

3. รายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

นโยบายและจุดมุ่งหมายด้านความยั่งยืน

กลุ่มบริษัทและบริษัทร่วมเล็งเห็นถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจด้วยการมีธรรมาภิบาล ในขณะที่ยังคงให้ความสำคัญกับความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเพื่อให้สอดคล้องตามจุดมุ่งหมายด้านความยั่งยืนของกลุ่มอสิอันซ์ อสิอันซ์ อยุรยา ได้มีนโยบายด้านความยั่งยืน แบ่งเป็น 3 ด้านคือ สิ่งแวดล้อม (Environment) ด้านสังคม (Social) และ บรรษัทภิบาล (Governance) หรือที่เรียกว่า ESG

ด้านสิ่งแวดล้อม

ในฐานะบริษัทประกันและด้านการลงทุน บริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับสนับสนุนหลักการประกอบธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักของบริษัทฯ

ด้านสังคม

บริษัทฯ สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการรับอาสาสมัครเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อช่วยเหลือชุมชนกลุ่มเปราะบาง ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้การสนับสนุนบริษัท องค์กรมูลนิธิ และธุรกิจต่างๆ ซึ่งมีส่วนช่วยเหลือสังคมในมิติต่าง ๆ

ด้านบรรษัทภิบาล

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและมีความรับผิดชอบต่อ โดยมุ่งเน้นที่การดูแลรายละเอียดเรื่องความเสี่ยงและการมีธรรมาภิบาล รวมทั้งกระบวนการขายที่มีความโปร่งใสและการคุ้มครองข้อมูล

ในฐานะส่วนหนึ่งของกลุ่มบริษัทมีการดำเนินงานด้านนโยบาย ESG กับทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ พนักงาน ตัวแทน พันธมิตรทางธุรกิจ ลูกค้า และประชาชนทั่วไป ให้สามารถเข้ามามีส่วนร่วมและร่วมกิจกรรมที่เป็นรูปธรรมในด้าน ESG ไปพร้อมกับบริษัทฯ

จากนโยบาย ESG สู่การปฏิบัติจริง

กลุ่มบริษัทและบริษัทร่วมยึดถือเรื่องความยั่งยืน เป็นหนึ่งในสิ่งสำคัญที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญที่สุด ภายใต้วิสัยทัศน์ “เราใส่ใจในวันพรุ่งนี้” (We Care for Tomorrow) โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ได้แก่ พนักงานกว่า 1,200 คน ตัวแทนกว่า 10,000 คน ลูกค้ากว่า 1 ล้านคน รวมทั้งกลุ่มผู้มุ่งหวัง เพื่อทำให้วิสัยทัศน์นี้เกิดขึ้นได้จริงและสร้างโลกที่น่าอยู่ขึ้น

สิ่งแวดล้อม

“การเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ” เป็นหนึ่งในประเด็นที่มีการอภิปรายกันมายาวนานกว่า 10-15 ปีแล้ว โดยการใช้พลาสติก มักจะเป็นประเด็นที่ได้รับการหยิบยกขึ้นมาพูดถึงในวงกว้าง อย่างไรก็ตาม เรื่องของการจัดการขยะเศษอาหาร กลับไม่ได้รับความใส่ใจมากนัก ทั้งที่ ส่วนหนึ่งของขยะเศษอาหาร มีการปนเปื้อนและประกอบไปด้วยพลาสติก ซึ่งทำให้ไม่สามารถนำเอาพลาสติกเหล่านี้กลับไปรีไซเคิลได้ หากทุกคนมีการคัดแยกขยะอาหาร และทิ้งขยะแต่ละประเภทให้ถูกที่ ก็จะ สามารถช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างมาก

กลุ่มบริษัทและบริษัทร่วม เชื่อมั่นว่า สิ่งแวดล้อมที่ดี จะเกิดขึ้นได้จากการมีส่วนร่วมของคนในสังคม บริษัทฯ จึงเริ่มต้นด้วยพนักงานกว่า 1,200 คน โดยบริษัทฯ มีการให้ความรู้ สร้างการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และให้พนักงานสามารถนำเอาแนวทางการปฏิบัติกลับไปใช้ที่บ้านได้เช่นกัน โดยบริษัทฯ ได้มีการลงทุนในการจัดซื้อและติดตั้งเครื่องทำอาหารในพื้นที่สำนักงานทั้งหมดเพื่อเปลี่ยนเป็นปุ๋ย เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานได้แยกขยะเศษอาหารให้ถูกที่ และมีการนำปุ๋ยที่ผลิตได้จากเครื่องมาแจกจ่ายคืนให้กับพนักงาน

ในปี 2565 บริษัทฯ ได้มีการดำเนินการออกแบบ ติดตั้ง สถานีแยกขยะขึ้นภายในสำนักงาน โดยวัตถุประสงค์หลักเพื่อลดปริมาณขยะไปบ่อฝังกลบ ผ่านการส่งเสริมการแยกขยะ โดยจากการสำรวจประเภทขยะในสำนักงาน และการศึกษาการจัดการขยะอย่างเหมาะสม สถานีแยกขยะ จะมีการแบ่งประเภทขยะเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ขยะเศษอาหาร ขยะรีไซเคิลที่ขายได้ ขยะพลาสติก และเชื้อเพลิงขยะ โดยจากการคัดแยกดังกล่าว ทำให้บริษัทฯ สามารถจัดการส่งต่อขยะไปเข้ากระบวนการได้อย่างเหมาะสม และบริษัทฯ เชื่อว่าจะทำให้สามารถลดปริมาณขยะไปบ่อฝังกลบได้อย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้ ในปี 2565 เรายังมีการส่งเสริมจิตสำนึกด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมในกลุ่มพนักงาน ผ่านโครงการ ESG Future Voice ซึ่งเป็นโครงการที่เชิญชวนลูกหลานของพนักงานให้มาเป็นเสียงในการเชิญชวนให้พนักงานช่วยกันดูแลสิ่งแวดล้อม และโครงการ ESG Hero ซึ่งเป็นโครงการที่เชิญผู้บริหารขององค์กรที่ใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อมและสังคม เป็นตัวแทนมาปลูกจิตสำนึกของพนักงานในการแสดงพลังบวกช่วยสิ่งแวดล้อมและสังคม

ความสำเร็จของเรา

- ปริมาณขยะจากสำนักงานใหญ่ไปบ่อฝังกลบลดลงจากปี 2564 ร้อยละ 24 โดยลดลงเฉลี่ยเดือนละ 2,055 กิโลกรัม ในปี 2564 เป็นเฉลี่ยเดือนละ 1,549 กิโลกรัม ในปี 2565
- สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Green House Gas Emission) ผ่านสถานีแยกขยะและการจัดการขยะ ตั้งแต่เดือน ม.ค.- ธ.ค. ได้มากกว่า 83,600 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (KgCo2e) โดยมีปริมาณขยะที่ผ่านการจัดการอย่างเหมาะสม 3 กลุ่ม ได้แก่
 - ขยะอาหาร 6,545 กิโลกรัม ถูกเปลี่ยนเป็นปุ๋ย และแจกจ่ายให้กับพนักงาน
 - ขยะรีไซเคิล 16,090 กิโลกรัม กลุ่มพนักงานทำความสะอาดของบริษัทฯ นำไปสร้างรายได้เสริมและส่งต่อสู่กระบวนการรีไซเคิลที่เหมาะสม
 - เชื้อเพลิงขยะ 2,922 กิโลกรัม ถูกแยกและส่งต่อไปเป็นเชื้อเพลิงทดแทนการสร้างพลังงานจากถ่านหิน
- บริษัทฯ ได้มีการเปิดต้อนรับบริษัทที่มีความสนใจด้านการจัดการขยะให้เข้ามาเยี่ยมชมสถานีแยกขยะ แบ่งปันแลกเปลี่ยนแนวคิดวิธีการจัดการขยะ
- นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินโครงการมาหามิตร (Alliance for Sustainability) เพื่อสร้างเครือข่ายพันธมิตรความยั่งยืนที่มุ่งเน้นเรื่องการดูแลสิ่งแวดล้อมร่วมกัน โดยได้มีการจัดงานครั้งแรกขึ้นในเดือนพฤศจิกายน 2565 เพื่อเปิดตัวพันธมิตรเพื่อความยั่งยืน พร้อมแสดงเจตจำนง และเป้าหมายร่วมกัน นอกจากนี้ ยังมีการจัดนิทรรศการ The End is Coming จุดจบของโลก บนจุดชมวิวกฎหมายของขยะ (Witness the end of the world on the peak of the problem) เพื่อสร้างความตระหนักเรื่องปัญหาขยะต่อสาธารณะ

สังคม

กิจกรรมเพื่อสังคมของกลุ่มบริษัทและบริษัทร่วมเน้นไปที่การแบ่งปันสู่ชุมชน สอดคล้องกับเป้าหมายความยั่งยืนด้านการยุติความหิวโหย การบรรลุความมั่นคงทางอาหารและยกระดับโภชนาการ การสร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดี และส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย รวมถึงส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่ และมีผลิตภาพ และการมีงานที่เหมาะสมสำหรับทุกคน

- **กิจกรรม “ออลิอันซ์ เวิร์ล วัน”** โดยกลุ่มบริษัทและบริษัทร่วม มีการรับสมัครนักวิ่งมากกว่า 2,200 คนซึ่งประกอบด้วยพนักงาน ครอบครัว และเพื่อน เพื่อทำการแข่งขันวิ่งเทีเบรระยะกับกลุ่มออลิอันซ์ในประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก ซึ่งปีนี้เป็นปีที่ 4 ที่ประเทศไทยสามารถเอาชนะและคว้าเงินรางวัล 20,000 ยูโร (ประมาณ 731,550 บาท) เพื่อบริจาคให้กับมูลนิธิกระจกเงา สนับสนุนโครงการจ้าง วาน ข้า (Hire Me project) เพื่อสนับสนุนการสร้างรายได้แก่ผู้ไร้บ้าน
- **โครงการ “ครัวชุมชน”** ภายใต้การร่วมมือกับ มูลนิธิรักอาหาร กลุ่มบริษัทและบริษัทร่วมได้มีการจัดกิจกรรมครัวชุมชนขึ้น เพื่อเป็นกิจกรรมจิตอาสาสำหรับพนักงานและตัวแทนสนใจเข้าร่วมทำอาหารจากอาหารส่วนเกินให้เป็นมื้ออาหารคุณภาพส่งต่อชุมชนที่ขาดแคลน
- **กิจกรรมบริจาคโลหิต ร่วมกับสภาขาชาดไทย** โดยกลุ่มบริษัทและบริษัทร่วมมีการจัดให้มีการบริจาคโลหิตเป็นประจำทั้งสิ้น 3 ครั้งต่อปี โดยในปีนี้มีผู้สนใจเข้าร่วมบริจาคโลหิต 282 คน และได้เลือดทั้งสิ้น 221 ยูนิต

- **โครงการ “ประกันภัยด้วยใจ... ให้นเรนทร”** เป็นโครงการที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการแพทย์และสาธารณสุข ที่บริษัทฯ ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ด้วยการมอบกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม ทุนประกันรวม 12.9 ล้านบาท เพื่อคุ้มครองเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์กัญชัพ “นเรนทร” โรงพยาบาลราชวิถี

บรรษัทภิบาล

กลุ่มบริษัทและบริษัทร่วมปฏิบัติงานอยู่บนพื้นฐานของหลักบรรษัทภิบาล โดยบริษัทฯ ดำเนินงานด้วยยึดหลักความโปร่งใส ควบคุมความเสี่ยง และการสร้างความผูกพัน รวมทั้ง มีนโยบายการลงทุนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การทำงานและบริหารงานด้วยหลัก ธรรมภิบาลของบริษัทฯ ประสบความสำเร็จด้วยดีเสมอมา โดยมีรางวัลและการรับรองด้านต่าง ๆ เป็นสิ่งยืนยัน ดังนี้

- รางวัล บริษัทประกันชีวิตที่มีการพัฒนาด้านความยั่งยืนในธุรกิจประกันภัยดีเด่น ประจำปี 2565 จาก Prime Minister’s Insurance Awards 2022
- รางวัล ESG Emerging List บริษัทฯ ได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) เข้าอยู่ในกลุ่มบริษัทที่ดียั่งยืนที่น่าลงทุน หรือ ESG Emerging List ปี 2565
- รางวัล บริษัทประกันภัยที่มีการพัฒนาดีเด่น ประจำปี 2564 จาก Prime Minister Award ซึ่งเป็นรางวัลอันทรงเกียรติ ที่พิสูจน์ความมุ่งมั่นของกลุ่มบริษัทและบริษัทร่วม ในการดำเนินงานด้วยบรรษัทภิบาล
- รางวัลสุดยอดองค์กรที่คนอยากร่วมงานด้วยมากที่สุดในเอเชียประจำปี 2564 HR Asia Best Companies to Work for in Asia 2021 จาก HR Asia
- รางวัล BRONZE STEVIE® WINNERS ประเภทองค์กรที่รับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ยอดเยี่ยม (Most Valuable Corporate Response on COVID-19) จากเวที International Business Awards® (IBA) ประจำปี 2563
- กลุ่มบริษัทและบริษัทร่วมผ่านการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านการทุจริตเป็นครั้งที่สาม หลังจากผ่านการรับรองครั้งแรกเมื่อปี 2558 ภายใต้โครงการ Collective Action Coalition Against Corruption หรือ CAC ซึ่งเป็นความริเริ่มของภาคเอกชนไทยในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาคอร์รัปชัน ด้วยการส่งเสริมให้บริษัทต่างๆ กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการปฏิเสธการรับและจ่ายสินบน รวมถึงการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

กลุ่มบริษัทและบริษัทร่วมดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในห่วงโซ่คุณค่า ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้ถือหุ้น ภาครัฐ และชุมชน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง	แนวทางการปฏิบัติ
ลูกค้า	ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการ ด้วยการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากบริษัทฯ	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินงานและสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการบริการที่ราบรื่นในทุกๆ ช่วงที่มีการปฏิสัมพันธ์กับบริษัทฯ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - การขายและการต้อนรับเข้าเป็นลูกค้า - การเคลมสินไหม - การต่ออายุ - การแก้ไขปัญหา - การสื่อสาร มีการวัดผลความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ
พนักงาน	ได้รับค่าตอบแทนและได้รับการปฏิบัติจากบริษัทฯอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน พร้อมมีโอกาสในการเติบโตและพัฒนาตามสายงาน	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการงานด้านบุคคลเพื่อสร้างความผูกพันในองค์กรและสร้างประสิทธิภาพโดยแบ่งการดำเนินงานเป็น 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 ช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบของกลุ่มอลิอันซ์ เพื่อให้มั่นใจว่าพันธมิตรได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบและแสดงความคิดเห็นหากมีประเด็นปัญหาเกิดขึ้น
ผู้ถือหุ้น	ได้รับการปฏิบัติด้วยความโปร่งใสและชัดเจน สามารถเข้าถึงข้อมูลของบริษัทฯได้อย่างสะดวก โดยข้อมูลมีความถูกต้อง สม่าเสมอ และตรงตามเวลาและโอกาสที่เหมาะสม	<ul style="list-style-type: none"> การจัดประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี รายงานประจำปี เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ หรือ อีเมลของบริษัทฯ
ภาครัฐ	บริษัทฯดำเนินธุรกิจตามกฎหมายและข้อกำหนดด้วยบรรษัทภิบาล	<ul style="list-style-type: none"> มีทีมความสัมพันธ์ภาครัฐ ทำหน้าที่เป็น ตัวแทนในการประสานงานระหว่างบริษัทฯและภาครัฐหน่วยงานต่างๆ ดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดของภาครัฐ สื่อสารและให้ความรู้เรื่องกฎระเบียบและข้อกำหนดภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานให้กับพนักงานได้รับทราบผ่านการสื่อสารช่องทางต่างๆ
ชุมชน	บริษัทฯให้การสนับสนุนและคืนกลับสู่สังคมไทยด้วยกิจกรรม ESG ต่างๆ	<ul style="list-style-type: none"> มีคณะทำงาน ESG เพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับแนวทางของกลุ่มอลิอันซ์ และความต้องการในประเทศ ส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นๆ ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม ESG เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพกลับสู่ชุมชน ร่วมมือกับพันธมิตรที่มีจุดมุ่งหมายที่ตรงกัน เพื่อขับเคลื่อนโครงการที่สร้างผลลัพธ์ในวงกว้าง