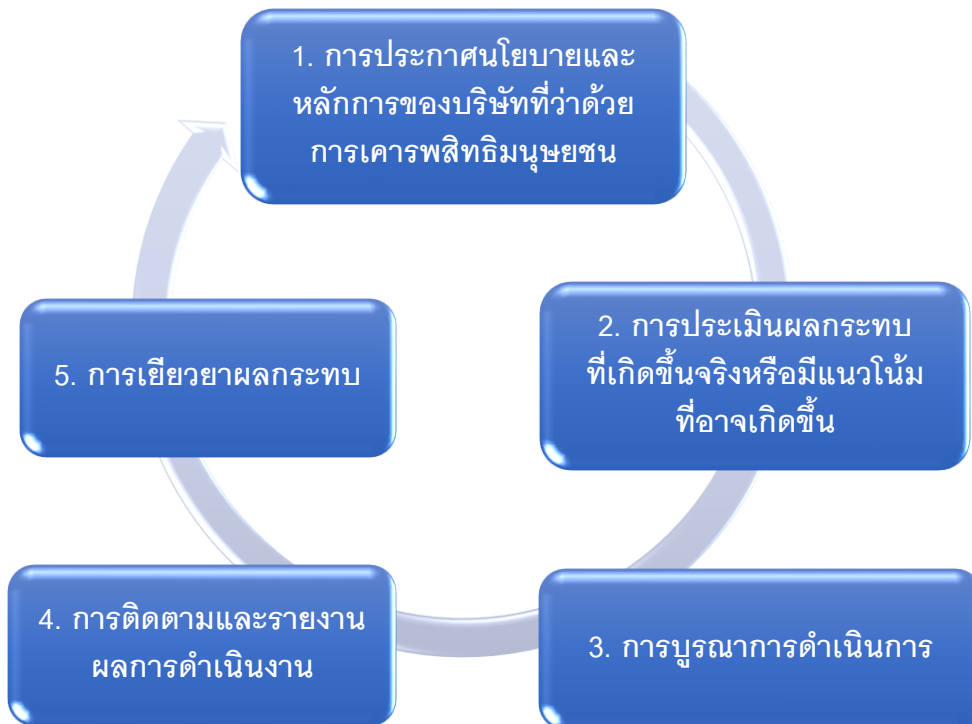




## กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence : HRDD)

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยได้ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อระบุมাত্রการป้องกันและลดผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดจนห่วงโซ่คุณค่า สำหรับกระบวนการติดตามตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของบริษัทฯ (Human Rights Due Diligence) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้



### 1. การประกาศนโยบายและหลักการของบริษัทที่ว่าด้วยการเคารพสิทธิมนุษยชน (Policy Commitment)

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะเคารพสิทธิมนุษยชน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน จึงได้ประกาศนโยบายสิทธิมนุษยชนและเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ และใช้เป็นหลักในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยนโยบายฯ ดังกล่าว บริษัทฯ ได้นำแนวปฏิบัติหรือหลักการด้านสิทธิมนุษยชนภายในประเทศ หรือระดับสากลมายึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะการสนับสนุนและปฏิบัติตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน อนุสัญญาหลักด้านสิทธิแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ และหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ



## 2. การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้น (Assess Actual and Potential Impacts)

บริษัทฯ ได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตรวจประเมินสถานะด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน โดยมีจุดประสงค์เพื่อระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผลกระทบเชิงลบอื่น ๆ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดจนห่วงโซ่คุณค่า โดยพิจารณาจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกที่อาจได้รับผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมจากกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ โดยวิธีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน มีดังนี้

### 2.1 กำหนดขอบเขตประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ กำหนดขอบเขตในการตรวจสอบประเด็นสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ และประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจริงและมีโอกาสเกิดขึ้นที่ครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับแรงงาน ความปลอดภัย สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน การใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานบังคับ และการล่วงละเมิดในทุกรูปแบบ

### 2.2 การระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ได้ระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนห่วงโซ่คุณค่า โดยมีรายละเอียดดังนี้

| สิทธิพนักงาน                                   | สิทธิลูกค้า                    | สิทธิคู่ค้า                    | สิทธิชุมชนและสิ่งแวดล้อม                       |
|--|--------------------------------|--------------------------------|--|
| การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและมีมนุษยธรรม | สุขภาพและความปลอดภัย           | สภาพการจ้างงาน                 | สุขภาพและความปลอดภัย                           |
| สภาวะและความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน       | ข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า | สุขภาพและความปลอดภัย           | ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการขององค์กร |
| การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน           | การเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า       | การเลือกปฏิบัติต่อคู่ค้า       |  |
|  |                                | ข้อมูลความเป็นส่วนตัวของคู่ค้า |  |

### 2.3 การประเมินระดับความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง เพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง โดยเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงนั้นมี 2 วิธี คือ

#### 2.3.1 Risk Measurement Matrix

สำหรับวิธีนี้จะทำการประเมินความรุนแรงของผลกระทบจากเหตุการณ์ และโอกาสเกิดของเหตุการณ์ ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยสามารถประเมินระดับโอกาสเกิด และผลกระทบของความเสี่ยงจากการให้คะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ซึ่งเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง แบ่งเป็น 2 มุมมอง ได้แก่



(1) เกณฑ์การประเมินด้านโอกาสเกิด (Likelihood Assessment Scale) เป็นการประเมินความเป็นไปได้หรือโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงในแต่ละรายการที่เกิดขึ้น

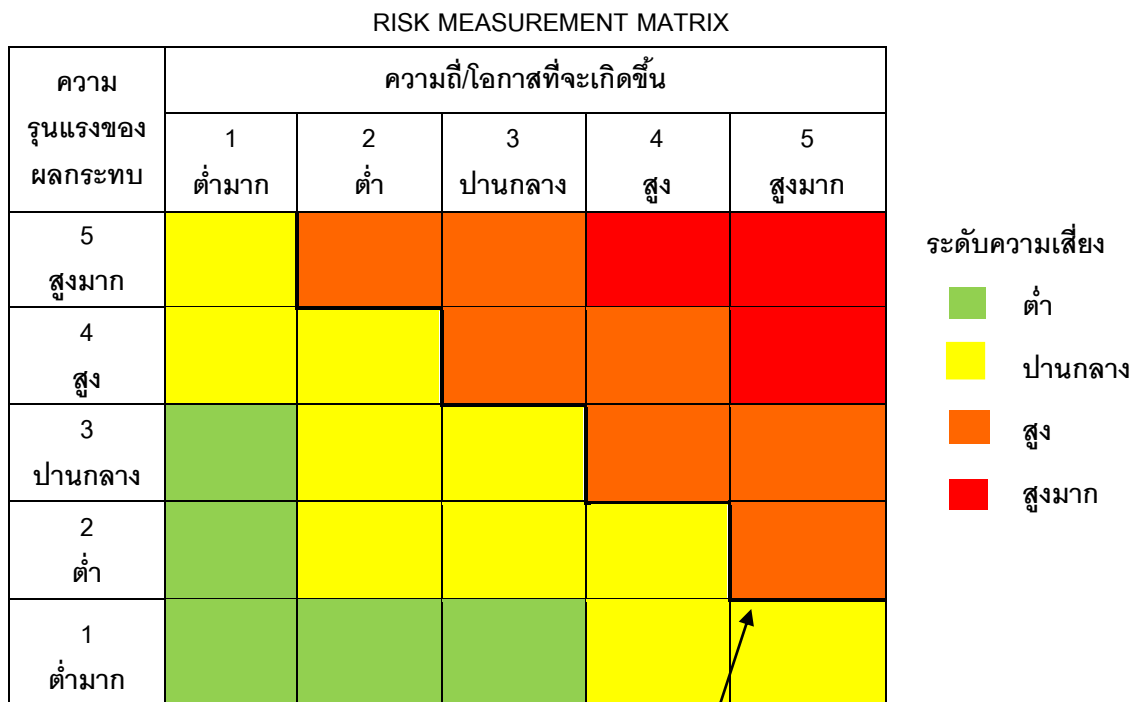
(2) เกณฑ์การประเมินผลกระทบ (Impact Assessment Scale) เป็นการประเมินปัจจัยต่างๆ ที่จะกระทบต่อบริษัทฯ

เมื่อประเมินผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดของแต่ละความเสี่ยงแล้วจะนำค่าคะแนนของทั้ง 2 รายการมาคูณกันก็จะได้ค่าคะแนนระดับความเสี่ยง (Risk Level) ซึ่งจะมีค่าคะแนนตั้งแต่ 1 - 25 จากนั้นนำค่าคะแนนระดับความเสี่ยงมาจัดวางลงบนแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบและโอกาสเกิดของความเสี่ยง (Risk Matrix) ซึ่งจะแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

| ค่าความเสี่ยง | ระดับความเสี่ยง    |
|---------------|--------------------|
| 17 - 25       | สูงมาก (VERY HIGH) |
| 10 - 16       | สูง (HIGH)         |
| 4 - 9         | ปานกลาง (MEDIUM)   |
| 1 - 3         | ต่ำ (LOW)          |

จากการประเมินความเสี่ยงในเชิงผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดขึ้น เมื่อได้คะแนนของแต่ละความเสี่ยงทำให้สามารถกำหนดระดับความเสี่ยง โดยใช้ “Risk Matrix” ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงระดับความสำคัญของความเสี่ยง ถ้าค่าความเสี่ยงที่อยู่สูงกว่า “Risk Boundary” ถือว่าเป็นความเสี่ยงในระดับสูง (High) และสูงมาก (Very High) และเป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญที่จะต้องถูกนำมาพิจารณาบริหารความเสี่ยงต่อไป

**แผนผังประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ (RISK MEASUREMENT MATRIX)**



ขอบเขตระดับความเสี่ยงที่องค์กร สามารถรับได้ (Risk Boundary)



**เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง**

| ระดับ   | คำนิยามของโอกาส  | คำนิยามของผลกระทบ             | คำนิยามของผลกระทบ   |
|---------|--|-------------------------------|---|
| ต่ำมาก  | ไม่มีเหตุการณ์เกิดขึ้นเลยใน 1 ปี   | ไม่มีผู้ได้รับผลกระทบ         | ไม่มีความเสียหายเป็นตัวเงิน                               |
| ต่ำ     | เกิดขึ้น 1 ครั้งต่อปี  | ผู้ได้รับผลกระทบ 1 - 2 ราย    | บริษัทฯ เสียหายเป็นตัวเงินน้อยกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท |
| ปานกลาง | เกิดเหตุการณ์ขึ้นน้อยมากแต่มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น 2 ครั้งต่อปี       | ผู้ได้รับผลกระทบ 3 - 4 ราย    | บริษัทฯ เสียหายเป็นตัวเงิน 100,001 - 300,000 บาท          |
| สูง     | เกิดเหตุการณ์ขึ้นเป็นครั้งคราวแต่มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น 3 ครั้งต่อปี | ผู้ได้รับผลกระทบ 5 - 6 ราย    | บริษัทฯ เสียหายเป็นตัวเงิน 300,001 - 500,000 บาท          |
| สูงมาก  | เกิดเหตุการณ์ขึ้นหลายครั้งต่อปี หรือเกิดขึ้นมากกว่า 3 ครั้งต่อปี           | ผู้ได้รับผลกระทบมากกว่า 6 ราย | บริษัทฯ เสียหายเป็นตัวเงินมากกว่า 500,000 บาท             |

**2.3.2 ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง**

บริษัทฯ ใช้ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงเพิ่มเติมนอกเหนือจากการใช้วิธี Risk Measurement Matrix โดยใช้อัตราส่วน หรือมาตรการวัด (Magnitude) ของผลกระทบที่เป็นตัวแทนที่ดีในการสะท้อนความเสี่ยง โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินความเสี่ยง 3 ระดับ คือ 1) Risk Target 2) Risk Appetite และ 3) Risk Tolerance เพื่อช่วยให้การประเมินความเสี่ยงได้สามารถสะท้อนถึงระดับความเสี่ยงได้เป็นธรรมและตรงประเด็นยิ่งขึ้น

**ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง**

| ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน | ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง   |
|-------------------------|---|
| สิทธิพนักงาน            | <ul style="list-style-type: none"> <li>● จำนวนครั้งที่ถูกศาลตัดสินตามกฎหมายว่ามีการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อพนักงาน</li> <li>● จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุ การเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงาน</li> <li>● จำนวนเงินที่ถูกปรับจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน</li> </ul>         |
| สิทธิลูกค้า             | <ul style="list-style-type: none"> <li>● จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่เกิดผลกระทบต่อความปลอดภัยกับลูกค้า</li> <li>● จำนวนเงินที่ถูกปรับจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า</li> <li>● จำนวนครั้งที่ถูกศาลตัดสินตามกฎหมายว่ามีการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อลูกค้า</li> </ul> |



| ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน  | ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง   |
|--------------------------|---|
| สิทธิคู่ค้า              | <ul style="list-style-type: none"><li>• จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่เป็นธรรมกับคู่ค้า</li><li>• จำนวนเงินที่ถูกปรับจากการการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวของคู่ค้า</li><li>• จำนวนครั้งที่ถูกศาลตัดสินตามกฎหมายว่ามีการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อคู่ค้า</li></ul> |
| สิทธิชุมชนและสิ่งแวดล้อม | <ul style="list-style-type: none"><li>• จำนวนครั้งที่ถูกร้องเรียนจากการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อเชิงลบกับชุมชนและสิ่งแวดล้อม</li><li>• จำนวนเงินที่ถูกปรับจากการละเมิด และไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด</li></ul>                |

#### 2.4 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ได้จัดลำดับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ ซึ่งเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อแรงผ่านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและความสัมพันธ์ทางธุรกิจอื่น ๆ ของบริษัทฯ โดยความเสี่ยงเหล่านั้น บริษัทฯ จะดำเนินการหามาตรการแก้ไขและป้องกัน เพื่อลดระดับความเสี่ยง

#### 3. การบูรณาการดำเนินการ (Integrate Findings and Take Appropriate Action)

หลังจากที่บริษัทฯ ได้ระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงระดับสูง และได้ผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนแล้ว บริษัทฯ จำเป็นต้องทำการแก้ไขและจัดการประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และพิจารณา กำหนดมาตรการควบคุมและมาตรการบรรเทาผลกระทบที่มีอยู่ในปัจจุบันหรือที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงพัฒนามาตรการเพิ่มเติม เพื่อลดโอกาสการเกิด หรือความรุนแรง และผลกระทบของประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ควรประเมินความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risks) หลังจากจัดทำแนวทางการป้องกัน และแก้ไขด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่า การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนของ บริษัทฯ มีประสิทธิภาพในการควบคุมผลกระทบตลอดห่วงโซ่คุณค่า



แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง

| ประเด็นความเสี่ยง                                      | แนวทางการควบคุมความเสี่ยง  |
|--|--|
| การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม และมีมนุษยธรรม        | <ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ</li><li>กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้มีการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</li></ul>  |
| สุขภาพและความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน              | <ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ</li><li>นโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมอาคารสำนักงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ</li><li>ตรวจเช็คสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความปลอดภัยกับพนักงานและผู้ที่มาติดต่อบริษัทฯ</li></ul>   |
| การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน / ลูกค้า / คู่ค้า | <ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ</li><li>อบรมให้ความรู้พนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและหลักสูตรการสร้างตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ</li></ul>   |
| สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า / คู่ค้า / ชุมชน         | <ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ</li><li>กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ</li><li>กำหนดนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมอาคารสำนักงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ</li><li>ตรวจติดตามสภาพน้ำเสียก่อนปล่อยสู่สาธารณะเป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่กระทบกับสิ่งแวดล้อมและชุมชนโดยรอบ</li><li>ตรวจเช็คสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความปลอดภัยกับพนักงานและผู้ที่มาติดต่อบริษัทฯ</li></ul> |
| การเลือกปฏิบัติต่อลูกค้า / คู่ค้า                      | <ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดนโยบายการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ</li><li>กำหนดกระบวนการคัดเลือกคู่ค้า และกระบวนการติดตามการดำเนินงานของลูกค้า</li></ul>  |
| ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการขององค์กร         | <ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมอาคารสำนักงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ</li><li>ตรวจติดตามสภาพน้ำเสียก่อนปล่อยสู่สาธารณะเป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่กระทบกับสิ่งแวดล้อมและชุมชนโดยรอบ</li></ul>  |



#### 4. การติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน (Track and Communicate Performance)

บริษัทฯ ได้กำหนดกระบวนการทบทวน ตรวจสอบ และติดตามการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนตามขอบเขต ประเด็นความเสี่ยง และดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่กำหนดไว้ โดยกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรายงานผลการดำเนินการให้กับคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะผู้บริหาร รวมถึงรายงานผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนในบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และมีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมอย่างเป็นระบบในกรณีที่เกิดเหตุ

#### 5. การเยียวยาผลกระทบ (Remediate Adverse Impacts)

บริษัทฯ ตระหนักดีว่ากิจกรรมทางธุรกิจอาจก่อให้เกิดหรือมีส่วนก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและดำเนินการจัดการด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อวางแผนและกำหนดแนวทางแก้ไขและป้องกัน จัดการแก้ไขและป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมถึงจะลดความเสี่ยงและการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน หรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขผ่านกระบวนการที่ชอบธรรม โดยจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสสำหรับผู้มีส่วนได้เสียที่อาจได้รับผลกระทบหรือการละเมิดจากกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ตามนโยบายการแจ้งเบาะแส (Whistle Blowing Policy) ที่กำหนดไว้ รวมถึงจัดให้มีกระบวนการบรรเทาผลกระทบที่เหมาะสมและเยียวยาผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบที่เกิดจากหรือเกี่ยวเนื่องมาจากบริษัทฯ

ดังนั้น หากผู้ใดพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการรับข้อร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง และมาตรการคุ้มครองปกป้องผู้ที่แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแส ตามนโยบายการแจ้งเบาะแส (Whistle Blowing Policy) ที่กำหนดไว้ นอกจากนี้บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีบทลงโทษสำหรับผู้กระทำการละเมิดสิทธิมนุษยชน ดังนี้

- หากเป็นพนักงานจะต้องรับโทษทางวินัยตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทฯ
- หากเป็นบุคคลภายนอก ซึ่งทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย บริษัทฯ จะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย