

การดำเนินงานด้านความยั่งยืน  
บริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals –SDGs)

วิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจของ อลิอันซ์ อยุธยา

อลิอันซ์ อยุธยา ในฐานะหนึ่งในผู้นำด้านธุรกิจประกันภัย ยึดมั่นในวิสัยทัศน์ที่ว่า “อลิอันซ์ อยุธยา จะเป็นปัจจัยหลักแห่งความมั่นคง ค้ำครองทุกครอบครัวไทย” โดยบริษัทฯ มุ่งมั่นและให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการและผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อมอบบริการที่ดีเยี่ยมให้กับลูกค้าในทุกช่วงเวลาที่สำคัญ

นโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ควบคู่กับการให้ความสำคัญเรื่องความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และเพื่อให้สอดคล้องตามจุดมุ่งหมายด้านความยั่งยืนของกลุ่มอลิอันซ์ บริษัทฯ ได้นำหลักการเรื่อง ESG (Environmental, Social, Governance) มาบูรณาการ และใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการดำเนินธุรกิจในทุกมิติของบริษัทฯ พร้อมให้คำมั่นสัญญาว่า “เราใส่ใจในวันพรุ่งนี้” (We care for tomorrow) และพร้อมที่จะทำ “วันพรุ่งนี้” ดีขึ้นในทุกๆวัน ซึ่งนโยบายด้านความยั่งยืน แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อม (Environment) ด้านสังคม (Social) และ บรรษัทภิบาล (Governance) โดยบริษัทฯ มีการจัดตั้งคณะกรรมการด้านความยั่งยืนขึ้น เพื่อมากำกับและติดตามการทำงานของหน่วยงานภายในให้สอดคล้องกับนโยบายความยั่งยืน และเป็นไปตามเป้าหมายของบริษัทฯ

**ด้านสิ่งแวดล้อม** ในฐานะบริษัทด้านประกันและด้านการลงทุน บริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับสนับสนุนหลักการประกอบธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และมีเป้าหมายหลักในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทั้งจากการดำเนินงานของบริษัทฯ และการสร้างความตระหนักในกลุ่มพนักงานและตัวแทน

**ด้านสังคม** บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติที่เป็นธรรม และเสมอภาคต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะพนักงาน ตัวแทน และลูกค้า โดยบริษัทฯ ยังสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการยกระดับคุณภาพสังคมในมิติต่าง ๆ รวมถึงสนับสนุนให้พนักงานและตัวแทนร่วมเป็นจิตอาสาหรืออาสาสมัครเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อช่วยเหลือสังคมของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง อาทิ ชุมชนด้อยโอกาสให้เข้าถึงปัจจัยสี่ เยาวชนที่ด้อยโอกาสให้เข้าถึงการศึกษาและเพิ่มโอกาสในการ สร้างอนาคตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้การสนับสนุนบริษัท องค์การมูลนิธิ หน่วยงานและธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งมีเป้าหมายในการช่วยเหลือสังคม เยาวชน สิ่งแวดล้อม และกลุ่มที่มีความเปราะบาง

**ด้านบรรษัทภิบาล** บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและมีความรับผิดชอบต่อ เน้นการบริหารจัดการความเสี่ยงและการมีธรรมาภิบาล รวมถึงกระบวนการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบ และวัดผลได้ ตลอดจนการให้ความสำคัญเรื่องการคุ้มครองฐานข้อมูล รวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติต่อเพื่อนมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ บริษัทฯ ตระหนักดีว่าการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ พนักงาน ตัวแทน พันธมิตรทางธุรกิจ ลูกค้า และประชาชนทั่วไป บริษัทฯ จึงเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้ามามีส่วนร่วมและร่วมกิจกรรมที่เป็นรูปธรรมในด้านการส่งเสริมความยั่งยืน ไปพร้อมกับบริษัทฯ ด้วย

โดย บริษัทฯ มีการเปิดเผยข้อมูลนโยบายด้านความยั่งยืนสู่สาธารณชนผ่านเว็บไซต์หลักของบริษัทฯ [www.allianz.co.th](http://www.allianz.co.th)

อลิอันซ์ อยุธยา ก้าวสู่การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals – SDGs)

อลิอันซ์ อยุธยา ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ใน 4 มิติหลัก ได้แก่

เป้าหมายด้านมิติสังคม (People)

- เป้าหมายที่ ๒ ยุติความหิวโหย บรรลุความมั่นคงทางอาหารและยกระดับโภชนาการและส่งเสริมเกษตรกรรมที่ยั่งยืน
- เป้าหมายที่ ๓ สร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย
- เป้าหมายที่ ๕ บรรลุความเท่าเทียมระหว่างเพศ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่สตรีและเด็กหญิง

เป้าหมายด้านมิติเศรษฐกิจ (Prosperity)

- เป้าหมายที่ ๘ ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่ มีผลิตภาพ และการมีงานที่เหมาะสมสำหรับทุกคน

เป้าหมายด้านมิติสิ่งแวดล้อม (Planet)

- เป้าหมายที่ ๑๓ แก้ปัญหาโลกร้อน

เป้าหมายด้านมิติหุ้นส่วนการพัฒนา (Partnership)

- เป้าหมายที่ ๑๗ ร่วมมือเพื่อพิชิตเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

**การบูรณาการความยั่งยืนเข้ากับธุรกิจ** ในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ ได้ผนวกเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในการดำเนินงาน ในมิติต่าง ๆ ดังนี้

การบูรณาการความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจของ อลิอันซ์ ออยุธยา			
มิติความยั่งยืน / กลุ่มลูกค้า	บุคคล	ทรัพย์สิน	ธุรกิจ
<b>สิ่งแวดล้อม</b>	<b>มุ่งเน้นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจ</b>		
<b>การปฏิบัติการ:</b> ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และชดเชยการสร้างก๊าซเรือนกระจก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของ อลิอันซ์ ออยุธยา โดยให้ความสำคัญในเรื่อง (1) การประหยัดการใช้พลังงาน (2) การลดการใช้ทรัพยากร และ (3) การลดการสร้างขยะ รวมถึงการจัดการขยะอย่างเหมาะสมเพื่อลดขยะไปบ่อฝังกลบ</li> <li>- การสนับสนุนพลังงานหมุนเวียน ผ่านการซื้อใบรับรองการผลิตพลังงานหมุนเวียน (RE100)</li> </ul>		
<b>ผลิตภัณฑ์และการให้บริการ:</b> ให้ความรู้เกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม การป้องกันตนเองและทรัพย์สินเมื่อเกิดภัยพิบัติ รวมถึงกระบวนการพิจารณาความเสี่ยงด้านความยั่งยืนในการรับประกันภัย	ให้ความรู้เพื่อสร้างความตระหนักเรื่องปัญหาสิ่งแวดล้อม ในวงกว้าง ผ่านการสื่อสารในช่องทาง Social Media และการจัดกิจกรรมสาธารณะ	การขยายความคุ้มครองในทรัพย์สินที่สนับสนุนการประหยัดพลังงาน ลดการสร้างก๊าซเรือนกระจก และการให้ความรู้ในเรื่องการลดความเสี่ยงต่อบุคคลและทรัพย์สินในสถานการณ์ภัยพิบัติ	กระบวนการพิจารณาความเสี่ยงด้านความยั่งยืน (Sustainability Risk Management) โดยมุ่งเน้นการให้ความคุ้มครองธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาเรื่องผลกระทบในการสร้างก๊าซเรือนกระจก และ ความหลากหลายทางชีวภาพ เป็นต้น
<b>การลงทุน</b>	เพิ่มสัดส่วนการลงทุนในกลุ่มธุรกิจความยั่งยืน		
<b>สังคม</b>	<b>มุ่งเน้นการพัฒนาและมีส่วนร่วมในการสร้างสังคมที่เข้มแข็งมากขึ้น</b>		
<b>ผลิตภัณฑ์และการให้บริการ:</b> การพัฒนาผลิตภัณฑ์แบบประกันที่คนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ รวมถึงกระบวนการพิจารณาความเสี่ยงด้านความยั่งยืนในการรับประกันภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่คนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ โดยมุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีความคุ้มครองที่หลากหลาย โดยลูกค้าสามารถเลือกความคุ้มครองที่เหมาะสมกับความสามารถทางการเงินของตนเองได้</li> </ul>		กระบวนการพิจารณาความเสี่ยงด้านความยั่งยืน (Sustainability Risk Management) โดยมุ่งเน้นการให้ความคุ้มครองธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสังคม โดยพิจารณาเรื่องประเภทธุรกิจ การใช้แรงงาน ความเท่าเทียม เป็นต้น
<b>การดูแลพนักงานและบุคลากร</b>	ให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติต่อพนักงานโดยให้ความเคารพในสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค การให้สวัสดิการที่เหมาะสม การสร้างและมอบโอกาสในการพัฒนาและการเติบโตในองค์กร การใส่ใจเรื่องสุขภาพกายและใจ และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน การส่งเสริมเรื่องสำนักความยั่งยืน การสนับสนุนจิตอาสาในกลุ่มพนักงาน และเปิดโอกาสเรื่องการจ้างงานผู้พิการ		
<b>การสนับสนุนชุมชน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการยกระดับสังคม ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การให้ความรู้ การสนับสนุนกิจกรรมบริจาค</li> <li>- การดำเนินโครงการเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งเน้นเรื่องส่งเสริมการจัดการขยะในชุมชน</li> <li>- การรวมกลุ่มพันธมิตรเพื่อความยั่งยืน “มหามิตร” เพื่อขยายความร่วมมือในการช่วยเหลือสังคม</li> <li>- การพัฒนาแพลตฟอร์ม เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงองค์ความรู้ด้านสุขภาพและการสร้างความอยู่ดีกินดี</li> </ul>		
<b>ธรรมาภิบาล</b>	<b>มุ่งเน้นบูรณาการหลักการและแนวปฏิบัติเรื่องความยั่งยืนของกลุ่มอลิอันซ์ในแนวทางการดำเนินธุรกิจของ อลิอันซ์ ออยุธยา</b>		
<b>การบูรณาการเพื่อขับเคลื่อนนโยบายเรื่องความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการขับเคลื่อนนโยบายด้านการพัฒนาความยั่งยืน</li> <li>- นโยบายการบูรณาการความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มอลิอันซ์ (Allianz Standard for Integration Sustainability)</li> <li>- การกำหนดเป้าหมาย (KPIs) ด้านความยั่งยืนที่ชัดเจน (Sustainability Targets)</li> </ul>		

## การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่ ๘ ผ่านการบริหารจัดการ และการลงทุน (Investment)

(การส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่ มีผลผลิตภาพ และการมีงานที่เหมาะสมสำหรับทุกคน)

การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนา การเติบโต และการต่อยอดทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการบริหารจัดการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมการจ้างงาน และการสร้างงานในสังคมไทย รวมถึงการส่งเสริมการจ้างงานผู้พิการด้วย โดยบริษัทฯ มีการจ้างงานมากกว่า ๑,๔๐๐ อัตรา และมีตัวแทนขายประกันกว่า ๑๕,๐๐๐ คน และบริษัทฯ ยังมีนโยบายการลงทุนเพื่อส่งเสริมความยั่งยืน และมีผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน หรือ ยูนิลิงค์ (Unit Linked) ที่มีการลงทุนในกลุ่มธุรกิจเพื่อความยั่งยืนด้วย

## การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่ ๓ ผ่านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการดูแลให้บริการลูกค้า (Product Development & Customer Service)

(การสร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย)

สำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัทฯ นั้น บริษัทฯ จะคำนึงถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก รวมถึงการให้ความสำคัญคุ้มครองหลักทรัพย์และเป็นหลักประกันในการดำเนินชีวิตของคนในทุกช่วงอายุ นอกจากการให้ความสำคัญคุ้มครองกลุ่มลูกค้าแล้ว บริษัทฯ ยังมีการพัฒนาแอปพลิเคชัน ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็ว อาทิ My Allianz และ My Health แอปพลิเคชัน ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์ และทำธุรกรรมต่างๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา สำหรับลูกค้าที่ถือกรมธรรม์ภายใต้ อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต และประกันภัย My Doctor แอปพลิเคชันที่เป็นบริการให้คำปรึกษาสุขภาพโดยแพทย์ผ่านวิดีโอคอล รวมทั้งบริการส่งยาถึงบ้าน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญเรื่องการสื่อสารให้ข้อมูลความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพ ทั้งสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตใจ และสุขภาพทางการเงินด้วย ซึ่งถือเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และมีการจัดทำข้อมูลเผยแพร่บนช่องทางเว็บไซต์ Healthy Living ([www.healthyliving.in.th](http://www.healthyliving.in.th)) ซึ่งคนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้ได้ บริษัทฯ ยังมีบริการการให้ความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ กับลูกค้า อาทิ การช่วยเหลือฉุกเฉินและความคุ้มครองบนท้องถนน ตลอด 24 ชั่วโมง, การบริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านการแพทย์และการเดินทางต่างประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง, การบริการช่วยเหลือฉุกเฉินภายในบ้าน ตลอด 24 ชั่วโมง, การรับประกันภัยต่อจากบริษัทอื่น เป็นการให้บริการเกี่ยวกับการจัดการประกันภัยต่อ เช่น inward facultative จากบริษัทประกันภัยอื่นภายในประเทศ เป็นต้น

อลิอันซ์ อยุธยา ยังมีการส่งเสริมสุขภาพที่ดีของพนักงาน ตัวแทน และลูกค้า ด้วยการจัดกิจกรรม “Allianz Ayudhya World Run” ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงาน ครอบครัว ตัวแทน ลูกค้า และผู้สนใจทั่วไป มาร่วมออกกำลังกายผ่านการวิ่ง

## การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่ ๑๓ ผ่านการปฏิบัติการ (Operations)

(แก้ปัญหาโลกร้อน)

สำหรับการปฏิบัติการในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ นั้น นอกจากบริษัทฯ จะให้ความสำคัญกับการปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วแล้ว บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ด้วย โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่ การลดการใช้พลังงานไฟฟ้า การลดการใช้น้ำ การลดการเดินทาง การลดการใช้กระดาษ และการลดการสร้างขยะโดยมีการเก็บข้อมูล ติดตามผล รายงานต่อผู้บริหารและกลุ่มออลิอันซ์ อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้การสนับสนุนพลังงานหมุนเวียนผ่านการซื้อใบรับรองการใช้พลังงานหมุนเวียนด้วย

## การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่ ๕ การจ้างงานและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Employee Development)

(บรรลุความเท่าเทียมระหว่างเพศ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่สตรีและเด็กหญิง)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับ ‘ความเสมอภาคและความเท่าเทียม’ ทั้งเรื่องของความหลากหลายทางเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ฯลฯ โดยบริษัทฯ ได้ผ่านการรับรองในระดับ ‘EDGE Assess’ ว่าเป็นบริษัทที่มีการส่งเสริม สนับสนุน และมีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน จากสถาบัน EDGE ซึ่งเป็นสถาบันรับรองมาตรฐานเรื่องความเสมอภาคและความเท่าเทียมที่ได้รับการยอมรับจากทั่วโลกว่ามีวิธีการประเมินที่เป็นมาตรฐานสากล และยังมีส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งการพัฒนาตนเอง และการพัฒนาในสายงาน

## การสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่ ๒, ๑๓ และ ๑๗ ผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและส่งเสริมความยั่งยืน (Corporate Social and Sustainability Activities)

(ยุติความหิวโหย แก้ปัญหาโลกร้อน และการร่วมมือเพื่อพิชิตเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนด้วย)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความยั่งยืน และตระหนักดีว่าการสร้างความยั่งยืนไม่สามารถเกิดได้จากหน่วยงานเดียว บริษัทฯ จึงมีการขยายความร่วมมือและจัดตั้งกลุ่ม “มาหามิตร ... พันธมิตรเพื่อความยั่งยืน” (Alliance for Sustainability) ขึ้น เพื่อหาแนวร่วมในการดำเนินกิจกรรมหรือหาแนวทางในการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมและช่วยเหลือสังคมร่วมกัน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้การสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อสังคม ผ่านการจัดกิจกรรมร่วมกัน อาทิ กิจกรรมบริจาคเลือด การบริจาคสิ่งของผ่านศูนย์แบ่งต่อมูลนิธิกระจกเงา และการจัดตั้งธนาคารอาหารออนไลน์ (SOS Cloud Food Bank)

**มิติด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental)**

กลุ่มอลิอันซ์ มีความตั้งใจในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิให้เป็นศูนย์ (Net-zero GHG Emission) จากการดำเนินกิจการของกลุ่ม อลิอันซ์ ทั่วโลก ภายในปี ๒๕๗๓ โดยเป้าหมายนี้ ถือเป็นหนึ่งในเป้าหมายสำคัญในการดำเนินธุรกิจของ อลิอันซ์ อยุธยา ซึ่งได้ถูกผนวกเป็นเป้าหมายในการดำเนินงานของผู้บริหารและหน่วยงานภายในต่าง ๆ อาทิ ฝ่ายจัดการสำนักงาน (Facilities Management) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) และฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมและความยั่งยืน โดยมีการส่งเสริมพัฒนานำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาสนับสนุนการบรรลุเป้าหมาย

**การติดตามวัดผลการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม**

สำหรับการวัดผลการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทฯ นั้น มีดัชนีชี้วัด ได้แก่ (๑) การเดินทาง (๒) การใช้พลังงานไฟฟ้า (๓) การใช้น้ำ (๔) การใช้กระดาษ และ (๕) การสร้างขยะ รวมถึงการสนับสนุนการใช้พลังงานหมุนเวียน และการไม่สนับสนุนการลงทุนในกลุ่มธุรกิจที่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมด้วย โดยในปี ๒๕๖๕ ผลการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

**โครงการด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญของ อลิอันซ์ อยุธยา**

**สถานีแยกขยะพนักงาน** ถือเป็นหนึ่งในโครงการด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญของ บริษัทฯ โดยบริษัทฯ มีการส่งเสริมสร้างวัฒนธรรมการแยกขยะให้เกิดขึ้นในองค์กร และรณรงค์การเปลี่ยนพฤติกรรมพนักงานให้มีจิตสำนึกและแยกขยะให้เป็นนิสัย โดยมีเป้าหมายในการลดขยะไปบ่อฝังกลบให้มากที่สุด ซึ่งจากการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ปัจจุบัน พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทฯ ให้ความร่วมมือในการแยกขยะ และปริมาณขยะที่ส่งไปกับรถเก็บขยะ มีปริมาณลดลงอย่างมีนัยอย่างต่อเนื่อง ในทุกปี นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการเปิดให้หน่วยงานที่สนใจเข้ามาเยี่ยมชมการจัดการขยะของบริษัทฯ อาทิ กลุ่มบริษัทสยามกลการ



**มหาวิทยาลัย** โครงการเผยแพร่ความรู้และการขยายความร่วมมือเพื่อสร้างพันธมิตรเพื่อความยั่งยืน โดยในปี ๒๕๖๕ บริษัทฯ มีหน่วยงานที่สนใจเข้าร่วมกลุ่มมหาวิทยาลัย ๔ หน่วยงาน ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โครงการ Chula Zero Waste, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน), โรงแรมศิวาเทล กรุงเทพ และมีการขยายพันธมิตร เพิ่มขึ้นในปีต่อ ๆ มา พร้อมการสร้างสรรคงาน และโครงการที่เอื้อประโยชน์ ต่อสังคม อาทิ



**นิทรรศการ “The End is Coming” จุดจบของโลก ... บนจุดขมวิญญูเขากองขยะ**

นิทรรศการเพื่อสร้างความตระหนักเรื่องปัญหาขยะ ในรูปแบบ Immersive พร้อมละครสั้น เพื่อสร้างความตระหนักเรื่องปัญหาขยะ โดยนิทรรศการนี้ มีประชาชนให้ความสนใจและเข้าเยี่ยมชมมากกว่า 700 คน

<https://www.facebook.com/AZAYfan/videos/630590578750420>





สถานีแยกขยะชุมชน ชอยพระเจด

โครงการสถานีแยกขยะชุมชนชอยพระเจด เป็นอีกหนึ่งโครงการของกลุ่มมาหามิตร ที่ต้องการสร้าง Social Impact ในสังคม ด้วยความร่วมมือกับพันธมิตรจาก 4 หน่วยงานหลัก ได้แก่ อลิอันซ์ อยุธยา, Waste Buy Delivery (โดย สถานีรีไซเคิล วงษ์พาณิชย์ สุวรรณภูมิ), ถุงขยะแชมเปียน (บริษัท ดนเดช อุตสาหกรรม จำกัด) และ Khaya (โดย Jak Reward Technology)

โครงการนี้มีเป้าหมายร่วมกันคือ ต้องการสนับสนุนการลดขยะไปบ่อฝังกลบของชุมชน ด้วยการส่งเสริมการสร้างรายได้จากการแยกขยะ โดยมีสถานีแยกขยะเป็นพื้นที่กลาง ในการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริม และซื้อขาย ขยะรีไซเคิลในชุมชนชอยพระเจด สถานีแยกขยะ ชุมชนชอยพระเจด เปิดดำเนินการตั้งแต่ปลายเดือนมิถุนายน ปี ๒๕๖๗ ซึ่งได้รับความสนใจจากชุมชนเป็นอย่างดี โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่ต้องการสร้างรายได้



**life • FEATURE**  
8 | MONDAY, DECEMBER 9, 2024 | **กรุงเทพโพสต์**



Sing at the Soi Phrajen Community Waste Sorting Station.

**Turning trash to cash**

Allianz Ayudhya is leading an initiative to promote sustainable waste management and generate income

STORY: SUWITCHA CHAIYONG

Allianz is a global company committed to operating a business that supports sustainability. From the UN Sustainable Development Goals created by the UN, Allianz emphasizes three – climate action, decent work and economic growth, and partnerships. A new branch of Allianz, Allianz Ayudhya has adopted these three goals to reinforce its environmental policy. Five years ago, Allianz Ayudhya launched a policy to promote waste sorting in the community.

Patchara Tavechawattana, chief customer officer and chief of sustainability at Allianz Ayudhya, explained that the company aims to encourage its employees to understand waste sorting. "Allianz Ayudhya has 1,200 employees and we believe if we can get people into a habit of sorting waste correctly at the office, they will naturally do the same at home. We aim to cultivate a new habit among our employees by providing an area for waste sorting. Although we cannot force everyone to sort waste, we have consistently provided waste sorting information for five to six years. This includes internal activities such as competitions between different floors and awards to those who co-operate and perform well at waste sorting," said



ML Jirath Deavakula, founder of Khaya, educates children about waste sorting.

Patchara. "Between 2022 and 2024, Allianz Ayudhya significantly reduced the amount of waste sent to landfills. We are proud of this achievement and grateful for the significant contribution of our housekeeping staff who play a crucial role, since not all employees care to sort waste. Our next goal is to achieve zero waste for landfills. We are proud to say that Allianz Ayudhya does not need garbage collectors from the Bangkok Metropolitan Administration to collect trash at the company anymore."

After the success of the company's internal waste sorting project, Allianz Ayudhya collaborated with Mahamitr (Alliance for Sustainability) Group to create events such as the "Pathumwan Zero Waste" project and "Think Throw... Life" exhibition to promote responsible waste sorting among the public.

This year, Allianz Ayudhya extended its co-operation with waste management partners to create a model for reducing and sorting waste at the

community level, starting with a pilot project in Soi Phrajen. Located close to Allianz Ayudhya, the Soi Phrajen Community covers over 22 acres of land and consists of around 1,000 residents from over 373 households.

The Soi Phrajen Community Waste Sorting Station is part of Mahamitr Group's efforts. It is the result of collaboration of four key organisations, namely Allianz Ayudhya, Wastebuy Delivery (by Wongpanit Suvarabhumi Recycling Station), Champion Garbage Bags (by Danadeth Industry) and Khaya (by Jak Reward Technology). These organisations share a common goal of reducing waste sent to landfills while promoting income generated through waste sorting.

While Allianz Ayudhya established a waste sorting station to serve as a hub for sorting and collecting sorted waste in the Soi Phrajen Community, Wastebuy Delivery supports income generation from waste purchase. Champion Trash Bags provide trash bags and equipment for waste sorting; and Wastebuy Delivery and Khaya provide waste sorting education to the community as well as collecting waste sorting data.

Within three months, the Soi Phrajen Community Waste Sorting Station reduced the amount of recyclable waste sent to the landfill by more than 6.4 tonnes, which is equivalent to reducing over 12,400kg of carbon dioxide greenhouse gas emissions. Additionally, the community has generated more than 26,000 baht in revenue from selling recyclable waste.

Sareporn Intaraprasart, chairperson of the Soi Phrajen Community, said that she had been interested in waste sorting for years. Many years ago, an effort to encourage community waste sorting failed due to the absence of a sheltered public space for sorting the waste.

"We had no covered space to keep the waste out of the rain and sunlight. Moreover, garbage collectors from the district office did not come to the community consistently to collect the waste. This meant residents ran out of places to dispose of waste, which led the community to eventually abandon the project. When employees from Allianz Ayudhya approached me about a waste sorting project, I asked if it would be possible to find a covered area to store the waste," said Sareporn.

"An income of 26,000 baht may not seem much for some communities, but Sareporn is satisfied with the result.

"The project helps unemployed people who are unable to work to earn some money. As part of this project, ML Jirath Deavakula, chief operating officer of Jak Reward Technology and founder of Khaya, helps educate children about waste sorting and exploring the environment in the community," she said.

At the Soi Phrajen Community Station, waste is sorted and piled according to its category. This includes clear PET plastic bottles, green or brown glass bottles, cardboard boxes, milk cartons, juice cartons and used clothing. The price of each type of waste is listed on a cardboard sign.

Sing, a community resident who is informed about waste sorting, explained that crushed plastic bottles and aluminium cans have a higher price than those not crushed. The reason why crushed plastic bottles have a higher price is because they reduce labour involved in the recycling process.

"Residents who separate their waste will earn more money than those who simply dump all their trash together. Milk cartons and juice cartons can either be washed or left unwashed. If they are not washed, simply place them in plastic bags and tie them tightly to prevent air from getting in, so the cartons won't give off bad odours," said Sing.

"PET plastic bottles earn 10.50 baht per kilo, but crushed PET plastic bottles fetch 11.50 baht a kilo. Soda cans earn 31.70 baht, but crushed soda cans are 32.70 baht."

Besides the Soi Phrajen Community, other people can sort waste and contact Wastebuy Delivery through its application to pick up rubbish at their homes. Intichon Sitchaban, chairman of the executive committee of Wongpanit Suvarabhumi Recycling Station and Wastebuy Delivery, explained that the company came up with Wastebuy Delivery to help people to rid of their waste.

"Our company, Wongpanit Suvarabhumi, does not have a pickup service. At Wongpanit Suvarabhumi, many customers line up to sell their waste, but we realised that there are other customers who cannot come to the company. Many Bangkokians understand waste sorting, but do not know where to dispose their sorted waste. They find



Intichon Sitchaban of Wongpanit Suvarabhumi Recycle Station and Wastebuy Delivery.



Panchara Tavechawattana of Allianz Ayudhya.



Sareporn Intaraprasart of the Soi Phrajen Community.



Kris Danudejakul of Champion Bags.

it inconvenient, time-consuming and not worth the effort," explained Intichon.

"Therefore, we came up with Wastebuy Delivery which provides a pickup service. The Wastebuy Delivery app also provides information about selling prices of waste. In addition to earning money, customers will also get points from selling their waste and can use those points to redeem various items, such as bags and mugs."

After three months of the Soi Phrajen Community Waste Sorting Station, 10% of the community participated in the project. Patchara hopes that the project can expand to 20%, 30% and 40% in the future.

"We are proud of this first step and grateful to our partners. We hope that the Soi Phrajen Community will be a waste sorting model for other communities. In the future, we may manage wet waste from the community since there are food scraps which cause bad odours and attract diseased animals. At Allianz Ayudhya, we have a 20kg waste composting machine, but we aren't sure how to handle wet waste properly. We have to discuss more about it."



The Soi Phrajen Community Waste Sorting Station.

**นโยบายทรัพยากรบุคคลของ อลิอันซ์ ออยุธยา** แนวทางการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล มุ่งเน้นการดูแลพนักงานใน 4 ด้าน คือ

**การพัฒนาพนักงาน (Career & Development)** บริษัทฯ ให้ความสำคัญและใส่ใจกับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการเติบโตของพนักงานทุกคนอย่างต่อเนื่อง โดยให้การสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาด้วยตนเอง ผ่านการกำหนดเป้าหมายในสายอาชีพของตนเอง (Career Aspiration) กำหนดแผนการพัฒนาตนเอง (Personal Development Plan: PDP) ร่วมกับหัวหน้าเป็นระยะ ๆ หรืออย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

ทั้งนี้ แผนพัฒนาตนเองของพนักงานจะสอดคล้องกับเป้าหมายในอาชีพของตนเอง เป้าหมายการทำงานประจำปี หรือสอดคล้องกับทักษะ ความรู้ความสามารถที่ต้องการตามลักษณะงานที่จำเป็น และในแต่ละปี ทาง Allianz University จะรวบรวมข้อมูลจากแผนพัฒนาของพนักงาน แนวทางหรือแผนงานของการดำเนินธุรกิจ และแนวโน้มของการเรียนรู้จากภายนอก มาจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปี และรายการหัวข้อเรียนรู้ (L&D Annual Plan & Learning Catalogue) ซึ่งประกอบด้วย (๑) หลักสูตรภาวะผู้นำ (Leadership Development Programs) (๒) หลักสูตรการพัฒนาตามสายอาชีพ (Functional Academy) และ (๓) หลักสูตรการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่เป็นทักษะแห่งอนาคตที่ควรรู้ (Future Skills)

นอกจากนี้ ทางกลุ่มอลิอันซ์ ยังได้มีการจัดหลักสูตรการอบรม Allianz Sustainability Training ขึ้น ในรูปแบบการเรียนออนไลน์ เพื่อให้พนักงานในกลุ่มอลิอันซ์ทุกคนสามารถเข้าร่วมการอบรมได้ โดยเนื้อหาหลักของหลักสูตร ครอบคลุม การสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่อง ความยั่งยืน กลุ่มอลิอันซ์กับการสร้างความยั่งยืน ปัจจัยสู่ความยั่งยืน และหน้าที่ความรับผิดชอบต่อของพนักงาน อลิอันซ์ เพื่อส่งเสริมความยั่งยืน



**การดูแลสุขภาพและสุขภาวะ (Health and Well-being)** บริษัทฯ มีการดูแลให้พนักงานมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดีในระหว่างการทำงาน เช่น การให้สวัสดิการดูแลสุขภาพพยาบาลกรณีเจ็บป่วยทั้งของพนักงานและครอบครัวเพิ่มเติมจากสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่เป็นข้อกำหนดตามกฎหมาย ทั้งนี้รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้พนักงานสามารถบริหารจัดการเวลาและสร้างความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยบริษัทฯ มีการกำหนดมาตรการและวิธีปฏิบัติเรื่องการดูแลสุขภาพ และความปลอดภัยของพนักงาน ดังนี้ จัดให้มีห้องพยาบาล โดยมีแพทย์ และพยาบาลให้คำปรึกษาแก่พนักงาน จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี ตามช่วงอายุ และฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ ฉีดวัคซีนป้องกันโควิดให้กับพนักงาน และครอบครัว และจัดให้มีการซ้อมหนีไฟเป็นประจำทุกปี

**การดูแลสังคมเพื่อความยั่งยืน (Social Responsibility and Sustainability)** บริษัทฯ สนับสนุนให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมสร้างความยั่งยืน ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และการแบ่งปันสู่สังคม โดยสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดทั้งปี โดยโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคมของบริษัทฯ ที่สำคัญ ได้แก่ โครงการธนาคารอาหารออนไลน์ [www.cloudfoodbank.org](http://www.cloudfoodbank.org) ที่บริษัทฯ ได้ร่วมกับมูลนิธิ Scholars of Sustenance (SOS) จัดสร้าง platform กลางขึ้นเพื่อเป็นพื้นที่ในการเชื่อมต่อผู้สนใจบริจาคอาหารส่วนเกิน และอาหารทั่วไป กับชุมชนที่ขาดแคลนและหน่วยงานเพื่อสังคมที่ต้องการ โดยธนาคารอาหารนี้ มีการส่งต่ออาหารเข้าถึงชุมชนและกลุ่มเปราะบางแล้ว มากกว่า ๑๕๖ ชุมชน นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรมบริจาคโลหิต ร่วมกับสภาภชาชาติไทย ที่บริษัทฯ การตั้งศูนย์บริจาคโลหิตสุญญ ปีละ ๔ ครั้ง และยังมีกิจกรรมสนับสนุนให้พนักงานนำสิ่งของเหลือใช้ มาบริจาค เพื่อส่งต่อให้ศูนย์แบ่งต่อ มูลนิธิกระจกเงา นำไปกระจายสู่หน่วยงานที่ต้องการในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ

### **นโยบายการดูแลสวัสดิการด้านพนักงาน**

บริษัทฯ มีการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด ไม่ว่าจะเป็นวันหยุดพักผ่อนประจำปี การลาประเภทต่าง ๆ โดยได้รับค่าจ้าง ประกันสุขภาพกลุ่มที่ครอบคลุมพนักงานและครอบครัว สวัสดิการแบบเลือกได้ (Flexible Benefits) การเกษียณอายุ รางวัลอายุงาน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย สวัสดิการสุขภาพพยาบาล และสวัสดิการอื่น ๆ รวมถึงยังจัดให้มีโครงการเพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว หรือการบริหารความเสี่ยงของพนักงาน เช่น โครงการส่งเสริมการออม โครงการแก้ปัญหาหนี้สิน โครงการให้เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้นำรูปแบบการทำงานแบบ Hybrid มาใช้เพื่อสนับสนุนให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน และพนักงานสามารถปรับสมดุลชีวิตการทำงานและครอบครัว โดยกลุ่มพนักงานสามารถทำงานจากที่ใดก็ได้ (Work from Anywhere) ไม่เกิน ๓ วัน ต่อสัปดาห์ โดยบริษัทฯ ได้นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพไร้รอยต่อ ทั้งเรื่องการใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสาร และการพัฒนาระบบการทำงาน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังใส่ใจในสุขภาพและสุขภาวะในการทำงานของพนักงานทุกคนและพร้อมสนับสนุนในพนักงานสร้างสมดุลในชีวิตการทำงานและครอบครัวทั้งด้านกายภาพและจิตใจ เช่น บริการ Happy Line สายใจ เป็น Hotline ที่พนักงานสามารถปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง การจัดให้มี workshop การแบ่งปันประสบการณ์จากวิทยากรภายนอกที่มีชื่อเสียง เกี่ยวกับการบริหารความเครียด การสร้างสุขภาพจิตที่ดีมีความสุข อย่างต่อเนื่องตลอดปี รวมทั้ง มีการให้งบประมาณในการทำกิจกรรมระหว่างพนักงาน ไม่ว่าจะเป็น Team Engagement ที่พนักงานในหน่วยงานเดียวกันสามารถจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันระหว่างกัน หรือกิจกรรม Design Your Own Play ที่พนักงานสามารถขอประมาณไปจัดกิจกรรมกับเพื่อนๆ ต่างหน่วยงานได้ตามความชอบของแต่ละกลุ่ม

### **การติดตามผลการดูแลสวัสดิการด้านพนักงาน**

บริษัทฯ มีการติดตามข้อมูลสถิติข้อมูลความคงอยู่(เข้า-ลาออก)ของพนักงาน สถิติด้านความปลอดภัย เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดย บริษัทฯ มีการเก็บข้อมูลการเข้าออก รวมทั้งเหตุผล เพื่อนำมาใช้ในวิเคราะห์ ลดอัตราการลาออกได้ในระดับที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของบริษัทในกลุ่มธุรกิจประกัน รวมถึงเพิ่มความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรด้วย บริษัทฯ มีการวัดและประเมินผลความพึงพอใจ และ/หรือความผูกพันของพนักงาน โดยการทำแบบสำรวจความผูกพันของพนักงาน เป็นประจำทุกปี ในช่วงเดือน กันยายน – ตุลาคม

## การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

บริษัทฯ มีนโยบายการบริหารความสัมพันธ์และดูแลลูกค้าด้วยหลักการ “การยึดถือลูกค้าเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง” หรือ True Customer Centricity โดยเน้นทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญกับทุกความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหนือความคาดหมาย การมุ่งมั่นในแนวทางนี้ส่งผลให้บริษัทฯ เป็นผู้นำด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและบริการมาอย่างต่อเนื่อง

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

บริษัทฯ ได้จัดตั้งฝ่ายบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใต้สายงานบริหารลูกค้า มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและดำเนินการประสานงานไปยังหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบเรื่องดังกล่าวโดยตรง เพื่อให้เกิดการจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับลูกค้าได้รวดเร็วโดยหน่วยงานต่างๆ จะรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ และแม่นยำ โดยมีขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ๑. ลูกค้าส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เข้ามายังบริษัท ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) จดหมาย เข้ามาร้องเรียนที่บริษัทฯ โดยตรง และรวมถึงช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ๒. ฝ่ายบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตรวจสอบรายละเอียดและบันทึกในระบบ ๓. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องจากระบบและแจ้งความคืบหน้าแก่ลูกค้า ๔. เข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ๕. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาและสรุปเรื่องร้องเรียน ๖. แจ้งผลการพิจารณาให้ลูกค้าทราบ ๗. บันทึกข้อมูลปิดเรื่องในระบบ ๘. ส่งรายงานเรื่องร้องเรียนที่ยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จรายสัปดาห์ และ ๙. ตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าที่ร้องเรียน โดยระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่าง ๑ – ๑๕ วันทำการ ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่องร้องเรียนนั้นๆ การรวบรวมเอกสารข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการพิจารณามีทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร และ/หรือพยานบุคคล

## การดำเนินงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ ความปลอดภัยด้านข้อมูลลูกค้า

กลุ่มผลิตภัณฑ์เรื่องการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจ โดย อลิอันซ์ อยุธยา ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และปกป้องสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงรักษาชื่อเสียงเพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการทางการเงิน โดยบริษัทได้มีนโยบาย “มาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของอลิอันซ์” โดยเป็นการปฏิบัติตามพรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าสำหรับธุรกิจประกันชีวิต นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ ในเรื่องอื่น ๆ อาทิ Local IT and Information Security policy, Phishing Resilience campaign, Annual simulation of cyber drill โดยมีกรอบรณรงค์งานอย่างต่อเนื่องในทุกปี

## **เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals –SDGs) มิติด้านบรรษัทภิบาล (Governance)**

### กระบวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัท

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้านการรับประกันชีวิตและสุขภาพที่ยึดมั่นการบริหารความเสี่ยงเป็นพื้นฐานสำคัญในการดำเนินธุรกิจ โดยเป้าหมายหลักของการบริหารความเสี่ยงมิใช่เพียงการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ หากแต่เป็นการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น กระบวนการบริหารความเสี่ยงจึงเป็นส่วนหนึ่งในระบบการบริหารจัดการและควบคุมของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ สามารถ ระบุ วิเคราะห์ ประเมิน บริหารจัดการ และรายงานความเสี่ยงหลักที่สำคัญได้อย่างถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาที่เหมาะสม นอกจากนี้ บริษัทยังมีการติดตาม อัปเดตความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ที่อาจส่งผลกระทบต่อ บริษัทฯ และมีการกำหนดแนวทางบรรเทาผลกระทบเช่น ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของไวรัส (Pandemic Risk) ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง อย่างรุนแรงของเทคโนโลยี (Technology Disruption) เพื่อสะท้อนถึงความพยายามของบริษัทในการบรรเทาผลกระทบและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจจากความเสี่ยงดังกล่าวเป็นต้น โดยได้มีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง และกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงที่ได้รับการทบทวนและปรับปรุงให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

### นโยบายต่อต้านการรับ-ให้สินบนและคอร์รัปชัน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การต่อต้านการทุจริต

บริษัทฯ ได้ตั้งปณิธานที่จะปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการคอร์รัปชันและสินบนทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ เพื่อที่จะเพิ่มและรักษาความไว้วางใจของลูกค้าที่มีให้กับอลิอันซ์ จึงกำหนดให้มีการบังคับใช้นโยบายว่าด้วยการต่อต้านการคอร์รัปชัน สำหรับพนักงานทุกคน หน่วยงาน บริษัทในเครือ สาขาและฝ่ายต่างๆ รวมถึงผู้กระทำการแทน คู่สัญญา และการว่าจ้างบุคคลภายนอก โดยนโยบายฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของข้อพึงปฏิบัติเพื่อจริยธรรมทางธุรกิจและการ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Code of Conduct) ซึ่งกำหนดข้อห้ามไว้อย่างเคร่งครัดเกี่ยวกับการคอร์รัปชันและสินบน รวมถึงการต่อต้านการเสนอให้ การยอมรับการเสนอให้ การจ่ายเงินหรือการมอบอำนาจให้กระทำการใดๆ ที่มีลักษณะเป็นการคอร์รัปชันหรือสินบน และหลีกเลี่ยงผลประโยชน์ต่างๆ ที่ไม่เหมาะสม หรือการกระทำใดๆ ที่ทำให้เกิดข้อสงสัยต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันที่บริษัทฯ ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีดังนี้

๑. การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการทุจริต (Anti-Corruption and Anti-Fraud Risk Assessment) เป็นประจำทุกปี โดยจัดให้มีการระบุความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่สำคัญ การประเมินระดับความเสี่ยง การควบคุมภายใน การจัดการความเสี่ยง การติดตาม และทบทวนการประเมินความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันและสามารถจัดการกับความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันที่สำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ผลจากการประเมินความเสี่ยงดังกล่าว ได้รายงานไปยังคณะกรรมการบริหารบริษัท (Board of Management) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Committee) และคณะกรรมการบริษัท (Board of Directors) ตามลำดับ เพื่อให้สอดคล้องตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยที่เกี่ยวข้อง

๒. การกำหนดแนวปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันอย่างเหมาะสม ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขต หน้าที่ความรับผิดชอบ แนวปฏิบัติ ข้อกำหนดในการดำเนินการ รวมถึงการรายงานการฝ่าฝืนอย่างเหมาะสม โดยครอบคลุมถึงของขวัญหรืองานบันเทิง เงินสนับสนุนและการเลี้ยงรับรอง การบริจาคเพื่อการกุศล การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบความซื่อสัตย์ของคู่ค้าทางธุรกิจและรูปแบบข้อสัญญา การบริจาคทางการเมือง การจัดทำบัญชีและบันทึก การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การแจ้งเบาะแส

๓. การฝึกอบรมแก่พนักงาน ผู้บริหาร และกรรมการบริษัท เพื่อปลูกจิตสำนึก ให้ความรู้ที่เพียงพออย่างสม่ำเสมอ ครอบคลุมตั้งแต่การจับอบรม สำหรับพนักงานใหม่ การจับอบรมแบบสื่อออนไลน์สำหรับพนักงานใหม่และปัจจุบัน และการให้ความรู้แบบกลุ่มย่อยสำหรับผู้บริหารและคณะกรรมการบริษัท เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและสนับสนุนวัฒนธรรมความซื่อสัตย์สุจริตในองค์กร และปราศจากการคอร์รัปชัน

๔. การติดตาม ประเมินผล และการตรวจสอบ จะดำเนินการโดยฝ่ายควบคุมการปฏิบัติตามกฎระเบียบและฝ่ายตรวจสอบภายใน โดยจะเฝ้าติดตามและทบทวน การปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันผ่านการตรวจสอบและสอบทาน และกำหนดให้รายงานผลต่อคณะผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

#### การแจ้งเบาะแส (Whistleblowing)

บริษัทฯ กำหนดให้มีแนวปฏิบัติสำหรับการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการละเมิด เพื่อให้มั่นใจว่าการฉ้อโกง การทุจริต การละเมิดกฎระเบียบ หรือการกระทำที่ผิดกฎหมายภายในบริษัทฯ มีการรายงานและจัดการอย่างเหมาะสมเพื่อปกป้องชื่อเสียงของบริษัทฯ จากผลกระทบของการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือการกระทำที่ไม่เหมาะสม โดยบริษัทฯ ได้จัดให้มีช่องทางต่างๆ ในการแจ้งเบาะแสการละเมิด และสื่อสารให้พนักงานทุกคนรับทราบ นอกจากนี้ ยังกำหนดกระบวนการที่เหมาะสมในการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ที่ได้รับผ่านช่องทางการแจ้งเบาะแสที่บริษัทฯ ได้จัดทำไว้ รวมทั้งมีการรักษาข้อมูลที่ได้รับร้องเรียนเป็นความลับอย่างสูงสุด ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่มีนโยบายลงโทษพนักงานผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการละเมิดแต่อย่างใดถึงแม้ว่าเรื่องที่แจ้งดังกล่าวจะไม่ใช่เหตุการณ์ที่มีขอบข่ายที่พนักงานรายดังกล่าวสงสัย หากการแจ้งดังกล่าวเป็นการกระทำโดยสุจริต

#### แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ Business Continuity Plan (BCP)

บริษัทฯ มีการประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ ความเสี่ยงทางกายภาพจากภาวะโลกร้อนที่อาจสร้างภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วม พายุ ไฟป่า ซึ่งอาจส่งผลให้ธุรกิจหยุดชะงัก ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินความเสี่ยงในนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ได้มีการจัดทำเป็นประจำอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องหากเผชิญกับภัยพิบัติทางธรรมชาติและทบทวนแผนเป็นประจำสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งหรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ โดยมีการพิจารณาปัจจัยใหม่ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจเป็นประจำและบริษัทฯ มีการทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นประจำอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งเช่นเดียวกัน

#### นโยบายในด้านการพัฒนาเชิงโครงสร้างทางดิจิทัล และการพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจและสังคม

บริษัทฯ มีการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยี นวัตกรรม ในการสนับสนุนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีการนำเครื่องมือใหม่มาใช้ อาทิ ระบบ AZD non-face-to-face ที่เป็นรูปแบบการซื้อขายประกันออนไลน์สำหรับตัวแทน การนำระบบ Claims API มาเชื่อมต่อโรงพยาบาลต่างๆ ในการให้บริการลูกค้า เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของโรงพยาบาลและบริษัทประกัน การออกกรมธรรม์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy) การให้บริการการพบแพทย์ออนไลน์ และการให้บริการต่างๆ ผ่าน My Allianz Application เช่น การเรียกร้องสินไหม การชำระเบี้ย การกู้เงินตามกรมธรรม์ การบริการเปลี่ยนแปลงข้อมูลตามกรมธรรม์

#### การลงทุนในธุรกิจที่มีการดำเนินงานอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล (ESG)

การตัดสินใจด้านการลงทุน และสร้างพอร์ตของ อลิอันซ์ อยูธยา นั้น จะต้องคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการลงทุนในปัจจุบัน ESG เพื่อปรับตัวและลดความเสี่ยงด้านความยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความเสี่ยงที่เกิดจากแนวโน้มหรือเหตุการณ์ด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ซึ่งจะต้องได้รับการพิจารณาให้เป็นไปตามกฎของกลุ่มอลิอันซ์ ในข้อกำหนด ESG ที่ได้ถูกรวบรวมอยู่ในกระบวนการลงทุนตามที่ระบุไว้ในนโยบายของบริษัทฯ การรวมปัจจัยด้าน ESG เข้าไว้ในกระบวนการวิเคราะห์การลงทุนและกระบวนการตัดสินใจของบริษัทฯ นั้น จะพิจารณาโอกาสที่เป็นไปได้ และหลีกเลี่ยงความเสี่ยงด้านชื่อเสียงของบริษัทฯ ภายใต้การลงทุนของ อลิอันซ์ อยูธยา และกลุ่มอลิอันซ์ ดังนั้น อลิอันซ์ อยูธยา จะไม่ลงทุนในทรัพย์สินที่อยู่ในรายการยกเว้นของ ESG

#### การมีส่วนร่วมในการลดความเสี่ยงการเกิดทุจริตและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส

บริษัทฯ มีการดำเนินการตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน เพื่อให้สามารถจัดการกับความเสี่ยงต่อการคอร์รัปชันที่สำคัญต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เปิดเผยและสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน เพื่อสะท้อนถึงการนำมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันไปปฏิบัติ และบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันของบริษัทฯ โดยมุ่งเน้นถึงการเปิดเผยและสื่อสารซึ่งเป็นสิ่งสำคัญครอบคลุมการสื่อสารภายในและการสื่อสารภายนอก