนของประเทศไทย ครอบคลุมทั้งกิจการ สร้างองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนในกิจการ และมีการประเมินผลเป็นระยะ
- (2) การบริหารจัดการความเสี่ยง โดยประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน ทั้งในกิจการ ชุมชน และสังคม รวมถึงละเว้นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการร่วมกระทำความผิดทั้งทางตรงและทางอ้อม
- (3) มีกลไกการคุ้มครองและเยียวยา โดยเปิดโอกาสให้พนักงาน ชุมชนและสังคมมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

4.1 ความหมาย

หลักสำคัญในการเคารพลิทธิมนุษยชนสำหรับกิจการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม นับเป็นรากฐานของการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์อันมีความเชื่อมโยงกับกิจการในลักษณะทำให้มีคุณภาพและคุณค่าสูงขึ้น จึงต้องมีความเคารพอชีวิตและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ของคนทุกคน

สิทธิมนุษยชนเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่มีมาแต่เกิด ไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นใคร มีถิ่นกำเนิด สัญชาติ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์ สีผิว ศาสนา ภาษาหรือสถานะทางสังคมเช่นใด ทุกคนต่างมีสิทธินี้อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ควรถูกเลือกปฏิบัติ เพราะทรัพยากรบุคคลและมนุษย์ที่มีคุณภาพคือปัจจัยสำคัญของบริษัทที่นำมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่ม ผลผลิต รวมทั้งความสามารถในการแข่งขันและความเจริญรุ่งเรืองในทุกๆ ด้านของประเทศชาติ

สิทธิมนุษยชนต่างจากสิทธิตามกฎหมาย กฎหมายบางฉบับอาจไม่มีบทบัญญัติที่รองรับสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอ และสิทธิตามกฎหมายอาจแตกต่างกันตามแต่ละบริบทของแต่ละประเทศ แต่สิทธิมนุษยชนเป็นหลักคุณค่าและมีความเป็นสากลที่ได้รับการยอมรับจากนานาชาติร่วมกัน

ปฏิญญาสากล(Universal Declaration on Human Rights) ว่าด้วยสิทธิมนุษยชนซึ่งได้รับการรับรองจากองค์การสหประชาชาติในปีพ.ศ.2491 คือรากฐานสำคัญในการวางแนวคิดและหลักการว่าด้วยมาตรฐานขั้นต่ำในการดำรงชีวิตสำหรับมนุษย์ ปฏิญญานี้เรียกร้องให้ปัจเจกชนทุกคนและทุกภาคส่วนของสังคม ส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ตลอดจนปฏิบัติต่อกันอย่างเสมอภาคบนพื้นฐานของความเคารพในชีวิตและศักดิ์ศรีซึ่งกันและกันนอกจากนี้ ยังมีกฎหมายระหว่างประเทศอีก 7 ฉบับซึ่งมุ่งคุ้มครองประเด็นสิทธิมนุษยชนที่เฉพาะเจาะจงได้แก่

1. อนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยการจัดการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติในทุกรูปแบบ
2. อนุสัญญาว่าด้วยการจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ
3. อนุสัญญาว่าด้วยการต่อต้านการทรมาน หรือการลงโทษที่โหดร้าย ไร้มนุษยธรรม หรือย่ำยีในศักดิ์ศรี
4. อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก
5. อนุสัญญาว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิของแรงงานข้ามชาติ และสมาชิกในครอบครัว
6. อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิของคนพิการ และ
7. อนุสัญญาเพื่อการคุ้มครองบุคคลทุกคนจากการถูกบังคับให้สูญหาย

ตราสารเหล่านี้ ถือเป็นพื้นฐานของมาตรฐานระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ซึ่งมีผลบังคับต่อประเทศสมาชิกที่ได้ให้สัตยาบันหรือเป็นภาคีในอนุสัญญาดังกล่าวต่างๆ ต้องมีพันธะผูกพันในหน้าที่ที่จะเคารพ ส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

4.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ

สิทธิมนุษยชน คือ การรู้จักคำนึงถึงชีวิตของกันและกัน เอาใจใส่ดูแลในความทุกข์และความสุขของกันและกัน รวมทั้งช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อมีเหตุทุกข์ภัย เป็นคุณธรรมขั้นพื้นฐานของการดำรงชีวิตของมนุษย์ สำหรับกิจการควรปฏิบัติคือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ชุมชนและสังคมรอบข้าง ด้วยความเคารพในคุณค่าของมนุษย์และไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานของพวกเขา ทำให้กิจการได้รับความน่าเชื่อถือและการยกย่อง ทั้งสินค้าและบริการก็จะได้รับการสนับสนุนเหนือคู่แข่งได้โดยไม่ต้องโฆษณาจนเกินไป

หากพิจารณาตามหลักจารีตประเพณีของปรัชญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน รัฐคือผู้รับผิดชอบเบื้องต้นต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชนสนธิสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ยังกำหนดพันธกรณีที่ผูกพันรัฐซึ่งให้สัตยาบัน ต้องเคารพ คุ้มครอง และทำให้สิทธิมนุษยชนของประชาชนเป็นจริง

อย่างไรก็ตาม นอกจากรัฐแล้ว กิจการเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งของสมาชิกในสังคมย่อมมีหน้าที่เคารพและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อคำนึงว่าปัจจุบันนี้กิจการต่างๆ มีบทบาทในการพัฒนาการค้าและเข้าไปอยู่ในกลไกความสัมพันธ์ทางการเมืองและเศรษฐกิจที่มีความซับซ้อนมากขึ้น กิจการจึงถูกคาดหวังให้แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชนและต่อสิ่งแวดล้อมด้วยความเคารพในคุณค่าของมนุษย์และหลักสิทธิมนุษยชนเช่นกัน

ด้วยเหตุนี้ สิทธิมนุษยชนจึงไม่ใช่เป็นเพียงเรื่องของรัฐหรือเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย แต่เป็นเรื่องขององค์กรธุรกิจ กิจการ ผู้ประกอบการประชาชนและปัจเจกชนทุกคน มิฉะนั้นกิจการอาจจะประสบปัญหาได้

4.3 แนวทางในการปฏิบัติ

การจัดทำนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

1. ส่งเสริมให้มีการเฝ้าระวังการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชนภายในบริษัท และกระตุ้นให้มีการปฏิบัติตามหลักการสิทธิมนุษยชนอันเป็นมาตรฐานสากล ซึ่งครอบคลุมไปถึงกิจการในเครือผู้ร่วมทุนและคู่ค้า
2. จัดทำนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนสำหรับกิจการ ครอบคลุมตั้งแต่ระดับคณะกรรมการและผู้บริหาร ลงไปถึงระดับพนักงานผู้ปฏิบัติงานตลอดจนบุคลากรนโยบายสิทธิมนุษยชนให้ใช้ได้ทุกแผนกทั่วทั้งบริษัท
3. สร้างองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนในบริษัท พร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรในบริษัทยึดถือและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน
4. หาวิธีประเมินการปฏิบัติตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนเป็นระยะ เพื่อใช้ในการปรับปรุงจัดลำดับความสำคัญ และหาวิธีแก้ไขหากเกิดปัญหา

การบริหารจัดการความเสี่ยงและการนำไปปฏิบัติ

1. วางแผนการดำเนินโครงการของบริษัทอย่างรอบคอบ ระมัดระวังประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ ทั้งที่กำลังปฏิบัติการหรือที่มีแผนในอนาคต ที่จะส่งผลกระทบต่อละเมิดสิทธิของพนักงาน ชุมชนและสังคมในสภาพแวดล้อมอย่างไร พร้อมทั้งหามาตรการควบคุมป้องกัน และให้ความช่วยเหลือ
2. กำกับดูแลกิจการไม่ให้สร้างปัญหา ที่อาจมีส่วนทำให้เกิดการละเมิดสิทธิของชุมชน หรือในพื้นที่ที่มีการดำเนินโครงการ
3. ละเว้นการร่วมกระทำผิดอันอาจก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม อาทิ ไม่פק掖ต่อการที่กองกำลังเจ้าหน้าที่ ทหารหรือตำรวจเข้าปราบปรามหรือใช้มาตรการกดดันการชุมนุมการประท้วงอย่างสงบของประชาชนในพื้นที่ที่บริษัทดำเนินโครงการอยู่
4. ละเว้นการร่วมกระทำผิดจากการดำเนินโครงการของบริษัทอันเป็นเหตุให้ประชาชนต้องละถิ่นฐานบ้านเกิดและที่ดินทำกิน หากการดำเนินการนั้น เป็นไปตามกฎหมายไทยและปฏิบัติตามมาตรฐานสากลก็ควรให้ความมั่นใจได้ว่า ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการได้รับค่าชดเชยที่เพียงพอ

กลไกการคุ้มครอง เยียวยา และการมีส่วนร่วม

1. แก้ไขปัญหาอันเกิดจากผลกระทบในทางลบที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน อันเนื่องมาจากการตัดสินใจและการดำเนินกิจการในด้านต่างๆและปรับปรุงให้ดีขึ้น
2. จัดทำกลไกการร้องเรียนและร้องทุกข์อย่างเหมาะสม สำหรับเป็นช่องทางให้พนักงานในบริษัท หรือผู้ที่เชื่อว่าสิทธิของตนถูกละเมิดหรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม สามารถแสวงหาหนทางเยียวยาได้โดยควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กลไกนี้เป็นที่ทราบอย่างทั่วถึง

3. กลไกการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ควรมีขั้นตอนและกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน มีความเป็นอิสระในการตรวจสอบและการตัดสินใจโดยให้คำนึงว่า ผลลัพธ์ที่ออกมาและการเยียวยาใดๆ ควรเป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน
4. ใช้การสานเสวนาและการเจรจาเพื่อไกล่เกลี่ย อันเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการแก้ไขข้อร้องทุกข์ เพื่อแสวงหาทางออกที่เป็นที่ตกลงกันได้ของทั้งสองฝ่าย
5. ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงาน ชุมชนและสังคมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หากมีการกระทำของกิจการหรือบุคลากรในกิจการที่อาจเป็นการละเมิดสิทธิ ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการสะท้อนปัญหาและค้นหาแนวทางแก้ไข

5) การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

แรงงานมีสิทธิขั้นพื้นฐานที่จะเลือกทำงานได้ตามความพึงพอใจของตน และมีสิทธิที่จะอยู่ในสภาพการทำงานที่ดี มีความยุติธรรม ในขณะที่เดียวกันแรงงานที่ได้รับความไม่เป็นธรรมก็ต้องตอบแทนบริษัทด้วยความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ทำให้บริษัทมีความเจริญยิ่งขึ้นมากขึ้น ดังนั้นบริษัทต้องเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย และหลักจริยธรรม ซึ่งแนวทางปฏิบัติของบริษัทที่สำคัญคือ การไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน ไม่ใช้แรงงานบังคับ ไม่ใช้แรงงานเด็ก พนักงานมีเสรีภาพในการสมาคม และร่วมการเจรจาต่อรองเพื่อได้รับความคุ้มครองทางสังคม รวมทั้งบริษัทต้องจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่คำนึงถึงสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงาน

5.1 ความหมาย

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการปฏิบัติต่อผู้ใช้แรงงานอย่างเป็นธรรม คือการเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายและหลักจริยธรรมของทุกกระบวนการธุรกิจชนชาติประกันภัยซึ่งมีส่วนสำคัญยิ่งที่จะสร้างความยุติธรรม ความมั่นคงและความสงบสุขในสังคม อันรวมถึงความมั่นคงยั่งยืนและความเจริญเติบโตของบริษัทเอง

ขอบเขตของการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม แบ่งเป็น 3 ประการ คือ

1. เคารพสิทธิในการทำงานตามหลักสิทธิมนุษยชน และตามปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ
 - การไม่เลือกปฏิบัติ ได้แก่ การไม่แบ่งแยก กีดกัน สร้างอคติหรือลำเอียงในการจ้างงาน
 - การไม่ใช้แรงงานบังคับคือ ไม่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลประโยชน์อันเกิดจากการเกณฑ์แรงงานโดยวิธีขู่เข็ญว่าจะลงโทษ ซึ่งทำให้บุคคลผู้นั้นขาดความสมัครใจที่จะทำงาน
 - การไม่ใช้แรงงานเด็ก หมายถึงกำลังแรงงานนั้นต้องเป็นผู้ที่มีอายุไม่น้อยกว่า 15 ปี และต้องจบการศึกษาภาคบังคับแล้ว
 - มีการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ เพื่อเป็นตัวแทนในการเจรจาดูแลกับนายจ้าง โดยทั้งฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างต่างมีสิทธิที่จะจัดตั้งองค์กรของตนที่ตนเป็นผู้เลือก ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายและ/หรือกฎระเบียบกิจการ
2. ให้ความคุ้มครองทางสังคม การคุ้มครองสภาพการทำงานของลูกจ้าง
 - การจ่ายค่าจ้างและค่าตอบแทนในรูปแบบต่างๆ เวลาทำงาน รวมถึงค่าล่วงเวลา
 - การหยุดพักก่อน วันหยุด วันลาป่วย และลากิจ

- การลงโทษทางวินัย
- การให้ออกจากงาน
- การให้สิทธิสวัสดิการแก่แรงงานทั้งหญิงและชาย เช่น ตั้งครรภ์ไปจนถึงคลอดบุตร ลาอุปสมบท ลาไปปฏิบัติธรรม
- การจัดสวัสดิการที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีพต่างๆ เช่น น้ำดื่มที่สะอาดปลอดภัยอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ ห้องอาหาร ห้องพยาบาล รถรับส่งพนักงาน ชุดเครื่องแบบยูนิฟอร์ม ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เบี้ยเลี้ยงเมื่อเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ การเข้าถึงบริการทางการแพทย์ที่สถานประกอบการจะจัดหาให้ นอกจากนี้ยังมีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินกู้สวัสดิการอื่นๆ ได้แก่ ซื้อมอเตอร์ไซด์ ซื้อบ้าน อนาคตส่งลูกเรียนอื่นๆ ส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัทฯ รวมไปถึงผลิตภัณฑ์อื่นๆที่อยู่ในกลุ่มพลังทางการเงินของธนาคาร ตลอดจนการให้หลักประกันความมั่นคงทั้งในทางกายภาพและในทางจิตใจ เมื่อต้องว่างงาน เจ็บป่วย พุพพลภาพ ขราภาพ หรือสูญเสียชีวิต

3. ให้ความสำคัญคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานการส่งเสริมและรักษามาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจการป้องกันไม่ให้มีการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนปลอดจากความเสี่ยงด้านสุขภาพ

5.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ

แรงงาน คือ ผู้เกี่ยวข้องหรือเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงของกิจการธนาคารประกันภัยเนื่องจากกิจการไม่อาจดำเนินไปได้ หากไร้ซึ่งกำลังแรงงานที่จะขับเคลื่อนการผลิตและบริการ แม้ว่าการที่กิจการได้สร้างงานและจ่ายค่าตอบแทนแก่แรงงานตามผลงานที่ทำ จะถือเป็นส่วนหนึ่งของการตอบแทนทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม แต่เมื่อคำนึงถึงความสัมพันธ์ทางอำนาจในการจ้างงานระหว่างนายจ้างและลูกจ้างนั้น ไม่เท่าเทียมกัน แรงงานซึ่งมีความเปราะบางเป็นพื้นฐานและมีความเสี่ยงสูงต่อการถูกละเมิดสิทธิ จึงสมควรได้รับความคุ้มครองในหลายด้าน ปรากฏว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมให้ความสำคัญสิทธิขั้นพื้นฐานของแรงงานที่จะเลือกทำงานได้ตามความต้องการของตน รวมถึงสิทธิที่จะอยู่ในสภาพการทำงานที่ดีและยุติธรรม บริษัทจึงมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อแรงงานด้วยความเคารพในสิทธิขั้นพื้นฐานนี้

การไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้ใช้แรงงาน และในทางตรงข้ามการส่งเสริมโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพของมนุษย์และมาตรฐานการครองชีพของแรงงาน ย่อมเป็นการปฏิบัติตามหลักคุณธรรมและจริยธรรมที่ดีของกิจการ และยังช่วยเสริมสร้างกิจการให้เกิดความมั่นคงและมีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนได้อีกด้วย

5.3 แนวทางในการปฏิบัติ

การไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน

1. จัดทำนโยบายการจ้างงานในหน้าที่อันเหมาะสมที่ปลอดจากการเลือกปฏิบัติ ยืนยันความเสมอภาคทางโอกาส โดยไม่นำความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ภาวะ ศาสนา สัญชาติ ภูมิหลังของบุคคล

ความคิดเห็นทางการเมือง อายุ หรือความทุพพลภาพ มาเป็นปัจจัยในการพิจารณาและตัดสินใจจ้างงาน รวมถึงจัดปัจจัยอื่นๆ ที่อาจนำไปสู่การเลือกปฏิบัติ เช่น สถานภาพสมรส การติดเชื้อเอชไอวี เป็นต้น

2. จัดทำนโยบายว่าด้วยการส่งเสริมการจ้างงานสำหรับกลุ่มแรงงานที่มีสถานะเปราะบาง อาทิ เปิดโอกาสให้มีการจ้างงานคนพิการ
3. พัฒนาพนักงานเพื่อฝึกฝนทักษะและเพิ่มพูนศักยภาพ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีการเรียนรู้ทั้งในทางวิชาการและในด้านการพัฒนาทางจิตใจ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงานเมื่อมีโอกาสที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมให้มีการคิดค้นทางเพศ
4. ประเมินวิธีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ ในการปฏิบัติตามนโยบายว่าด้วยการส่งเสริมการจ้างงานรวมถึงส่งเสริมโอกาสและความก้าวหน้าในบริษัท
5. สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในที่ทำงานสำหรับคนพิการที่สมเหตุสมผล
6. ไม่ปลดหรือเลิกจ้างพนักงาน อันเป็นการตัดสินใจของผู้แทนฝ่ายบริหารแต่เพียงฝ่ายเดียว หรือการตัดสินใจนั้นอยู่บนฐานของการเลือกปฏิบัติ
7. นายจ้างควรตรวจสอบสาเหตุการลาออกของพนักงาน เพื่อนำมาพัฒนาให้อัตราการลาออกลดน้อยลง

การไม่ใช้แรงงานบังคับ

1. สนับสนุนและเคารพในการปกป้องสิทธิมนุษยชน ตรวจสอบดูแลมิให้กิจการของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิ เช่น ไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับ ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาทางปัญญาในการใช้ชีวิตระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
2. หลีกเลี่ยงการได้รับประโยชน์จากการใช้แรงงานนักโทษ ยกเว้นนักโทษนั้นได้รับการพิจารณาบทลงโทษจากศาลแล้ว และการใช้แรงงานนั้นอยู่ในความดูแลและควบคุมของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีระบบที่ให้หลักประกันค่าตอบแทนที่เป็นธรรมตามกฎหมาย
3. ไม่บังคับให้คนงานทำงานล่วงเวลา เพื่อแลกกับการไม่ถูกลงโทษหรือหักค่าจ้าง หรือให้ทำงานเกินชั่วโมงทำงานปกติมากเกินไป

การไม่ใช้แรงงานเด็ก

1. จัดทำนโยบายที่ชัดเจนและให้คำมั่นที่จะไม่สนับสนุนการใช้แรงงานเด็ก รวมถึงไม่ให้พนักงานเข้าไปข้องเกี่ยวกับการค้าประเวณีเด็กหรือการแสวงหาประโยชน์อื่นๆ จากเด็ก
2. หากพบการใช้แรงงานเด็กในสถานประกอบการ หรือที่อยู่ในสภาพแวดล้อมของการประกอบกิจการ รวมทั้งที่เป็นเครือข่ายหรือหน่วยงานของบริษัท ในเบื้องต้นให้ย้ายแรงงานเด็กออกจากพื้นที่การทำงานนั้นเสียก่อน จากนั้นจึงพิจารณาให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้เด็กเข้ารับการศึกษาต่อเนื่องตามการศึกษาภาคบังคับ

เสรีภาพในการสมาคมและการเจรจาต่อรองร่วม

1. ยอมรับการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ เพื่อออกเสียงเจรจาต่อรอง
2. จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม ที่จะเอื้อให้ตัวแทนพนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ถูกแทรกแซงการทำงาน
3. ให้ข้อมูลสำคัญแก่พนักงานและตัวแทนพนักงาน เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานและสภาพที่แท้จริงของบริษัท รวมถึงแจ้งข้อมูลที่สมเหตุสมผลและภายในระยะเวลาที่สมควร โดยเฉพาะเมื่อต้องมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ภายในบริษัท ควรหารือร่วมกับตัวแทนพนักงานเพื่อลดผลกระทบให้มากที่สุด เช่น พิจารณามาตรการอื่นที่เป็นไปได้ก่อนการตัดสินใจปิดกิจการซึ่งจะกระทบการจ้างงาน
4. สนับสนุนการหารือ/ความร่วมมือระหว่างนายจ้างกับพนักงานและตัวแทนพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน
5. เคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการมีอิสระในการให้ความเห็น โดยปราศจากการแทรกแซง การได้รับข้อมูลหรือความเห็นผ่านสื่อต่างๆ รวมทั้งจัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

ความคุ้มครองทางสังคม

1. จัดให้มีเงื่อนไขการจ้างงานที่เป็นธรรมสำหรับพนักงาน และให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามศักยภาพ หรือตามข้อตกลงร่วมระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยพิจารณาความพอเพียงต่อความจำเป็นของพนักงานและครอบครัวเป็นอย่างน้อย และตามมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือมาตรฐานการครองชีพที่ควรจะเป็น
2. เคารพและปฏิบัติตามข้อกำหนดที่สูงกว่าหรือเข้มข้นกว่าบทบัญญัติในกฎหมาย ซึ่งข้อกำหนดที่สูงกว่านี้ อาจะมาจากการตกลงกันและมีผลบังคับใช้ตามกฎหมายเช่นกัน เช่น ข้อตกลงร่วมระหว่างนายจ้างกับสหภาพแรงงาน
3. จัดสภาพการทำงานที่เหมาะสมทั้งทางร่างกายและจิตใจให้พนักงานทำงานได้อย่างปลอดภัย และมีศักดิ์ศรี อาทิ คำนึงถึงการจ่ายค่าจ้าง การทำงานล่วงเวลาที่สมเหตุสมผล มีวันหยุดประจำปีอย่างเหมาะสม และวันลาพักผ่อนประจำปีระบบการดูแลสุขภาพและความปลอดภัย การดูแลครรภ์และการลาคลอด เป็นต้น โดยที่พนักงานสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพและแบ่งเวลาให้แก่ครอบครัวได้เช่นเดียวกัน
4. จัดให้มีนโยบายปกป้องพนักงาน ไม่กลั่นแกล้งหรือลงโทษทางวินัยกับพนักงานที่มีการรายงานอย่างสุจริตต่อผู้บริหารหรือหน่วยงานของรัฐ เกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ถูกต้องที่เกิดขึ้นภายในบริษัท
6. กำหนดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นและทางศาสนาในพื้นที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่

สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

1. พัฒนานโยบายความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ อาทิ จัดให้มีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ด้วยปัจจุบัน เหตุการณ์และปัจจัยภายนอก อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มีเป็นจำนวนมากและเพิ่มทวีความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งเหตุการณ์ความเสียหายบางประเภทไม่สามารถควบคุมป้องกันได้ เช่น

ภัยธรรมชาติ การก่อวินาศภัย เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวอาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อพนักงานในขณะปฏิบัติงาน อันเป็นเหตุให้ธุรกิจไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ โดยได้จัดให้มีการฝึกอบรมและประชาสัมพันธ์แผนดังกล่าวให้แก่พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังรวมถึงแผนการฟื้นฟูการดำเนินงาน (Business Recover Plan) สำหรับธุรกรรมงานที่สำคัญและให้มีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อแผนดังกล่าว

2. ปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของสถานประกอบการ โดยวางระบบบริหารจัดการ อาทิ การกักน้ำทิ้ง การติดตั้งระบบการฟอกการระบายอากาศ การทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศอยู่เสมอ รวมถึงจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานและการใช้อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล
3. วิเคราะห์และหามาตรการเพื่อควบคุมความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน รวมถึงจัดให้มีระบบป้องกันมลพิษที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน จัดให้มีสถานที่ทำงานที่สะอาด ปราศจากฝุ่นละออง สารพิษ และสัตว์ที่อาจเป็นพาหะนำโรค เพื่อความปลอดภัยจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ทั้งจากอุบัติเหตุและโรคภัย เช่น การจัดหาเครื่องกรองน้ำดื่มสำหรับพนักงาน การแยกเครื่องถ่ายเอกสารออกจากพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันฝุ่นละออง และ สารพิษต่างๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของพนักงาน
4. สื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับข้อกำหนดว่าด้วยวิธีปฏิบัติที่ปลอดภัยในการทำงานต่างๆ และให้แน่ใจว่าพนักงานเข้าใจและทำตามระเบียบปฏิบัติได้ถูกต้อง
5. จัดหาอุปกรณ์ความปลอดภัยและอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลที่จำเป็นให้พนักงาน ทั้งประเภทที่ไม่ได้ทำงานประจำ (Part-time) หรือเป็นพนักงานชั่วคราว (Temporary) รวมถึงพนักงานรับเหมาช่วง (Subcontractor) ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการประสบอันตรายจนได้รับบาดเจ็บ ความเจ็บป่วย และอุบัติเหตุจากการทำงาน รวมถึงกรณีฉุกเฉินอื่นๆ
6. เคารพและยึดถือหลักการที่ว่า นายจ้างเป็นผู้มีหน้าที่ในการกำหนดมาตรการ และจัดหาอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้พนักงาน ค่าใช้จ่ายในการจัดหาสิ่งเหล่านี้จึงควรเป็นของนายจ้าง ไม่ใช่พนักงาน
7. บันทึกและสอบสวนอุบัติการณ์และปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
8. ประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน ซึ่งแตกต่างกันไปตามประเภทของงานและสถานภาพของพนักงาน เช่น ความเสี่ยงสำหรับพนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์ ผู้ที่เพิ่งคลอดบุตรหรืออยู่ในระยะให้นมบุตร หรือพนักงานที่เป็นผู้พิการ รวมถึงพนักงานที่มีโรคประจำตัว เป็นต้น (ให้บริษัทรับรู้ผลกระทบเกี่ยวกับชีวอนามัยในการทำงานของพนักงาน การกิน ดื่ม หายใจ สิ่งแวดล้อม)
9. ให้พนักงานมีส่วนร่วมในระบบบริหารจัดการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม และเคารพสิทธิของพนักงาน ดังนี้
 - พนักงานมีสิทธิได้รับข้อมูลเต็ม ถูกต้อง และในระยะเวลาที่เหมาะสม และแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practices) เกี่ยวกับความเสี่ยงและการป้องกันความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

- พนักงานมีสิทธิที่จะสอบถามและขอคำปรึกษาหารือเรื่องความปลอดภัย และอาชีวอนามัย ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน และงานที่ทำในทุกๆ ด้าน
- พนักงานมีสิทธิที่จะปฏิเสธงาน หากพิจารณาแล้วว่าอาจเป็นอันตรายร้ายแรงถึงแก่ชีวิต หรือกระทบต่อสุขภาพทั้งของตัวเองและผู้อื่น
- พนักงานมีสิทธิขอคำแนะนำจากกิจการภายนอก ทั้งจากกิจการของพนักงานและนายจ้าง รวมทั้งกิจการอื่นๆ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในเรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัยนั้นๆ
- พนักงานมีสิทธิที่จะรายงานข้อมูลปัญหาความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
- พนักงานมีสิทธิร่วมตัดสินใจในนโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัย และอาชีวอนามัย และกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการสอบสวนอุบัติเหตุและการประสบอันตราย หรือการเกิดเหตุเค็ดร็อนรำคาญอันเนื่องมาจากการทำงาน
- พนักงานต้องปลอดจากการถูกขู่เข็ญและคุกคามในการใช้สิทธิและกระทำการต่างๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้น

6) ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค (ผู้เอาประกันภัยและผู้รับผลประโยชน์)

แนวทางปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยและผู้รับผลประโยชน์ มีฐานความคิดมาจากสิทธิของผู้บริโภค กล่าวคือ กิจการต้องผลิตสินค้าและบริการที่ปลอดภัยต่อชีวิต ทรัพย์สิน ของผู้บริโภค ที่สามารถไว้วางใจได้ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย มีการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคที่ตรงความจริงและเพียงพอ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ ทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการใช้ชีวิตของลูกค้าเป็นหลักในการพัฒนาเพื่อสร้างนวัตกรรมของสินค้าและบริการ โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการและกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การบริโภคที่ยั่งยืน รวมถึงเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างแรงจูงใจ ส่งเสริมให้ผู้บริโภคเห็นถึงประโยชน์ของการใส่ใจในการเพิ่มความระมัดระวังการขับขี่ยานยนต์บนท้องถนนมากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์สุขในการดำรงชีวิตของผู้บริโภคและเป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมไปถึงการให้ความรู้ทั่วไปและวิธีการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ตลอดจนเสริมสร้างความอุ่นใจ ผู้บริโภคมีความสุขใจที่ได้รับความสะดวกปลอดภัยและอยู่สบายจากธรรมชาติ ประกันภัย

6.1 ความหมาย

ความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยของบริษัท หมายถึงความรับผิดชอบต่อคุณภาพและคุณสมบัติ รวมถึงข้อมูลของผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนวิธีการในการนำเสนอและการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการนั้นๆ ว่าจะต้องเป็นประโยชน์ต่อทรัพย์สิน และสุขภาพ มีความปลอดภัยต่อผู้เอาประกันภัย สังคมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการกระทำการที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้เอาประกันภัย ในลักษณะที่เป็นการละเมิดหรือทำให้เสียสิทธิของผู้เอาประกัน อันเป็นการเสื่อมเสียจรรยาบรรณในการประกอบกิจการที่ดี เช่น

- มีการปกป้องข้อมูลของผู้เอาประกันภัย ในเรื่องที่สมควร
- มีการรับฟังความคิดเห็นมีการให้ความรู้และข้อมูลแต่ละผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องเป็นธรรมแก่ผู้เอาประกันภัยมีการให้ความรู้ทั่วไปและขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และเสริมสร้างความอุ่นใจ ผู้บริโภคมีความสุขใจที่ได้รับความห่วงใยดูแล
- มีการสร้างแรงจูงใจ ส่งเสริมให้ผู้บริโภค ใฝ่ใจ มีความระมัดระวังในการขับขี่รถยนต์บนท้องถนนมากยิ่งขึ้น ในระหว่างที่เจ้าหน้าที่คำแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคและสังคม

นอกจากนี้ เมื่อตระหนักว่าผลิตภัณฑ์และบริการจะก่อให้เกิดผลกระทบในด้านทรัพย์สิน และสุขภาพ อันรวมไปถึงความสุขและความทุกข์ หรือความปลอดภัยในลักษณะใดๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทั้งต่อผู้เอาประกันภัย สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม จะต้องรีบเปิดเผยข้อมูล และจัดการแก้ไขเยียวยาโดยทันที เพื่อให้การผลิตสินค้าและบริการนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เอาประกัน สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง ทำให้เกิดการบริโภคอย่างยั่งยืน และกิจการสามารถเจริญเติบโตก้าวหน้าต่อไปได้อย่างยั่งยืนเช่นกัน

6.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ

เหตุผลสำคัญที่กิจการควรคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยและผู้รับผลประโยชน์ มีฐานความคิดมาจากสิทธิของผู้บริโภค 8 ประการ ดังนี้

1. สิทธิในการได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ น้ำ อาหาร อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่ อาศัย การดูแลสุขภาพและสุขอนามัย เช่น การเตรียมพื้นที่สำหรับรับรองลูกค้า ด้วยการจัดเตรียมที่นั่งรับรองที่สะดวกสบาย มีน้ำดื่มสะอาด มีสิ่งสิ่งพิมพ์ไว้บริการ และยังมีเจ้าหน้าที่แผนกต้อนรับคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ การติดต่อประสานงานเบื้องต้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และอุ่นใจเมื่อเข้ารับบริการ
2. สิทธิด้านความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยจากผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงปลอดภัยจากกระบวนการผลิต ตัวอย่างเช่น
 - การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า บริษัทฯ ได้นำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีกระบวนการจัดการที่ดี เข้าจัดเก็บ ดูแลรักษา เพื่อป้องกันการโจรกรรมข้อมูลที่เป็นความลับ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าบริษัทฯ มีการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานสูง และเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเชื่อถือของลูกค้ามากยิ่งขึ้น บริษัทฯ ยังได้กำหนดและคงไว้ซึ่งมาตรฐานและขั้นตอนการดำเนินงานที่เข้มงวดในการเคารพสิทธิความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เพื่อรักษาความปลอดภัย และป้องกันการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้โดยมิเจตนาไม่สุจริต
 - ด้านกระบวนการผลิตรูปแบบของบรรจุภัณฑ์ ได้มีการปรับเปลี่ยนใหม่ จากเดิมที่เป็นของพลาสติก มีกลิ่นระเหยแรง เปลี่ยนเป็นของบรรจุภัณฑ์กระดาษที่ไม่มีกลิ่นรบกวน และไม่เป็นอันตรายต่อระบบทางเดินหายใจ

- ด้านบริการ บริษัทฯ ได้มอบความช่วยเหลือให้แก่ประชาชน เมื่อเกิดภัยพิบัติ ด้วยบริษัทฯ ห่วงใยถึงความเป็นอยู่ของลูกค้าและประชาชนที่ต้องเผชิญกับวิกฤติการณ์ต่างๆ จึงได้ออกมาตรการช่วยเหลือ ทั้งที่เป็นมาตรการหลักและมาตรการเสริม เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน และลูกค้ายังมั่นใจได้ว่าจะได้รับการดูแลเป็นอย่างดี เช่น เมื่อเกิดเหตุอุทกภัยใหญ่ บริษัทฯ ได้จัดหาสถานที่จอดรถที่ปลอดภัยให้กับลูกค้าฟรี เพื่อให้ลูกค้าอุ่นใจได้ว่ารถยนต์จะไม่ได้รับความเสียหายจากภัยน้ำท่วม พร้อมจัดหาเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง และยังได้จัดส่งรถลากจูงเข้าไปในพื้นที่ประสบภัยเพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าในการนำรถยนต์ออกมาเก็บในพื้นที่ที่ปลอดภัยจากน้ำ นอกจากนี้ยังได้เผยแพร่วิธีการปฏิบัติตัวก่อน ขณะ และหลังเกิดเหตุอุทกภัยเพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นให้แก่ลูกค้าอีกด้วย

3. สิทธิด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิได้รับข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และบริการ โดยข้อมูลเหล่านั้นต้องเป็นความจริงไม่บิดเบือน หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ด้วยการแจ้งเงื่อนไขความคุ้มครองที่สำคัญลงในโบรชัวร์และตารางกรมธรรม์ของแต่ละผลิตภัณฑ์ ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของบริษัทฯ ได้หลายช่องทาง เช่น แผ่นพับผลิตภัณฑ์ในสาขาธนาคาร สื่อโทรทัศน์ที่ติดตั้งภายในสาขา การจัดทำข้อมูลเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์บนเว็บไซต์ของบริษัท

การจัดฝึกอบรมพนักงานขายให้มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์มากที่สุด เพื่อเป็นศูนย์กลางสื่อสารกับลูกค้า ในการสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนในทุกระดับชั้นได้ตระหนักถึงความสำคัญของการทำประกันภัย ให้ได้รับข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะกับลูกค้าอย่างถูกต้องและชัดเจนในทุกขั้นตอนการขาย ทั้งในส่วนของการรายละเอียดความคุ้มครอง ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ตลอดจนไปถึงสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าตระหนักถึงความปลอดภัย การใส่ใจในการเพิ่มความระมัดระวังภัยจากการขับขี่รถยนต์บนท้องถนนมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์สุขในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้เอาประกันภัยที่ส่งผลดีต่อสังคมโดยรวม และเป็นส่วนที่สำคัญในการช่วยลดจำนวนอุบัติเหตุบนท้องถนน แม้กรมธรรม์ประกันภัยจะมอบความคุ้มครองในชีวิตและทรัพย์สิน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดทำข้อมูล ความรู้ รวมถึงบริการเสริมในรูปแบบต่างๆ ที่จะสามารถช่วยเหลือ ส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอุ่นใจ ปลอดภัย เมื่ออยู่ภายใต้ความคุ้มครองของชนชาติประกันภัย อาทิ การจัดทำข้อมูลความรู้ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัท วิธีรับมือปัญหาอุทกภัย ทั้งการปฏิบัติตัวก่อน ขณะ และหลังเกิดเหตุในรูปแบบของภาพกราฟฟิค (Infographic) ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของบริษัทฯ ได้แก่ เว็บไซต์บริษัท สื่อออนไลน์ต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจ ในรูปแบบที่ง่าย และสามารถปฏิบัติได้ด้วยตนเอง ซึ่งบริษัทฯ ได้เล็งเห็นว่าการให้คำแนะนำจัดทำข้อมูลต่างๆ ดังกล่าว จะช่วยลดความเสี่ยงภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่อาจจะเกิดกับลูกค้าได้อีกทางหนึ่ง

4. สิทธิในการเลือก

ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิในการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งอยู่ในราคาที่เหมาะสมต่อการแข่งขันในตลาด มีเงื่อนไขเป็นที่เข้าใจอย่างชัดเจนและเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ดังนั้น บริษัทจึงพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย ให้ผู้เอาประกันภัยสามารถเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีความคุ้มครองและราคาเหมาะสมกับความต้องการของตนเอง ตัวอย่าง เช่น

- **ขนาด One lite** กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ราคาประหยัด เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้เอาประกันภัยที่ขี้อร่อย มีประวัติการเกิดอุบัติเหตุเพียงเล็กน้อย ทั้งนี้ผู้เอาประกันภัยจะมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบค่าเสียหายในส่วนแรกหากเกิดอุบัติเหตุอันทำให้ผู้อื่นเกิดความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยเพิ่มความระมัดระวังใส่ใจ และมีสติทุกครั้งเมื่อขับรถยนต์บนท้องถนน ดำเนินชีวิตด้วยความไม่ประมาท ซึ่งจะเป็นการช่วยลดจำนวนอุบัติเหตุบนท้องถนน ได้อีกทางหนึ่งด้วย
- **ขนาด 2+** เป็นกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ ราคาประหยัด ที่มีความคุ้มครองเพิ่มเติมจากกรมธรรม์รถยนต์ประเภท 2 ในเรื่องของการชนกับยานพาหนะทางบก เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้เอาประกันภัยที่มีการเคลมเพียงเล็กน้อย แต่ยังคงมีความกังวลเกี่ยวกับอุบัติเหตุบนท้องถนนอยู่
- **ขนาดประกันอุบัติเหตุเพื่อลูกรัก** เป็นกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลที่มีเงินช่วยเหลือให้บุตรต่อเนื่อง 5 ปี หากมารดา(หรือบิดา)ที่เป็นผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต รวมถึงมอบความคุ้มครองให้กับลูก ทั้งด้านอุบัติเหตุ และ 3 โรคที่เด็กเป็นบ่อย ได้แก่ ไข้เลือดออก อาหารเป็นพิษ ลำไส้อักเสบเฉียบพลัน
- **ขนาดประกันอุบัติเหตุรักไม่มีวันหยุด** เป็นกรมธรรม์อุบัติเหตุส่วนบุคคลที่คุ้มครอง 2 ท่านใน 1 กรมธรรม์ โดยจะขยายความคุ้มครองไปถึงบุคคลในครอบครัวอีก 1 ท่าน หากเกิดอุบัติเหตุในวันหยุด จะได้รับความคุ้มครองเพิ่มขึ้น 2 เท่า และหากเกิดอุบัติเหตุสาธารณะในวันหยุดจะได้รับความคุ้มครองสูงถึง 3 เท่า และความพิเศษของผลิตภัณฑ์นี้คือ ในทุกกรมธรรม์จะร่วมบริจาคเงิน 100 บาท ให้กับองค์กรสาธารณกุศลเพื่อช่วยเหลือสังคม
- **ขนาดการ์ดอุ่นใจ (Wallet Protection)** เป็นกรมธรรม์อุบัติเหตุส่วนบุคคล ที่ครอบคลุมถึงการโจรกรรม ซึ่งเป็นบริการพิเศษสำหรับลูกค้าบัตรเครดิตของขนาด เพื่อให้ลูกค้าใช้ชีวิตได้อย่างอุ่นใจ แม้เกิดภัยที่ไม่คาดคิด ด้วยความคุ้มครองที่ครอบคลุม อาทิ คุ้มครองความเสียหายจากการใช้บัตรทางการเงิน การสูญเสียเงินจากการใช้บัตร การถูกโจรกรรมข้อมูลบัตร มีเงินช่วยเหลือกรณีเอกสารสำคัญของลูกค้าสูญหาย นอกจากนี้ยังมีบริการเสริมเพื่อช่วยเหลือฉุกเฉินให้กับลูกค้าด้านต่างๆ ได้แก่ บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือและข้อมูลส่วนตัวบนมือถือ บริการเงินสดฉุกเฉิน บริการจ่ายค่าโรงแรมที่พักกรณีฉุกเฉิน และการจัดหาตัวเครื่องบินฉุกเฉิน

5. สิทธิในการแสดงความคิดเห็น

ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดทำนโยบายสาธารณะและการนำนโยบายเหล่านี้ไปปฏิบัติ รวมทั้งประเด็นเกี่ยวกับการปรับปรุงสินค้าและบริการ เช่น การตั้งหน่วยงาน care center สำหรับรับเรื่องร้องเรียนจากผู้เอาประกันภัย ทั้งทางโทรศัพท์และเว็บไซต์

6. สิทธิที่จะได้รับการชดเชย

ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิในการเรียกร้องและการได้รับความเป็นธรรม รวมทั้งได้รับค่าชดเชยจากผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน และจากการนำเสนอที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้เอาประกันภัย อาทิ ผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุเพื่อลูกกรก หากลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ ตรวจสอบกรมธรรม์แล้วไม่ได้รับความเป็นธรรม ผลประโยชน์หรือเงื่อนไขใดๆ ที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการตามที่บริษัทได้นำเสนอ ลูกค้าสามารถใช้สิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ดังกล่าวได้ภายในระยะเวลา 15 วัน นับแต่วันที่ลูกค้าได้รับกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในด้านความคุ้มครอง ป้องกันให้ลูกค้าเกิดความเสียหายน้อยที่สุด เพื่อให้ลูกค้าวางใจว่าจะได้รับการบริการที่ดี มีความเป็นธรรม และยังช่วยลดปัญหาการร้องเรียนที่อาจจะเกิดขึ้นในภายหลังได้อีกด้วย

7. สิทธิทางการศึกษา

ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิได้รับความรู้และได้รับการอบรม ให้มีทักษะที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งการตระหนัก ถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้เอาประกันภัย และการมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในฐานะผู้เอาประกันภัยอีกด้วย เช่น การให้ความรู้ผ่านทางเว็บไซต์ Social Network ของบริษัท และสื่อต่างๆ ณ จุดขาย เป็นต้น (ทั้งนี้ หากบริษัทสามารถให้ความรู้และการอบรมแก่ผู้เอาประกันภัยที่ดีแล้ว บริษัทก็จะได้รับประโยชน์จากอัตราความสูญเสียที่ลดลง และคนในสังคมจะมีจิตใจดีขึ้น)

8. สิทธิในการอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ

ผู้เอาประกันภัยควรได้อยู่อาศัยและทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่บั่นทอนต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ รวมถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น ก่อนการรับประกัน เมื่อบริษัทเข้าทำการสำรวจภัย แล้วเห็นจุดบกพร่องต่างๆของสถานประกอบการ อาจให้คำแนะนำเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว และปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น เช่น การติดตั้งเครื่องกำจัดฝุ่นละอองในโรงงาน เป็นต้น

6.3 แนวทางในการปฏิบัติ

การตลาดที่เป็นธรรม

1. กำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยอย่างสมเหตุสมผล
2. ไม่ดำเนินการใดๆ ที่ทำให้เกิดความคลุมเครือหรือบิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการบริการ ไม่โฆษณาเกินจริง หรือละไว้ไม่กล่าวถึงข้อมูลอันสำคัญซึ่งนำไปสู่ความเข้าใจผิด

3. หน้าตารางกรรมธรรม์ควรมีข้อมูลที่ต้องครบถ้วนเข้าใจง่าย เกี่ยวกับความคุ้มครองและบริการที่จะได้รับ รวมถึงข้อมูลต่างๆที่จำเป็นแก่ผู้เอาประกันภัย รวมถึงระยะเวลาที่เริ่มต้นคุ้มครองและหมดอายุของกรรมธรรม์
4. ระบุชัดเมื่อข้อมูลดังกล่าวเป็นไปเพื่อการส่งเสริมการขายหรือการโฆษณา
5. มีการเปิดเผยข้อมูลเมื่อได้รับการร้องขอจากผู้เอาประกันภัย
6. ระบุข้อความที่แสดงความห่วงใยแก่กลุ่มบุคคลที่ต้องได้รับความใส่ใจเป็นพิเศษ
7. ในการนำเสนอขาย ต้องให้ข้อมูลอย่างพอเพียงเพื่อการตัดสินใจ เช่น การจับตัวอย่างระมัดระวังไม่ประมาท ไม่เกิดอุบัติเหตุความเสียหาย ทำให้ได้ส่วนลดเบี้ยประกันภัยเพิ่มขึ้นทุกปี เป็นต้น

การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้เอาประกันภัย

1. ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ปลอดภัยต่อผู้เอาประกันภัยและคนรอบข้างรวมถึงทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อม
2. บริษัทจะปฏิบัติตามมาตรฐานและกฎระเบียบข้อบังคับของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างเคร่งครัด เพื่อขจัดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นสืบเนื่องจากผลิตภัณฑ์และบริการนั้น
3. ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ก้าวหน้าทันสมัย สามารถเปลี่ยนรสนิยมและวิถีชีวิตของผู้เอาประกันภัยให้รักตนเอง สังคม ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้มนุษย์มีคุณภาพชีวิตทั้งทางกายและจิตใจที่ดีขึ้น เช่น ผลิตภัณฑ์ Onelite เป็นผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ที่ราคาประหยัด แต่จะมีเงื่อนไขให้ผู้เอาประกันภัยร่วมรับผิดชอบความเสียหายด้วยบางส่วนหากเป็นฝ่ายผิด จึงทำให้ผู้เอาประกันภัยจับจ่ายอย่างระมัดระวังมากขึ้น สามารถลดการเกิดอุบัติเหตุได้ การออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ 2+ ระยะสั้น ที่บริษัทจะวางจำหน่าย เฉพาะช่วงเทศกาลวันหยุดยาว ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ประชาชนมีความเสี่ยงในการอุบัติเหตุบนท้องถนน อันเนื่องมาจากการเดินทางข้ามจังหวัดในช่วงเวลาดังกล่าว และการออกผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ราคาประหยัด (micro PA) เพื่อเป็นทางเลือกความคุ้มครองสำหรับผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น
4. ไม่ใช้วัสดุหรือสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อผู้เอาประกันภัยในกระบวนการผลิต รวมถึงในทุกกิจกรรมตลอดห่วงโซ่ของธุรกิจ ยกเว้นเป็นสารที่ได้รับการอนุญาตให้ใช้
5. ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีการใช้วัสดุหรือเทคโนโลยีใหม่ ควรมีการทดสอบด้านความปลอดภัยต่อสุขภาพก่อนนำออกสู่ตลาดและควรจัดทำเอกสารกำกับสำหรับผู้เอาประกันภัยด้วย เช่น ของสมนาคุณเมื่อซื้อผลิตภัณฑ์ จะต้องถูกต้องตามมาตรฐาน มอก. ทุกชิ้นก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้า
6. มีการเพิ่มบริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนน ตลอด 24 ชม. ให้กับผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์บางประเภท ซึ่งลูกค้าสามารถขอรับบริการในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินบนท้องถนน เพื่อเพิ่มความอุ่นใจให้กับลูกค้าตลอดเวลาที่ขับขี่รถยนต์
7. ให้คำแนะนำด้านการใช้งานที่เหมาะสม และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งาน รวมถึงกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการจัดเก็บที่ไม่เหมาะสมของผู้เอาประกันภัย เช่น การจัดทำสติ๊กเกอร์ติดหน้ารถระบุหมายเลขโทรศัพท์สำหรับรับแจ้งอุบัติเหตุเพื่อความสะดวกของผู้เอาประกันภัยเมื่อเกิดอุบัติเหตุ และการเข้าร่วมโครงการ knock for knock กับคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ

ประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และสมาคมประกันวินาศภัยไทย เพื่อความสะดวกของผู้เอาประกันภัยที่สามารถตกลงกับคู่กรณี ณ ที่เกิดเหตุ เพื่อลดความไม่สะดวกบนท้องถนนอันเกิดจากอุบัติเหตุดังกล่าว

8. ให้คำแนะนำ ความรู้เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน โดยทั่วไปสำหรับลูกค้า โดยบริษัทจัดให้มีการให้ข้อมูล ความรู้ในแง่มุมต่างๆ เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ เช่น เมื่อเกิดเหตุอุทกภัยใหญ่ บริษัทได้จัดหาจุดจอดรถที่ปลอดภัยให้กับลูกค้า พร้อมเผยแพร่วิธีการปฏิบัติตัวก่อน ขณะ และหลังเกิดเหตุอุทกภัย เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง
9. มอบเงินชดเชย ช่วยเหลือ เมื่อลูกค้าเกิดภัยในกรณีต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถดำรงชีวิตได้ตามปกติ เช่น กรณีที่อยู่อาศัยของลูกค้าเกิดความเสียหาย บริษัทฯ จะมอบเงินชดเชยช่วยเหลือฉุกเฉิน ค่าซ่อมบ้าน ค่าเช่าบ้าน ให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าอุ่นใจ สบายใจ ในยามที่เกิดเหตุ ลดการสูญเสียที่เกิดขึ้น

การจัดเก็บข้อมูลผู้เอาประกันภัยอย่างปลอดภัย

1. ไม่สอบถามหรือเก็บข้อมูลผู้เอาประกันภัยโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัยก่อน
2. แม้จะได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัยตามข้อข้างต้นแล้วก็ตาม การสอบถามหรือการเก็บข้อมูลของผู้เอาประกันภัย ต้องดำเนินการด้วยวิธีที่ยุติธรรมและถูกต้องตามกฎหมาย
3. ระบุและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลส่วนตัวและการนำไปใช้ ให้ผู้เอาประกันภัยทราบก่อนที่จะดำเนินการ
4. จัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของผู้เอาประกันภัยอย่างปลอดภัย ไม่ส่งต่อข้อมูลผู้เอาประกันภัยให้กับผู้อื่น นอกจากจะได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัยก่อน
5. ให้สิทธิแก่ผู้เอาประกันภัยในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและการใช้ข้อมูลของตนภายใต้กรอบของกฎหมาย และเมื่อพบความผิดพลาดหรือความไม่ชอบธรรมในการจัดเก็บและการใช้ข้อมูล จะต้องมีการลบหรือแก้ไขให้ถูกต้อง

การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้เอาประกันภัยทั้งก่อนและหลังการขาย

1. กำหนดให้ผู้เอาประกันภัยสามารถคืนผลิตภัณฑ์ที่ได้รับไปแล้ว ตามเงื่อนไขระยะเวลาที่กำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนในประเด็นของผลิตภัณฑ์และบริการ (ภายใต้กฎเกณฑ์ของ คปภ.)
2. มีการกำหนดช่วงเวลารับประกันผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย และเหมาะสมกับอายุการใช้งานของกรรมธรรม์หรือผลิตภัณฑ์นั้น (ภายใต้กฎเกณฑ์ของ คปภ.)
3. เมื่อผลิตภัณฑ์ที่ถูกนำออกสู่ตลาด ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัยหรือไม่ปลอดภัย หรือเกิดการแปลความหมายของข้อมูลอย่างไม่ถูกต้องอันนำไปสู่การใช้ที่ผิดวิธี บริษัทจะต้องมีการยกเลิกหรือหยุดให้บริการ ในขั้นตอนนี้ บริษัทจะต้องพิจารณาเลือกสื่อหรือวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อให้เข้าถึงผู้เอาประกันภัยที่ซื้อกรรมธรรม์นั้นไปใช้รวมถึงการจ่ายค่าชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้เอาประกันภัยด้วย
4. ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการรับข้อเรียกร้องและการปฏิบัติต่อผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ โดยรับฟังความคิดเห็นจากผู้เอาประกันภัยด้วย
5. พัฒนาระบบการให้บริการและความช่วยเหลือแก่ผู้เอาประกันภัย เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าในรูปแบบของสาขาและสาขาเฉพาะ จำนวน 19 สาขา โดยมีหน้าที่ในการรับชำระค่าเบี้ยประกันภัย รับแจ้ง

อุบัติเหตุ ตรวจสอบอุบัติเหตุ อนุมัติและจ่ายค่าสินไหมทดแทน รับประกันภัยรถตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ เพื่อมุ่งหวังในการให้บริการผู้เอาประกันภัยอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทั่วประเทศ พร้อมใช้ศักยภาพของความเป็นกลุ่มธนาชาติ ที่มีสาขานาการธนาชาติกว่า 620 สาขาทั่วประเทศ ให้บริการด้านการประกันภัยเบื้องต้นได้เช่นกัน

นอกจากนี้ บริษัทยังได้พัฒนาระบบให้บริการในกระบวนการสินไหมรถยนต์ โดยจัดตั้ง “ศูนย์อำนวยการสินไหมรถยนต์ (Claim War Room)” เพื่อคอยให้ความช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุ ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยได้รับความพึงพอใจเรื่องระยะเวลาของเจ้าหน้าที่สำรวจภัยที่ออกให้บริการ การมีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ ปรีกษา พิจารณาผลคดี และอนุมัติการซ่อมอย่างรวดเร็ว

6. ให้ข้อมูลแก่ผู้เอาประกันภัยและให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานของผลิตภัณฑ์และบริการ ผ่านหน่วยงาน Care Center หมายเลข 02-662-8998 และจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ เพื่อนำเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบทั้งทางร่างกายและจิตใจทุกเรื่องมาวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีที่สุด พร้อมกับนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัทต่อไป

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. บริษัทตรวจสอบออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในแง่ลบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมทั้งทางสภาพร่างกายและจิตใจ ในทางกลับกันควรผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ก่อให้เกิดผลดีต่อสุขภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่นการเปลี่ยนรูปแบบของกรรมธรรม์จากของพลาสติก เป็นของกระดาษ เพื่อลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม
2. ออกแบบผลิตภัณฑ์และหีบห่อบรรจุภัณฑ์ให้ใช้งานง่าย สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ เช่น กล่องบรรจุผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุรักไม่มีวันหยุด จัดทำในรูปแบบกล่องผ้าไหมสวยงาม เพื่อให้มีคุณค่ากับราคาและความคุ้มครอง โดยกล่องบรรจุนี้สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ อาทิ ใส่เครื่องประดับ ของใช้ส่วนตัวเล็กๆน้อยๆ
3. ออกแบบผลิตภัณฑ์และให้บริการที่มีคุณภาพสูง ในราคาที่สมเหตุสมผล เช่น การออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ 2+ระยะสั้นในช่วงเทศกาลต่างๆ เบี้ยประกันภัยมีราคาไม่แพง แต่ได้รับความคุ้มครองสูง เพื่อให้ตัดสินใจซื้อประกันภัยได้ง่ายขึ้น เนื่องจากผู้เอาประกันภัยบางรายไม่ยอมไ้ความคุ้มครองทั้งปี เพราะเห็นว่าเบี้ยประกันภัยมีราคาสูงจึงต้องการซื้อในช่วงที่เห็นว่ามีความเสี่ยงเท่านั้น หรือบางรายที่ใช้รถยนต์และถือ พรบ.เพียงฉบับเดียว แต่ต้องการความอุ่นใจเพิ่มขึ้นในการเดินทาง
4. ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงของตลาด โดยแนวคิดการบริหารแบบการประหยัดจากการขยายขอบเขตการค้าเนินธุรกิจ (Economies of Scope) เช่น การออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์สำหรับรถประหยัดพลังงานและลดมลพิษ รวมถึงส่งเสริมการให้ความรู้ และเทคโนโลยีการซ่อมรถประเภทดังกล่าวแก่ผู้รถยนต์ในเครือ
5. สื่อสารให้ชัดเจนด้วยตราสัญลักษณ์บนผลิตภัณฑ์ เพื่อแสดงให้เห็นว่า เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพของบริษัทสามารถวางใจในการให้บริการได้
6. จัดให้มีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน ระหว่างบริษัทและผู้เอาประกันภัย เพื่อนำพาสังคมผู้บริโภคให้เป็นสังคมคนดี มีวัฒนธรรมและคุณธรรมที่ดีงาม เช่น การจัดบรรยายธรรมหัวข้อเรื่อง “ข้าบรสพระธรรมนำ

ทาง บนถนนสายสติ” โดยพระมหาสมปอง ซึ่งเนื้อหาหลักมุ่งเน้นให้คนมีสติในการดำเนินชีวิต รวมถึงการ ขับขี่ด้วย

การให้ความรู้และข้อมูลที่เป็นต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ

1. ให้ความรู้และอบรมผู้เอาประกันภัยให้มีทักษะที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น การจัดทำชุดคำถามในการตรวจสอบระดับความคุ้มครองที่ผู้เอาประกันภัยต้องการ เพื่อประโยชน์ในการ เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ที่เหมาะสมกับการดำเนินชีวิตของลูกค้า/ การจัดทำ single brochure เพื่อเปรียบเทียบหมวดความคุ้มครอง และราคาเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้เอาประกันภัย
2. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ ข้อมูลด้านคุณภาพ ราคา บริการหลังการขาย รวมทั้งให้คำแนะนำหรือคู่มือการใช้งานและการเก็บรักษาไปพร้อมกับกรมธรรม์
3. กระตุ้นให้ผู้เอาประกันภัยเห็นความสำคัญของการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสังคมมากขึ้น
4. ให้ข้อมูลแก่ผู้เอาประกันภัย ในประเด็นที่เกี่ยวกับความสำคัญและวิธีใช้เอกสารสำคัญต่างๆ ในของ กรมธรรม์ที่ถูกต้อง โดยการจัดทำเอกสารแผ่นแนบไปในของกรมธรรม์
5. ให้ความรู้เรื่องสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้เอาประกันภัย ความรู้ด้านกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค ขั้นตอนการติดต่อ การเข้าถึง และกระบวนการทำงานของหน่วยงานเหล่านี้
6. ให้ข้อมูลและชี้แจงเกี่ยวกับการเงินและการลงทุนเพื่อสังคมของบริษัท
7. ให้ความรู้เสริมผ่านกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น เพื่อลดอัตราเสี่ยงในการอุบัติเหตุบนท้องถนนของผู้เอา ประกันภัยหากปฏิบัติตามกฎจราจร และไม่ขับขี่ยานยนต์โดยประมาท ซึ่งจะนำมาสู่ความสูญเสียแก่ ครอบครัวและบุคคลใกล้ชิดอื่นๆ ของผู้เอาประกันภัยหากเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งจะส่งผลสืบเนื่องต่อไปถึง ชุมชน สังคม และการดำเนินงานของบริษัท

7) การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม มีจุดมุ่งหมายเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางกายและจิตใจ และ เติบโตไปพร้อมกันอย่างสมดุล และอย่างยั่งยืน โดยมีหลักการปฏิบัติคือ การจัดทำโครงการต่างๆ ที่เหมาะสมกับ ความจำเป็นและความต้องการของแต่ละพื้นที่ในชุมชนต่างๆ โดยส่งเสริมและสนับสนุนทั้งงบประมาณ กำลังคน อย่างเต็มกำลัง ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม การศึกษา จริยธรรม

นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญกับการลดจำนวนอุบัติเหตุบนท้องถนน ด้วยการให้การส่งเสริมให้เกิดการ ตระหนักรู้ถึงอันตรายแห่งภัยเพื่อเป็นการ “ป้องกัน” อย่างมีประสิทธิภาพ และ ให้ความ “ช่วยเหลือ” อย่างชาญฉลาดเพื่อเป็นการบรรเทาผลกระทบที่สังคมได้รับจากอุบัติเหตุ

7.1 ความหมาย

การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม คือ การร่วมมือและมีส่วนร่วมในการพัฒนาระหว่างบริษัทกับชุมชนและสังคม (นิยามของชุมชนในธุรกิจประกันภัย หมายถึงรวมถึงสิ่งที่อยู่โดยรอบทุกอย่าง เช่น รถยนต์ ทรัพย์สินที่เอาประกันภัย,

เจ้าหน้าที่สำรวจอุบัติเหตุรถยนต์ และผู้ซ่อมรถยนต์ เป็นต้น) ที่ได้รับผลกระทบจากสถานประกอบการหรือ เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินกิจการของบริษัท เพื่อพัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งตลอดจนฟื้นฟูสังคม วัฒนธรรม ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้กลับมาอุดมสมบูรณ์ ทั้งที่เป็นชุมชนและสังคมที่ตั้งอยู่ติดกันหรือใกล้เคียงสถาน ประกอบการ เสมือนเป็นชุมชนเดียวกัน รวมถึงชุมชนและสังคมที่ตั้งอยู่ห่างไกลออกไป

เนื่องจากชุมชนและสังคม เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการดำเนินกิจการดังนั้น บริษัทควรแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชน ประสานความสัมพันธ์อันดี ช่วยกันแก้ไขปัญหาด้านสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม รวมถึงเป็นกิจการที่ดีของ ชุมชน พร้อมกับคิดค้นวิธีการที่จะลดและ/หรือหยุดผลกระทบในทางลบต่อชุมชนและสังคม ที่เกิดจากกระบวนการ ดำเนินงานของบริษัทในที่สุด เช่นการรณรงค์เพื่อลดจำนวนอุบัติเหตุบนท้องถนน ซึ่งเป็นผลดีต่อทั้งชุมชน สังคม และการดำเนินงานของบริษัท

7.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ

การพัฒนาชุมชนตามหลักการพื้นฐาน เป็นกระบวนการให้การศึกษาแก่ประชาชน เพื่อให้สามารถพึ่งตนเองได้หรือ ช่วยตัวเองได้ในด้านการคิดและการตัดสินใจ รวมทั้งการแก้ปัญหาตลอดจนตอบสนองความต้องการที่ถูกที่ควรของ ตนเอง อันรวมถึงตัวกิจการเองและส่วนรวมทั้งนี้ หลักการพัฒนาชุมชน ก็คือ หลักประชาชนที่สามารถเจริญพัฒนา ไปเป็นอารยชนได้อย่างสมบูรณ์ด้วยตนเองนั่นเอง ดังนี้

1. เริ่มต้นที่ประชาชน โดยยืนจุดเดียวกับประชาชน มองโลกมองชีวิตและมองปัญหาจากทัศนะของประชาชน เพื่อให้เข้าใจปัญหาและความต้องการของประชาชน
2. ทำงานร่วมกับประชาชน ไม่ใช่ทำงานให้แก่ประชาชน
3. ยึดประชาชนเป็นตัวเอก กล่าวคือ บริษัทต้องเข้าใจพฤติกรรมของประชาชน และดำเนินกลยุทธ์เพื่อกระตุ้น ให้ประชาชนต้องเป็นผู้ทำการพัฒนาด้วยตนเอง ไม่ใช่เป็นผู้ถูกกระทำหรือผู้รับฝ่ายเดียว เพราะผลการ พัฒนา ประโยชน์ หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะตกอยู่ที่ประชาชน โดยตรงทั้งนี้ผลได้หรือเสีย จากการพัฒนา ดังกล่าวย่อมส่งผลกลับมายังกิจการด้วยดังนั้น เมื่อสามารถดำเนินการให้เกิดประโยชน์ได้ ย่อมหมายถึง ผลประโยชน์ของกิจการที่จะเกิดขึ้นในรูปแบบต่างๆ เช่น ผลกำไรและอัตราการเจริญเติบโตที่ยั่งยืนควบคู่ กันตลอดไป

วิธีการพัฒนาชุมชน คือ การรวมกลุ่มหรือจัดตั้งองค์กรประชาชนเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนที่เป็น สมาชิก มีบทบาทและส่วนร่วมในกิจกรรมของกิจการ ซึ่งจะส่งผลกระทบไปถึงส่วนรวมด้วยการส่งเสริมหรือ สร้างสรรค์ผู้นำและอาสาสมัคร เพื่อเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนมีความพร้อมที่จะเป็นผู้นำและเป็นผู้ เสียสละอุทิศตน เป็นการแสดงบทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นขั้นพื้นฐานของการ พัฒนาชุมชนการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจทั้งในและ ต่างประเทศ ซึ่งกิจการต้องตระหนักในการเข้าไปมีบทบาทในการหาหนทางที่จะกระทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อ และมีความเต็มใจที่จะทำประโยชน์ต่อสังคม ทั้งนี้ ผลประโยชน์อาจไม่เกิดกับกิจการโดยตรงในระยะแรก แต่จะ เกิดผลทางอ้อมให้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจในระยะต่อมาสิ่งที่กิจการควรตระหนัก 5 ประการ ในการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม ได้แก่

- การมีส่วนร่วมของชุมชน

- การศึกษาและศิลปวัฒนธรรมจริยธรรม
- การสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ
- สุขภาพ
- การลงทุนทางสังคม

7.3 แนวทางในการปฏิบัติ

สร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน

1. การให้ชุมชนมีส่วนร่วมในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านการปรับปรุงคุณภาพชีวิต สังคม ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดย การเปิดโอกาสให้ชุมชนรอบๆบริษัทได้ร่วมกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้นเป็นประจำ เช่นการดำเนินกิจกรรมภายในแก่พนักงานเพื่อสร้างการตระหนักรู้ถึงความสูญเสียหลังเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกด้วยตนเอง ในการขับขี่ยานพาหนะอย่างปลอดภัย รวมไปถึง โครงการ Happy Together ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มของพนักงานเพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และตนเองทั้งทางร่างกายและจิตใจในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความสุขจากการเป็นผู้ให้ โครงการบริจาคโลหิตร่วมกับสภาอากาศไทย เป็นการกระตุ้นจิตสำนึกด้านการแบ่งปันภายในองค์กร ในการให้ความช่วยเหลือ ช่วยชีวิตผู้อื่น
2. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนทั้งในท้องถิ่นและสังคมในวงกว้างทุกขั้นตอน มีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ การวางแผน การกำหนดเป้าหมายของสังคมให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนการคัดเลือก กล่าวคือ กิจกรรมควรคำนึงถึงความต้องการในการทำกิจกรรมของกิจการ ที่ทำให้แก่ชุมชนนั้นๆผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งสามารถกระทำได้โดย

1. การให้ข้อมูล (Information)

การอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ โดยส่วนของคนในชุมชนก็อธิบายความต้องการและความพร้อมที่จะรับความช่วยเหลือนั้นๆ

2. การปรึกษาหารือซึ่งกันและกัน (Consultation)

การปรึกษากับแนวทางและวิธีการดำเนินการที่ดีที่สุด และเป็นที่ยอมรับจากคนในชุมชน ทั้งนี้ รวมถึงการแสวงหาความรู้ที่ถูกต้องใหม่ๆ ที่จำเป็นต้องนำมาใช้ เพื่อมิให้มีความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดขึ้นมา จนกลายเป็นความผิดพลาดร่วมกันได้

3. การตัดสินใจร่วมกัน (Collaborative Decision Making)

การทำให้คนในชุมชนรู้สึกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทำให้กิจกรรมประสบผลสำเร็จและได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน

4. การให้อำนาจกับคนในชุมชน (Empowerment)

การให้คนในชุมชนสามารถเสนอแนวคิด ตัดสินใจด้วยความคิดของพวกเขาเอง และยินดีที่จะมีส่วนร่วมในทุกๆ ขั้นตอนของทุกกิจกรรม

3. การปฏิบัติตามแผนตรวจสอบ การติดตามประเมินผลและรับผิดชอบต่อในเรื่องต่างๆ อันมีผลกระทบต่อชุมชนและเครือข่ายทุกรูปแบบในพื้นที่ด้วยความสมัครใจ ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมระหว่างบุคคลต่อกลุ่มคน หรือกลุ่มคนต่อกลุ่มคน และ/หรือเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ จนนำไปสู่การพัฒนาในการพึ่งพาตนเอง

4. บริษัทจะร่วมกับหน่วยงานที่มีความรู้และความชำนาญ เพื่อดำเนินการสำรวจพื้นที่และความคิดเห็นของชุมชนรอบข้าง ทั้งนี้ จะทำให้บริษัททราบถึงสภาพทางกายภาพ ประวัติและวิวัฒนาการของชุมชนลักษณะทางประชากรศาสตร์และลักษณะทางสังคม โดยเฉพาะความต้องการของชุมชนในการพัฒนาเยาวชน ผู้นำ และศักยภาพของพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนด้านต่างๆ ตามขั้นตอนการมีส่วนร่วม ได้แก่ ขั้นการริเริ่มการพัฒนา ขั้นการวางแผนในการพัฒนา ขั้นการดำเนินการพัฒนาขั้นการรับผลประโยชน์จากการพัฒนา และขั้นประเมินผลการพัฒนา

การศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม และจริยธรรม

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความคิดความประพฤติ ทักษะ ค่านิยมและคุณธรรมของบุคคล เพื่อให้เป็นพลเมืองดีมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ อยู่ภายใต้ศีลธรรมอันดี และการพัฒนาประเทศที่ย่อมทำได้สะดวก รวดเร็ว ได้ผลแน่นอนและรวดเร็ว ซึ่งอธิบายแนวปฏิบัติได้ดังนี้

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาในทุกระดับ รวมทั้งมีส่วนร่วมดำเนินการเพื่อปรับปรุงคุณภาพและการเข้าถึงการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ส่งเสริมโอกาสการเรียนรู้สำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียน โรงเรียนกายอุปกรณ์ที่มีความประพฤติดี การเรียนดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ อย่างต่อเนื่อง
2. ส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เหมาะสม วัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมประเพณี รวมทั้งกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่ช่วยผู้ด้อยโอกาส เช่น การบริจาคอาหารและของเล่นแก่เด็กพิการ หรือเด็กด้อยโอกาส
3. สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษา เช่น การมอบคอมพิวเตอร์และสื่อการเรียนการสอนให้แก่โรงเรียนที่ขาดแคลนในถิ่นทุรกันดาร การมอบทุนสนับสนุนให้แก่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น
4. สนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างบริษัทและชุมชนในการพัฒนาทางการศึกษา เช่น การมอบอุปกรณ์การเรียน อุปกรณ์กีฬา ให้แก่โรงเรียนในท้องถิ่นต่างๆ ทั่วประเทศ , การจัดกิจกรรมให้พนักงานร่วมกับคนในชุมชนอาสาให้โรงเรียนในชนบท เป็นต้น

การสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ

การสร้างการจ้างงานสำหรับทุกกิจการ ไม่ว่าจะขนาดเล็กหรือใหญ่สามารถช่วยลดความยากจน เปรียบได้กับการให้ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนอื่นๆ การทำงานที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนามนุษย์ เศรษฐกิจ และสังคม

งานที่มีคุณค่า คือ งานที่ทำแล้วได้ผลสำเร็จ ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม มีความปลอดภัยในที่ทำงาน มีความคุ้มครองทางสังคมให้ครอบคลุม ให้โอกาสพัฒนาคนและสถานะทางสังคม ให้โอกาสและการปฏิบัติที่เสมอภาค รวมทั้งให้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อชีวิตของตน

การสร้างการจ้างงาน ต้องดำเนินคู่ไปกับการพัฒนาให้ผู้ทำงานมีทักษะความรู้และความสามารถที่จะได้งานทำ รวมทั้งช่วยปรับปรุงความสามารถในการผลิตและการแข่งขัน อีกทั้งยังช่วยให้เกิดความเสมอภาคและเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นเป้าหมายของสังคมโดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ผลกระทบของการลงทุนสร้างการจ้างงานที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจ ซึ่งสามารถบรรเทาความยากจนได้
2. พิจารณาผลกระทบในการเลือกเทคโนโลยีสำหรับการจ้างงาน โดยเลือกเทคโนโลยีที่เพิ่มโอกาสการจ้างงานได้ในระยะยาว
3. พิจารณาผลกระทบของการตัดสินใจจ้าง ซึ่งรวมทั้งผลกระทบภายในและผลกระทบภายนอกกิจการ
4. พิจารณาผลประโยชน์ของการสร้างการจ้างงานโดยตรงมากกว่าการจ้างงานแบบชั่วคราว
5. มีส่วนร่วมในโปรแกรมการพัฒนาทักษะระดับท้องถิ่นและระดับชาติ รวมถึงโปรแกรมการฝึกงาน โปรแกรมที่มุ่งเน้นกลุ่มผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โปรแกรมที่เรียนรู้ตลอดชีวิต การรับรู้ทักษะ และการรับรอง
6. พิจารณาให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาหรือปรับปรุงโปรแกรมการพัฒนาทักษะในชุมชน
7. ให้ความสนใจเป็นพิเศษกับกลุ่มเสี่ยง หรือกลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับการจ้างงานและการเสริมสร้างขีดความสามารถ
8. พิจารณาให้ความช่วยเหลือ เพื่อส่งเสริมการสร้างเงื่อนไขที่จำเป็นในการสร้างการจ้างงาน

การดูแลสุขภาพ

สุขภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินชีวิต ภัยคุกคามต่อสุขภาพของประชาชนนั้น ส่งผลกระทบต่อชุมชนและการพัฒนาชุมชน ดังนั้น ทุกกิจการควรเคารพสิทธิในการดูแลสุขภาพและสนับสนุนเรื่องสุขภาพตามความเหมาะสม รวมทั้งการป้องกันภัยคุกคามและโรคภัยอื่นๆ ทั้งนี้ รวมถึงการมีส่วนร่วมในโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพของคนในชุมชน สนับสนุนและปรับปรุงการเข้าถึงด้านการส่งเสริมสุขภาพอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การส่งเสริมและสนับสนุนการบริการสาธารณะที่เอื้อต่อการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน การที่คนในชุมชนมีสุขภาพดีจะช่วยลดภาระของภาครัฐและก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดีสำหรับทุกกิจการ ซึ่งมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. พยายามขจัดผลกระทบต่อสุขภาพในทางลบของกระบวนการผลิตหรือบริการของบริษัท
2. ส่งเสริมการมีสุขภาพที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ อาทิ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงการฉีดวัคซีนในเด็ก ผ่านทางผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุเพื่อลูกรัก
3. จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ โดยเฉพาะกลุ่มเด็ก เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัย โภชนาการ และพัฒนาศักยภาพของเด็กๆ ให้กับประชาชนทั่วไป ผ่านกิจกรรมทางการตลาด ผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุเพื่อลูกรัก
4. สนับสนุนการเข้าถึงสุขภาพอย่างยาวนานตามมาตรฐานสากลให้บริการดูแลสุขภาพที่จำเป็น ซึ่งวิธีการป้องกันการเจ็บป่วยที่เหมาะสมและดีที่สุด เช่น การดื่มน้ำสะอาดและการดูแลอนามัยที่ดี

การส่งเสริมความปลอดภัย

1. ส่งเสริมความปลอดภัยในการเดินทางให้กับบุคคลทั่วไป อาทิ การให้บริการตรวจสอบสภาพรถก่อนออกเดินทางในช่วงวันหยุดยาว

2. การรณรงค์เพื่อลดจำนวนอุบัติเหตุบนท้องถนน โดยสร้างการรับรู้ให้กับบุคคลทั่วไป ให้เห็นถึงความสูญเสียภายหลังผู้ขับขี่เกิดอุบัติเหตุ ผ่านโครงการรณรงค์ ขับ ล ด ง ค ว า ง โดยมีกลยุทธ์การสื่อสาร 2 วิธีคือ
 - a. การให้ผู้ที่มีประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุ ร่วมแบ่งปันเรื่องราวเหตุการณ์ดังกล่าวให้กับประชาชนทั่วไปได้ รับรู้ เพื่อร่วมกันป้องกัน ให้เล็งเห็นถึงภัยที่อาจจะเกิดหากขับขี่ด้วยความประมาท
 - b. การให้บุคคลรอบข้างของผู้ขับขี่ เช่น ครอบครัว เพื่อน เป็นผู้ส่งต่อข้อความแสดงความรักและความห่วงใย เพื่อให้ผู้ขับขี่ได้รับรู้ว่ายังมีบุคคลอื่นใกล้ชิด ที่ยังห่วงใย และไม่ต้องการให้มีการสูญเสียเกิดขึ้น
3. การให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน เมื่อเกิดภัยพิบัติ เช่น เมื่อเกิดเหตุอุทกภัยใหญ่ บริษัทได้จัดหาจุดจอดรถที่ปลอดภัยให้กับลูกค้า พร้อมเผยแพร่วิธีการปฏิบัติตัวก่อน ขณะ และหลังเกิดเหตุอุทกภัย เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นให้แก่ประชาชนทั่วไป และมอบความช่วยเหลือ ด้วยการบริจาคถุงยังชีพให้กับผู้ประสบภัยในพื้นที่ต่างๆ ที่ได้รับความเดือดร้อน

การลงทุนทางสังคม

สังคมโดยรวมมีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อยกระดับคุณภาพสังคมของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของประชาชน ด้านการศึกษาและทักษะด้านสาธารณสุข หรือคุณภาพของสภาพแวดล้อมทางสังคม เช่นความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ระบบการดูแลผู้ด้อยโอกาส เป็นต้นการลงทุนด้านสังคมเป็นการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนระยะยาว เช่นเดียวกับการลงทุนด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วยการลงทุนทางด้านการศึกษา การรักษาพยาบาล สาธารณสุข และการให้สวัสดิการสังคมซึ่งการลงทุนทางสังคมนี้เปลี่ยนแปลงไปตามระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจสังคม โครงสร้างประชากร สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ กฎหมายสนธิสัญญา เป็นต้น การลงทุนทางสังคมจะเกิดขึ้นเมื่อกิจการได้ลงทุนทรัพยากรในโครงการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงด้านสังคมของชีวิตคนในชุมชนซึ่งมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. ส่งเสริมการพัฒนาชุมชน เมื่อวางแผนการลงทุนในโครงการทางสังคม โดยการใช้โอกาสแก่ประชาชน เช่น การสนับสนุนการจ้างงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน ซึ่งจะส่งผลถึงสังคมและประเทศชาติ
2. หลีกเลี่ยงกิจกรรมใดๆ ที่ชุมชนต้องพึ่งพากิจกรรมของบริษัท แต่ควรดำเนินไปตามวิถีชีวิตของคนในชุมชน หรือสนับสนุนกิจกรรมใดๆ ที่เป็นการสร้างความร่วมมือซึ่งกันและกัน ระหว่างคนในชุมชน กิจการ และสังคม
3. ประเมินความเป็นอยู่ของคนในชุมชน และรายงานไปยังชุมชนนั้นและให้คนในชุมชนเป็นผู้ประเมินผลที่ได้รับจากกิจกรรมที่คนในชุมชนนั้นมีส่วนร่วม
4. เป็นพันธมิตรกับกิจการอื่นๆ รวมทั้งรัฐบาลหรือองค์กรพัฒนาเอกชน เพื่อเพิ่มความร่วมมือ และใช้ประโยชน์จากทรัพยากร ความรู้และทักษะที่มี เช่น ร่วมกับทริวิชั่นส์ ในรายการ TNN24 สนับสนุนกิจกรรมรณรงค์ประกันการเดินทางให้กับเยาวชนที่เข้าร่วมกิจกรรมโครงการ “เที่ยวคิดทำ” อย่างต่อเนื่องตลอดทุกการเดินทาง เพื่อมุ่งหวังร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพของเยาวชนเพื่อก้าวเป็นนักพัฒนาชุมชนที่ดีในอนาคต

5. สนับสนุนกิจกรรมที่ทำให้เข้าถึงอาหารและผลิตภัณฑ์อื่นๆที่จำเป็นสำหรับกลุ่มด้อยโอกาสหรือบุคคลผู้มีรายได้น้อย และคำนึงถึงความสำคัญของการเอื้อต่อการเพิ่มความสามารถ และโอกาสในการใช้ทรัพยากร เช่นกิจกรรมการมอบคอมพิวเตอร์ให้กับโรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร ในการขยายโอกาสทางการศึกษาได้มีโอกาสด้านความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ สนับสนุนให้โรงเรียนมีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย

8) การจัดการสิ่งแวดล้อม

การเพิ่มมูลค่าและสร้างที่ยั่งยืนให้กับบริษัท รวมถึงสังคมและประเทศชาติด้วยการจัดการสิ่งแวดล้อมมีแนวทางปฏิบัติ 4 ส่วนคือ 1) การป้องกันมลภาวะ 2) การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน 3) การลดและปรับตัวให้เข้ากับภาวะโลกร้อน และ 4) การปกป้องสิ่งแวดล้อมความหลากหลายทางชีวภาพ และการบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติโดยบริษัท ควรมีความรู้จริงในการประกอบกิจการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม มีความพอประมาณในการใช้ทรัพยากรและใช้งบประมาณ มีการเทียบเคียงการใช้ทรัพยากรกับกิจการอื่นที่มีการปฏิบัติที่ดี เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน และมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน

8.1 ความหมาย

การจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจประจักษ์ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมหมายถึงความตระหนักว่า การประกอบธุรกิจประจักษ์ได้ก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งในระดับมากและน้อย ในเรื่องใดหรือในส่วนใดบ้าง และยอมรับว่าจะต้องปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งพัฒนากระบวนการ ประกอบธุรกิจประจักษ์ ให้สามารถลดผลกระทบจนถึงปราศจากผลกระทบพร้อมกับปกป้องและบูรณะฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมให้กลับคืนมาได้ดังเดิมในที่สุด เพื่อเพิ่มมูลค่าและสร้างที่ยั่งยืนให้กับกิจการเอง รวมทั้งสังคม ชุมชนเศรษฐกิจ ประเทศชาติและประชาชนโดยรวม

การจัดการสิ่งแวดล้อมที่สำคัญมี 4 ส่วน ได้แก่

1. การป้องกันมลภาวะ (Prevention of Pollution) คือ การวางแผน จัดการและควบคุมกิจกรรมของธุรกิจประจักษ์ที่ก่อให้เกิดมลภาวะจากกระบวนการจัดการของเสียในสถานประกอบการตลอดห่วงโซ่ของธุรกิจ เช่น การจัดการของเสียที่เกิดจากอู่ซ่อมรถได้แก่ น้ำมันเครื่อง เศษโลหะ เศษยาง ด้วยการคัดแยก และช่วยนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี เป็นต้น และการบริหารเจ้าหน้าที่สำรวจอุบัติเหตุที่อยู่ใกล้จุดเกิดเหตุ ซึ่งจะสามารถลดการใช้เชื้อเพลิง ลดมลพิษทางอากาศได้
2. การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Resource Use) คือ การควบคุมอัตราการใช้ทรัพยากรในการดำเนินการของธุรกิจให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมของทรัพยากรที่ใช้ รวมถึงการดำเนินการที่จะช่วยสร้างทรัพยากรขึ้นมาทดแทนหรือช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมได้ เช่น การจัดการกิจกรรมปลูกป่า เป็นต้น
3. การลดและปรับตัวให้เข้ากับภาวะโลกร้อน (Climate Change Mitigation and Adaptation) หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อลดภาวะโลกร้อนที่เกิดจากปฏิกิริยาเรือนกระจก เช่น การเปลี่ยนของกรรมกรรมจากพลาสติกซึ่งย่อยสลายยาก เป็นมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม มาเป็นของกรรมกรรมกระดาษซึ่งจะช่วยรักษาสภาพแวดล้อมได้มากกว่า เป็นต้น

4. การปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ (Protection of the Environment, Biodiversity and Restoration of Natural Habitats) หมายถึง การสร้างความรับผิดชอบต่องานสิ่งแวดล้อมและต่อสังคมเพื่อปกป้องสภาพเดิมตามธรรมชาติและช่วยบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติของสิ่งมีชีวิตต่างๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานของระบบนิเวศในสิ่งแวดล้อม ในฐานะที่บริษัทดำรงอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อม จึงจัดกิจกรรมที่จะช่วยรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลาย เช่น การปลูกป่าชายเลน ปลูกปะการัง เป็นต้น

8.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ

ทุกวันนี้ผลกระทบจากการดำเนินกิจการ โดยอาศัยหรือใช้ไปในลักษณะทำให้สูญสิ้นไป หรือทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับที่สูงขึ้นทุกวัน ทำให้เกิดปัญหามลพิษทางสิ่งแวดล้อมประเภทต่างๆ และเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดอันตรายทางธรรมชาติ เช่น น้ำบ่า น้ำท่วม ดินโคลนถล่ม ไฟป่า แผ่นดินไหว สึนามิคลื่นยักษ์ วาตภัย ฯลฯ ที่กลับมาทำลายทรัพย์สินของกิจการ รวมทั้งบ้านเมืองชีวิตมนุษย์และสัตว์ต่างๆ เป็นความสูญเสียอย่างมหาศาล เมื่อเวลาผ่านไป มีแรงกดดันจากสังคมที่ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุอันตรายทางธรรมชาติ และยังมีข่าวกิจการสร้างมลพิษตกค้างในสิ่งแวดล้อมในชุมชนต่างๆ หลายแห่ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพและชีวิตความเป็นอยู่ มีการเดินขบวนประท้วง ทั้งโดยสันติวิธีและรุนแรงเพื่อเรียกร้องให้ภาครัฐกิจและหน่วยงานที่กำกับดูแลสิ่งแวดล้อมออกมาแสดงความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น และให้ยุติการดำเนินกิจการที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยตรง เรื่องดังกล่าวเป็นปัญหาที่ส่งสมมานาน เข้าใจได้ว่าเกิดจากความเพิกเฉย หรือไร้ซึ่งประสิทธิภาพในการกำกับดูแลหน่วยงานของภาครัฐและที่สำคัญภาครัฐกิจที่ฉกฉวยประโยชน์จากธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยปราศจากความตระหนักว่าจะส่งผลกระทบต่อกิจการของตนไม่สามารถยั่งยืนไปได้อีกต่อไป

ดังนั้น ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งไม่เพียงแต่ภาครัฐ ภาคธุรกิจทั้งการผลิตและบริการ หน่วยงานที่ดูแลสิ่งแวดล้อมเท่านั้น แต่รวมถึงบริษัทและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัททั้งหมด ที่ต้องหันมาตระหนักและเห็นความสำคัญต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และมีแผนการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ได้ผลอย่างเป็นรูปธรรม มีการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า เพื่อประโยชน์สูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

8.3 แนวทางในการปฏิบัติ

การป้องกันมลภาวะ (Prevention of Pollution)

1. ตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจ และมลภาวะที่สร้างขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ เช่น การใช้สถานที่ทำการหรืออยู่ชั่วคราว ที่ปราศจากพื้นที่สีเขียว ใช้พลังงานอย่างไม่คุ้มค่า และปล่อยมลพิษสู่สิ่งแวดล้อม ให้ผลลัพธ์ต่อพนักงาน ลูกค้า ชุมชน
2. พัฒนาและแสวงหาความรู้เพื่อจัดการกับมลภาวะที่เกิดจากผลกระทบของธุรกิจอย่างครบถ้วน โดยระหว่างนั้นอาจพยายามพัฒนาความรู้ให้ทันกับวิธีการจัดการผลกระทบ เช่น ใช้ความรู้ทางธรรมชาติที่แท้จริงในการจัดการพื้นที่สีเขียวซึ่งจะช่วยทำให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง
3. ไม่ควรรีบร้อน เร่งรัดหรือหวังผลรวดเร็วในการป้องกันมลภาวะที่ไม่รุนแรงและไม่ผิดกฎหมายที่เกิดขึ้นในระยะสั้น แต่ควรจัดทำงบประมาณและความรู้ใหม่หรือเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการดำเนินการ หากปัญหาดังกล่าวสร้างผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในและนอกกิจการระยะยาว

4. แสดงความโปร่งใสในการบริหารจัดการชุมชนและสามารถตรวจสอบได้ โดยเปิดเผยให้ชุมชนรับทราบถึงความเสี่ยงเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ให้ทุกคนตระหนักว่า หากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมขึ้นมาแล้ว จะต้องทำอะไร เพื่อกระตุ้นให้ชุมชนช่วยเป็นหูเป็นตาให้กับกิจการเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น เช่น การอบรมวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้
5. แผนฉุกเฉินเป็นเรื่องสำคัญ ที่บริษัทควรเตรียมไว้ให้เหมาะสมเพื่อลดความสูญเสียที่อาจจะบานปลายต่อไปในอนาคต เช่น การอบรมวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินประจำปี การจัดทำและปรับปรุงแผน BCP ของบริษัท การปรับปรุง call tree เพื่อการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับพนักงานอย่างทันทั่วถึง
6. สรรหาบุคลากรที่มีความรู้ในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชนมาร่วมงาน การจ้างงานบุคลากรในชุมชน เพราะจะช่วยสร้างเครือข่ายที่เหนียวแน่นให้กับกิจการ และเป็นแรงผลักดันให้การป้องกันมลภาวะที่เกิดขึ้นมีความสัมฤทธิ์ผล เกิดความไว้วางใจกันและสามารถประสานงานระหว่างกิจการและชุมชนได้ชัดเจน โปร่งใสมากขึ้นแต่ไม่ว่าจะสามารถจ้างบุคลากรจากชุมชนได้หรือไม่ ควรมีการสร้างชุมชนสัมพันธ์ที่ดีขึ้นมาปฏิบัติควบคู่กันไปด้วย
7. จัดการบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมเรื่องสิ่งแวดล้อม
8. แสวงหาความรู้และให้รู้จริง เรื่องการประกอบกิจการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่ร้ายแรงในทุกกระบวนการการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้น
9. ให้หรือถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับ การป้องกัน มลภาวะให้กับพนักงานและชุมชน ทำให้บริษัทมีความเข้มแข็งในการจัดการสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ชุมชนจะคอยสอดส่องปัญหาต่างๆ และแจ้งให้บริษัทได้รับทราบ ส่งผลให้กิจการที่มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีสามารถดำเนินการอยู่ในพื้นที่ได้

การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Resource Use)

1. ตระหนักถึงขีดความสามารถในการใช้ทรัพยากรพลังงาน ไฟฟ้า ประปา และอื่นๆ ว่าอยู่ในระดับใด ควรศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจโดยใช้ทรัพยากรอย่างเกิดคุณค่ามากที่สุด เช่น ใช้พื้นที่สีเขียวลดความร้อนก่อนเข้าสู่อาคาร
2. หากเปรียบเทียบพบว่า มีกระบวนการดำเนินธุรกิจที่สิ้นเปลืองกว่ากิจการอื่นๆ ควรปรับปรุงแก้ไขให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนอย่างเป็นขั้นตอน เช่น การรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้พนักงานใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ร่วมกันประหยัดพลังงาน ด้วยการปิดไฟภายในอาคารช่วงเวลาพักกลางวัน, การใช้น้ำได้แทนการใช้ลิฟต์, การลดปริมาณการใช้กระดาษชำระ, การตั้งอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศา และปิดหลัง 17.30 น. เป็นต้น
3. หากในการผลิต มีการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ ต้องส่งเสริมกิจกรรมการนำของเสีย ของเหลือกลับไปใช้ หรือมีการชดเชยให้กับชุมชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบอย่างมีเหตุมีผลที่สุด
4. เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการใช้ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม ต้องหาตัวอย่างที่ดีของกิจการระดับโลกประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อเทียบเคียงกับประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร
5. การใช้วัสดุอุปกรณ์หรือพลังงานที่มีอยู่ในท้องถิ่นจะทำให้กิจการ ไม่ต้องสิ้นเปลืองงบประมาณจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์จากภายนอกประเทศ ในราคาสูงโดยไม่จำเป็น
6. เปิดกว้างและส่งเสริมให้พนักงานในทุกระดับ ร่วมมือและร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างยั่งยืน

7. ถ่ายทอดอบรมให้พนักงานรับทราบองค์ความรู้เชิงวิชาการ ทั้งในปัจจุบันและที่เพิ่งค้นพบใหม่ เพื่อการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อาทิ การบริหารจัดการการผลิตในกิจการ
8. ส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมระหว่างพนักงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจ จะได้ปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และนำไปประพฤติปฏิบัติให้เกิดความยั่งยืนสืบไป
9. ผู้บริหารระดับสูงต้องมีบทบาททั้งการกำหนดนโยบายและร่วมปฏิบัติกับพนักงานในทุกระดับด้วย

การลดและปรับตัวให้เข้ากับภาวะโลกร้อน (Climate Change Mitigation and Adaptation)

1. หากดำเนินการผลิตไปแล้ว และพบว่ามีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเกินระดับมาตรฐาน กิจการต้องลดระดับกิจกรรมลงอย่างเป็นขั้นเป็นตอน โดยเน้นใช้ทรัพยากรโดยเฉพาะพลังงาน ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. ไม่รอให้เกิดปัญหาปล่อยก๊าซเรือนกระจก แล้วจึงดำเนินการแก้ไข เพราะการทยอยลดการใช้ทรัพยากรจะช่วยปรับพฤติกรรมพนักงานแบบค่อยเป็นค่อยไป จนในที่สุด ก็จะอยู่ในระดับที่ไม่เป็นพิษภัยต่อสิ่งแวดล้อม
3. คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยรายงานความเสี่ยงของภาวะ โลกร้อน ที่จะผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมกับผลการดำเนินงานของกิจการ
4. นำเสนอทางออกเพื่อตอบสนองต่อผลกระทบภาวะ โลกร้อนที่ควบคุมได้ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดรับทราบและพิจารณา ซึ่งหากเป็นไปได้ยิ่งโปร่งใสก็มีความเป็นไปได้สูงว่า ผู้มีส่วนได้เสียจะให้การสนับสนุนการดำเนินการต่อไปในระยะยาว
5. การดำเนินการเพื่อปรับปรุงภาวะ โลกร้อน ควรเน้นการมีส่วนร่วมจากชุมชน เพราะจะทำให้กิจกรรมประสบความสำเร็จ การระดมสมองจากชุมชน จะทำให้กิจการทราบแนวคิดจากภูมิปัญญาท้องถิ่น ที่จะทำให้อุปกรณ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
6. จัดตั้งหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบด้านการบริหารกิจกรรม เพื่อการปรับปรุงภาวะ โลกร้อน โดยตรง ซึ่งหน่วยงานผู้รับผิดชอบดังกล่าว ควรมีเครือข่ายเชื่อมโยงกับชุมชนข้างเคียง เพื่อจะทำให้กิจกรรมเกิดผลกระทบจากภายในสู่ภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. จัดให้มีระบบติดตามและประเมินผล จากภายในและภายนอกอย่างเป็นระบบ โดยแต่งตั้งคณะทำงานกำกับดูแล ทั้งนี้ ควรเชิญตัวแทนจากชุมชนที่มีความปรารถนาดีในการปรับปรุงภาวะ โลกร้อนมาร่วมด้วย
8. สร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ที่รู้จริงและถูกต้องให้มากที่สุดพร้อมทั้งถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับสาเหตุ ลักษณะ และผลของภาวะ โลกร้อน ในเรื่องสำคัญที่กิจการพึงกระทำ และส่งเสริมให้เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก เช่น ความรู้ในเรื่องการใช้พันธุ์ไม้รุกขชาติ ไม้ขนาดใหญ่ ไม้ขนาดกลาง และไม้ขนาดเล็ก ในภูมิประเทศตามลักษณะธรรมชาติของพื้นที่ต่างๆ ให้ถูกต้อง เพื่อให้สามารถลดค่าใช้จ่าย เพิ่มกำไร ลดมลพิษ จนถึงขั้นขจัดมลพิษได้
9. เชิญบุคลากรจากภายนอกเข้ามานำเสนอแนวคิด โดยจัดทำเป็นกรอบเชิงปฏิบัติการ เพื่อระดมสมองของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งบุคลากรภายในและภายนอกกิจการ เพราะจะทำให้องค์ความรู้เรื่องภาวะ โลกร้อนได้รับการส่งเสริม และตระหนักถึงผลกระทบในเชิงลบที่จะเกิดขึ้น
10. ส่งเสริมการทำงานในกิจการ เพื่อลดและปรับปรุงภาวะ โลกร้อนให้แก่สิ่งแวดล้อม การณรงค์ให้พนักงานใช้ประโยชน์จากกระดาษทั้ง 2 หน้า

การปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ (Protection of the Environment, Biodiversity and Restoration of Natural Habitats)

1. เพื่อปกป้องสิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพและการบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ กิจกรรมต้องรู้จักพอเพียง คือ ไม่ดำเนินกิจกรรมการผลิตจนเกิดการทำลายสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติดังกล่าว
2. การวางแผนเพื่อขยายกิจกรรมทางการผลิต ต้องได้รับความเห็นชอบและต้องมีข้อมูลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ผลดีผลเสีย ในมุมมองของระบบนิเวศประกอบด้วย
3. หากผลการศึกษาระบุว่า กิจกรรมการผลิตที่จะดำเนินการส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศ กิจกรรมจะต้องมีแผนการชดเชยระบบนิเวศที่สมดุลกันมานำเสนอ โดยผ่านองค์ประชุมที่ประกอบไปด้วยผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีผู้แทนจากชุมชนร่วมพิจารณาเห็นชอบ
4. กิจกรรมต้องถือว่า สิ่งแวดล้อมที่ประกอบไปด้วยความหลากหลายทางชีวภาพ และการบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ เป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่เป็นผู้มีส่วนได้เสีย ที่จะให้การสนับสนุนกิจกรรมทางธุรกิจของกิจการในระยะยาว
5. หลักการทำงานอย่างมีเหตุมีผล ควรถูกนำมาใช้เมื่อต้องมีการตัดสินใจดำเนินกิจกรรมทางการผลิต ซึ่งหลักการทำงานดังกล่าวต้องคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาวเป็นหลัก
6. การเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนที่เป็นกลุ่มอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่กิจการต้องพึงกระทำ กิจการควรมีบทบาทในการเจรจาพูดคุยให้ชุมชนรับรู้รับทราบถึงความปรารถนาดีของกิจการ ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะความหลากหลายทางชีวภาพ และการบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ
7. จัดตั้งหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและความหลากหลายทางชีวภาพ โดยร่วมงานกับชุมชนที่มีวัตถุประสงค์เดียวกัน ขณะเดียวกัน มีหน่วยงานที่ประกอบไปด้วยสมาชิกภายในและภายนอก ทำหน้าที่ประเมินผลการทำงานของหน่วยงานนั้นด้วย
8. สร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ อันเกี่ยวเนื่องกับธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและความหลากหลายทางชีวภาพที่แท้จริง มาเป็นความรู้จริงของกิจการที่ถูกต้อง พร้อมกับถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ โดยทำเป็นกิจกรรมที่เชิญกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งจากภายในและภายนอกกิจการเข้าร่วม
9. ควรมีการวัดผลความรู้ของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกกิจการอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ เพื่อเป็นการวัดความสัมฤทธิ์ผลของการสร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้ในเรื่องดังกล่าว บุคลากรที่ผ่านการวัดผลในหัวข้อต่างๆ จะได้รับการแต่งตั้งเป็นบุคลากรผู้อบรมหัวข้อดังกล่าวให้กับรุ่นอื่นๆ ต่อไป
10. ยึดหลักคุณธรรม ในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมการผลิตต่างๆ อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะการดำเนินการเพื่อป้องกันและปรามไม่ให้พนักงานในกิจการมีพฤติกรรมที่ไม่พึงต้องการ ควรมีการกล่าวตักเตือนให้ทราบล่วงหน้าก่อนเป็นระยะเวลาพอสมควร ให้ความรู้ให้เหตุและผล จากนั้น จึงดำเนินการลงโทษสำหรับพนักงานผู้ฝ่าฝืนอย่างเด็ดขาดต่อไป

9) นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ประกันภัย เกิดขึ้นได้จากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ ให้ก้าวหน้าในเชิงเศรษฐกิจ และสร้างสุขภาวะอย่างเป็นระบบแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ประกันภัย เกิดขึ้นได้ทุกระดับในกระบวนการธุรกิจประกันภัย ตั้งแต่ระดับหน้าที่ ระดับบุคคล ระดับบริษัท ซึ่งการเผยแพร่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ประกันภัย จากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม ในรายงานแห่งความยั่งยืนของบริษัทจะเป็นผลให้เกิดการยอมรับในความคิด และการปฏิบัติเหล่านั้นจะมีผลต่อโครงสร้างและวัฒนธรรมของบริษัทซึ่งจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในที่สุด

9.1 ความหมาย

นวัตกรรมจากความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท คือผลลัพธ์จากการประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ที่เกิดผลสำเร็จอย่างจริงจัง และเกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิด กระบวนการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงนั้น จะเกิดขึ้นจากการปฏิวัติการเปลี่ยนแปลงใหม่ทั้งหมดหรือการพัฒนาต่อยอด เป้าหมายของนวัตกรรม คือการสร้างสรรค์เชิงบวก เพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว และขณะเดียวกันก็สร้างมูลค่าเพิ่มแก่บริษัทและผู้เกี่ยวข้องในระยะยาว นวัตกรรมที่มุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จากความคิดใหม่ๆ ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ย่อมนำไปสู่ความเจริญเติบโตที่ก้าวหน้า และความสามารถในการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและความยั่งยืนของกิจการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิต รวมทั้งการฟื้นฟูและพัฒนาสิ่งแวดล้อมเช่น การปรับปรุงผลิตภาพในการดำเนินธุรกิจที่เกิดมูลค่าเพิ่ม ความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติของนวัตกรรมนั้น คือการที่นวัตกรรมของธุรกิจที่นอกจากจะเป็นผลลัพธ์อันเกิดจากการประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจังแล้ว ยังสามารถสร้างความก้าวหน้าเชิงเศรษฐกิจ สร้างสุขภาวะอย่างเป็นระบบแก่สังคม มีการคำนึงถึงการสร้างคุณค่าและมูลค่าที่สมดุล รวมถึงพิจารณาความต้องการของธุรกิจ ควบคู่กับสังคมที่กลายเป็นการสร้างกระบวนการประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมที่เป็นนวัตกรรมอีกด้วย

9.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ

การพัฒนานวัตกรรมที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จด้วยการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจังนั้น นอกจากจะต้องมีองค์ความรู้และประสบการณ์แล้ว ควรดำเนินการด้วยวิธีการที่เหมาะสมและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าด้วย

หลักสำคัญในการสร้างนวัตกรรม ภายใต้การดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การดำเนินธุรกิจที่สามารถสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ อันมีทั้งมูลค่าและคุณค่าให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นผลกระทบในเชิงบวกเพื่อจะทำให้กิจการ สังคม ชุมชน วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจ เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น เป็นนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดผลิตภาพหรือมูลค่าเพิ่มขึ้น และเป็นที่มาอันสำคัญของความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การเป็นบริษัทแห่งนวัตกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น มีความจำเป็นต้องดำเนินการในทุกระดับของธุรกิจไปพร้อมกัน ประกอบด้วย

นวัตกรรมที่เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมระดับหน้าที่

การพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับหน้าที่เป็นพื้นฐานของทุกธุรกิจ ด้วยการมุ่งพัฒนานวัตกรรมที่สร้างมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ประกันภัย การให้บริการ หรือกระบวนการทำงาน โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรม รวมถึงการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านสังคม สิ่งแวดล้อมและผลประโยชน์ประจักษ์ อันจะช่วยป้องกันความเสี่ยงและสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจประกันภัย

ตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เป็นนวัตกรรมรับผิดชอบต่อสังคม เช่น

- **ธนาชาติ One lite** เป็นกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ราคาประหยัด ที่มีเงื่อนไขให้ผู้เอาประกันมีส่วนรับผิดชอบต่อหากเกิดเหตุแล้วเป็นฝ่ายผิด ส่งผลให้ผู้เอาประกันภัยมีความระมัดระวังมากขึ้น อุบัติเหตุบนท้องถนนลดลง
- **ธนาชาติประกันอุบัติเหตุเพื่อลูกกรัก** เป็นกรมธรรม์ที่มีเงินช่วยเหลือให้ผู้เอาประกัน 5 ปี หากมารดา(หรือบิดา)ที่เป็นผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต นับเป็นการช่วยเหลือเยียวยาแก่นุสรของผู้เอาประกันในเรื่องของค่าเลี้ยงดูและทุนการศึกษา
- **ธนาชาติประกันอุบัติเหตุรักไม่มีวันหยุด** เป็นกรมธรรม์อุบัติเหตุที่ในทุกกรมธรรม์จะร่วมบริจาคเงิน 100 บาท ให้กับองค์กรสาธารณกุศลเพื่อช่วยเหลือสังคม

บริษัทต้องกำหนดคิวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายที่สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ เพื่อให้มีแนวทางที่ชัดเจน เช่น ลดการใช้วัสดุสิ้นเปลืองหรือเป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อมในบริษัท มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เสริมสร้างความปลอดภัยให้แก่สังคม เป็นต้น รวมถึงทบทวนกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มุ่งสร้างประโยชน์สูงสุดในสิ่งต่างๆ ที่ได้จากการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ ควรมีวิธีนำสิ่งที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง และมีกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัท

นวัตกรรมที่เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมระดับบุคคล

การพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับบุคคลให้ความสำคัญกับการปลูกจิตสำนึกการเป็นผู้ที่สร้างสรรค์นวัตกรรมที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจ ในขณะเดียวกันก็ตอบสนองความต้องการของสังคมด้วย อันเป็นการพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมจากภายในสู่ภายนอก การเปิดโอกาสให้พนักงานทำประโยชน์ หรือแสดงความเสียสละให้สังคม ทำให้เกิดประสบการณ์เรียนรู้ที่สามารถเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อสิ่งรอบตัวในทางที่ดีขึ้นได้ ทำให้พนักงานมีค่านิยมที่ดีในการทำงาน และมีความสามารถเชื่อมโยงเป้าหมายทางนวัตกรรมของธุรกิจเข้ากับการแก้ปัญหาของลูกค้าและสังคมได้อย่างแท้จริงการสร้างการรับผิดชอบต่อสังคมในระดับบุคคล ทำให้พนักงานเห็นคุณค่าในงานที่รับผิดชอบว่าเป็นสิ่งมีค่า สามารถสร้างสรรค์ประโยชน์เกิดความภูมิใจ และรักศรัทธาในงานของตนเองและบริษัท ส่งผลให้ประสิทธิภาพและคุณภาพการทำงาน ทั้งระดับตัวบุคคลและธุรกิจเพิ่มขึ้น

นวัตกรรมที่เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมระดับบริษัท

การสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับบริษัทนั้น มุ่งเน้นการร่วมพัฒนานวัตกรรมกับผู้มีส่วนได้เสียที่อยู่ในห่วงโซ่ของธุรกิจประกันภัย ที่สนใจร่วมสร้างการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมให้ดีขึ้น เป็นการสร้างนวัตกรรมที่นอกเหนือจากกระบวนการพัฒนานวัตกรรมภายในตามปกติ

การร่วมพัฒนานวัตกรรมกับผู้มีส่วนได้เสีย จะทำให้ธุรกิจประกันภัยมีศักยภาพเพิ่มขึ้น สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมที่บริษัทไม่สามารถดำเนินการได้เพียงลำพัง แต่ต้องเกิดจากความร่วมมือในการพัฒนานับกับผู้มีส่วนได้เสียอื่นอันเป็นการสร้างความสามารถในการแข่งขัน สร้างความมั่งคั่งให้ผู้ถือหุ้น และสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีในวงกว้างให้กับสังคม บริษัทควรมีการเผยแพร่รูปแบบของการร่วมพัฒนานวัตกรรมที่ดำเนินการแล้วประสบความสำเร็จสู่สาธารณะชน เพื่อเป็นแนวทางกับผู้อื่นต่อไป

9.3 แนวทางในการปฏิบัติ

1. ทำความเข้าใจอย่างชัดเจนถึงประโยชน์และคุณค่าของการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ว่าสามารถสร้างมูลค่าที่ทำให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมได้
2. ช่วยเผยแพร่ประโยชน์และคุณค่าของการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในลักษณะหรือในวิธีการเดียวกันกับการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์และคุณค่าของการพัฒนานวัตกรรม โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากรายงานแห่งความยั่งยืนของธุรกิจ ซึ่งสามารถเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมได้ดี
3. สร้างความคิดหรือค้นหาคำตอบใหม่ๆ ที่ต่างไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติหรือเคยรับรู้มา โดยเป็นความรู้ที่ครอบคลุมทั้งทางธุรกิจ เศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม
4. พัฒนาคิดหรือพัฒนาความรู้ใหม่ๆ ที่จะก่อให้เกิดมูลค่าโดยอาจเปิดให้มีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องทั้งในหรือนอกกิจการมาร่วมกันพัฒนา
5. นำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติในเชิงธุรกิจ ที่สอดคล้องกับการตลาดซึ่งสามารถสร้างมูลค่าหรือผลิตภาพให้กับกิจการ เศรษฐกิจ ตลาด สังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อม
6. ติดตามผล ศึกษาตรวจสอบ วิจัยประเมินผล และเรียนรู้นวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ เพื่อนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมในครั้งใหม่เรื่องใหม่อีกต่อไป
7. นวัตกรรมต้องมีเป้าหมายเพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่บริษัทหรือก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมในวงกว้าง ทั้งนี้ นวัตกรรมต้องไม่ทำให้เกิดการทำลายล้าง วัฒนธรรมหรือการก่อการร้าย นวัตกรรมต้องส่งผลกระทบที่ดีต่อผู้มีส่วนได้เสียและสังคม
8. สร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง และอำนวยความสะดวกให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นรากฐานของความสามารถในการสร้างนวัตกรรม อันจะทำให้เกิดความต่อเนื่องของการสร้างนวัตกรรมจากภายในบริษัท
9. ส่งเสริมและร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท เช่น คู่ค้า เพื่อพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และนำหลักของบริษัทที่รับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติ ด้วยการเผยแพร่นวัตกรรมดังกล่าวรวมถึงเป็นบริษัทตัวอย่างในการพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

10. สำนักรวบรวมการดำเนินงานของบริษัทอยู่เสมอว่า ก่อให้เกิดความเสี่ยง หรือมีผลกระทบทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือไม่อย่างไร และหากมีความเสี่ยงหรือมีผลกระทบทางลบ ให้แก้ไขทันที
11. เชื่อมโยงนวัตกรรมเข้ากับเป้าหมายทางธุรกิจและวิถีสังคมไทย ด้วยการพัฒนาคุณภาพของการบริการและทุกขั้นตอนในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันอย่างมีสมดุลในเชิงคุณค่าทางสังคมและเศรษฐกิจ
12. เปิดโอกาสชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นสำหรับโครงการต่างๆ ของบริษัท ที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
13. รักษาข้อมูลอันเป็นความลับหรือทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่นเสมือนเป็นของตนเอง

10) การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน

10.1 ความหมายและจุดมุ่งหมายของรายงาน

การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน (Sustainability Reporting) เป็นการเปิดเผยผลกระทบและผลลัพธ์ ทั้งเชิงบวกและลบต่อเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน เช่นเดียวกับคำอื่นๆ เช่น รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนในช่วงเวลาที่รายงาน โดยจุดมุ่งหมายของการจัดทำรายงานคือ

1. การเทียบเคียง (Benchmarking) เป็นการเทียบเคียงและประเมินการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน เป็นการแสดงระดับและคุณภาพของความรับผิดชอบต่อสังคม ความมีคุณธรรมในการประกอบกิจการ การเคารพกฎหมาย บรรทัดฐาน จรรยาบรรณมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการดำเนินกิจกรรมอาสาสมัคร
2. การสาธิต (Demonstrating) เป็นการแสดงถึงอิทธิพลที่กิจการมี และได้รับการคาดหวังต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน
3. การเปรียบเทียบ (Comparing) เป็นการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานภายในกิจการ และระหว่างกิจการ รวมถึงผลประกอบการเชิงคุณภาพด้านการเงิน และมูลค่าด้านอื่นๆ ที่สำคัญต่อความยั่งยืน

รายงานแห่งความยั่งยืน เป็นการวัดและเปิดเผยข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายในและภายนอกกิจการ สำหรับการดำเนินงานที่มีต่อเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับข้อมูล ที่สะท้อนให้เห็นการปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างครบถ้วน ข้อมูลที่เปิดเผยนี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียแล้วยังช่วยในการสอบทานให้ทราบว่า บริษัทได้ดำเนินการเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมตรงกับเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ อย่างไร

การรายงานสามารถทำได้หลากหลายลักษณะ ที่สำคัญ คือควรสะท้อนแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่วางไว้และมีกระบวนการรายงานที่ต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุงการทำงานได้ในระหว่างปี และมีการรายงานสั้นๆ ระหว่างปี ตามกิจกรรมและตัวชี้วัดของกิจการ การรายงานเหล่านี้จะพบว่า เป็นส่วนหนึ่งของการรายงานภายในต่อผู้บริหารระดับสูงหรือคณะกรรมการที่มีอยู่แล้ว

วิธีการพื้นฐานประการหนึ่ง ที่สามารถนำมาเตรียมการรายงานระดับภายในกิจการ คือ การใช้เทคนิค Balanced Scorecard สำหรับกิจการที่ทำอยู่แล้ว วิธีง่าย ๆ คือ นำตัวชี้วัดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่กำหนดขึ้น มาเชื่อมโยงกับแผนที่ยุทธศาสตร์ของกิจการ โดยใช้มุมมองพื้นฐาน 4 ด้านคือ การเงิน กระบวนการกิจการ ลูกค้า การเรียนรู้และเติบโต

กิจการต้องหลอมรวมแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นหนึ่งเดียวกับการบริหาร และทำการวัดผลการดำเนินงานในมุมมองข้างต้น เช่น การพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลดคาร์บอนในกิจการแก่พนักงานและผู้บริหาร ผ่านการให้ความรู้ด้านการประหยัดพลังงาน พร้อมกับเพิ่มความเข้าใจด้านการใช้พลังงานทดแทน มิติด้านการเรียนรู้นี้ ยื่อนำไปสู่การผลิตและบริการที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม และเชื่อมโยงสู่มิติด้านกระบวนการกิจการ หากมีการสื่อสารสิ่งนี้สู่มิติด้านลูกค้า ก็ย่อมทำลูกค้าพึงพอใจสินค้าและบริการมากขึ้นนำไปสู่รายได้ที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งสามารถลดรายจ่ายอันเกิดจากการประหยัดพลังงานหรือการใช้พลังงานทดแทนได้ในมิติด้านการเงิน เป็นต้น

การเชื่อมโยงความรับผิดชอบต่อสังคมสู่ Balanced Scorecard ทั้งสี่มุมมอง สามารถใส่ตัวชี้วัดสำคัญลงไปในแต่ละมุมมองโดยเฉพาะได้เช่น ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัยต่อพนักงานและผู้บริโภค ตัวชี้วัดเกี่ยวกับอัตราส่วนลูกค้าที่ได้มาตรฐานสิ่งแวดล้อมและสังคม ตัวชี้วัดด้านการใช้พลังงาน ตัวชี้วัดด้านการจัดการกับของเสีย ตัวชี้วัดด้านการบริจาคที่หักภาษีได้ เป็นต้น

นอกจากวิธีการรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ใช้ภายในกิจการแล้ว ยังมีแนวทางการรายงานเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบซึ่งรูปแบบรายงานที่ได้รับความนิยมและได้รับความนิยมนในสากล คือแนวทางของ Global Reporting Initiative (GRI) รูปแบบดังกล่าวเรียกว่าการรายงานแห่งความยั่งยืน (Sustainability Reporting) ซึ่งมองความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการว่า เป็นไปเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ที่เกื้อหนุนกันระหว่างกิจการ สังคมและสิ่งแวดล้อม GRI ยังถูกใช้เป็นเครื่องมือพื้นฐานที่เชื่อมโยงกับเกณฑ์การคัดเลือกบริษัทเข้าสู่ดัชนีที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนที่รับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Investing - SRI) ทั้งนี้ การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนทำขึ้นโดยความสมัครใจของกิจการ ไม่ใช้มาตรฐานที่ใช้บังคับแต่อย่างใด

10.2 การกำหนดเนื้อหารายงาน

การกำหนดเนื้อหารายงานเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่า รายงานจะครอบคลุมเรื่องใดบ้าง โดยดูจากเป้าหมายและประสบการณ์ของกิจการความคาดหวังที่สมเหตุผล และประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม การกำหนดเนื้อหารายงานมีหลักการ 4 ประการ ดังนี้

1. สาระสำคัญ (Materiality)

การเลือกข้อมูลที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับกิจการอย่างชัดเจนเป็นสารสนเทศในรายงานที่ควรครอบคลุมหัวข้อ ประเด็นเนื้อหา และตัวชี้วัดที่สะท้อนผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมของกิจการที่ทำไว้ทั้งทางบวกและลบอย่างมีนัยสำคัญ หรือมีเนื้อหาที่มีอิทธิพลต่อการประเมินและการตัดสินใจ (หรือข้อเรียกร้องต่อกิจการในบางประเด็น) ของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ เพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นต่างๆ ไม่ให้มีเนื้อหามากเกินไป โดยเฉพาะเนื้อหาที่ไม่สำคัญหรือไม่เกี่ยวข้อง และควรจะ

เน้นข้อมูลเชิงผลกระทบจริงที่วัดได้ในแต่ละประเด็นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนั้น เนื้อหาที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่มีความสำคัญได้แก่ ความท้าทายของกลุ่มอุตสาหกรรมหรือบริการเดียวกัน กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อตกลงที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2. การเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Inclusiveness)

การกำหนดผู้มีส่วนได้เสียในรายงานให้ครบถ้วน และอธิบายว่ามีการตอบสนองความคาดหวังและผลประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างไรอย่างมีเหตุผลอย่างไร หากกิจการไม่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ ย่อมจะทำให้ประเด็นสำคัญต่างๆ หลุดไปหรือไม่สมบูรณ์ อันนำไปสู่การที่ผู้มีส่วนได้เสียอาจไม่ยอมรับรายงานนั้นๆ ได้ ซึ่งมีผลต่อความน่าเชื่อถือของรายงานความยั่งยืน

3. บริบทความยั่งยืน (Sustainability Context)

การรายงาน ควรเกี่ยวข้องกับบริบทในเชิงการพัฒนาที่ยั่งยืนซึ่งกว้างกว่ากิจการของตน หมายถึง แสดงให้เห็นความเข้าใจของกิจการต่อสถานการณ์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศและในระดับโลก กิจการจึงไม่ควรรายงานเฉพาะผลงานของตนแต่เพียงอย่างเดียวแต่ควรรายงานความก้าวหน้า ผลกระทบในบริบทความท้าทายของประเด็นนั้นๆ ซึ่งสะท้อนผลเปรียบเทียบด้านประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าและความก้าวหน้าของกิจการในประเด็นนั้นๆ เช่น การช่วยพัฒนาคุณภาพการศึกษาของชุมชนที่ทำอยู่ ควรรายงานภาพรวมคุณภาพการศึกษาของชุมชนนั้นๆ จึงจะมีประโยชน์กับทั้งชุมชนและกิจการเอง หรือผลการลดการใช้พลังงานของกิจการ เทียบกับกระแสนวัตกรรมลดการใช้พลังงาน ซึ่งจะทำให้เห็นว่า กิจการสามารถทำได้และเปรียบเทียบกับกลุ่มบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกันอย่างไร ข้อมูลเชิงบริบท ควรมีที่มาน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับทั่วไปนอกจากนั้น ควรอธิบายให้ชัดเจนเกี่ยวกับนโยบายหรือยุทธศาสตร์ของกิจการในภาพรวมที่มีผลเชื่อมโยงประเด็นด้านความยั่งยืนและตัวชี้วัดต่างๆ ด้วย

4. ความสมบูรณ์ (Completeness)

เป็นความครอบคลุมของหัวข้อ ตัวชี้วัด และการกำหนดขอบเขตที่ควรจะมีเพียงพอ เพื่อสะท้อนผลกระทบที่มีนัยสำคัญด้านเศรษฐกิจสิ่งแวดล้อม และสังคมในรอบการรายงาน สามารถชี้แจงเหตุผลให้เข้าใจได้อย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงคุณภาพของรายงานตามหลักการของความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) และความสมดุล (Balance) ไม่ปิดบังข้อมูลที่มีความสำคัญ ให้ข้อมูลเพียงพอต่อการตรวจสอบ ประเมินผลงานของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในช่วงการรายงานนั้นๆ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถประเมินการปฏิบัติงานของกิจการในรอบเวลานั้น

10.3 การกำหนดคุณภาพ

หลักการนี้เป็นทางเลือกที่ทำให้แน่ใจว่า การรายงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพและนำเสนออย่างเหมาะสม ขั้นตอนนี้สัมพันธ์กับกระบวนการจัดเตรียมสารสนเทศในรายงาน ด้วยคุณภาพของสารสนเทศจะทำให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถประเมินการปฏิบัติงานได้อย่างสมเหตุผลซึ่งประกอบด้วย

1. ความสมดุล (Balance)

การรายงานควรสะท้อนมุมมองทั้งทางบวกและลบของการปฏิบัติงานของกิจการ โดยไม่พยายามลดทอน ปิดบัง หรือบิดเบือนข้อมูล และวิธีการนำเสนอข้อมูล ซึ่งอาจทำให้ผู้อ่านเข้าใจผิดไปจากสภาพ

ความเป็นจริงได้ เพื่อให้สามารถประเมินผลในภาพรวมได้อย่างสมเหตุสมผลและเกิดความรู้ว่ายังจะต้องพัฒนาโดยต่อเนื่องในเรื่องใดๆ ต่อไปได้อีก

2. ความชัดเจน (Clarity)

สารสนเทศควรทำในรูปแบบที่สามารถเข้าใจและเข้าถึงได้สำหรับผู้มีส่วนได้เสียที่จะใช้รายงาน

3. ความแม่นยำ (Accuracy)

สารสนเทศที่รายงาน ควรมีความแม่นยำและมีรายละเอียดในเรื่องต่างๆ อย่างครบถ้วนเพียงพอสำหรับผู้มีส่วนได้เสียทุกๆ กลุ่มที่ต้องการประเมินการปฏิบัติงานของกิจการ

4. ความเหมาะสมกับเวลา (Timeliness)

การรายงานเกิดขึ้นตามสารสนเทศและตารางปกติ ที่สามารถปรากฏในเวลาสำหรับผู้มีส่วนได้เสียจะตัดสินใจ

5. ความสามารถเปรียบเทียบ (Comparability)

ประเด็นและสารสนเทศควรเก็บรวบรวม แปลความและรายงานอย่างสม่ำเสมอ สารสนเทศที่รายงาน ควรจะนำเสนอในวิธีที่ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถวิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานของกิจการได้ และสามารถสนับสนุนการวิเคราะห์ที่สัมพันธ์กับกิจการอื่น

6. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

สารสนเทศและกระบวนการที่ใช้ในการจัดเตรียมรายงานควรมีการเก็บรวบรวม บันทึก แปล วิเคราะห์และเปิดเผยในวิธีที่สามารถตรวจสอบได้ โดยสามารถสร้างคุณภาพและสาระของสารสนเทศ

10.4 การกำหนดขอบเขต

ขอบเขตการรายงานความยั่งยืน เป็นการพิจารณาว่า การรายงานควรจะรวมตัวตนอื่นๆ ของกิจการ (เช่น บริษัทย่อย บริษัทร่วมทุนบริษัทลูก เป็นต้น) หรือไม่ ตัวตนที่ควรรวมอยู่ในรายงานจะเป็นกิจการที่มีอำนาจควบคุม หรือมีอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทั้งภายใน และผ่านความสัมพันธ์กับตัวตนอื่นที่หลากหลาย เช่น โซ่อุปทานหรือหน่วยกระจายสินค้าและลูกค้า เป็นต้น

ในการกำหนดขอบเขต จะต้องใช้การควบคุมและอิทธิพลที่มีนัยสำคัญมาเป็นตัวกำหนดขอบเขต การควบคุมเป็นอำนาจในการปกครองทางนโยบายทางการเงินและการปฏิบัติการของกิจการ เช่นเดียวกับการได้มาซึ่งประโยชน์จากกิจกรรม ส่วนอิทธิพลที่มีนัยสำคัญเป็นอำนาจที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจระดับนโยบายทางการเงินและการปฏิบัติการแต่มีใช้อำนาจในการควบคุมนโยบายนั้น

10.5 ความครอบคลุมของเนื้อหา

การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน สามารถรวมอยู่หรือเป็นฉบับแยกต่างหากจากรายงานประจำปี โดยอาจเป็นรูปแบบที่กิจการกำหนดเองหรือตามรูปแบบที่สากลยอมรับ และควรครอบคลุมเนื้อหาต่อไปนี้เป็นอย่างน้อยข้อมูลที่กำหนดบริบทรวมสำหรับความเข้าใจการดำเนินงานของกิจการ

1. วิสัยทัศน์และพันธกิจของกิจการ

วิสัยทัศน์มุมมองเชิงกลยุทธ์ของความสัมพันธ์กิจการกับความยั่งยืน สารสนเทศส่วนนี้จะสร้างการมองการณ์ไกลเชิงกลยุทธ์มากกว่าแค่การสรุปเนื้อหาของรายงาน ประกอบด้วย แดงการณจากผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับความยั่งยืนที่มีต่อกิจการ และพรรณนาถึงผลกระทบที่สำคัญ ความเสี่ยง และโอกาส

2. ประวัติย่อของกิจการ (Organizational Profile)

ชื่อกิจการ สินค้าและบริการ แปรณต์สำคัญ โครงสร้างกิจการที่ตั้งสำนักงานใหญ่ จำนวนประเทศที่ทำการกิจการ ประเภทของกิจการจำนวนพนักงาน ยอดขายทุน เป็นต้น

3. ปัจจัยกำหนดรายงาน (Report Parameters)

ประวัติย่อของการรายงาน ขอบเขตการรายงาน คำนึงเนื้อหา GRI และการรับรองรายงาน

4. การกำกับดูแลกิจการ พันธะสัญญาและการมีส่วนร่วม(Governance, Commitments, and Engagement)

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ พันธะสัญญากับความริเริ่มภายนอกและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลการดำเนินงาน (Management Approach)

1. การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ผลประโยชน์และมิติด้านเศรษฐกิจของความยั่งยืน จะเน้นผลกระทบของกิจการต่อเงื่อนไขทางเศรษฐกิจของผู้มีส่วนได้เสีย ระบบเศรษฐกิจระดับท้องถิ่น ระดับประเทศและระดับโลกตัวชี้วัดทางด้านเศรษฐกิจ จะแสดงถึงการไหลหรือการเคลื่อนย้ายทุนระหว่างผู้มีส่วนได้เสีย และผลกระทบทางเศรษฐกิจหลักของกิจการที่มีต่อสังคม การเปิดเผยข้อมูลตามแนวทางการจัดการ เป็นการเปิดเผยแนวทางการปฏิบัติงานทางเศรษฐกิจ การตลาดและผลกระทบทางเศรษฐกิจทางอ้อม

2. การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

นโยบายการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยกระบวนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การฟื้นฟูระบบนิเวศหรือธรรมชาติที่เสื่อมโทรม อันเนื่องมาจากการลงทุนและการดำเนินกระบวนการจัดการของเสียและวัสดุเหลือใช้จากกระบวนการผลิตลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นประโยชน์ มีคุณค่าต่อผู้บริโภค โภคสังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ มิติด้านสิ่งแวดล้อมของความยั่งยืนจะเน้นผลกระทบของกิจการต่อระบบธรรมชาติที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต รวมถึงระบบนิเวศวิทยา ดิน อากาศ และน้ำ

ตัวชี้วัดทางสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กับปัจจัยนำเข้า (เช่น วัสดุ พลังงาน น้ำ) และผลผลิต (เช่น การปล่อยมลพิษของเสีย น้ำทิ้ง) นอกจากนี้ ยังครอบคลุมการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กับความหลากหลายทางชีวภาพ ข้อบังคับทางสิ่งแวดล้อมและสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม และผลกระทบของสินค้าและบริการ

การเปิดเผยข้อมูลแนวทางการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมประกอบด้วยวัสดุ พลังงาน น้ำ ความหลากหลายทางชีวภาพ การปล่อยมลพิษน้ำทิ้งและน้ำเสีย สินค้าและบริการ การทำตามกฎระเบียบ การขนส่งโดยภาพรวม

3. การดำเนินงานด้านสังคม

นโยบายการจัดการด้านแรงงานและพนักงาน สวัสดิภาพการทำงาน การพัฒนาและฝึกอบรม การส่งเสริม และพัฒนาชุมชนสังคมโดยรอบพื้นที่ตั้งของกิจการ ซึ่งมิติความยั่งยืนจะเน้นผลกระทบของกิจการต่อระบบสังคมที่กิจการดำเนินงานอยู่

ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานทางสังคม ควรกำหนดมุมมองการปฏิบัติงานทางแรงงาน สิทธิมนุษยชน สังคมและความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์

4. การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

การค้นพบวิธีการใหม่ๆ หรือนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่มาใช้ จนก่อให้เกิดประโยชน์และผลผลิตภาพเพิ่มต่อกิจการ เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้สามารถพิสูจน์ว่า การประกอบกิจการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ทั้งต่อตนเองและต่อส่วนรวมเหนือกว่าคู่แข่งได้อย่างไร

10.6 เรื่องอื่นๆ ที่ควรคำนึงในการจัดทำรายงาน

จัดทำข้อมูลให้ชัดเจน กระชับ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และหลีกเลี่ยงข้อมูลที่ไม่จำเป็นมีการสรุปการดำเนินงานทั้งด้านดีและด้านไม่ดีตามข้อเท็จจริงหากมีการอ้างอิงแหล่งข้อมูลจากภายนอก ให้ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลและกลั่นกรองความถูกต้อง ก่อนนำมาเปิดเผยในรายงานควรใช้รายงานเป็นจุดเทียบเคียงการปฏิบัติงานของกิจการด้วย

ความริเริ่มเคารพในกฎหมาย บรรทัดฐาน ประมวล มาตรฐานการปฏิบัติงานและการอาสาสมัคร นอกจากนั้น ยังเป็นการแสดงออกถึงความผูกพันของกิจการต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของกิจการตลอดเวลาจัดให้มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก เช่น จัดทำรายงานทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษควรจัดประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย และมีจดหมายอธิบายถึงกิจกรรมของกิจการที่สัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อสังคมในระยะเวลาหนึ่ง รวมถึงมีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของบริษัท