

นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากรอย่างยั่งยืน บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยมีวิสัยทัศน์ “มุ่งสู่การเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งความยั่งยืน” ที่พัฒนาครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ มิติสังคม และมิติสิ่งแวดล้อม มีวัตถุประสงค์ของธุรกิจในการเป็นทุกคำตอบด้านการเงินส่วนบุคคลและการประกันชีวิตในทุก Life Stage / Life Event และ Lifestyle ของลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า และเป็นผู้ส่งมอบสุขภาพที่ดี ชีวิตที่ดี และความมั่นคง มั่งคั่ง ในบ้านปลายชีวิตให้กับลูกค้า โดยมุ่งมั่นสู่เป้าหมายการเป็นแบรนด์ชั้นนำที่ได้รับความชื่นชม (Admired) และเป็นแรงบันดาลใจ (Inspired) ให้กับทุกคนในสังคม ซึ่งบริษัทฯ ได้วางรากฐานวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง ภายใต้ค่านิยมองค์กร CARE ประกอบด้วย Customer Centric: เชื่อมั่นต่อการตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าแบบเฉพาะบุคคล Accountability: เชื่อมั่นต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมืออาชีพบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริตและความมั่นคงอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ Responsibility: เชื่อมั่นต่อการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือพัฒนาและบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม และ Empowerment: เชื่อมั่นว่าความร่วมมือ ร่วมใจ และความผูกพันเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จร่วมกัน

บริษัทฯ จึงมุ่งสร้างบุคลากรให้เป็นทั้งคนเก่งและคนดีพร้อมรับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นคู่คิดอยู่เคียงข้างลูกค้าและสังคม โดยตระหนักว่าทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพยากรและทรัพย์สินที่ทรงคุณค่า เป็นกลไกหลักสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย จึงให้ความสำคัญกับการดูแลบุคลากร ทั้งในด้านการบริหารและด้านการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์องค์กรสอดคล้องกับบริบทการดำเนินธุรกิจใหม่ ๆ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพคุณภาพของงานและดำรงรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน ถือเป็นกำลังสำคัญที่จะผลักดันให้บริษัทฯ เติบโตได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

ขอบเขตการดำเนินงาน

นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและด้านการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งหวังว่าพนักงานและตัวแทนประกันชีวิต หรือ บุคลากรขององค์กร ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องยึดมั่นตามหลักการในนโยบายฉบับนี้

1. หลักการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนี้

1.1 การดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการเคารพสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาคและเท่าเทียม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อความหลากหลาย (Diversity) ความเสมอภาคเท่าเทียม (Equity) และการเข้าถึง (Inclusion) หรือ DEI โดยตระหนักในเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นความรับผิดชอบสำคัญของบริษัทฯ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน ตัวแทนประกันชีวิต คู่ค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับดูแล สังคมและส่วนรวม สอดคล้องตามหลักกฎหมายและมาตรฐานสากลที่สำคัญ ทั้งหลักการที่เน้นว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ หลักการด้านมนุษยธรรมและสิทธิขององค์การแรงงานระหว่างประเทศและข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ

1.2 การปฏิบัติด้านจรรยาบรรณ

บริษัทฯ มีจรรยาบรรณทางธุรกิจที่ถือเป็นแนวปฏิบัติหลักในการควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรให้เป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายด้านความยั่งยืน ซึ่งรวมถึงการควบคุมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ ตลอดจนสนับสนุนให้บุคลากรมีจิตสำนึก และยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม อันเป็นการส่งเสริมและพัฒนาการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างถูกต้อง เหมาะสมและยั่งยืน จนเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมและคุณค่าของบริษัทฯ ต่อไป โดยบุคลากรพึงมีแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและหลักการด้านความยั่งยืนใน 3 มิติ ดังนี้

มิติเศรษฐกิจหรือการกำกับดูแล (Economic & Governance): ปฏิบัติตามจรรยาบรรณด้านการกำกับดูแลกิจการ เช่น จรรยาบรรณทางธุรกิจ (Code of Conduct) นโยบายการป้องกันการให้สินบน และการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน (Anti-bribery and Anti-Corruption Policy) นโยบายการป้องกันการ และการปราบปรามการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติเป็นไปตามกฎระเบียบของผู้กำกับดูแล ตลอดจนการจัดทำรายงานที่โปร่งใส และการมีระบบการบริหารจัดการที่เป็นธรรมและเท่าเทียม

มิติสังคม (Social): ปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางสังคม เช่น การสนับสนุนสิทธิแรงงาน ส่งเสริมสิทธิมนุษยชน การดูแลบุคลากรในที่ทำงานโดยมีสภาพแวดล้อมที่ดีปลอดภัยและเอื้อต่อการทำงาน รวมถึงบุคลากรร่วมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ชุมชน และสังคม ด้วยการสร้างและพัฒนางานของตนเองให้มีคุณค่าพร้อมส่งมอบสู่ลูกค้า ชุมชน และสังคม

มิติสิ่งแวดล้อม (Environment): ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสิ่งแวดล้อม เช่น การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในกระบวนการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน เช่น ลดการใช้น้ำ พลังงาน ไฟฟ้า มีส่วนร่วมในการจัดการขยะ ตลอดจนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทฯ

1.3 การประเมินผลบุคลากรที่ครอบคลุม 3 มิติ

มิติเศรษฐกิจหรือการกำกับดูแล (Economic & Governance): การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทฯ และความประพฤติที่เป็นธรรมและโปร่งใส เช่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร การปฏิบัติงานอย่างมีจรรยาบรรณ และการตัดสินใจที่เป็นธรรม

มิติสังคม (Social): การประเมินผลจากการปฏิบัติตนด้วยความเคารพผู้อื่น มีความเสมอภาคและเท่าเทียม รวมถึงการร่วมกันส่งเสริมการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม ด้วยการพัฒนางานที่สร้างคุณค่าต่อบริษัทฯ ชุมชน และสังคม

มิติสิ่งแวดล้อม (Environment): การประเมินผลจากการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การพัฒนา ต่อยอดกระบวนการทำงานของตนเองที่ไม่สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม มีส่วนช่วยในการลดหรือต่อยอดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.4 การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

การคัดเลือกผู้สมัคร: คัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ทศนคติ ค่านิยม และประสบการณ์หรือความสนใจพิเศษ รวมถึงมุมมอง แนวคิดในการพัฒนาเพื่อก่อให้เกิดความยั่งยืนในการร่วมงานกับบริษัทฯ

การประเมินผู้สมัคร: การประเมินทั้งในด้านทฤษฎี การปฏิบัติ และทัศนคติ ในด้านทฤษฎีประเมินองค์ความรู้ต่องานที่รับผิดชอบ ความสามารถ ทักษะสำคัญ ในด้านการปฏิบัติ ประเมินในความเข้าใจของหลักการบูรณาการหรือพัฒนางานสู่การขับเคลื่อนองค์กรอย่างยั่งยืน โดยประเมินจากโจทย์และการตั้งคำถามในกระบวนการรับสมัคร และในด้านทัศนคติ ค่านิยม เกี่ยวกับความยั่งยืน โดยดูจากความสนใจและแนวคิดเรื่องความยั่งยืนของบุคลากรนั้น ๆ

การรับสมัครผ่านสื่อประชาสัมพันธ์: แสดงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามหลักการความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม เพื่อดึงดูดผู้สมัคร

2. หลักการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

บริษัท มีหลักการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นวิธีการทำงานแบบ Agile (Agile Way of Work) ด้วยการให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการทำงานแบบ Agile การปรับโครงสร้างการทำงาน การสร้าง Agile Coach และ Agile Leader ร่วมกับการพัฒนาบุคลากรให้เกิดการสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน (Innovativeness) เพื่อการสร้างนวัตกรรมทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการ สอดคล้องกับความยั่งยืนขององค์กร ดังนี้

2.1 มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer at Heart) สร้างและพัฒนาให้บุคลากรทุกคนให้ทำงานโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เริ่มตั้งแต่ปลูกฝังการสร้างจิตวิญญาณของการดูแลลูกค้าเสมือนบุคคลในครอบครัว (Omotenashi) มอบการบริการที่น่าประทับใจและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า จัดเตรียมระบบงานและเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้าเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ วางแผนการเงิน และให้บริการลูกค้าที่ตรงกับความต้องการได้มากยิ่งขึ้น

2.2 สร้างสายสัมพันธ์เพื่อความสำเร็จร่วมกัน (Bonding & Collaboration) ถ่ายทอดแนวคิดให้บุคลากรตระหนักถึงคุณค่าและความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองทำ (Ikigai) การสร้างความร่วมมือร่วมใจที่ทำให้เกิดความผูกพันและความเข้าใจระหว่างกันเพื่อสร้างความสำเร็จร่วมกัน (Bonding & Collaboration) การเรียนรู้จากข้อผิดพลาดให้รวดเร็วเพื่อแก้ไขและก้าวเดินใหม่อีกครั้ง (Resilience)

2.3 การทำงานแบบแคล่วคล่องว่องไว (Agile) นำแนวทางการทำงานแบบ Agile มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารโครงการต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นความร่วมมือกันในการทำงานทั้งแบบเป็น (Team Work) และแบบข้ามสายงาน (Cross Functional) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผสมผสานแนวคิดและความรู้ ร่วมกับการนำเครื่องมือบริหารผลงาน (Objective Key Results – OKRs) มาใช้เพื่อวัดผลความสำเร็จของงาน ทำให้กระบวนการทำงานมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรในทีมเกิดกรอบความคิด (Mindset) ที่พร้อมต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ สามารถขยายขอบข่ายการเรียนรู้ออกไปนอกเหนือจากงานประจำของตนเอง รวมถึงปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ทันต่อสถานการณ์ และเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการรับมือกับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง ไม่แน่นอน ซับซ้อน และคลุมเครือ (VUCA world)

2.4 การสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างยั่งยืน (Innovativeness) ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมการทำงานและความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ให้กับบุคลากรทั้งส่งเสริมการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า การสร้างเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า การพัฒนาเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน นอกจากนี้บริษัท ยังเปิดพื้นที่ให้บุคลากรที่มีความสามารถด้านการใช้ข้อมูล นำข้อมูลมาทดลองสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ที่สร้างคุณค่าให้กับลูกค้าและบริษัท เสริมสร้างทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้างอารยะบนโลกออนไลน์ (Digital Civility) ซึ่งจะทำให้บริษัท เป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven DNA)

2.5 การพัฒนาฝึกอบรม (Training & Development) ฝึกอบรมและปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติที่ยั่งยืนที่ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ทั้งมิติเศรษฐกิจหรือการกำกับดูแล ในเรื่องการทำบุญดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ มิติสังคม การเคารพสิทธิมนุษยชน การส่งเสริมแผนงานของบุคลากรสู่การสร้างคุณค่าให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้การอนุรักษ์พลังงาน การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพผ่านการอบรมหรือโครงการ กิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน และสร้างสรรค์กิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยเพิ่มความตระหนักและความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับปัญหาด้านสังคมหรือสิ่งแวดล้อมโดยบูรณาการในการปฏิบัติงานร่วมด้วย

3. การสร้างวัฒนธรรม (Culture) และการสื่อสาร (Communication)

3.1 สร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนความยั่งยืน: สร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมที่สนับสนุนความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล การสร้างความตระหนักและการเข้าใจเรื่องความยั่งยืนให้กับบุคลากรผ่านการฝึกอบรมหรือสัมมนาพร้อมกับลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร

3.2 การสื่อสารด้านความยั่งยืน: สื่อสารเป้าหมายและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้เสียทราบ ผ่านกิจกรรม โครงการ การประชุม การประกาศ รายงานประจำปี และรายงานความยั่งยืน เป็นต้น

3.3 การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนงานด้านความยั่งยืน: สร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน การบริหารจัดการที่เป็นธรรม และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

3.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วม

3.4.1 สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร

- การสร้างความเข้าใจและความตระหนักให้กับบุคลากร เกี่ยวกับเป้าหมายความยั่งยืนขององค์กรและบทบาทของบุคลากรที่มีส่วนขับเคลื่อนนโยบายนี้ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม
- การสร้างโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม เช่น การสร้างแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่ส่งเสริมงานด้านความยั่งยืน รวมถึงการสร้างทีมใหม่ ๆ ในรูปแบบ Agile Team ที่มีความสนใจในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน
- การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร นำมาพัฒนา ปรับปรุง และสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ที่มุ่งสู่ความยั่งยืน เพื่อสร้างให้เกิดเป้าหมายด้านความยั่งยืนร่วมกันของบุคลากรในองค์กร

3.4.2 การสร้างแรงจูงใจของบุคลากร: กำหนดการสร้างแรงจูงใจ ด้วยการมอบรางวัลให้แก่บุคลากรที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการปฏิบัติตามเป้าหมายความยั่งยืนขององค์กรผ่านแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 5 กรกฎาคม 2566