

5. สิทธิในการแสดงความคิดเห็น

ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดทำนโยบายสาธารณะและการนำนโยบายเหล่านี้ไปปฏิบัติ รวมทั้งประเด็นเกี่ยวกับการปรับปรุงสินค้าและบริการ เช่น การตั้งหน่วยงาน care center สำหรับรับเรื่องร้องเรียนจากผู้เอาประกันภัย ทั้งทางโทรศัพท์และเว็บไซต์

6. สิทธิที่จะได้รับการชดเชย

ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิในการเรียกร้องและการได้รับความเป็นธรรม รวมทั้งได้รับค่าชดเชยจากผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน และจากการนำเสนอที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้เอาประกันภัย อาทิ ผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุเพื่อลูกกรอก หากลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ ตรวจสอบกรมธรรม์แล้วไม่ได้รับความเป็นธรรม ผลประโยชน์หรือเงื่อนไขใดๆ ที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการตามที่บริษัทได้นำเสนอ ลูกค้าสามารถใช้สิทธิการยกเลิกกรมธรรม์ดังกล่าวได้ภายในระยะเวลา 15 วัน นับแต่วันที่ลูกค้าได้รับกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในด้านความคุ้มครอง ป้องกันให้ลูกค้าเกิดความเสียหายน้อยที่สุด เพื่อให้ลูกค้าวางใจว่าจะได้รับการบริการที่ดี มีความเป็นธรรม และยังช่วยลดปัญหาการร้องเรียนที่อาจจะเกิดขึ้นในภายหลังได้อีกด้วย

7. สิทธิทางการศึกษา

ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิได้รับความรู้และได้รับการอบรม ให้มีทักษะที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งการตระหนัก ถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้เอาประกันภัย และการมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในฐานะผู้เอาประกันภัยอีกด้วย เช่น การให้ความรู้ผ่านทางเว็บไซต์ Social Network ของบริษัท และสื่อต่างๆ ณ จุดขาย เป็นต้น (ทั้งนี้ หากบริษัทสามารถให้ความรู้และการอบรมแก่ผู้เอาประกันภัยที่ดีแล้ว บริษัทก็จะได้รับประโยชน์จากอัตราความสูญเสียที่ลดลง และคนในสังคมจะมีจิตใจดีขึ้น)

8. สิทธิในการอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ

ผู้เอาประกันภัยควรได้อยู่อาศัยและทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่บั่นทอนต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ รวมถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น ก่อนการรับประกัน เมื่อบริษัทเข้าทำการสำรวจภัย แล้วเห็นจุดบกพร่องต่างๆของสถานประกอบการ อาจให้คำแนะนำเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว และปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น เช่น การติดตั้งเครื่องกำจัดฝุ่นละอองในโรงงาน เป็นต้น

6.3 แนวทางการปฏิบัติ

การตลาดที่เป็นธรรม

1. กำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยอย่างสมเหตุสมผล
2. ไม่ดำเนินการใดๆ ที่ทำให้เกิดความคลุมเครือหรือบิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการบริการ ไม่โฆษณาเกินจริง หรือละไว้ไม่กล่าวถึงข้อมูลอันสำคัญซึ่งนำไปสู่ความเข้าใจผิด

3. หน้าตาตารางธรรม์ควรมีข้อมูลที่ต้องครบถ้วนเข้าใจง่าย เกี่ยวกับความคุ้มครองและบริการที่จะได้รับ รวมถึงข้อมูลต่างๆที่จำเป็นแก่ผู้เอาประกันภัย รวมถึงระยะเวลาที่เริ่มต้นคุ้มครองและหมาอายุของกรมธรรม์
4. ระบุชัดเมื่อข้อมูลดังกล่าวเป็นไปเพื่อการส่งเสริมการขายหรือการโฆษณา
5. มีการเปิดเผยข้อมูลเมื่อได้รับการร้องขอจากผู้เอาประกันภัย
6. ระบุข้อความที่แสดงความห่วงใยแก่กลุ่มบุคคลที่ต้องได้รับความใส่ใจเป็นพิเศษ
7. ในการนำเสนอขาย ต้องให้ข้อมูลอย่างพอเพียงเพื่อการตัดสินใจ เช่น การจับตัวอย่างระมัดระวังไม่ประมาท ไม่เกิดอุบัติเหตุความเสียหาย ทำให้ได้ส่วนลดเบี้ยประกันภัยเพิ่มขึ้นทุกปี เป็นต้น

การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้เอาประกันภัย

1. ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการที่ปลอดภัยต่อผู้เอาประกันภัยและคนรอบข้างรวมถึงทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อม
2. บริษัทจะปฏิบัติตามมาตรฐานและกฎระเบียบข้อบังคับของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างเคร่งครัด เพื่อขจัดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นสืบเนื่องจากผลิตภัณฑ์และบริการนั้น
3. ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ก้าวหน้าทันสมัย สามารถเปลี่ยนรสนิยมและวิถีชีวิตของผู้เอาประกันภัยให้รักตนเอง สังคม ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้มนุษย์มีคุณภาพชีวิตทั้งทางกายและจิตใจที่ดีขึ้น เช่น ผลิตภัณฑ์ Onelite เป็นผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ที่ราคาประหยัด แต่จะมีเงื่อนไขให้ผู้เอาประกันภัยร่วมรับผิดชอบความเสียหายด้วยบางส่วนหากเป็นฝ่ายผิด จึงทำให้ผู้เอาประกันภัยจับตัวอย่างระมัดระวังมากขึ้น สามารถลดการเกิดอุบัติเหตุได้ การออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ 2+ ระยะสั้น ที่บริษัทจะวางจำหน่าย เฉพาะช่วงเทศกาลวันหยุดยาว ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ประชาชนมีความเสี่ยงในการอุบัติเหตุบนท้องถนน อันเนื่องมาจากการเดินทางข้ามจังหวัดในช่วงเวลาดังกล่าว และการออกผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ราคาประหยัด (micro PA) เพื่อเป็นทางเลือกความคุ้มครองสำหรับผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น
4. ไม่ใช้วัสดุหรือสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อผู้เอาประกันภัยในกระบวนการผลิต รวมถึงในทุกกิจกรรมตลอดห่วงโซ่ของธุรกิจ ยกเว้นเป็นสารที่ได้รับการอนุญาตให้ใช้
5. ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีการใช้วัสดุหรือเทคโนโลยีใหม่ ควรมีการทดสอบด้านความปลอดภัยต่อสุขภาพก่อนนำออกสู่ตลาดและควรจัดทำเอกสารกำกับสำหรับผู้เอาประกันภัยด้วย เช่น ของสมนาคุณเมื่อซื้อผลิตภัณฑ์ จะต้องถูกต้องตามมาตรฐาน มอก. ทุกชิ้นก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้า
6. มีการเพิ่มบริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนน ตลอด 24 ชม. ให้กับผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์บางประเภท ซึ่งลูกค้าสามารถขอรับบริการในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินบนท้องถนน เพื่อเพิ่มความอุ่นใจให้กับลูกค้าตลอดเวลาที่ขับขี่รถยนต์
7. ให้คำแนะนำด้านการใช้งานที่เหมาะสม และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งาน รวมถึงกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการจัดเก็บที่ไม่เหมาะสมของผู้เอาประกันภัย เช่น การจัดทำสติ๊กเกอร์ติดหน้ารถระบุหมายเลขโทรศัพท์สำหรับรับแจ้งอุบัติเหตุเพื่อความสะดวกของผู้เอาประกันภัยเมื่อเกิดอุบัติเหตุ และการเข้าร่วมโครงการ knock for knock กับคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ

ประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และสมาคมประกันวินาศภัยไทย เพื่อความสะดวกของผู้เอาประกันภัยที่สามารถตกลงกับคู่กรณี ณ ที่เกิดเหตุ เพื่อลดความไม่สะดวกบนท้องถนนอันเกิดจากอุบัติเหตุดังกล่าว

8. ให้คำแนะนำ ความรู้เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน โดยทั่วไปสำหรับลูกค้า โดยบริษัทจัดให้มีการ ให้ข้อมูล ความรู้ในแง่มุมต่างๆ เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ เช่น เมื่อเกิดเหตุอุทกภัยใหญ่ บริษัทได้จัดหาจุดจอดรถที่ปลอดภัยให้กับลูกค้า พร้อมเผยแพร่วิธีการปฏิบัติตัวก่อน ขณะ และหลังเกิดเหตุอุทกภัย เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นแก่ลูกค้าอย่างทันท่วงที
9. มอบเงินชดเชย ช่วยเหลือ เมื่อลูกค้าเกิดภัยในกรณีต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถดำรงชีวิตได้ตามปกติ เช่น กรณีที่อยู่อาศัยของลูกค้าเกิดความเสียหาย บริษัทฯ จะมอบเงินชดเชยช่วยเหลือฉุกเฉิน ค่าซ่อมบ้าน ค่าเช่าบ้าน ให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าอุ่นใจ สบายใจ ในยามที่เกิดเหตุ ลดการสูญเสียที่เกิดขึ้น

การจัดเก็บข้อมูลผู้เอาประกันภัยอย่างปลอดภัย

1. ไม่สอบถามหรือเก็บข้อมูลผู้เอาประกันภัยโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัยก่อน
2. แม้จะได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัยตามข้อข้างต้นแล้วก็ตาม การสอบถามหรือการเก็บข้อมูลของผู้เอาประกันภัย ต้องดำเนินการด้วยวิธีที่ยุติธรรมและถูกต้องตามกฎหมาย
3. ระบุและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลส่วนตัวและการนำไปใช้ ให้ผู้เอาประกันภัยทราบก่อนที่จะดำเนินการ
4. จัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของผู้เอาประกันภัยอย่างปลอดภัย ไม่ส่งต่อข้อมูลผู้เอาประกันภัยให้กับผู้อื่น นอกจากจะได้รับความยินยอมจากผู้เอาประกันภัยก่อน
5. ให้สิทธิแก่ผู้เอาประกันภัยในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและการใช้ข้อมูลของตนภายใต้กรอบของกฎหมาย และเมื่อพบความผิดพลาดหรือความไม่ชอบธรรมในการจัดเก็บและการใช้ข้อมูล จะต้องมี การลบหรือแก้ไขให้ถูกต้อง

การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้เอาประกันภัยทั้งก่อนและหลังการขาย

1. กำหนดให้ผู้เอาประกันภัยสามารถคืนผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ ไปแล้ว ตามเงื่อนไขระยะเวลาที่กำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียน ในประเด็นของผลิตภัณฑ์และบริการ (ภายใต้กฎเกณฑ์ของ คปภ.)
2. มีการกำหนดช่วงเวลารับประกันผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามกรอบของกฎหมาย และเหมาะสมกับอายุการใช้งานของกรมธรรม์หรือผลิตภัณฑ์นั้น (ภายใต้กฎเกณฑ์ของ คปภ.)
3. เมื่อผลิตภัณฑ์ที่ถูกนำออกสู่ตลาด ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัยหรือไม่ปลอดภัย หรือเกิดการแปลความหมายของข้อมูลอย่างไม่ถูกต้องอันนำไปสู่การใช้ที่ผิดวิธี บริษัทจะต้องมีการยกเลิกหรือหยุดให้บริการ ในขั้นตอนนี้ บริษัทจะต้องพิจารณาเลือกสื่อหรือวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อให้เข้าถึงผู้เอาประกันภัยที่ซื้อกรมธรรม์นั้น ไปใช้รวมถึงการจ่ายค่าชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น ให้แก่ผู้เอาประกันภัยด้วย
4. ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการรับข้อเรียกร้องและการปฏิบัติต่อผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ โดยรับฟังความคิดเห็นจากผู้เอาประกันภัยด้วย
5. พัฒนาระบบการให้บริการและความช่วยเหลือแก่ผู้เอาประกันภัย เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าในรูปแบบของสาขาและสาขาเฉพาะ จำนวน 19 สาขา โดยมีหน้าที่ในการรับชำระค่าเบี้ยประกันภัย รับแจ้ง

อุบัติเหตุ ตรวจสอบอุบัติเหตุ อนุมัติและจ่ายค่าสินไหมทดแทน รับประกันภัยรถตาม พ.ร.บ.คุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถ เพื่อมุ่งหวังในการให้บริการผู้เอาประกันภัยอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทั่วประเทศ พร้อมทั้งศักยภาพของความเป็นกลุ่มธนาชาติ ที่มีสาขานาการธนาชาติกว่า 620 สาขาทั่วประเทศ ให้บริการ ด้านการประกันภัยเบื้องต้น ได้เช่นกัน

นอกจากนี้ บริษัทยังได้พัฒนาระบบให้บริการ ในกระบวนการสินไหมรถยนต์ โดยจัดตั้ง “ศูนย์อำนวยการ สินไหมรถยนต์ (Claim War Room)” เพื่อคอยให้ความช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุ ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ผู้ เอาประกันภัยได้รับความพึงพอใจเรื่องระยะเวลาของเจ้าหน้าที่สำรวจภัยที่ออกให้บริการ การมีผู้เชี่ยวชาญ ให้คำแนะนำ ปรีกษา พิจารณาผลคดี และอนุมัติการช่อมอย่างรวดเร็ว

6. ให้ข้อมูลแก่ผู้เอาประกันภัยและให้ความช่วยเหลือ ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานของผลิตภัณฑ์และบริการ ผ่านหน่วยงาน Care Center หมายเลข 02-662-8998 และจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและ ส่งเสริมการประกอบธุรกิจ เพื่อนำเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อทั้งทางร่างกายและจิตใจทุกเรื่องมาวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีที่สุด พร้อมกับนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ บริษัทต่อไป

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. บริษัทควรออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ทั้งทางสภาพร่างกายและจิตใจ ในทางกลับกันควรผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ก่อให้เกิดผลดีต่อสุขภาพ สังคมและสิ่งแวดล้อม เช่นการเปลี่ยนรูปแบบของกรรมธรรม์จากของพลาสติก เป็นของกระดาษ เพื่อลด ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม
2. ออกแบบผลิตภัณฑ์และหีบห่อบรรจุภัณฑ์ให้ใช้งานง่าย สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ เช่น กล่องบรรจุ ผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุตุ๊กไม่มียวนหยุด จัดทำในรูปแบบกล่องผ้าไหมสวยงาม เพื่อให้มีคุณค่ากับราคา และความคุ้มครอง โดยกล่องบรรจุนี้สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ อาทิ ใส่เครื่องประดับ ของใช้ส่วนตัว เล็กๆน้อยๆ
3. ออกแบบผลิตภัณฑ์และให้บริการที่มีคุณภาพสูง ในราคาที่สมเหตุสมผล เช่น การออกผลิตภัณฑ์ประกันภัย รถยนต์ 2+ระยะสั้นในช่วงเทศกาลต่างๆ เบี้ยประกันภัยมีราคาไม่แพง แต่ได้รับความคุ้มครองสูง เพื่อให้ ตัดสินใจซื้อประกันภัยได้ง่ายขึ้น เนื่องจากผู้เอาประกันภัยบางรายไม่ยอมได้ความคุ้มครองทั้งปี เพราะ เห็นว่าเบี้ยประกันภัยมีราคาสูงจึงต้องการซื้อในช่วงที่เห็นว่ามีความเสี่ยงเท่านั้น หรือบางรายที่ใช้รถยนต์ และถือ พรบ.เพียงฉบับเดียว แต่ต้องการความอุ่นใจเพิ่มขึ้นในการเดินทาง
4. ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้เข้ากับเปลี่ยนแปลงของตลาด โดยแนวคิดการบริหารแบบการ ประหยัดจากการขยายขอบเขตการค้าเนินธุรกิจ (Economies of Scope) เช่น การออกผลิตภัณฑ์ประกันภัย รถยนต์สำหรับรถประหยัดพลังงานและลดมลพิษ รวมถึงส่งเสริมการให้ความรู้ และเทคโนโลยีการช่อมรถ ประเภทดังกล่าวแก่ผู้รถยนต์ในเครือ
5. สื่อสารให้ชัดเจนด้วยตราสัญลักษณ์บนผลิตภัณฑ์ เพื่อแสดงให้เห็นว่า เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพของบริษัท สามารถวางใจในการให้บริการได้
6. จัดให้มีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน ระหว่างบริษัทและผู้เอาประกันภัย เพื่อนำพาสังคมผู้บริโภค ให้ เป็นสังคมคนดี มีวัฒนธรรมและคุณธรรมที่ดีงาม เช่น การจัดบรรยายธรรมหัวข้อเรื่อง “ขัรบสพระธรรมนำ

ทาง บนถนนสายสติ” โดยพระมหาสมปอง ซึ่งเนื้อหาหลักมุ่งเน้นให้คนมีสติในการดำเนินชีวิต รวมถึงการ
ขับชั้ว

การให้ความรู้และข้อมูลที่เป็นต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ

1. ให้ความรู้และอบรมผู้เอาประกันภัยให้มีทักษะที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น การจัดทำชุดคำถามในการตรวจสอบระดับความคุ้มครองที่ผู้เอาประกันภัยต้องการ เพื่อประโยชน์ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ที่เหมาะสมกับการดำเนินชีวิตของลูกค้/ การจัดทำ single brochure เพื่อเปรียบเทียบหมวดความคุ้มครอง และราคาเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้เอาประกันภัย
2. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ ข้อมูลด้านคุณภาพ ราคา บริการหลังการขาย รวมทั้งให้คำแนะนำหรือคู่มือการใช้งานและการเก็บรักษาไปพร้อมกับกรมธรรม์
3. กระตุ้นให้ผู้เอาประกันภัยเห็นความสำคัญของการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสังคมมากขึ้น
4. ให้ข้อมูลแก่ผู้เอาประกันภัย ในประเด็นที่เกี่ยวกับความสำคัญและวิธีใช้เอกสารสำคัญต่างๆ ในของกรมธรรม์ที่ถูกต้อง โดยการจัดทำเอกสารปะหน้าแนบไปในของกรมธรรม์
5. ให้ความรู้เรื่องสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้เอาประกันภัย ความรู้ด้านกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค ขั้นตอนการติดต่อ การเข้าถึง และกระบวนการทำงานของหน่วยงานเหล่านี้
6. ให้ข้อมูลและชี้แจงเกี่ยวกับการเงินและการลงทุนเพื่อสังคมของบริษัท
7. ให้ความรู้เสริมผ่านกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น เพื่อลดอัตราเสี่ยงในการอุบัติเหตุบนท้องถนนของผู้เอาประกันภัยหากปฏิบัติตามกฎจราจร และไม่ขับชั้วรถยนต์โดยประมาท ซึ่งจะนำมาสู่ความสูญเสียแก่ครอบครัวและบุคคลใกล้ชิดอื่นๆ ของผู้เอาประกันภัยหากเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งจะส่งผลดีสืบเนื่องต่อไปถึงชุมชน สังคม และการดำเนินงานของบริษัท

7) การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม มีจุดมุ่งหมายเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางกายและจิตใจ และเติบโตไปพร้อมกันอย่างสมดุล และอย่างยั่งยืน โดยมีหลักการปฏิบัติคือ การจัดทำโครงการต่างๆ ที่เหมาะสมกับความจำเป็นและความต้องการของแต่ละพื้นที่ในชุมชนต่างๆ โดยส่งเสริมและสนับสนุนทั้งงบประมาณ กำลังคนอย่างเต็มกำลัง ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม การศึกษา จริยธรรม

นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญกับการลดจำนวนอุบัติเหตุบนท้องถนน ด้วยการให้การส่งเสริมให้เกิดการตระหนักรู้ถึงต้นเหตุแห่งภัยเพื่อเป็นการ “ป้องกัน” อย่างมีประสิทธิภาพ และ ให้ความ “ช่วยเหลือ” อย่างชาญฉลาดเพื่อเป็นการบรรเทาผลกระทบที่สังคมได้รับจากอุบัติเหตุ

7.1 ความหมาย

การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม คือ การร่วมมือและมีส่วนร่วมในการพัฒนาระหว่างบริษัทกับชุมชนและสังคม (นิยามของชุมชนในธุรกิจประกันภัย หมายถึงรวมถึงสิ่งที่อยู่โดยรอบทุกอย่าง เช่น รถยนต์ ทรัพย์สินที่เอาประกันภัย,

เจ้าหน้าที่สำรวจอุบัติเหตุรถยนต์ และผู้ซ่อมรถยนต์ เป็นต้น) ที่ได้รับผลกระทบจากสถานประกอบการหรือ เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินกิจการของบริษัท เพื่อพัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งตลอดจนฟื้นฟูสังคม วัฒนธรรม ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้กลับมาอุดมสมบูรณ์ ทั้งที่เป็นชุมชนและสังคมที่ตั้งอยู่ติดกันหรือใกล้เคียงสถาน ประกอบการ เสมือนเป็นชุมชนเดียวกัน รวมถึงชุมชนและสังคมที่ตั้งอยู่ห่างไกลออกไป

เนื่องจากชุมชนและสังคม เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการดำเนินกิจการดังนั้น บริษัทควรแสดงความรับผิดชอบต่อชุมชน ประสานความสัมพันธ์อันดี ช่วยกันแก้ไขปัญหาด้านสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม รวมถึงเป็นกิจการที่ดีของ ชุมชน พร้อมกับคิดค้นวิธีการที่จะลดและ/หรือหยุดผลกระทบในทางลบต่อชุมชนและสังคม ที่เกิดจากกระบวนการ ดำเนินงานของบริษัทในที่สุด เช่นการรณรงค์เพื่อลดจำนวนอุบัติเหตุบนท้องถนน ซึ่งเป็นผลดีต่อทั้งชุมชน สังคม และการดำเนินงานของบริษัท

7.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ

การพัฒนาชุมชนตามหลักการพื้นฐาน เป็นกระบวนการให้การศึกษาแก่ประชาชน เพื่อให้สามารถพึ่งตนเองได้หรือ ช่วยตัวเองได้ในด้านการคิดและการตัดสินใจ รวมทั้งการแก้ปัญหาตลอดจนตอบสนองความต้องการที่ถูกที่ควรของ ตนเอง อันรวมถึงตัวกิจการเองและส่วนรวมทั้งนี้ หลักการพัฒนาชุมชน ก็คือ หลักประชาชนที่สามารถเจริญพัฒนา ไปเป็นอารยชน ได้อย่างสมบูรณ์ด้วยตนเองนั่นเอง ดังนี้

1. เริ่มต้นที่ประชาชน โดยยืนจุดเดียวกับประชาชน มองโลกมองชีวิตและมองปัญหาจากทัศนะของประชาชน เพื่อให้เข้าใจปัญหาและความต้องการของประชาชน
2. ทำงานร่วมกับประชาชน ไม่ใช่ทำงานให้แก่ประชาชน
3. ยึดประชาชนเป็นตัวเอก กล่าวคือ บริษัทต้องเข้าใจพฤติกรรมของประชาชน และดำเนินกลยุทธ์เพื่อกระตุ้น ให้ประชาชนต้องเป็นผู้ทำการพัฒนาด้วยตนเอง ไม่ใช่เป็นผู้ถูกกระทำหรือผู้รับฝ่ายเดียว เพราะผลการ พัฒนา ประโยชน์ หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะตกอยู่ที่ประชาชน โดยตรงทั้งนี้ผลได้หรือเสีย จากการพัฒนา ดังกล่าวย่อมส่งผลกลับมายังกิจการด้วยดังนั้น เมื่อสามารถดำเนินการ ให้เกิดประโยชน์ได้ ย่อมหมายถึง ผลประโยชน์ของกิจการที่จะเกิดขึ้นในรูปแบบต่างๆ เช่น ผลกำไรและอัตราการเจริญเติบโตที่ยั่งยืนควบคู่ กันตลอดไป

วิธีการพัฒนาชุมชน คือ การรวมกลุ่มหรือจัดตั้งองค์กรประชาชนเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนที่เป็น สมาชิก มีบทบาทและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกิจการ ซึ่งจะส่งผลกระทบไปถึงส่วนรวมด้วยการส่งเสริมหรือ สร้างสรรค์ผู้นำและอาสาสมัคร เพื่อเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนมีความพร้อมที่จะเป็นผู้นำและผู้ เสียสละอุทิศตน เป็นการแสดงบทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นขั้นพื้นฐานของการ พัฒนาชุมชนการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจทั้งในและ ต่างประเทศ ซึ่งกิจการต้องตระหนักในการเข้าไปมีบทบาทในการหาหนทางที่จะกระทำให้เกิดความรับผิดชอบ และมีความเต็มใจที่จะทำประโยชน์ต่อสังคม ทั้งนี้ ผลประโยชน์อาจไม่เกิดกับกิจการ โดยตรงในระยะแรก แต่จะ เกิดผลทางอ้อมให้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจในระยะต่อมามีสิ่งทีกิจการควรตระหนัก 5 ประการ ในการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม ได้แก่

- การมีส่วนร่วมของชุมชน

- การศึกษาและศิลปวัฒนธรรมจริยธรรม
- การสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ
- สุขภาพ
- การลงทุนทางสังคม

7.3 แนวทางในการปฏิบัติ

สร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน

1. การให้ชุมชนมีส่วนร่วมในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านการปรับปรุงคุณภาพชีวิต สังคม ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดย การเปิดโอกาสให้ชุมชนรอบๆบริษัทได้มาร่วมกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้นเป็นประจำ เช่นการดำเนินกิจกรรมภายในแก่พนักงานเพื่อสร้างการตระหนักรู้ถึงความสูญเสียหลังเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกด้วยตนเอง ในการขับขี่ยานพาหนะอย่างปลอดภัย รวมไปถึง โครงการ Happy Together ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มของพนักงานเพื่อพัฒนาชุมชน สังคม และตนเองทั้งทางร่างกายและจิตใจในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความสุขจากการเป็นผู้ให้ โครงการบริจาคโลหิตร่วมกับสภาอากาศไทย เป็นกิจกรรมกระตุ้นจิตสำนึกด้านการแบ่งปันภายในองค์กร ในการให้ความช่วยเหลือ ช่วยชีวิตผู้อื่น
2. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนทั้งในท้องถิ่นและสังคมในวงกว้างทุกขั้นตอน มีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ การวางแผน การกำหนดเป้าหมายของสังคมให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนการคัดเลือก กล่าวคือ กิจกรรมควรคำนึงถึงความต้องการในการทำกิจกรรมของกิจการ ที่ทำให้แก่ชุมชนนั้นๆผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งสามารถกระทำได้โดย

1. การให้ข้อมูล (Information)

การอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ โดยส่วนของคนในชุมชนก็อธิบายความต้องการและความพร้อมที่จะรับความช่วยเหลือนั้นๆ

2. การปรึกษาหารือซึ่งกันและกัน (Consultation)

การปรึกษาเกี่ยวกับแนวทางและวิธีการดำเนินการที่ดีที่สุด และเป็นที่ยอมรับจากคนในชุมชน ทั้งนี้ รวมถึงการแสวงหาความรู้ที่ถูกต้องใหม่ๆ ที่จำเป็นต้องนำมาใช้ เพื่อมิให้มีความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดขึ้นมาจนกลายเป็นความผิดพลาดร่วมกันได้

3. การตัดสินใจร่วมกัน (Collaborative Decision Making)

การทำให้คนในชุมชนรู้สึกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทำให้กิจกรรมประสบผลสำเร็จและได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน

4. การให้อำนาจกับคนในชุมชน (Empowerment)

การให้คนในชุมชนสามารถเสนอแนวคิด ตัดสินใจด้วยความคิดของพวกเขาเอง และยินดีที่จะมีส่วนร่วมในทุกๆ ขั้นตอนของทุกกิจกรรม

3. การปฏิบัติตามแผนตรวจสอบ การติดตามประเมินผลและรับผลตอบในเรื่องต่างๆ อันมีผลกระทบต่อชุมชนและเครือข่ายทุกรูปแบบในพื้นที่ด้วยความสมัครใจ ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมระหว่างบุคคลต่อกลุ่มคน หรือกลุ่มคนต่อกลุ่มคน และ/หรือเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ จนนำไปสู่การพัฒนาในการพึ่งพาตนเอง

4. บริษัทจะร่วมกับหน่วยงานที่มีความรู้และความชำนาญ เพื่อดำเนินการสำรวจพื้นที่และความคิดเห็นของชุมชนรอบข้าง ทั้งนี้ จะทำให้บริษัททราบถึงสภาพทางกายภาพ ประวัติและวิวัฒนาการของชุมชนลักษณะทางประชากรศาสตร์และลักษณะทางสังคม โดยเฉพาะความต้องการของชุมชนในการพัฒนาเยาวชน ผู้นำ และศักยภาพของพื้นที่ในการพัฒนาชุมชนด้านต่างๆ ตามขั้นตอนการมีส่วนร่วม ได้แก่ ขั้นการริเริ่มการพัฒนา ขั้นการวางแผนในการพัฒนา ขั้นการดำเนินการพัฒนาขั้นการรับผลประโยชน์จากการพัฒนา และขั้นประเมินผลการพัฒนา

การศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม และจริยธรรม

การศึกษา เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความคิดความประพฤติ ทักษะ ค่านิยมและคุณธรรมของบุคคล เพื่อให้เป็นพลเมืองดีมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ อยู่ภายใต้ศีลธรรมอันดี และการพัฒนาประเทศที่ย่อมทำได้สะดวก รวดเร็ว ได้ผลแน่นอนและรวดเร็ว ซึ่งอธิบายแนวปฏิบัติได้ดังนี้

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาในทุกระดับ รวมทั้งมีส่วนร่วมดำเนินการเพื่อปรับปรุงคุณภาพและการเข้าถึงการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ส่งเสริมโอกาสการเรียนรู้สำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียน โรงเรียนกายอุปกรณ์ที่มีความประพฤติดี การเรียนดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ อย่างต่อเนื่อง
2. ส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เหมาะสม วัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมประเพณี รวมทั้งกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่ช่วยผู้ด้อยโอกาส เช่น การบริจาคอาหารและของเล่นแก่เด็กพิการ หรือเด็กด้อยโอกาส
3. สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษา เช่น การมอบคอมพิวเตอร์และสื่อการเรียนการสอนให้แก่โรงเรียนที่ขาดแคลนในถิ่นทุรกันดาร การมอบทุนสนับสนุนให้แก่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น
4. สนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างบริษัทและชุมชนในการพัฒนาทางการศึกษา เช่น การมอบอุปกรณ์การเรียน อุปกรณ์กีฬา ให้แก่โรงเรียนในท้องถิ่นต่างๆ ทั่วประเทศ , การจัดกิจกรรมให้พนักงานร่วมกับคนในชุมชนอาสาให้โรงเรียนในชนบท เป็นต้น

การสร้างการจ้างงานและการพัฒนาทักษะ

การสร้างการจ้างงานสำหรับทุกกิจการ ไม่ว่าจะขนาดเล็กหรือใหญ่สามารถช่วยลดความยากจน เปรียบได้กับการให้ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนอื่นๆ การทำงานที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนามนุษย์ เศรษฐกิจ และสังคม

งานที่มีคุณค่า คือ งานที่ทำแล้วได้ผลสำเร็จ ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม มีความปลอดภัยในที่ทำงาน มีความคุ้มครองทางสังคมให้ครอบคลุม ให้โอกาสพัฒนาตนเองและสถานะทางสังคม ให้โอกาสและการปฏิบัติที่เสมอภาค รวมทั้งให้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อชีวิตของตนเอง

การสร้างการจ้างงาน ต้องดำเนินคู่ไปกับการพัฒนาให้พนักงานมีทักษะความรู้และความสามารถที่จะได้งานทำ รวมทั้งช่วยปรับปรุงความสามารถในการผลิตและการแข่งขัน อีกทั้งยังช่วยให้เกิดความเสมอภาคและเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นเป้าหมายของสังคม โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ผลกระทบของการลงทุนสร้างการจ้างงานที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจ ซึ่งสามารถบรรเทาความยากจนได้
2. พิจารณาผลกระทบในการเลือกเทคโนโลยีสำหรับการจ้างงาน โดยเลือกเทคโนโลยีที่เพิ่มโอกาสการจ้างงานได้ในระยะยาว
3. พิจารณาผลกระทบของการตัดสินใจจ้าง ซึ่งรวมทั้งผลกระทบภายในและผลกระทบภายนอกกิจการ
4. พิจารณาผลประโยชน์ของการสร้างการจ้างงาน โดยตรงมากกว่าการจ้างงานแบบชั่วคราว
5. มีส่วนร่วมในโปรแกรมการพัฒนาทักษะระดับท้องถิ่นและระดับชาติ รวมถึงโปรแกรมการฝึกงาน โปรแกรมที่มุ่งเน้นกลุ่มผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โปรแกรมที่เรียนรู้ตลอดชีวิต การรับรู้ทักษะ และการรับรอง
6. พิจารณาให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาหรือปรับปรุงโปรแกรมการพัฒนาทักษะในชุมชน
7. ให้ความสนใจเป็นพิเศษกับกลุ่มเสี่ยง หรือกลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับการจ้างงานและการเสริมสร้างขีดความสามารถ
8. พิจารณาให้ความช่วยเหลือ เพื่อส่งเสริมการสร้างเงื่อนไขที่จำเป็นในการสร้างการจ้างงาน

การดูแลสุขภาพ

สุขภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินชีวิต ภัยคุกคามต่อสุขภาพของประชาชนนั้น ส่งผลกระทบต่อชุมชนและการพัฒนาชุมชน ดังนั้น ทุกกิจการควรเคารพสิทธิในการดูแลสุขภาพและสนับสนุนเรื่องสุขภาพตามความเหมาะสม รวมทั้งการป้องกันภัยคุกคามและโรคภัยอื่นๆ ทั้งนี้ รวมถึงการมีส่วนร่วมในโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพของคนในชุมชน สนับสนุนและปรับปรุงการเข้าถึงด้านการส่งเสริมสุขภาพอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การส่งเสริมและสนับสนุนการบริการสาธารณะที่เอื้อต่อการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน การที่คนในชุมชนมีสุขภาพดีจะช่วยลดภาระของภาครัฐและก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดีสำหรับทุกกิจการ ซึ่งมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. พยายามขจัดผลกระทบต่อสุขภาพในทางลบของกระบวนการผลิตหรือบริการของบริษัท
2. ส่งเสริมการมีสุขภาพที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ อาทิ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงการฉีดวัคซีนในเด็ก ผ่านทางผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุเพื่อลูกรัก
3. จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ โดยเฉพาะกลุ่มเด็ก เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัย โภชนาการ และพัฒนาศักยภาพของเด็กๆ ให้กับประชาชนทั่วไป ผ่านกิจกรรมทางการตลาด ผลิตภัณฑ์ประกันอุบัติเหตุเพื่อลูกรัก
4. สนับสนุนการเข้าถึงสุขภาพตัวอย่างยาวนานตามมาตรฐานสากลให้บริการดูแลสุขภาพที่จำเป็น ซึ่งวิธีการป้องกันการเจ็บป่วยที่เหมาะสมและดีที่สุด เช่น การดื่มน้ำสะอาดและการดูแลอนามัยที่ดี

การส่งเสริมความปลอดภัย

1. ส่งเสริมความปลอดภัยในการเดินทางให้กับบุคคลทั่วไป อาทิ การให้บริการตรวจสอบสภาพรถก่อนออกเดินทางในช่วงวันหยุดยาว

2. การรณรงค์เพื่อลดจำนวนอุบัติเหตุบนท้องถนน โดยสร้างการรับรู้ให้กับบุคคลทั่วไป ให้เห็นถึงความสูญเสียภายหลังผู้ขับขี่ที่เกิดอุบัติเหตุ ผ่าน โครงการชนชาติ ขับ ลด ง ค วา ง โดยมีกลยุทธ์การสื่อสาร 2 วิธีคือ
 - a. การให้ผู้ที่มีประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุ ร่วมแบ่งปันเรื่องราวเหตุการณ์ดังกล่าวให้กับประชาชนทั่วไปได้ รับรู้ เพื่อร่วมกันป้องกัน ให้เล็งเห็นถึงภัยที่อาจจะเกิดหากขับขี่ด้วยความประมาท
 - b. การให้บุคคลรอบข้างของผู้ขับขี่ เช่น ครอบครัว เพื่อน เป็นผู้ส่งต่อข้อความแสดงความรักและความห่วงใย เพื่อให้ผู้ขับขี่ได้รับรู้ว่ายังมีบุคคลอื่นใกล้ชิด ที่ยังห่วงใย และไม่ต้องการให้มีการสูญเสียเกิดขึ้น
3. การให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน เมื่อเกิดภัยพิบัติ เช่น เมื่อเกิดเหตุอุทกภัยใหญ่ บริษัท ได้จัดหาจุดจอดรถที่ปลอดภัยให้กับลูกค้า พร้อมเผยแพร่วิธีการปฏิบัติตัวก่อน ขณะ และหลังเกิดเหตุอุทกภัย เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นให้แก่ประชาชนทั่วไป และมอบความช่วยเหลือ ด้วยการบริจาคถุงยังชีพให้กับผู้ประสบภัยในพื้นที่ต่างๆ ที่ได้รับความเดือดร้อน

การลงทุนทางสังคม

สังคมโดยรวมมีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อยกระดับคุณภาพสังคมของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของประชาชน ด้านการศึกษาและทักษะด้านสาธารณสุข หรือคุณภาพของสภาพแวดล้อมทางสังคม เช่นความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ระบบการดูแลผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น การลงทุนด้านสังคมเป็นการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนระยะยาว เช่นเดียวกับการลงทุนด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วยการลงทุนทางด้านการศึกษา การรักษาพยาบาล สาธารณสุข และการให้สวัสดิการสังคมซึ่งการลงทุนทางสังคมนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจสังคม โครงสร้างประชากร สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ กฎหมายสนธิสัญญา เป็นต้น การลงทุนทางสังคมจะเกิดขึ้นเมื่อกิจการได้ลงทุนทรัพยากรในโครงการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงด้านสังคมของชีวิตคนในชุมชนซึ่งมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. ส่งเสริมการพัฒนาชุมชน เมื่อวางแผนการลงทุนในโครงการทางสังคม โดยการให้โอกาสแก่ประชาชน เช่น การสนับสนุนการจ้างงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน ซึ่งจะส่งผลถึงสังคมและประเทศชาติ
2. หลีกเลี่ยงกิจกรรมใดๆ ที่ชุมชนต้องพึ่งพากิจกรรมของบริษัท แต่ควรดำเนินไปตามวิถีชีวิตของคนในชุมชน หรือสนับสนุนกิจกรรมใดๆ ที่เป็นการสร้างความร่วมมือซึ่งกันและกัน ระหว่างคนในชุมชน กิจการ และสังคม
3. ประเมินความเป็นอยู่ของคนในชุมชน และรายงานไปยังชุมชนนั้นและให้คนในชุมชนเป็นผู้ประเมินผลที่ได้รับจากกิจกรรมที่คนในชุมชนนั้นมีส่วนร่วม
4. เป็นพันธมิตรกับกิจการอื่นๆ รวมทั้งรัฐบาลหรือองค์กรพัฒนาเอกชน เพื่อเพิ่มความร่วมมือ และใช้ประโยชน์จากทรัพยากร ความรู้และทักษะที่มี เช่น ร่วมกับทรูวิชั่นส์ ในรายการ TNN24 สนับสนุนกิจกรรมรณรงค์การเดินทางให้กับเยาวชนที่เข้าร่วมกิจกรรมโครงการ “เที่ยวคิดทำ” อย่างต่อเนื่องตลอดทุกการเดินทาง เพื่อมุ่งหวังร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพของเยาวชนเพื่อก้าวเป็นนักพัฒนาชุมชนที่ดีในอนาคต

- สนับสนุนกิจกรรมที่ทำให้เข้าถึงอาหารและผลิตภัณฑ์อื่นๆที่จำเป็นสำหรับกลุ่มด้อยโอกาสหรือบุคคลผู้มีความยากลำบาก และคำนึงถึงความสำคัญของการเอื้อต่อการเพิ่มความสามารถ และโอกาสในการใช้ทรัพยากร เช่นกิจกรรมการมอบคอมพิวเตอร์ให้กับโรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร ในการขยายโอกาสทางการศึกษาได้มี โอกาสพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ สนับสนุนให้โรงเรียนมีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย

8) การจัดการสิ่งแวดล้อม

การเพิ่มมูลค่าและสร้างความยั่งยืนให้กับบริษัท รวมถึงสังคมและประเทศชาติด้วยการจัดการสิ่งแวดล้อมมีแนวทางปฏิบัติ 4 ส่วนคือ 1) การป้องกันมลภาวะ 2) การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน 3) การลดและปรับตัวให้เข้ากับภาวะโลกร้อน และ 4) การปกป้องสิ่งแวดล้อมความหลากหลายทางชีวภาพ และการบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติโดยบริษัท ควรมีความรู้จริงในการประกอบกิจการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนากิจกรรมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม มีความพอประมาณในการใช้ทรัพยากรและใช้งบประมาณ มีการเทียบเคียงการใช้ทรัพยากรกับกิจการอื่นที่มีการปฏิบัติที่ดี เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน และมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างชัดเจน

8.1 ความหมาย

การจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจประกันภัยที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมหมายถึงความตระหนักว่า การประกอบธุรกิจประกันภัยได้ก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งในระดับมากและน้อย ในเรื่องใดหรือในส่วนใดบ้าง และยอมรับว่าจะต้องปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งพัฒนากระบวนการ ประกอบธุรกิจประกันภัย ให้สามารถลดผลกระทบจนถึงปราศจากผลกระทบพร้อมกับปกป้องและบูรณะฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมให้กลับคืนมาได้ดังเดิมในที่สุด เพื่อเพิ่มมูลค่าและสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการเอง รวมทั้งสังคม ชุมชนเศรษฐกิจ ประเทศชาติและประชาชนโดยรวม

การจัดการสิ่งแวดล้อมที่สำคัญมี 4 ส่วน ได้แก่

- 1. การป้องกันมลภาวะ (Prevention of Pollution)** คือ การวางแผน จัดการและควบคุมกิจกรรมของธุรกิจประกันภัยที่ก่อให้เกิดมลภาวะจากกระบวนการจัดการของเสียในสถานประกอบการตลอดห่วงโซ่ของธุรกิจ เช่น การจัดการของเสียที่เกิดจากตู้ซ่อมรถได้แก่ น้ำมันเครื่อง เศษโลหะ เศษยาง ด้วยการคัดแยกและช่วยนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี เป็นต้น และการบริหารเจ้าหน้าที่สำรวจอุบัติเหตุที่อยู่ใกล้จุดเกิดเหตุ ซึ่งจะสามารถลดการใช้เชื้อเพลิง ลดมลพิษทางอากาศได้
- 2. การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Resource Use)** คือ การควบคุมอัตราการใช้ทรัพยากรในการดำเนินกิจการของบริษัทให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมของทรัพยากรที่ใช้ รวมถึงการดำเนินกิจกรรมที่จะช่วยสร้างทรัพยากรขึ้นมาทดแทนหรือช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมได้ เช่น การจัดการกิจกรรมปลูกป่า เป็นต้น
- 3. การลดและปรับตัวให้เข้ากับภาวะโลกร้อน (Climate Change Mitigation and Adaptation)** หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อลดภาวะโลกร้อนที่เกิดจากปฏิกิริยาเรือนกระจก เช่น การเปลี่ยนของกรรมกรรมจากพลาสติกซึ่งย่อยสลายยาก เป็นมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม มาเป็นของกรรมกรรมกระดาษซึ่งจะช่วยรักษาสภาพแวดล้อมได้มากกว่า เป็นต้น

4. การปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ (Protection of the Environment, Biodiversity and Restoration of Natural Habitats) หมายถึง การสร้างความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและต่อสังคมเพื่อปกป้องสภาพเดิมตามธรรมชาติและช่วยบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติของสิ่งมีชีวิตต่างๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานของระบบนิเวศในสิ่งแวดล้อม ในฐานะที่บริษัทดำรงอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อม จึงจัดกิจกรรมที่จะช่วยรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลาย เช่น การปลูกป่าชายเลน ปลูกปะการัง เป็นต้น

8.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ

ทุกวันนี้ผลกระทบจากการดำเนินกิจการ โดยอาศัยหรือใช้ไปในลักษณะทำให้สูญสิ้นไป หรือทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับที่สูงขึ้นทุกวัน ทำให้เกิดปัญหามลพิษทางสิ่งแวดล้อมประเภทต่างๆ และเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดอันตรายทางธรรมชาติ เช่น น้ำบ่า น้ำท่วม ดินโคลนถล่ม ไฟป่า แผ่นดินไหว สึนามิคลื่นยักษ์ ภาวะภัย ฯลฯ ที่กลับมาทำลายทรัพย์สินของกิจการ รวมทั้งบ้านเมืองชีวิตมนุษย์และสัตว์ต่างๆ เป็นความสูญเสียอย่างมหาศาล เมื่อเวลาผ่านไป มีแรงกดดันจากสังคมที่ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุอันตรายทางธรรมชาติ และยังมีข่าวกิจการสร้างมลพิษตกค้างในสิ่งแวดล้อมในชุมชนต่างๆ หลายแห่ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพและชีวิตความเป็นอยู่ มีการเดินขบวนประท้วง ทั้งโดยสันติวิธีและรุนแรงเพื่อเรียกร้องให้ภาคธุรกิจและหน่วยงานที่กำกับดูแลสิ่งแวดล้อมออกมาแสดงความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น และให้ยุติการดำเนินกิจการที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยตรง เรื่องดังกล่าวเป็นปัญหาที่ส่งสมมานาน เข้าใจได้ว่าเกิดจากความเพิกเฉย หรือไร้ซึ่งประสิทธิภาพในการกำกับดูแลหน่วยงานของภาครัฐและที่สำคัญภาคธุรกิจที่จกฉวยประโยชน์จากธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยปราศจากความตระหนักว่าจะส่งผลกระทบต่อกิจการของตนไม่สามารถยั่งยืนไปได้อีกต่อไป

ดังนั้น ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งไม่เพียงแต่ภาครัฐ ภาคธุรกิจทั้งการผลิตและบริการ หน่วยงานที่ดูแลสิ่งแวดล้อมเท่านั้น แต่รวมถึงบริษัทและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัททั้งหมด ที่ต้องหันมาตระหนักและเห็นความสำคัญต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และมีแผนการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ได้ผลอย่างเป็นรูปธรรม มีการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า เพื่อประโยชน์สูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

8.3 แนวทางในการปฏิบัติ

การป้องกันมลภาวะ (Prevention of Pollution)

1. ตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจ และมลภาวะที่สร้างขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ เช่น การใช้สถานที่ทำการหรือตู้ซ่อมรถ ที่ปราศจากพื้นที่สีเขียว ใช้พลังงานอย่างไม่คุ้มค่า และปล่อยมลพิษสู่สิ่งแวดล้อม ให้ผลลัพธ์ต่อพนักงาน ลูกค้า ชุมชน
2. พัฒนาและแสวงหาความรู้เพื่อจัดการกับมลภาวะที่เกิดจากผลกระทบของธุรกิจอย่างครบถ้วน โดยระหว่างนั้นอาจพยายามพัฒนาความรู้ให้ทันกับวิธีการจัดการผลกระทบ เช่น ใช้ความรู้ทางธรรมชาติที่แท้จริงในการจัดการพื้นที่สีเขียวซึ่งจะช่วยทำให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง
3. ไม่ควรรีบร้อน เร่งรัดหรือหวังผลรวดเร็วในการป้องกันมลภาวะที่ไม่รุนแรงและไม่ผิดกฎหมายที่เกิดขึ้นในระยะสั้น แต่ควรจัดทำงบประมาณและความรู้ใหม่หรือเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการดำเนินการ หากปัญหาดังกล่าวสร้างผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในและนอกกิจการระยะยาว

4. แสดงความโปร่งใสในการบริหารจัดการชุมชนและสามารถตรวจสอบได้ โดยเปิดเผยให้ชุมชนรับทราบถึงความเสี่ยงเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ให้ทุกคนตระหนักว่า หากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมขึ้นมาแล้ว จะต้องทำอะไร เพื่อกระตุ้นให้ชุมชนช่วยเป็นหูเป็นตาให้กับกิจการเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น เช่น การอบรมวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้
5. แผนฉุกเฉินเป็นเรื่องสำคัญ ที่บริษัทควรเตรียมไว้ให้เหมาะสมเพื่อลดความสูญเสียที่อาจจะบานปลายต่อไปในอนาคต เช่น การอบรมวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินประจำปี การจัดทำและปรับปรุงแผน BCP ของบริษัท การปรับปรุง call tree เพื่อการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับพนักงานอย่างทันทั่วถึง
6. สรรหาบุคลากรที่มีความรู้ในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชนมาร่วมงาน การจ้างงานบุคลากรในชุมชน เพราะจะช่วยสร้างเครือข่ายที่เหนียวแน่นให้กับกิจการ และเป็นแรงผลักดันให้การป้องกันมลภาวะที่เกิดขึ้นมีความสัมฤทธิ์ผล เกิดความไว้วางใจกันและสามารถประสานงานระหว่างกิจการและชุมชน ได้ชัดเจน โปร่งใสมากขึ้นแต่ไม่ว่าจะสามารถจ้างบุคลากรจากชุมชนได้หรือไม่ ควรมีการสร้างชุมชนสัมพันธ์ที่ดีขึ้นมาปฏิบัติควบคู่กันไปด้วย
7. จัดการบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมเรื่องสิ่งแวดล้อม
8. แสวงหาความรู้และให้รู้จริง เรื่องการประกอบกิจการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่ร้ายแรงในทุกกระบวนการการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้น
9. ให้หรือถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับ การป้องกัน มลภาวะให้กับพนักงานและชุมชน ทำให้บริษัทมีความเข้มแข็งในการจัดการสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ชุมชนจะคอยสอดส่องปัญหาต่างๆ และแจ้งให้บริษัทได้รับทราบ ส่งผลให้กิจการที่มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีสามารถดำเนินการอยู่ในพื้นที่ได้

การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Resource Use)

1. ตระหนักถึงขีดความสามารถในการใช้ทรัพยากรพลังงาน ไฟฟ้า ประปา และอื่นๆ ว่าอยู่ในระดับใด ควรศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจโดยใช้ทรัพยากรอย่างเกิดคุณค่ามากที่สุด เช่น ใช้พื้นที่สีเขียวลดความร้อนก่อนเข้าสู่อาคาร
2. หากเปรียบเทียบพบว่า มีกระบวนการดำเนินงานที่สิ้นเปลืองกว่ากิจการอื่นๆ ควรปรับปรุงแก้ไขให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนอย่างเป็นขั้นตอน เช่น การรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้พนักงานใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ร่วมกันประหยัดพลังงาน ด้วยการปิดไฟภายในอาคารช่วงเวลาพักกลางวัน, การใช้น้ำได้แทนการใช้ลิฟต์, การลดปริมาณการใช้กระดาษชำระ, การตั้งอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศา และปิดหลัง 17.30 น. เป็นต้น
3. หากในการผลิต มีการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ ต้องส่งเสริมกิจกรรมการนำของเสีย ของเหลือกลับไปใช้ หรือมีการชดเชยให้กับชุมชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบอย่างมีเหตุมีผลที่สุด
4. เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการใช้ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม ต้องหาตัวอย่างที่ดีของกิจการระดับโลกประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อเทียบเคียงกับประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร
5. การใช้วัสดุอุปกรณ์หรือพลังงานที่มีอยู่ในท้องถิ่นจะทำให้กิจการ ไม่ต้องสิ้นเปลืองงบประมาณจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์จากภายนอกประเทศ ในราคาสูงโดยไม่จำเป็น
6. เปิดกว้างและส่งเสริมให้พนักงานในทุกระดับ ร่วมมือและร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างยั่งยืน

7. ถ่ายทอดอบรมให้พนักงานรับทราบองค์ความรู้เชิงวิชาการ ทั้งในปัจจุบันและที่เพิ่งค้นพบใหม่ เพื่อการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อาทิ การบริหารจัดการการผลิตในกิจการ
8. ส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมระหว่างพนักงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจ จะได้ปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และนำไปประพฤติปฏิบัติให้เกิดความยั่งยืนสืบไป
9. ผู้บริหารระดับสูงต้องมีบทบาททั้งการกำหนดนโยบายและร่วมปฏิบัติกับพนักงานในทุกระดับด้วย

การลดและปรับตัวให้เข้ากับภาวะโลกร้อน (Climate Change Mitigation and Adaptation)

1. หากดำเนินการผลิตไปแล้ว และพบว่ามิจิจกรรมที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกเกินระดับมาตรฐาน กิจการต้องลดระดับกิจกรรมลงอย่างเป็นขั้นเป็นตอน โดยเน้นใช้ทรัพยากร โดยเฉพาะพลังงาน ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. ไม่รอให้เกิดปัญหาปล่อยก๊าซเรือนกระจก แล้วจึงดำเนินการแก้ไข เพราะการทยอยลดการใช้ทรัพยากรจะช่วยปรับพฤติกรรมพนักงานแบบค่อยเป็นค่อยไป จนในที่สุด ก็จะอยู่ในระดับที่ไม่เป็นพิษภัยต่อสิ่งแวดล้อม
3. กำเนียงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยรายงานความเสี่ยงของภาวะโลกร้อน ที่จะมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมกับผลการดำเนินงานของกิจการ
4. นำเสนอทางออก เพื่อตอบสนองต่อผลกระทบภาวะโลกร้อนที่ควบคุมได้ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดรับทราบและพิจารณา ซึ่งหากเป็นไปได้ โปร่งใสก็มีความเป็นไปได้สูงว่า ผู้มีส่วนได้เสียจะให้การสนับสนุนการดำเนินการต่อไปในระยะยาว
5. การดำเนินการเพื่อปรับปรุงภาวะโลกร้อน ควรเน้นการมีส่วนร่วมจากชุมชน เพราะจะทำให้กิจกรรมประสบความสำเร็จ การระดมสมองจากชุมชน จะทำให้กิจการทราบแนวคิดจากภูมิปัญญาท้องถิ่น ที่จะทำให้อุปกรณ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
6. จัดตั้งหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบด้านการบริหารกิจกรรม เพื่อการปรับปรุงภาวะโลกร้อน โดยตรง ซึ่งหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบดังกล่าว ควรมีเครือข่ายเชื่อมโยงกับชุมชนข้างเคียง เพื่อจะทำให้กิจกรรมเกิดผลกระทบจากภายในสู่ภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. จัดให้มีระบบติดตามและประเมินผล จากภายในและภายนอกอย่างเป็นระบบ โดยแต่งตั้งคณะทำงานกำกับดูแล ทั้งนี้ ควรเชิญตัวแทนจากชุมชนที่มีความปรารถนาดีในการปรับปรุงภาวะโลกร้อนมาร่วมด้วย
8. สร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ที่รู้จริงและถูกต้องให้มากที่สุดพร้อมทั้งถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับสาเหตุ ลักษณะ และผลของภาวะโลกร้อนในเรื่องสำคัญที่กิจการพึงกระทำ และส่งเสริมให้เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก เช่น ความรู้ในเรื่องการใช้พันธุ์ไม้รุกขชาติ ไม้ขนาดใหญ่ ไม้ขนาดกลาง และไม้ขนาดเล็ก ในภูมิภาคตามลักษณะธรรมชาติของพื้นที่ต่างๆ ให้ถูกต้อง เพื่อให้สามารถลดค่าใช้จ่ายเพิ่มกำไร ลดมลพิษจนถึงขั้นขจัดมลพิษได้
9. เชิญบุคลากรจากภายนอกเข้านำเสนอแนวคิด โดยจัดทำเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อระดมสมองของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งบุคลากรภายในและภายนอกกิจการ เพราะจะทำให้องค์ความรู้เรื่องภาวะโลกร้อนได้รับการส่งเสริม และตระหนักถึงผลกระทบในเชิงลบที่จะเกิดขึ้น
10. ส่งเสริมการทำงานในกิจการ เพื่อลดและปรับปรุงภาวะโลกร้อนให้แก่สิ่งแวดล้อม การณรงค์ให้พนักงานใช้ประโยชน์จากกระดาษทั้ง 2 หน้า

การปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ (Protection of the Environment, Biodiversity and Restoration of Natural Habitats)

1. เพื่อปกป้องสิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพและการบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ กิจกรรมต้องรู้จักพอเพียง คือ ไม่ดำเนินกิจกรรมการผลิตจนเกิดการทำลายสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติดังกล่าว
2. การวางแผนเพื่อขยายกิจกรรมทางการผลิต ต้องได้รับความเห็นชอบและต้องมีข้อมูลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ ผลดีผลเสีย ในมุมมองของระบบนิเวศประกอบด้วย
3. หากผลการศึกษาระบุว่า กิจกรรมการผลิตที่จะดำเนินการส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศ กิจกรรมจะต้องมีแผนการชดเชยระบบนิเวศที่สมดุลกันมานำเสนอ โดยผ่านองค์ประชุมที่ประกอบไปด้วยผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีผู้แทนจากชุมชนร่วมพิจารณาเห็นชอบ
4. กิจกรรมต้องถือว่า สิ่งแวดล้อมที่ประกอบไปด้วยความหลากหลายทางชีวภาพ และการบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ เป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่เป็นผู้มีส่วนได้เสีย ที่จะให้การสนับสนุนกิจกรรมทางธุรกิจของกิจการในระยะยาว
5. หลักการทำงานอย่างมีเหตุมีผล ควรถูกนำมาใช้เมื่อต้องมีการตัดสินใจดำเนินกิจกรรมทางการผลิต ซึ่งหลักการทำงานดังกล่าวต้องคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาวเป็นหลัก
6. การเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนที่เป็นกลุ่มอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งทีกิจการต้องพึงกระทำ กิจการควรมีบทบาทในการเจรจาพูดคุยให้ชุมชนรับรู้รับทราบถึงความปราถนาดีของกิจการ ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะความหลากหลายทางชีวภาพ และการบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ
7. จัดตั้งหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและความหลากหลายทางชีวภาพ โดยร่วมงานกับชุมชนที่มีวัตถุประสงค์เดียวกัน ขณะเดียวกัน มีหน่วยงานที่ประกอบไปด้วยสมาชิกภายในและภายนอก ทำหน้าที่ประเมินผลการทำงานของหน่วยงานนั้นด้วย
8. สร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ อันเกี่ยวเนื่องกับธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและความหลากหลายทางชีวภาพที่แท้จริง มาเป็นความรู้จริงของกิจการที่ถูกต้อง พร้อมกับถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องสิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ และการบูรณะที่อยู่อาศัยตามธรรมชาติ โดยทำเป็นกิจกรรมที่เชิญกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งจากภายในและภายนอกกิจการเข้าร่วม
9. ควรมีการวัดผลความรู้ของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกกิจการอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ เพื่อเป็นการวัดความสัมฤทธิ์ผลของการสร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้ในเรื่องดังกล่าว บุคลากรที่ผ่านการวัดผลในหัวข้อต่างๆ จะได้รับการแต่งตั้งเป็นบุคลากรผู้อบรมหัวข้อดังกล่าวให้กับรุ่นอื่นๆ ต่อไป
10. ยึดหลักคุณธรรม ในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมการผลิตต่างๆ อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะการดำเนินการเพื่อป้องกันและปรามไม่ให้พนักงานในกิจการมีพฤติกรรมที่ไม่พึงต้องการ ควรมีการว่ากล่าวตักเตือนให้ทราบล่วงหน้าก่อนเป็นระยะเวลาพอสมควร ให้ความรู้ให้เหตุและผล จากนั้น จึงดำเนินการลงโทษสำหรับพนักงานผู้ฝ่าฝืนอย่างเด็ดขาดต่อไป

9) นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ประกันภัย เกิดขึ้นได้จากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ ให้ก้าวหน้าในเชิงเศรษฐกิจ และสร้างสุขภาวะอย่างเป็นระบบแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ประกันภัย เกิดขึ้นได้ทุกระดับในกระบวนการธุรกิจประกันภัย ตั้งแต่ระดับหน้าที่ ระดับบุคคล ระดับบริษัท ซึ่งการเผยแพร่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ประกันภัย จากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม ในรายงานแห่งความยั่งยืนของบริษัทจะเป็นผลให้เกิดการยอมรับในความคิด และการปฏิบัติเหล่านั้นจะมีผลต่อโครงสร้างและวัฒนธรรมของบริษัทซึ่งจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในที่สุด

9.1 ความหมาย

นวัตกรรมจากความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท คือผลลัพธ์จากการประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ที่เกิดผลสำเร็จอย่างจริงจัง และเกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิด กระบวนการทำงาน ไม่ว่าจะการเปลี่ยนแปลงนั้น จะเกิดขึ้นจากการปฏิวัติการเปลี่ยนแปลงใหม่ทั้งหมดหรือการพัฒนาต่อยอด เป้าหมายของนวัตกรรม คือการสร้างสรรคเชิงบวก เพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งในระยะสั้น และขณะเดียวกันก็สร้างมูลค่าเพิ่มแก่บริษัทและผู้เกี่ยวข้องในระยะยาว นวัตกรรมที่มุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จากความคิดใหม่ๆ ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ย่อมนำไปสู่ความเจริญเติบโตที่ก้าวหน้า และความสามารถในการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและความยั่งยืนของกิจการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิต รวมทั้งการฟื้นฟูและพัฒนาสิ่งแวดล้อมเช่น การปรับปรุงผลิตภาพในการดำเนินธุรกิจที่เกิดมูลค่าเพิ่ม ความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติของนวัตกรรมนั้น คือการที่นวัตกรรมของธุรกิจที่นอกจากจะเป็นผลลัพธ์อันเกิดจากการประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจังแล้ว ยังสามารถสร้างความก้าวหน้าเชิงเศรษฐกิจ สร้างสุขภาวะอย่างเป็นระบบแก่สังคม มีการคำนึงถึงการสร้างคุณค่าและมูลค่าที่สมดุล รวมถึงพิจารณาความต้องการของธุรกิจ ควบคู่กับสังคมที่กลายเป็นการสร้างกระบวนการประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมที่เป็นนวัตกรรมอีกด้วย

9.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ

การพัฒนานวัตกรรมที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จด้วยการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจังนั้น นอกจากจะต้องมีองค์ความรู้และประสบการณ์แล้ว ควรดำเนินการด้วยวิธีการที่เหมาะสมและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าด้วย

หลักสำคัญ ในการสร้างนวัตกรรม ภายใต้การดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การดำเนินธุรกิจที่สามารถสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ อันมีทั้งมูลค่าและคุณค่าให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นผลกระทบในเชิงบวกเพื่อจะทำการกิจการ สังคม ชุมชน วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจ เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น เป็นนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดผลิตภาพหรือมูลค่าเพิ่มขึ้น และเป็นที่มาอันสำคัญของความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การเป็นบริษัทแห่งนวัตกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น มีความจำเป็นต้องดำเนินการในทุกระดับของธุรกิจไปพร้อมกัน ประกอบด้วย

นวัตกรรมที่เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมระดับหน้าที่

การพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับหน้าที่เป็นพื้นฐานของทุกธุรกิจ ด้วยการมุ่งพัฒนานวัตกรรมที่สร้างมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ประกันภัย การให้บริการ หรือกระบวนการทำงาน โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรม รวมถึงการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านสังคม สิ่งแวดล้อมและผลประโยชน์ของธุรกิจ อันจะช่วยป้องกันความเสี่ยงและสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจประกันภัย

ตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เป็นนวัตกรรมรับผิดชอบต่อสังคม เช่น

- **ชนิด One lite** เป็นกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ราคาประหยัด ที่มีเงื่อนไขให้ผู้เอาประกันมีส่วนรับผิดชอบต่อหากเกิดเหตุแล้วเป็นฝ่ายผิด ส่งผลให้ผู้เอาประกันภัยมีความระมัดระวังมากขึ้น อุบัติเหตุบนท้องถนนลดลง
- **ชนิดประกันอุบัติเหตุเพื่อลูก** เป็นกรมธรรม์ที่มีเงินช่วยเหลือให้ผู้เอาประกัน 5 ปี หากมารดา(หรือบิดา)ที่เป็นผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต นับเป็นการช่วยเหลือเยียวยาแก่นุเคราะห์ของผู้เอาประกันในเรื่องของค่าเลี้ยงดูและทุนการศึกษา
- **ชนิดประกันอุบัติเหตุรักไม่มีวันหยุด** เป็นกรมธรรม์อุบัติเหตุที่ในทุกกรมธรรม์จะร่วมบริจาคเงิน 100 บาท ให้กับองค์กรสาธารณกุศลเพื่อช่วยเหลือสังคม

บริษัทต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายที่สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ เพื่อให้มีแนวทางที่ชัดเจน เช่น ลดการใช้วัสดุสิ้นเปลืองหรือเป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อมในบริษัท มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เสริมสร้างความปลอดภัยให้แก่สังคม เป็นต้น รวมถึงทบทวนกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มุ่งสร้างประโยชน์สูงสุดในสิ่งต่างๆ ที่ได้จากการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ ควรมีวิธีนำสิ่งที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง และมีกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัท

นวัตกรรมที่เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมระดับบุคคล

การพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับบุคคลให้ความสำคัญกับการปลูกจิตสำนึกการเป็นผู้ที่สร้างสรรค์นวัตกรรมที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจ ในขณะที่เดียวกันก็ตอบสนองความต้องการของสังคมด้วย อันเป็นการพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมจากภายในสู่ภายนอก การเปิดโอกาสให้พนักงานทำประโยชน์ หรือแสดงความเสียสละให้สังคม ทำให้เกิดประสบการณ์เรียนรู้ที่สามารถเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อสิ่งรอบตัวในทางที่ดีขึ้นได้ ทำให้พนักงานมีค่านิยมที่ดีในการทำงาน และมีความสามารถเชื่อมโยงเป้าหมายทางนวัตกรรมของธุรกิจเข้ากับการแก้ปัญหาของลูกค้าและสังคมได้อย่างแท้จริงการสร้างรับผิดชอบต่อสังคมในระดับบุคคล ทำให้พนักงานเห็นคุณค่าในงานที่รับผิดชอบว่าเป็นสิ่งมีค่า สามารถสร้างสรรค์ประโยชน์เกิดความภูมิใจ และรักศรัทธาในงานของตนเองและบริษัท ส่งผลให้ประสิทธิภาพและคุณภาพการทำงาน ทั้งระดับตัวบุคคลและธุรกิจเพิ่มขึ้น

นวัตกรรมที่เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมระดับบริษัท

การสร้างสรรค่นวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับบริษัทนั้น มุ่งเน้นการร่วมพัฒนานวัตกรรมกับผู้มีส่วนได้เสียที่อยู่ในห่วงโซ่ของธุรกิจประกันภัย ที่สนใจร่วมสร้างการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมให้ดีขึ้น เป็นการสร้างนวัตกรรมที่นอกเหนือจากกระบวนการพัฒนานวัตกรรมภายในตามปกติ

การร่วมพัฒนานวัตกรรมกับผู้มีส่วนได้เสีย จะทำให้ธุรกิจประกันภัยมีศักยภาพเพิ่มขึ้น สามารถสร้างสรรค่นวัตกรรมที่บริษัทไม่สามารถดำเนินการได้เพียงลำพัง แต่ต้องเกิดจากความร่วมมือในการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก อันเป็นการสร้างความสามารถในการแข่งขัน สร้างความมั่งคั่งให้ผู้ถือหุ้น และสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีในวงกว้างให้กับสังคม บริษัทควรมีการเผยแพร่รูปแบบของการร่วมพัฒนานวัตกรรมที่ดำเนินการแล้วประสบความสำเร็จสู่สาธารณะชน เพื่อเป็นแนวทางกับผู้อื่นต่อไป

9.3 แนวทางในการปฏิบัติ

1. ทำความเข้าใจอย่างชัดเจนถึงประโยชน์และคุณค่าของการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ว่าสามารถสร้างมูลค่าที่ทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมได้
2. ช่วยเผยแพร่ประโยชน์และคุณค่าของการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในลักษณะหรือในวิธีการเดียวกันกับการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์และคุณค่าของการสร้างนวัตกรรม โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากรายงานแห่งความยั่งยืนของธุรกิจ ซึ่งสามารถเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมได้ดี
3. สร้างความคิดหรือค้นหาความรู้ใหม่ๆ ที่ต่างไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติหรือเคยรับรู้มา โดยเป็นความรู้ที่ครอบคลุมทั้งทางธุรกิจ เศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม
4. พัฒนาความคิดหรือพัฒนาความรู้ใหม่ๆ ที่จะก่อให้เกิดมูลค่าโดยอาจเปิดให้มีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องทั้งในหรือนอกกิจการมาร่วมกันพัฒนา
5. นำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติในเชิงธุรกิจ ที่สอดคล้องกับการตลาดซึ่งสามารถสร้างมูลค่าหรือผลิตภาพให้กับกิจการ เศรษฐกิจ ตลาด สังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อม
6. ติดตามผล ศึกษาตรวจสอบ วิจัยประเมินผล และเรียนรู้นวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ เพื่อนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมในครั้งใหม่เรื่องใหม่อีกต่อไป
7. นวัตกรรมต้องมีเป้าหมายเพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่บริษัทหรือก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมในวงกว้าง ทั้งนี้ นวัตกรรมต้องไม่ทำให้เกิดการทำลายล้าง วัฒนธรรมหรือการก่อการร้าย นวัตกรรมต้องส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียและสังคม
8. สร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง และอำนวยความสะดวกให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นรากฐานของความสามารถในการสร้างนวัตกรรม อันจะทำให้เกิดความต่อเนื่องของการสร้างนวัตกรรมจากภายในบริษัท
9. ส่งเสริมและร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท เช่น คู่ค้า เพื่อพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และนำหลักของบริษัที่ทำดีต่อสังคมไปปฏิบัติ ด้วยการเผยแพร่นวัตกรรมดังกล่าวรวมถึงเป็นบริษัทตัวอย่าง ในการพัฒนานวัตกรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

10. สํารวจกระบวนการดําเนินธุรกิจของบริษัทอยู่เสมอว่า ก่อให้เกิดความเสี่ยง หรือมีผลกระทบทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือไม่อย่างไร และหากมีความเสี่ยงหรือมีผลกระทบทางลบ ให้แก้ไขทันที
11. เชื่อมโยงนวัตกรรมเข้ากับเป้าหมายทางธุรกิจและวิถีสังคมไทย ด้วยการพัฒนาคุณภาพของการบริการและทุกขั้นตอน ในการดําเนินธุรกิจเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันอย่างมีสมดุลในเชิงคุณค่าทางสังคมและเศรษฐกิจ
12. เปิดโอกาสชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นสำหรับโครงการต่างๆ ของบริษัท ที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
13. รักษาข้อมูลอันเป็นความลับหรือทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่นเสมือนเป็นของตนเอง

10) การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน

10.1 ความหมายและจุดมุ่งหมายของรายงาน

การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน (Sustainability Reporting) เป็นการเปิดเผยผลกระทบและผลลัพธ์ ทั้งเชิงบวกและลบต่อเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจการ เช่นเดียวกับคำอื่นๆ เช่น รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนในช่วงเวลาที่รายงาน โดยจุดมุ่งหมายของการจัดทำรายงานคือ

1. การเทียบเคียง (Benchmarking) เป็นการเทียบเคียงและประเมินการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน เป็นการแสดงระดับและคุณภาพของความรับผิดชอบต่อสังคม ความมีคุณธรรมในการประกอบกิจการ การเคารพกฎหมาย บรรทัดฐาน จรรยาบรรณมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการดำเนินกิจกรรมอาสาสมัคร
2. การสาธิต (Demonstrating) เป็นการแสดงถึงอิทธิพลที่กิจการมี และได้รับการคาดหวังต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน
3. การเปรียบเทียบ (Comparing) เป็นการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานภายในกิจการ และระหว่างกิจการ รวมถึงผลประกอบการเชิงคุณภาพด้านการเงิน และมูลค่าด้านอื่นๆ ที่สำคัญต่อความยั่งยืน

รายงานแห่งความยั่งยืน เป็นการวัดและเปิดเผยข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายในและภายนอกกิจการ สำหรับการดำเนินงานที่มีต่อเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับข้อมูล ที่สะท้อนให้เห็นการปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างครบถ้วน ข้อมูลที่เปิดเผยนี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียแล้วยังช่วยในการสอบทานให้ทราบว่า บริษัทได้ดำเนินการเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมตรงกับเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ อย่างไร

การรายงานสามารถทำได้หลากหลายลักษณะ ที่สำคัญ คือควรสะท้อนแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่วางไว้และมีกระบวนการรายงานที่ต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุงการทำงานได้ในระหว่างปี และมีการรายงานสั้นๆ ระหว่างปี ตามกิจกรรมและตัวชี้วัดของกิจการ การรายงานเหล่านี้จะพบว่า เป็นส่วนหนึ่งของการรายงานภายในต่อผู้บริหารระดับสูงหรือคณะกรรมการที่มีอยู่แล้ว

วิธีการพื้นฐานประการหนึ่งที่สามารถนำมาเตรียมการรายงานระดับภายในกิจการ คือ การใช้เทคนิค Balanced Scorecard สำหรับกิจการที่ทำอยู่แล้ว วิธีง่าย ๆ คือ นำตัวชี้วัดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่กำหนดขึ้น มาเชื่อมโยงกับแผนที่ยุทธศาสตร์ของกิจการ โดยใช้มุมมองพื้นฐาน 4 ด้านคือ การเงิน กระบวนการกิจการ ลูกค้า การเรียนรู้และเติบโต

กิจการต้องหลอมรวมแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นหนึ่งเดียวกับการบริหาร และทำการวัดผลการดำเนินงานในมุมมองข้างต้น เช่น การพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลดคาร์บอนในกิจการแก่พนักงานและผู้บริหาร ผ่านการให้ความรู้ด้านการประหยัดพลังงาน พร้อมกับเพิ่มความเข้าใจด้านการใช้พลังงานทดแทน มิติด้านการเรียนรู้นี้ ย่อมนำไปสู่การผลิตและบริการที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม และเชื่อมโยงมิติด้านกระบวนการกิจการ หากมีการสื่อสารสิ่งนี้สู่มิติด้านลูกค้า ก็ย่อมทำลูกค้าพึงพอใจสินค้าและบริการมากขึ้นนำไปสู่รายได้ที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งสามารถลดรายจ่ายอันเกิดจากการประหยัดพลังงานหรือการใช้พลังงานทดแทนได้ในมิติด้านการเงิน เป็นต้น

การเชื่อมโยงความรับผิดชอบต่อสังคมสู่ Balanced Scorecard ทั้งสี่มุมมอง สามารถใส่ตัวชี้วัดสำคัญลงไปในแต่ละมุมมองโดยเฉพาะได้เช่น ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัยต่อพนักงานและผู้บริโภค ตัวชี้วัดเกี่ยวกับอัตราส่วนลูกค้าที่ได้มาตรฐานสิ่งแวดล้อมและสังคม ตัวชี้วัดด้านการใช้พลังงาน ตัวชี้วัดด้านการจัดการกับของเสีย ตัวชี้วัดด้านการบริจาคที่หักภาษีได้ เป็นต้น

นอกจากวิธีการรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ใช้ภายในกิจการแล้ว ยังมีแนวทางการรายงานเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบซึ่งรูปแบบรายงานที่ได้รับความนิยมเชื่อถือและได้รับความนิยมในสากล คือแนวทางของ Global Reporting Initiative (GRI) รูปแบบดังกล่าวเรียกว่าการรายงานแห่งความยั่งยืน (Sustainability Reporting) ซึ่งมองความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการว่า เป็นไปเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ที่เกื้อหนุนกันระหว่างกิจการ สังคมและสิ่งแวดล้อม GRI ยังถูกใช้เป็นเครื่องมือพื้นฐานที่เชื่อมโยงกับเกณฑ์การคัดเลือกบริษัทเข้าสู่ดัชนีที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนที่รับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Investing - SRI) ทั้งนี้ การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืนทำขึ้นโดยความสมัครใจของกิจการ ไม่ใช้มาตรฐานที่บังคับแต่อย่างใด

10.2 การกำหนดเนื้อหารายงาน

การกำหนดเนื้อหารายงานเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่า รายงานจะครอบคลุมเรื่องใดบ้าง โดยดูจากเป้าหมายและประสบการณ์ของกิจการความคาดหวังที่สมเหตุผล และประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม การกำหนดเนื้อหารายงานมีหลักการ 4 ประการ ดังนี้

1. สาระสำคัญ (Materiality)

การเลือกข้อมูลที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับกิจการอย่างชัดเจนเป็นสารสนเทศในรายงานที่ควรครอบคลุมหัวข้อ ประเด็นเนื้อหา และตัวชี้วัดที่สะท้อนผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมของกิจการที่ทำไว้ทั้งทางบวกและลบอย่างมีนัยสำคัญ หรือมีเนื้อหาที่มีอิทธิพลต่อการประเมินและการตัดสินใจ (หรือข้อเรียกร้องต่อกิจการในบางประเด็น) ของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ เพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นต่างๆ ไม่ให้มีเนื้อหามากเกินไป โดยเฉพาะเนื้อหาที่ไม่สำคัญหรือไม่เกี่ยวข้อง และควรจะ

เน้นข้อมูลเชิงผลกระทบจริงที่วัดได้ในแต่ละประเด็นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนั้น เนื้อหาที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่มีความสำคัญได้แก่ ความท้าทายของกลุ่มอุตสาหกรรมหรือบริการเดียวกัน กฎหมาย กฎระเบียบ และ ข้อตกลงที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2. การเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Inclusiveness)

การกำหนดผู้มีส่วนได้เสียในรายงานให้ครบถ้วน และอธิบายว่ามีการตอบสนองความคาดหวังและผลประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างไรอย่างมีเหตุผลอย่างไร หากกิจการไม่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ ย่อมจะทำให้ประเด็นสำคัญต่างๆ หลุดไปหรือไม่สมบูรณ์ อันนำไปสู่การที่ผู้มีส่วนได้เสียอาจไม่ยอมรับรายงานนั้นๆ ได้ ซึ่งมีผลต่อความน่าเชื่อถือของรายงานความยั่งยืน

3. บริบทความยั่งยืน (Sustainability Context)

การรายงาน ควรเกี่ยวข้องกับบริบทในเชิงการพัฒนาที่ยั่งยืนซึ่งกว้างกว่ากิจการของตน หมายถึง แสดงให้เห็นความเข้าใจของกิจการต่อสถานการณ์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศและในระดับโลก กิจการจึงไม่ควรรายงานเฉพาะผลงานของตนแต่เพียงอย่างเดียว แต่ควรรายงานความก้าวหน้า ผลกระทบในบริบทความท้าทายของประเด็นนั้นๆ ซึ่งสะท้อนผลเปรียบเทียบกับด้านประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าและความก้าวหน้าของกิจการในประเด็นนั้นๆ เช่น การช่วยพัฒนาคุณภาพการศึกษาของชุมชนที่ทำอยู่ ควรรายงานภาพรวมคุณภาพการศึกษาของชุมชนนั้นๆ จึงจะมีประโยชน์กับทั้งชุมชนและกิจการเอง หรือผลการลดการใช้พลังงานของกิจการ เทียบกับกระแสวัตกรรมการลดการใช้พลังงาน ซึ่งจะทำให้เห็นว่า กิจการสามารถทำได้และเปรียบเทียบกับกลุ่มบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกันอย่างไร ข้อมูลเชิงบริบท ควรมีที่มาน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับทั่วไปนอกจากนั้น ควรอธิบายให้ชัดเจนเกี่ยวกับนโยบายหรือยุทธศาสตร์ของกิจการในภาพรวมที่มีผลเชื่อมโยงประเด็นด้านความยั่งยืน และตัวชี้วัดต่างๆ ด้วย

4. ความสมบูรณ์ (Completeness)

เป็นความครอบคลุมของหัวข้อ ตัวชี้วัด และการกำหนดขอบเขตที่ควรจะมีเพียงพอ เพื่อสะท้อนผลกระทบที่มีนัยสำคัญด้านเศรษฐกิจสิ่งแวดล้อม และสังคมในรอบการรายงาน สามารถชี้แจงเหตุผลให้เข้าใจได้อย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงคุณภาพของรายงานตามหลักการของความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) และความสมดุล (Balance) ไม่ปิดบังข้อมูลที่มีความสำคัญ ให้ข้อมูลเพียงพอต่อการตรวจสอบ ประเมินผลงานของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องในช่วงการรายงานนั้นๆ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถประเมินการปฏิบัติงานของกิจการในรอบเวลานี้

10.3 การกำหนดคุณภาพ

หลักการนี้เป็นทางเลือกที่ทำให้แน่ใจว่า การรายงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพและนำเสนออย่างเหมาะสม ขั้นตอนนี้สัมพันธ์กับกระบวนการจัดเตรียมสารสนเทศในรายงาน ด้วยคุณภาพของสารสนเทศจะทำให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถประเมินการปฏิบัติงานได้อย่างสมเหตุผลซึ่งประกอบด้วย

1. ความสมดุล (Balance)

การรายงานควรสะท้อนมุมมองทั้งทางบวกและลบของการปฏิบัติงานของกิจการ โดยไม่พยายามลดทอน ปิดบัง หรือบิดเบือนข้อมูล และวิธีการนำเสนอข้อมูล ซึ่งอาจทำให้ผู้อ่านเข้าใจผิดไปจากสภาพ

ความเป็นจริงได้ เพื่อให้สามารถประเมินผลในภาพรวมได้อย่างสมเหตุผลและเกิดความรู้อย่างจะต้องพัฒนาโดยต่อเนื่องในเรื่องใดๆ ต่อไปได้อีก

2. ความชัดเจน (Clarity)

สารสนเทศควรทำในรูปแบบที่สามารถเข้าใจและเข้าถึงได้สำหรับผู้มีส่วนได้เสียที่จะใช้รายงาน

3. ความแม่นยำ (Accuracy)

สารสนเทศที่รายงาน ควรมีความแม่นยำและมีรายละเอียดในเรื่องต่างๆ อย่างครบถ้วนเพียงพอสำหรับผู้มีส่วนได้เสียทุกๆ กลุ่มที่ต้องการประเมินการปฏิบัติงานของกิจการ

4. ความเหมาะสมกับเวลา (Timeliness)

การรายงานเกิดขึ้นตามสารสนเทศและตารางปกติ ที่สามารถปรากฏในเวลาสำหรับผู้มีส่วนได้เสียจะตัดสินใจ

5. ความสามารถเปรียบเทียบ (Comparability)

ประเด็นและสารสนเทศควรเก็บรวบรวม แปลความและรายงานอย่างสม่ำเสมอ สารสนเทศที่รายงาน ควรจะนำเสนอในวิธีที่ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถวิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานของกิจการได้ และสามารถสนับสนุนการวิเคราะห์ที่สัมพันธ์กับกิจการอื่น

6. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

สารสนเทศและกระบวนการที่ใช้ในการจัดเตรียมรายงานควรมีการเก็บรวบรวม บันทึก แปล วิเคราะห์และเปิดเผยในวิธีที่สามารถตรวจสอบได้ โดยสามารถสร้างคุณภาพและสาระของสารสนเทศ

10.4 การกำหนดขอบเขต

ขอบเขตการรายงานความยั่งยืน เป็นการพิจารณาว่า การรายงานควรจะรวมตัวตนอื่นๆ ของกิจการ (เช่น บริษัทย่อย บริษัทร่วมทุนบริษัทลูก เป็นต้น) หรือไม่ ตัวตนที่ควรรวมอยู่ในรายงานจะเป็นกิจการที่มีอำนาจควบคุม หรือมีอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทั้งภายใน และผ่านความสัมพันธ์กับตัวตนอื่นที่หลากหลาย เช่น โซ่อุปทานหรือหน่วยกระจายสินค้าและลูกค้า เป็นต้น

ในการกำหนดขอบเขต จะต้องใช้การควบคุมและอิทธิพลที่มีนัยสำคัญมาเป็นตัวกำหนดขอบเขต การควบคุมเป็นอำนาจในการปกครองทางนโยบายทางการเงินและการปฏิบัติการของกิจการ เช่นเดียวกับการได้มาซึ่งประโยชน์จากกิจกรรม ส่วนอิทธิพลที่มีนัยสำคัญเป็นอำนาจที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจระดับนโยบายทางการเงินและการปฏิบัติการแต่มีใช้อำนาจในการควบคุมนโยบายนั้น

10.5 ความครอบคลุมของเนื้อหา

การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน สามารถรวมอยู่หรือเป็นฉบับแยกต่างหากจากรายงานประจำปี โดยอาจเป็นรูปแบบที่กิจการกำหนดเองหรือตามรูปแบบที่สากลยอมรับ และควรครอบคลุมเนื้อหาต่อไปนี้เป็นอย่างน้อยข้อมูลที่กำหนดบริบทรวมสำหรับความเข้าใจการดำเนินงานของกิจการ

1. วิสัยทัศน์และพันธกิจของกิจการ

วิสัยทัศน์มุมมองเชิงกลยุทธ์ของความสัมพันธ์กิจการกับความยั่งยืน สารสนเทศส่วนนี้จะสร้างการมองการณ์ไกลเชิงกลยุทธ์มากกว่าแค่การสรุปเนื้อหาของรายงาน ประกอบด้วย แดงการณจากผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับความยั่งยืนที่มีต่อกิจการ และพรรณนาถึงผลกระทบที่สำคัญ ความเสี่ยง และโอกาส

2. ประวัติย่อของกิจการ (Organizational Profile)

ชื่อกิจการ สินค้าและบริการ แปรณค้สำคัญ โครงสร้างกิจการที่ตั้งสำนักงานใหญ่ จำนวนประเทศที่ทำการ กิจการ ประเภทของกิจการจำนวนพนักงาน ยอดขาย ทุน เป็นต้น

3. ปัจจัยกำหนดรายงาน (Report Parameters)

ประวัติย่อของการรายงาน ขอบเขตการรายงาน ดัชนีเนื้อหา GRI และการรับรองรายงาน

4. การกำกับดูแลกิจการ พันธะสัญญาและการมีส่วนร่วม(Governance, Commitments, and Engagement)

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ พันธะสัญญากับความริเริ่มภายนอกและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลการดำเนินงาน (Management Approach)

1. การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ผลประกอบการและมิติด้านเศรษฐกิจของความยั่งยืน จะเน้นผลกระทบของกิจการต่อเงื่อนไขทางเศรษฐกิจของผู้มีส่วนได้เสีย ระบบเศรษฐกิจระดับท้องถิ่น ระดับประเทศและระดับโลกตัวชี้วัดทางด้านเศรษฐกิจ จะแสดงถึงการไหลหรือการเคลื่อนย้ายทุนระหว่างผู้มีส่วนได้เสีย และผลกระทบทางเศรษฐกิจหลักของกิจการที่มีต่อสังคม การเปิดเผยข้อมูลตามแนวทางการจัดการ เป็นการเปิดเผยแนวทางการปฏิบัติงานทางเศรษฐกิจ การตลาดและผลกระทบทางเศรษฐกิจทางอ้อม

2. การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

นโยบายการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยกระบวนการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การฟื้นฟูระบบนิเวศหรือธรรมชาติที่เสื่อมโทรม อันเนื่องมาจากการลงทุนและการดำเนินกระบวนการจัดการของเสียและวัสดุเหลือใช้จากกระบวนการผลิตลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นประโยชน์ มีคุณค่าต่อผู้บริโภค โภคสังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ มิติด้านสิ่งแวดล้อมของความยั่งยืนจะเน้นผลกระทบของกิจการต่อระบบธรรมชาติที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต รวมถึงระบบนิเวศวิทยา ดิน อากาศ และน้ำ

ตัวชี้วัดทางสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กับปัจจัยนำเข้า (เช่น วัสดุ พลังงาน น้ำ) และผลผลิต (เช่น การปล่อยมลพิษของเสีย น้ำทิ้ง) นอกจากนี้ ยังครอบคลุมการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กับความหลากหลายทางชีวภาพ ข้อบังคับทางสิ่งแวดล้อมและสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม และผลกระทบของสินค้าและบริการ

การเปิดเผยข้อมูลแนวทางการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมประกอบด้วยวัสดุ พลังงาน น้ำ ความหลากหลายทางชีวภาพ การปล่อยมลพิษน้ำทิ้งและน้ำเสีย สินค้าและบริการ การทำตามกฎระเบียบ การขนส่งโดยภาพรวม

3. การดำเนินงานด้านสังคม

นโยบายการจัดการด้านแรงงานและพนักงาน สวัสดิภาพการทำงาน การพัฒนาและฝึกอบรม การส่งเสริม และพัฒนาชุมชนสังคมโดยรอบพื้นที่ตั้งของกิจการ ซึ่งมิติด้านความยั่งยืนจะเน้นผลกระทบของกิจการต่อระบบสังคมที่กิจการดำเนินงานอยู่

ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานทางสังคม ควรกำหนดมุมมองการปฏิบัติงานทางแรงงาน สิทธิมนุษยชน สังคมและความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์

4. การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

การค้นพบวิธีการใหม่ๆ หรือนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่มาใช้ จนก่อให้เกิดประโยชน์และผลิตภาพเพิ่มต่อกิจการ เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้สามารถพิสูจน์ว่า การประกอบกิจการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ทั้งต่อตนเองและต่อส่วนรวมเหนือกว่าคู่แข่งได้อย่างไร

10.6 เรื่องอื่นๆ ที่ควรคำนึงในการจัดทำรายงาน

จัดทำข้อมูลให้ชัดเจน กระชับ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และหลีกเลี่ยงข้อมูลที่ไม่จำเป็นมีการสรุปการดำเนินงานทั้งด้านดีและด้านไม่ดีตามข้อเท็จจริงหากมีการอ้างอิงแหล่งข้อมูลจากภายนอก ให้ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลและกลั่นกรองความถูกต้อง ก่อนนำมาเปิดเผยในรายงานควรใช้รายงานเป็นจุดเทียบเคียงการปฏิบัติงานของกิจการด้วย

ความริเริ่มเคารพในกฎหมาย บรรทัดฐาน ประมวล มาตรฐานการปฏิบัติงานและการอาสาสมัคร นอกจากนั้น ยังเป็นการแสดงออกถึงความผูกพันของกิจการต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของกิจการตลอดเวลาจัดให้มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าถึงข้อมูล ได้โดยสะดวก เช่น จัดทำรายงานทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษจัดประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย และมีจดหมายอธิบายถึงกิจกรรมของกิจการที่สัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อสังคมในระยะเวลาหนึ่ง รวมถึงมีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของบริษัท