

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

จัดทำครั้งที่	1.0
เลขที่อ้างอิง	BLA_POL_AC_005/2568
วันที่มีผลบังคับใช้	11 ธันวาคม 2567
อนุมัติโดย	มติคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมครั้งที่ 7/2567 วันที่ 11 ธันวาคม 2567
สอบถามรายละเอียด เพิ่มเติมได้ที่	สายบัญชีและการเงิน ส่วนนโยบายการบริหารความยั่งยืน โทร. 0 2777 8823

สารบัญ

1. ข้อกำหนดทั่วไป.....	4
1.1 วัตถุประสงค์.....	4
1.2 ขอบเขตของนโยบาย.....	4
1.3 วันที่มีผลใช้บังคับ	4
1.4 ความถี่ในการทบทวนและการแก้ไขปรับปรุงนโยบาย.....	4
1.5 ผู้รับผิดชอบนโยบาย.....	4
2. ข้อกำหนดหลัก	5
2.1 คำนิยาม.....	5
2.2 หลักการทั่วไป	5
2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ	5
2.4 ข้อกำหนด.....	6

1. ขอบข่ายทั่วไป

1.1 วัตถุประสงค์

บริษัทยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยสนับสนุนการคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ ความเสมอภาค ความหลากหลายและการยอมรับความแตกต่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งบุคคลในองค์กรและนอกองค์กร ตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล และไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการละเมิดหรือจำกัดสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล ทั้งนี้บริษัทให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส โดยให้ความสำคัญต่อการเคารพสิทธิมนุษยชนของลูกค้า พนักงาน ชุมชน คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ รวมถึงการเคารพสิทธิแรงงานและสิทธิมนุษยชนของพนักงานในการจ้างงานและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ซึ่งบริษัทได้ระบุไว้อย่างชัดเจนในจรรยาบรรณบริษัท

1.2 ขอบเขตของนโยบาย

นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) และบริษัทย่อยทั้งในและต่างประเทศ (ถ้ามี) ทั้งนี้ บริษัทย่อยในต่างประเทศจะต้องขออนุมัติใช้นโยบายหรือนำนโยบายฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายที่เทียบเท่ากัน

1.3 วันที่มีผลใช้บังคับ

นโยบายฉบับนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่คณะกรรมการบริษัทอนุมัติ

1.4 ความถี่ในการทบทวนและการแก้ไขปรับปรุงนโยบาย

นโยบายฉบับนี้จะต้องได้รับการทบทวนทุก 1 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญแก่การแก้ไขทบทวนแก้ไข ปรับปรุง

การแก้ไขปรับปรุง การทบทวน หรือการต่ออายุนโยบายฉบับนี้ ต้องได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติตามลำดับ

1.5 ผู้รับผิดชอบนโยบาย

สายบัญชีและการเงิน (ส่วนนโยบายการบริหารความยั่งยืน) เป็นผู้รับผิดชอบบริหารจัดการนโยบายฉบับนี้

2. ข้อกำหนดหลัก

2.1 คำนิยาม

- 2.1.1 “บริษัท” หมายถึง บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
- 2.1.2 “บริษัทย่อย” หมายถึง บริษัทที่บริษัทถือหุ้นไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเกินกว่าร้อยละ 50
- 2.1.3 “ลูกค้า” หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ที่ซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัท รวมถึงผู้มุ่งหวังที่มีโอกาสซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท
- 2.1.4 “พนักงาน” หมายถึง พนักงานทุกคนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สัญญาจ้างงานในทุกตำแหน่งของบริษัท รวมถึง ผู้สมัครงานของบริษัท
- 2.1.5 “คู่ค้า” หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ให้แก่บริษัท เช่น โรงพยาบาลคู่สัญญา เป็นต้น
- 2.1.6 “พันธมิตรทางธุรกิจ” หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่นำเสนอและจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทให้แก่ลูกค้าโดยตรง ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน และนายหน้าประกันชีวิต
- 2.1.7 “ชุมชน” หมายถึง ชุมชนใกล้เคียงโดยรอบบริษัท

2.2 หลักการทั่วไป

นโยบายฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามเป้าหมาย กฎหมาย และกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น จึงเห็นสมควรที่จะจัดทำนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

2.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

- 2.3.1 คณะกรรมการบริษัท (“BoD”) เป็นผู้กำหนดโครงสร้างนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
- 2.3.2 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาสู่ความยั่งยืน (“CGS”) เป็นผู้กำหนดกรอบนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
- 2.3.3 คณะกรรมการจัดการ (“MC”) เป็นผู้บังคับใช้นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
- 2.3.4 คณะทำงานความยั่งยืน (“SWG”) เป็นผู้ดำเนินงานตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นนั้น เจ้าของนโยบายมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบให้มั่นใจว่าสายงานและ/หรือฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จะต้องจัดทำระเบียบปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายที่เกี่ยวข้องนั้น ๆ และเจ้าของระเบียบปฏิบัติงานมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเช่นเดียวกัน เพื่อให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องนั้น ๆ

2.4 ข้อกำหนด

2.4.1 แนวทางในการปฏิบัติ

2.4.1.1 ลูกค้า

- บริษัทให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อลูกค้าในแต่ละกลุ่มอย่างเท่าเทียม โดยได้กำหนดนโยบายปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมถึงกำหนดระเบียบปฏิบัติ และกรอบการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าที่ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการก่อนการขาย ระหว่างการขาย จนถึงบริการหลังการขาย เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง และได้รับการเสนอขายหรือให้บริการอย่างเป็นธรรม
- บริษัทจัดให้มีนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และระเบียบปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล การเปิดเผยและการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคล การใช้ข้อมูลส่วนบุคคล การรักษาความมั่นคงปลอดภัยและความลับของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้มีการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องเหมาะสม ไม่ละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า

2.4.1.2 พนักงาน

- บริษัทให้ความสำคัญต่อการเคารพในหลักสิทธิมนุษยชน สนับสนุนความหลากหลาย และการยอมรับความแตกต่าง ด้วยการปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรมโดยไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างทางเพศ อายุ สีผิว เชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ความบกพร่องทางร่างกาย และการศึกษา โดยให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการสรรหาและว่าจ้าง การบริหารค่าตอบแทน การรักษาพนักงาน การบริหารความก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและเอื้อ

ต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของพนักงานทุกคนให้มีความสุขในการทำงานอย่างเหมาะสม รวมทั้งสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพ ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และสนับสนุนการเติบโตและพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

- บริษัทให้ความสำคัญต่อการเคารพในหลักสิทธิแรงงาน โดยไม่ใช้แรงงานเด็กและแรงงานผิดกฎหมาย ตลอดจนปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับด้านแรงงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

2.4.1.3 คู่ค้า

- บริษัทสนับสนุนให้คู่ค้าและพันธมิตรดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส และมีกระบวนการจัดซื้อจัดหาเป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยได้กำหนดปัจจัยด้านสิทธิมนุษยชนเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้า โดยคู่ค้าจะต้องปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนและด้านอื่น ๆ ที่ระบุไว้ในจรรยาบรรณคู่ค้าของบริษัท

2.4.1.4 พันธมิตรทางธุรกิจ

- บริษัทให้ความสำคัญต่อการเคารพในหลักสิทธิมนุษยชน ด้วยการปฏิบัติต่อตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน และนายหน้าประกันชีวิต อย่างเท่าเทียม โดยให้ความสำคัญตั้งแต่การคัดเลือก การรักษามาตรฐานจรรยาบรรณในอาชีพ การกำหนดผลิตภัณฑ์และวิธีการเสนอขายที่เหมาะสม การบริหารค่าตอบแทนจากการขายและค่าบริหารทีมงาน รวมทั้งสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพ โดยไม่ละเมิดต่อสิทธิมนุษยชนและสอดคล้องตามกฎหมาย และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

2.4.1.5 ชุมชนใกล้เคียงโดยรอบของบริษัท

- บริษัทยึดมั่นต่อหลักการและแนวทางด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องของบริษัทจะไม่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.4.2 การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

บริษัทได้กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน (Whistle Blowing) ในการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน นายหน้าประกันชีวิต และผู้แนะนำหน่วยลงทุน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัท

โดยผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนต้องให้ข้อมูลที่ชัดเจน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน (จะเปิดเผยตนเองหรือไม่ก็ได้) วันและเวลา สถานที่ที่เกิดเหตุการณ์ รายละเอียดของเหตุการณ์ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail (ถ้ามี) ที่สามารถติดต่อกลับ เพื่อให้บริษัทสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ สืบสวนข้อเท็จจริง

2.4.3 ช่องทางการติดต่อ

บุคคลใดที่ทราบเบาะแส หรือสงสัยโดยสุจริตว่ามีการกระทำความผิดกฎหมาย การทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสี่ยงหรือไม่ก็ตาม สามารถแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนได้ตามช่องทางใดช่องทางหนึ่งดังต่อไปนี้

1. ประธานกรรมการตรวจสอบ

audit_committee@bangkoklife.com

2. ฝ่ายตรวจสอบภายใน

โทรศัพท์ 0 2777 8233-4 โทรสาร 0 2777 8237 หรือ

auditor@bangkoklife.com

3. สำนักกำกับกับการปฏิบัติงาน

โทรศัพท์ 0 2777 8861 โทรสาร 0 2777 8605 หรือ

compliance@bangkoklife.com

2.4.4 กระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

บริษัทมีกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อลดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมของบริษัท โดยการตรวจสอบมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น
- กำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงและการบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน
- กำหนดแนวทางการแก้ไขเยียวยาเมื่อเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนในการดำเนินงานของบริษัท
- การติดตามและการรายงานผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนต่อผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง