



นโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน
(ESG Policy)

บริษัท ฟอลคอนประกันภัย จำกัด (มหาชน)
33/4 อาคารเอ เดอะไนน์ทาวเวอร์ ชั้น 24-25 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง
เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310 โทรศัพท์ 0-2037-9888

รายการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

ลำดับเอกสาร	วันที่จัดทำ	จัดทำโดย	ส่วนที่ปรับปรุง
ต้นฉบับ	25 พฤศจิกายน 2565	นางสาวพัชราพร นิตกุล	-

สารบัญ

บทนำ	4
นโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (ESG Policy)	5
1. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)	5
2. ด้านสังคม (Social)	6-7
3. ด้านการกำกับดูแล (Governance).....	8

บทนำ

ESG เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งย่อมาจาก Environment Social และ Governance ปัจจุบัน ESG ได้รับความนิยมนอกจากบริษัทจดทะเบียนและนักลงทุนทั่วโลก เนื่องจากเป็นแนวคิดที่นักลงทุนใช้ประกอบการพิจารณาลงทุน โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อ 3 ด้านหลัก คือ

1. E: Environment หมายถึง สิ่งแวดล้อม
2. S: Social หมายถึง สังคม
3. G: Governance หมายถึง การกำกับดูแล

ESG จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่ บริษัท ฟอลคอนประกันภัย จำกัด (มหาชน) นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนหรือดำเนินธุรกิจ สำหรับการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยการดำเนินการตามนโยบาย ESG ของบริษัท จะมุ่งเน้นการสนับสนุน พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น และชุมชนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินการตามนโยบาย ESG ในแต่ละด้าน เพราะเมื่อบริษัทสามารถระบุปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของบริษัท ได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะส่งผลต่อศักยภาพในการดำเนินธุรกิจของบริษัทที่จะโดดเด่นเหนือกว่าคู่แข่งและสะท้อนให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารรวมถึงพนักงานงาน และลูกค้าและคู่ค้าของบริษัท ที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ และแสวงหาผลตอบแทนที่ไม่ใช่อยู่ในรูปแบบของผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่ยังคำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลของกิจการด้วย

นโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (ESG Policy)

การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน คือ การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ 3 ด้านหลัก ดังต่อไปนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)

ในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) นั้น บริษัทมุ่งเน้นการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ไม่ว่าจะเป็นการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน โดยคำนึงด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย ของพนักงานเป็นหลัก รวมถึงการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ภายในสำนักงานก็มุ่งเน้นการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อลดปริมาณการใช้ทรัพยากรทรัพยากรธรรมชาติหรือพลังงานต่างๆ อาทิเช่น

- ลดปริมาณการใช้กระดาษในกระบวนการทำงานต่างๆ ภายในบริษัทและนำกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทน ในรูปแบบของ E-Service ต่างๆ เช่น E-Claim, E-Policy, E-Payment, E-Withholding Tax เป็นต้น
- เปลี่ยนรูปแบบในการส่งต่อข้อมูลระหว่างบริษัทกับคู่ค้าจากการนำส่งเอกสารระหว่างกัน เพื่อมาเป็นการนำส่งข้อมูลผ่าน Portal ต่างๆ เช่น E-mail, SFTP เป็นต้น

มีการกำหนดเกณฑ์ในการจัดหาผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และมีการสื่อสารกับพนักงานให้ตระหนักถึงการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดปริมาณขยะ ผ่านสื่อต่างๆ ที่ใช้ภายในองค์กร ตลอดจนการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ของบริษัทก็ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าหรือคู่ค้าที่ตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก โดยผลิตภัณฑ์นั้นอาจจะให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับวัสดุหรืออุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหรือกลุ่มลูกค้าที่ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อาจจะได้รับความสะดวกหรือสิทธิประโยชน์มากกว่ากลุ่มลูกค้าทั่วไปของบริษัท เช่น การรับประกันภัยรถยนต์ไฟฟ้า หรือ กลุ่มลูกค้าที่มีการติดตั้งอุปกรณ์การใช้พลังงานแสงอาทิตย์ เป็นต้น

2. ด้านสังคม (Social)

ในด้านสังคมนั้นแบ่งการบริหารจัดการในด้านนี้ออกเป็น 2 ส่วน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการความสัมพันธ์และการสื่อสารภายในกับพนักงานของบริษัท หรือ การบริหารจัดการความสัมพันธ์และการสื่อสารภายนอกกับลูกค้า, คู่ค้า และชุมชนหรือบุคคลภายนอกบริษัท

2.1 การจัดการความสัมพันธ์และการสื่อสารภายในกับพนักงานของบริษัท

- มีการสื่อสารและจัดอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมแก่พนักงาน เพื่อเสริมสร้างพัฒนาทักษะและยกระดับความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ ของพนักงานทุกระดับ อย่างสม่ำเสมอและครอบคลุมในทุกๆ ด้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจประกันภัย ความรู้ความสามารถเฉพาะด้านต่างๆ ทักษะการบริหารจัดการคน ภาวะการเป็นผู้นำ การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา ภาวะทางอารมณ์ ทักษะคิดในการทำงาน ทักษะในการใช้ชีวิตประจำวัน การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน รวมถึงความรู้ทางด้านกฎหมายและการปฏิบัติตาม หลักจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจหรือการต่อต้านคอร์รัปชั่น การบริหารความเสี่ยง และ ความมั่นคงปลอดภัยทางด้านไซเบอร์ เป็นต้น
- ส่งเสริมความให้พนักงานภายในองค์กรมีความสมัครสมานสามัคคีกันและมุ่งเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีมและพาทีมไปสู่ความสำเร็จ
- มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้น ไม่จำกัดเพศ ไม่จำกัดอายุ ยอมรับความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ไม่จำกัดสิทธิ์ในการดำรงตำแหน่งหรือระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง
- สนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน จัดหาสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมให้กับพนักงานในทุกๆ ด้าน ตามสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมุ่งเน้นในการดูแลด้านสุขภาพของพนักงาน การจัดหาวัคซีน โปรแกรมช่วยเหลือด้านสุขภาพต่างๆ รวมถึงการให้ทางเลือกในการทำงานของพนักงาน มีเวลาทำงานที่ยืดหยุ่น และการทำงานที่บ้าน (Work Form Home) เป็นต้น

2.2 การจัดการความสัมพันธ์และการสื่อสารภายนอกกับลูกค้า คู่ค้า และชุมชนหรือบุคคลภายนอกบริษัท

- ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม มีความเหมาะสม คำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าและคุณภาพของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเป็นมิตรและเท่าเทียมกัน
- เสนอขายผลิตภัณฑ์โดยคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ นำเสนอผลิตภัณฑ์ไม่เกินจริง ให้ข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจของลูกค้า
- บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและยุติประเด็นข้อร้องเรียนต่างๆ ได้
- มีนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการรักษาความลับ
- มีนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก ด้วยขั้นตอนที่โปร่งใส มีความเท่าเทียมกัน สามารถตรวจสอบได้
- มุ่งเน้นพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าที่มีหลักธรรมาภิบาลและดำเนินธุรกิจอย่างสุจริต โปร่งใส มีความน่าเชื่อถือ มีนโยบายในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม
- ส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็นสาธารณะ ประโยชน์กับหน่วยงานภาครัฐหรือภาคประชาชน อย่างสม่ำเสมอ
- สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการให้บริการทางสังคม เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครต่างๆ

3. ด้านการกำกับดูแล (Governance)

ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อมั่นและหลักความสุจริตอย่างยิ่งและมีหน้าที่รับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยและประชาชน การที่บริษัทจะสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปอย่างยั่งยืนได้นั้น จะต้องมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทมีกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ซึ่งกำหนดบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารอย่างชัดเจน มีกลไกในการควบคุมและบริหารจัดการโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อช่วยทำหน้าที่กำกับดูแลและกลั่นกรองในเรื่องสำคัญในของบริษัทในด้านต่างๆ เช่น คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการการลงทุน คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการผลิตภัณฑ์ คณะกรรมการสินไหมและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

และมีหลักจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด กำหนดให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นไปอย่างโปร่งใส รวมถึงมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือผลการดำเนินงานของบริษัท ให้ลูกค้า หรือคู่ค้าของบริษัท สามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างสะดวก

มีการจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบภายในและหน่วยงานบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานกำกับดูแลองค์กร ที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการดำเนินงานต่างของบริษัท บริหารความเสี่ยงในด้านต่างๆ และดูแลติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างใกล้ชิด อย่างสม่ำเสมอ

นโยบายฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤศจิกายน 2565 เป็นต้นไป

(นางโสกา กาญจนรินทร์)

กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร