



## การประเมินประเด็นที่เป็นสาระสำคัญของธุรกิจ (Materiality)

ในปี 2564 บมจ.กรุงเทพประกันภัย ได้กำหนดกระบวนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Materiality) โดยรวบรวมและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่บริษัทฯ และหน่วยงานกำกับดูแลให้ความสำคัญ ผนวกกับการประเมินความเสี่ยงที่คาดว่าจะมีโอกาสเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในรูปแบบการสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบถึงประเด็นที่บริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ รวมถึงนำมามุมมองและข้อคิดเห็นมาวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ ตลอดจนวางแนวทางในการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และพัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืน

### ขั้นตอนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

#### 1. การระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

- การรวบรวมประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับลักษณะธุรกิจของบริษัทฯ โดยใช้ตัวชี้วัดในแบบประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสำหรับกลุ่มธุรกิจการเงิน เป็นแนวทางหลักในการกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืน ทั้งนี้ ได้คัดเลือกเฉพาะประเด็นด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจ และการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับบริษัทฯ รวมถึงออกแบบคำถามเพื่อนำมาทดสอบสอบถามผู้มีส่วนได้เสีย (Pretest) เพื่อให้มั่นใจว่า ประเด็นด้านความยั่งยืนดังกล่าวมีความเหมาะสม สอดคล้องเกี่ยวข้องกับลักษณะของธุรกิจ และความรู้ความเข้าใจของผู้มีส่วนได้เสีย
- นำประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนดังกล่าวไปสอบถามความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในระดับที่สามารถเป็นตัวแทนประชากรที่ดีได้
- นำประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนดังกล่าวไปสอบถามความคิดเห็นจากผู้บริหารระดับ Senior Vice President ขึ้นไปของบริษัทฯ ทุกสาย เพื่อนำไปใช้ประเมินด้านความสำคัญและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ



## 2. การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- นำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามผู้มีส่วนได้เสีย และผู้บริหารองค์กรมาจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ดังนี้
  - นำคะแนนจากผู้มีส่วนได้เสียมาหารเฉลี่ย (Average Score) และเรียงลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ
  - นำคะแนนจากผู้บริหารมาเรียงลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ
  - นำคะแนนจากผู้มีส่วนได้เสีย และผู้บริหาร มาจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน ในรูปแบบ Materiality Matrix

## 3. การพิจารณาตรวจสอบประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- รายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัท หรือผู้บริหารระดับสูง หรือคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาอนุมัติ
- เผยแพร่ข้อมูลการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนให้แก่หน่วยงานต่างๆ ในบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแผนดำเนินงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

## 4. การพิจารณาทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียจากการตอบแบบประเมินความยั่งยืน มาเป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงานของบริษัทฯ
- ดำเนินการทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน และรูปแบบคำถามให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งขยายกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียให้ครอบคลุมมากขึ้น สำหรับการสำรวจครั้งต่อไป เพื่อตรวจสอบว่าประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญนั้น มีการเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ทั้งหมด 8 กลุ่ม ดังนี้



### การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ได้ทบทวนการดำเนินการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียผ่านการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ โดยสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

ผู้ถือหุ้น	
<p><b>ความคาดหวัง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล</li> <li>ผลตอบแทนและการเติบโตอย่างยั่งยืน</li> </ul> <p><b>แนวทางการปฏิบัติ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ให้สิทธิในการเข้าประชุมผู้ถือหุ้นและรับผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม</li> <li>ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส เชื่อถือได้ และทันเวลา</li> <li>ไม่ใช้ข้อมูลภายในที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อแสวงหาประโยชน์ให้กับตนเองและผู้เกี่ยวข้อง</li> </ul>	<p><b>ช่องทางการมีส่วนร่วม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี</li> <li>เปิดช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย</li> <li>สื่อสารและเปิดเผยข้อมูลของบริษัทฯ ผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์ของบริษัทฯ อย่างโปร่งใสและทันเวลา</li> <li>การพบปะนักวิเคราะห์</li> </ul>



## พนักงาน

### ความคาดหวัง

- ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม
- การพัฒนาความรู้และโอกาสในการก้าวหน้า
- การดูแลรักษาความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- การเคารพในสิทธิและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมในการทำงาน
- ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว

### แนวทางการปฏิบัติ

- ทบทวนค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างสม่ำเสมอ
- มีแผนฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีการเติบโตในสายอาชีพ
- จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย สุขอนามัย และเอื้อต่อการทำงาน
- กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติต่อแรงงาน อย่างเป็นธรรม
- การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรเรียนรู้ และองค์กร แห่งความสุข

### ช่องทางการมีส่วนร่วม

- เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- การจัดฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน
- การสื่อสารภายในผ่านช่องทางต่างๆ

## ลูกค้า

### ความคาดหวัง

- ผลិតภัณฑ์หลากหลายตอบสนองความต้องการของลูกค้า และราคายุติธรรม
- บริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ชัดตรง ตรงตามความต้องการ หรือสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยยึดหลัก ความเป็นธรรมและจริยธรรม
- การให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้แก่ลูกค้าอย่างถูกต้อง
- การรักษาความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

### แนวทางการปฏิบัติ

- ออกแบบ พัฒนาผลิตภัณฑ์ และช่องทางการให้บริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อยกระดับ การให้บริการในด้านต่างๆ อย่างครบวงจร
- จัดให้มีหน่วยงานที่รับข้อร้องเรียนและเสนอแนะ จากลูกค้าโดยเฉพาะ
- การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- พัฒนาระบบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

### ช่องทางการมีส่วนร่วม

- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
- เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย
- การพบปะกับลูกค้าผ่านกิจกรรมต่างๆ
- การเปิดเผยและสื่อสารข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์บริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง



## ลูกค้า

### ความคาดหวัง

- ปฏิบัติตามพันธสัญญาอย่างเคร่งครัด ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม
- ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ

### แนวทางการปฏิบัติ

- กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกและประเมินผลลูกค้าอย่างชัดเจน
- การได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมทั้ง 2 ฝ่าย
- การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ทัดเทียมกัน
- การรักษาความลับทางการค้า
- กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

### ช่องทางการมีส่วนร่วม

- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
- เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย
- การพบปะกับลูกค้าผ่านการจัดประชุมและกิจกรรมต่างๆ
- การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์บริษัทฯ
- อบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ

## คู่แข่ง

### ความคาดหวัง

- การแข่งขันอย่างเป็นธรรมภายใต้กรอบของกฎหมาย

### แนวทางการปฏิบัติ

- มุ่งเน้นการแข่งขันด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของลูกค้า

### ช่องทางการมีส่วนร่วม

- การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน
- การประชุมร่วมกัน

## เจ้าหน้าที่

### ความคาดหวัง

- ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ทุกรายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์
- การชำระหนี้ตรงตามกำหนดเวลา

### แนวทางการปฏิบัติ

- ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาที่ได้ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด
- การบริหารจัดการเงินทุนให้มีโครงสร้างที่เหมาะสม

### ช่องทางการมีส่วนร่วม

- การประชุมร่วมกัน
- การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์บริษัทฯ



## สังคม

### ความคาดหวัง

- สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
- การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาสิ่งแวดล้อม
- การอนุรักษ์โบราณคดี
- สนับสนุนด้านการศึกษา

### แนวทางการปฏิบัติ

- การส่งเสริมและให้ความช่วยเหลือแก่ท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ
- อนุรักษ์ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า
- อนุรักษ์การรักษาสิ่งแวดล้อม

### ช่องทางการมีส่วนร่วม

- เปิดช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย
- การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม

## ภาครัฐ

### ความคาดหวัง

- การดำเนินธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและดำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานกำกับดูแล
- การยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

### แนวทางการปฏิบัติ

- การปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และมาตรฐานอย่างเคร่งครัด
- ให้ความสำคัญร่วมมือและสนับสนุนกิจกรรมของภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเต็มที่

### ช่องทางการมีส่วนร่วม

- การประชุม สัมมนา และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของภาครัฐ
- การให้ข้อมูลกับหน่วยงานกำกับดูแล
- ช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัทฯ กับหน่วยงานกำกับดูแลที่หลากหลาย







ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ		ผลกระทบต่อบริษัทฯ	การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)
	ภายในบริษัทฯ	ภายนอกบริษัทฯ		
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	● พนักงาน	● ลูกค้ำ ● ผู้ถือหุ้น ● คู่ค้ำ ● ภาครัฐ	● ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ	
จรรยาบรรณและการต่อต้านการทุจริต	● พนักงาน	● ลูกค้ำ ● ผู้ถือหุ้น ● คู่ค้ำ ● ภาครัฐ	● ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ	
การบริหารความเสี่ยง	● พนักงาน	● ลูกค้ำ ● ผู้ถือหุ้น ● คู่ค้ำ ● ภาครัฐ	● ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ● รายได้เพิ่มขึ้น/ลดลง ● ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น/ลดลง	
ความปลอดภัยด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศ	● พนักงาน	● ลูกค้ำ ● ผู้ถือหุ้น ● คู่ค้ำ	● ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ● ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น/ลดลง	
การพัฒนาศักยภาพพนักงาน	● พนักงาน	● คู่ค้ำ	● ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ● ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น ● ต้นทุนการดำเนินงานลดลง ● อัตราการลาออกลดลง ● การดึงดูดพนักงานที่มีความสามารถให้มาทำงานกับบริษัทฯ	
การเพิ่มโอกาสให้เข้าถึงบริการประกันภัย	● พนักงาน	● ลูกค้ำ	● ช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจ ● รายได้เพิ่มขึ้น	





ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ		ผลกระทบต่อบริษัทฯ	การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)
	ภายในบริษัทฯ	ภายนอกบริษัทฯ		
สิทธิมนุษยชน	• พนักงาน	• ลูกค้า • คู่ค้า • สังคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ</li> <li>การดึงดูดพนักงานที่มีความสามารถให้มาทำงานกับบริษัทฯ</li> </ul>	 
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	• พนักงาน	• ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม	<ul style="list-style-type: none"> <li>ช่วยสร้างโอกาสและลดความเสี่ยงทางธุรกิจ</li> </ul>	
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน	• พนักงาน	• คู่ค้า • ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ</li> <li>การบริหารห่วงโซ่อุปทานของบริษัทฯ อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>ความต่อเนื่องในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ</li> </ul>	  
สิ่งแวดล้อม	• พนักงาน	• สังคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ</li> <li>รายได้เพิ่มขึ้น/ลดลง</li> <li>ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น/ลดลง</li> </ul>	  
การดำเนินธุรกิจประกันภัยอย่างมีความรับผิดชอบต่อ	• พนักงาน	• ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม	<ul style="list-style-type: none"> <li>ช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจ</li> <li>รายได้เพิ่มขึ้น</li> </ul>	
การจัดสรรสินค้าบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่สังคม	• พนักงาน	• ลูกค้า • สังคม • ภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจ</li> <li>รายได้เพิ่มขึ้น</li> </ul>	