

กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence : HRDD)

บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจ โดยได้ดำเนินการติดตามและตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง บริษัท ได้ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อกำหนดมาตรการป้องกันและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในทุกกระบวนการทางธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยยึดแนวทางปฏิบัติตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights : UDHR) และหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights : UNGP) เป็นกรอบดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจที่เคารพสิทธิมนุษยชน

ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดแนวปฏิบัติในการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence : HRDD) ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

- (1) การประกาศนโยบายและหลักการของบริษัท ว่าด้วยการเคารพสิทธิมนุษยชน (A Statement of policy commitment to respect human rights)
- (2) การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมของบริษัท (Assessment of actual and potential human rights impacts of company activities and relationships)
- (3) การบูรณาการนโยบายกับการประเมิน รวมถึงกลไกการควบคุมภายในและภายนอก (Incorporating into company procedures and addressing impacts)
- (4) การติดตามและการรายงานผลการดำเนินงาน (Tracking and reporting performance)
- (5) การแก้ไขให้ถูกต้องและเยียวยา (Remediation and remedy)

1. การประกาศนโยบายและหลักการของบริษัท ว่าด้วยการเคารพสิทธิมนุษยชน (A Statement of Policy Commitment to Respect Human Rights)

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิมนุษยชนในฐานะพื้นฐานของการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบและยั่งยืน โดยได้กำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนอย่างชัดเจน เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการเคารพ ค้ำครอง และส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมาภิบาล ดังกล่าวได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และครอบคลุมถึงความคาดหวังที่บริษัทมีต่อพนักงาน คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้ถือหุ้น สังคมและส่วนรวม ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักการด้านสิทธิมนุษยชน โดยบริษัท ได้ดำเนินการเผยแพร่นโยบายผ่านช่องทางเว็บไซต์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้อย่างโปร่งใส และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงภายในองค์กรและในห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจ

นโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัท อ้างอิงและสอดคล้องกับหลักการและมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ได้แก่ หลักการที่แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) อนุสัญญาหลักขององค์การแรงงานระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิแรงงาน (Core Conventions of the International Labour Organization : ILO) และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact : UNGC) บริษัทได้กำหนดให้ทุกภาคส่วนในองค์กรมีหน้าที่ในการยึดมั่น ปฏิบัติตาม และร่วมกันสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นรูปธรรม

2. การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมของบริษัท (Assessment of Actual and Potential Human Rights Impacts of Company Activities and Relationships)

บริษัท ได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อระบุและป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริง หรืออาจเกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมหรือความเชื่อมโยงผ่านความสัมพันธ์ทางธุรกิจ โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกตลอดห่วงโซ่อุปทาน พร้อมให้ความสำคัญกับสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างทางกายภาพ เชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สีผิว การศึกษา สถานะทางสังคม ความเห็นทางการเมือง ความเชื่อ ประเพณีวัฒนธรรม รวมถึงสิทธิในการดำรงชีวิต เสรีภาพ การป้องกันการล่วงละเมิด แรงงานบังคับ แรงงานเด็ก อิสระในการแสดงความคิดเห็น สิทธิในการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน และสิทธิอื่น ๆ เช่น การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สุขภาพและความปลอดภัย ทั้งนี้ กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบและเป็นธรรม โดยวิธีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน มีดังนี้

2.1. กำหนดขอบเขตประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทได้กำหนดขอบเขตการตรวจสอบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างครอบคลุม โดยพิจารณาจากกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ และห่วงโซ่อุปทาน รวมถึงการระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลัก และกลุ่มเปราะบางที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัท ทั้งทางตรงและทางอ้อม

การพิจารณาขอบเขตครอบคลุมถึงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจริงหรืออาจเกิดขึ้น เช่น สิทธิในการดำรงชีวิต เสรีภาพ และความปลอดภัย การป้องกันการล่วงละเมิด การใช้แรงงานบังคับ และแรงงานเด็ก เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการรวมกลุ่ม สิทธิในการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน และค่าตอบแทนที่เท่าเทียม สิทธิในสุขภาพ ความปลอดภัยในการทำงาน และสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัว

ทั้งนี้ บริษัทได้จัดกลุ่มกิจกรรมเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

(1) **กิจกรรมหลัก (Core Activities)** เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต การพิจารณารับประกันภัย การชดใช้เงินและสินไหมทดแทน การประกันภัยต่อ การให้บริการหลังการขาย และการบริหารสินทรัพย์และการลงทุน

(2) **กิจกรรมสนับสนุน (Supporting Activities)** เช่น การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล การพัฒนาเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารจัดการคู่ค้า

การกำหนดขอบเขตและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าว เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Risk and Impact Assessment) ซึ่งจะช่วยให้บริษัทสามารถบริหารจัดการประเด็นที่อาจมีผลกระทบอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับหลักการสากลด้านสิทธิมนุษยชน

2.2. การระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Identification of Human Rights Risk Issues)

บริษัทได้ดำเนินการระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางซึ่งมีความเสี่ยงสูงต่อการถูกละเมิดสิทธิ ทั้งนี้ กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและกลุ่มเปราะบางที่ได้รับการพิจารณา เช่น

- พนักงานของบริษัท คนกลางประกันภัย และแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน
- ผู้หญิง เด็ก และเยาวชน
- แรงงานข้ามชาติ แรงงานชั่วคราว และบุคคลที่ทำงานผ่านบริษัทรับเหมา
- กลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ และหญิงตั้งครรภ์
- กลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มชนพื้นเมือง และกลุ่มที่มีอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมเฉพาะ
- กลุ่มหลากหลายทางเพศ LGBTQIA+
- ผู้มุ่งหวัง ผู้เอาประกันภัย และผู้รับประกันภัย
- ชุมชนที่อยู่รอบพื้นที่การดำเนินธุรกิจของบริษัท

สิทธิพนักงาน 5 ประเด็น	สิทธิลูกค้า 5 ประเด็น	สิทธิคู่ค้าและ พันธมิตร 4 ประเด็น	สิทธิผู้ถือหุ้น 2 ประเด็น	สิทธิสังคมและ ส่วนรวม 2 ประเด็น
1. การไม่เคารพสิทธิแรงงาน และการจ้างงานที่เป็นธรรม	6.การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ไม่ครบถ้วนหรือบิดเบือนข้อเท็จจริง	11. การใช้แรงงานเด็กหรือบังคับใช้แรงงานในห่วงโซ่อุปทานของ คู่ค้าและพันธมิตร	15. การเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ถือหุ้นไม่ครบถ้วนหรือไม่เท่าเทียมกัน อันอาจกระทบต่อสิทธิของผู้ถือหุ้น	17. การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลทั่วไป
2. การละเมิดสิทธิการทำงานและการเลือกปฏิบัติในองค์กร	7. การเลือกปฏิบัติตามเพศ อายุ เชื้อชาติ หรือสถานะของลูกค้า	12. การเลือกปฏิบัติต่อคู่ค้าและพันธมิตร	16. การเข้าถึงข้อมูลที่ไม่เท่าเทียมของผู้ถือหุ้น	18. ความไม่เสมอภาคในการเข้าถึงกิจกรรมและจำกัดสิทธิของกลุ่มเปราะบางในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือรับโอกาสทางสังคม
3. การล่วงละเมิดทางวาจาหรือแสดงพฤติกรรมคุกคามต่อพนักงาน	8. การล่วงละเมิดทางวาจาหรือแสดงพฤติกรรมคุกคามต่อลูกค้า	13. การล่วงละเมิดทางวาจาหรือแสดงพฤติกรรมคุกคามต่อ คู่ค้า และพันธมิตร		
4. การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของพนักงาน	9. การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	14. การละเลยด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของ คู่ค้าและพันธมิตร		
5. การละเลยด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน	10. ความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงการบริการ			

2.3. การประเมินระดับความเสี่ยง

บริษัทได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง โดยพิจารณาจากระดับโอกาสในการเกิดความเสี่ยง (Likelihood Level) และระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact Level) ตามรายละเอียดดังนี้

2.3.1. การประเมินระดับโอกาสในการเกิดความเสี่ยง (Likelihood Level)

ระดับโอกาสในการเกิดความเสี่ยงพิจารณาจากบริบทของเหตุการณ์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (ระดับ A-E) ดังนี้

ระดับ	ระดับโอกาสในการเกิดความเสี่ยง
A	โอกาสเกิดสูงมาก
B	โอกาสเกิดสูง
C	โอกาสเกิดปานกลาง
D	โอกาสเกิดต่ำ
E	โอกาสเกิดต่ำมาก

2.3.2. การประเมินระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact Level)

ระดับความรุนแรงของผลกระทบพิจารณาตามเกณฑ์ที่ทางบริษัทกำหนด โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (ระดับ 1-5) และประเมินตาม 4 หัวข้อหลัก ดังนี้

- (1) ผลกระทบด้านการเงิน (Financial Impact)
- (2) ผลกระทบด้านชื่อเสียง (Reputation Impact)
- (3) ผลกระทบด้านกฎหมายและข้อกำหนด (Regulatory obligations Impact)
- (4) ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก (Impact to stakeholders both internal and external)

ระดับ	ระดับความรุนแรงของผลกระทบ
1	ระดับความรุนแรงต่ำมาก
2	ระดับความรุนแรงต่ำ
3	ระดับความรุนแรงปานกลาง
4	ระดับความรุนแรงสูง
5	ระดับความรุนแรงสูงมาก

จากการประเมินความเสี่ยงในเชิงผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดขึ้น บริษัทจะนำคะแนนที่ได้มา กำหนดระดับความเสี่ยงโดยใช้แผนผังประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Risk Matrix) ซึ่งจะทำให้ทราบถึงระดับความสำคัญของความเสี่ยง หากค่าความเสี่ยงอยู่สูงกว่าขอบเขตระดับความเสี่ยงที่องค์กรสามารถรับได้ (Acceptable Risk or Risk Boundary) จะถือว่าเป็นความเสี่ยงในระดับสูง (Significant Risk) หรือสูงมาก (High Risk) ที่ไม่สามารถยอมรับได้ (Unacceptable Risk) และเป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญที่จะต้องถูกนำมาพิจารณาบริหารความเสี่ยงต่อไป

แผนผังประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัท (Risk Matrix)

		Impact				
		1	2	3	4	5
Likelihood	A	S	S	H	H	H
	B	M	S	S	H	H
	C	L	M	S	H	H
	D	L	L	M	S	H
	E	L	L	M	S	S

ขอบเขตระดับความเสี่ยงที่องค์กรสามารถรับได้ (Acceptable Risk or Risk Boundary)

3. การบูรณาการนโยบายกับการประเมิน รวมถึงกลไกการควบคุมภายในและภายนอก (Incorporating into Company Procedures and Addressing Impacts)

บริษัทได้นำผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนมาบูรณาการเข้ากับกระบวนการดำเนินงาน โดยเฉพาะในกรณีที่พบความเสี่ยงในระดับสูง บริษัทได้กำหนดมาตรการควบคุมและบรรเทา ความรุนแรงของผลกระทบอย่างเหมาะสม รวมถึงพัฒนามาตรการเพิ่มเติมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิด การละเมิดสิทธิขึ้นอีกในอนาคต

นอกจากนี้ บริษัทดำเนินการประเมินความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Residual Risks) เพื่อประเมิน ประสิทธิภาพของมาตรการที่มีอยู่ และปรับปรุงแนวทางการจัดการอย่างต่อเนื่อง กลไกการควบคุม ความเสี่ยงประกอบด้วย การกำกับดูแลภายใน การรับฟังผู้มีส่วนได้เสีย และการตรวจสอบจากภายนอก เพื่อให้การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนมีความรอบด้าน โปร่งใส และสอดคล้องกับหลักการสากล

แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางการควบคุมความเสี่ยง	ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง
สิทธิพนักงาน		
1. การไม่เคารพสิทธิแรงงานและการจ้างงานที่เป็นธรรม	กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติและตรวจสอบ ทบทวนเนื้อหาในเอกสารสัญญาจ้างให้สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน และสิทธิพื้นฐานของพนักงาน โดยไม่มีข้อกำหนดที่ละเมิดสิทธิของพนักงาน	จำนวนคดีความหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิแรงงานและการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม
2. การละเมิดสิทธิการทำงานและการเลือกปฏิบัติในองค์กร	ทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติ เรื่องการคัดเลือกพนักงาน โดยคำนึงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตามตำแหน่งงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งในเรื่องของเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาการปรับตำแหน่ง	จำนวนคดีความหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิการทำงานและการเลือกปฏิบัติในองค์กร
3. การล่วงละเมิดทางวาจาหรือแสดงพฤติกรรมคุกคามต่อพนักงาน	- ทบทวนจรรยาบรรณทางธุรกิจและระเบียบการพนักงาน ครอบคลุมการปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมภายใต้สิทธิเสรีภาพของบุคลากรภายในองค์กร - การจัดอบรม และให้ความรู้ในเรื่องของสิทธิมนุษยชน รวมถึงการคุกคามทางกาย วาจา และใจ เพื่อให้เข้าใจถึงผลกระทบและวิธีการป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้อื่น - การประชุมเพื่อทบทวนและสื่อสารถึงแนวทางการปฏิบัติที่ดีในการทำงานของแต่ละหน่วยงาน - พัฒนาคู่มือมาตรฐานการทำงานของวิทยากรภายใน (แนวทางการปฏิบัติในการลงพื้นที่อบรม) - พัฒนาคู่มือแนวทางปฏิบัติสำหรับหน่วยงานภายนอก (Outsource) ที่เข้ามาจัดอบรมภายใน	จำนวนคดีความหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดทางวาจาหรือแสดงพฤติกรรมคุกคามต่อพนักงาน

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางการควบคุมความเสี่ยง	ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง
4. การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคลของพนักงาน	● พนักงานรับทราบนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ● ให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลตามข้อกำหนดของกฎหมาย และการใช้ระบบการจัดเก็บข้อมูลที่มีความปลอดภัย ● จัดเก็บ ใช้ และเปิดเผยข้อมูลพนักงานอย่างโปร่งใส โดยแจ้งวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนตั้งแต่สมัครงาน พร้อมให้พนักงานลงนามในแบบฟอร์มความยินยอม และรับทราบนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด ● เก็บข้อมูลพนักงานในระบบที่มีการเข้ารหัสข้อมูล และมีการควบคุมผู้เข้าถึงข้อมูลอย่างเคร่งครัดเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล	● จำนวนคดีความหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน
5. การละเลยด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน	● พนักงานปฏิบัติตามระบบบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบริษัทที่เป็นไปตามจรรยาบรรณทางธุรกิจ ● ตรวจเช็คสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความปลอดภัยกับพนักงานผ่านการควบคุมดูแลโดยคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของภาครัฐ	● จำนวนเหตุการณ์เกี่ยวกับอุบัติเหตุจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน
สิทธิลูกค้า		
6. การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ไม่ครบถ้วนหรือบิดเบือนข้อเท็จจริง	● จัดทำนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อส่งเสริมและสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติในการให้บริการลูกค้าให้เกิดคุณภาพอย่างเป็นธรรม ● คณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัยมีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรับรองก่อนการขายผลิตภัณฑ์ เช่น	● จำนวนคดีความหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ไม่ครบถ้วนหรือบิดเบือนข้อเท็จจริง

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางการควบคุมความเสี่ยง	ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง
	การตรวจทานการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ในโบเสนอขาย เว็บไซต์ และโบรชัวร์ เป็นต้น ● การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ การเสนอขายประกันชีวิต ต้องใช้เอกสารของบริษัทเท่านั้น ● จัดอบรมให้คนกลางประกันภัยเข้าใจเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์อย่างถ่องแท้ เพื่อลดความเสี่ยงในการให้ข้อมูลผิดพลาด	
7. การเลือกปฏิบัติตามเพศ อายุ เชื้อชาติ หรือสถานะของลูกค้า	● กำหนดให้มีหลักเกณฑ์การรับประกันเพื่อใช้พิจารณาตามความเสี่ยงที่เหมาะสม เช่น อายุ เพศ อาชีพ ประวัติสุขภาพ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติเชิงลบหรือใช้ดุลพินิจส่วนตัว ● อบรมพนักงานเรื่องสิทธิมนุษยชนและการต่อต้านการเลือกปฏิบัติ	● จำนวนคดีความหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติตามเพศ อายุ เชื้อชาติ หรือสถานะของลูกค้า
8. การล่วงละเมิดทางวาจาหรือแสดงพฤติกรรมคุกคามต่อลูกค้า	● ให้ความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดในเรื่องพฤติกรรมที่อาจมีผลกระทบต่อลูกค้า ● เฝ้าระวังพฤติกรรมที่อาจละเมิดสิทธิมนุษยชน และรวบรวมข้อมูลให้ผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ ● อบรมพนักงานเรื่องสิทธิมนุษยชน	● จำนวนคดีความหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดทางวาจาหรือแสดงพฤติกรรมคุกคามต่อลูกค้า
9. การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	● ประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ให้ลูกค้ารับทราบก่อนเริ่มต้นกระบวนการจัดเก็บหรือใช้ข้อมูล พร้อมให้ใช้สิทธิตามกฎหมาย เช่น สิทธิในการถอนความยินยอม การขอเข้าถึง และการขอลบข้อมูล เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท ● ข้อมูลลูกค้าถูกจัดเก็บในระบบที่มีการเข้ารหัสข้อมูล และมีการควบคุมผู้เข้าถึงข้อมูลอย่างเคร่งครัดเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล	● จำนวนคดีความหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางการควบคุมความเสี่ยง	ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง
	- จัดทำข้อตกลงการประมวลผลข้อมูล (DPA) และ/หรือข้อตกลงการแบ่งปันข้อมูล (DSA) กับผู้ให้บริการหรือผู้ประมวลผลข้อมูลก่อนการส่งหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมาย - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำ Legal Basis Mapping สำหรับทุกกิจกรรมการประมวลผล เช่น สัญญา, กฎหมาย, ความยินยอม, ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย และให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตรวจสอบได้	
10. ความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงการบริการ	- ดำเนินการติดตามและตรวจสอบตามมาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการ (SLA) เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานกรอบระยะเวลาสำหรับการให้บริการของบริษัท โดยสร้างความเท่าเทียมกับทุกกลุ่มลูกค้าด้วยมาตรฐานกรอบเวลาที่เท่ากัน - มีการแจ้งเงื่อนไข ข้อมูลรายละเอียดกิจกรรมและแคมเปญที่ได้รับความเห็นชอบจากหน่วยงานอย่างชัดเจน	จำนวนคดีความหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงการบริการ
สิทธิลูกค้าและพันธมิตร		
11. การใช้แรงงานเด็กหรือบังคับใช้แรงงานในห่วงโซ่อุปทานของลูกค้าและพันธมิตร	- จัดทำจรรยาบรรณลูกค้าเพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความรับผิดชอบที่ค้ำประกันถึงผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม - จัดทำกระบวนการระบุความเสี่ยงที่เกิดจากผู้ให้บริการภายนอกและลูกค้าเป็นประจำทุกปี - ติดตามและตรวจสอบเอกสารและหลักปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย จาก Outsource/Vendor เช่น ใบอนุญาตในการทำงานของลูกค้าและพันธมิตร	จำนวนคดีความหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานเด็กหรือบังคับใช้แรงงานในห่วงโซ่อุปทานของลูกค้าและพันธมิตร

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางการควบคุมความเสี่ยง	ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง
12. การเลือกปฏิบัติ ต่อคู่ค้าและพันธมิตร	- จัดทำคำสั่งเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับทรัพย์สินและงานบริการ เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างมีความคล่องตัว โปร่งใส สามารถตรวจสอบและสอดคล้องตามนโยบายบริษัท - กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในกระบวนการคัดเลือกคู่ค้า และกระบวนการติดตามการดำเนินงานของคู่ค้าอย่างเป็นธรรมตามระเบียบคู่มือจัดซื้อ และจรรยาบรรณคู่ค้า	จำนวนคดีความหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการคัดเลือกและการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมกับคู่ค้าและพันธมิตร
13. การล่วงละเมิดทางวาจาหรือแสดงพฤติกรรมคุกคามต่อคู่ค้าและพันธมิตร	- ดำเนินการตามมาตรการที่สอดคล้องกับจรรยาบรรณคู่ค้า - การจัดอบรมและให้ความรู้ในเรื่องของสิทธิมนุษยชน รวมถึงการคุกคามทางกาย วาจา และใจ เพื่อให้เข้าใจถึงผลกระทบและวิธีการป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้อื่นให้กับคู่ค้าและพันธมิตร	จำนวนคดีความหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดทางวาจาหรือแสดงพฤติกรรมคุกคามต่อคู่ค้าและพันธมิตร
14. การละเลยด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของคู่ค้าและพันธมิตร	- ปฏิบัติตามระบบบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบริษัท - ตรวจเช็คสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความปลอดภัยกับคู่ค้าพันธมิตร และผู้มาติดต่อบริษัท ผ่านการควบคุมดูแลโดยคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของภาครัฐ	จำนวนเหตุการณ์เกี่ยวกับการเกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานภายในพื้นที่ของบริษัท สำหรับคู่ค้าและพันธมิตร

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางการควบคุมความเสี่ยง	ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง
สิทธิผู้ถือหุ้น		
15. การเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ถือหุ้นไม่ครบถ้วนหรือไม่เท่าเทียมกันอันอาจกระทบต่อสิทธิของผู้ถือหุ้น	- จัดทำจรรยาบรรณนักลงทุนสัมพันธ์เพื่อให้บุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม - มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสและครบถ้วนตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับ และสามารถชี้แจงต่อนักลงทุนได้ - สื่อสารข้อมูลให้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ถือหุ้นเพื่อให้ได้รับข้อมูลตามสิทธิของผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม	จำนวนคดีความหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่เท่าเทียมต่อผู้ถือหุ้น
16. การเข้าถึงข้อมูลที่ไม่เท่าเทียมของผู้ถือหุ้น	มีช่องทางหลากหลายในการเข้าถึงข้อมูลอย่างเหมาะสมและเท่าเทียม รวมถึงแจ้งให้นักลงทุนทราบเกี่ยวกับช่องทางการเข้าถึงและสอบถามข้อมูล เช่น เว็บไซต์ อีเมล หรือเบอร์โทรติดต่อของหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ ซึ่งได้รับการทบทวนโดยคณะทำงานนักลงทุนสัมพันธ์	จำนวนคดีความหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารที่ไม่เท่าเทียมของผู้ถือหุ้น
สิทธิสังคมและส่วนรวม		
17. การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลทั่วไป	ประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ให้บุคคลทั่วไปรับทราบก่อนเริ่มต้นกระบวนการจัดเก็บหรือใช้ข้อมูล พร้อมให้ใช้สิทธิตามกฎหมาย เช่น สิทธิในการถอนความยินยอม การขอเข้าถึงและ ขอลบข้อมูล โดยเป็นการทำกิจกรรมหรือโครงการ ที่อยู่ภายใต้กิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม	จำนวนคดีความหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลทั่วไป
18. ความไม่เสมอภาคในการเข้าถึงกิจกรรมและจำกัดสิทธิของกลุ่มเปราะบางในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือรับโอกาสทางสังคม	จัดทำหลักเกณฑ์และเปิดเผยแนวทางการคัดเลือกให้ผู้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม รวมถึงการคัดเลือกผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้รับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร	จำนวนคดีความหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องหลักเกณฑ์การคัดเลือกและการรับรู้ข้อมูลรวมถึงการเข้าถึงกิจกรรม

4. การติดตามและการรายงานผลการดำเนินงาน (Tracking and Reporting Performance)

บริษัทได้จัดให้มีกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ โดยอ้างอิงตามขอบเขตและระดับความเสี่ยงที่กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการประเด็นสิทธิมนุษยชนมีความครอบคลุมและต่อเนื่อง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรายงานผลการดำเนินการให้กับคณะทำงานความยั่งยืน คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รวมถึงรายงานผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนในบริษัทให้ความสำคัญกับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และมีแผนบริหารจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมอย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การแก้ไขให้ถูกต้องและเยียวยา (Remediation and Remedy)

บริษัทตระหนักว่าการดำเนินธุรกิจอาจก่อให้เกิดหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนได้ จึงได้กำหนดแนวทางในการป้องกัน แก้ไข และบรรเทาผลกระทบอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบผ่านกระบวนการที่ยุติธรรม โปร่งใส และเข้าถึงได้

บริษัทได้จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสตามนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส (Whistle Blowing Policy) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเหตุที่อาจเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยมีมาตรการในการรับเรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง คัดกรองผู้แจ้งข้อมูล และดำเนินการทางวินัยหรือทางกฎหมายต่อผู้ที่กระทำความผิด โดยกระบวนการเยียวยาของบริษัทมุ่งให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และได้รับการติดตามประเมินผลเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับหลักการสิทธิมนุษยชนในระดับสากล นอกจากนี้บริษัทได้กำหนดให้มีบทลงโทษสำหรับผู้กระทำการละเมิดสิทธิมนุษยชน ประกอบด้วย หากเป็นพนักงานจะต้องรับโทษทางวินัยตามกฎหมายของบริษัท หากเป็นบุคคลภายนอกที่ทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทจะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย

6. ช่องทางการแจ้งเบาะแสต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชน (Whistleblowing Channels)

ผู้พบเห็น พบข้อสงสัย หรือรับทราบถึงการประพฤติผิดหรือการทุจริต หรือพฤติกรรมที่อาจนำไปสู่การประพฤติผิดหรือการทุจริตไม่ว่าตนเองจะได้รับผลกระทบหรือความเสียหายจากเหตุการณ์ดังกล่าวหรือไม่ก็ตาม สามารถแจ้งเบาะแสผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทางอีเมล	whistle@thailife.com
ช่องทางไปรษณีย์	ถึง กลุ่มตรวจสอบ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เลขที่ 123 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
ช่องทางออนไลน์	https://investor.thailife.com/th/corporategovernance/whistleblowing-form

7. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสต่อการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
(Guidelines for Whistleblowing on Human Rights Management)

วัตถุประสงค์	ขอบเขตการแจ้งเบาะแส	ช่องทางการแจ้งเบาะแส	กระบวนการ	การคุ้มครอง
- ป้องกันมิให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับความเสียหายจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน - สนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อหลักสิทธิมนุษยชนสากล	- การละเมิดสิทธิมนุษยชน - การกระทำที่ทุจริตผิดกฎหมาย - ฝ่าฝืนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือจรรยาบรรณทางธุรกิจ	- อีเมล - ไปรษณีย์ - แบบฟอร์มออนไลน์	- รวบรวมและสอบทานข้อเท็จจริงเบื้องต้น และเสนอผู้มีหน้าที่สอบสวน - สอบสวนและพิจารณาแนวทางแก้ไขโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือคณะทำงานเฉพาะกิจ - พิจารณามาตรการเยียวยา และแจ้งผลต่อผู้แจ้งเบาะแสภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	- ดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส และผู้ถูกกล่าวหาให้ได้รับความเป็นธรรม - เก็บข้อมูลจากผู้แจ้งเป็นความลับสูงสุด

นโยบายสิทธิมนุษยชน สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

<https://investor.thailife.com/storage/document/cg-policy/human-rights-policy-th.pdf>