

การดำเนินงาน ด้านความยั่งยืน



การดำเนินงานด้านความยั่งยืน

บริษัท อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

(Sustainable Development Goals –SDGs)

อลิอันซ์ ออยุธยา ดำเนินนโยบายที่สอดคล้องกับกลุ่ม อลิอันซ์ โดยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและสร้างความยั่งยืน รวมทั้งการแสดงความรักรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินกิจการในประเทศไทยมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยการยึดมั่นในหลักการ ESG (Environmental, Social and Governance) ที่มุ่งมั่น ในการสร้างความยั่งยืน ผ่านการส่งเสริมการดูแลสุขภาพสิ่งแวดล้อม การดูแลพนักงาน และการสนับสนุนการสร้าง ความเข้มแข็งให้กับชุมชน รวมถึงการบริหารจัดการดำเนินกิจการตามหลักธรรมาภิบาลที่เป็นระบบและโปร่งใส

อลิอันซ์ ออยุธยา ยังมุ่งมั่นในการส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งลูกค้ากว่า ๑ ล้านราย ตัวแทนกว่า ๑๒,๐๐๐ ราย พนักงานกว่า ๑,๒๐๐ ราย และบุคคลทั่วไป ตลอดจนขยายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ในการร่วมกันสร้างสังคมที่ยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์ของบริษัทฯ “เราใส่ใจในวันพรุ่งนี้” (We Care for Tomorrow)

โดย อลิอันซ์ ออยุธยา ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ใน ๔ มิติ หลัก ได้แก่

เป้าหมายด้านมิติสังคม (People)

เป้าหมายที่ ๒ ยุติความหิวโหย บรรลุความมั่นคงทางอาหารและยกระดับโภชนาการและส่งเสริมเกษตรกรรมที่ยั่งยืน (End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture)

เป้าหมายที่ ๓ สร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย (Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages)

เป้าหมายที่ ๕ บรรลุความเท่าเทียมระหว่างเพศ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่สตรีและเด็กหญิง (Achieve gender equality and empower all women and girls)

เป้าหมายด้านมิติเศรษฐกิจ (Prosperity)

เป้าหมายที่ ๘ ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่มีประสิทธิภาพ และการมีงานที่เหมาะสมสำหรับทุกคน (Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all)

เป้าหมายด้านมิติสิ่งแวดล้อม (Planet)

เป้าหมายที่ ๑๓ แก้ปัญหาโลกร้อน (Take urgent action to combat climate change and its impact)

เป้าหมายด้านมิติหุ้นส่วนการพัฒนา (Partnership)

เป้าหมายที่ ๑๗ ร่วมมือเพื่อพิชิตเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Strengthen the means of implementation and revitalize the global partnership for sustainable development)

และเพื่อให้เกิดการสนับสนุนเป้าหมายทั้งหกนี้อย่างเป็นรูปธรรม บริษัทฯ ได้มีการบูรณาการเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนนี้ เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินการและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของ อลิอันซ์ ออยุธยา นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งลูกค้ากว่า ๑ ล้านคน ตัวแทนกว่า ๑๒,๐๐๐ คน พนักงานกว่า ๑,๒๐๐ คน และบุคคลทั่วไป ตลอดจนขยายความร่วมมือไปยังหน่วยงานภายนอก ในการร่วมกันสร้างสังคมที่ยั่งยืน ตามแนวคิดหลักของบริษัทฯ “เราใส่ใจในวันพรุ่งนี้”



วิสัยทัศน์และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

“อลิอันซ์ ออยุธยา จะเป็นปัจจัยหลักแห่งความมั่นคงคุ้มครองทุกครอบครัวไทย”

ในฐานะผู้นำด้านประกันชีวิตในประเทศไทย อลิอันซ์ ออยุธยา ยึดมั่นในวิสัยทัศน์ที่ว่า อลิอันซ์ ออยุธยา จะเป็นปัจจัยหลักแห่งความมั่นคง คุ้มครองทุกครอบครัวไทย โดยบริษัทฯ สัญญาที่จะมอบบริการอย่างดีเยี่ยมในทุก ๆ ช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดของลูกค้า บริษัทฯ เชื่อในการรับฟังลูกค้าเพื่อการพัฒนาความเข้าใจรูปแบบของการใช้ชีวิตที่หลากหลาย และมุ่งมั่นที่จะเปิดรับทุกความคิดเห็น ไม่ว่าจะจากลูกค้า ผู้จัดจำหน่าย รวมทั้งองค์กรวิจัยภายนอก เพื่อที่จะนำทุกความคิดเห็นมาสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ให้กับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และสุขภาพ การบริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บมจ. อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต ดำรงอยู่ได้ด้วยความไว้วางใจของลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสาธารณชนที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ซึ่งตั้งมั่นอยู่บนหลักความซื่อสัตย์สุจริต และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุก ฝ่ายอย่างเป็นธรรม และตั้งอยู่บนความถูกต้องตามกฎหมายและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

๑. สิทธิของผู้ถือหุ้นและการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม บริษัทฯ มุ่งมั่นในการส่งเสริมและปกป้องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นเสมอมา แม้ในสถานะที่ต้องเผชิญกับปัญหาและสถานการณ์ความผันผวนต่างๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง
๒. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับระบบการทำงานที่มีความชัดเจนโปร่งใส รวมถึงระบบการตรวจสอบที่มีมาตรฐาน เพื่อให้สามารถพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไปได้อย่างยั่งยืน
๓. การรักษาความสุจริต บริษัทฯ มุ่งให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสุจริตเป็นเป้าหมายหลักในการดำเนินธุรกิจ เพราะเล็งเห็นว่าปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการกระทำที่ไม่สุจริตนั้น ย่อมส่งผลกระทบต่อในด้านลบและสร้างความเสียหายอย่างมหาศาลแก่บริษัทฯ และสังคมในหลายๆ ด้าน

ข้อมูลเพิ่มเติม https://life.azay.co.th/th_TH/about-allianz-ayudhya-index/about-azay-index.html

แนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง	แนวทางการปฏิบัติ
ลูกค้า	ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการ ด้วยการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากบริษัทฯ	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินงานและสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ราบรื่นในทุกๆช่วงที่มีการปฏิสัมพันธ์กับบริษัทฯ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - การขายและการต้อนรับเข้าเป็นลูกค้า - การเคลมสินไหม - การต่ออายุ - การแก้ไขปัญหา - การสื่อสาร มีการวัดผลความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ
พนักงาน	ได้รับค่าตอบแทนและได้รับการปฏิบัติจากบริษัทฯอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน พร้อมกับโอกาสในการเติบโตและพัฒนาตามสายงาน	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการงานด้านบุคคลเพื่อสร้างความผูกพันในองค์กรและสร้างประสิทธิผลโดยแบ่งการดำเนินงานเป็น 4 แกน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - การเรียนรู้และพัฒนาทักษะ - สุขภาพและความเป็นอยู่ - ความหลากหลายและยอมรับความแตกต่าง - การสนับสนุนด้านความยั่งยืน มีการวัดผลความผูกพันในองค์กร หรือ Allianz Engagement Survey เป็นประจำทุกปี เพื่อตรวจสอบและพัฒนานโยบายและสิ่งแวดล้อมในการให้เหมาะสมกับพนักงาน
พันธมิตรทางธุรกิจ	ร่วมกันไปสู่เป้าหมายทางธุรกิจ ด้วยการจ่ายผลประโยชน์และสิทธิประโยชน์ที่เป็นธรรมตามที่ตกลงไว้	<ul style="list-style-type: none"> มีการจัดตั้งทีมงานเพื่อสนับสนุนฝ่ายขาย หรือ ช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบของกลุ่มอลิอันซ์ เพื่อให้มั่นใจว่าพันธมิตรได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบและแสดงความคิดเห็นหากมีประเด็นปัญหาเกิดขึ้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง	แนวทางการปฏิบัติ
ผู้ถือหุ้น	ได้รับการปฏิบัติด้วยความโปร่งใสและชัดเจน สามารถเข้าถึงข้อมูลของบริษัทฯ ได้อย่างสะดวก โดยข้อมูลมีความถูกต้อง สม่ำเสมอ และตรงตามเวลาและโอกาสที่เหมาะสม	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี • รายงานประจำปี • เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ หรือ อีเมลของบริษัทฯ
ภาครัฐ	บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจตามกฎหมายและข้อกำหนดด้วยบรรษัทภิบาล	<ul style="list-style-type: none"> • มีทีมความสัมพันธ์ภาครัฐ ทำหน้าที่เป็น ตัวแทนในการประสานงานระหว่างบริษัทฯ และภาครัฐหน่วยงานต่างๆ • ดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดของภาครัฐ • สื่อสารและให้ความรู้เรื่องกฎระเบียบและข้อกำหนดภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานให้กับพนักงานได้รับทราบผ่านการสื่อสารช่องทางต่างๆ
ชุมชน	บริษัทฯ ให้การสนับสนุนและคืนกลับสู่สังคมไทย ด้วยกิจกรรมสู่ความยั่งยืนต่างๆ	<ul style="list-style-type: none"> • มีคณะทำงานเพื่อความยั่งยืนในการการขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับแนวทางของกลุ่มอลิอันซ์ และความต้องการในประเทศ • ส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพกลับสู่ชุมชน • ร่วมมือกับพันธมิตรที่มีจุดมุ่งหมายที่ตรงกัน ในการขับเคลื่อนโครงการที่สร้างผลลัพธ์ในวงกว้าง

นโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืน

กลุ่มบริษัทและบริษัทร่วมเล็งเห็นถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ควบคู่กับการให้ความสำคัญเรื่องความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และเพื่อให้สอดคล้องตามจุดมุ่งหมายด้านความยั่งยืนของกลุ่มอลิอันซ์ อลิอันซ์ ออยุธยา ได้มีนโยบายด้านความยั่งยืน แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อม (Environment) ด้านสังคม (Social) และ บรรษัทภิบาล (Governance) หรือ ESG

ด้านสิ่งแวดล้อม

ในฐานะบริษัทด้านประกันและด้านการลงทุน บริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับสนับสนุนหลักการประกอบธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และมีเป้าหมายหลักในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งจากการดำเนินงานของบริษัทฯ และการสร้างความตระหนักในกลุ่มพนักงานและตัวแทน

ด้านสังคม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติที่เป็นธรรม และเสมอภาคต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะพนักงาน ตัวแทน และลูกค้า โดยบริษัทฯ ยังสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการยกระดับคุณภาพสังคมในมิติต่าง ๆ รวมถึงสนับสนุนให้พนักงานและตัวแทนร่วมเป็นจิตอาสาหรืออาสาสมัครเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง อาทิ ชุมชนด้อยโอกาสให้เข้าถึงปัจจัยสี่ เยาวชนที่ด้อยโอกาสให้เข้าถึงการศึกษาและเพิ่มโอกาสในการสร้างอนาคตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้การสนับสนุนบริษัทองค์กรมูลนิธิ หน่วยงานและธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งมีเป้าหมายในการช่วยเหลือสังคม เยาวชน สิ่งแวดล้อม และกลุ่มที่มีความเปราะบาง เช่น กลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติหรือโรคร้ายแรง

ด้านบรรษัทภิบาล

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและมีความรับผิดชอบต่อ เน้นการบริหารจัดการความเสี่ยงและการมีธรรมาภิบาล รวมถึงกระบวนการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบ และวัดผลได้ ตลอดจนการให้ความสำคัญเรื่องการคุ้มครองข้อมูล รวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติต่อเพื่อนมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน

ทั้งนี้ บริษัทฯ ตระหนักดีว่าการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ พนักงาน ตัวแทน พันธมิตรทางธุรกิจ ลูกค้า และประชาชนทั่วไป บริษัทฯ จึงเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้ามามีส่วนร่วมและร่วมกิจกรรมที่เป็นรูปธรรมในด้านการส่งเสริมความยั่งยืนไปพร้อมกับบริษัทฯ ด้วย

การบูรณาการเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ใน ๔ มิติ ๖ เป้าหมาย กับการดำเนินธุรกิจของ อลิอันซ์ อยุธยา

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน		ตัวอย่างการดำเนินงานหรือกิจกรรม
มิติสังคม	<p>เป้าหมายที่ ๒</p> <p>ยุติความหิวโหย บรรลุความมั่นคงทางอาหารและยกระดับโภชนาการและส่งเสริมเกษตรกรรมที่ยั่งยืน</p>	<p>กิจกรรมหลักในการสนับสนุนเป้าหมาย</p> <p>๑. โครงการธนาคารอาหารออนไลน์ (Cloud Food Bank) โดย อลิอันซ์ อยุธยา ได้ร่วมกับมูลนิธิ Scholars of Sustenance (SOS) จัดสร้าง platform กลางขึ้น เพื่อเป็นพื้นที่ในการเชื่อมต่อผู้สนใจบริจาคอาหารส่วนเกิน และอาหารทั่วไป กับชุมชนที่ขาดแคลน และหน่วยงานเพื่อสังคมที่ต้องการ โดยนอกจาก อลิอันซ์ อยุธยา ได้สนับสนุนการจัดสร้าง platform แล้ว ยังได้ให้การสนับสนุนในเรื่องการดำเนินงานของมูลนิธิ Scholars of Sustenance ด้วย โดยบริษัทฯ คาดว่าธนาคารอาหารออนไลน์ นี้ จะสามารถต่อยอดและรองรับความต้องการในการใช้บริการครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศได้ในอนาคต ข้อมูลเพิ่มเติม www.cloudfoodbank.org</p> <p>๒. โครงการครัวอาสา (Rescue Kitchen) หนึ่งในกิจกรรมเพื่อสังคมของ อลิอันซ์ อยุธยา ที่ร่วมกับ มูลนิธิ Scholars of Sustenance ในการนำอาหารส่วนเกินที่ได้รับบริจาค มาปรุงสุกและประกอบเป็นมื้ออาหารคุณภาพส่งต่อให้ชุมชนกลุ่มเปราะบาง โดยกิจกรรมนี้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหาร พนักงาน และตัวแทน ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม</p>

	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน	ตัวอย่างการดำเนินงานหรือกิจกรรม
มิติสังคม	<p>เป้าหมายที่ ๓</p> <p>สร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับทุกคนในทุกวัย</p>	<p>เป้าหมายนี้ ถือเป็นเป้าหมายสำคัญและเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินธุรกิจของ อลิอันซ์ ออยุธยา ที่มีวิสัยทัศน์ต้องการเป็นปัจจัยหลักแห่งความมั่นคงคุ้มครองทุกครอบครัวไทย โดยบริษัท ฯ ได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการบริการอย่างต่อเนื่อง ให้มีความหลากหลาย เพื่อให้เป็นทางเลือกของคนในทุกช่วง ทุกวัย นอกจากนี้ ยังมีการนำนวัตกรรมมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงสร้างช่องทางให้ความรู้ กับประชาชนทั่วไป ในเรื่องการบริหารการเงิน และการดูแลสุขภาพ ผ่านเว็บไซต์ Healthy Living by Allianz Ayudhya</p> <p><u>ข้อมูลเพิ่มเติม www.healthyliving.in.th</u></p> <p>นอกจากนี้ กลุ่มอลิอันซ์ ยังมีการส่งเสริมการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีของพนักงานทั่วโลก ด้วยการจัดกิจกรรม “Allianz World Run” ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงาน ครอบครัว ผู้สนใจ มาร่วมออกกำลังกายผ่านการวิ่ง โดยกลุ่มอลิอันซ์มีการสนับสนุนเงินรางวัล ให้แก่ประเทศที่มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมมากที่สุด ประเทศที่มียอดกิโลเมตรในการวิ่งรวมมากที่สุด และประเทศที่มีอัตราเฉลี่ยกิโลเมตรต่อคนสูงที่สุด โดยเงินรางวัลจากกิจกรรมนี้ กลุ่มอลิอันซ์ กำหนดให้ผู้ชนะ นำไปสนับสนุนให้แก่หน่วยงานการกุศลหรือองค์กรทางสังคม เพื่อสร้างประโยชน์ในมิติด้านสังคมของประเทศนั้น ๆ</p>

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน		ตัวอย่างการดำเนินงานหรือกิจกรรม
มิติสังคม		นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีโครงการเพื่อสังคม ในการสนับสนุนส่งเสริมสวัสดิภาพสำหรับบุคลากรทางการแพทย์ ภายในชื่อโครงการ “ส่งเคราะห์ให้หมอห่างไกล” โดย อลิอันซ์ ออยุธยา ได้สนับสนุนบุคลากรทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง ด้วยการส่งมอบชุด PPE และอุปกรณ์ที่จำเป็นให้กับโรงพยาบาลที่ขาดแคลนในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย
	<p>เป้าหมายที่ ๕</p> <p>บรรลุความเท่าเทียมระหว่างเพศ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่สตรีและเด็กหญิง</p>	<p>อลิอันซ์ ออยุธยา ให้ความสำคัญกับ ‘ความเสมอภาคและความเท่าเทียม’ ทั้งเรื่องของความหลากหลายทางเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ฯลฯ เพื่อการมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ให้โอกาสอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันอย่างยั่งยืน โดย อลิอันซ์ ออยุธยา ได้ผ่านการรับรองในระดับ ‘EDGE Assess’ ว่าเป็นบริษัทที่มีการส่งเสริมสนับสนุน และมีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน จากสถาบัน EDGE ซึ่งเป็นสถาบันรับรองมาตรฐานเรื่องความเสมอภาคและความเท่าเทียมที่ได้รับการยอมรับจากทั่วโลกว่ามีวิธีการประเมินที่เป็นมาตรฐานสากล ซึ่งองค์กรที่จะผ่านการรับรองได้จะต้องผ่านการประเมินทั้งด้านทัศนคติของพนักงาน นโยบายองค์กร การสรรหาบุคลากร การพัฒนาและโอกาสก้าวหน้าทางอาชีพ สวัสดิการและการดูแลพนักงาน ฯลฯ ซึ่ง อลิอันซ์ ออยุธยา ได้ผ่านการประเมินทั้งหมดนี้ และได้เป็นหนึ่งในองค์กรที่มุ่งมั่นและส่งเสริมความเสมอภาคและความเท่าเทียม ร่วมกับบริษัทชั้นนำระดับโลกอีกหลายแห่ง</p>

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน		ตัวอย่างการดำเนินงานหรือกิจกรรม
มิติเศรษฐกิจ	<p>เป้าหมายที่ ๘</p> <p>ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่มีประสิทธิภาพ และการมีงานที่เหมาะสมสำหรับทุกคน</p>	<p>การส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ ถือเป็นเป้าหมายสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อยู่แล้ว โดยธุรกิจประกันภัยถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีการส่งเสริมการจ้างงาน และการสร้างงานในอัตราที่สูง และมีความยั่งยืน</p>
มิติสิ่งแวดล้อม	<p>เป้าหมายที่ ๑๓</p> <p>แก้ปัญหาโลกร้อน</p>	<p>ปัญหาโลกร้อน ถือเป็นวิกฤตสิ่งแวดล้อมสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อทุกธุรกิจและทุกชีวิต</p> <p>กลุ่มอลิอันซ์ จึงได้กำหนดเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิให้เป็นศูนย์ (Net-zero GHG Emission) จากการดำเนินกิจการของกลุ่มอลิอันซ์ ทั่วโลก ภายในปี ๒๕๗๓ และเป้าหมายนี้ ถือเป็นอีกเป้าหมายสำคัญในการดำเนินธุรกิจของ อลิอันซ์ ออยุธยา</p> <p>เป้าหมายนี้ ถือเป็น non-financial target ของบริษัทฯ โดยมีดัชนีชี้วัด ได้แก่ การลดการสร้างก๊าซเรือนกระจก จากการเดินทาง การใช้พลังงานไฟฟ้า การใช้น้ำ การใช้กระดาษ การสร้างขยะ รวมถึงการสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีนโยบายไม่สนับสนุนการลงทุนในกลุ่มธุรกิจที่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมด้วย</p>

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน		ตัวอย่างการดำเนินงานหรือกิจกรรม
มิติสิ่งแวดล้อม		<p><u>โครงการหลักในการสนับสนุนเป้าหมาย</u></p> <p>Allianz Ayudhya Grow Green</p> <p>บริษัทฯ มีการสร้างความตระหนัก และความตื่นตัวในกลุ่มพนักงาน ในเรื่องการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับเรื่อง “การแยกขยะ” โดยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของถังขยะให้สอดคล้องกับระบบการจัดการขยะขององค์กร โดยมีเป้าหมายหลักคือ การลดปริมาณขยะที่จะไปสู่บ่อฝังกลบ และการจัดการขยะอย่างเหมาะสม</p> <p>นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้การสนับสนุน มูลนิธิ SOS ในการนำอาหารส่วนเกินจากผู้ประกอบการ มาส่งต่อให้ชุมชนผู้ขาดแคลน ซึ่งถือเป็นการลดการสร้างขยะเศษอาหาร ซึ่งเป็นอีกปัจจัยสำคัญของการสร้างก๊าซเรือนกระจก</p>
มิติหุ้นส่วนการพัฒนา	<p>เป้าหมายที่ ๑๗</p> <p>ร่วมมือเพื่อพิชิตเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน</p>	<p>อลิอันซ์ ออยุธยา เชื่อว่าความยั่งยืนไม่สามารถสร้างได้คนเดียว การสร้างพันธมิตรและความร่วมมือจึงเป็นสิ่งสำคัญ บริษัทฯ จึงได้มีการขยายความร่วมมือไปยังองค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กรที่มีเป้าหมายในการแก้ปัญหาโลกร้อน ภายใต้โครงการ อลิอันซ์ ออยุธยา มาหามิตร (Alliance for Sustainability) เพื่อมาร่วมแบ่งปันแนวทางการทำงาน และร่วมกันทำโครงการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนเรื่องความยั่งยืน</p> <p>นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมและความร่วมมือทั้งในระดับองค์กรและบุคคล ในเรื่องของการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ ๒ และ เป้าหมายที่ ๑๓</p>

การเผยแพร่ข้อมูลด้านความยั่งยืน

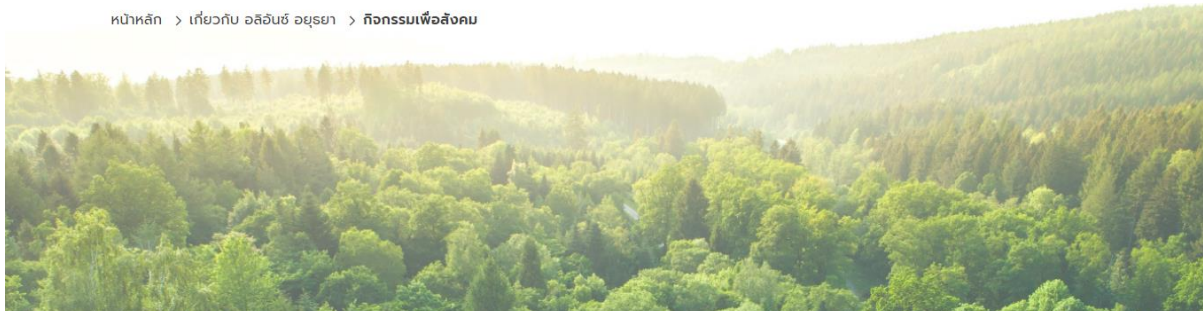
อลิอันซ์ อยุธยา มีการเปิดเผยข้อมูลนโยบายด้านความยั่งยืนสู่สาธารณชนผ่านเว็บไซต์หลักของบริษัท

www.azay.co.th



แบบประกัน สำหรับลูกค้า Healthy Living **เกี่ยวกับ อลิอันซ์ อยุธยา** แจกเคลมและบริการ

หน้าหลัก > เกี่ยวกับ อลิอันซ์ อยุธยา > กิจกรรมเพื่อสังคม



ความยั่งยืนที่อลิอันซ์ อยุธยา

อลิอันซ์ อยุธยา ได้ดำเนินนโยบายสอดคล้องกับกลุ่ม อลิอันซ์ ให้ความสำคัญกับความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินกิจการในประเทศไทย ยึดมั่นหลักการ ESG (Environment Social and Governance) มุ่งมั่น สร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งลูกค้า ตัวแทน พนักงาน และบุคคลทั่วไปในการshape & care เพื่อสังคมที่ดีขึ้น ภายใต้ความคิด We care for tomorrow

กิจกรรมสู่ความยั่งยืน



สิ่งแวดล้อม

มุ่งเน้นใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ริเริ่มปรับ เปลี่ยนมาใช้พลังงานสะอาด รวมถึงวางระบบ การบริหารจัดการการใช้น้ำ ไฟฟ้า การเดินทางในธุรกิจ กระดาษ และขยะ อย่างเป็นระบบ เพื่อการดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน



สังคม

มุ่งเน้นสร้างกระบวนการเรียนรู้ แบ่งปัน และส่งเสริมการสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับกลุ่มเป้าหมาย โดยดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน



ธรรมาภิบาล

ด้วยหลักการธรรมาภิบาล เรามุ่งบริหารงานที่ สร้างการมีส่วนร่วม และโปร่งใสตรวจสอบได้ รวมถึงการลงทุนในธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รางวัลการบริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืน

คำมั่นสัญญาของเรา

ด้วยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เราสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงเพื่อความยั่งยืนให้กับสังคมและโลกของเราได้ และมีสื่อการแสดงให้เห็นถึงพลังของอลิอันซ์ อยุธยา ผ่านกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

36,510.31 kgCO₂e

ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก จากการปฏิบัติงาน

79,314 คน

จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมกับอลิอันซ์ อยุธยา

นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืนขององค์กร

[ดาวน์โหลด PDF](#)

มิติด้านสิ่งแวดล้อม
(Environment)

อลิอันซ์ ปรับเป้าหมายสิ่งแวดล้อมใหม่ เพื่อบรรเทาภาวะฉุกเฉินด้านภูมิอากาศโลก
โดยตั้งเป้าการปล่อย **GHG** ให้เป็น **Net Zero Emission**
ภายในปี **2030** หรืออีก **8 ปีข้างหน้า**
จากการทำธุรกิจและกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มอลิอันซ์ทั่วโลก โดยขยับจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในปี 2050

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมในด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

อลิอันซ์ ออยุธยา มีนโยบายที่สนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในประเทศไทย โดยเป็นนโยบายจากกลุ่ม อลิอันซ์ ที่ต้องการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิให้เป็นศูนย์จากการดำเนินกิจการของบริษัททั่วโลก

เป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกนี้ ถือเป็น non-financial target ของบริษัทฯ โดยมีดัชนีชี้วัดการลดการสร้างก๊าซเรือนกระจกในการดำเนินกิจการที่สำคัญ 5 ตัว ได้แก่

๑. การลดการเดินทางของกลุ่มพนักงานและตัวแทน
๒. การลดการใช้พลังงานในสถานที่ทำงาน
๓. การลดการใช้น้ำในสถานที่ทำงาน
๔. การลดการใช้กระดาษจากการดำเนินกิจการและกิจกรรมต่าง ๆ
๕. การลดการสร้างขยะจากการดำเนินกิจการและจากพนักงาน

การลดการเดินทางของกลุ่มพนักงานและตัวแทน

อลิอันซ์ ออยุธยา ได้ปรับนโยบาย การทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยกำหนดให้พนักงานสามารถทำงานในรูปแบบ Hybrid ได้โดยสามารถทำงานได้จากทั้งที่ทำงานและที่บ้าน รวมถึงการพัฒนาแบบการจัดประชุมของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับแนวนโยบายดังกล่าว โดยการ จัดประชุม และการจัดอบรมภายในของบริษัทฯ จะเน้นการจัดในรูปแบบ Hybrid ซึ่งพนักงานและตัวแทนสามารถเลือกการเข้าร่วมได้

การลดการใช้พลังงานในสถานที่ทำงาน

อลิอันซ์ ออยุธยา ได้มีการรณรงค์เรื่องการประหยัดพลังงานอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการเปลี่ยนหลอดไฟภายในอาคารเป็นหลอดแบบประหยัดไฟ และมีการจัดพื้นที่การทำงานใหม่ ให้รองรับพนักงานได้อย่างคล่องตัว และยังมีการรณรงค์เรื่องกิจกรรมปิดไฟ Earth Hour ในกลุ่มพนักงานด้วย

การลดการใช้น้ำในสถานที่ทำงาน

เช่นเดียวกับ เรื่องการลดการใช้พลังงาน อลิอันซ์ ออยุธยา ได้มีการรณรงค์เรื่องการประหยัดน้ำอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการรณรงค์ในกลุ่มพนักงาน เรื่องการใช้น้ำตามความจำเป็น

การลดการใช้กระดาษจากการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ

อลิอันซ์ ออยุธยา ได้มีการจัดทำโครงการ Paperless ขึ้น เพื่อส่งเสริมการลดการใช้กระดาษอย่างไม่จำเป็น โดยได้มีการนำเทคโนโลยี มาสนับสนุนระบบการทำงาน ให้มีความคล่องตัว ลดขั้นตอนการอนุมัติโดยการใช้กระดาษ นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำ e-policy หรือกรมธรรม์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดการทำเล่มกรมธรรม์รวมทั้ง ยังมีการส่งเสริมการลดการพิมพ์เอกสารจาก email และมีการลดจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารลง

จากนโยบายของกลุ่ม อลิอันซ์ ยังมีการส่งเสริมให้บริษัทฯ เลือกลงใช้กระดาษที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

การลดการสร้างขยะจากการดำเนินงานและจากพนักงาน

อลิอันซ์ ออยุธยา ได้จัดโครงการ Allianz Ayudhya Goes Green ขึ้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นที่การส่งเสริมการแยกขยะทั้งที่ทำงานและที่บ้านในกลุ่มพนักงาน เพื่อลดการสร้างขยะไปบ่อฝังกลบ และยังมีการจัดกิจกรรมสร้างความตื่นตัวต่าง ๆ อาทิ การให้พนักงานนำขยะรีไซเคิลและขยะกำพร้ามาแลกของกินที่ทำงานด้วย โดยบริษัทฯ จะนำขยะเหล่านี้ส่งต่อไปยังผู้จัดการขยะปลายทางที่เหมาะสมต่อไป

มิติด้านสังคม (Social)

การบริหารทรัพยากรบุคคล

อลิอันซ์ อยุธยา มีการปรับเปลี่ยนแนวนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยมุ่งเน้นในเรื่องการสร้างความรู้ทักษะในอนาคต (Future Skills) ให้แก่พนักงาน การปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นองค์กรที่สามารถปรับตัวและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มีธรรมาภิบาลที่ดี (Good Governance) และการสร้างเสริมความสามารถในการปรับตัวเพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

โดยบริษัทฯ มีการกำหนดนโยบายด้านพนักงาน อาทิ การจ้างงานและการดูแลพนักงาน กระบวนการคัดเลือกที่โปร่งใส กระบวนการประเมินผลการทำงานของพนักงาน สวัสดิการพนักงาน ช่องทางการสื่อสาร ร้องเรียนของพนักงาน และการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน บริษัทฯ มีการกำหนดมาตรการและวิธีปฏิบัติเรื่องการดูแลสุขภาพ และความปลอดภัยของพนักงาน

นโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ดำเนินการภายใต้เป้าหมาย “We Care For Tomorrow” หรือ “เราใส่ใจในวันพรุ่งนี้” ซึ่งหมายถึงเราใส่ใจในการเตรียมพร้อมเพื่ออนาคต โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการสร้างอนาคตร่วมกันกับบริษัท

สำหรับแนวทางการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลมุ่งเน้นการดูแลพนักงานใน ๔ ด้าน คือ

๑. การพัฒนาพนักงาน (Career & Development)
๒. การดูแลสุขภาพและสุขภาวะ (Health and Well-being)
๓. การเปิดรับความแตกต่างและให้ความเท่าเทียม (Diversity and Inclusion)
๔. การดูแลสังคมเพื่อความยั่งยืน (Social Responsibility and Sustainability)

การพัฒนาพนักงาน (Career & Development)

การดูแลให้พนักงานเตรียมความพร้อมและมีโอกาสเติบโตในองค์กรเพื่ออนาคต เช่น การดูแลเรื่องการพัฒนาในสายอาชีพ การฝึกอบรมและพัฒนา การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความผูกพันและมีสัมพันธภาพที่ดีในองค์กร

โดย บริษัทฯ ให้ความสำคัญและใส่ใจกับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการเติบโตของพนักงานทุกคนอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ให้การสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาด้วยตนเอง ผ่านการกำหนดเป้าหมายในสายอาชีพของตนเอง (Career Aspiration) กำหนดแผนการพัฒนาตนเอง (Personal Development Plan: PDP) ร่วมกับหัวหน้าเป็นระยะ ๆ หรืออย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

ทั้งนี้ แผนพัฒนาตนเองของพนักงานจะสอดคล้องกับเป้าหมายในอาชีพของตนเอง เป้าหมายการทำงานประจำปี หรือสอดคล้องกับทักษะ ความรู้ความสามารถที่ต้องการตามลักษณะงานที่จำเป็น

และในแต่ละปี ทาง Allianz University จะรวบรวมข้อมูลจากแผนพัฒนาของพนักงาน แนวทางหรือแผนงานของการดำเนินธุรกิจ และแนวโน้มของการเรียนรู้จากภายนอก มาจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปี และรายการหัวข้อเรียนรู้ (L&D Annual Plan & Learning Catalogue) ซึ่งประกอบด้วย

- หลักสูตรภาวะผู้นำ (Leadership Development Programs)
- หลักสูตรการพัฒนาตามสายอาชีพ (Functional Academy)
- หลักสูตรการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่เป็นทักษะแห่งอนาคตที่ควรรู้ (Future Skills)

และบริษัทฯ ยังให้ความสำคัญและสนับสนุนการพัฒนาในสายอาชีพ (Career Development) ด้วยวิธีการต่าง ๆ อาทิ เช่น

- การเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโยกย้ายระหว่างหน่วยงาน ระหว่างบริษัทฯ ในกลุ่ม หรือระหว่างประเทศ
- การสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็น การเรียนรู้ระหว่างทำงาน (On the job training) ระบบการโค้ช
- การสับเปลี่ยนหน้าที่ตำแหน่งงาน (Job Swap) การโอนย้ายภายใน และการได้มีโอกาสพูดคุยกับผู้บริหารระดับสูงเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นต้น
- การบริหารและพัฒนาคนที่มีศักยภาพสูง (Talent Management & Development)
- การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning & Development)

การดูแลสุขภาพและสุขภาวะ (Health and Well-being)

การดูแลให้พนักงานมีสุขภาพร่างกาย และ จิตใจ ที่ดีในระหว่างการทำงาน เช่น การให้สวัสดิการดูแลรักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยทั้งของพนักงานและครอบครัวเพิ่มเติมจากสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่เป็นข้อกำหนดตามกฎหมาย ทั้งนี้รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้พนักงานสามารถบริหารจัดการเวลาและสร้างความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว

บริษัท มีการกำหนดมาตรการและวิธีปฏิบัติเรื่องการดูแลสุขภาพ และความปลอดภัยของพนักงาน ดังนี้

- จัดให้มีห้องพยาบาล โดยมีแพทย์ และพยาบาลให้คำปรึกษาแก่พนักงาน
- จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี ตามช่วงอายุ และฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่

- จัดวัคซีนป้องกันโควิดให้กับพนักงาน และครอบครัว
- จัดให้มีการซ้อมหนีไฟเป็นประจำทุกปี

การเปิดรับความแตกต่างและให้ความเท่าเทียม (Diversity and Inclusion)

การสรรหาและว่าจ้าง

บริษัทฯ มีนโยบายการดูแลให้เกิดความโปร่งใสและเท่าเทียมกันของพนักงาน โดยไม่จำกัด เพศ วัย สถานภาพครอบครัว ฯลฯ ในการสรรหาและว่าจ้าง บริษัทได้มีการประกาศรับสมัครงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรเมื่อมีตำแหน่งงานว่าง และผู้สมัครทุกคนจะผ่านกระบวนการคัดเลือกที่โปร่งใส

เพื่อให้เกิดความเท่าเทียม และความโปร่งใสการคัดเลือกพนักงานต้องผ่านการคัดเลือกอย่างน้อยจาก 3 ส่วนคือ หัวหน้างานโดยตรง ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และหัวหน้าของหัวหน้าโดยตรงตามลำดับ

การบริหารผลการปฏิบัติงาน

ทุกปีจะมีการบริหารจัดการประเมินผลงานแบบเป็นระบบเริ่มจากการตั้งเป้าหมายการทำงานประจำปี การทบทวนผลงานระหว่างปี และสุดท้ายคือการประเมินผลงานประจำปี โดยการประเมินผลงานประจำปี จะมีการพิจารณาผลงานร่วมกันของกลุ่มผู้บริหารเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเสมอภาค

บริษัทฯ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) และวางแผนพัฒนาส่วนบุคคล (Personal Development Plan หรือ PDP) ของพนักงาน ผ่านระบบ Success Factors โดยพนักงานและหัวหน้าสามารถร่วมกันกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานประจำปี ประเมินผลการปฏิบัติงานรอบ กลางปี และประเมินผลงานการปฏิบัติงานปลายปี รวมทั้งการวางแผนพัฒนาส่วนบุคคล (PDP) และเป้าหมายทางอาชีพ (Career Aspiration)

พนักงานจะได้รับการสื่อสารตามรอบการประเมินผล มีการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้ และพนักงานยังสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดเกี่ยวกับกำหนดเป้าหมาย และการประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากระบบ HR Portal ของบริษัทฯ

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต เป็นที่ ๑ ในการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

อลิอันซ์ ออยุธยา เดินหน้าต่อยอดกลยุทธ์ระดับโลกของกลุ่มอลิอันซ์ ด้วยการ ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์หลักที่ บริษัทฯ ใช้ในการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า โดยเน้นการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญกับทุกความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหนือความคาดหมาย การมุ่งมั่นในแนวทางนี้ส่งผลให้บริษัทฯ เป็นผู้นำด้านนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและบริการมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จของกลยุทธ์นี้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวทางในการบริหารประสบการณ์ลูกค้าที่มีต่อแบรนด์ ที่ช่วยให้เกิดการส่งมอบบริการ และประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมไปสู่ลูกค้า ผ่านสิทธิประโยชน์ที่โดนใจ และกิจกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงชีวิต

การสำรวจความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าที่มีต่อองค์กร

บริษัทฯ ได้นำเครื่องมือชี้วัด NPS (Net Promoter Score) มาสำรวจความภักดีของลูกค้า เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร ทั้ง ๒ ด้าน ดังนี้

๑. Top-down NPS การสำรวจความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าที่มีต่อองค์กร โดยเปรียบเทียบกับลูกค้าของบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ (ผ่านการทำวิจัยจากองค์กรอิสระที่ทำการสำรวจเป็นมาตรฐานเดียวกันกว่า ๗๐ กว่าประเทศทั่วโลกของอลิอันซ์) การสำรวจที่ผ่านมา อลิอันซ์ ออยุธยา สามารถครองความเป็นผู้นำมาโดยตลอด และมีสัดส่วนความพึงพอใจของลูกค้าต่อแบรนด์ที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่องมากกว่า ๑๕ ปี ติดต่อกัน
๒. Bottom-up NPS การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร ณ จุดที่ให้บริการ (Touchpoint) ซึ่งบริษัทฯ ทำการสำรวจทุกจุดที่ให้บริการ ตลอดเส้นทางการเป็นลูกค้าของบริษัทฯ (Customer Journey) ในทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการ และนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาจากผู้ให้บริการเพื่อพัฒนาให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากปณิธานของบริษัทฯ ในการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง อลิอันซ์ ออยุธยา ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อเรื่องการร้องเรียนของลูกค้า จึงได้จัดตั้งฝ่ายบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใต้สายงานบริหารลูกค้า เพื่อแก้ไขปัญหาที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่สบายใจในเรื่องต่างๆ บริษัทฯ ให้การบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าชาวไทยหรือชาวต่างชาติ มีขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

ฝ่ายบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและดำเนินการประสานงานไปยังหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบเรื่องดังกล่าวโดยตรง เพื่อให้เกิดการจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับลูกค้าได้รวดเร็ว โดยหน่วยงานต่างๆ จะรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและแม่นยำ ภายในเวลาที่บริษัทได้กำหนดไว้ ในกรณีที่ต้องใช้เวลาเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบทางฝ่ายบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจะแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงความคืบหน้า และติดตามข้อสรุปของเรื่องร้องเรียนดังกล่าว จนกระทั่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้รับการแก้ไข และแจ้งกลับให้ลูกค้าทราบถึงผลการดำเนินการ ดังรายละเอียดในแผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนของบริษัทฯ

ระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่าง ๑ – ๑๕ วันทำการ ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่องร้องเรียนนั้นๆ การรวบรวมเอกสารข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการพิจารณามีทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร และ/หรือ พยานบุคคล

Criteria	L	M	S
	Complex Investigation	Medium Investigation	Normal Investigation
ประสานงานภายในองค์กร	ใช่ (๑ วันทำการ)	ใช่ (๑ วันทำการ)	ใช่ (๑ วันทำการ)
ต้องการเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอก เช่น โรงพยาบาล ธนาคาร คู่ค้า	ใช่ (๗ วันทำการ)	ใช่ (๗ วันทำการ)	ไม่
ต้องการการตอบกลับเป็นลายลักษณ์อักษรจากส่วนงานภายนอก	ใช่ (๗ วันทำการ)	ไม่	ไม่
ระยะเวลารวม	๑๕ วันทำการ	๘ วันทำการ	๑ วันทำการ

ด้วยนโยบายการยึดถือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง บริษัทฯ จึงเปิดให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนได้ทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) จดหมาย หรือเข้ามาร้องเรียนที่บริษัทฯ เองโดยตรง และเพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้าในยุคดิจิทัลที่ต้องการความรวดเร็ว ตั้งแต่ ปี ๒๕๕๙ บริษัทฯ จึงได้เพิ่มช่องทางร้องเรียนทางเว็บไซต์อีกหนึ่งช่องทาง โดยลูกค้าสามารถกรอกแบบฟอร์มร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์และส่งมายังบริษัทฯ ได้ทันที แทนการส่งแบบฟอร์มร้องเรียนทางไปรษณีย์ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องของลูกค้าแล้ว ก็จะเข้าสู่ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามปกติ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของบริษัท มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- โทรศัพท์: ศูนย์ดูแลลูกค้า อลิอันซ์ ออยุธยา โทร. ๑๓๗๓
- โทรสาร: ๐-๒๓๐๕-๗๙๙๙ ต่อ ๘๒๒๒
- e-mail: voiceofcustomer@azay.co.th
- ไปรษณีย์: ฝ่ายบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Customer Management)
บมจ. อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต ชั้น ๖ อาคารเพลินจิตทาวเวอร์
๘๘๘ ถนนเพลินจิต เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ๑๐๓๓๐
- ส่งด้วยตนเอง: สำนักงานใหญ่ หรือสำนักงานสาขาของบริษัท
- เว็บไซต์: <http://www.azay.co.th>
ผู้ร้องสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์
(Complaint e-Form)

การให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้บริหาร

จากปณิธานของบริษัทฯ ที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง การแก้ไขเรื่องร้องเรียนจึงเป็นเรื่องที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญในทุกภาคส่วน โดยเฉพาะผู้บริหารของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้มีระบบรายงานอัตโนมัติให้ผู้บริหารทราบ โดยจะรายงานเมื่อมีเรื่องร้องเรียนเข้ามายังบริษัทฯ และเมื่อเรื่องร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนยังได้จัดทำรายงาน เพื่อสรุปให้ผู้บริหารรับทราบเป็นระยะๆ และจัดทำรายงานรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ (Board of Directors) เป็นรายไตรมาส กรณีมีเรื่องร้องเรียนที่มีความสำคัญมาก และมีผลกระทบในวงกว้าง อาทิ เช่น เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ ซึ่งสร้างความเสียหายมากกว่า ๑๒๕,๐๐๐ ยูโร (ห้าล้านบาท) หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นข่าวต่อเนื่องทางสื่อต่างๆ อาทิ เช่น โททศน์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือ มีกระแสที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและแพร่หลาย (Viral) นานกว่า ๓ วัน

นโยบาย “การยึดถือลูกค้าเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง” หรือ True Customer Centricity ก่อให้เกิดโครงการต่างๆ มากมายที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น และบริษัทฯ ได้ผลักดันโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประสบผลความสำเร็จ และลูกค้าสามารถสัมผัสได้

คณะกรรมการจริยธรรม (Ethic Committee)

เพื่อมิให้เกิดการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาอย่างไม่เหมาะสมเกี่ยวกับการร้องเรียนพฤติกรรมของตัวแทน เรื่องร้องเรียนทั้งหมดได้ถูกคัดสำเนา และส่งไปยังคณะกรรมการตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกิดจากการขายที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด การทุจริตเกี่ยวกับการชำระเบี้ยประกันภัย การส่งเบี้ยประกันภัยล่าช้า การปลอมแปลงเอกสาร และประเด็นอื่นๆ การทำงานของคณะกรรมการจริยธรรมช่วยให้เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงได้รับการจัดการอย่างถูกต้องก่อนที่จะกลายเป็นประเด็นร้ายแรงและยากที่จะแก้ไข

คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน (Complaint Committee)

คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการพิจารณาตัดสินแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน เช่น เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับชื่อเสียงของบริษัทฯ และมีผลกระทบทางธุรกิจ บริษัทได้จัดตั้งและกำหนดขอบเขตหน้าที่ของคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามประกาศของคปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยคณะกรรมการดังกล่าว มีบทบาทและหน้าที่ดังต่อไปนี้

- ให้แนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน ภายใต้แนวทางของการยึดถือลูกค้า เป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง
- วิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียของแต่ละแนวทาง เพื่อให้แน่ใจว่าแนวทางแก้ปัญหานั้นจะไม่สร้างผลตอบรับในทางลบแก่บริษัทฯ
- แจ้งแนวทางแก้ปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ตัวแทนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อนำข้อเสนอนี้ไปยังลูกค้าต่อไป
- แนะนำวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำอีก

การดำเนินงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ ความปลอดภัยด้านข้อมูลลูกค้า

กลุ่มอลิอันซ์ ถือเรื่องการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจ โดย อลิอันซ์ ออยุธยาให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และปกป้องสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึงรักษาชื่อเสียงเพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการทางการเงิน โดยบริษัทได้มีนโยบาย “มาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของอลิอันซ์” โดยเป็นการปฏิบัติตามพรบ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง แนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า สำหรับธุรกิจประกันชีวิต

มิติด้านบรรษัทภิบาล
(Governance)

กระบวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัท

บมจ.อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต (บริษัทฯ) ดำเนินธุรกิจด้านการรับประกันชีวิตและสุขภาพที่ยึดมั่น การบริหารความเสี่ยงเป็นพื้นฐานสำคัญในการดำเนินธุรกิจ เป้าหมายหลักของการบริหารความเสี่ยงมิใช่เพียง การหลีกเลี่ยงความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ หากแต่เป็นการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมและมี ประสิทธิภาพ ดังนั้น กระบวนการบริหารความเสี่ยงจึงเป็นส่วนหนึ่งในระบบการบริหารจัดการและควบคุมของ บริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ สามารถ ระบุ วิเคราะห์ ประเมิน บริหารจัดการ และรายงานความเสี่ยงหลักที่ สำคัญได้อย่างถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

นอกจากนี้ บริษัทยังมีการติดตาม อัปเดตความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ที่อาจส่งผลกระทบต่อ กับบริษัท และมีการกำหนดแนวทางการบรรเทาผลกระทบเช่น ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของ ของไวรัส (Pandemic Risk) ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง อย่างรุนแรงของเทคโนโลยี (Technology Disruption) เพื่อสะท้อนถึงความพยายามของบริษัทในการบรรเทาผลกระทบและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจจาก ความเสี่ยง ดังกล่าว เป็นต้น

โดยบริษัทฯ ได้มีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง และกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง ที่ได้รับการทบทวนและปรับปรุงให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่าง สม่าเสมอ

นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันและสินบน มาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันที่นำไปปฏิบัติ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการละเมิด

บริษัทฯ ได้ตั้งปณิธานที่จะปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการคอร์รัปชันและสินบนทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ เพื่อที่จะเพิ่มและรักษาความไว้วางใจของลูกค้าที่มีให้กับอลิอันซ์ จึงกำหนดให้มีการบังคับใช้นโยบายว่าด้วยการต่อต้านการคอร์รัปชันสำหรับพนักงานทุกคน หน่วยงาน บริษัทในเครือ สาขาและฝ่ายต่างๆ รวมถึงผู้กระทำการแทน คู่สัญญา และการว่าจ้างบุคคลภายนอก โดยนโยบายฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของข้อพึงปฏิบัติเพื่อจริยธรรมทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Code of Conduct) ซึ่งกำหนดข้อห้ามไว้อย่างเคร่งครัดเกี่ยวกับการคอร์รัปชันและสินบน รวมถึงการต่อต้านการเสนอให้ การ ยอมรับการเสนอให้ การจ่ายเงิน หรือการมอบอำนาจให้กระทำการใดๆ ที่มีลักษณะเป็นการคอร์รัปชันหรือสินบน และหลีกเลี่ยงผลประโยชน์ต่างๆ ที่ไม่เหมาะสม หรือการกระทำใดๆ ที่ทำให้เกิดข้อสงสัยต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

จากความมุ่งมั่นดังกล่าว บริษัทฯ จึงได้ลงนามในการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption หรือ CAC) และได้รับการรับรองให้เป็นสมาชิกของแนวร่วมฯ เป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๙ โดยใบรับรองดังกล่าวมีอายุ ๓ ปี นับจากวันที่มีมติให้การรับรอง (สามารถศึกษารายละเอียดใน หัวข้อการมีส่วนร่วมในการลดความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส)

นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันและสินบน และมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันที่นำไปปฏิบัติ

การดำเนินการตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันนั้น เป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานทุกคนจะต้องนำมาปรับใช้และยึดถือในการปฏิบัติงานประจำวัน โดยสามารถสรุปมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันที่บริษัทฯ ดำเนินการอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญได้ดังนี้

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

- การกำหนดแนวปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันอย่างเหมาะสม ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขต หน้าที่ความรับผิดชอบ แนวปฏิบัติ ข้อกำหนดในการดำเนินการ รวมถึงการรายงานการฝ่าฝืนอย่างเหมาะสม โดยครอบคลุมถึง ของขวัญหรืองานบันเทิง เงินสนับสนุนและการเลี้ยงรับรอง การบริจาคเพื่อการกุศล การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบความซื่อสัตย์ของคู่ค้าทางธุรกิจและรูปแบบข้อสัญญา การบริจาคทางการเมือง การจัดทำบัญชีและบันทึก การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การแจ้งเบาะแส
- การฝึกอบรมแก่พนักงาน ผู้บริหาร และกรรมการบริษัท เพื่อปลูกจิตสำนึก ให้ความรู้ที่เพียงพออย่างสม่ำเสมอ ครอบคลุมตั้งแต่การจัดอบรมสำหรับพนักงานใหม่ การจัดอบรมแบบสื่อออนไลน์สำหรับพนักงานใหม่และปัจจุบัน และการให้ความรู้แบบกลุ่มย่อยสำหรับผู้บริหารและคณะกรรมการบริษัท เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและสนับสนุนวัฒนธรรมความซื่อสัตย์สุจริตในองค์กร และปราศจากการคอร์รัปชัน
- การติดตาม ประเมินผล และการตรวจสอบ จะดำเนินการโดยฝ่ายควบคุมการปฏิบัติตามกฎระเบียบและฝ่ายตรวจสอบภายใน โดยจะเฝ้าติดตามและทบทวนการปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการคอร์รัปชันผ่านการตรวจสอบและสอบทาน และกำหนดให้รายงานผลต่อคณะผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

[๑] ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยที่เกี่ยวข้อง

- เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๖๑
- เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันชีวิต ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อฉล พ.ศ. ๒๕๖๑

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ business continuity plan (BCP)

บริษัทฯ มีการประเมินความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ ความเสี่ยงทางกายภาพจากภาวะโลกร้อนที่อาจสร้างภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วม พายุ ไฟป่า ซึ่งอาจส่งผลให้ธุรกิจหยุดชะงัก ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินความเสี่ยงในนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่ได้มีการจัดทำเป็นประจำอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งหรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องหากเผชิญกับภัยพิบัติทางธรรมชาติและทบทวนแผนเป็นประจำสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งหรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ โดยมีการพิจารณาปัจจัยใหม่ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจเป็นประจำและบริษัทมีการทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นประจำอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งเช่นเดียวกัน

การลงทุนในธุรกิจที่มีการดำเนินงานอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล (ESG)

การตัดสินใจด้านการลงทุน และสร้างพอร์ตของ อลิอันซ์ ออยุธยา นั้น จะต้องคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการลงทุนในปัจจัยด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล (ESG) เพื่อปรับตัวและลดความเสี่ยงด้านความยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความเสี่ยงที่เกิดจากแนวโน้มหรือเหตุการณ์ด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ซึ่งจะต้องได้รับการพิจารณาให้เป็นไปตามกฎของกลุ่ม อลิอันซ์ ในข้อกำหนด ESG ที่ได้ถูกรวบรวมอยู่ในกระบวนการลงทุนตามที่ระบุไว้ในนโยบายของบริษัทฯ

การรวมปัจจัยด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล (ESG) เข้าไว้ในการวิเคราะห์การลงทุนและกระบวนการตัดสินใจของบริษัทนั้น จะพิจารณาโอกาสที่เป็นไปได้ และหลีกเลี่ยงความเสี่ยงด้านชื่อเสียงของบริษัทฯ ภายใต้การลงทุนของ อลิอันซ์ ออยุธยา และกลุ่มอลิอันซ์ ดังนั้น อลิอันซ์ ออยุธยา จะไม่ลงทุนในทรัพย์สินที่อยู่ในรายการยกเว้นของ ESG

การพัฒนาและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อความยั่งยืน

บริษัทฯ มีผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนการเข้าถึงการประกันภัยได้ง่ายขึ้นสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มที่มีรายได้น้อย โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีราคาไม่สูงและให้ความคุ้มครองที่เหมาะสม

การมีส่วนร่วมในการลดความเสี่ยงด้านคอร์รัปชันและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส

บริษัทฯ ได้รับการรับรองให้เป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๙ และรับทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในการเป็นตัวอย่างที่ดีในการต่อต้านการคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

บริษัทฯ ประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการทุจริตเป็นประจำทุกปี โดยมีกระบวนการถึงการประเมินระดับความเสี่ยง การควบคุมภายใน และประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยง ตลอดจนการติดตามความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ การต่อต้านการคอร์รัปชันเป็นส่วนหนึ่งของการปลูกจิตสำนึกและการฝึกอบรมสำหรับพนักงาน ที่ดำเนินการผ่านการสื่อสารให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับการต่ออายุใบรับรองดังกล่าว บริษัทฯ ต้องประเมินการปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันต่างๆ ที่กำหนดไว้ในแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) พร้อมทั้งนำเสนอเอกสารหลักฐานอ้างอิงประกอบกิจกรรมหรือมาตรการต่างๆ ที่ได้ปฏิบัติ รายงานผลไปยังคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้ประธานฝ่ายบริหาร (CEO) และประธานกรรมการบริษัทตรวจสอบและลงนามรับรอง เพื่อนำส่งเอกสารแบบประเมินดังกล่าว และเอกสารอ้างอิงไปยังสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยในการพิจารณาต่อไป

ในปี ๒๕๖๔ บริษัทฯ ได้ดำเนินการต่ออายุการรับรองฐานะสมาชิกของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยครั้งที่ ๒ และมีมติให้การรับรองฐานะสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย นอกจากนี้ บริษัทฯ ในเครือออลิอันซ์ อยุธยา ยังเป็นสมาชิกและได้รับการรับรองฐานะสมาชิกแนวร่วมฯ ดังกล่าวเช่นกัน รายละเอียดการรับรองฐานะสมาชิกฯ สรุปได้ดังนี้

ชื่อบริษัท	สถานะ	วันที่ประกาศเจตนารมณ์เข้าร่วม	วันที่ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกครั้งล่าสุด	วันที่หมดอายุ
บริษัท ออลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	ได้รับการรับรอง	๒๑ พ.ย. ๒๕๕๕	๓๑ มี.ค. ๒๕๖๔	๓๐ มี.ค. ๒๕๖๗

บริษัทฯ ได้การดำเนินการตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน เพื่อให้สามารถจัดการกับความเสี่ยงต่อการคอร์รัปชันที่สำคัญต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้เปิดเผยและสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน เพื่อสะท้อนถึงการนำมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันไปปฏิบัติ และบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันของบริษัทฯ

รางวัลทางการบริหารจัดการองค์กรอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายที่จะดำเนินธุรกิจและกิจกรรมต่าง ๆ ให้ดีที่สุด และจากความตั้งใจและการปฏิบัติลงมือทำอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้ บริษัทฯ ได้รับรางวัลอันทรงเกียรติที่หลากหลายจากสถาบันชั้นนำมากมาย ซึ่งรางวัลเหล่านี้ถือเป็นการตอกย้ำและเป็นเครื่องพิสูจน์ความสำเร็จ ความน่าเชื่อถือ และความน่าไว้วางใจของ อลิอันซ์ ออยุธยา ต่อการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล การเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการสนับสนุนพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน



ปี ๒๕๖๕ อลิอันซ์ ออยุธยา ได้รับคัดเลือกให้เป็นบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) เข้าอยู่ในกลุ่มบริษัทสีเขียวที่ยั่งยืนที่น่าลงทุน หรือ ESG Emerging List ปี ๒๕๖๕ โดยการคัดเลือกของ สถาบันไทยพัฒนา



ปี ๒๕๖๔ อลิอันซ์ ออยุธยา ได้รับรางวัลประกันภัยดีเด่นครบวงจร (Prime Minister's Insurance Awards) ประจำปี ๒๕๖๔ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)



ปี ๒๕๖๔ อลิอันซ์ ออยุธยา ได้รับรางวัล HR ASIA Best Companies to work for in Asia 2021 ซึ่งรางวัลนี้เป็นการยกย่องบริษัทที่แสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของพนักงานในระดับโลกและความเป็นเลิศในสถานที่ทำงาน พร้อมแสดงความเอาใจใส่และเอาใจใส่พนักงาน



ปี ๒๕๖๔ อลิอันซ์ ออยุธยา ได้รับรางวัล HR ASIA Best Companies to work for in Asia 2021 ซึ่งรางวัลนี้ เป็นการยกย่องบริษัทที่แสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของ พนักงานในระดับโลกและความเป็นเลิศในสถานที่ทำงาน พร้อมแสดงความเอาใจใส่และเอาใจใส่พนักงาน



ปี ๒๕๖๔ บริษัทผ่านการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านการคอร์รัปชันเป็นครั้งที่สอง หลังจากผ่านการรับรองการต่ออายุฯ ครั้งแรกเมื่อปี ๒๕๖๑ ภายใต้โครงการ Thai Private Sector Collective Action Against Corruption หรือ CAC ซึ่งเป็นความริเริ่มของภาคเอกชนไทยในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ด้วยการสนับสนุนให้บริษัทต่างๆ กำหนดนโยบาย ประเมินความเสี่ยง และวางแผนปฏิบัติเพื่อป้องกันการคอร์รัปชัน ปัจจุบัน มีบริษัทในธุรกิจประกันชีวิตที่ผ่านการรับรองจำนวน ๙ หน่วยงาน และ อลิอันซ์ ออยุธยา เป็นหนึ่งในนั้น



ปี ๒๕๖๓ อลิอันซ์ ออยุธยา ได้รับรางวัล BRONZE STEVIE® WINNERS ประเภทองค์กรที่รับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ยอดเยี่ยม (Most Valuable Corporate Response on COVID-19) จากเวที International Business Awards® (IBA) ประจำปี ๒๕๖๓ รางวัลด้านธุรกิจระดับโลก ที่มอบให้แก่บุคคลและองค์กรต่างๆ ทั่วโลก ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนในปี ๒๕๖๓ มีองค์กรจาก ๖๓ ประเทศ และเขตการปกครองส่งผลงานเข้าประกวด



ปี ๒๕๖๐ รางวัล 21st Asia Insurance Industry Awards 2017: Corporate Social Responsibility Awards จาก Asia Insurance Review ในฐานะที่ อลิอันซ์ ออยุธยา มุ่งมั่นและตั้งใจดำเนินกิจการเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง และเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพของเด็กเยาวชนในประเทศไทย ด้วยการให้ความรู้และโอกาสได้ลองและฝึกฝนผ่านการปฏิบัติจริง



ปี ๒๕๖๐ รางวัล Social Innovation Fund 2017 จาก Allianz SE โดย อลิอันซ์ ออยุธยา ได้ส่งโครงการ "ดนตรีเปลี่ยนชีวิตเด็ก" และได้รับคัดเลือกเป็น ๑ ใน ๕ ของผู้รับทุน จากผู้สมัครทั้งหมด ๓๑ โครงการทั่วโลก กำหนดการดำเนินโครงการ ๓ ปี เริ่มตั้งแต่ ปี พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๓ เพื่อจัดการเรียนการสอนดนตรีเป็นประจำทุกสัปดาห์ ณ สถานแรกรับเด็กชายปากเกร็ด บ้านภูมิเวท ผสานความร่วมมือจากกลุ่ม Music Sharing องค์กรภาคประชาสังคม (NGO) ที่มีทักษะด้านการสอนดนตรีให้กลุ่มเด็กด้อยโอกาสในสังคม ประกอบกับการเยียวยาด้านจิตใจ และการให้ความสำคัญกับการวางแผนอนาคตของเด็กหลังจากคืนกลับสู่สังคม



ปี ๒๕๕๘ รางวัลโล่ประกาศเกียรติคุณผลงานด้านการพัฒนาสังคมเป็นเลิศ ประเภท องค์กร CSR ที่มีความเป็นเลิศ โดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จากการทำกิจกรรม บริษัท สานฝันปันสนามฟุตบอลให้น้อง และการจัดกิจกรรมวันเด็กให้กับทางสถานแรกรับเด็กชายปากเกร็ด (บ้านภูมิเวท)

ภาคผนวก

นโยบายด้านความยั่งยืนของกลุ่ม อลิอันซ์

นโยบายด้านความยั่งยืนของกลุ่ม อลิอันซ์

อลิอันซ์มุ่งมั่นลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Net Zero)

- แนวทางปฏิบัติต่อธุรกิจน้ำมันและก๊าซ เพื่อเร่งการกำจัดคาร์บอนจากเชื้อเพลิงฟอสซิลให้เหลือศูนย์
- เร่งจัดการให้ธุรกิจเครื่องจักรอลิอันซ์ทั่วโลกเป็นธุรกิจที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี ๒๕๗๓
- รายงานความยั่งยืน กับความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานภายใต้นโยบายด้านความยั่งยืนของอลิอันซ์

กลุ่มอลิอันซ์ บริษัทผู้ถือหุ้นหลักของ อลิอันซ์ ออยุธยา เร่งดำเนินกลยุทธ์รับมือปัญหาสภาพภูมิอากาศของโลก (Climate Change) ประกาศเป้าหมายใหม่สำหรับทั้งธุรกิจหลักและการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยจะจำกัดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากพื้นที่ที่บริษัทฯ ดำเนินกิจการและกิจกรรมในกว่า ๗๐ ทั่วโลก ให้ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี ๒๕๗๓ โดยตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๖ เป็นต้นไป ธุรกิจด้านการลงทุน และ การประกันวินาศภัย (Property & Casualty) ของอลิอันซ์ จะไม่ลงทุนหรือรับประกันการดำเนินงานแบบ single-site หรือ stand-alone บางประเภทที่เกี่ยวข้องกับความเสียด้านน้ำมันและก๊าซในอาร์คติกและแอนตาร์กติก หรือความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับน้ำมันชนิดหนักมาก (extra heavy oil) และทะเลลึก โดยภายในต้นปี ๒๕๖๖ อลิอันซ์จะกำหนดให้ผู้ผลิตไฮโดรคาร์บอนขนาดใหญ่ ดำเนินการตามแผนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี ๒๕๗๓ เพื่อใช้เป็นเงื่อนไขของการทำประกันและการลงทุน

ดร.กินเทอร์ ทาลิงเงอร์ หนึ่งในบอร์ดผู้บริหารของกลุ่มอลิอันซ์ รับผิดชอบงานด้านบริหารการลงทุนและ ESG กล่าวว่า “ท่ามกลางสถานการณ์ภูมิรัฐศาสตร์ในปัจจุบัน ในระยะสั้น แหล่งพลังงานหลัก สำหรับครัวเรือนและบริษัทต่างๆ จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง ผู้กำหนดนโยบายจำเป็นต้องทำงานร่วมกับธุรกิจในการกำหนดเงื่อนไขที่จะเข้ามาช่วยวางแผน รวมถึงเร่งรัดการใช้พลังงานหมุนเวียนในระดับโลก ทั้งนี้ เราไม่ควรละเลยผลกระทบที่น่ากังวลของการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศของโลก ด้วยแนวทางใหม่นี้ อลิอันซ์จะยึดมั่นในคำมั่นสัญญาในการลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์อย่างเป็นระบบในระบบเศรษฐกิจ”

อลิอันซ์มุ่งมั่นที่จะดำเนินการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่การใช้แหล่งพลังงานหมุนเวียน ผ่านทางธุรกิจประกันภัยและการลงทุนของบริษัท รวมถึงแผนงานด้านความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับพลังงานหมุนเวียน ผลที่จะตามมาคือโครงการพลังงานสีเขียวของบริษัทน้ำมันและก๊าซจะไม่ถูกจำกัดไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดก็ตาม

การดำเนินงานเพื่อลดคาร์บอนไดออกไซด์ของภาคพลังงานในระยะกลาง

อลิอันซ์เริ่มจำกัดการให้เงินทุนกับธุรกิจที่ใช้ถ่านหินในปี ๒๕๕๘ ตามมาด้วยการจำกัดการรับทำประกันในปี ๒๕๖๑ และมีเป้าหมายที่จะถอนตัวออกจากอุตสาหกรรมถ่านหินภายในปี ๒๕๘๓ เพื่อที่จะหยุดภาวะโลกร้อนไว้ที่ ๑.๕ องศาเซลเซียส เศรษฐกิจโลกจำเป็นต้องเลิกใช้พลังงานจากถ่านหินเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทและรัฐบาลจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากน้ำมันและก๊าซ ด้วยเหตุนี้ อลิอันซ์ตัดสินใจปรับกลยุทธ์การลงทุนและประกันภัยสำหรับอุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซทั่วโลก โดยแนวทางใหม่นี้เป็นไปตาม ESG Integration Framework และวิธีการที่บริษัทฯ ดำเนินงานอยู่แล้ว

ด้าน คริสโตเฟอร์ ทาวน์เซน บอร์ดผู้บริหารกลุ่มอลิอันซ์ ดูแลธุรกิจประกันระดับโลกบอล ตลาด Anglo ธุรกิจพิจารณารับประกันภัยต่อ และตลาดตะวันออกกลางและแอฟริกา กล่าวว่า “เรามุ่งมั่นที่จะสนับสนุนลูกค้าของเราดำเนินการตามแผนปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ จนกว่าจะเห็นการเปลี่ยนแปลงภายในสองปี ในปัจจุบัน ภาคพลังงานกำลังมีการเปลี่ยนผ่านครั้งยิ่งใหญ่ โดยมีนวัตกรรมและเทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อน ซึ่งช่วยสร้างโอกาสทางด้านธุรกิจครั้งสำคัญสำหรับการสร้างโซลูชันและบริการใหม่สำหรับการถ่ายโอนความเสี่ยงใหม่ในภาคพลังงานหมุนเวียน ”

ตั้งเป้าลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี ๒๕๗๓

อลิอันซ์เร่งทำตามเป้าหมายด้านสภาพภูมิอากาศสำหรับการดำเนินธุรกิจและแผนทางธุรกิจ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิ ร้อยละ ๕๐ ภายในปี ๒๕๖๘ เมื่อเทียบกับปี ๒๕๖๒ ในการบรรลุเป้าหมายปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี ๒๕๗๓ บริษัทวางแผนที่จะลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิ ร้อยละ ๗๐ เมื่อเทียบกับปี ๒๕๖๒ โดยเพิ่มความแข็งแกร่งด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม และใช้ไฟฟ้าที่มาจากพลังงานหมุนเวียน ร้อยละ ๑๐๐ ภายในปี ๒๕๖๖ โดยมีตัวขับเคลื่อนสำคัญ ได้แก่ การเปลี่ยนไปใช้รถยนต์ไฟฟ้าทั้งหมดภายในปี ๒๕๗๓ และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิ ร้อยละ ๔๐ จากการเดินทางภายในปี ๒๕๖๘ นอกจากนี้ ยังจะใช้โซลูชันที่มีประสิทธิภาพสูงในการกำจัดคาร์บอนไดออกไซด์

บาร์บารา คาร์ท-เชลเล บอร์ดผู้บริหารกลุ่มอลิอันซ์ ดูแลสายงานปฏิบัติการ กล่าวว่า “เป็นเวลาหลายปีแล้วที่เราใช้สองมาตรการสำคัญในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของอลิอันซ์ ประการแรก พนักงาน ๑๕๕,๐๐๐ คนของเรามุ่งมั่นที่จะลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และมีส่วนร่วมกับแคมเปญต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในบริษัท ประการที่สอง เราจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ไอที และยานพาหนะที่เราใช้ให้มุ่งเน้นไปที่การใช้พลังงานหมุนเวียนและการลดการเดินทางเพื่อธุรกิจ ลดของเสีย ลดการใช้ไฟฟ้า และน้ำ สุดท้ายนี้ เรากำลังดำเนินการตามมาตรการที่สำคัญอีกมาตรการหนึ่ง โดยให้ซัพพลายเออร์ของเราดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยมลพิษ เมื่อเราทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งระบบนิเวศ เราจะปกป้องสภาพอากาศได้มากขึ้นและมีก้าวที่สำคัญสู่การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ”

รายงานความยั่งยืนแสดงให้เห็นถึงความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง

รายงานความยั่งยืนฉบับที่ ๒๑ ของกลุ่ม อลิอันซ์ แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องของ บริษัทฯ ในการแก้ไขปัญหาความท้าทายเร่งด่วน เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความไม่เท่าเทียมกัน และการเลือกปฏิบัติ บริษัทฯ ดำเนินการเพื่อสร้างความยั่งยืนมากยิ่งขึ้นในการทางธุรกิจหลักของบริษัทฯ ตั้งแต่การสร้างสถานที่ทำงานที่หลากหลายไปจนถึงการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการรับฟังลูกค้า ในปี ๒๕๖๔ ความพึงพอใจของพนักงานต่อวัฒนธรรมองค์กร หรือ Inclusive Meritocracy Index เพิ่มขึ้นเป็น ๘๔ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐๐ (๒๕๖๓: ๗๘) ในส่วนของลูกค้า ก็ยังคงให้คะแนนความพึงพอใจต่ออลิอันซ์ในระดับสูง โดยร้อยละ ๗๘ ของบริษัทในเครือกลุ่มอลิอันซ์ มีคะแนน Net Promoter Score ที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของตลาด ซึ่งหมายถึงบริษัทฯ เป็นผู้นำด้านความจงรักภักดีในแบรนด์ในตลาดที่บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอยู่



Allianz 
AYUDHYA

**ขอบคุณจากใจ
ที่ทำให้เราเป็นที่ 1**

และมอบความไว้วางใจ
ให้เราเคียงข้างคุณทุกเข็มนาฬิกา

**Best
Global
Brands
2021**

*จากการจัดอันดับโดยอินเตอร์แบรนด์ 2021

