

นโยบาย แผนงาน และการดำเนินการด้านความยั่งยืนของ อลิอันซ์ อยุธยา บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต และ บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันภัย

อลิอันซ์ อยุธยา เป็นหนึ่งในผู้นำด้านธุรกิจประกันชีวิตและประกันภัยของประเทศไทย โดยเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มอลิอันซ์ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินชั้นนำระดับโลกที่มีประสบการณ์ด้านการประกันมากกว่า 130 ปี โดย อลิอันซ์ ได้เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2494

ปัจจุบัน อลิอันซ์ อยุธยา ประกอบด้วย 2 ธุรกิจหลัก ได้แก่

1. บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต ให้ความสำคัญคุ้มครองด้านชีวิต สุขภาพ การออม และการวางแผนทางการเงิน
2. บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันภัย ให้ความสำคัญคุ้มครองด้านวินาศภัย เช่น ประกันภัยรถยนต์ อุบัติเหตุ ทรัพย์สิน การเดินทาง และประกันภัยสำหรับธุรกิจ

วิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจของ อลิอันซ์ อยุธยา

อลิอันซ์ อยุธยา ในฐานะหนึ่งในผู้นำด้านธุรกิจประกันภัย ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ **“อลิอันซ์ อยุธยา จะเป็นปัจจัยหลักแห่งความมั่นคง คุ้มครองทุกครอบครัวไทย”** ด้วยพนักงานกว่า 1,400 คน สาขาและศูนย์บริการลูกค้ามากกว่า 20 แห่ง และสำนักงานตัวแทนกว่า 200 แห่งทั่วประเทศ บริษัทให้คำมั่นว่าจะมอบบริการที่ดีที่สุด โปร่งใส และตรงไปตรงมา ด้วยหลักคิด True Customer Centricity ทำให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดในทุกช่วงเวลาสำคัญของชีวิต

พันธกิจของ อลิอันซ์ อยุธยา

บริษัท มุ่งให้บริการที่เป็นเลิศ สร้างผลตอบแทนที่ได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมสร้างความเจริญเติบโตให้องค์กรอย่างยั่งยืน ด้วยการพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถ และมีพันธสัญญาที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

1. มอบความมั่นคงให้ประชาชนไทย ผ่านการคุ้มครองชีวิต สุขภาพ และทรัพย์สิน
2. พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการประกันภัยให้ตอบโจทย์ทุกช่วงชีวิตของลูกค้า
3. ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
4. ส่งเสริมการเข้าถึงการประกันภัยอย่างเท่าเทียม เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมและเศรษฐกิจ

ทั้งนี้ อลิอันซ์ อยุธยา มุ่งมั่นในการเป็นบริษัทประกันที่ลูกค้าให้ความเชื่อมั่น ด้วยการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา และบอกเงื่อนไขการรับประกันที่เข้าใจง่าย และครบถ้วน รวมถึงต้องการเสริมสร้างสุขภาพ ความมั่นคง และความสามารถในการรับมือความเสี่ยงของคนไทย รวมถึงการขับเคลื่อนธุรกิจภายใต้หลัก ESG และความยั่งยืน เพื่อสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคม มีบทบาทเป็นผู้นำในการสนับสนุนชุมชน กลุ่มเปราะบาง และหน่วยงานพันธมิตรเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืนให้สังคม

การกำหนดจุดยืนด้านความยั่งยืนของ อลิอันซ์ อยุธยา (Sustainability Positioning)

อลิอันซ์ อยุธยา มุ่งมั่นในการขับเคลื่อนความยั่งยืน ด้วยการบูรณาการแนวคิดด้านความยั่งยืนเข้ากับทุกมิติของการดำเนินธุรกิจ ครอบคลุมการดูแลสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสังคม การส่งเสริมจิตอาสา และการกำกับดูแลกิจการอย่างโปร่งใส

โดย อลิอันซ์ อยุธยา มุ่งมั่นที่จะเป็นพันธมิตรที่น่าเชื่อถือในการสร้างอนาคตที่ยั่งยืน มั่นคง และเข้มแข็ง ทั้งในด้านการคุ้มครองชีวิต ทรัพย์สิน ธุรกิจ และสิ่งแวดล้อม

การจัดตั้งคณะกรรมการด้านความยั่งยืน

อลิอันซ์ อยุธยา ได้จัดตั้งคณะกรรมการด้านความยั่งยืน ที่ประกอบด้วย (1) รองประธานกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานการเงิน (2) รองประธานกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ (3) รองประธานกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานทรัพยากรบุคคล (4) รองประธานกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานบริหารความเสี่ยง และ (5) รองประธานกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานบริหารงานลูกค้าและความยั่งยืน

สำหรับหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ของคณะกรรมการด้านความยั่งยืน คือ การกำกับ ดูแลและควบคุมให้การดำเนินธุรกิจและการทำงานของหน่วยงานภายในของบริษัท สอดคล้องกับนโยบาย และข้อกำหนดด้านความยั่งยืนของกลุ่มอลิอันซ์ รวมทั้งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ไม่ใช่ทางการเงิน (Non-financial targets) ซึ่งเป้าหมายดังกล่าว คือ การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการสนับสนุนพลังงานทดแทน และการส่งเสริมการลงทุนในกลุ่มธุรกิจที่ส่งเสริมด้านความยั่งยืน

นอกจากนี้ บริษัท ยังได้จัดตั้งฝ่ายงานความยั่งยืน (Country Sustainability) ขึ้น เพื่อดูแลประสานงานด้านความยั่งยืนกับกลุ่มอลิอันซ์ พร้อมถ่ายทอดนโยบายความยั่งยืนต่าง ๆ กับหน่วยงานภายใน ให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามข้อกำหนดและเป้าหมายของกลุ่มอลิอันซ์

นโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืน

อลิอันซ์ อยุธยา ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ควบคู่กับการให้ความสำคัญเรื่องความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และเพื่อให้สอดคล้องตามจุดมุ่งหมายด้านความยั่งยืนของกลุ่มอลิอันซ์ บริษัท ได้นำหลักการเรื่อง ESG (Environmental, Social, Governance) มาบูรณาการและใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการดำเนินธุรกิจในทุกมิติของบริษัท พร้อมให้คำมั่นสัญญาว่า “เราใส่ใจในวันพรุ่งนี้” (We care for tomorrow) และพร้อมที่จะทำให้ “วันพรุ่งนี้” ดีขึ้นในทุกๆวัน

การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals –SDGs)

การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของ อลิอันซ์ อยุธยา สอดคล้องกับกลุ่มอลิอันซ์ โดยให้ความสำคัญกับ 3 แกนหลัก ภายใต้กรอบการทำงานด้านความยั่งยืน



จากกรอบการทำงานด้านความยั่งยืน อลิอันซ์ อยุธยา มีเป้าหมายการดำเนินงาน ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ดังนี้

- **Livable Planet (โลกที่น่าอยู่)** สอดคล้องกับการสนับสนุน เป้าหมายที่ 13 แก้ปัญหาโลกร้อน โดยบริษัท มีเป้าหมายสำคัญในการลดการสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท โดยนอกจากจะให้ความสำคัญเรื่องการปรับกระบวนการทำงาน การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้เพื่อลดการใช้ทรัพยากรและพลังงานแล้ว บริษัท ยังให้ความสำคัญถึงเรื่องการปรับพฤติกรรมในชีวิตประจำวันของพนักงาน และตัวแทน ให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วย
- **Resilient Society (สังคมที่ยั่งยืน)** สอดคล้องกับการสนับสนุน (1) เป้าหมายที่ 3 สร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย และ (2) เป้าหมายที่ 5 บรรลุความเท่าเทียมระหว่างเพศ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่สตรีและเด็กหญิง โดยบริษัท มุ่งส่งเสริมสังคมยั่งยืนผ่าน 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1. กลุ่มลูกค้า โดยเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นหลักประกันความคุ้มครองที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแต่ละคน และการให้บริการที่มีคุณภาพ 2. กลุ่มพนักงาน - ตัวแทน โดยเน้นการปฏิบัติที่เป็นธรรมเท่าเทียม พร้อมใส่ใจในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ทักษะการทำงาน และการต่อยอดโอกาสในการเติบโต และ(3) กลุ่มชุมชน รวมถึงหน่วยงานเพื่อสังคม โดย บริษัท มุ่งสร้างกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานและชุมชน ในการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลง เช่น การส่งเสริมจิตอาสาในกลุ่มพนักงาน การสนับสนุนชุมชนใกล้เคียงในการพัฒนาการจัดการขยะในชุมชน การส่งเสริมการบริจาคสิ่งของเกินใช้ แก่หน่วยงานทางสังคม เช่น ศูนย์แบ่งต่อมูลนิธิต่างๆ เพื่อนำไปส่งต่อให้หน่วยงานและผู้ที่ยากไร้
- **Responsible Business (ธุรกิจที่รับผิดชอบ)** สอดคล้องกับการสนับสนุน (1) เป้าหมายที่ 8 ส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่และมีผลิตภาพ และการมีงานที่มีคุณค่าสำหรับทุกคน และ (2) เป้าหมายที่ 17 เสริมความเข้มแข็งให้แก่กลไกการดำเนินงานและฟื้นฟูสภาพหุ้นส่วนความร่วมมือระดับโลกสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยนอกจาก อลิอันซ์ อยุธยา จะเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนภาคธุรกิจแล้ว บริษัท ยังมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อขับเคลื่อนความยั่งยืน ผ่านการรวมกลุ่มพันธมิตรเพื่อความยั่งยืนภายใต้ชื่อกลุ่ม “ม้ามืด” ด้วย

ความรับผิดชอบต่อสังคม

สำหรับ อลิอันซ์ อยุธยา ความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์การสร้างความยั่งยืนขององค์กร และยึดถือเป็น “ปรัชญาการดำเนินธุรกิจ” ที่สำคัญมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้ อลิอันซ์ อยุธยา ยึดกรอบนโยบายความยั่งยืนของกลุ่มอลิอันซ์ (Allianz Global ESG Framework) เป็นแม่บทในการดำเนินงานของบริษัท โดยให้ความสำคัญกับการทำธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส การคุ้มครองข้อมูลลูกค้าและสิทธิผู้บริโภค การส่งเสริมการเข้าถึงการประกัน การลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สนับสนุนความยั่งยืน (Sustainable Solutions) รวมถึงการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างชาญฉลาดและรู้เท่าทัน

อลิอันซ์ อยุธยา จึงให้ความสำคัญกับการบริหารงานที่สอดคล้องกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกมิติ ทั้งในระดับนโยบาย การบริหาร และการดำเนินงาน เพื่อให้การเติบโตขององค์กรเป็นไปอย่างรับผิดชอบและยั่งยืน โดยบริษัทได้บูรณาการหลัก ESG (Environmental, Social, Governance) เข้ากับทุกกระบวนการทำงาน และใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และการตัดสินใจทางธุรกิจ เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรเติบโตควบคู่กับสังคมอย่างยั่งยืน

การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายสำคัญของการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของ อลิอันซ์ อยุธยา คือ “โลกที่น่าอยู่” (Livable Planet) หรือโลกที่คนและสิ่งมีชีวิตสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นปกติ ในฐานะธุรกิจประกันภัย บริหารสินทรัพย์ และผู้บริหารความเสี่ยง อลิอันซ์ อยุธยา ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการสร้างอนาคตที่พร้อมรับมือความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ควบคู่ไปกับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีการกำหนดเป้าหมายเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจตามนโยบายของกลุ่มอลิอันซ์ รวมถึงการส่งเสริมการสร้างตระหนักรู้ในกลุ่มลูกค้าและประชาชนทั่วไปที่เกี่ยวกับการป้องกันและการลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการรับมือภัยพิบัติ

การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

การจัดการพลังงาน

การจัดการด้านพลังงาน ของ อลิอันซ์ อยุธยา มุ่งเน้นการควบคุมและลดการใช้พลังงานไฟฟ้าและการเดินทางแบบใช้เชื้อเพลิง โดยนอกจากจะสร้างความตระหนักในกลุ่มพนักงานเรื่องการประหยัดการใช้ไฟฟ้าแล้ว ยังมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้า โดยเฉพาะหลอดไฟทั้งสำนักงานให้เป็นแบบประหยัดไฟ พร้อมติดตั้งระบบตรวจจับความเคลื่อนไหว เพื่อลดการใช้ไฟฟ้า ในพื้นที่ที่ไม่มีคน รวมถึงมีการสนับสนุนพลังงานหมุนเวียน ผ่านการซื้อใบรับรองการผลิตพลังงานหมุนเวียน (REC) ด้วย

ทั้งนี้ อลิอันซ์ อยุธยา มีเป้าหมายในการลดพลังงานอย่างชัดเจน ตามนโยบายของกลุ่มอลิอันซ์ โดยคณะกรรมการความยั่งยืนมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เป็นรายไตรมาส

การจัดการน้ำ

สำหรับการจัดการทรัพยากรน้ำนั้น อลิอันซ์ อยุธยา ให้ความสำคัญกับการสร้างความตระหนักเรื่องการประหยัดน้ำ และมีการประสานงานกับผู้ให้เช่าพื้นที่ของสำนักงานใหญ่อย่างต่อเนื่อง ในเรื่องการจัดการน้ำ และระบบการบำบัดน้ำของอาคาร

การจัดการขยะ

อลิอันซ์ อยุธยา ให้ความสำคัญกับการจัดขยะอย่างต่อเนื่อง โดยนอกจากจะมีการพัฒนาเรื่องสถานที่และระบบการจัดการขยะแล้ว บริษัทยังมุ่งเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานและผู้เกี่ยวข้องเรื่องการจัดการขยะส่วนตัว โดยเป้าหมายสำคัญคือการลดขยะไปบ่อฝังกลบจากความร่วมมือของพนักงาน

บริษัทมีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ สถานีแยกขยะ เครื่องย่อยเศษอาหาร และสถานีรับบริจาคสิ่งของ พร้อมมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และขอความร่วมมือจากพนักงานอย่างต่อเนื่องเรื่องการแยกขยะ และการส่งต่อของเหลือใช้ โดยขยะที่ถูกทิ้งที่สถานีแยกขยะ จะได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ทั้งการส่งขยะที่สามารถรีไซเคิลได้ไปสู่กระบวนการรีไซเคิล ส่งขยะอาหารไปยังเครื่องย่อยเศษอาหารเพื่อทำอาหารบำรุงดิน โดยจะนำอาหารบำรุงดินนี้ มาแจกจ่ายให้พนักงานและชุมชนข้างเคียงต่อไป สำหรับขยะที่ไม่สามารถรีไซเคิลได้จะถูกส่งไปเป็นเชื้อเพลิงขยะ หรือ RDF ต่อไป และสิ่งของที่พนักงานนำมาบริจาคที่สถานีรับบริจาค จะถูกส่งต่อไปยังมูลนิธิเพื่อสังคมที่ต้องการ

จากความร่วมมือของพนักงาน ทำให้ปริมาณขยะไปบ่อฝังกลบของบริษัท ลดลงอย่างต่อเนื่อง มากกว่าร้อยละ 80 จากปี 2562 นอกจากนี้ บริษัทยังสนับสนุนการจัดการขยะเศษอาหารในชุมชน โดยอนุญาตให้หน่วยงานในพื้นที่ใกล้เคียง ร้านอาหาร และร้านค้าสามารถนำขยะเศษอาหารที่แยก มาทิ้งที่เครื่องย่อยเศษอาหารของบริษัทได้

การดำเนินงานด้านสังคม

เป้าหมายสำคัญของการดำเนินงานด้านสังคมของ อลิอันซ์ อยุธยา คือการส่งเสริม “สังคมที่ยั่งยืน” (Resilient Society) โดยมุ่งเน้นการสร้างชุมชนที่เข้มแข็งทั้งภายในและภายนอกองค์กร สนับสนุนการสร้างความพร้อมในการปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลง โดยกลุ่มเป้าหมายของบริษัท รวมถึงพนักงาน ตัวแทนฝ่ายชาย ลูกค้า และคนในชุมชน

ทั้งนี้ สำหรับกลุ่มพนักงานและตัวแทนฝ่ายชาย บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม พร้อมทั้งสนับสนุนการยกระดับคุณภาพชีวิต การพัฒนาทักษะ และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ รวมถึงการจัดสรรสวัสดิการที่ตอบโจทย์ความต้องการของพนักงานในรูปแบบต่าง ๆ

สำหรับกลุ่มลูกค้า บริษัทมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะบุคคล โดยมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายครอบคลุมการดำเนินชีวิตในทุกมิติ ทั้งผลิตภัณฑ์เพื่อการคุ้มครองชีวิต สุขภาพ ทรัพย์สิน และธุรกิจ นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญเรื่องการยกระดับการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย

สำหรับชุมชน บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมจากการมีส่วนร่วมของพนักงานและตัวแทน ผ่านการสร้างโอกาส การให้ความรู้ และการให้ความช่วยเหลือในยามวิกฤต ผ่านโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทตลอดทั้งปี

การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

สำหรับ อลิอันซ์ อยุธยา พนักงานคือทรัพยากรที่สำคัญที่สุด และเป็นหัวใจในการขับเคลื่อนองค์กร ไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการสร้างความเติบโตและอนาคต การส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และให้ความสำคัญเรื่องการดูแลสุขภาพ ร่างกายและจิตใจ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

หลักการในการสรรหา คัดเลือก และจ้างงานพนักงาน

บริษัทมีนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนความหลากหลาย ความเท่าเทียมในกระบวนการสรรหา คัดเลือก และจ้างงาน โดยมีข้อกำหนดดังนี้

- การประกาศรับสมัครงาน มีการใช้ภาษาที่ครอบคลุมและปราศจากอคติทางเพศหรือการเลือกปฏิบัติ พร้อมทั้ง มีการสื่อสารที่เป็นกลางทั้งในด้านเนื้อหาและองค์ประกอบทางภาพ เพื่อให้แน่ใจว่ากระบวนการสรรหาครอบคลุมและเป็นธรรม เปิดโอกาสให้ผู้สมัครทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางภาษา และทัศนคติที่อาจก่อให้เกิดอคติ
- กระบวนการสรรหามีความยุติธรรมและเสมอภาค เพื่อให้ผู้สมัครทุกคนได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกัน โดยการพิจารณาจะยึดตามความสามารถ ทักษะ และคุณสมบัติของผู้สมัครอย่างเป็นกลาง รวมถึงไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมส่งเสริมความหลากหลายและการรวมกลุ่มของทุกเชื้อชาติ ศาสนา และกลุ่มที่มีความแตกต่าง เน้นการส่งเสริมความเท่าเทียมและความหลากหลายเพื่อลดอคติที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่เจตนาตลอดกระบวนการสรรหา
- บริษัทได้มีการจ้างงานผู้พิการ โดยลงทะเบียนกับกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยได้จ้างหมวดที่พิการทางสายตาเพื่อเข้ามาทำงานที่บริษัท โดยเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

โอกาสในการเรียนรู้ พัฒนาตนเอง และเติบโตในสายอาชีพของพนักงาน

อลิอันซ์ อยุธยา มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงานแบบยั่งยืน โดยสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสในการทำงานที่หลากหลายเพื่อเพิ่มทักษะให้กับตนเอง เน้นการสนับสนุนให้เกิดการเติบโตในสายอาชีพของบุคลากรภายใน และให้โอกาสในการโยกย้าย เปลี่ยนสายงาน เพื่อให้พนักงานได้มีประสบการณ์การทำงานข้ามหน่วยงาน หมุนเวียนภายในบริษัทในเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ

บริษัทยังมีหน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ที่เรียกว่า มหาวิทยาลัยอลิอันซ์ (Allianz U) ที่บริหารจัดการดูแลเรื่องการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน โดยทุกปีจะมีการนำเสนอหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและพนักงานทุกระดับ รวมถึงการจัดฝึกอบรมให้กับผู้นำขององค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าผู้นำในบริษัท มีความรู้และประสบการณ์ที่จะบริหารและพัฒนาทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยโปรแกรมและหลักสูตรการพัฒนาพนักงานที่ บริษัทจัดทำขึ้นมีทั้งการเรียนรู้ในห้องเรียน และรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อออนไลน์ ที่อำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถเรียนรู้ในหัวข้อต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา และไม่จำกัดสถานที่

การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการการของพนักงาน

บริษัทมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าสุขภาพร่างกาย จิตใจ และสภาพทางการเงินของพนักงานมีความพร้อมเพื่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมุ่งเน้นให้เกิดความสมดุลของการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันส่วนตัว

บริษัทมีนโยบายเรื่องความยืดหยุ่นของเวลาทำงาน รวมถึงมีการจัดสรรให้เกิดความอิสระในการจัดการตารางเวลาทำงาน สถานที่ทำงานของพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะงานและตารางเวลาของพนักงาน ทั้งนี้ บริษัทอนุญาตให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้ตามข้อตกลงและนโยบายการทำงานจากที่บ้าน และเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีเวลาสำหรับการดูแลสุขภาพในครอบครัว หรือทำธุรกรรมส่วนตัว นอกจากนี้ บริษัทยังมีการกำหนดวันลาเพิ่มเติม อาทิ วันลาเพื่อดูแลสมาชิกในครอบครัวกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน วันหยุดสำหรับวันเกิดพนักงาน และทุก ๆ วันศุกร์ที่สามของเดือน พนักงานสามารถใช้เวลาครึ่งวันบ่ายในการทำกิจกรรมที่ตนเองสนใจ เช่น ทำกิจกรรมเพื่อสังคม ออกกำลังกาย และอื่น ๆ

อาชีพอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน

บริษัทได้มีดูแล จัดการ เรื่องสุขภาพ ความปลอดภัยของพนักงานตามหลักของ อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเคร่งครัด โดยมีกฎข้อบังคับและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน และบริษัทได้มีการจัดการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามข้อกำหนดของกฎหมายแรงงานไทย สำหรับคณะกรรมการความปลอดภัย ฝ่ายบริหาร ผู้จัดการ และพนักงานในทุกระดับ โดยการอบรมมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดปี

กิจกรรมเพื่อสังคมและการดูแลสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน

บริษัทสนับสนุนให้พนักงานช่วยเหลือสังคมและดูแลสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน ผ่านการลงมือทำจริง โดยเริ่มจากเรื่องใกล้ตัวที่พนักงานสามารถทำได้ ได้แก่ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรเรื่องการแยกขยะ การบริจาคของเหลือใช้ (ที่ทำได้ตลอดทั้งปี) รวมถึงการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ ร่วมกับหน่วยงานทางสังคม สำหรับกลุ่มพนักงานที่สนใจร่วมเป็นจิตอาสา อาทิ กิจกรรมบริจาคโลหิต โครงการ MoveNow Heroes ที่ อลิอันซ์ อยุธยา ร่วมกับสมาคม Teach for Life จัดอบรมนักเรียนตามโรงเรียนเทศบาลเรื่องการเอาตัวรอดในเหตุการณ์ฉุกเฉิน การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการทำ CPR (Cardiopulmonary Resuscitation) รวมถึงกิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ

การสร้างความตระหนักรู้และเตรียมความพร้อมเรื่องความยั่งยืนและการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ

พนักงานทุกคนของ อลิอันซ์ อยุธยา ต้องผ่านการอบรมหลักสูตร Sustainability Journey ซึ่งออกแบบโดยกลุ่มออลิอันซ์ โดยการอบรมนี้ ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนในทุกมิติ เช่น ความรู้เรื่องเบื้องต้นเรื่องความยั่งยืน ความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ สิทธิมนุษยชน และสิทธิของพนักงานออลิอันซ์

การดูแลลูกค้า

อลิอันซ์ อยุธยา มีนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องของการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดย บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาการบริการและผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง รวมถึงให้ความสำคัญเรื่องการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า

ช่องทางการให้บริการ การติดต่อ และการดูแลลูกค้า

อลิอันซ์ อยุธยา มีการพัฒนาศูนย์ดูแลลูกค้า ทั้งในส่วนของศูนย์บริการลูกค้า ณ สำนักงานใหญ่ และเซอวีส์เซ็นเตอร์ ทั้งในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล รวมถึงจังหวัดใหญ่ ๆ ในภูมิภาคต่าง ๆ รวมถึงยังมีสำนักงานตัวแทนทั่วประเทศ มากกว่า 200 แห่ง

นอกจากการให้บริการผ่านศูนย์ดูแลลูกค้าและเซอวีส์เซ็นเตอร์แล้ว บริษัทยังตระหนักถึงไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในยุคดิจิทัล จึงได้พัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์ www.allianz.co.th, Facebook, Messenger, My Allianz application และ Line official เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการติดต่อสอบถาม ตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์ ชำระเบี้ย และรับทราบสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

บริษัทยังมีบริการในส่วนของ Telemedicine “อยู่ที่ไหน ก็ใกล้หมอ” โดยเป็นบริการปรึกษาแพทย์ผ่านระบบวิดีโอคอล ซึ่งปัจจุบัน บริษัทได้ให้บริการ Telemedicine ผ่าน My Doctor application ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า สามารถพบแพทย์ได้เมื่อเจ็บป่วย โดยไม่ต้องเดินทางออกจากบ้าน ด้วยบริการปรึกษาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญผ่านระบบวิดีโอคอล และสามารถใช้สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ตามกรมธรรม์ด้วย

นอกจากนี้ ยังมีบริการ Medical Treatment Recommendation โดยเป็นการให้บริการเสมือนผู้ช่วยลูกค้าในการแนะนำโรงพยาบาลที่ทางบริษัทคัดเลือกมาแล้วว่ามีความเหมาะสมในเรื่องของราคา และคุณภาพ โดยนำเสนอแพ็คเกจการรักษาเพื่อเป็นข้อมูลให้ลูกค้าในการลดภาระค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาพยาบาลตามประเภทของการรักษา

ช่องทางการในการร้องเรียน

ลูกค้าสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้หลายช่องทาง ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail: voiceofcustomer@allianz.co.th) จดหมาย หรือเข้ามาร้องเรียนที่บริษัทโดยตรง รวมถึงสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ได้อีกช่องทางหนึ่งด้วย โดยลูกค้าสามารถแจ้ง แนะนำ ดิชม การให้บริการของบริษัทผ่านทางเว็บไซต์ www.allianz.co.th หรือ กรอกแบบฟอร์มร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์และส่งมายังบริษัทได้ทันที แทนการส่งแบบฟอร์มร้องเรียนทางไปรษณีย์ และเมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องของลูกค้าแล้ว จะเข้าสู่ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามปกติ โดยเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะได้รับการแก้ไขและแจ้งผลให้ลูกค้าทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด (SLA)

นอกจากนี้ ในบางกรณีที่ลูกค้าร้องเรียนมาตามช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ อาทิ เช่น Facebook, Chatbot, LINE, Messenger บน Website ของบริษัท เจ้าหน้าที่ที่ดูแลช่องทางนั้น ๆ จะทำงานประสานงานกับหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนกลับ ภายใน 24 ชม. เพื่อดำเนินการตรวจสอบและติดตามรายละเอียดต่อไป

ทั้งนี้ บริษัทมีระบบรายงานเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ให้ผู้บริหารทราบ โดยฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนจะจัดทำรายงานเพื่อสรุปให้ผู้บริหารรับทราบเป็นระยะ และจัดทำรายงานรายนต่อคณะกรรมการบริษัท (Board of Directors) เป็นรายไตรมาส นอกจากนี้ บริษัทยังได้จัดตั้งคณะกรรมการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน เช่น คณะกรรมการจริยธรรม

(Ethic Committee) เพื่อดูแลเกี่ยวกับการร้องเรียนพฤติกรรมของตัวแทน และ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน (Complaint Committee) ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการพิจารณาตัดสินแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน เช่น เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับชื่อเสียงของบริษัท และมีผลกระทบทางธุรกิจ บริษัทได้จัดตั้งและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและได้อัพเดทข้อมูลตามประกาศของคปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขและระยะเวลาในการชดเชยเงินตามสัญญาประกันชีวิตและกรณีที่เกิดว่าเป็นการประวิงการชำระเงิน หรือประวิงการคืนเบี้ยประกันภัยของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. 2566

การส่งเสริมวัฒนธรรม การใช้เทคโนโลยี และการพัฒนากระบวนการทำงาน การบริการ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ของกลุ่มบริษัท

นวัตกรรมเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

- Line Official ช่องทางการสื่อสารใหม่สำหรับลูกค้า โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) Line@AZAYfan รวมบริการกรมธรรม์สำหรับลูกค้าของเราไว้ในที่เดียว ดูกรมธรรม์ เคลมกรมธรรม์ออนไลน์ ชำระเบี้ยประกัน สอบถามผลิตภัณฑ์ โปรโมชั่น กิจกรรมแลกเปลี่ยนรางวัลจาก Healthy Living และ (2) Line Allianz Notice สำหรับการส่งข้อความแจ้งเตือนกรมธรรม์ให้กับลูกค้า แทน SMS เพื่อความปลอดภัย มั่นใจ ไม่ใช่มีจกอาชีพ สำหรับการแจ้งเตือนชำระเบี้ย
- My Doctor เป็นบริการที่เสนอโดยบริษัท มายเฮลท์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริการให้คำปรึกษาสุขภาพโดยแพทย์ผ่านวิดีโอคอล รวมทั้งบริการส่งยาถึงบ้าน
- แอปพลิเคชัน My Allianz ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์ และทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา สำหรับลูกค้าที่ถือกรมธรรม์ภายใต้ อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต
- แอปพลิเคชัน My Health ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์ และทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา สำหรับลูกค้าที่ถือกรมธรรม์ภายใต้ อลิอันซ์ อยุธยา ประกันภัย
- แอปพลิเคชัน Healthy Living ช่องทางออนไลน์ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นช่องทางในการมอบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ชีวิตอย่างมีสุขภาพดี ทั้งในด้านสุขภาพกาย สุขภาพใจ และสุขภาพทางการเงินแก่ลูกค้า รวมถึงเป็นช่องทางในการสื่อสารข่าวสาร และโปรโมชั่นแคมเปญต่างๆกับลูกค้า
- E-Policy หรือกรมธรรม์อิเล็กทรอนิกส์ ที่บริษัท เสนอเป็นทางเลือกให้กับลูกค้า เป็นการบริการที่มอบความสะดวกสบายให้กับลูกค้า และยังช่วยสนับสนุนการลดทรัพยากรกระดาษ

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นเลิศ

- ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบการลงทุน My Style Legacy ULTRA ที่ออกแบบเฉพาะเพื่อตอบโจทย์ลูกค้าไฮเน็ตเวิร์ค วางแผนการส่งต่อความมั่งคั่งและความมั่นคงให้คนที่รักอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความคุ้มครองชีวิตเริ่มต้นที่ 10 ล้านบาท และลูกค้าสามารถเพิ่มโอกาสรับผลตอบแทนสูงขึ้นผ่านการวางแผนการลงทุนตามเป้าหมาย โดยผลิตภัณฑ์นี้ ได้รับรางวัล BUSINESS+ Product of the Year Awards 2025 จาก Business Plus
- ผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพพลัดลือคดับเบิลแคร์ เป็นผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพที่ให้ความคุ้มครองตั้งแต่ 8-30 ล้านบาท และความคุ้มครองจะดับเบิลเป็น 2 เท่าหากได้รับการวินิจฉัยเป็นโรคร้ายแรงในกลุ่มตามที่กรมธรรม์กำหนด ถือเป็นนวัตกรรมที่ได้รับการพัฒนาเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งผลิตภัณฑ์นี้ได้รับรางวัล Product of the Year Awards โดย นิตยสาร Business+ ในเครือ บริษัท เออาร์ไอพี จำกัด (มหาชน) ร่วมกับ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

การให้บริการช่วยเหลือฉุกเฉิน

- การช่วยเหลือฉุกเฉินและความคุ้มครองบนท้องถนน ตลอด 24 ชั่วโมง
- การบริการช่วยเหลือฉุกเฉินด้านการแพทย์และการเดินทางต่างประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง
- การบริการช่วยเหลือฉุกเฉินภายในบ้าน ตลอด 24 ชั่วโมง
- การรับประกันภัยต่อจากบริษัทอื่น เป็นการให้บริการเกี่ยวกับการจัดการประกันภัยต่อ เช่น inward facultative จากบริษัทประกันภัยอื่นภายในประเทศ เป็นต้น

กิจกรรมเพื่อสังคม

กิจกรรมเพื่อสังคม : ด้านการศึกษา

โครงการเผยแพร่สื่อสารองค์ความรู้เกี่ยวกับด้านการประกันภัยและความเสี่ยง

อลิอันซ์ ออยุธยา มีการดำเนินการร่วมกับสถาบันการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ในการเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการประกันภัยผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ ทั้งการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน และการจัดสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง อาทิ

- จัดสัมมนา Sustainability of Thailand Health Care System Forum โดย อลิอันซ์ ออยุธยา ร่วมกับ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งหาแนวทางสร้างความยั่งยืนให้ระบบสุขภาพไทย ท่ามกลางวิกฤตเงินเฟ้อทางการแพทย์สูง โดยเน้นปรับบทบาทประกันสุขภาพ, ถอดบทเรียนจากสิงคโปร์, และส่งเสริมสุขภาพดีทุกวัย
- การสัมมนากลยุทธ์การใช้ AI พลิกโฉมธุรกิจการเงินและประกัน โดยอลิอันซ์ ออยุธยา จับมือกับ มหาวิทยาลัยมหิดล และผู้นำจากองค์กรชั้นนำ อาทิ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, AWS, KPMG, Rabbit Care, Oliver Wyman
- หลักสูตร Managing Value of an Insurance Company โดยผู้บริหาร อลิอันซ์ ออยุธยา ได้ออกแบบหลักสูตร พร้อมถ่ายทอดความรู้ให้กับนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ สาขาคณิตศาสตร์ประกันภัย มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตพญาไท
- หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประกันภัย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ร่วมกับบริษัท อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จัดสัมมนาวิชาการด้านประกันภัย แก่นักศึกษา โดยการบรรยายครั้งนี้ช่วยให้นักศึกษาได้แลกเปลี่ยนความรู้ และเพิ่มความเข้าใจที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมประกันภัย อันเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมตัวทำวิจัยระดับปริญญาตรีในปีการศึกษานี้
- การบรรยายและถ่ายทอดองค์ความรู้ในหัวข้อ “Excel for Insurance Applications” ให้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อเสริมทักษะด้านการใช้โปรแกรม Excel ในงานประกันภัย ซึ่งเป็นทักษะสำคัญสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล การประเมินความเสี่ยง และการประยุกต์ใช้ในงานด้านวิทยาศาสตร์ประกันภัยและอุตสาหกรรมประกันชีวิตในอนาคต



โครงการ MoveNow Heroes

ภารกิจสร้างฮีโร่ ที่ อลิอันซ์ อยุธยา ร่วมกับสมาคม Teach for Life ในการเสริมทักษะชีวิตให้กับเด็กไทย “เพราะไม่มีอะไรสำคัญไปกว่าชีวิตและความปลอดภัย” อลิอันซ์ อยุธยา จึงได้ออกแบบค่ายเรียนรู้เพื่อสอนน้อง ๆ ตามโรงเรียนในเรื่องการเอาตัวรอดในเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการช่วยชีวิตผู้อื่น ด้วยเทคนิค CPR รวมถึงการให้ความรู้เรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้น



โดยโครงการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มอลิอันซ์ ผ่านกองทุน Allianz MoveNow Impact Fund

วัตถุประสงค์ เพื่อมอบความรู้ที่จำเป็นและทักษะการช่วยชีวิตให้แก่เด็กและเยาวชนไทย เพื่อให้สามารถเอาตัวรอดและปกป้องชีวิตตนเองและผู้อื่นในสถานการณ์ฉุกเฉินได้ รวมถึง เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน อลิอันซ์ อยุธยา ในการเป็นอาสาสมัครถ่ายทอดความรู้ในโครงการด้วย

เกี่ยวกับโครงการ

อลิอันซ์ อยุธยา ร่วมกับสมาคม Teach for Life จัดโครงการ MoveNow Heroes ขึ้น โดยออกแบบให้เป็นโปรแกรมฝึกอบรมแบบวันเดียว เพื่อมอบความรู้และทักษะการช่วยชีวิตที่จำเป็น ให้แก่เด็กและเยาวชน เพื่อให้สามารถเอาตัวรอดจากวิกฤตต่าง ๆ และช่วยชีวิตผู้อื่นได้ในอนาคต ผ่านการฝึกอบรมแบบมีส่วนร่วม ผู้เข้าร่วมจะได้เรียนรู้วิธีตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ไฟไหม้ แผ่นดินไหว และอุทกภัย

นอกจากนี้ โปรแกรมยังเน้นการฝึกอบรมการทำ CPR แบบลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งเป็นทักษะสำคัญที่สามารถช่วยชีวิตคนในครอบครัว เพื่อน และคนในชุมชน ในกรณีภาวะหัวใจหยุดเต้นกะทันหันได้

4Cs ของโครงการ MoveNow Heroes

ทักษะที่ผู้เข้าร่วมโครงการจะได้รับจากการฝึกอบรม ได้แก่

Controllability (การควบคุมตนเอง) คือ ความสามารถในการสงบสติอารมณ์ มีสมาธิ และตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Confidence (ความมั่นใจ) คือ ความรู้สึกมั่นใจและกล้าที่จะตัดสินใจลงมือช่วยเหลือเมื่อถึงเวลาสำคัญ

Concrete Skills (ทักษะที่ชัดเจนและนำไปใช้ได้จริง) คือ ทักษะการช่วยเหลือตามขั้นตอนที่ปลอดภัย จดจำง่าย และสามารถปฏิบัติได้จริง

Continuity (ความต่อเนื่องในการถ่ายทอด) คือ ความพร้อมในการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้การช่วยชีวิตต่อให้กับคนในครอบครัวและชุมชนรอบข้าง

หลักสูตรการอบรมในโครงการ MoveNow Heroes

องค์ความรู้ที่ 1: การเอาตัวรอดและหนีภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน

การฝึกอบรมนี้จะแนะนำให้ผู้เข้าร่วมได้รู้จักกับสถานการณ์ฉุกเฉินประเภทต่าง ๆ รวมถึงภัยธรรมชาติและ ความเสี่ยงที่พบบ่อยในประเทศไทย เช่น แผ่นดินไหว ไฟไหม้ และน้ำท่วม โดยผู้เข้าร่วมจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับ

- ความหมายของสถานการณ์ฉุกเฉิน และประเภทของภัยธรรมชาติหรือภัยที่เกิดจากมนุษย์ที่อาจพบในประเทศไทย
- เทคนิคการหนีภัยอย่างปลอดภัยจากภัยพิบัติที่เกิดขึ้นกะทันหัน เช่น แผ่นดินไหวหรือไฟไหม้
- กลยุทธ์การเอาตัวรอดในเหตุการณ์วิกฤติ

องค์ความรู้ที่ 2: การกู้ชีพด้วยการปั๊มหัวใจและการช่วยหายใจ (Cardiopulmonary Resuscitation: CPR) และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

การฝึกอบรมนี้จะให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภาวะหัวใจหยุดเต้นกะทันหันว่าคืออะไร เกิดขึ้นได้อย่างไร และทำไมการตอบสนองทันทีจึงมีความสำคัญมาก ผู้เข้าร่วมจะได้เรียนรู้ว่าการทำ CPR ภายใน 4 นาทีแรกสามารถเพิ่มโอกาสรอดชีวิตได้อย่างมาก แม้ว่าเป็นเด็กก็สามารถช่วยเหลือผู้ที่เกิดภาวะหัวใจหยุดเต้นกะทันหันได้ ด้วยเหตุนี้ การฝึก CPR จึงเป็นส่วนสำคัญของโปรแกรม MoveNow Heroes โดยผู้เข้าร่วมจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับ

- เทคนิคการทำ CPR เบื้องต้น รวมถึงการฝึกใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (AED)
- วิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้น ได้แก่ การตาม การห้ามเลือด การช่วยเหลือผู้ที่กำลังสำลัก



ผลการดำเนินงานในปี 2568 : มีจำนวนนักเรียนผู้ผ่านการอบรม 400 คน ใน 4 โรงเรียน โดยมีอาสาของ อลิอันซ์ อยุธยา ที่ผ่านการอบรม ร่วมสอนในโครงการ 23 คน

กิจกรรมเพื่อสังคม : ด้านที่อยู่อาศัย/ด้านอาชีพและการประกอบอาชีพ

โครงการซ่อมสร้าง ... พื้นดินสงขลา

อลิอันซ์ อยุธยา ภายใต้การสนับสนุนจากกลุ่มอลิอันซ์ (Allianz Disaster Fund Relief) ได้ร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา ในการฟื้นฟูจังหวัดสงขลา หลังจากประสบอุทกภัยครั้งใหญ่ ซึ่งประชาชนได้รับความเสียหายอย่างรุนแรงทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน โดยมีอาคารบ้านเรือนได้รับผลกระทบมากกว่า 100,000 หลังคาเรือน และกว่า 7,600 หลังถูกน้ำท่วมเสียหายทั้งหมด อลิอันซ์ อยุธยา จึงได้สนับสนุนการทำงานของ มูลนิธิกระจกเงา ในการให้ความช่วยเหลือเร่งด่วนแก่ชุมชนที่ได้รับผลกระทบ โดยเฉพาะ กลุ่มเปราะบางและผู้พิการ เพื่อให้ประชาชนกลุ่มด้อยโอกาสสามารถกลับเข้าที่อยู่อาศัยได้อย่างปลอดภัย และสามารถเข้าถึงสิ่งของจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตได้

วัตถุประสงค์

1. สนับสนุนการซ่อมแซมและฟื้นฟูบ้านเรือนที่เสียหาย โดยจากเหตุการณ์มีบ้านมากกว่า 100 หลัง ที่ถูกทำลายทั้งหมด และอีกหลายพันหลังได้รับความเสียหายอย่างหนัก
2. จัดซื้อสิ่งของจำเป็นเพื่อการดำรงชีวิต เช่น เตียง หมอน เสื้อ โคมไฟ กาดม้ น้ำ เครื่องครัว ผ้าอนามัย เสื้อผ้า ชั้นพื้นฐาน ฯลฯ สำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่
3. สนับสนุนเงินช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยเพื่อช่วยให้สามารถกลับไปประกอบอาชีพและมีรายได้เบื้องต้นอีกครั้ง

เกี่ยวกับโครงการ

โครงการบรรเทาและฟื้นฟูภัยน้ำท่วมสงขลา มุ่งช่วยเหลือใน 3 ด้านหลัก ได้แก่

1. การซ่อมแซมและสร้างใหม่ ฟื้นฟูบ้านเรือนและสิ่งปลูกสร้างที่เสียหาย ให้ผู้ประสบภัยมี "ที่พักพิง" และความมั่นคงอีกครั้ง โดยเร่งฟื้นฟูบ้านที่ได้รับความเสียหาย "ระดับรุนแรง" ประมาณ 100 หลัง ในชุมชนชายขอบของอำเภอหาดใหญ่ ด้วยการจ้างช่างฝีมือในท้องถิ่น พร้อมผู้เชี่ยวชาญอาสาสมัครช่วยเหลือ และการจัดซื้อวัสดุก่อสร้างที่จำเป็น

2. จัดซื้อและแจกจ่ายสิ่งของจำเป็น เช่น โตะ เตียง หมอน เสื้อ กางเกง ผ้าอ้อม ผ้าอนามัย ผ้าอ้อม เสื้อผ้าชั้นพื้นฐาน ฯลฯ เพื่อช่วยประคองการใช้ชีวิตในช่วงเวลาที่ยากลำบาก ให้ทุกคนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปลอดภัยและมีศักดิ์ศรี

3. ฟื้นฟูอาชีพและรายได้ สนับสนุนให้ผู้ที่อยู่เสียอาชีพกลับมามีรายได้ มีความหวัง และพลังในการเริ่มต้นใหม่ ด้วยการสนับสนุนเงินทุนตั้งต้นให้ผู้ประกอบอาชีพรายได้น้อยที่ได้รับผลกระทบ เพื่อช่วยให้กลับมามีรายได้อีกครั้ง



ผลการดำเนินงานในปี 2568

ประชากรมากกว่า 2,500 คน ใน 33 ชุมชน ได้รับประโยชน์จากโครงการ โดยผู้ได้รับประโยชน์ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเปราะบาง รวมถึงมารดาเลี้ยงเดี่ยว ผู้พิการ และผู้สูงอายุ

การซ่อมสร้าง ฟื้นฟู และสนับสนุนวัสดุก่อสร้าง

- ครอบครัวที่ได้รับการช่วยเหลือ: 43 ครอบครัว
- ผู้ได้รับประโยชน์: 172 คน

การซ่อมแซมและฟื้นฟูสิ่งปลูกสร้าง

- สิ่งปลูกสร้างที่ได้รับการฟื้นฟู: ห้องสมุดและสนามเด็กเล่นของโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง
- ผู้ได้รับประโยชน์: ครูและนักเรียนรวม 350 คน

(ดำเนินการโดย ผู้บริหาร พนักงาน และตัวแทนของอลิอันซ์ อยุธยา เข้าร่วมเป็นอาสาสมัครในกิจกรรม)

การจัดซื้อสิ่งของจำเป็นต่อการดำรงชีวิตเพื่อสนับสนุนครัวเรือน

- ส่งมอบให้ 485 ครัวเรือน ใน 13 ชุมชน
- ผู้ได้รับประโยชน์: อย่างน้อย 1,940 คน

การซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องมือประกอบอาชีพ พร้อมทั้งมอบเงินสนับสนุนเพื่อช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยที่ได้รับผลกระทบให้สามารถฟื้นตัวในระยะแรกเริ่ม

- ส่งมอบให้ผู้ได้รับผลกระทบ 47 ราย ใน 20 ชุมชน

กิจกรรมเพื่อสังคม : ด้านสิ่งแวดล้อม/ด้านอาชีพและการประกอบอาชีพ

โครงการสถานีแยกขยะชุมชนชอยพระเจด (ริเริ่ม 2567)

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

โดยอลิอันซ์ อยุธยา ได้รับใบประกาศเกียรติคุณ“โครงการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อลดก๊าซเรือนกระจก” ภายใต้การกำกับของ องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินของโครงการ “สถานีแยกขยะชุมชน” ณ ชุมชนชอยพระเจด” โดยตลอดช่วงเวลา ระหว่าง 6 มิถุนายน 2567 – 24 ธันวาคม 2568 โครงการสามารถ ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้สูงถึง 66.01 ตันคาร์บอน ไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e)

ใบประกาศนี้ เป็นเครื่องสะท้อนว่า การดำเนินงานดังกล่าว ไม่เพียงช่วยลดปริมาณขยะและภาระของระบบจัดการขยะในเขต เมือง แต่ยังสนับสนุนเป้าหมายระยะยาวของอลิอันซ์ อยุธยา ในการ สนับสนุนสังคมคาร์บอนต่ำ

วัตถุประสงค์ โครงการนี้มีเป้าหมายร่วมกันคือ ต้องการสนับสนุน การลดขยะไปบ่อฝังกลบของชุมชน ด้วยการส่งเสริมการสร้างรายได้ จากการแยกขยะ โดยมีสถานีแยกขยะเป็นพื้นที่กลาง ในการ ประชาสัมพันธ์ ส่งเสริม และซื้อขาย ขยะรีไซเคิลในชุมชนชอยพระ เจด สถานีแยกขยะ ชุมชนชอยพระเจด เปิดดำเนินการตั้งแต่ปลาย เดือนมิถุนายน ปี 2567 ซึ่งได้รับความสนใจจากชุมชนเป็นอย่างดี โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่ต้องการสร้างรายได้



กิจกรรมเพื่อสังคม : ด้านการมอบเงิน/สิ่งของ

โครงการ Give for Good Donation

อลิอันซ์ อยุธยา ได้จัดตั้งตู้รับบริจาคสิ่งของเหลือใช้ของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถนำสิ่งของเหลือใช้มาบริจาคได้ตลอดทั้งปี โดยบริษัท ได้ประสานกับหน่วยงานทางสังคมที่ต้องการ อาทิ ศูนย์แบ่งต่อ มูลนิธิกระจก เพื่อส่งต่อของใช้ต่าง ๆ ไปสร้างประโยชน์ต่อไป

การตั้งตู้รับบริจาคนี้ เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ในการสร้างวัฒนธรรมการแบ่งปันในกลุ่มพนักงาน รวมถึงยังเป็นส่วนหนึ่งในการลดการทิ้งขยะที่ยังสภาพดีและเป็นประโยชน์สำหรับคนอื่น

โดยในปีที่ผ่านมา มีพนักงานสนใจร่วมบริจาคสิ่งของเป็นจำนวนมาก และทางบริษัทได้ทำการส่งต่อไปยังพื้นที่ที่ต้องการ



การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล

การดำเนินงานของ อลิอันซ์ อยุธยา เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ในฐานะ “ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบ” (Responsible Business) มุ่งเน้นการสร้างควมไว้วางใจผ่านการดำเนินงานที่มีจริยธรรมและส่งเสริมความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ควบคู่กับการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงแนวทางการขายผลิตภัณฑ์ที่โปร่งใส ตรงไปตรงมา รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งพัฒนาความร่วมมือกับพันธมิตรต่าง ๆ เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนผลกระทบเชิงบวกอย่างยั่งยืน โดย อลิอันซ์ อยุธยา ได้ขยายความร่วมมือทั้งกับองค์กรภาคเอกชนและสถาบันการศึกษาในการพัฒนาโครงการเพื่อสังคมภายใต้ชื่อกลุ่ม “ม้ามหามิตร” พันธมิตรเพื่อความยั่งยืน

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

อลิอันซ์ อยุธยา ให้ความสำคัญต่อการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) โดยได้กำหนดโครงสร้าง องค์กรประกอบ และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัท เป็นไปอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างคุณค่าให้แก่กิจการ และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการของบริษัท บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่ในการพิจารณาและให้ความเห็นชอบในเรื่องที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ เป้าหมายทางการเงิน การลงทุน ความเสี่ยง แผนงานและงบประมาณ การสอบบัญชีของบริษัท รวมทั้งกำหนดกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และควบคุมดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินงานตามนโยบายและแผนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนให้แก่บริษัท

ตลอดจนผลประโยชน์ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกำกับดูแลให้การดำเนินงานสอดคล้องเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับบริษัท และหลักจรรยาบรรณธุรกิจ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการจัดให้มีการสื่อสารกลยุทธ์ เป้าหมาย และผลการดำเนินงานของบริษัท ให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ทราบและเข้าใจทั่วทั้งบริษัท และยังจัดให้มีการกำหนดนโยบายด้านการบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมทั้งบริษัท และมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Policy) ที่ครอบคลุมถึงกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของบริษัท พร้อมทั้งกำหนดให้มีระบบควบคุมภายในและการตรวจสอบ โดยมอบหมายให้หน่วยงานตรวจสอบภายใน และหน่วยงานควบคุมปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นผู้กำกับดูแล ตรวจสอบ และรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบก่อนเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท นอกจากนี้ ยังมอบหมายให้หน่วยงานควบคุมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นผู้ดูแลนโยบายและกระบวนการแจ้งเบาะแสในบริษัท (whistleblowing) เพื่อให้มีการสอดส่องดูแลและรายงานการกระทำที่อาจผิดกฎหมาย ขัดต่อนโยบาย ระเบียบข้อบังคับ และกระบวนการต่าง ๆ ภายในบริษัท รวมทั้งจรรยาบรรณทางธุรกิจ อีกทั้งยังจัดให้มีหน่วยงานที่ดูแลลูกค้าเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ลูกค้า

คณะกรรมการบริษัทยังมีหน้าที่ในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการลงทุน

คณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริหารบริษัทประกอบด้วย ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ และรองกรรมการผู้จัดการใหญ่จากสายงานต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ การเงิน ตัวแทน งานขายตรงและพันธมิตรทางธุรกิจ ประกันกลุ่ม ประกันชีวิตและสุขภาพ พัฒนาผลิตภัณฑ์ การเปลี่ยนแปลงธุรกิจ บริหารงานลูกค้า ทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ ยังมีหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หัวหน้าหน่วยงานกฎหมายและกำกับดูแลกิจการ รวมทั้งหัวหน้าหน่วยงานควบคุมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารด้วย

คณะกรรมการบริหารมีหน้าที่กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการของบริษัทและกลยุทธ์ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด และเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกฎเกณฑ์ของบริษัท และหลักจรรยาบรรณธุรกิจ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริหารยังมีหน้าที่สำคัญในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของบริษัท การปฏิบัติการ และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและเกี่ยวข้องกับบริษัท พร้อมทั้งการอนุมัติต่าง ๆ ตามที่กฎหมาย หรือกฎเกณฑ์ของบริษัท กำหนด คณะกรรมการบริหาร ยังมีหน้าที่ในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อจัดการหรือควบคุมความเสี่ยงของบริษัท และการรายงานเกี่ยวกับผลการดำเนินกิจการของบริษัท การเงิน การพัฒนาต่าง ๆ และเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการชุดย่อย บริษัท มีคณะกรรมการชุดย่อยที่สำคัญและสอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่

คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่ในการกำกับดูแลหน่วยงานการตรวจสอบภายใน ให้มีกระบวนการทำงาน การประเมิน การควบคุมภายในของหน่วยงานและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท มีมาตรฐาน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้ง มีการรายงานการดำเนินการต่าง ๆ ของคณะกรรมการตรวจสอบต่อคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่ในการกำกับดูแลหน่วยงานการบริหารความเสี่ยง ให้ทำหน้าที่หลักในการระบุความเสี่ยง วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง รวมทั้งกำหนดกลยุทธ์และมาตรการที่เหมาะสมเพื่อจัดการความเสี่ยงของบริษัท ซึ่งจะมีการรายงานความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของบริษัท ต่อคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการลงทุน มีหน้าที่ในการกำหนดกรอบนโยบายและแผนการลงทุนให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กฎเกณฑ์ และนโยบายความเสี่ยงของบริษัท รวมถึงเป็นไปตามที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแล การดำเนินกิจการของบริษัท ให้เป็นไปตามกรอบนโยบาย กฎเกณฑ์ที่

เกี่ยวข้องกับการลงทุน พร้อมทั้งมีการติดตามผลการลงทุนและสินทรัพย์ของบริษัท อย่างสม่ำเสมอ และยังคงกำกับดูแลในเรื่องธรรมาภิบาล ความโปร่งใสในการลงทุน และป้องกันการขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมการลงทุนของบริษัทด้วย

คณะกรรมการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้สอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนโยบายของบริษัท นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารความเสี่ยง และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบและฐานข้อมูลที่อยู่ในความดูแลของบริษัท

คณะกรรมการผลิตภัณฑ์ มีหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่จะยื่นขอรับความเห็นชอบต่อนายทะเบียน ซึ่งต้องดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนดโดยพิจารณาข้อกำหนดต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตามมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการกำหนดเบี้ยประกันภัย และจัดทำรายงานการพิจารณาเพื่อใช้ประกอบการยื่นขอรับความเห็นชอบผลิตภัณฑ์ประกันภัยต่อนายทะเบียน นอกจากนี้ ยังมีบทบาทในกำกับดูแลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยซึ่งครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการกำหนดเบี้ยประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการประเมินและติดตามผลภายหลังการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ตลอดจนการรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยต่อคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ทราบประเด็นสำคัญที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน สามารถบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด

คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียน และทบทวนผลการพิจารณาค่าใช้จ่ายตามสัญญาประกันชีวิตในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาค่าใช้จ่ายตามสัญญาประกันชีวิตของบริษัท และมีความประสงค์ให้บริษัท ทบทวนการพิจารณาโดยกำหนดองค์ประกอบของคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจชี้ขาดเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ควบคุมการดำเนินการและพิจารณาภายในกรอบระยะเวลาที่บริษัท กำหนดและสอดคล้องตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

นโยบาย โครงสร้าง และระบบการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ

บริษัทมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยคำนึงถึงการเจริญเติบโตของธุรกิจ ร่วมกับการเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่การทำให้ธุรกิจที่ยั่งยืน โดยบริษัทมีการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติทางด้านจริยธรรมและปฏิบัติงาน (Code of Conduct) เพื่อความชัดเจนเรื่องสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท (ดูได้จากเว็บไซต์ www.allianz.com/compliance) โดยผู้มีส่วนได้เสียจะได้รับการคุ้มครองและปฏิบัติด้วยความเสมอภาค และยุติธรรม เหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า อลิอันซ์ ออยุธยา เป็นธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อและเป็นองค์กรที่มีคุณค่าของสังคมอย่าง เป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดและเปิดเผยนโยบายรวมถึงมาตรการในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าวตามกฎหมายหรือตามข้อตกลงที่มีกับบริษัท และจะไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็น การละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้น

ผู้ถือหุ้น

บริษัทมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงการเจริญเติบโตของมูลค่าบริษัทในระยะยาว เพื่อสร้างผลตอบแทนที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม โดยมีนโยบายการจ่ายเงินปันผลที่ขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานของบริษัท และภาวะเศรษฐกิจเป็นหลัก (ผู้ถือหุ้นของ บริษัท อลิอันซ์ ออยุธยา แคปปิตอล จำกัด (มหาชน))

- ลูกค้า** บริษัทให้บริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ ยุติธรรม มีความเอาใจใส่และรับผิดชอบต่อลูกค้า บริษัท ได้จัดให้มีช่องทางต่าง ๆ เพื่อติดต่อกับบริษัท ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถามทั่วไป ด้านการลงทุน หรือร้องเรียน โดยสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ที่หมายเลข 02-305-7432 หรือทางอีเมลล์ที่ corporatesecretary@allianz.co.th
- พนักงาน** บริษัทถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรสำคัญที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายของธุรกิจ จึงได้กำหนดนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลพร้อมกับจรรยาบรรณธุรกิจเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ทั้งในด้านผลตอบแทน การแต่งตั้งโยกย้าย การพัฒนาศักยภาพ และความสามารถของพนักงานทุกระดับ สร้างเสริมความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ และพัฒนาผู้ที่มีศักยภาพให้มีภาวะผู้นำสูงขึ้น
- คู่ค้า** บริษัทคำนึงถึงความเสมอภาคและความซื่อสัตย์ในการดำเนินธุรกิจ และผลประโยชน์ร่วมกันของคู่ค้าโดยอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมทั้งสองฝ่าย หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ มีการปฏิบัติตามข้อตกลง เงื่อนไขทางการค้า และบริษัทได้กำหนดนโยบายการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรอง นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดนโยบายการเปิดเผยการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตามนโยบายของกลุ่มอลิอันซ์ด้วย
- คู่แข่งทางการค้า** บริษัทยึดถือปฏิบัติภายใต้กติกาของการแข่งขันที่ดีและเป็นธรรม หลีกเลี่ยงวิธีการที่ไม่สุจริต เพื่อทำลายคู่แข่ง ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการกระตุ้นให้บริษัทต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์ และยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- เจ้าหน้าที่** บริษัทตระหนักถึงความสำคัญต่อภาวะความรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่ทุกราย โดยบริษัทรักษาและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่มีต่อเจ้าหน้าที่โดยเคร่งครัด พร้อมสร้างความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ไม่ทำการละเมิดสิทธิของเจ้าหน้าที่
- สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม** บริษัทมีการกำหนดนโยบายการปฏิบัติที่เป็นธรรมและรับผิดชอบต่อสังคมไว้อย่างชัดเจน โดยจัดทำกรอบการดำเนินงานหรือ CSR Framework เพื่อเป็นแนวทางให้ทุกหน่วยงานนำไปปฏิบัติ
- ภาครัฐ** บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้กฎหมายและตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด โดยพร้อมให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกกับภาครัฐในการให้ข้อมูล และข่าวสารตามที่ร้องขอ
- ทรัพย์สินทางปัญญา** บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา และมีนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีการยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้ทันต่อบริบททางสังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาซึ่งสอดคล้อง กับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562 และมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของอลิอันซ์ (Allianz Privacy Standard) โดยบริษัทจะประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นตามวัตถุประสงค์บนฐานกฎหมายที่เหมาะสม ทั้งนี้ บริษัทได้จัดให้มีมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสำหรับข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การจำกัดการเข้าถึง ข้อมูล การเข้ารหัสและบันทึกการเข้าถึงข้อมูล การกำหนดระยะเวลาเก็บรักษาและลบทำลายเมื่อหมดความจำเป็น ตลอดจน การจัดทำบันทึกรายการกิจกรรมประมวลผล (Record of Processing Activity) ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านข้อมูลส่วนบุคคล

(Data Privacy Impact Assessment) สอบทานผู้ให้บริการและ/หรือคู่ค้าในการปฏิบัติต่อข้อมูล ส่วนบุคคล ของลูกค้าให้ สอดคล้องกับกฎหมาย

นโยบายและแผนการบริหารความเสี่ยง

บริษัทมุ่งมั่นที่จะทำให้แน่ใจว่าจะมีเงินกองทุนที่เพียงพออยู่เสมอ เพื่อประโยชน์ของทั้งผู้ถือหุ้นและผู้ถือกรรมกรรม ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดของเงินกองทุน บริษัทเฝ้าติดตามสถานะเงินทุนและความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของออลิอันซ์อย่างใกล้ชิดและทำการทดสอบสภาวะวิกฤติ (ทั้งแบบ Standardized, Historical และ Reverse stress test scenarios) การวิเคราะห์เหล่านี้ ทำให้บริษัทสามารถทำการประเมินได้อย่างเหมาะสม เพื่อรักษาความแข็งแกร่งและความเพียงพอของเงินกองทุน นอกจากนี้ บริษัทมั่นใจว่าความเสี่ยงและกลยุทธ์ทางธุรกิจมีความสอดคล้องกัน โดยการตัดสินใจทางธุรกิจเพื่อให้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นั้น อยู่ภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ดำเนินการตามกระบวนการที่ดีเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจ ประเมิน และจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงและกลยุทธ์ทางธุรกิจมีความสอดคล้องกันอย่างต่อเนื่อง และช่วยให้บริษัทสามารถตรวจสอบและจัดการความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัทยังช่วยรับรองว่าความเสี่ยงด้านสภาพคล่องได้รับการจัดการและรักษาสถานะสภาพคล่องที่เพียงพอภายใต้สภาวะตลาด (ที่คาดหว้งและวิกฤติ) และ สภาวะทางธุรกิจ

ระบบการกำกับดูแลความเสี่ยง

กรอบการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงถือเป็นเรื่องสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ กรอบการบริหารความเสี่ยงของบริษัทครอบคลุมการดำเนินงานและหน่วยธุรกิจทั้งหมดของบริษัทตามสัดส่วนของความเสี่ยงโดยความเสี่ยงสืบเนื่องของกิจกรรม เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงทั่วทั้งกลุ่มบริษัทนั้นได้รับการระบุ วิเคราะห์ ประเมิน และ จัดการ อย่างสม่ำเสมอ โดยองค์ประกอบหลักของกรอบการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ได้แก่

- การส่งเสริมวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงที่แข็งแกร่ง โดยได้รับการสนับสนุนจากโครงสร้างการกำกับดูแลความเสี่ยงที่สมบูรณ์แบบ
- การใช้กรอบความเสี่ยงแบบ Integrated risk capital เพื่อปกป้องเงินกองทุนและสนับสนุนการจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ
- บูรณาการการพิจารณาความเสี่ยงและความต้องการเงินกองทุนในการบริหารและกระบวนการตัดสินใจ โดยกำหนดความเสี่ยงและจัดสรรเงินทุนให้กับหน่วยธุรกิจ

ทั้งนี้ ระบบการบริหารความเสี่ยงของบริษัทเป็นไปตามหลักเกณฑ์ทั้ง 4 ดังต่อไปนี้

การระบุความเสี่ยงและการรับประกันภัย ระบบการระบุความเสี่ยงและการรับประกันภัยเป็นรากฐานสำหรับการตัดสินใจด้านความเสี่ยงและการจัดการที่เพียงพอ กิจกรรมสนับสนุนประกอบด้วย มาตรฐานของการรับประกันภัย วิธีการประเมินมูลค่า การอนุมัติธุรกรรมแต่ละรายการ การประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่/ระดับปฏิบัติการ/การประเมินความเสี่ยงหลัก ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและการวิเคราะห์สถานการณ์

กลยุทธ์ความเสี่ยงและความเสี่ยงที่ยอมรับได้ กลยุทธ์ความเสี่ยงกำหนดความเสี่ยงที่ยอมรับได้อย่างสม่ำเสมอกับ กลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัท ซึ่งช่วยให้มั่นใจว่าผลตอบแทนมีความเหมาะสมตามความเสี่ยงที่ได้รับและความต้องการของเงินกองทุน นอกจากนี้ ยังช่วยให้มั่นใจว่าหน่วยงานในการตัดสินใจที่ได้รับมอบหมายนั้นสอดคล้องกับความสามารถและกลยุทธ์ในการรับความเสี่ยงโดยรวมของบริษัท

การติดตามและการรายงานความเสี่ยง กรอบงานการติดตามและการรายงานความเสี่ยงเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่ครอบคลุมของบริษัท ช่วยให้การจัดการมีความโปร่งใสที่จำเป็นในการประเมินว่าโปรไฟล์ความเสี่ยงยังคง

อยู่ในขอบเขตที่ได้รับอนุมัติหรือไม่ และเพื่อระบุปัญหาและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ได้อย่างรวดเร็ว เช่น Risk Dashboard และรายงานการจำกัดการใช้งาน ตลอดจนถึง การวิเคราะห์สถานการณ์และการทดสอบสภาวะวิกฤติ ได้รับการจัดเตรียมและสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ

การสื่อสารและความโปร่งใส การเปิดเผยความเสี่ยงอย่างโปร่งใสเป็นพื้นฐานสำหรับการสื่อสารกลยุทธ์ของบริษัท และผลการปฏิบัติงานของบริษัท แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีผลกระทบเชิงบวกอย่างยั่งยืนต่อการประเมินมูลค่าและการจัดหาเงินทุน นอกจากนี้ ยังเสริมสร้างการรับรู้ถึงความเสี่ยงและวัฒนธรรมความเสี่ยงของบริษัททั่วทั้งกลุ่มบริษัท

โครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทตระหนักและให้ความสำคัญอย่างสูงสำหรับกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่จัดทำรายงานความเสี่ยงและนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อรับทราบอย่างน้อยหนึ่งครั้งต่อไตรมาส นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงสามารถรายงานความเสี่ยงต่าง ๆ รวมทั้งประเด็นความเสี่ยงที่อยู่ นอกเหนือจากการรายงานตามปกติให้กับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ดังต่อไปนี้

- เรื่อง “หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำกับจัดการความเสี่ยงแบบองค์รวมและการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2562”
- เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรและการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2567

คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่ทำให้คณะกรรมการบริษัท มั่นใจว่ากรอบการบริหารความเสี่ยงของบริษัทมีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างสม่ำเสมอ ภายใต้กรอบดังกล่าว คณะกรรมการบริษัท เป็นผู้รับผิดชอบระดับสูงสุดในการนำกรอบการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติ สอบทานและตรวจสอบการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในกลุ่มบริษัท

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกำกับดูแลและควบคุมการบริหารความเสี่ยงร่วมกับคณะกรรมการอื่นที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ โครงสร้างองค์กรนี้สร้างการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจ และกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้พนักงานรับรู้และปฏิบัติตาม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหัวหน้าหน่วยงานบริหารความเสี่ยงเป็นประธานและร่วมด้วยกับสมาชิกจากคณะกรรมการบริหารที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจและการบริหารความเสี่ยง

บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่ามีการระบุ ประเมิน ตอบสนอง และติดตามปัจจัย ความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทอาจเผชิญกับความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญที่อาจจะสามารถส่งผลกระทบต่อตรงต่อการดำเนินงานและฐานะทางการเงินของบริษัท ได้ดังนี้

ประเภทความเสี่ยง	คำนิยาม	การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง
<p>ความเสี่ยงด้านตลาด</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย ● ความเสี่ยงด้านตราสารทุน ● ความเสี่ยงในการเปลี่ยนแปลงส่วนต่างด้านเครดิต ● ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน 	<p>ความเสียหายที่เกินกว่าระดับที่คาดคิดไว้เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในราคาตลาดหรือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อราคาตลาด รวมไปถึงความเสี่ยงที่มาจากสิทธิของการประกันที่อยู่ในสัญญาหรือจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าสุทธิของสินทรัพย์และหนี้สินในกิจการที่เกี่ยวข้องกันซึ่งขับเคลื่อนโดยตัวแปรของตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากราคาหุ้น อัตราดอกเบี้ย ราคาอสังหาริมทรัพย์ อัตราแลกเปลี่ยน การกระจายสินเชื่อ และความผันผวนแฝง นอกจากนี้ ยังรวมถึงการเปลี่ยนแปลงในราคาตลาดอันเนื่องมาจากสภาพคล่องในตลาดที่ถดถอย</p>	<p>เกณฑ์มาตรฐานการกำหนดสัดส่วนการลงทุนในระดับยุทธศาสตร์กำหนดไว้สำหรับพอร์ตการลงทุน นอกจากนี้ บริษัทยังมีขีดจำกัดความเสี่ยง รวมไปถึงทุนแบบสแตนด์อโลน (Stand-alone equity) และขีดจำกัดความอ่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย และขีดจำกัดความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน ขีดจำกัดจะได้รับการตรวจสอบอย่างใกล้ชิด หากเกินขีดจำกัด จะมีการใช้มาตรการยกระดับไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจตัดสินใจและ/หรือ การปิดสถานะ สุดท้าย ได้มีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุนบางประเภท ผลิตภัณฑ์การลงทุนใหม่ และการใช้ออportunities</p>
<p>ความเสี่ยงด้านเครดิต</p>	<p>ความเสียหายที่เกินกว่าระดับที่คาดไว้ในมูลค่าตลาดของพอร์ต เนื่องจากการเสื่อมสภาพในคุณภาพเครดิตของคู่สัญญา รวมถึงความล้มเหลวในการปฏิบัติตามภาระผูกพันในการชำระเงินหรือ จากการไม่ปฏิบัติตามการชำระหนี้ (เช่น การชำระเงินที่ค้างชำระ)</p>	<p>กรอบการจัดการขีดจำกัดทั่วทั้งกลุ่มประเทศและกลุ่มผู้ผูกมัดของบริษัท ช่วยให้บริษัทสามารถจัดการความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของคู่สัญญา ครอบคลุมทั้งด้านเครดิตและฐานะที่เกี่ยวข้องกับตราสารทุนในระดับกลุ่ม การออกจำกัดนี้เป็นพื้นฐานสำหรับการพิจารณาเกี่ยวกับการดำเนินการด้านเครดิต กระบวนการที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนทำให้มั่นใจว่าความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวและการจำกัดการใช้งานได้รับการตรวจสอบและจัดการอย่างเหมาะสม</p>
<p>ความเสี่ยงในการรับประกันภัย</p>	<p>การสูญเสียทางการเงินที่ไม่คาดคิดที่เกิดขึ้นจากความไม่เพียงพอของเบี้ยประกันภัยสำหรับความเสี่ยงด้านมหันตภัย และการไม่เกิด มหันตภัย อันเนื่องมาจากเงินสำรองไม่เพียงพอ หรือความไม่แน่นอนของการเสียชีวิต การเจ็บป่วย หรือความอายุยืน</p>	<p>บริษัทได้กำหนดกระบวนการติดตามและตรวจสอบข้อมูลและประสบการณ์ล่าสุด ดังนั้น การปรับเปลี่ยนเบี้ยประกันและเงื่อนไขนโยบายจะได้รับคำแนะนำจากข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</p> <p>บริษัทมีนโยบายที่เหมาะสม โดยทำให้แน่ใจว่างานด้านเทคนิค เช่น การตั้งค่าและสำรองเบี้ยประกันนั้น ดำเนินการโดยนักคณิตศาสตร์ประกันภัย</p> <p>นอกจากนี้ บริษัทยังตระหนักว่ามีความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวในการรับประกันภัยและการประกันภัยต่อ และบรรเทาปัญหานี้ด้วยการกระจายความเสี่ยงไปยังลูกค้า</p>

ประเภทความเสี่ยง	คำนิยาม	การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง
		<p>หลายกลุ่ม ความเสี่ยงยังถูกโอนไปยังบริษัทประกันภัยต่อ โดนเน้นที่บริษัทประกันภัยต่อที่มีสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง เพื่อป้องกันความผันผวนและผลกระทบต่ายลบนต่อฐานะการเงินของบริษัท</p>
<p>ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ</p>	<p>ความเสียหายที่ไม่คาดคิดเป็นผลมาจากกระบวนการและระบบภายในที่เพียงพอหรือล้มเหลว จากข้อผิดพลาดหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของมนุษย์หรือจากเหตุการณ์ภายนอก</p>	<p>อลิอันซ์ได้ใช้กรอบการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการทั่วทั้งกลุ่ม โดยมุ่งเน้นที่การรับรู้ตั้งแต่เนิ่น ๆ และจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่เป็นสาระสำคัญในเชิงรุก โดยใช้การบริหารความเสี่ยงที่ไม่เกี่ยวกับการเงิน (Non-Financial Risk Management: NFRM) หมายถึง กระบวนการบริหารความเสี่ยงที่บริษัทต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่ามีการจัดให้มีการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ หรือมาตรการลดความเสี่ยงอื่น ๆ ครอบคลุมความเสี่ยงด้านการดำเนินงานที่มีนัยสำคัญทั้งหมด ความเสี่ยงจากการเอาท์ซอร์สจะถูกครอบคลุมโดยนโยบายการเอาท์ซอร์ส โดยข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements) และโดยโปรแกรมการบริหารความต่อเนื่องและการจัดการภาวะวิกฤต (Business Continuity and Crisis Management) เพื่อปกป้องหน้าที่ทางธุรกิจที่สำคัญจากเหตุการณ์เหล่านี้ ความเสี่ยงทางไซเบอร์จะลดลงได้ผ่านการลงทุนในการรักษาความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ ประกันภัยทางไซเบอร์ที่อลิอันซ์ได้ซื้อจากบริษัทประกันภายนอก และกิจกรรมการควบคุมที่หลากหลาย อย่างต่อเนื่อง</p>
<p>ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์</p>	<p>การเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดคิดของมูลค่ากลุ่มบริษัทในเชิงลบซึ่งเกิดขึ้นจากผลกระทบด้านลบของการตัดสินใจของฝ่ายบริหารเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางธุรกิจและการนำไปปฏิบัติ</p>	<p>บริษัทจัดการความเสี่ยงนี้โดยกำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์การดำเนินงานตั้งแต่ระดับหน่วยงานจนถึงระดับองค์กร และยังรายงานการใช้กลยุทธ์เพื่อกำหนดความสำเร็จของกลยุทธ์ นอกจากนี้ ทางกลุ่มได้จัดทำเครื่องบ่งชี้ที่เตือนเมื่อนำไปปฏิบัติและออกนอกเส้นทาง ซึ่งช่วยให้สามารถปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับปัจจัยภายนอกและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเปลี่ยนแปลงในภาวะเศรษฐกิจ การแข่งขัน และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทางกลุ่มมีระบบงานภายในสำหรับการจัดองค์กร บุคลากร และ งบประมาณ รวมไปถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) และ ระบบติดตามและควบคุมการปฏิบัติงาน ทั้งหมดนี้ ทางกลุ่มได้สนับสนุนการดำเนินการตามกลยุทธ์ที่จะช่วยให้บริษัทถึงเป้าหมายได้ บริษัทได้เผยแพร่แผนกลยุทธ์ให้กับพนักงานเพื่อให้</p>

ประเภทความเสี่ยง	คำนิยาม	การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง
ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง	<p>มูลค่าราคาหุ้นของ อลิอันซ์ ลดลงอย่างไม่คาดคิด มูลค่าของธุรกิจที่บังคับใช้ หรือ มูลค่าของธุรกิจในอนาคต ที่เกิดมาจากชื่อเสียงที่ลดลงของอลิอันซ์หรือบริษัทในเครืออย่างน้อยหนึ่งแห่งจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดหนี้สินทางกฎหมายหรือชื่อเสียงสำหรับคณะกรรมการบริหารอลิอันซ์หรือผู้ดำรงตำแหน่งสำคัญอื่น ๆ</p>	<p>ทุกคนที่เกี่ยวข้องเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน</p> <p>ฝ่ายบริหารจัดการลูกค้ามีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าและคู่ค้าทั้งหมดมีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะช่วยเพิ่มชื่อเสียงของกลุ่มบริษัทอีกด้วย นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทได้จัดตั้งทีม Complaint Management เพื่อจัดการข้อร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความรู้สึกด้านลบต่อองค์กร เช่น Facebook เป็นต้น</p>
ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง	<p>การสูญเสียทางการเงินที่ไม่คาดคิดที่เกิดขึ้นจากความล้มเหลวในการปฏิบัติตาม หรือ ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่เอื้ออำนวยภาวะผูกพันในการชำระหนี้ระยะสั้นในปัจจุบันหรือในอนาคต รวมถึงความเสี่ยงในกรณีที่กลุ่มบริษัทเกิดรีไฟแนนซ์ในวิกฤตสภาพคล่องในอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้นเท่านั้น หรือ โดยการชำระบัญชีสินทรัพย์ด้วยส่วนลด</p>	<p>เพื่อจัดการความเสี่ยงนี้ บริษัทได้จัดสรรเงินลงทุนบางส่วนไปยังบัญชีธนาคาร พันธบัตร และ ตราสารหนี้ระยะสั้นจากธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งมีสภาพคล่องสูง เป็นเงินสำรองที่กำหนดไว้สำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การฝากเงินนั้นจะดำเนินการในเวลาปกติตามความต้องการของเงินสด ซึ่งทำให้สอดคล้องกับการจัดการกระแสเงินสดสำหรับกระแสเข้าและออกที่คาดหวังไว้ บริษัทยังจัดสรรเงินลงทุนส่วนหนึ่งให้กับหุ้นในความต้องการที่มีสภาพคล่องสูงและแปลงเป็นเงินสดได้ง่าย ด้วยมูลค่ายุติธรรม นอกจากนี้ บริษัทยังสามารถใช้วงเงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากธนาคารพาณิชย์เพื่อใช้เป็นเงินสำรอง ซึ่งสามารถเบิกถอนได้ทันทีหากบริษัทมีค่าใช้จ่ายสูงอย่างไม่คาดคิด</p>
ความเสี่ยงอุบัติใหม่	<p>ความเสี่ยงอุบัติใหม่ คือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น หรือที่มีอยู่แล้วและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ความเสี่ยงเหล่านี้มีลักษณะเฉพาะคือมีความไม่แน่นอนสูงในแง่ของผลกระทบและความน่าจะเป็น และอาจมีศักยภาพในการส่งผลกระทบอย่างมากต่อสายธุรกิจประกันภัย</p>	<p>บริษัทจะพิจารณารายงานความเสี่ยงอุบัติใหม่ที่จัดทำโดยกลุ่มทำงานด้านความเสี่ยงอุบัติใหม่ของกลุ่ม อลิอันซ์ ในบริบทของกรอบการบริหารความเสี่ยงโดยรวมหรือตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงอุบัติใหม่ในท้องถิ่น (ถ้ามี)</p>

การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

อลิอันซ์ อยุธยา มีการดำเนินการที่สอดคล้องกับนโยบายของกลุ่มอลิอันซ์ ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างที่สนับสนุนการสร้างที่ยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการจัดซื้อจัดจ้างผู้ให้บริการที่ให้ความสำคัญเรื่องความยั่งยืนและมีจริยธรรม ซึ่งเป้าหมายหลักคือ การทำงานร่วมกับผู้ให้บริการที่มีความรับผิดชอบ ซึ่งหมายถึงในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง จะมีการพิจารณาปัจจัยความยั่งยืน ดังนี้

(1) การมีปฏิสัมพันธ์ของผู้ให้บริการกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ความหลากหลายทางชีวภาพ การตัดไม้ทำลายป่า ทรัพยากรธรรมชาติ และมลพิษในอากาศ ดิน และน้ำ

(2) ผลกระทบของผู้ให้บริการต่อแรงงาน ชุมชน และสังคมโดยรวม ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติตามสิทธิมนุษยชน มาตรฐานแรงงาน เช่น สุขภาพและความปลอดภัย การปฏิบัติอย่างเท่าเทียม และค่าจ้างที่เพียงพอ รวมถึงความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์

(3) โครงสร้างองค์กรของผู้ให้บริการ ความโปร่งใส ความมีอิสระของคณะกรรมการ ความเป็นเจ้าของและจริยธรรม ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล

การลงทุนเพื่อความยั่งยืน

การตัดสินใจด้านการลงทุน และสร้างพอร์ตของ อลิอันซ์ อยุธยา นั้น จะต้องคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการลงทุนในปัจจุบันด้าน ESG เพื่อปรับตัวและลดความเสี่ยงด้านความยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความเสี่ยงที่เกิดจากแนวโน้มหรือเหตุการณ์ด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ซึ่งจะต้องได้รับการพิจารณาให้เป็นไปตามกฎของกลุ่มอลิอันซ์ ในข้อกำหนด ESG ที่ได้ถูกรวบรวมอยู่ในกระบวนการลงทุนตามที่ระบุไว้ในนโยบายของบริษัท การรวมปัจจัยด้าน ESG เข้าไว้ในกระบวนการวิเคราะห์การลงทุนและกระบวนการตัดสินใจของบริษัท นั้น จะพิจารณาโอกาสที่เป็นไปได้และหลีกเลี่ยงความเสี่ยงด้านชื่อเสียงของบริษัท ภายใต้การลงทุนของ อลิอันซ์ อยุธยา และกลุ่มอลิอันซ์ ดังนั้น อลิอันซ์ อยุธยา จะไม่ลงทุนในทรัพย์สินที่อยู่ในรายการยกเว้นของ ESG

การดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา แคปปิตอล บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต และ บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันภัย ดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในห่วงโซ่คุณค่า ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้ถือหุ้น ภาครัฐ และชุมชน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง	แนวทางการปฏิบัติ
ลูกค้า	ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการ ด้วยการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากบริษัท	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินงานและสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ราบรื่นในทุกๆช่วงที่มีการปฏิสัมพันธ์กับบริษัท ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - การขายและการต้อนรับเข้าเป็นลูกค้า - การเคลมสินไหม - การต่ออายุ - การแก้ไขปัญหา - การสื่อสาร มีการวัดผลความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง	แนวทางการปฏิบัติ
พนักงาน	ได้รับค่าตอบแทนและได้รับการปฏิบัติจากบริษัท อย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน พร้อมกับโอกาสในการเติบโตและพัฒนาตามสายงาน	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการงานด้านบุคคล เพื่อสร้างความผูกพันในองค์กรและสร้างประสิทธิผลโดยแบ่งการดำเนินงานเป็น 4 แกน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - การเรียนรู้และพัฒนาทักษะ - สุขภาพและความเป็นอยู่ - ความหลากหลายและยอมรับความแตกต่าง - การสนับสนุนด้าน ESG มีการวัดผลความผูกพันในองค์กร หรือ Allianz Engagement Survey เป็นประจำทุกปี เพื่อตรวจสอบและพัฒนานโยบายและสิ่งแวดล้อมในการให้เหมาะสมกับพนักงาน
พันธมิตรทางธุรกิจ	ร่วมกันไปสู่เป้าหมายทางธุรกิจ ด้วยการจ่ายผลประโยชน์และสิทธิประโยชน์ที่เป็นธรรมตามที่ตกลงไว้	<ul style="list-style-type: none"> มีการจัดตั้งทีมงานเพื่อสนับสนุนฝ่ายขาย หรือ ช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบของกลุ่มอลิอันซ์ เพื่อให้มั่นใจว่าพันธมิตรได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบและแสดงความคิดเห็นหากมีประเด็นปัญหาเกิดขึ้น
ผู้ถือหุ้น	ได้รับการปฏิบัติด้วยความโปร่งใสและชัดเจน สามารถเข้าถึงข้อมูลของบริษัท ได้ อย่างสะดวก โดยข้อมูลมีความถูกต้อง สม่าเสมอ และตรงตามเวลาและโอกาสที่เหมาะสม	<ul style="list-style-type: none"> การจัดประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี รายงานประจำปี เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ หรือ อีเมลของบริษัท
ภาครัฐ	บริษัท ดำเนินธุรกิจตามกฎหมายและข้อกำหนดด้วยบรรษัทภิบาล	<ul style="list-style-type: none"> มีทีมความสัมพันธ์ภาครัฐ ทำหน้าที่เป็น ตัวแทนในการประสานงานระหว่างบริษัท และภาครัฐหน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดของภาครัฐ สื่อสารและให้ความรู้เรื่องกฎระเบียบและข้อกำหนดภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานให้กับพนักงานได้รับทราบผ่านการสื่อสารช่องทางต่าง ๆ
ชุมชน	บริษัท ให้การสนับสนุนและคืนกลับสู่สังคมไทยด้วยกิจกรรม ESG ต่าง ๆ	<ul style="list-style-type: none"> มีคณะทำงาน ESG เพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับแนวทางของกลุ่มอลิอันซ์ และความต้องการในประเทศ ส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม ESG เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพกลับสู่ชุมชน ร่วมมือกับพันธมิตรที่มีจุดมุ่งหมายที่ตรงกัน เพื่อขับเคลื่อนโครงการที่สร้างผลลัพธ์ในวงกว้าง

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Allianz Privacy Standard)

บริษัท ดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลเพื่อรักษาความไว้วางใจจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย โดยให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างจริงจัง ไม่เพียงเพราะเป็นข้อกำหนดตามกฎหมาย แต่เป็นพื้นฐานของความยั่งยืนทางธุรกิจที่ผูกบูรณาการเข้ากับการบริหารความเสี่ยงและความพร้อมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งข้อกำหนดเหล่านี้มีผลบังคับใช้กับพนักงานทุกระดับ

บริษัท ได้จัดทำมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มอลิอันซ์ (Allianz Privacy Standard) ที่ยึดตามกฎหมายไทยและมาตรฐานสากล เพื่อให้การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านความปลอดภัย และสามารถตรวจสอบได้ ลดความเสี่ยงที่อาจกระทบสิทธิของเจ้าของข้อมูลโดยเน้นหลักการตั้งแต่คุณภาพของข้อมูล ความโปร่งใสและการเปิดเผย ความชอบด้วยกฎหมายของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ความสัมพันธ์กับผู้ประมวลผลข้อมูล การโอนและการส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคล ความมั่นคงปลอดภัยและการรักษาความลับตามนโยบายรักษาความปลอดภัยสารสนเทศของกลุ่มอลิอันซ์ อันรวมถึงการบริหารความเสี่ยงสารสนเทศ และการตรวจสอบภายในอย่างเคร่งครัดตามหลักมาตรฐานสากล (Allianz Policy Information Technology and Information Security) ภายใต้หลักการ “Privacy by Design” บริษัท เริ่มต้นการคุ้มครองข้อมูลตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบผลิตภัณฑ์ บริการ และระบบต่างๆ โดยประเมินความเสี่ยง วัตถุประสงค์ และบริบทการใช้งานอย่างรอบด้าน ก่อนกำหนดมาตรการที่เหมาะสมและนำไปใช้จริง พร้อมทั้งดำเนินการประเมินผลกระทบและจัดทำบันทึกกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อเตรียมรับมือความเสี่ยงและยืนยันความสอดคล้องกับกฎหมายและนโยบายองค์กร

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

อลิอันซ์ ออยุธยา ได้ตั้งปณิธานที่จะปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการคอร์รัปชันและสินบนทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ เพื่อที่จะเพิ่มและรักษาความไว้วางใจของลูกค้าที่มีให้กับอลิอันซ์ จึงกำหนดให้มีการบังคับใช้นโยบายว่าด้วยการต่อต้านการคอร์รัปชัน สำหรับพนักงานทุกคน หน่วยงาน บริษัทในเครือ สาขาและฝ่ายต่างๆ รวมถึงผู้กระทำการแทน คู่สัญญา และการว่าจ้างบุคคลภายนอก โดยนโยบายฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของข้อพึงปฏิบัติเพื่อจริยธรรมทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Code of Conduct) ซึ่งกำหนดข้อห้ามไว้อย่างเคร่งครัดเกี่ยวกับการคอร์รัปชันและสินบน รวมถึงการต่อต้านการเสนอให้ การยอมรับการเสนอให้ การจ่ายเงิน หรือการมอบอำนาจให้กระทำการใดๆ ที่มีลักษณะเป็นการคอร์รัปชันหรือสินบน และหลีกเลี่ยงผลประโยชน์ต่างๆ ที่ไม่เหมาะสม หรือการกระทำใดๆ ที่ทำให้เกิดข้อสงสัยต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

ทั้งนี้ บริษัทได้รับการรับรองให้เป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2559 และรับทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในการเป็นตัวอย่างที่ดีในการต่อต้านการคอร์รัปชันทุกรูปแบบ โดยมีการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการทุจริต ซึ่งมีการระบุถึงการประเมินระดับความเสี่ยง การควบคุมภายใน และประสิทธิผลของการป้องกันและการจัดการความเสี่ยง ตลอดจนการติดตามความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

โดยมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันที่บริษัท ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีดังนี้

1. 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

2. การกำหนดแนวปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันอย่างเหมาะสม ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขต หน้าที่ความรับผิดชอบ แนวปฏิบัติ ข้อกำหนดในการดำเนินการ รวมถึงการรายงานการฝ่าฝืนอย่างเหมาะสม โดยครอบคลุมถึง ของขวัญหรืองานบันเทิง เงินสนับสนุนและการเลี้ยงรับรอง การบริจาคเพื่อการกุศล การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบความซื่อสัตย์ของคู่ค้าทางธุรกิจและรูปแบบข้อสัญญา การบริจาคทางการเมือง การจัดทำบัญชีและบันทึก การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การแจ้งเบาะแส

3. การฝึกอบรมแก่พนักงาน ผู้บริหาร และกรรมการบริษัท เพื่อปลูกจิตสำนึก ให้ความรู้ที่เพียงพออย่างสม่ำเสมอ ครอบคลุมตั้งแต่การจัดอบรมสำหรับพนักงานใหม่ การจัดอบรมแบบสื่อออนไลน์สำหรับพนักงานใหม่และปัจจุบัน และการให้ความรู้แบบกลุ่มย่อยสำหรับผู้บริหารและคณะกรรมการบริษัท เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและสนับสนุนวัฒนธรรมความซื่อสัตย์สุจริตในองค์กร และปราศจากการคอร์รัปชัน

4. การติดตาม ประเมินผล และการตรวจสอบ จะดำเนินการโดยฝ่ายควบคุมการปฏิบัติตามกฎระเบียบและฝ่ายตรวจสอบภายใน โดยจะเฝ้าติดตามและทบทวนการปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันผ่านการตรวจสอบและสอบทาน และกำหนดให้รายงานผลต่อคณะผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

การกำหนดเป้าหมาย การติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานด้านความยั่งยืน

อลิอันซ์ อยุธยา มีระบบติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยบูรณาการเข้ากับระบบบริหารความยั่งยืนของกลุ่มอลิอันซ์ เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับเป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กร

ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Monitoring & Improvement)

เป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมของ อลิอันซ์ อยุธยา คือการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจ โดยมีการกำหนดเป้าหมายระยะกลางปี 2573 (2030 intermediate target) ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของกลุ่มอลิอันซ์ ดังนี้

KPI	Unit	2025P	2026P	2027P	2028P
GHG emissions per employee (overall)	tons Co2e / employee	0.351	0.338	0.334	0.329
Business Travel GHG emissions (excl. fleet)	tons Co2e / employee	0.158	0.169	0.164	0.161
Energy consumption in offices	MWh / sqm	0.144	0.144	0.143	0.141
% Renewable Electricity (%)		100	100	100	100

นอกจากนี้ อลิอันซ์ อยุธยา ได้มีการกำหนดเป้าหมายเพิ่มเติมเรื่องการลดปริมาณขยะ (สำนักงานใหญ่) ไปบ่อฝังกลบ โดยตั้งเป้าหมายให้ปริมาณขยะไปบ่อฝังกลบจากสำนักงานใหญ่ น้อยกว่า 40 กิโลกรัมต่อเดือน หรือ น้อยกว่า 0.35 กิโลกรัม ต่อคน ต่อปี ภายในปี 2573

ทั้งนี้ บริษัทดำเนินการติดตามผลด้านสิ่งแวดล้อมตามเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของกลุ่มอลิอันซ์ผ่านตัวชี้วัดสำคัญ ได้แก่

- การใช้พลังงานไฟฟ้า
- ปริมาณการเดินทางโยการดำเนินธุรกิจของผู้บริหารและพนักงาน
- สัดส่วนการสนับสนุนพลังงานหมุนเวียน (ผ่านการซื้อใบรับรอง RE100)
- ปริมาณขยะที่ส่งไปบ่อฝังกลบ (Landfill Waste) (เป้าหมายเพิ่มเติมของ อลิอันซ์ อยุธยา)

โดยผลการดำเนินงานทั้งหมดจะถูกรายงานต่อ คณะกรรมการความยั่งยืน (Sustainability Committee) ทุกไตรมาส เพื่อพิจารณาความคืบหน้า และกำหนดแนวทางปรับปรุง เช่น การรณรงค์ให้เกิดการปรับพฤติกรรมพนักงานในเรื่องการแยกขยะผ่านการแข่งขันในรูปแบบต่าง ๆ

ด้านสังคม (Social Monitoring & Stakeholder Feedback)

เป้าหมายด้านสังคม

เป้าหมายสำคัญด้านสังคมของ อลิอันซ์ อยุธยา คือการพัฒนาศักยภาพของพนักงานผ่านการอบรมและเรียนรู้ โดยมีการกำหนดเป้าหมาย ให้พนักงานทุกคน เข้าอบรมและเรียนรู้ ไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมง ต่อปี (Learning Hours) ทั้งนี้ บริษัทยังมีการติดตามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการทำงานของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

ลูกค้า - Voice of Customer (VoC)

บริษัทสำรวจความพึงพอใจและคุณภาพการบริการผ่าน Voice of Customer อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงรับฟังข้อร้องเรียนจากหลายช่องทาง เช่น Call Center, Email, Social Media และช่องทางออนไลน์ เพื่อรวบรวมข้อมูล ข้อติชม และปัญหา ส่งต่อเข้าสู่ คณะกรรมการดูแลลูกค้า รายไตรมาส พร้อมปรับปรุงบริการอย่างเป็นรูปธรรม

พนักงาน - Learning Hours และ Allianz Engagement Survey (AES)

อลิอันซ์ อยุธยา มีการติดตามและบันทึกผลการเรียนรู้และชั่วโมงการเรียนรู้ของพนักงาน ผ่านระบบ Allianz U โดยมีการแจ้งจำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ของพนักงานให้พนักงานทราบทุกเดือน ผ่าน Power BI Learning Dashboard"เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ กลุ่มอลิอันซ์ยังมีการสำรวจ Engagement Survey ประจำปี เพื่อประเมินความผูกพัน ความรู้สึก และประสบการณ์ของพนักงาน ผลสำรวจจะรายงานต่อผู้บริหารเพื่อใช้พัฒนานโยบาย HR,สวัสดิการ, สภาพแวดล้อมการทำงาน และระบบดูแลสุขภาพให้ดีขึ้นทุกปี

อาสาสมัครและกิจกรรมเพื่อสังคม (Volunteer Feedback)

บริษัทมีระบบประเมินความพึงพอใจของพนักงานอาสาในทุกกิจกรรม พร้อมเปิดโอกาสให้เสนอแนวทางพัฒนา เพื่อให้กิจกรรมมีผลกระทบเชิงบวกและตอบใจത്യ้ชุมชนมากขึ้น

ด้านธรรมาภิบาล (Governance, Audit & Compliance)

เป้าหมายสำคัญด้านธรรมาภิบาล ของ อลิอันซ์ อยุธยา คือ การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัท ผ่านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการของ คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร

ทั้งนี้ บริษัทมีระบบประเมินและตรวจสอบการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลอย่างเข้มงวด โดยดำเนินการผ่านการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) การตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก (External Audit) การประเมินการปฏิบัติตาม Functional Rules ของกลุ่มออลิอันซ์ และการตรวจสอบความสอดคล้องตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ของ คปภ. โดยผลการตรวจสอบจะถูกนำเสนอแก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัท เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ บริษัทยังจัดให้มีการพิจารณาบทวนกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยต้องมีคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารทุกคนต้องเข้าร่วมผลการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

- เอกสารเพิ่มเติม -

การบูรณาการความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ ของ อลิอันซ์ อยุธยา

การบูรณาการความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจของ อลิอันซ์ อยุธยา (ธุรกิจประกันชีวิตและประกันภัย)			
มิติความยั่งยืน / กลุ่มลูกค้า	บุคคล	ทรัพย์สิน	ธุรกิจ
สิ่งแวดล้อม	มุ่งเน้นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจ		
การปฏิบัติการ: ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และชดเชยการสร้างก๊าซเรือนกระจก ผลิตภัณฑ์และบริการ: ให้ความรู้เกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม การป้องกันตนเองและทรัพย์สินเมื่อเกิดภัยพิบัติ รวมถึงกระบวนการพิจารณาความเสี่ยงด้านความยั่งยืนในการรับประกันภัย	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของ อลิอันซ์ อยุธยา โดยให้ความสำคัญในเรื่อง (1) การประหยัดการใช้พลังงาน (2) การลดการใช้ทรัพยากร และ (3) การลดการสร้างขยะ รวมถึงการจัดการขยะอย่างเหมาะสมเพื่อลดขยะไปบ่อฝังกลบ - การสนับสนุนพลังงานหมุนเวียน ผ่านการซื้อใบรับรองการผลิตพลังงานหมุนเวียน (RE100) 	การขยายความคุ้มครองในทรัพย์สินที่สนับสนุนการประหยัดพลังงาน ลดการสร้างก๊าซเรือนกระจก และการให้ความรู้ในเรื่องการลดความเสี่ยงต่อบุคคลและทรัพย์สินในสถานการณ์ภัยพิบัติ	กระบวนการพิจารณาความเสี่ยงด้านความยั่งยืน (Sustainability Risk Management) โดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาเรื่องผลกระทบในการสร้างก๊าซเรือนกระจก และ ความหลากหลายทางชีวภาพ เป็นต้น
การลงทุน	เพิ่มสัดส่วนการลงทุนในกลุ่มธุรกิจความยั่งยืน		
สังคม	มุ่งเน้นการพัฒนาและมีส่วนร่วมในการสร้างสังคมที่เข้มแข็งมากขึ้น		
ผลิตภัณฑ์และบริการ: การพัฒนาผลิตภัณฑ์แบบประกันที่คนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ รวมถึงกระบวนการพิจารณาความเสี่ยงด้านความยั่งยืนในการรับประกันภัย	<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่คนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ โดยมุ่งเน้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีความคุ้มครองที่หลากหลาย โดยลูกค้าสามารถเลือกความคุ้มครองที่เหมาะสมกับความสามารถทางการเงินของตนเองได้ 	กระบวนการพิจารณาความเสี่ยงด้านความยั่งยืน (Sustainability Risk Management) โดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสังคม โดยพิจารณาเรื่องประเภทธุรกิจ การใช้แรงงาน ความเท่าเทียม เป็นต้น	
การดูแลพนักงานและบุคลากร	ให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติต่อพนักงานโดยให้ความเคารพในสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค การให้สวัสดิการที่เหมาะสม การสร้างและมอบโอกาสในการพัฒนาและการเติบโตในองค์กร การใส่ใจเรื่องสุขภาพกายและใจ และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน การส่งเสริมเรื่องสำนึกความยั่งยืน การสนับสนุนจิตอาสาในกลุ่มพนักงาน และเปิดโอกาสเรื่องการจ้างงานผู้พิการ		
การสนับสนุนชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> - การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการยกระดับสังคม ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การให้ความรู้ การสนับสนุนกิจกรรมบริจาค - การดำเนินโครงการเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งเน้นเรื่องส่งเสริมการจัดการขยะในชุมชนผ่านโครงการสถานีแยกขยะชุมชน - การรวมกลุ่มพันธมิตรเพื่อความยั่งยืน “มาหามิตร” เพื่อขยายความร่วมมือในการช่วยเหลือสังคม - การพัฒนาแพลตฟอร์ม เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงองค์ความรู้ด้านสุขภาพและการสร้างความอยู่ดีกินดี 		
ธรรมาภิบาล	มุ่งเน้นบูรณาการหลักการและแนวปฏิบัติเรื่องความยั่งยืนของกลุ่มออลิอันซ์ในแนวทางการดำเนินธุรกิจของ อลิอันซ์ อยุธยา		
การบูรณาการเพื่อขับเคลื่อนนโยบายเรื่องความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการขับเคลื่อนนโยบายด้านการพัฒนาความยั่งยืน - นโยบายการบูรณาการความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มออลิอันซ์ (Allianz Standard for Integration Sustainability) - การกำหนดเป้าหมาย (KPIs) ด้านความยั่งยืนที่ชัดเจน (Sustainability Targets) 		

นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของ อลิอันซ์ อยุธยา

ประกาศนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของ อลิอันซ์ อยุธยา

กลุ่มอลิอันซ์ เป็นหนึ่งในบริษัทผู้นำด้านการเงินระดับโลก และยังเป็นผู้นำการขับเคลื่อนด้านความยั่งยืน หรือ ESG (Environmental, Social, Governance) ด้วยการผสานเรื่อง ESG มาเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์การทำการธุรกิจและการดำเนินงานของบริษัท พร้อมทั้งเป้าหมายที่ชัดเจนในกระบวนการดำเนินธุรกิจให้ลดการสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน ในทุกประเทศ ที่อลิอันซ์เข้ามาดำเนินธุรกิจ ในกรณีนี้ อลิอันซ์ อยุธยา ในฐานะส่วนหนึ่งของกลุ่มอลิอันซ์ จึงได้รับและปรับนโยบายด้านความยั่งยืนของกลุ่มอลิอันซ์ และนำมาเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจของเรา

นโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ถือเป็นหนึ่งในนโยบายด้านความยั่งยืน ที่มีเป้าหมายที่สำคัญ คือการลดการสร้างก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินกิจการของบริษัทฯ ผ่านการขับเคลื่อนเรื่อง (1) การประหยัดการใช้พลังงาน (2) การลดการใช้ทรัพยากร (3) การลดการสร้างขยะ และ (4) การจัดการขยะอย่างเหมาะสม โดยบริษัทฯ จะมีการติดตามวัดผลเป้าหมายดังกล่าว ซึ่งถือเป็นหนึ่งในดัชนีชี้วัดผลงาน (KPI) ของบริษัทฯ และยังเป็นเป้าหมายของผู้บริหารด้วย

ทั้งนี้ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถบรรลุเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม และเพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง บริษัทฯ ต้องการความร่วมมืออย่างจริงจังจากทุกคน ทั้งผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้า ดังต่อไปนี้

1. ประหยัดการใช้ไฟฟ้า ปิดไฟ ถอดปลั๊กเครื่องใช้ไฟฟ้าเมื่อไม่ได้ใช้ และก่อนกลับบ้าน
2. ประหยัดการใช้ทรัพยากร และร่วมนำเสนอนวัตกรรมลดการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะกระดาษ
3. ลดการสร้างขยะ เช่น ลดการใช้พลาสติกที่ใช้ครั้งเดียว (Single-use plastic) และแยกขยะทุกครั้ง ตามสถานที่ที่บริษัทฯ จัดเตรียมไว้

ขอขอบคุณทุกคน ที่ร่วมมือร่วมใจ และร่วมกันลงมือทำเพื่อการบรรลุเป้าหมายสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ ขอขอบคุณครับ



โทมัส ชาเลส วิลสัน
President & CEO
บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต



ลาร์ส ไฮบรูทส์กี
President & CEO
บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันภัย