

# รายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

### การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ มีเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจภายใต้การให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมควบคู่ไปกับการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมไปถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยถือเป็นภารกิจและพันธะสัญญาที่สำคัญยิ่งของบริษัทฯ ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทย บริษัทฯ ตระหนักถึงการแสดงตนเป็นตัวอย่างที่ดี ผลักดัน และพัฒนาธุรกิจเพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม การทำธุรกิจเพื่อผลตอบแทนผู้ถือหุ้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งขององค์ธุรกิจโดยรวม ภารกิจของบริษัทฯ จะเสร็จสมบูรณ์ได้ก็ต่อเมื่อบริษัทฯ สามารถสร้างสรรค์สิ่งดีๆ เป็นการตอบแทนให้กับสังคมที่ให้การสนับสนุนบริษัทฯ มาโดยตลอด

บริษัทฯ จึงได้จัดทำมีนโยบายด้านการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-in-Process) และนอกกระบวนการหลักของการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process) โดยเน้นการสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสังคม และสนับสนุนให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเจตนารมณ์ได้รับการตอบสนองอย่างมีนัย โดยมิประเด็นความสำคัญดังนี้

### ผู้มีส่วนได้เสีย

ในการกำหนดและแสดงถึงการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทางบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างเป็นธรรม โดยมีการกำหนดนโยบายให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าวตามกฎหมายหรือตามข้อตกลงที่มีกับบริษัทฯ ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้น



บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยคำนึงถึงการเจริญเติบโตของธุรกิจร่วมกันเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน อันนำไปสู่การทำธุรกิจที่ยั่งยืน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการรับรู้สิทธิของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และได้กำหนดเป็นนโยบายไว้ในคู่มือแนวทางการปฏิบัติทางด้านจริยธรรมและปฏิบัติงาน (Code of Ethics and Conduct) ของบริษัทฯ ซึ่งจะได้รับการคุ้มครองและปฏิบัติด้วยความเสมอภาค และการสานประโยชน์ทางธุรกิจกับสังคมเช่นนี้ เพื่อให้บริษัทฯ เป็นองค์กรที่มีคุณค่าของสังคม การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ ได้กำหนดช่องทางเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถติดต่อกับบริษัทฯ เพื่อให้ข้อเสนอแนะ คำติชม หรือร้องเรียนในเรื่องต่างๆ ไปยังคณะกรรมการบริษัทฯ และหรือคณะกรรมการตรวจสอบ โดยสามารถทำเรื่องผ่านทางเลขานุการบริษัทฯ โทร 02-657-2970 และ ผ่านทางอีเมล jiratcha@ayud.co.th

รายละเอียดของแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนสำหรับแต่ละกลุ่มคือ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า คู่แข่งทางการค้า เจ้าหนี้ สังคมและสิ่งแวดล้อม และภาครัฐ ในหัวข้อรายงานการปฏิบัติตามหลักการดูแลกิจการที่ดี – หมวดการคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

### การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม มีความรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงสุจริตเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคงและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ตลอดจนเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ สร้างความมั่งคั่งแก่กิจการ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยมีนโยบายในการบริหารงานบนพื้นฐานของเศรษฐกิจพอเพียง มีเหตุผล มีความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม โปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และได้กำหนดเป็นนโยบายไว้ในคู่มือแนวทางการปฏิบัติทางด้านจริยธรรมและปฏิบัติงานของบริษัทฯ

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีนโยบายและรายละเอียดที่แสดงความชัดเจนในหัวข้อ รายงานการปฏิบัติตามหลักการดูแลกิจการที่ดี

### การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

สืบเนื่องจากการประชุมคณะกรรมการเจ้าหน้าที่บริหาร (Executive Committee) ครั้งที่ 1/2558 เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2558 ได้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อจัดทำแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition หรือ CAC) ต่อมาบริษัทฯ ได้จัดทำแบบประเมินตนเองในเรื่องมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน (Anti-Corruption) ระหว่างวันที่ 16 พฤษภาคม 2558 ถึง วันที่ 31 ตุลาคม 2558 และได้ยื่นแบบประเมินตนเองเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2558 ให้คณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) เพื่อพิจารณาและเป็นที่น่ายินดีเป็นอย่างยิ่งที่บริษัทฯ ได้รับการรับรองให้เป็นสมาชิกของแนวร่วมปฏิบัติของ ภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2559 โดยใบรับรองดังกล่าวมีอายุ 3 ปี นับจากวันที่มีมติให้การรับรอง

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบโดยจัดให้มีนโยบายในการปฏิบัติโดยละเอียด และได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบและดูแลการปฏิบัติงานในบริษัทฯ และบริษัทย่อยดำเนินนโยบายให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ บริษัทฯ มีการเผยแพร่นโยบายดังกล่าวโดยจัดพิมพ์คู่มือแนวทางการปฏิบัติทางด้านจริยธรรม และการปฏิบัติงาน (Code of Ethics and Conduct) มีการเซ็นรับทราบจากพนักงาน เจ้าหน้าที่ และกรรมการบริษัททุกท่าน จัดให้มีการอบรมและทดสอบความเข้าใจในนโยบายฯ 2 ครั้งต่อปี ทั้งนี้ เพื่อเน้นให้พนักงานทุกคนเล็งเห็นถึงความสำคัญ และเพื่อให้มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรม นอกจากนี้ ทางบริษัทฯ ยังมีการกำหนดข้อลงโทษอย่างชัดเจนหากมีการปฏิบัติตนที่ไม่ถูกต้องตามข้อกำหนดต่างๆ ที่ระบุไว้ในคู่มือแนวทางการปฏิบัติทางด้านจริยธรรม และการปฏิบัติงาน

ภายในคู่มือ แนวทางการปฏิบัติทางด้านจริยธรรม และการปฏิบัติงาน บริษัทฯ ได้มีการกำหนดนโยบายด้านการป้องกันการทุจริต (Fraud Prevention Guidelines) เพื่อให้พนักงานทุกระดับได้ทำความเข้าใจถึงความสำคัญในการที่จะปฏิบัติตนให้ถูกต้อง และเพื่อทำให้องค์กรมีความมั่นคงและได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน

นอกจากนี้ ในคู่มือแนวทางการปฏิบัติทางด้านจริยธรรม และการปฏิบัติงาน บริษัท ได้มีการกำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแส (Whistle Blower Policy) ซึ่งมีข้อกำหนดให้กรรมการบริษัท เจ้าหน้าที่ และพนักงานของบริษัท มีหน้าที่รับผิดชอบในการรายงานกิจกรรมใดๆ หรือกิจกรรมที่ต้องสงสัยใดๆ ที่ทราบ เกี่ยวกับการทุจริตหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ จรรยาบรรณ และข้อบังคับของบริษัท หรือที่อาจถือว่ามีความอ่อนไหวต่อการรักษาชื่อเสียงของบริษัท ทั้งนี้ หากได้รับทราบถึงกิจกรรมใดๆ หรือกิจกรรมที่ต้องสงสัยใดๆ ดังกล่าวข้างต้น ก็สามารถแจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแสเกี่ยวกับกิจกรรมดังกล่าวได้เช่นเดียวกัน โดยมีกระบวนการ และช่องทางให้นำเสนอต่อประธานกรรมการตรวจสอบ ผ่านฝ่ายตรวจสอบภายในของบริษัทได้ด้วย

นโยบายด้านการป้องกันการทุจริตทั้งหมดตามที่กล่าวข้างต้นยังเป็นอีกองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารจัดการภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท อีกด้วย

ทางบริษัท จัดให้มีนโยบายและรายละเอียดที่แสดงความชัดเจนในหัวข้อ รายงานการปฏิบัติตามหลักการดูแลกิจการที่ดี — การต่อต้านการทุจริต

### การเคารพสิทธิมนุษยชน

บริษัท ดำเนินธุรกิจโดยเน้นให้ต่อการเคารพสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน โดยการปฏิบัติต่อพนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มโดยคำนึงถึงสิทธิของพลเมืองและสิทธิทางการเมือง ซึ่งหมายรวมถึงสิทธิในชีวิตและเสรีภาพ ความเสมอภาคทางด้านกฎหมาย มีเสรีภาพในการแสดงออก มีการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มีความเสมอภาค เคารพต่อชีวิตและศักดิ์ศรีของมนุษย์เสมอ

รายละเอียดที่แสดงความชัดเจนถึงนโยบายอยู่ในหัวข้อรายงานการปฏิบัติตามหลักการดูแลกิจการที่ดี และรายละเอียดที่แสดงความชัดเจนถึงนโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเคารพสิทธิมนุษยชนในส่วนของพนักงานอยู่ในรายงานโครงสร้างการจัดการ — การปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน

### การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

พนักงาน คือ ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของบริษัท ในการก้าวไปสู่องค์กรที่มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน บริษัท จึงมีนโยบายที่ดูแลพนักงานอย่างเป็นธรรมนับตั้งแต่ในด้านการจ้างงาน ซึ่งให้มีการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 อย่างเคร่งครัด มีกระบวนการจัดหา และคัดเลือกพนักงานที่มีความเป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ บริษัท ยังมีการประเมินค่าจ้างเงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ประจำปีเพื่อให้อยู่ในมาตรฐานของกลไกตลาด มีมาตรฐานในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย เพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานให้น้อยที่สุด ให้ความสำคัญกับการดูแลด้านสุขภาพของพนักงานโดยมีการตรวจสุขภาพประจำปี และมีการแนะนำวิธีดูแลรักษาสุขภาพอย่างสม่ำเสมอผ่านสื่อ intranet มีระบบการประเมินผลงานและการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ การดูแลพนักงานยังครอบคลุมไปถึงการพัฒนาขีดความสามารถ และทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่องโดยผ่านการอบรมในรูปแบบต่างๆ มีการติดตามการพัฒนาทักษะของพนักงาน ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดเวลาผ่านสื่อ intranet และมีการวางแผนสืบทอดตำแหน่งงานอย่างสม่ำเสมอ นอกเหนือจากนี้ บริษัท มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการเพื่อให้สิทธิพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการต่างๆ เพื่อสร้างความผูกพัน เช่น การพัฒนาความรู้ในการทำงาน การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้ทันสมัยและพัฒนาสิ่งแวดล้อม การออกแบบชุดฟอร์มทำงาน การจัดงานประจำปี และการมีส่วนร่วมในการเสนอและจัดการกิจกรรมเพื่อสังคม

บริษัท จัดให้มีช่องทางการสื่อสารกับฝ่ายบริหารเพื่อรับฟังข้อคิดเห็น ร้องเรียน และ/หรือ เสนอแนะเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มในการร่วมพัฒนาบริษัท ให้เป็นองค์กรที่มีความเป็นธรรม จริยธรรม และโปร่งใสอีกด้วย

รายละเอียดที่แสดงความชัดเจนถึงนโยบายและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมอยู่ในหัวข้อรายงานโครงสร้างการจัดการ — บุคลากร

### ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคร

บริษัท ศรีอยุธยา แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทเพื่อการลงทุน (investment holding company) มีบริษัทย่อย คือ บริษัท ศรีอยุธยา เงินเนอรัล ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ทำธุรกิจในด้านประกันวินาศภัย บริหารและจัดการความเสี่ยงให้แก่ผู้บริโภคร มีผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจ และการดำเนินชีวิตของผู้บริโภครหากประสบภัย บริษัท จึงมีนโยบายแก่บริษัทย่อยให้กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้บริโภครถึงความสามารถในการช่วยเหลือผู้บริโภครเมื่อ

ประสบการณ์ทั้งในด้านสินไหมทดแทน และการทำงานที่รวดเร็วต่อสถานการณ์ ทั้งนี้ ในการสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจ บริษัทฯ จึงมีการเตรียมพร้อมที่ดีในด้านการเงิน เทคโนโลยี และพนักงานที่พร้อมให้ความช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมงโดยจัดให้มีเบอร์โทรศัพท์ “แจ้งเหตุ ทุกภัย ทั่วไทย เบอร์เดียว” หรือ One Number Call Center ที่ผู้บริโภคสามารถติดต่อเข้ามาขอความช่วยเหลือได้ มีเว็บไซต์แบบปรับขนาดอัตโนมัติ (responsive web) ของบริษัทฯ และแบบโมบาย (mobile web) เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอความช่วยเหลือ และให้บริการข้อมูลที่สำคัญในยามฉุกเฉิน

### สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค

บริษัท ศรีอยุธยา แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทเพื่อการลงทุน มีความตระหนักถึงสิทธิของผู้ถือหุ้น มีการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากนี้ ทางบริษัทฯ ยังได้กำหนดสิทธิอื่นๆ ที่ครอบคลุมไปถึงบริษัทย่อยดังต่อไปนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ทางบริษัทย่อยคือ บริษัท ศรีอยุธยา เจเนอรัล ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำเอกสารการประกอบการขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทฯ รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ เงื่อนไข และผลประโยชน์ตามกฎหมายและตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
2. การเก็บข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ ทางบริษัทย่อยมีกระบวนการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ ไม่เผยแพร่และ/หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อประโยชน์ด้านอื่น ยกเว้นในกรณีที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย
3. สิทธิในการร้องเรียน บริษัทย่อยได้จัดช่องทางและระบบสื่อสารที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคเมื่อมีเหตุที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน และหรือ การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทร 02-657-2999 ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง หรือ ผ่านทางอีเมลฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ info@sagi.co.th และบริษัทฯ ยังจัดให้มีกระบวนการในการแก้ไขที่รวมไปถึงการแจ้งผลให้ผู้บริโภคทราบอีกด้วย

บริษัท ศรีอยุธยา แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) (AYUD) ให้ความสำคัญต่อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม” โดยปฏิบัติตามกลไก CSR in Process ซึ่งเป็นการดำเนินธุรกิจปกติประจำวันของบริษัทเป็นไปด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยถือเป็นภารกิจและพันธะสัญญาของบริษัทฯ ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทยที่ต้องแสดงตนเป็นตัวอย่างที่ดีผ่านการปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

### การจัดการสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจเพราะตระหนักถึงผลกระทบที่ย่อมเกิดขึ้นได้ มาตรการที่ทางบริษัทฯ ได้ริเริ่มเพื่อช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมมีดังนี้

#### ◆ Paperless Office

บริษัทฯ มีนโยบายพัฒนาส่งเสริมให้บริษัทฯ และบริษัทย่อยเป็น Paperless Office หรือสำนักงานที่สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้กระดาษเท่าที่จำเป็น มีการจัดเก็บและส่งข้อมูลเอกสารต่างๆ แบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูง เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังช่วยประหยัดพื้นที่ใช้สอยในสำนักงานเพื่อเก็บเอกสาร และลดจำนวนขยะที่เกิดขึ้นจากการใช้กระดาษได้อย่างดี

#### ◆ Save Energy

บริษัทฯ มีนโยบายการประหยัดพลังงานหลายรูปแบบเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น

- ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยมีการปิดไฟฟ้าในบริษัทฯ และบริษัทย่อยทุกวันตอนเที่ยงเป็นเวลา 1 ชั่วโมงทุกวัน
- ลดการใช้ลิฟต์ระหว่างชั้นในกรณีที่เดินขึ้นลงบันได 1 ชั้นเท่านั้น
- ส่งเสริมการเดินทางโดยการใช้บริการขนส่งมวลชนเช่น รถไฟฟ้าสาธารณะ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และลดการเดินทางที่ไม่จำเป็นโดยให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แทน

## การพัฒนาเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ มีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อมผ่านทางโครงการต่างๆ ที่บริษัทฯ สนับสนุนให้พนักงานของบริษัทฯ เป็นผู้นำเสนออาสาทำกิจกรรม บริษัทฯ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วม และการมีความรับผิดชอบต่ออันเกิดขึ้นจากความร่วมมือร่วมใจของทุกๆ ฝ่าย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสิ่งที่เราทำขึ้นนั้นมีคุณค่าต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

หัวใจของงานรับผิดชอบต่อสังคมในมุมมองของบริษัทฯ คือ การมีบทบาท มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง บริษัทฯ มอบสิทธิ์และโอกาสให้กับพนักงานในการอุทิศเวลาให้กับการเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือสังคม อีกทั้งยังสามารถเสนอโครงการหรือกิจกรรมอื่นๆ ที่น่าสนใจเพิ่มเข้ามาอีกด้วย บริษัทฯ มีเงื่อนไขในการนำเสนอโครงการใหม่ๆ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของโครงการ เป้าหมาย และความต้องการที่แท้จริง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทฯ จะสามารถดำเนินการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งทั้งหมดนี้พนักงานมีคู่มือที่แสดงถึงเจตนารมณ์ของบริษัทฯ และแนวทางการปฏิบัติในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอีกด้วย

## กระบวนการทำการพัฒนา

### ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงโครงการ (Insight)

บริษัทฯ เน้นให้พนักงานอาสาสมัครมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงความจำเป็น และความเหมาะสมของแต่ละโครงการ

### การเข้าถึงในระดับท้องถิ่น (Localization)

กิจกรรมหรือโครงการที่นำเสนอควรเป็นประโยชน์และสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น สังคม ชุมชน และ หรือ สิ่งแวดล้อม

### การมีส่วนร่วม (Involvement)

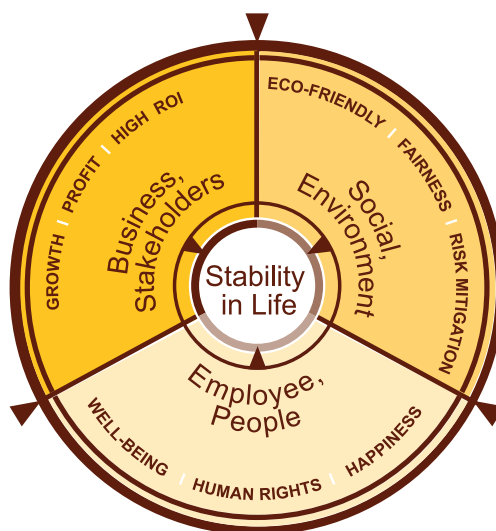
การมีส่วนร่วมจากพนักงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ

### สู่การพัฒนาการ (Transformation) อย่างยั่งยืน

ถ่ายทอดความคาดหวังถึงการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาการ หรือผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเมื่อโครงการเสร็จสมบูรณ์

ในปี 2558 กิจกรรมเพื่อสังคม หรือ CSR ของบริษัทฯ ได้มีการพัฒนาเพิ่มเติมโดยมีการทำโครงร่างประกอบการทำงาน (framework) ซึ่งทางบริษัทฯ ได้ใช้ชื่อว่า ความมั่นคงในชีวิต หรือ Stability in Life โดยให้ความสำคัญถึงดุลยภาพในการใช้ชีวิตเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีต่อธุรกิจ พนักงาน ผู้มีส่วนได้เสีย สังคม ประชาชน และสภาพแวดล้อมให้เจริญเติบโตไปในแนวทางเดียวกันอย่างยั่งยืน

## CSR | Framework



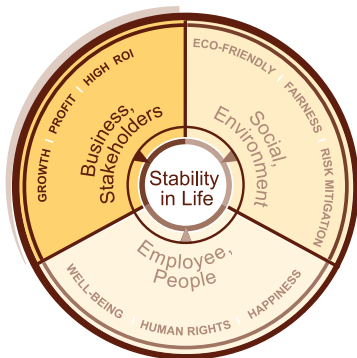
## ▶ Employee, People

WELL-BEING | HUMAN RIGHTS | HAPPINESS



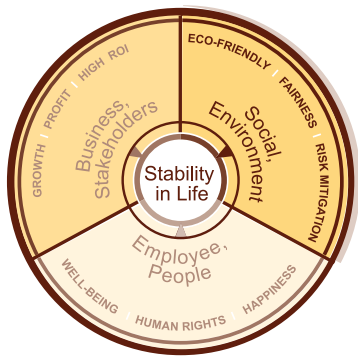
## ▶ Business, Stakeholders

GROWTH | PROFIT | HIGH ROI



## ▶ Social, Environment

ECO-FRIENDLY | FAIRNESS | RISK MITIGATION



### ด้านความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being)

- ◆ จัดให้มีโครงการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่ดี
- ◆ จัดให้มีนโยบายเพิ่มวันลาป่วยหากจำเป็น
- ◆ จัดให้มีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติมสำหรับโรคร้าย

### ด้านมนุษยธรรม (Human Rights)

- ◆ ปฏิบัติตามมาตรฐานกฎหมายแรงงาน
- ◆ มีวัฒนธรรมองค์กรในการรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์สุจริต
- ◆ ปฏิบัติงานโดยมีข้อบังคับในด้านการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

### ด้านความสุข (Happiness)

- ◆ นำโครงการพัฒนาให้พนักงานมีส่วนร่วม (Employee Engagement Model) เข้ามารองรับการทำงาน

### กลยุทธ์ของบริษัท

เสริมสร้างคุณค่าให้กับกลุ่มธุรกิจของบริษัท โดยดำเนินการให้มีผลตอบแทนที่ดีให้กับผู้ถือหุ้น

- ◆ ทำการลงทุน บริหารงาน สร้างผลตอบแทน และเงินปันผลที่เติบโตแบบระยะยาว
- ◆ ลงทุนในธุรกิจหรือบริษัทที่มีตราสัญลักษณ์ (Brand) ที่แข็งแกร่ง มีองค์ประกอบของสินทรัพย์ที่มีคุณค่า และตอบโจทย์ด้านการลงทุนและความเสี่ยงที่บริษัท ได้ประเมินไว้

### อนุรักษ์ธรรมชาติ

- ◆ กระบวนการทำงานพัฒนาให้เป็นระบบที่ไม่ต้องใช้กระดาษ และในรูปแบบ online
- ◆ ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเตรียมนำเสนอรูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อให้มีประกันภัยที่เหมาะสมและสอดคล้องด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

### ยุติธรรม

- ◆ จัดให้มีผลิตภัณฑ์ที่มีแผนประกันภัยและสินไหมทดแทนที่เรียกเรื่องการทดแทนสินไหมที่สะท้อนกับความจริง

### บรรเทาความเสี่ยง

- ◆ จัดให้มีแผนประกันภัยที่บรรเทาความเสี่ยงให้กับลูกค้า

**ด้านสังคม**

- ◆ โครงการเพื่อเด็กและเยาวชน ภายใต้คอนเซ็ปต์ “ซุบชีวิต” กับมูลนิธิพันธกิจเรือนจำคริสเตียน หนึ่งในโครงการตามนโยบายด้านกิจกรรมเพื่อสังคมที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการนำเสนอโครงการที่น่าสนใจเข้ามาเพื่อพิจารณาขอความช่วยเหลือคือ โครงการให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชน ในมูลนิธิพันธกิจเรือนจำคริสเตียนหรือในชื่อที่เรียกกันอย่างคุ้นเคยว่าบ้านพระพร มูลนิธินี้ให้ความช่วยเหลือดูแลเด็กและเยาวชนที่เคยพลั้งพลาดทำความผิดหรือเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาเสพติด ฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านจิตใจ ให้ความศึกษา ดูแลเอาใจใส่ด้วยความรัก และความเข้าใจ ทำให้เด็กและเยาวชนกลับมามีความหวัง และความฝันในชีวิตได้อีกครั้ง โครงการที่ได้รับการคัดเลือกในครั้งนี้ได้ถูกนำเสนอโดยนายรัฐธา รัตนพิมพ์ภากรณ์ ภายใต้โครงการนี้ ความช่วยเหลือประกอบไปด้วยการจัดให้มีการตรวจสุขภาพของเยาวชน และการจัดมอบเครื่องอุปโภคบริโภคให้แก่มูลนิธิ เป็นมูลค่าทั้งสิ้น 62,400 บาท นอกเหนือจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดทำปฏิทินประจำปีโดยได้รับความร่วมมือในการสร้างสรรค์จากทางมูลนิธิ เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่กระจายการรับรู้ของมูลนิธินี้ ต่อสาธารณชน เป็นมูลค่ากว่า 600,000 บาท



**ด้านสิ่งแวดล้อม**

- ◆ โครงการ “ทำประโยชน์สังคม ปลูกกล้าไม้ป่าชายเลน 20 ไร่” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ที่ อ. คลองโคน จ. สมุทรสงคราม คุณโรวัน ดี อาชี กรรมการผู้อำนวยการ บริษัท ศรีอยุธยา แคปิตอล จำกัด (มหาชน) (AYUD) และ บริษัท ศรีอยุธยา เจนเนอรัล ประกันภัย จำกัด (มหาชน) (SAGI) พร้อมด้วยพนักงานและเยาวชนจากมูลนิธิพันธกิจเรือนจำคริสเตียน ร่วมกัน ทำกิจกรรม CSR “ปลูกกล้าไม้ป่าชายเลน” ณ ศูนย์อนุรักษ์ป่าชายเลน อ. คลองโคน จ. สมุทรสงคราม ตามนโยบายของบริษัทฯ เพื่อมีส่วนร่วมช่วยในการปรับสภาพแวดล้อมและลดภาวะโลกร้อน โดยป่าชายเลนเป็นพื้นที่ที่มีสิ่งมีชีวิตต่างๆ อาศัยอยู่ร่วมกันมากมายทั้งสัตว์น้ำและสัตว์บกและเป็นแหล่งอนุบาลตัวอ่อนของสัตว์น้ำนานาชนิด ซึ่งเข้ามาอาศัยหาอาหารเพื่อการเจริญเติบโตและหลบภัย ทั้งยังทำหน้าที่เป็นกำแพงธรรมชาติที่ลดความแรงของคลื่นและลมทะเล ซึ่งส่งผลต่อการลดการกัดเซาะพื้นที่ บริเวณชายฝั่งได้

บริษัท ศรีอยุธยา แคปิตอล จำกัด (มหาชน) (AYUD) และ บริษัท ศรีอยุธยา เจนเนอรัล ประกันภัย จำกัด (มหาชน) (SAGI) ได้ทำการสนับสนุนการปลูกป่าชายเลนมาโดยตลอด และปีนี้นับเป็นปีที่ 5 ที่ทางบริษัททั้งสองได้เข้าร่วมทำกิจกรรม CSR นี้





- ◆ โครงการ “อนุรักษ์ท้องทะเล ปล่อยพันธุ์เต่าทะเลและปลูกปะการัง ปี 4” อ. สัตหีบ จ. ชลบุรี” อ. สัตหีบ จ. ชลบุรี ที่มีจิตอาสา AYUD และ SAGI ร่วมกันจัดกิจกรรมนี้ เพื่อสิ่งแวดล้อมอีกครั้ง กับโครงการ “อนุรักษ์ท้องทะเล ปล่อยพันธุ์เต่าทะเล และปลูกปะการัง” ซึ่งจัดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 แล้ว ณ ศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเลกองทัพเรือ และค่ายวิทยาศาสตร์ และการอนุรักษ์ ณ วัดหลวงพ่อดำ อ. สัตหีบ จ. ชลบุรี นอกเหนือจากการทำกิจกรรมร่วมกันแล้ว ชาว AYUD และ SAGI ยังได้รับความรู้เกี่ยวกับการดูแลสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังมีโอกาสร่วมมอบเงินบริจาคให้แก่องค์กรทั้งสองแห่ง เพื่อช่วยสนับสนุนการอนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเลและปะการังอีกด้วย



กิจกรรมเพื่อสังคมภายใต้การดำเนินงานโดย บริษัท ศรีอยุธยา เจเนอรัล ประกันภัย จำกัด (มหาชน) หรือ บริษัทย่อย ประกอบด้วย

**โครงการต่อเนื่องด้านสังคม**

- ◆ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด และมูลนิธิคนตาบอดไทย หลังจากประสบความสำเร็จจากการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และเผยแพร่กิจกรรมที่สามารถช่วยเหลือผู้พิการด้านสายตาผ่านสื่อปฏิทินของ ศรีอยุธยา เจเนอรัล ประกันภัย ในปี 2557 ที่มีการพิมพ์แจกกว่า 20,000 เล่มโดยใช้เงินร่วม 500,000 บาท แสดงให้ผู้คนทั่วไปทราบถึงกิจกรรมที่สามารถเข้าช่วยเหลือผู้พิการด้านสายตาผ่านมูลนิธิทั้งสอง เป็นผลให้ทางมูลนิธิมีผู้ยื่นมือเข้าช่วยเหลือเพิ่มเติมอย่างล้นหลามในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ มอบเงินบริจาคจำนวน 20,000 บาท เพื่อสนับสนุนการทำงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด ภายใต้มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ และมูลนิธิคนตาบอดไทย โดยมีนางชนิดาภา เพ็ชรรักษ์ ผู้อำนวยการศูนย์และนางเปล่งศรี กมลทิพย์ ฝ่ายการเงิน พร้อมด้วยนายกิตติพงศ์ สุทธิผู้อำนวยการสถาบันคนตาบอดแห่งชาติเพื่อการวิจัยและพัฒนา และ นางสาวเจนจิรา เมฆอากาศ เจ้าหน้าที่สนับสนุนทางวิชาการ ร่วมกันรับมอบเงินบริจาค
- ◆ โครงการ “รอรัก... หลังวันที่พ่อแม่หนูพันโทฯ” ปี 2 บริษัทฯ มอบทุนการศึกษาจำนวน 62,400 บาท เพื่อสนับสนุนด้านการศึกษาให้แก่เยาวชนของมูลนิธิพันธกิจเรือนจำคริสเตียน (บ้านพระพร) ชุมชนบึงพระราม 9 ถนนริมคลองลาดพร้าว จำนวน 11 คน พร้อมเลี้ยงอาหารกลางวันและมอบเครื่องอุปโภคและบริโภคที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันเป็นจำนวนเงิน 110,000 บาท



- ◆ โครงการ “พี่เพื่อน้อง จากมือเพื่อนชาวประกันฯ” ปีที่ 12 พนักงานฝั่งอาสาสมัครโครงการ “พี่เพื่อน้อง จากมือเพื่อนชาวประกัน และมวลมิตรธุรกิจเพื่อสังคม ปีที่ 12” ตอน “ตามรอยพระองค์ ตรงตะเข็บชายแดน” ณ โรงเรียน บ้านตะโกกลาง ต. สวนผึ้ง อ. สวนผึ้ง จ. ราชบุรี สำหรับปีนี้ บริษัทฯ ได้ร่วมสนับสนุนข้าวสาร จำนวน 20 กระสอบ เพื่อเป็นอาหารกลางวันและอาหารให้กับนักเรียนที่พักประจำในโรงเรียนต่างๆ



#### ด้านการศึกษ

- ◆ โครงการ “มอบอนาคต มอบหนังสือ”

บริษัทฯ ได้มอบหนังสือเพื่อการเรียนรู้เพิ่มเติมให้กับ โรงเรียน บ้านนามะเฟือง อ. เมือง จ. หนองบัวลำภู โดยคุณศักดิ์รพี สังขพันธ์ ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายกิจการสาขาและตัวแทน ร่วมกับ คุณวรพล มณีรัตน์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สาขาอุตรธานี และทีมจิตอาสา ได้ร่วมสนับสนุนอุปกรณ์และหนังสือห้องสมุด มูลค่า 70,000 บาท โดยมี คุณรังสรรค์ คำชาย ผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านนามะเฟือง เป็นผู้รับมอบ



- ◆ โครงการ “พัฒนาห้องคอมพิวเตอร์ เพื่อน้อง” โรงเรียนบ้านวังหมี่ จ. นครราชสีมา

บริษัทฯ บริจาคเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาและปรับปรุงห้องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายที่ชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ ให้มีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน เหมาะสมกับการจัดการการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาเยาวชนก้าวทันโลกนอกจากนี้ยังมี การจัดซื้ออุปกรณ์การเรียนการสอนมอบให้แก่ครูและนักเรียน โรงเรียนบ้านวังหมี่ ต. วังหมี่ อ. วังน้ำเขียว จ. นครราชสีมา ด้วยงบประมาณ 100,000 บาท

- ◆ โครงการสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ และสื่อการเรียน

บริษัทฯ นำโดย คุณจักรวาล ศรีกระจำง ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สาขาสุราษฎร์ธานี และพนักงานจิตอาสา ร่วมกับ ชมรมประกันวินาศภัย จ. สุราษฎร์ธานี และบริษัทสมาชิกร่วมแรงร่วมใจจัดกิจกรรมนี้ เพื่อสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ และสื่อการเรียนให้แก่ศูนย์การเรียนรู้ตำรวจตระเวนชายแดนบ้านห้วยตง จ. สุราษฎร์ธานี





- ◆ โครงการ จักรยานนี้เพื่อน้อง จากกองทุน SAGI ปี 2  
ในปี นี้ บริษัทฯ ได้สนับสนุนโรงเรียนที่ต้องการความช่วยเหลือในเรื่องของยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง โรงเรียนบ้านคลองแดง และ โรงเรียนบ้านคลองครก ต. พวา อ. แก่งหางแมว จ. จันทบุรี” โดยมีพนักงานจิตอาสา กว่า 30 คน ร่วมโครงการ นำโดยคุณโรวัน ดี อาชี กรรมการผู้อำนวยการ เดินทางไปมอบจักรยานให้กับน้องๆ

### นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรมด้านธุรกิจที่สามารถเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้บริโภค และครอบคลุมไปถึงความรับผิดชอบต่อสังคม นวัตกรรมที่ทางบริษัทฯ และบริษัทย่อยได้คิดค้นขึ้นมาในปี 2558 คือ

- ◆ 6 พฤษภาคม 2558  
Claim Di เป็นระบบงานที่นำมาใช้ในบริษัทย่อย บริษัท ศรีอยุธยา เจนเนอรัล ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในส่วนงานการตรวจสอบสภาพรถก่อนทำประกันภัย (Car Inspection) ทำให้สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการลูกค้าที่มีความประสงค์จะทำประกันภัยรถยนต์กับบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีแผนงานที่จะใช้ระบบงานอย่างครบวงจรภายในปี 2559 ซึ่งจะครอบคลุมไปถึงการนำมาใช้เมื่อเกิดอุบัติเหตุแบบไม่มีคู่กรณี (non-accident claim) ลูกค้าสามารถถ่ายรูปความเสียหายได้เอง ไม่ต้องรอพนักงานสำรวจภัย และส่งรูปมาขออนุมัติเคลมจากบริษัทฯ ได้ทันที หรือหากเป็นอุบัติเหตุ Knock for Knock ลูกค้าก็สามารถจัดการเรื่องเคลมได้ง่ายยิ่งขึ้นเพราะใช้บริษัทประกันภัยเดียวกัน และหรือเป็นบริษัทประกันภัยที่มีข้อตกลงระหว่างกัน
- ◆ 29 กรกฎาคม 2558  
บริษัทฯ ได้ลงทุนเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของบริษัทย่อย บริษัท ศรีอยุธยา เจนเนอรัล ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีการพัฒนาระบบการทำงาน CRM โดยใช้ Salesforce เพื่อเชื่อมงานการขาย การตลาด และฝ่ายบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ และต่อกับระบบฐานข้อมูล database ทำให้การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันมากขึ้น รวดเร็วในการเรียก รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล สามารถตอบความต้องการของลูกค้าได้แม่นยำยิ่งขึ้น
- ◆ 9 กันยายน 2558  
ระบบ Alfresco - บริษัทฯ เริ่มใช้งานในส่วนของการจัดเก็บเอกสารประเภทต่างๆ หรือ EDRMS : Electronic Document and Records Management System และบริษัทฯ มีแผนงานพัฒนา Work Flow เพื่อช่วยในการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงาน การประมวลข้อมูล (processing), ติดตาม (tracking), แจ้งสถานะ (status) เรียกใช้ข้อมูล และประมวลผลได้ทันต่อเหตุการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ
- ◆ ตุลาคม – ธันวาคม 2558  
Branch Speed Improvement — MPLS (Multi-Protocol Label Switching) ทางบริษัทฯ ได้เพิ่มความเร็ว ปลอดภัย และความเสถียรในการส่งแพ็กเก็ตข้อมูล เพิ่มความเป็นอัจฉริยะ และประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านระบบ
- ◆ 24 พฤศจิกายน 2558  
การใช้ ระบบ Anywhere to Claim ช่วยให้บริษัทย่อย บริษัท ศรีอยุธยา เจนเนอรัล ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สามารถตอบสนองลูกค้าที่ประสบภัยทางรถยนต์ได้อย่างรวดเร็ว โดยอุบัติเหตุที่มีคู่กรณี หลังแจ้งเหตุ สามารถเปิดเคลมได้ทันที