



## การประเมินประเด็นที่เป็นสาระสำคัญของธุรกิจ (Materiality)

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้กำหนดกระบวนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Materiality) โดยรวบรวมและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่บริษัทฯ และหน่วยงานกำกับดูแลให้ความสำคัญ ผนวกกับการประเมินความเสี่ยงที่คาดว่าจะมีโอกาสเกิดขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในรูปแบบการสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบถึงประเด็นที่บริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ รวมถึงนำมามุมมองและข้อคิดเห็นมาวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ ตลอดจนวางแผนงานในการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และพัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืน

### ขั้นตอนการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

#### 1. การระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

- การรวบรวมประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับลักษณะธุรกิจของบริษัทฯ โดยใช้ตัวชี้วัดในแบบประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสำหรับกลุ่มธุรกิจการเงิน เป็นแนวทางหลักในการกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืน ทั้งนี้ ได้คัดเลือกเฉพาะประเด็นด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจ และการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ รวมถึงออกแบบคำถามเพื่อนำมาทดลองสอบถามผู้มีส่วนได้เสีย (Pretest) เพื่อให้มั่นใจว่า ประเด็นด้านความยั่งยืนดังกล่าวมีความเหมาะสม สอดคล้องเกี่ยวข้องกับลักษณะของธุรกิจ และความรู้ความเข้าใจของผู้มีส่วนได้เสีย
- นำประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนดังกล่าวไปสอบถามความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในระดับที่สามารถเป็นตัวแทนประชากรที่ดีได้
- นำประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนดังกล่าวไปสอบถามความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียจำนวน 4 กลุ่ม ประกอบด้วย ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน ที่กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในระดับที่สามารถเป็นตัวแทนประชากรที่ดีได้ และผู้บริหารระดับ Senior Vice President ขึ้นไปของบริษัทฯ ทุกสาย เพื่อนำไปใช้ประเมินด้านความสำคัญและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

#### 2. การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- นำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามผู้มีส่วนได้เสีย และผู้บริหารองค์กรมาจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ดังนี้
  - นำคะแนนจากผู้มีส่วนได้เสียมาหารเฉลี่ย (Average Score) และเรียงลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ
  - นำคะแนนจากผู้บริหารมาเรียงลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนตามคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ



- นำคะแนนจากผู้มีส่วนได้เสีย และผู้บริหาร มาจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนในรูปแบบ Materiality Matrix

### 3. การพิจารณาตรวจสอบประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- รายงานผลต่อคณะกรรมการบริษัท หรือผู้บริหารระดับสูง หรือคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาอนุมัติ
- เผยแพร่ข้อมูลการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแผนดำเนินงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

### 4. การพิจารณาบททวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

- นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียจากการตอบแบบประเมินความยั่งยืน มาเป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงานของบริษัทฯ
- ดำเนินการทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน และรูปแบบคำถามให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งขยายกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียให้ครอบคลุมมากขึ้นสำหรับการสำรวจครั้งต่อไป เพื่อตรวจสอบว่าประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญนั้น มีการเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ทั้งหมด 8 กลุ่ม ดังนี้





**การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย**

บริษัทฯ ได้ทบทวนการดำเนินการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ โดยบริษัทฯ มีกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด 8 กลุ่ม สามารถสรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
1. ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี</li> <li>เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย</li> <li>สื่อสาร และเปิดเผยข้อมูลของบริษัทผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์ของบริษัทอย่างโปร่งใสและทันเวลา</li> <li>การพบปะนักวิเคราะห์ / นักลงทุน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล</li> <li>ผลตอบแทนและการเติบโตอย่างยั่งยืน</li> <li>การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้สิทธิในการเข้าประชุมผู้ถือหุ้นและรับผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม</li> <li>ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส เชื่อถือได้และทันเวลา</li> <li>ไม่ใช่ข้อมูลภายในที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อแสวงหาประโยชน์ให้กับตนเองและผู้เกี่ยวข้อง</li> <li>การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่น</li> </ul>
2. พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย</li> <li>การประเมินผลการปฏิบัติงาน</li> <li>การจัดฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน</li> <li>การสื่อสารภายในผ่านช่องทางต่าง ๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม</li> <li>การพัฒนาความรู้และโอกาสในการก้าวหน้า</li> <li>การดูแลรักษาความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน</li> <li>การเคารพในสิทธิและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมในการทำงาน</li> <li>ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทบทวนค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>มีแผนฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีการเติบโตในสายอาชีพ</li> <li>จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย สุขอนามัย และเอื้อต่อการทำงาน</li> <li>กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม</li> <li>การสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรเรียนรู้ และองค์กรแห่งความสุข</li> </ul>



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
3. ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"><li>• การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า</li><li>• เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย</li><li>• การพบปะกับลูกค้าผ่านกิจกรรมต่าง ๆ</li><li>• การเปิดเผยและสื่อสารข้อมูล ผ่านสื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์บริษัทอย่างต่อเนื่อง</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ผลลัพธ์ที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของลูกค้า และราคายุติธรรม</li><li>• บริการที่มีคุณภาพรวดเร็ว ชัดตรง ตรงตามความต้องการหรือสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยยึดหลักความเป็นธรรมและจริยธรรม</li><li>• การให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้แก่ลูกค้าอย่างถูกต้อง</li><li>• การรักษาความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ออกแบบ พัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า</li><li>• การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อยกระดับการให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างครบวงจร</li><li>• จัดให้มีหน่วยงานที่รับข้อร้องเรียนและเสนอแนะจากลูกค้าโดยเฉพาะ</li><li>• การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม</li><li>• พัฒนาระบบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</li></ul>
4. คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"><li>• การสำรวจความพึงพอใจของคู่ค้า</li><li>• เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย</li><li>• การพบปะกับคู่ค้าผ่านการจัดประชุมและกิจกรรมต่าง ๆ</li><li>• การเปิดเผยข้อมูล ผ่านเว็บไซต์บริษัท</li><li>• อบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ปฏิบัติตามพันธสัญญาอย่างเคร่งครัด ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม</li><li>• ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกและประเมินผลคู่ค้าอย่างชัดเจน</li><li>• การได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมทั้งสองฝ่าย</li><li>• การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ทัดเทียมกัน</li><li>• การรักษาความลับทางการค้า</li><li>• กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และจรรยาบรรณทางธุรกิจของคู่ค้า</li></ul>
5. คู่แข่ง	<ul style="list-style-type: none"><li>• การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน</li><li>• การประชุมร่วมกัน</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• การแข่งขันอย่างเป็นธรรมภายใต้กรอบของกฎหมาย</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• มุ่งเน้นการแข่งขันด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อประโยชน์ของลูกค้า</li></ul>

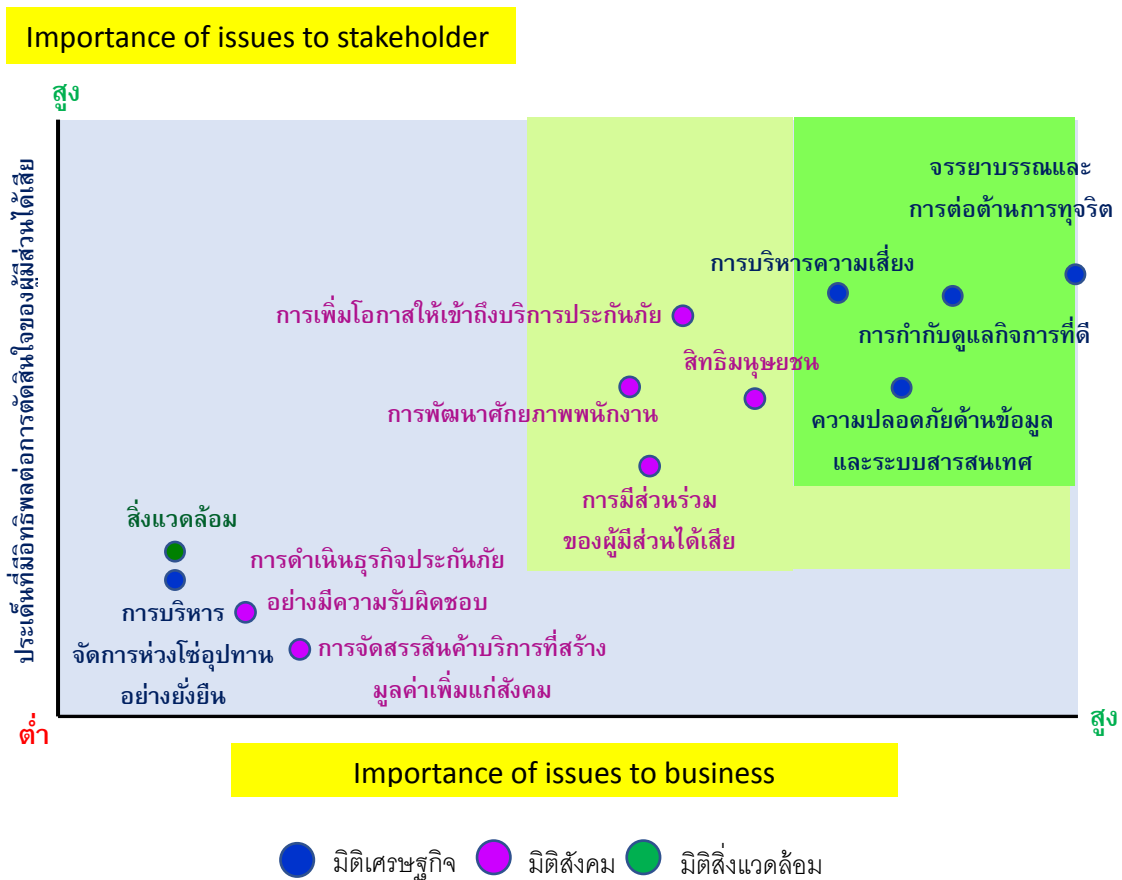


กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
6. เจ้าหนี้	<ul style="list-style-type: none"><li>การประชุมร่วมกัน</li><li>การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์บริษัทฯ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>ปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ทุกรายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมโดยอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์</li><li>การชำระหนี้ตรงตามกำหนดเวลา</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาที่ได้ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด</li><li>การบริหารจัดการเงินทุนให้มีโครงสร้างที่เหมาะสม</li></ul>
7. สังคมและชุมชน	<ul style="list-style-type: none"><li>เปิดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่หลากหลาย</li><li>การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง</li><li>การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาลingkungan</li><li>การอนุรักษ์โบราณคดี</li><li>สนับสนุนด้านการศึกษา</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>การส่งเสริมและให้ความช่วยเหลือแก่ท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ</li><li>รณรงค์ลดการใช้พลังงานไฟฟ้า</li><li>รณรงค์การรักษาสิ่งแวดล้อม</li></ul>
8. ภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"><li>การประชุม สัมมนาและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของภาครัฐ</li><li>การให้ข้อมูลกับหน่วยงานกำกับดูแล</li><li>ช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัทฯ กับหน่วยงานกำกับดูแล ที่หลากหลาย</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>การดำเนินธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและดำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานกำกับดูแล</li><li>การยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>การปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และมาตรฐานอย่างเคร่งครัด</li><li>การให้ความร่วมมือและสนับสนุนกิจกรรมของภาครัฐ และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเต็มที่</li></ul>



การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality Matrix)

บริษัทฯ ได้คัดกรองประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนจากการสอบถามความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม แล้วจึงจัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็นสำคัญ โดยการพิจารณาสอบถามประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนจากคณะผู้บริหาร โดยผลการประเมินประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน เป็นดังนี้







ขอบเขตผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ		ผลกระทบต่อบริษัทฯ	การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)
	ภายในบริษัทฯ	ภายนอกบริษัทฯ		
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	• พนักงาน	• ลูกค้า • ผู้ถือหุ้น • คู่ค้า • ภาครัฐ	• ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์	
จรรยาบรรณและการต่อต้านการทุจริต	• พนักงาน	• ลูกค้า • ผู้ถือหุ้น • คู่ค้า • ภาครัฐ	• ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์	
การบริหารความเสี่ยง	• พนักงาน	• ลูกค้า • ผู้ถือหุ้น • คู่ค้า • ภาครัฐ	• ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ • รายได้เพิ่มขึ้น/ลดลง • ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น/ลดลง	
ความปลอดภัยด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศ	• พนักงาน	• ลูกค้า • ผู้ถือหุ้น • คู่ค้า	• ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ • ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น/ลดลง	
การพัฒนาศักยภาพพนักงาน	• พนักงาน	• คู่ค้า	• ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ • ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น • ต้นทุนการดำเนินงานลดลง • อัตราการลาออกลดลง • การดึงดูดพนักงานที่มีความสามารถให้มาทำงานกับบริษัทฯ	
การเพิ่มโอกาสให้เข้าถึงบริการประกันภัย	• พนักงาน	• ลูกค้า	• ช่วยสร้างโอกาสทางธุรกิจ • รายได้เพิ่มขึ้น	



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