



บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
BANGKOK LIFE ASSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

รายงาน ความยั่งยืน 2563

SUSTAINABILITY
REPORT 2020

**STEP
TOWARDS
THE SUSTAINABLE
FUTURE**





วิสัยทัศน์ ภารกิจ

วิสัยทัศน์

ให้ประชาชนเห็นประโยชน์การประกันชีวิตและทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับฐานะทางการเงินและคุณค่าชีวิต

ภารกิจ

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำในการสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับประชาชนทุกกลุ่ม ด้วยการปกป้องคุณค่าชีวิต การให้คำแนะนำด้านการวางแผนทางการเงิน และบริการที่ประทับใจผ่านตัวแทน ผู้ค้า และพนักงานที่มีความจริงใจ และมีความรู้ระดับแนวหน้าของประเทศ

สารจากประธานกรรมการ/ ประธานกรรมการบริหารและประธาน คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลา 69 ปี บริษัทยังคงยึดมั่นและมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำในการสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับประชาชนทุกกลุ่ม โดยมุ่งเน้นการให้คำแนะนำด้านการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสมกับฐานะทางการเงินและคุณค่าชีวิต ด้วยผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ผลิตภัณฑ์เพื่อการลงทุน และผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่ครอบคลุมความต้องการของผู้บริโภคทุกกลุ่ม และทุกช่วงวัย

ตั้งแต่ปี 2562 บริษัทได้ประกาศการเป็นองค์กรแห่งการเปลี่ยนแปลง (Change Organization) โดยกำหนดนโยบายการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างอนาคตที่ยั่งยืน (Driving A Sustainable Future) ที่มุ่งสร้างความสมดุลในการบริหารจัดการที่ครอบคลุมพัฒนาการในทุกมิติขององค์กร เพื่อให้บริษัทสามารถยืนหยัดให้บริการประชาชนชาวไทยอย่างยั่งยืน

ในปี 2563 ที่ผ่านมา เป็นที่ทราบกันดีว่า ประเทศไทยและทั่วโลก ต้องเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) ซึ่งบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ยังคงยึดมั่นเจตนารมณ์ที่จะสร้างความมั่นคงให้แก่สังคม โดยการดำเนินการโครงการมอบความคุ้มครองพิเศษ การดำเนินมาตรการบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้เอาประกันภัย อีกทั้งทำการกระจายข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) และความรู้เกี่ยวกับสุขภาพด้านอื่นๆ ผ่านช่องทางต่างๆ ของบริษัท ตลอดทั้งปี เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงการประกันชีวิต และการส่งเสริมความรู้แก่สังคมอย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ บริษัทยังคงสืบสานนโยบายการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างอนาคตที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563 บริษัทได้พัฒนาสินค้าใหม่เพื่อให้ครอบคลุมความต้องการของผู้บริโภคที่หลากหลายมากขึ้น รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาบริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการผ่านออนไลน์ แพลตฟอร์มเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างการมีส่วนร่วมกับตัวแทน ที่ปรึกษาทางการเงิน และพันธมิตรทางการค้า อีกทั้งบริษัท

ยังมุ่งเน้นการพัฒนาเครื่องมือที่จะช่วยขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจแบบไร้กระดาษแบบ 100% โดยในปีที่ผ่านมาบริษัทได้เริ่มจัดทำโครงการเพื่อรณรงค์ให้ลูกค้ามาทำธุรกรรมแบบออนไลน์ รวมไปถึงการรณรงค์การลดการใช้กระดาษภายในบริษัทซึ่งได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้บริษัทสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษลงได้มากกว่า 600,000 แผ่น

บริษัทขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกท่านที่ให้การสนับสนุนบริษัทมาโดยตลอดและขอให้เชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกท่านว่าบริษัทจะมุ่งมั่นสานต่อการยกระดับการพัฒนาการให้บริการควบคู่ไปกับการให้ความสำคัญในการพัฒนาสังคม สัมแวดล้อมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน



ดร.ศิริ การเจริญดี

ประธานกรรมการ

นางกมคาย รุชรานนท์

ประธานกรรมการบริหารและ
ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

รู้จักบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (หลักทรัพย์ “BLA”) ที่อยู่เคียงข้างประชาชนชาวไทยมานานกว่า 69 ปี โดยบริษัทให้บริการด้านการวางแผนทางการเงินอย่างรอบด้านสำหรับทุกช่วงวัย ด้วยผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพของบริษัท และ ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยและกองทุนรวมของบริษัทพันธมิตร

บริษัทมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 1415 ถ.กรุงเทพ-นนทบุรี แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร และมีสำนักงานสาขา 64 แห่งครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกและการเข้าถึงบริการของบริษัท ตลอดจนเพื่อรองรับการขยายตัวของฐานลูกค้า ตัวแทนประกันชีวิต และที่ปรึกษาทางการเงิน

ทำเนียบสาขา

สำนักงานใหญ่: บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

ที่อยู่ตามที่จดทะเบียนของบริษัท

1415 ถ.กรุงเทพ-นนทบุรี แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

โทรศัพท์ 0-2777-8888

โทรสาร 0-2777-8899

E-mail: csc@bangkoklife.com

ชื่อสาขา	โทรศัพท์	โทรสาร	อีเมล	
กรุงเทพฯ และปริมณฑล				
ปทุมธานี	380 ถ.รังสิต-ปทุมธานี ต.ประชาธิปัตย์ อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12130	0-2567-1414	0-2567-4729	pathumthani@bangkoklife.com
ศรีนครินทร์	209, 211 ถ.ศรีนครินทร์ แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260	0-2383-4591	0-2758-8001	srinakarin@bangkoklife.com
เอกมัย	23/66-73 อาคารสรชัย ชั้น 19 ซ.สุขุมวิท 63 ถ.สุขุมวิท แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110	0-2726-9777	0-2726-9676	eakamai@bangkoklife.com
ภาคกลาง				
ชัยนาท	84, 84/1 ถ.พหลโยธิน ต.บ้านกล้วย อ.เมือง จ.ชัยนาท 17000	0-5641-4646	0-5641-4647	chainat@bangkoklife.com
นครปฐม	194,194/1 ถ.ทรงพล ต.ลำพญา อ.เมือง จ.นครปฐม 73000	0-3424-4272	0-3424-4275	nakhonpathom@bangkoklife.com
พระนครศรีอยุธยา	3/37-39 ม.1 ถ.เดชาวสุ ต.ประตูลี้ อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา 13000	0-3532-2002	0-3532-2005	ayuthaya@bangkoklife.com
เพชรบุรี	116 ม.3 ถ.เพชรเกษม ต.ไร่ส้ม อ.เมือง จ.เพชรบุรี 76000	0-3242-4190	0-3242-4409	pethchaburi@bangkoklife.com
ราชบุรี	26/15-16 ถ.เพชรเกษม ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ราชบุรี 70000	0-3232-1713	0-3233-7517	ratchaburi@bangkoklife.com
ลพบุรี	256/13-15 ม.2 ต.ท่าศาลา อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000	0-3642-4361	0-3642-4256	lopburi@bangkoklife.com
สมุทรสงคราม	155/21-22 ม.1 ถ.ธนบุรี-ปากท่อ ต.บางแก้ว อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม 75000	0-3471-1774	0-3471-4845	samutsongkram@bangkoklife.com
สมุทรสาคร	931/108-109 ถ.พระรามที่ 2 ต.มหาชัย อ.เมือง จ.สมุทรสาคร 74000	0-3481-0277	0-3487-0907	samutsakhorn@bangkoklife.com
สระบุรี	179/4 ถ.สุพรรณทิศ ต.ปากเพรียว อ.เมือง จ.สระบุรี 18000	0-3630-8205	0-3623-0460	saraburi@bangkoklife.com
สุพรรณบุรี	170/24 ถ.นางพิม ต.ท่าพี่เลี้ยง อ.เมือง จ.สุพรรณบุรี 72000	0-3552-3432	0-3552-3434	supanburi@bangkoklife.com
อ่างทอง	82 ถนนเทศบาล 10 ต.ตลาดหลวง อ.เมือง จ.อ่างทอง 14000	0-3562-6396	0-3562-6395	angthong@bangkoklife.com

ชื่อสาขา		โทรศัพท์	โทรสาร	อีเมล
ภาคตะวันออก				
จันทบุรี	29/10-11 ถ.พระยาตรัง ต.วัดใหม่ อ.เมือง จ.จันทบุรี 22000	0-3931-3251 0-3931-3870 0-3930-2926 0-3930-2927	0-3932-3782	chanthaburi@bangkoklife.com
ฉะเชิงเทรา	456, 458, 460 ถ.ฉะเชิงเทรา-บางปะกง ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ฉะเชิงเทรา 24000	0-3851-5805	0-3851-3859	chachoensoa@bangkoklife.com
ชลบุรี	102/4 ม.4 ถ.สุขุมวิท ต.เสม็ด อ.เมือง จ.ชลบุรี 20000	0-3838-6311	0-3838-6313	chonburi@bangkoklife.com
บ้านเพ	107/32 ม. 2 ต.เพ อ.เมือง จ.ระยอง 21160	0-3865-2937	0-3865-2939	banphe@bangkoklife.com
พัทยา	62/3-4 ม.5 ต.นาเกลือ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี 20150	0-3836-8064	0-3836-8066	pattaya@bangkoklife.com
ระยอง	83, 85, 87 ต.6 ถ.ราษฎร์บำรุง ต.เนินพระ อ.เมือง จ.ระยอง 21000	0-3861-5015 0-3880-0449 0-3880-0184	0-3861-7152	rayong@bangkoklife.com

ภาคเหนือ

กำแพงเพชร	638, 640 ถ.เจริญสุข ต.ในเมือง อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000	0-5577-3041	0-5577-3043	kamphaeng@bangkoklife.com
เชียงใหม่	25 ม.10 ต.ห้วยน อ.เชียงคำ จ.พะเยา 56110	0-5445-4258	0-5445-4260	chiangkham@bangkoklife.com
เชียงราย	836/21 ถ.พหลโยธิน ต.เวียง อ.เมือง จ.เชียงราย 57000	0-5371-1816	0-5371-1875	chiangrai@bangkoklife.com
เชียงใหม่	119/3 ถ.ช้างเผือก ต.ศรีภูมิ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200	0-5328-7251	0-5328-7250	chiangmai@bangkoklife.com
ตะพานหิน	324/42-43 ม.3 ถ.ตะพานหิน-บางมูลนาก ต.ห้วยเกตุ อ.ตะพานหิน จ.พิจิตร 66110	0-5662-2223	0-5662-1800	taphanhin@bangkoklife.com
ตาก	5/2 ถ.พหลโยธิน ต.หนองหลวง อ.เมือง จ.ตาก 63000	0-5551-1290	0-5551-1292	tak@bangkoklife.com
นครสวรรค์	36/6-8 ถ.โกสีย์ใต้ ต.ปากน้ำโพ อ.เมือง จ.นครสวรรค์ 60000	0-5622-8744	0-5622-8745	nakhonsawan@bangkoklife.com
ฝาง	376/3 ม.2 ถ.โชตนา ต.เวียง อ.ฝาง จ.เชียงใหม่ 50110	0-5345-1066	0-5345-1067	fang@bangkoklife.com
พะเยา	15/26-27 ถ.ประตูกลอง 2 ต.เวียง อ.เมือง จ.พะเยา 56000	0-5448-2112	0-5448-0281	phayao@bangkoklife.com
พิจิตร	24/172 ถ.สระหลวง ต.ในเมือง อ.เมือง จ.พิจิตร 66000	0-5661-2626-34	0-5661-2635	phichit@bangkoklife.com
พิษณุโลก	68/29 ม.10 ถ.สิหราชเคโษชัย ต.วัดจันทร์ อ.เมือง จ.พิษณุโลก 65000	0-5533-4662	0-5533-4700	phitsanulok@bangkoklife.com
เพชรบูรณ์	6/7- 8 ถ.สามัคคีชัย ต.ในเมือง อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์ 67000	0-5672-2838	0-5672-0164	phetchabun@bangkoklife.com
ลำปาง	236/9 ม.1 ถ.ลำปาง-เชียงใหม่ ต.ปางแสนทอง อ.เมือง จ.ลำปาง 52100	0-5435-2623 0-5481-0063	0-5435-2624	lampang@bangkoklife.com
สวรรคโลก	90/7,9 ม.3 ถ.จรดวิถีถ่อง ต.ย่านยาว อ.สวรรคโลก จ.สุโขทัย 64110	0-5564-1218	0-5564-1807	sawankhalok@bangkoklife.com
หล่มสัก	149/3 ถ.คชเสณีย์ ต.หล่มสัก อ.หล่มสัก จ.เพชรบูรณ์ 67110	0-5670-4162	0-5670-4162	lomsak@bangkoklife.com

ชื่อสาขา

โทรศัพท์

โทรสาร

อีเมล

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กาฬสินธุ์	3/9 ถ.เลี้ยวเมืองสงเปลือย ต.กาฬสินธุ์ อ.เมืองกาฬสินธุ์ จ.กาฬสินธุ์ 46000	0-4381-3435 0-4383-5036	0-4381-3126	kalasin@bangkoklife.com
ขอนแก่น	168/97 ม.1 ถ.ประชาสโมสร ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000	0-4342-4579	0-4342-4589	khonkhan@bangkoklife.com
ชัยภูมิ	270/9-11 ม.6 ถ.ชัยภูมิ-สีคิ้ว ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ชัยภูมิ 36000	0-4481-6072	0-4481-6074	chaiyaphum@bangkoklife.com
ชุมแพ	389/7-8 ม.18 ถ.มะลิวัลย์ ต.ชุมแพ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น 40130	0-4331-2481	0-4338-6923	chumpae@bangkoklife.com
นครพนม	175/3-4 ถ.บำรุงเมือง ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครพนม 48000	0-4251-2503	0-4251-2506	nakhonphanom@bangkoklife.com
นครราชสีมา	2727/7-9 ถ.สีปรี ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000	0-4427-8688	0-4427-8724	nakhonratchasima@bangkoklife.com
น้ำโสม	95-95/1 ม.1 ต.ศรีสำราญ อ.น้ำโสม อุดรธานี 41210	0-4228-7314	0-4228-7315	namsom@bangkoklife.com
บ้านฝ่อ	79 ม.4 ถ.หลังฝ่อ ต.บ้านฝ่อ อ.บ้านฝ่อ จ.อุดรธานี 41160	0-4228-1525	0-4228-1523	banphue@bangkoklife.com
โพนพิสัย	2/4-5 ม.1 ต.จุมพล อ.โพนพิสัย จ.หนองคาย 43120	0-4247-1384	0-4247-1025	phonphisai@bangkoklife.com
มหาสารคาม	1112/291-292 ถ.ริมคลองสมถวิล ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม 44000	0-4371-1789	0-4371-2025	mahasarakham@bangkoklife.com
ร้อยเอ็ด	38/8-9 ถ.สันติสุข ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด 45000	0-4351-6575	0-4351-3833	roiet@bangkoklife.com
เลย	22/9 ถ.ชุมสาย ต.ภูดง อ.เมือง จ.เลย 42000	0-4281-4930 0-4283-0158-9	0-4281-4931	loei@bangkoklife.com
ศรีบุญเรือง	152 ม.8 ต.เมืองใหม่ อ.ศรีบุญเรือง จ.หนองบัวลำภู 39180	0-4235-3483	0-4235-3484	sribunrueang@bangkoklife.com
ศรีสะเกษ	306/3-4 ม.10 ถ.ศรีสะเกษ-อุบล ต.โพธิ์ อ.เมือง จ.ศรีสะเกษ 33000	0-4581-0313	0-4581-3314	srisaket@bangkoklife.com
สกลนคร	241/4 ถ.สกลนคร-อุดรธานี ต.ธาตุเชิงชุม อ.เมือง จ.สกลนคร 47000	0-4271-1834 0-4273-0394	0-4271-2861	sakonnakhon@bangkoklife.com
สุรินทร์	511-513 ถ.ธนสาร ต.ในเมือง อ.เมือง จ.สุรินทร์ 32000	0-4451-2246	0-4451-2092	surin@bangkoklife.com
หนองคาย	1189/2 ม.2 ถ.ประจักษ์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.หนองคาย 43000	0-4246-4034	0-4241-3892	nongkhai@bangkoklife.com
หนองบัวลำภู	189 ม.2 ถ.หนองบัวลำภู-ชุมแพ (ทล.228) ต.หนองบัว อ.เมือง จ.หนองบัวลำภู 39000	0-4231-6666	0-4231-6677	nongbualamphu@bangkoklife.com
อุดรธานี	230/1 ม.4 ถ.นิตโย(ทล.22) ต.หนองบัว อ.เมือง จ.อุดรธานี 41000	0-4293-2540	0-4293-2600	udon@bangkoklife.com
อุบลราชธานี	183 ถ.พิชิตรังสรรค์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.อุบลราชธานี 34000	0-4524-0845	0-4524-0878	ubonratchathani@bangkoklife.com

ภาคใต้

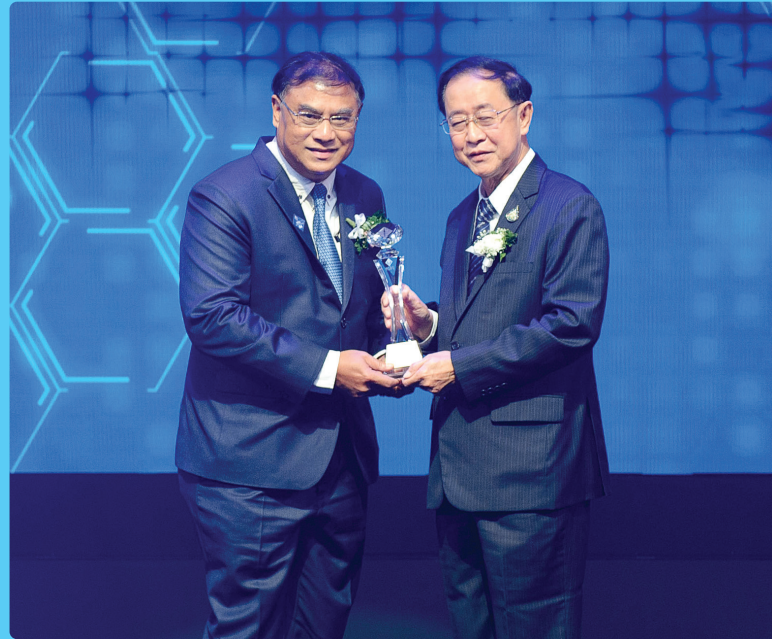
กระบี่	305/6 ถ.มหาพรต ต.ปากน้ำ อ.เมือง จ.กระบี่ 81000	0-7561-2838	0-7563-2866	krabi@bangkoklife.com
ชุมพร	181 ถ.กรมหลวงชุมพร ต.ท่าตะเภา อ.เมือง จ.ชุมพร 86000	0-7750-1871 0-7757-1775	0-7750-2727	chumphon@bangkoklife.com
ตรัง	59/61 ถ.ห้วยยอด ต.ทับเที่ยง อ.เมือง จ.ตรัง 92000	0-7521-8826	0-7521-1247	trang@bangkoklife.com
นครศรีธรรมราช	774 ถ.ราชดำเนิน ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 80000	0-7534-7011	0-7534-8030	nakhonsi@bangkoklife.com
ปัตตานี	400/53-54 ม.4 ถ.หนองจิก ต.รูสะมิแล อ.เมือง จ.ปัตตานี 94000	0-7345-0621	0-7345-0622	pattani@bangkoklife.com
ภูเก็ต	3/1 ม.3 ถ.เทพกษัตรี ต.รัษฎา อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000	0-7621-5650	0-7621-5654	phuket@bangkoklife.com
ระนอง	130/260 ถ.ท่าเมือง ต.เขานิวเวอห์น อ.เมือง จ.ระนอง 85000	0-7782-6896	0-7782-6898	ranong@bangkoklife.com
สุราษฎร์ธานี	4/26-27 ม.1 ถ.เลี้ยวเมือง ต.บางกุ้ง อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84000	0-7729-5025	0-7729-5027	suratthani@bangkoklife.com
หาดใหญ่	225 ถ.สัจจกุล ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110	0-7425-2072	0-7425-2232	hatyai@bangkoklife.com

รางวัลต่างๆ



รางวัลบริษัทประกันชีวิตที่มีการบริหารงานดีเด่น ลำดับที่ 3 ประจำปี 2562

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้รับคัดเลือกจาก สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้รับรางวัลบริษัทประกันชีวิตที่มีการบริหารงานดีเด่น อันดับ 3 ประจำปี 2562 รางวัลนี้ได้พิจารณาตามหลักเกณฑ์อันเหมาะสมที่ความมั่นคงของ บริษัท การพัฒนาที่โดดเด่น ทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ ตัวแทนประกันชีวิต การดูแลผู้เอาประกันภัยและการพัฒนาระบบพื้นฐานด้านดิจิทัลเพื่อตอบสนองต่อโจทย์ความต้องการผู้เอาประกันภัย และตัวแทนประกันชีวิต นอกจากนี้บริษัทยังคงดำเนินงานเพื่อตอบแทนสังคมอย่างสม่ำเสมอเพื่อความสุขของผู้เอาประกันภัยและคนไทยทุกคน



รางวัลบริษัทที่ได้รับความไว้วางใจสูงสุดแห่งปี จากงาน Thailand Top Company Awards 2020

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้รับคัดเลือกจาก นิตยสาร Business+ ร่วมกับมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ภายใต้แนวคิด “ธุรกิจอัจฉริยะเพื่อสังคมแห่งอนาคต” (Smart Business for Future Societies) ตอกย้ำความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อกรุงเทพประกันชีวิตกว่า 69 ปี ของการดำเนินธุรกิจ ไม่เพียงมอบความมั่นคงทั้งทางด้านการเงินด้านการวางแผนการเงินที่เหมาะสมให้กับลูกค้า แต่ยังมีมอบความอุ่นใจในทุกย่างก้าวของคนไทย และมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรอย่างไม่หยุดนิ่งเพื่อตอบสนองต่อโจทย์ความต้องการของคนทุกกลุ่มได้อย่างดีเยี่ยม

บริษัทประกันชีวิต ที่มุ่งมั่นสร้างอนาคตที่ยั่งยืน

กว่า 69 ปี ที่กรุงเทพประกันชีวิต ได้มุ่งมั่นสร้างความมั่นคงทางการเงินให้แก่ประชาชนมาโดยตลอดจนถึงวันนี้ที่เป็นยุคสมัยแห่งความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Disruptive Era) กรุงเทพประกันชีวิตยังคงเดินหน้าปรับตัวเตรียมพร้อมอยู่เสมอ เพราะเราเชื่อว่าความมั่นคงเป็นสิ่งที่จะต้องสร้างอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้านักทุกคนมั่นใจได้ว่าเราจะมุ่งไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนด้วยกัน

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิตมุ่งมั่นในการพัฒนาธุรกิจให้เจริญเติบโตบนรากฐานที่มั่นคงทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การสนับสนุนความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถสร้างความมั่นคงให้ครอบครัว ตลอดจนการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มซึ่งจะมีส่วนช่วยผลักดันให้สังคมไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสดตามนโยบายของรัฐบาล

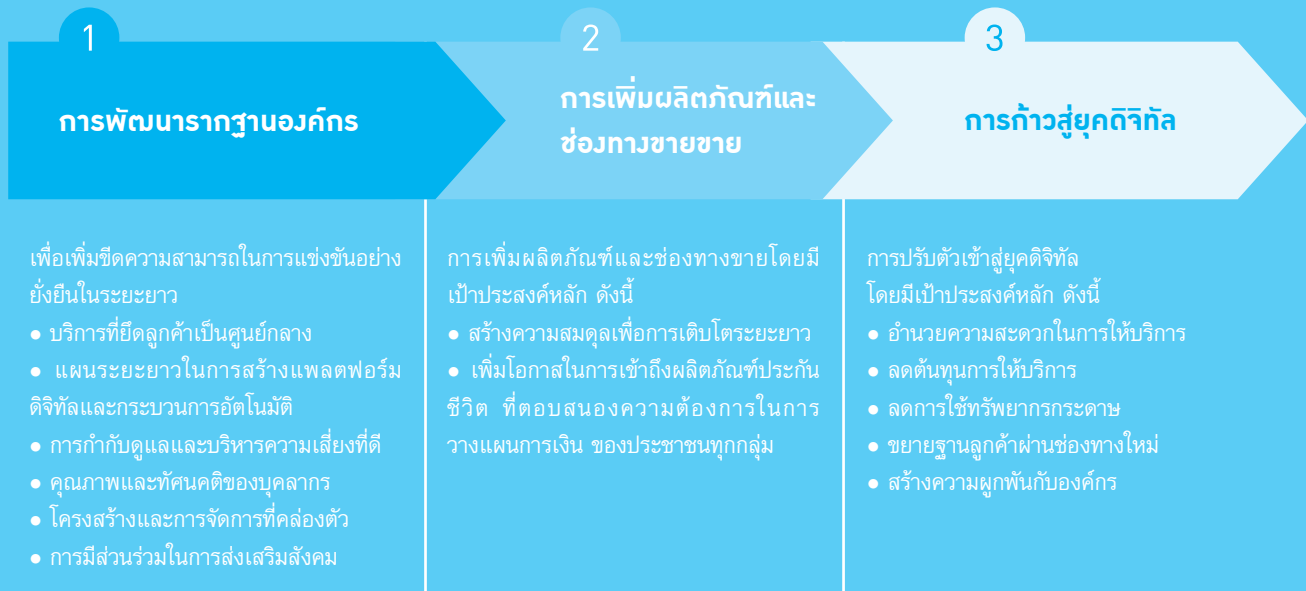
ยุทธศาสตร์

จากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี บริษัทจึงมุ่งพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์และด้านบริการรวมถึงแพลตฟอร์มเพื่อเชื่อมต่อกับลูกค้า รวมถึงตัวแทนประกันชีวิต ที่ปรึกษาทางการเงิน และพันธมิตรทางการเงิน เพื่อสร้างประสบการณ์และความสัมพันธ์แบบบูรณาการ และเพื่อการต่อยอดที่จะนำไปสู่ประโยชน์สูงสุดของทุกภาคส่วนในสังคม ตั้งแต่ปี 2562 บริษัทได้ประกาศการเป็นองค์กรแห่งการเปลี่ยนแปลง (Change Organization) เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน ภายใต้โครงการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการบริการที่มีเป้าหมายสูงสุดในการเป็นผู้นำด้านการสร้างความมั่นคงให้กับพี่น้องประชาชนชาวไทย และไปสู่การมีส่วนช่วยสร้างความมั่นคงให้แก่ระบบเศรษฐกิจของประเทศ

บริษัทเชื่อมั่นว่ายุทธศาสตร์ดังกล่าวจะเสริมสร้างกระบวนการดำเนินงานและวัฒนธรรมองค์กรใหม่ที่พนักงาน ตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินปฏิบัติหน้าที่และให้บริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพอย่างมืออาชีพในวงกว้างมากยิ่งขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้สนับสนุนงาน

กระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรของบริษัท

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สภาวะการแข่งขัน และสภาพแวดล้อมภายนอกอื่นๆ ทำให้บริษัทต้องพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างและรูปแบบการทำงานภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ โดยมีกรอบระยะเวลาดำเนินงาน 3 ปี (2562 - 2564) มุ่งเน้นการปรับปรุงรากฐานขององค์กร ควบคู่กับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางธุรกิจที่มุ่งเน้นการขยายช่องทางจัดจำหน่าย และความหลากหลายของสินค้าและบริการ



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) จัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงความมุ่งมั่นและผลการดำเนินงานตามกรอบยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืนของบริษัท โดยนำเสนอผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในภาพรวม ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ของบริษัทและบริษัทย่อย

กระบวนการกำหนดเนื้อหาในรายงาน

บริษัทได้จัดทำรายงานโดยพิจารณาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต เพื่อประเมินประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ โดยมีกระบวนการและขั้นตอนที่กำกับบนหลักการสำคัญ 10 ประการ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder inclusiveness) การพิจารณาบริบทแห่งความยั่งยืน (Sustainability context) การประเมินประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ (Materiality) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผย (Accuracy) ความสมดุลของผลการดำเนินงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ (Balance) ความชัดเจนของข้อมูลและความเข้าใจง่ายต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม (Clarity) การมีข้อมูลที่สามารถเปรียบเทียบได้เพื่อแสดงถึงแนวโน้มของการดำเนินงานที่ผ่านมา (Comparability) ความน่าเชื่อถือของข้อมูลและเนื้อหา (Reliability) และขอบเขตของเวลาในการรายงานเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย (Timeliness) โดยมีกระบวนการและขั้นตอนการประเมินประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ ดังนี้



บริษัทได้ทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย โดยคำนึงถึงปัจจัยภายใน อาทิ กลยุทธ์ทางธุรกิจ เป้าหมายของบริษัท ปัจจัยภายนอก อาทิ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก และทิศทางของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ประเด็นที่อาจมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ควรให้ความสนใจตลอดจนแนวโน้มการพัฒนาด้านความยั่งยืนของภาคธุรกิจประกันชีวิตในภูมิภาค

ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทและตัวแทนหน่วยงานต่างๆ ร่วมระดมความคิดเห็นเพื่อจัดระดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนของบริษัททั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยคำนึงถึงผลกระทบ 2 ด้าน ได้แก่ ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย และผลกระทบต่อบริษัท บริษัทได้ดำเนินการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียภายนอกจากช่องทางข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อให้เข้าใจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกถึงประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ โดยบริษัทจะนำข้อคิดเห็นที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของบริษัทเพื่อความยั่งยืนต่อไป

บริษัทได้ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของการจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ และหาความสอดคล้องกับแนวทางตัวชี้วัดที่กำหนด ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งนำเสนอต่อคณะกรรมการจัดการเพื่อพิจารณาอนุมัติ

บริษัทได้จัดให้มีการทบทวนกระบวนการจัดทำและเปิดเผยข้อมูลในรายงานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง และน้อมรับคำแนะนำจากทุกภาคส่วนที่ได้รับเพื่อนำไปปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทในรายงานฉบับต่อไป

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย และความคาดหวัง

1 ลูกค้า

รูปแบบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ข้อคิดเห็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ตัวอย่างแนวทางการตอบสนองของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจำนวน 475 ราย ผ่านการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ การรับเรื่องร้องเรียนและการให้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้า เครือข่ายสาขา และช่องทางโทรศัพท์ การจัดกิจกรรมพบกับลูกค้า การจัดเสวนาความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินสำหรับวัยเกษียณ การรักษาสุขภาพ และผลิตภัณฑ์ประกันภัยและเครื่องมือทางการเงิน การสื่อสารให้ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินแก่ลูกค้าผ่านสื่อออนไลน์ 	<ul style="list-style-type: none"> การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายและตอบสนองความต้องการในการวางแผนการเงินได้อย่างรอบด้าน การพัฒนาการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส การนำเครื่องมือดิจิทัลมาปรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมของลูกค้า การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นความลับ 	<p>โปรดศึกษารายละเอียดการตอบสนองในหัวข้อ</p> <ul style="list-style-type: none"> การสร้างผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการวางแผนการเงินอย่างรอบด้าน การพัฒนาการให้บริการโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ความปลอดภัยของข้อมูล และระบบปฏิบัติการดิจิทัล การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล

2 ตัวแทนประกันชีวิต/ที่ปรึกษาทางการเงิน/พันธมิตรทางการขาย

รูปแบบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	ข้อคิดเห็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ตัวอย่างแนวทางการตอบสนองของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> การสื่อสารนโยบายและข่าวสารผ่านการประชุมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การประชุม การจัดสัมมนา และการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การประกาศเกียรติคุณตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน ช่องทางแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม การสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่างๆ การให้ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพอยู่เสมอ 	<p>โปรดศึกษารายละเอียดการตอบสนองในหัวข้อ</p> <ul style="list-style-type: none"> การสร้างผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการวางแผนการเงินอย่างรอบด้าน การปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล การสร้างความสมดุลของรายได้จากช่องทางต่างๆ การให้ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินและธุรกิจประกันชีวิต

3 พนักงาน

รูปแบบการมีส่วนร่วม กับผู้มีส่วนได้เสีย	ข้อคิดเห็นและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	ตัวอย่างแนวทาง การตอบสนองของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> • การสื่อสารนโยบายและข่าวสารผ่านการประชุมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ • การประชุมร่วมกับพนักงาน การจัดสัมมนา และการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม • การประเมินผลการปฏิบัติงาน • โครงการพัฒนาบุคลากร • การประเมินความผูกพันของพนักงาน • การประกาศเกียรติคุณพนักงาน • ช่องทางแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบ • ร่วมเลือกตั้งคณะกรรมการสวัสดิการ มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะสวัสดิการต่างๆ • เลือกตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • การสนับสนุนด้านการอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะ • การสื่อสารภายในองค์กรที่มีความชัดเจน • การประเมินผลพนักงานที่มีประสิทธิภาพ • ความก้าวหน้าในอาชีพและผลตอบแทนที่เหมาะสม • ความปลอดภัย และชีวอนามัยในที่ทำงาน • การเติบโตอย่างมั่นคงของบริษัท 	<p>โปรดศึกษารายละเอียดการตอบสนองในหัวข้อ</p> <ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาศักยภาพและดูแลรักษาบุคลากรขององค์กร

4 ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน

รูปแบบการมีส่วนร่วม กับผู้มีส่วนได้เสีย	ข้อคิดเห็นและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	ตัวอย่างแนวทาง การตอบสนองของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี • รายงานตามแบบ 56-1 • รายงานประจำปี • การนำเสนอข่าวสารสู่สาธารณชน • การประกาศผลประกอบการรายไตรมาส • การพบปะนักลงทุนรายบุคคล • การพูดคุยและตอบข้อซักถามกับนักลงทุนผ่านทางโทรศัพท์ • การพบปะนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ 	<ul style="list-style-type: none"> • การเติบโตอย่างยั่งยืน • การปรับการดำเนินการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี • การรักษาเสถียรภาพของการสร้างรายได้จากช่องทางต่างๆ • การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อรักษาศักยภาพในการแข่งขัน • การกำกับดูแลกิจการ และการบริหารความเสี่ยงที่ดี 	<p>โปรดศึกษาเนื้อหาในรายงานความยั่งยืน ปี 2563</p>

5 สังคมและสิ่งแวดล้อม

รูปแบบการมีส่วนร่วม กับผู้มีส่วนได้เสีย	ข้อคิดเห็นและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	ตัวอย่างแนวทาง การตอบสนองของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินโครงการของบริษัทและโครงการ ดาวพิเศษมุ่งเน้นการลดใช้ถุงพลาสติกเพื่อลด จำนวนขยะที่เป็นภัยต่อสิ่งแวดล้อม การสื่อสาร ให้คำแนะนำ และความรู้ด้าน การวางแผนทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ ช่อง ทางอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางตัวแทนและ ที่ปรึกษาทางการเงิน การสำรวจความต้องการของชุมชนและ สังคม การส่งเสริมให้พันธมิตรร่วมดำเนินกิจกรรม เพื่อสังคมกับบริษัท การสืบสานประเพณีและวัฒนธรรมไทย การใช้เทคโนโลยีเพื่อลดการใช้ทรัพยากร ธรรมชาติ 	<ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมการให้ความรู้ด้านการวางแผน การเงิน เพิ่มโอกาสการเข้าถึงประกันชีวิตอย่าง ทั่วถึง การให้การสนับสนุนและส่งเสริมความรู้ ด้านสุขภาพ การคำนึงถึงผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ ที่มีต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม 	<p>โปรดศึกษารายละเอียดการตอบสนองใน หัวข้อ</p> <ul style="list-style-type: none"> การให้ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงิน และธุรกิจประกันชีวิต การเปิดโอกาสการเข้าถึงการประกันชีวิต อย่างทั่วถึง การสนับสนุนเยาวชน การส่งเสริมสุขภาพประชาชน การจัดการสิ่งแวดล้อม และการสร้าง จิตสำนึกรักและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

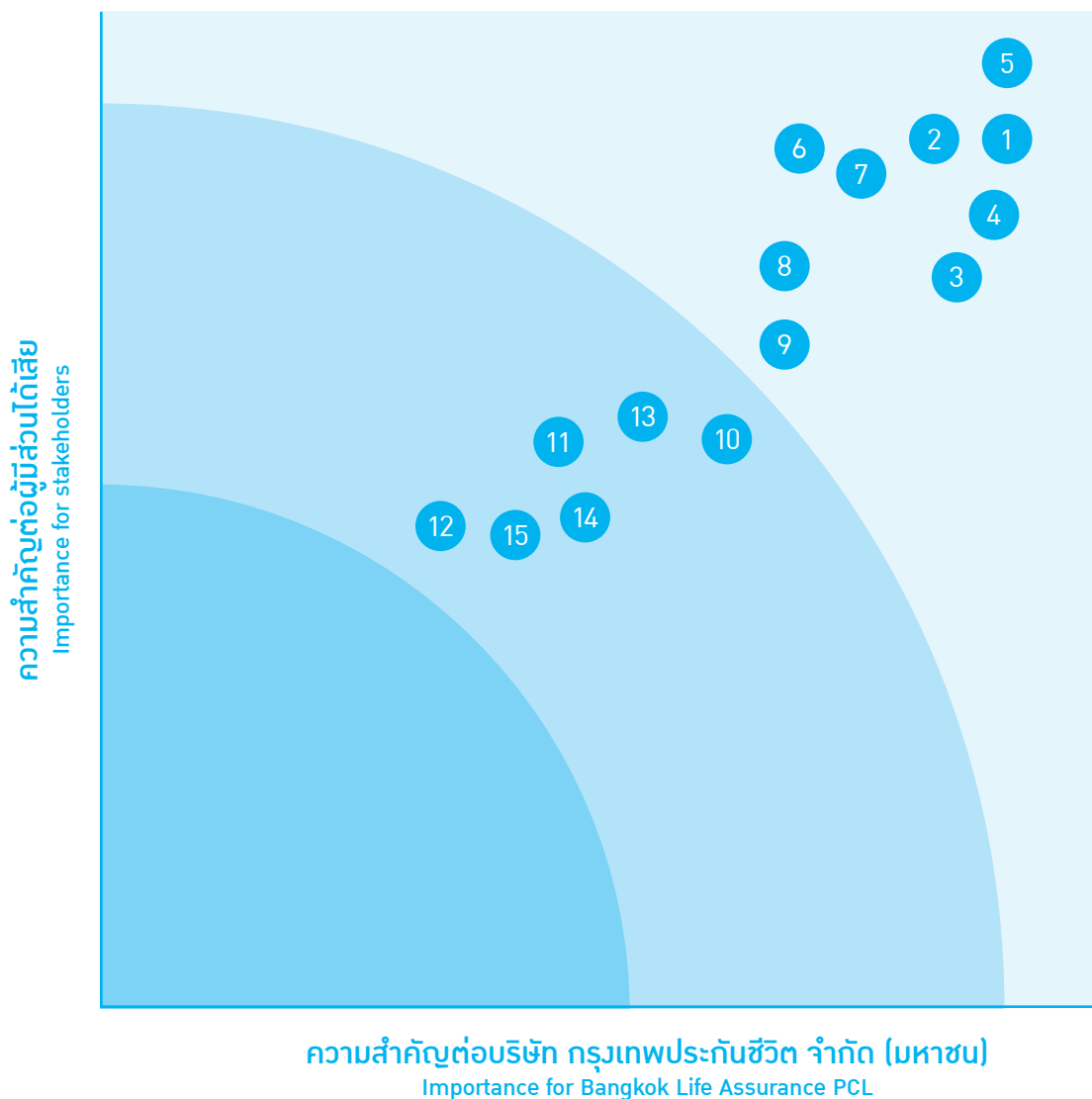
6 หน่วยงานกำกับดูแล

รูปแบบการมีส่วนร่วม กับผู้มีส่วนได้เสีย	ข้อคิดเห็นและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย	ตัวอย่างแนวทาง การตอบสนองของบริษัท
<ul style="list-style-type: none"> ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทางการที่ กำกับดูแลธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ร่วมประชุมรับฟังแนวนโยบายของหน่วย งานกำกับธุรกิจและหน่วยงานราชการอื่นๆ รับการตรวจสอบจากหน่วยงานทางการ ร่วมรับฟัง และแสดงความคิดเห็นต่อ แนวทางปฏิบัติและกฎเกณฑ์ที่อยู่ระหว่าง การพัฒนาปรับปรุง แสดงความคิดเห็นผ่านเวทีแสดง ความคิดเห็นต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินการกิจการตามแนวทางการกำกับ และดูแลกิจการที่ดี และยึดหลักธรรมาภิบาล การพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้อง กับข้อกำหนดและเจตนารมณ์ของกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง การเพิ่มโอกาสการเข้าถึงประกันชีวิตอย่าง ทั่วถึง 	<p>โปรดศึกษารายละเอียดการตอบสนองใน หัวข้อ</p> <ul style="list-style-type: none"> การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการบริหาร ความเสี่ยง ความปลอดภัยของข้อมูล และระบบปฏิบัติ การดิจิทัล การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล การยกระดับพฤติกรรมทางการตลาดของ ธุรกิจประกันภัย การเปิดโอกาสการเข้าถึงการประกันชีวิต อย่างทั่วถึง

การประเมิน ประเด็นความยั่งยืน

	ผู้ถือหุ้น	ตัวแทน/ ที่ปรึกษา ทางการเงิน	พนักงาน	พันธมิตร ทางกาย	ลูกค้า	ชุมชน / สังคม / สิ่ง แวดล้อม	หน่วยงานราชการ / หน่วยงาน กำกับ	นักลงทุน
ด้านเศรษฐกิจ								
1. การสร้างผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริม การวางแผนการเงินอย่าง รอบด้าน		X			X	X	X	
2. การพัฒนาการให้บริการโดย มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง					X			
3. การปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล		X	X	X	X			
4. การสร้างความสมดุลของรายได้ ได้จากช่องทางต่างๆ		X	X	X	X			
5. การกำกับดูแลกิจการที่ดีและ การบริหารความเสี่ยง	X	X	X	X	X	X	X	X
6. ความปลอดภัยของข้อมูล และระบบปฏิบัติการดิจิทัล		X	X	X	X		X	
7. การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล		X	X	X	X		X	
8. การยกระดับพฤติกรรมทาง การตลาดของธุรกิจประกันภัย		X		X	X		X	
ด้านสังคม								
9. การพัฒนาศักยภาพและดูแล รักษาบุคลากรขององค์กร		X	X					
10. การให้ความรู้ด้านการวางแผน ทางการเงินและธุรกิจประกัน ชีวิต		X	X	X	X	X		
11. การเปิดโอกาสการเข้าถึงการ ประกันชีวิตอย่างทั่วถึง		X			X	X		
12. การสนับสนุนเยาวชน						X		
13. การส่งเสริมสุขภาพประชาชน			X		X	X		
ด้านสิ่งแวดล้อม								
14. การจัดการสิ่งแวดล้อม						X		
15. สร้างจิตสำนึกรักและดูแล รักษาสีเขียว		X	X	X	X	X		

การจัดลำดับความสำคัญ ประเด็นด้านความยั่งยืน



การสนับสนุนเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ

THE GLOBAL GOALS





บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มนำ SDGs เข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินงานของบริษัท โดยมี 10 เป้าหมาย จากทั้งหมด 17 เป้าหมาย ดังนี้

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิตกับการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ

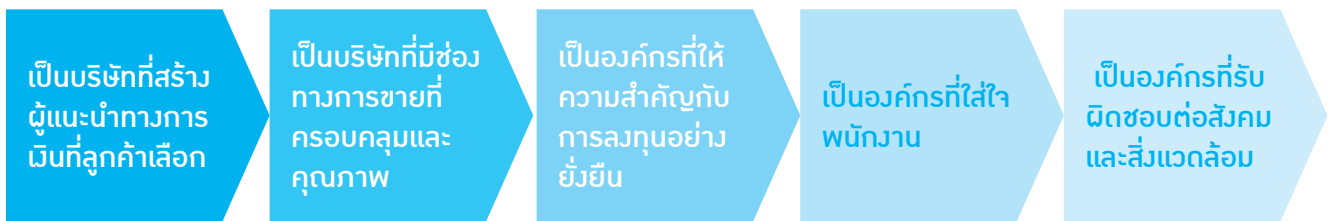
เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ขององค์การสหประชาชาติ	การดำเนินงานของบริษัท	ความเชื่อมโยงกับประเด็น ความยั่งยืนที่สำคัญ
<p>เป้าหมายที่ 1 ขจัดความยากจนทุกรูปแบบทุกสถานที่</p> 	<p>ส่งเสริมให้ประชาชนทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับฐานะทางการเงินและคุณค่าชีวิต เพื่อบริหารความเสี่ยงของตนเองและครอบครัวในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน และให้ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินแก่ลูกค้าและประชาชนสำหรับทุกช่วงอายุจนถึงวัยเกษียณผ่านช่องทางต่างๆ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การสร้างผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการวางแผนการเงินอย่างรอบด้าน • การให้ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินและธุรกิจประกันชีวิต • การเปิดโอกาสการเข้าถึงการประกันชีวิตอย่างทั่วถึง
<p>เป้าหมายที่ 3 การส่งเสริมสุขภาพและการเป็นอยู่ที่ดี</p> 	<p>ส่งเสริมความรู้ทางการเงิน และการวางแผนการเงินระยะยาว รวมทั้งการรักษาสุขภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การสร้างผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการวางแผนการเงินอย่างรอบด้าน การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุม • การให้ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินและธุรกิจประกันชีวิต • การส่งเสริมสุขภาพประชาชน
<p>เป้าหมายที่ 4 รับรองการศึกษาที่เท่าเทียมและทั่วถึง ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ทุกคน</p> 	<p>พัฒนาบุคลากร ตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิตและส่งเสริมการเรียนรู้</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาศักยภาพและดูแลรักษาบุคลากรขององค์กร • การให้ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินและธุรกิจประกันชีวิต • การพัฒนาศักยภาพตัวแทน/ที่ปรึกษาทางการเงิน/พันธมิตรทางการขาย (ในหัวข้อการสร้างความสมดุลของรายได้จากช่องทางต่างๆ)
<p>เป้าหมายที่ 8 ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุมและยั่งยืน การจ้างงานที่มีคุณค่า</p> 	<p>นำเสนอประกันชีวิตและผลิตภัณฑ์การลงทุนที่ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าและทุกช่วงชีวิต ซึ่งก่อให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจและการจ้างงานทั่วประเทศไทย นอกจากนี้ บริษัทมีกระบวนการจ้างงานที่เป็นธรรมและมีกระบวนการพัฒนาความสามารถบุคลากร รวมทั้งสร้างสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานทุกคน ตลอดจนมีการจ้างงานผู้ทุพพลภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การสร้างผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการวางแผนการเงินอย่างรอบด้าน • การพัฒนาการให้บริการโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การสรรหาและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ • การพัฒนาศักยภาพและดูแลรักษาบุคลากรขององค์กร

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ขององค์การสหประชาชาติ	การดำเนินงานของบริษัท	ความเชื่อมโยงกับประเด็น ความยั่งยืนที่สำคัญ
<p>เป้าหมายที่ 9 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการปรับตัวให้เป็นอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืนและทั่วถึง และสนับสนุนนวัตกรรม</p> 	<p>สร้างสรรค์เทคโนโลยีเพื่อให้บริการที่แม่นยำ สะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรขององค์กร และของลูกค้า รวมไปถึงการสนับสนุนการต่อยอดด้านนวัตกรรม</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล • ความปลอดภัยของข้อมูล และระบบปฏิบัติการดิจิทัล • การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล
<p>เป้าหมายที่ 10 การลดความเหลื่อมล้ำ</p> 	<p>การส่งเสริมการศึกษาของเยาวชน การส่งเสริมด้านการออม</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การให้ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงิน และธุรกิจประกันชีวิต • การเปิดโอกาสการเข้าถึงการประกันชีวิตอย่างทั่วถึง • การสนับสนุนเยาวชน • การสร้างผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการวางแผนการเงินอย่างรอบด้าน
<p>เป้าหมายที่ 12 การผลิตและบริโภคอย่างมีความรับผิดชอบ</p> 	<p>การส่งเสริมการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยไม่ต้องเดินทางมาด้วยตนเอง ทำให้ประหยัดทรัพยากรพลังงาน และการพัฒนาเครื่องมือและรณรงค์การดำเนินธุรกรรมแบบไร้กระดาษ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล • การจัดการสิ่งแวดล้อม และการสร้างจิตสำนึกรักและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม
<p>เป้าหมายที่ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</p> 	<p>มุ่งมั่นเป็นส่วนหนึ่งในการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของผลกระทบและร่วมกันบรรเทาผลกระทบดังกล่าวผ่านการมีส่วนร่วมกิจกรรมต่างๆ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล • การจัดการสิ่งแวดล้อม และการสร้างจิตสำนึกรักและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ขององค์การสหประชาชาติ	การดำเนินงานของบริษัท	ความเชื่อมโยงกับประเด็น ความยั่งยืนที่สำคัญ
<p>เป้าหมายที่ 15 ชีวิตบนพื้นดิน</p> 	<p>การลดการใช้ หรือนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่เพื่อ การใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่าและ เหมาะสม เพื่อลดผลกระทบในระยะยาว</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การจัดการสิ่งแวดล้อม และการสร้าง จิตสำนึกและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม
<p>เป้าหมายที่ 17 พันธมิตรสู่ความสำเร็จ</p> 	<p>ร่วมกับพันธมิตรในการสร้างการเข้าถึง ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของกลุ่มเป้าหมาย และการให้บริการที่มีคุณภาพที่ตอบโจทย์ทุก ความต้องการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การสร้างผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการวางแผน การเงินอย่างรอบด้าน ● การพัฒนาการให้บริการโดยมีลูกค้าเป็น ศูนย์กลาง ● การปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ● การสร้างความสมดุลของรายได้จากช่อง ทางต่างๆ ● การส่งเสริมสุขภาพประชาชน ● การจัดการสิ่งแวดล้อม และการสร้าง จิตสำนึกและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

สร้างอนาคตที่ยั่งยืน

บริษัทกำหนดเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างอนาคตที่ยั่งยืน (Driving A Sustainable Future) ผ่านความมุ่งมั่น 5 ประการ ดังนี้



ผ่านการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม และสามารถเข้าถึงได้โดยกลุ่มคนทุกฐานะ

เพื่อทำหน้าที่แนะนำผลิตภัณฑ์ ส่งต่อความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินและสร้างหลักประกันชีวิตให้แก่ประชาชนในสังคม

บริษัทตระหนักถึงบทบาทของบริษัทในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างยั่งยืนผ่านบทบาทในการลงทุนในธุรกิจที่ให้ความสำคัญในเรื่อง บรรษัทภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจและการดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ใฝ่ใจความเป็นอยู่และสร้างความผูกพัน เพราะพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นผู้อยู่เบื้องหลังความยั่งยืนของธุรกิจ

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมและสร้างคุณค่าให้แก่สังคม พัฒนาและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมผ่านกิจกรรม และนวัตกรรมต่างๆ เพื่อสร้างสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

บริษัทเชื่อว่า การดำเนินธุรกิจโดยยึดความมุ่งหมายในข้างต้น ผ่านเครื่องมือตัวชี้วัดองค์กร ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ เช่น รายได้เบียดเบียนชีวิต มูลค่าธุรกิจใหม่ อัตรากำไร และมีสังคมและสิ่งแวดล้อม อาทิ ความผูกพันของพนักงาน ความพึงพอใจของลูกค้า การส่งเสริมการใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ที่จะมีผลต่อการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน โดยตัวชี้วัดองค์กรนี้ไม่เพียงแต่เป็นเครื่องชี้้นำในการดำเนินธุรกิจของบริษัท หากแต่ยังช่วยกำหนดบทบาทของบริษัทในการช่วยพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อม และดูแลผู้มีส่วนได้เสีย และเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างอนาคตที่ยั่งยืนของบริษัทต่อไป

บริษัทที่สร้างผู้แนะนำทางการเงิน ที่ลูกค้าเลือก



การสร้างผลิตภัณฑ์เพื่อการวางแผนการเกษียณอย่างรอบด้าน

บริษัทมุ่งมั่นที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มรายได้ เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าทุกกลุ่มมีโอกาสที่จะเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท บริษัทได้พัฒนาผลิตภัณฑ์โดยมุ่งเน้นให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงที่ง่ายและสะดวก รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้าผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรม และความต้องการของลูกค้าในเชิงลึก เพื่อให้บริษัทสามารถออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง

บริษัทได้มีการพัฒนาแบบประกันที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มรายได้ และทุกช่วงวัย ด้วยผลิตภัณฑ์คุ้มครองชีวิต ผลิตภัณฑ์เตรียมเกษียณ ผลิตภัณฑ์เพื่อการคุ้มครองสุขภาพและโรคร้ายแรง ดังต่อไปนี้

ลูกค้าที่ส่งมอบให้ลูกค้า

	คุ้มครองชีวิต	สร้างเงินออม	วางแผนเกษียณ	สุขภาพ	โรคร้ายแรง
กลุ่มลูกค้ารายได้น้อย	บีแอลเอ ตลอดชีพ 99/99* ห้วงรัก พรีเมียร์	กรุงเทพ 118 บีแอลเอ แอปบีเซฟวิ่ง 25/15 (มีเงินปันผล)		สุขภาพ 2011 บีแอลเอ รักรักษาสุขภาพ	บีแอลเอ อุ่นใจ โรคร้าย
กลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลาง	ห้วงรัก พรีเมียร์ 9901 (มีเงินปันผล) ห้วงรัก พรีเมียร์ (มีเงินปันผล) ห้วงรัก สมาร์ท	บีแอลเอ แอปบีเซฟวิ่ง 18/10 (มีเงินปันผล) บีแอลเอ แอปบีเซฟวิ่ง 208	บีแอลเอ บ้านอายุ 99	บีแอลเอ แอปบีเซลล์ บีแอลเอ เซลล์พลัส	บีแอลเอ อุ่นใจ โรคร้าย บีแอลเอ แคนเซอร์ แมกซ์
กลุ่มลูกค้ารายได้สูง	บีแอลเอ เพรสทีจ โลฟี่ 9901 (มีเงินปันผล) บีแอลเอ เพรสทีจ โลฟี่ (มีเงินปันผล)	บีแอลเอ แอปบีเซฟวิ่ง 14/7 (มีเงินปันผล) บีแอลเอ แอปบีเซฟวิ่ง 126	บีแอลเอ บ้านอายุ 99	บีแอลเอ เพรสทีจ เซลล์	บีแอลเอ แคนเซอร์ แมกซ์ บีแอลเอ สมาร์ท ซีโอ

*ต้องซื้อกับสัญญาเพิ่มเติมเท่านั้น

ผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินหลังการเกษียณอายุ

จากการที่ประเทศไทยมีแนวโน้มจำนวนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีอายุยืนยาวขึ้น โดยคาดการณ์ว่าประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมประชากรสูงวัยในปี 2573 เป็นต้นไป โดยมีผู้สูงอายุมากกว่า 60 ปี เกินร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งหมด บริษัทจึงให้ความสำคัญในการร่วมสร้างความมั่นคงทางการเงินให้แก่ประชาชน ด้วยการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณค่าของการวางแผนทางการเงินตั้งแต่วัยทำงาน เพื่อให้ประชาชนมีระยะเวลาสะสมทรัพย์สินที่เพียงพอจนสามารถใช้เป็นแหล่งเงินสำรองสำหรับไว้ใช้ในยามเกษียณ อีกทั้งในกรณีที่มิครอบครัวยังมีภาระหนี้สิน บริษัทสนับสนุนให้ประชาชนรู้จักประโยชน์ของการทำประกันชีวิตโดยเฉพาะเพื่อคุ้มครองและสร้างความมั่นคงให้กับคนข้างหลังในยามที่ผู้นำหรือสมาชิกในครอบครัวต้องจากไปก่อนวัยอันควร ซึ่งที่ผ่านมา บริษัทได้ดำเนินการด้านต่างๆ เพื่อสนับสนุนการสร้างความมั่นคงทางการเงินหลังการเกษียณอายุ อาทิ การพัฒนาแบบประกันประเภทบำนาญของบริษัท บีแอลเอ บำนาญ 99 ที่ถูกออกแบบมาเพื่อการเตรียมพร้อมสำหรับชีวิตหลังเกษียณ โดยสามารถรับบำนาญ ตั้งแต่อายุ 60 ปี จนถึงอายุ 99 ปี หรือ การขยายอายุรับประกันภัยให้รองรับผู้สูงอายุ จากเดิมที่แบบประกันมีเกณฑ์อายุการรับประกันภัยถึงอายุ 65 ปี บริษัทได้ทำการขยายอายุรับประกันภัยให้เพิ่มขึ้น

สัดส่วนแบบประกันที่คุ้มครองถึงอายุ 80 ปีขึ้นไป ในช่องทางตัวแทนประกันชีวิตปี 2563

อายุ 80 ปีขึ้นไป	68%
อายุ 90 ปีขึ้นไป	45%



ผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันปัญหาค่าใช้จ่ายการเงินจากค่ารักษาพยาบาล

การมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีสุขภาพอนามัยที่แข็งแรงจะช่วยให้ชุมชนสามารถสร้างสรรค์และสามารถประกอบกิจการตามบทบาทและหน้าที่ของแต่ละคนในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทจึงดำเนินโครงการที่ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะด้านการส่งเสริมการมีสุขภาพที่ดีควบคู่กับการให้ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของการดูแลสุขภาพและออกกำลังกาย โดยมุ่งหวังเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิต การบริโภคและสร้างวินัยด้านการออกกำลังกายเพื่อให้ชุมชนมีสุขภาพแข็งแรงอย่างยั่งยืน

นอกจากนั้น ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) และปัจจัยเสี่ยงในการทำให้เกิดโรคที่เพิ่มขึ้น เช่น ปัญหามลภาวะจากฝุ่น ประกอบกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่สูงขึ้น ทำให้ผู้บริโภคหันมาตระหนักถึงการวางแผนประกันสุขภาพมากขึ้น รวมไปถึงการป้องกันความเสี่ยงโดยการซื้อประกันสุขภาพ บริษัทจึงพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพให้ครอบคลุม เข้าถึงประชาชนในทุกช่วงอายุ เพศ และค่าใช้จ่ายที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดด้วยอัตราเบี้ยประกันที่คุ้มค่า ดังนี้

	สุขภาพ 2011	บีแอลเอ รักษาสุขภาพ	เฮลท์พลัส	บีแอลเอ แสบปีเฮลท์	บีแอลเอ เพรสทีจ เฮลท์
อายุที่คุ้มครอง	1 เดือน – 80 ปี	6 ปี – 80 ปี	6 เดือน – 80 ปี	11 ปี – 99 ปี	11 ปี – 99 ปี
ลักษณะความคุ้มครอง	วงเงินค่ารักษาตามประเภทของค่ารักษา	จ่ายตามสัดส่วนของค่ารักษา	เหมาจ่าย	จ่ายตามจริง ผลประโยชน์รวมสูงสุด 5 ล้านบาท	เหมาจ่ายทุนคุ้มครองสูง
พื้นที่ที่คุ้มครอง	ไทย	ไทย	ไทย	ไทย	ทั่วโลก



ทั้งนี้ นอกจากแบบประกันสุขภาพที่ครอบคลุมประชาชนทุกระดับแล้ว บริษัทได้ร่วมกับบริษัทพันธมิตรที่ทำการศึกษาวิจัยถึงประโยชน์ของการเดินต่อสุขภาพ เพื่อพัฒนาแบบประกันบีแอลเอ สมาร์ท ซีไอ (BLA Smart CI) ที่ส่งเสริมให้ผู้ถือกรมธรรม์ได้ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ เพราะการเดินหรือวิ่งจะสามารถลดอายุที่แท้จริงของร่างกาย ช่วยลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคต่างๆ เสริมสร้างกระดูกและกล้ามเนื้อให้แข็งแรง ช่วยให้นอนหลับได้ดีขึ้น ลดอาการซึมเศร้า ความวิตกกังวลและความเครียดได้อีกด้วย โดยผู้ถือกรมธรรม์สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันบนมือถือ BLA Healthy Life เพื่อแปลผลการเดินเป็นแต้มสำหรับแลกเป็นส่วนลดเบี้ยประกันภัย หรือแลกสิทธิพิเศษต่างๆ ซึ่งแลกได้ง่ายๆ ผ่านแอปพลิเคชัน และยังเป็นการช่วยให้ผู้ใช้งานมีเป้าหมายในการออกกำลังกาย พร้อมกับสุขภาพที่ดีมากขึ้นด้วย



เพื่อเป็นการสร้างการเข้าถึงบริการวางแผนทางการเงินและการประกันชีวิต และส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม บริษัทได้พัฒนาแบบประกันที่ให้ความคุ้มครองชีวิตและการเจ็บป่วยแบบพื้นฐานสำหรับคนส่วนใหญ่ของประเทศ อาทิ โครงการ บีแอลเอ อุ่นใจโรคร้ายที่มีความคุ้มครองชีวิต 50,000 บาท และมีความคุ้มครองโรคร้ายแรงเริ่มต้นตั้งแต่ 100,000 บาท ที่คุ้มครองถึงอายุ 90 ปี และมีเบี้ยประกันชีวิตคงที่ตลอดสัญญาเริ่มต้นเพียง 1,525 บาทต่อปี เพื่อให้ประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงความคุ้มครองชีวิตและโรคร้ายแรงขั้นพื้นฐานได้

โครงการ บีแอลเอ อุ่นใจโรคร้าย

คุ้มครอง มะเร็ง และ
กลุ่มโรคร้ายแรง รวม 11 โรคร้าย
นานถึงอายุ 90 ปี

- ✓ เริ่มต้นเพียง 1,525 บาท/ปี*
- ✓ ลดหย่อนภาษีได้

โครงการบีแอลเอ อุ่นใจโรคร้าย

อายุที่คุ้มครอง	20 - 90 ปี
จำนวนเงินเอาประกันภัย - ชีวิต	เริ่มต้น 50,000 บาท
จำนวนเงินเอาประกันภัย - โรคร้ายแรง	ตั้งแต่ 100,000 บาท - 3,000,000 บาท 5 กลุ่มโรคร้ายแรง รวม 11 โรคร้าย
เบี้ยประกันคงที่ เริ่มต้น	1,525 บาท/ปี (อายุ 20 ปี เพศชาย)

การพัฒนาการให้บริการโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

บริษัทมุ่งเน้นคุณภาพการบริการที่ก่อนและหลังการขาย การขายผ่านการพัฒนาศักยภาพและความใส่ใจของพนักงานตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน และการปรับใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง โดยใช้ระบบการให้บริการที่บริษัทให้ความสำคัญทั้งด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว เพื่อการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และสะดวกในการใช้งาน และครอบคลุมถึงประสิทธิภาพการดำเนินการทั้งของบริษัท คู่ค้า และพันธมิตรที่เกี่ยวข้องห่วงโซ่ หรือกระบวนการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าอย่างยั่งยืน ตลอดจนต้องมีช่องทางสำหรับรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

การสร้างวัฒนธรรมการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

การให้ความสำคัญกับเสียงของลูกค้า

บริษัทได้ให้ความสำคัญต่อการยกระดับการให้บริการผ่านการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของลูกค้าเป็นประจำทุกปี โดยกำหนดให้การเพิ่มขึ้นของระดับการเป็นผู้สนับสนุนองค์กร หรือ Net Promoter Score (NPS) เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดหลักขององค์กร ในปี 2563 บริษัทได้นำข้อเสนอแนะของลูกค้ามาดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ใน 2 ส่วน ดังนี้

1 การยกระดับการให้บริการด้านสินไหม

สำหรับกระบวนการเรียกร้องสินไหมสุขภาพโดยลูกค้าไม่ต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล (Fax-claim) บริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงระบบการเรียกร้องสินไหมระหว่างโรงพยาบาลกับบริษัท เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลและเจ้าหน้าที่สินไหมสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการแจ้งเตือนผ่านระบบแบบทันที (real-time) พร้อมทั้งแสดงข้อมูลสิทธิการเรียกร้องสินไหมผ่านทางระบบดังกล่าว เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสามารถตรวจสอบสิทธิการเรียกร้องสินไหมของลูกค้า โดยไม่ต้องติดต่อบริษัทผ่านทางโทรศัพท์หรือโทรสาร ซึ่งจะส่งผลให้กระบวนการเรียกร้องสินไหมมีความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งบริษัทยังได้

จัดทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเรียกร้องสินไหมสุขภาพโดยลูกค้าไม่ต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาล (Fax-claim) หลังการให้บริการเสร็จสิ้น เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

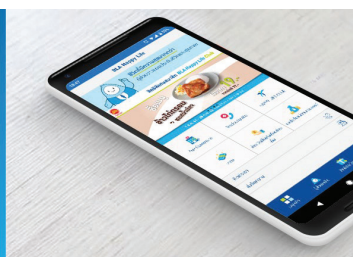
นอกจากนี้ในการเรียกร้องสินไหม (Reimbursement) บริษัทยังพัฒนาระบบที่ให้ลูกค้าสามารถทำการเรียกร้องสินไหมผ่านบริการเรียกร้องสินไหมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Claim) ได้อีกด้วย



2 การยกระดับการทำธุรกรรมผ่านช่องทาง Online

บริษัทได้มุ่งเน้นการเพิ่มการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ “Smart Customer” , แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ “BLA Happy Life” และ LINE Official Account เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์พกพาของลูกค้าได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่ โดยบริษัทได้มีการพัฒนาระบบบริการต่างๆ เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563 ได้มีการเพิ่มบริการ BLA e-Service ในแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ BLA Happy Life ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ด้วยบริการเปลี่ยนแปลงข้อมูลกรมธรรม์แบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Pos) และบริการเรียกร้องสินไหมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Claim) ทำให้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ BLA Happy Life ครอบคลุมบริการด้านต่างๆ ตั้งแต่การชำระเบี้ย รับกรมธรรม์อิเล็กทรอนิกส์ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลกรมธรรม์ การเรียกร้องสินไหม และการดูข้อมูลกรมธรรม์ ข้อมูลโรงพยาบาลคู่สัญญา

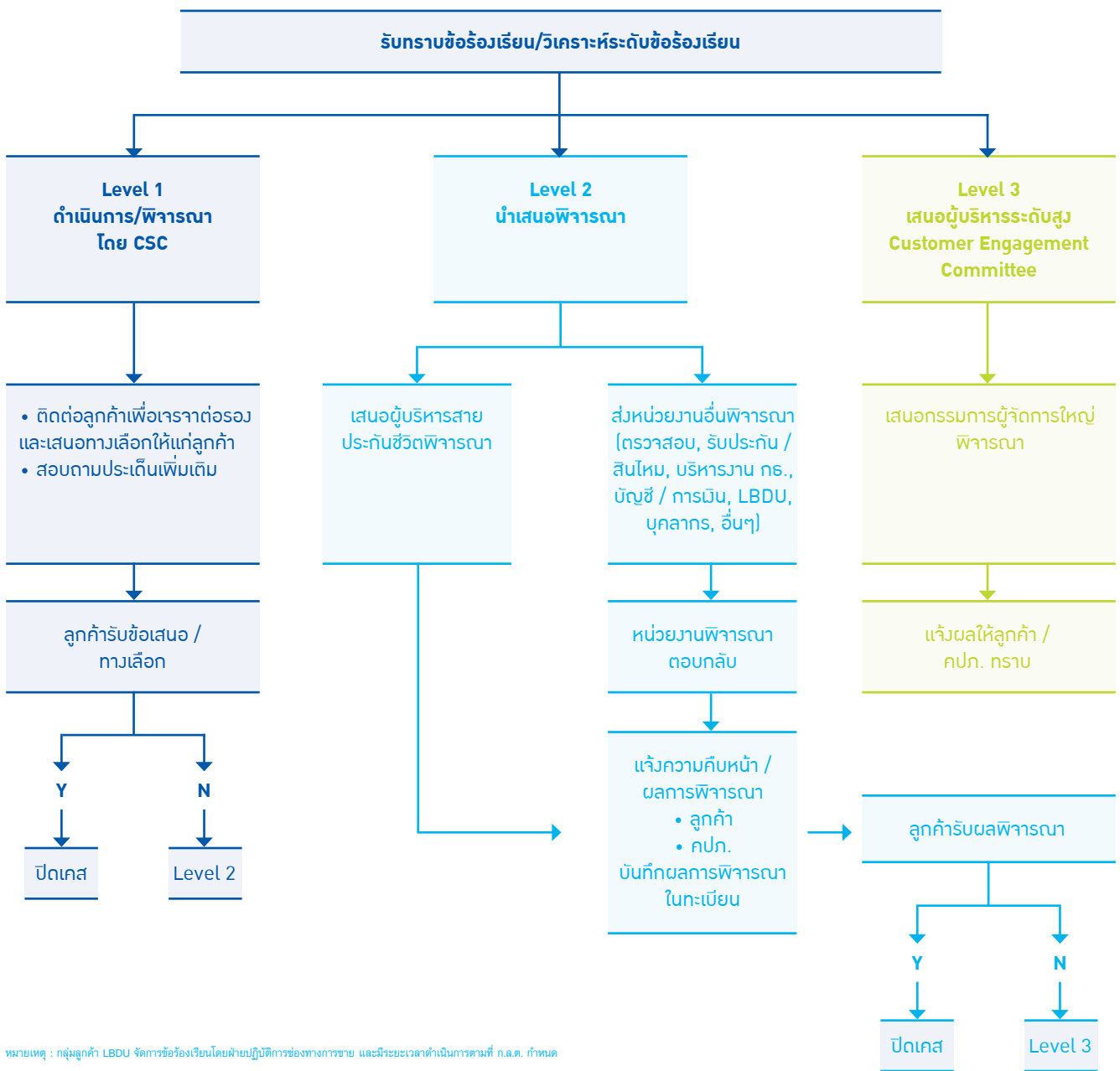
ณ สิ้นปี 2563 มีจำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) และ LINE Official Account จำนวนประมาณ 163,253 ดาวน์โหลด และ 3.58 ล้าน ตามลำดับ บริษัทให้ความสำคัญต่อการยกระดับกระบวนการดำเนินการธุรกรรมและการบริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถสร้างประสบการณ์ที่ดี และตอบโจทย์ความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าในแต่ละกลุ่มอย่างแท้จริง



การให้ความสำคัญกับการจัดการข้อร้องเรียน

บริษัทให้ความสำคัญแก่การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า จึงได้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย อาทิ สำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา และศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service Center) รวมถึงการพัฒนากระบวนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนเพื่อรับฟังปัญหาของลูกค้าและสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที โดยบริษัทได้ปรับใช้ระบบการบริหารจัดการข้อคิดเห็นของลูกค้าแบบครบวงจร (Closed Loop Feedback) ผ่านคณะกรรมการส่งเสริมการสร้าง ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement Committee) ที่สามารถตรวจสอบและติดตามการแก้ไขปัญหา หรือข้อร้องเรียน ตลอดจนหาแนวทางการป้องกันเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการบริการได้อย่างต่อเนื่องรวดเร็ว (สำหรับกรณีที่มีไม่ตรงตามตรวจสอบ) เป็นการสร้างโอกาสในการเข้าถึงการสร้าง ความมั่นคงผ่านประกันชีวิต ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนมากขึ้น

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service Center : CSC)



นอกจากนี้บริษัทยังได้ขยายพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า ในอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ และจัดทำที่จอดรถสำหรับลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่เดินทางมาติดต่อยังศูนย์บริการลูกค้า สำนักงานใหญ่วงศ์สว่าง



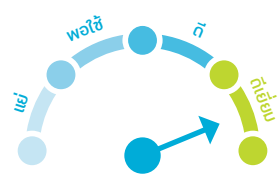
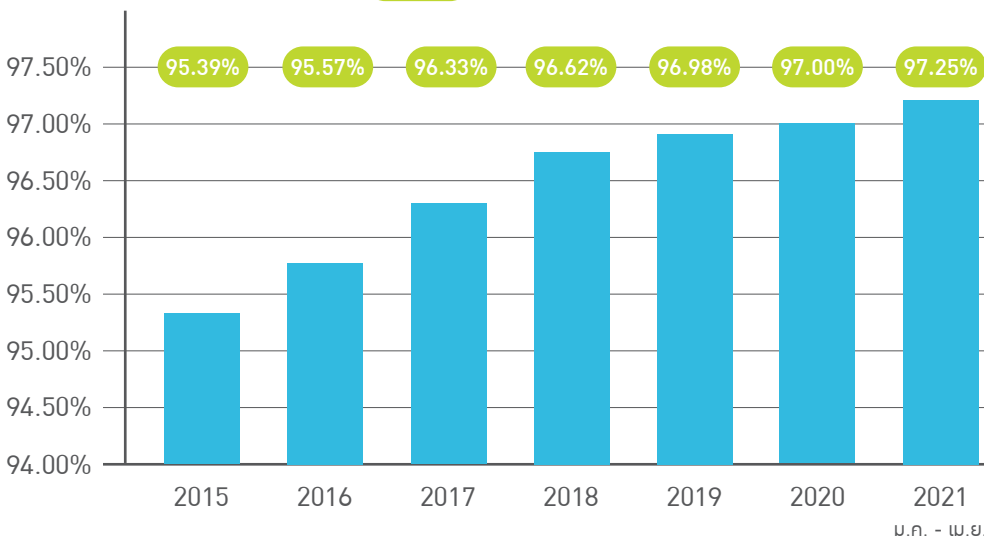
การยกระดับงานบริการ

การยกระดับช่องทางการให้บริการ

บริษัทได้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้นในการติดต่อ Call Center โดยการขยายระยะเวลาการให้บริการเป็น 24 ชั่วโมง และยังได้ทำการติดตามการทำงานอย่างใกล้ชิด โดยมีการตั้งเป้าหมายในการควบคุมจำนวนสายพลาดรับ (Abandoned Call)

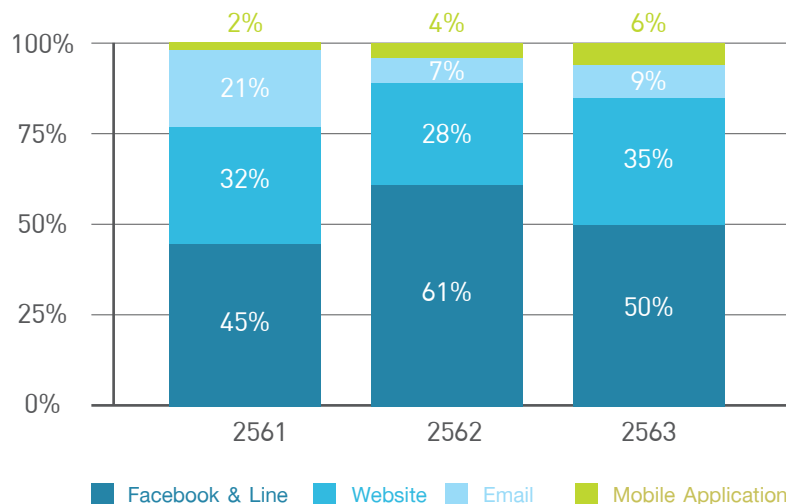
นอกจากนี้บริษัทยังได้ดำเนินการติดตามความพึงพอใจต่อการให้บริการลูกค้าเพื่อควบคุมคุณภาพของการให้บริการอยู่เสมอ

% ความพึงพอใจของลูกค้า อยู่ในระดับ **ดีเยี่ยม**



ความพึงพอใจ
ของลูกค้า
เป้าหมาย $\geq 80\%$
ของคะแนน

นอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์แล้ว บริษัทกำหนดให้มีการให้บริการลูกค้าผ่านทางช่องทางอื่นๆ อีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นทาง ศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service Center), แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application), เว็บไซต์ของบริษัท, Facebook และ Line เพื่อให้การบริการมีความครอบคลุมและมีการให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้จากการผลักดันการใช้งานแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ โดยการเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานในปีที่ผ่านมา ทำให้สัดส่วนการใช้งานแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือค่อยๆ ชับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี



การพัฒนาระบบโรงพยาบาลเครือข่าย Network Hospital

เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย บริษัทได้ร่วมกับโรงพยาบาลชั้นนำทั่วประเทศจำนวน 300 โรงพยาบาล เพื่อให้บริการลูกค้าได้ครอบคลุมในทุกภูมิภาค พร้อมทั้งบริการพิเศษสำหรับลูกค้าของบริษัทหากเข้าไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลคู่สัญญา เช่น การไม่ต้องสำรองเงินค่ารักษาพยาบาลเมื่อเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลคู่สัญญา เป็นต้น โดยบริษัทได้ทำบันทึกข้อตกลงกับโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อขยายการบริการเหล่านี้



บมจ.กรุงเทพประกันชีวิต กับโรงพยาบาลเวสต์เมดิคอล ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางธุรกิจ (MOU) เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและมอบบริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพสูงแก่ลูกค้าผู้เอาประกันภัย

นอกจากนั้น บริษัทยังได้จัดให้มีการมอบรางวัล BLA Smart Hospital Awards แก่โรงพยาบาลคู่สัญญาเป็นปีที่สอง เพื่อร่วมกันยกระดับการบริการในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ถือกรมธรรม์ประกันสุขภาพของบริษัท โดยรางวัล BLA Smart Hospital Awards ในปี 2563 ได้มีการเพิ่มประเภทของรางวัลเชิดชูเกียรติแก่โรงพยาบาลคู่สัญญาประกันสุขภาพดีเด่น ทำให้มีโรงพยาบาลที่ได้รับรางวัลแบ่งเป็น 6 ประเภท รวมทั้งสิ้น 12 รางวัล ตามการประเมินด้านความร่วมมือของผู้เกี่ยวข้องและจากผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในด้านต่างๆ ได้แก่

รางวัลดีเด่นด้านการจัดการความเหมาะสมทางการแพทย์	โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โรงพยาบาลพญาไท 2
รางวัลดีเด่นด้านความร่วมมือระดับองค์กร	โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โรงพยาบาลเวสต์เมดิคอล
รางวัลดีเด่นด้านการให้บริการเคลม	โรงพยาบาลรามาริบดี โรงพยาบาลกรุงเทพ
รางวัลดีเด่นด้านการบริหารค่ารักษาพยาบาล	โรงพยาบาลมงกุฎวัฒนะ โรงพยาบาลโอเวอร์บ्रीค
รางวัลดีเด่นด้านการให้บริการตรวจสอบสุขภาพ	โรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลขอนแก่น ราม
รางวัลดีเด่นด้านการให้บริการลูกค้า	โรงพยาบาลบางปะกอก 1 โรงพยาบาลกรุงเทพ พิษณุโลก



การพัฒนาระบบให้บริการลูกค้ากลุ่มสุขภาพ

บริษัทได้ร่วมมือกับบริษัทเจ้าของเครือข่ายการให้บริการความช่วยเหลือทั่วโลก ภายใต้ชื่อโครงการ BLA EveryCare โดยลูกค้าประกันสุขภาพสามารถได้รับบริการเสริมที่จำเป็นตลอด 24 ชั่วโมง ครอบคลุมทุกที่ทั่วโลก โดยในปี 2563 การให้บริการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) บริษัทได้นำระบบการให้บริการออนไลน์ต่างๆ มาเปิดให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชนทุกคน บริษัทได้ขยายการบริการ BLA EveryCare ด้วยบริการพบแพทย์ออนไลน์ (Telemed Plus) ผ่านความร่วมมือกับเครือข่ายโรงพยาบาลพันธมิตรทั่วประเทศ โดยไม่ต้องไปโรงพยาบาล ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารแบบออนไลน์ พร้อมบริการจัดส่งยาทั่วประเทศ ลูกค้ากรุงเทพประกันชีวิตที่มีประกันสุขภาพคุ้มครองผู้ป่วยนอก (OPD) ทั้งแบบสามัญและประกันกลุ่ม และมีประวัติการรักษาที่โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการ สามารถใช้บริการแพทย์ออนไลน์ และเรียกรถฉุกเฉิน (คำแพทย์ พยาบาล ยา เวชภัณฑ์) ได้ตามความคุ้มครองตามเงื่อนไขกรมธรรม์

ทำให้บริการที่ลูกค้าจะได้รับทั้งหมดภายใต้โครงการ BLA EveryCare ประกอบด้วย

- **EveryCare Before** บริการคำแนะนำด้านการแพทย์ทางโทรศัพท์ ทั้งภายในประเทศไทยและเมื่ออยู่ต่างประเทศ
- **EveryCare Special** บริการการแพทย์ฉุกเฉิน (Medivac), ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Health Partner), บริการพบแพทย์ออนไลน์ (Telemed Plus), บริการขอความเห็นที่ 2 จากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (2nd opinion) ด้านกระดูกข้อ กระดูกสันหลัง โรคข้อและโรมาติซึม (บ้ำรุงราษฎร์), บริการเพิ่มวงเงินรักษาโรคมะเร็ง และบริการสำรองจ่ายกรณีจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาแบบผู้ป่วยใน (IPD) ในต่างประเทศสำหรับผู้ถือกรมธรรม์ที่มีเงื่อนไขความคุ้มครอง
- **EveryCare After** บริการจัดเตรียมส่งผู้เอาประกันภัยเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาล และบริการประสานงานการหาผู้ดูแลในระยะพักฟื้น

BLA EveryCare supplementary health service, Looks after you every moment, 24/7

- EveryCare Before
- EveryCare Special
- EveryCare After

Every step, We care

[MORE DETAILS](#)

EveryCare Before
บริการช่วยเหลือ 24 ชั่วโมง
บริการที่จำเป็นสำหรับลูกค้าที่เดินทาง
ข้ามพรมแดนหรือเมื่ออยู่ต่างประเทศ

EveryCare Special
บริการฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง

- บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน
- ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ
- บริการพบแพทย์ออนไลน์
- บริการขอความเห็นที่ 2 จากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ
- บริการสำรองจ่ายกรณีจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาแบบผู้ป่วยใน
- บริการประสานงานการหาผู้ดูแลในระยะพักฟื้น

EveryCare After
บริการจัดส่งยา ส่งยา ส่งยา
บริการจัดส่งยา ส่งยา ส่งยา
บริการจัดส่งยา ส่งยา ส่งยา

อยู่ห่างกัน ดีต่อสุขภาพกว่าที่คิด

BLA EveryCare

- ห้องแยกตัวทุกห้อง
- งดเยี่ยมการกักโรคระบาด
- ป้องกันโรคติดต่อทางระบบหายใจ
- ลดการสัมผัสของใช้ที่ใกล้ตัว
- มีฉากกั้นในห้อง
- งดทำกิจกรรมในที่แออัด
- มีการตรวจคัดกรองอุณหภูมิ
- ไม่ได้รับสิ่งส่งคืนจากรถบิน

02-777-8888 | www.bangkoklife.com

กรุงเทพประกันชีวิต
BANGKOK LIFE

BLA Health Partner
ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ
กรุงเทพประกันชีวิต

BLA MEDEVAC HOTLINE
02 777 8900
บริการรถพยาบาลฉุกเฉิน

เพิ่มบริการใหม่

บริษัทมุ่งหมายให้ผลิตภัณฑ์บำนาญ สุขภาพ และการบริการด้านสุขภาพ มีส่วนช่วยในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและลดค่าใช้จ่ายส่วนตัวของผู้สูงวัย รวมทั้งแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของภาครัฐในระยะยาว

กรุงเทพประกันชีวิตร่วมกับโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ มอบบริการด้านสุขภาพโครงการ “2B Care Privilege” มอบการดูแลรักษาพยาบาลแบบราคาพิเศษและส่วนลดพิเศษ สำหรับผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก พร้อมบริการรถรับส่งในกรุงเทพ ปริมาณลด กรณีเข้ารับการผ่าตัดเป็นผู้ป่วย และการอภัยโรคหึ่งพักสำหรับผู้ถือกรมธรรม์ BLA Prestige Health ที่สำคัญมอบมูลค่าวงเงินการรักษามะเร็งเพิ่มขึ้น 20% สำหรับผู้ถือกรมธรรม์ บีแอลเอ แคนเซอร์ แม็กซ์ เมื่อเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ และสิทธิพิเศษการใช้ห้องรับรอง “นภาลัยจน์” และบริการลิมุขึ้นรับ-ส่ง



โครงการ 2B Care Privilege ของขวัญสุดพิเศษ

จาก กรุงเทพประกันชีวิตและโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ยกระดับบริการด้านสุขภาพแบบเหนือระดับ แก่ผู้ถือกรมธรรม์



ปี 2563 โครงการ BLA EveryCare มีลูกค้าที่สามารถใช้บริการ มากกว่า 60,000 คน ครอบคลุมลูกค้าในหลากหลายช่องทาง

การให้บริการด้านการบริการอื่นๆ

นอกเหนือจากการให้บริการทั้งหมดที่กล่าวไปข้างต้นแล้ว บริษัทยังมีการให้ข้อมูลด้านการติดต่อบริษัท เช่น การค้นหาสาขาของบริษัท หรือค้นหาโรงพยาบาลคู่สัญญา ลูกค้าสามารถใช้ช่องทางดังกล่าวในการค้นหาได้ทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้ ด้านเอกสาร บริษัทมีบริการดาวน์โหลดเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ เช่น หนังสือรับรองการชำระเบี้ย แบบฟอร์มขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลกรมธรรม์ เป็นต้น เพื่อความสะดวกในการทำธุรกรรมต่างๆ อีกด้วย

การสร้างความผูกพันกับลูกค้าที่ถือกรมธรรม์

ในปี 2563 บริษัทได้จัดทำโครงการ Bridging Loan เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เอาประกันภัยที่มีกรมธรรม์ที่ครบกำหนดสัญญาภายในปี 2563 สามารถซื้อกรมธรรม์ใหม่ โดยไม่ต้องจ่ายเงินเพิ่ม มีระยะเวลาถึง 30 พฤศจิกายน 2563 โดยผู้เอาประกันภัยสามารถใช้สิทธิ์กู้ยืมเงินตามกรมธรรม์เดิมมาชำระเบี้ยประกันภัยครั้งแรกของกรมธรรม์ฉบับใหม่ ได้รับการยกเว้นดอกเบี้ยเงินกู้ตามกรมธรรม์สูงสุด 6 เดือนนับจากวันที่เริ่มทำการกู้ ตามเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด



ข่าวดี! ขยายระยะเวลา
โครงการ Bridging Loan
คุ้มครองต่อเนื่อง ไม่ต้องจ่ายเบี้ยเพิ่ม

สำหรับลูกค้าที่มีกรมธรรม์
ครบกำหนดสัญญาภายในปี 2563

>> วันที่ - 30 พ.ย. 63

- ✓ ซื้อกรมธรรม์ใหม่ ไม่ต้องจ่ายเพิ่ม
- ✓ ใช้สิทธิ์กู้ยืมเงินตามกรมธรรม์เดิม
- ✓ ยกเว้นดอกเบี้ยเงินกู้ สูงสุด 6 เดือน
- ✓ ให้สิทธิ์ครอบครัวได้ (พ่อ-แม่ บุตร สามี-ภรรยา)

กรุงเทพประกันชีวิตได้จัดตั้ง BLA Happy Life Club สำหรับลูกค้าและครอบครัว เพื่อช่วยให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและเข้าถึงการวางแผนการเงินและสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านโครงการและกิจกรรมลูกค้าต่างๆ ที่ส่งเสริมความสุขของครอบครัว ความรู้ทางการเงิน และการมีสุขภาพที่ดี โดยในปี 2563 มีกิจกรรมและบริการ ดังนี้

- **การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน :** กิจกรรมส่งเสริมความรู้ต่างๆ ที่บริษัทจัดขึ้น เช่น งานมหกรรมการเงินทั่วประเทศ รวมทั้งการให้บริการด้านวางแผนการเงินจากตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัท รวมทั้งการจัดทำนิตยสารความรู้เพื่อให้ลูกค้าได้รับความรู้ด้านการเงินและด้านอื่นๆ
- **การส่งเสริมสุขภาพ :** บริษัทจัดให้มีโครงการตรวจสุขภาพประจำปีสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด การเปิดช่องทาง BLA Healthy Station เพื่อมอบสาระความรู้และบริการด้านสุขภาพต่างๆ รวมถึงการปรับปรุงโครงการ BLA EveryCare เพื่อเพิ่มบริการการดูแลด้านสุขภาพแก่ลูกค้า
- **บริการด้านสิทธิพิเศษและกิจกรรมขอบคุณลูกค้า (CRM)** ลูกค้าสามารถแลกรับสิทธิ์ได้ทุกที่ทุกเวลา และสามารถติดตามข่าวสารกิจกรรมสำหรับลูกค้าที่บริษัทจัดเตรียมให้ หรือเลือกอ่านนิตยสารออนไลน์ (E-Magazine) รวมถึงบริการผู้ช่วยส่วนบุคคล (Personal Assistant) ที่ให้บริการ 24 ชั่วโมง ซึ่งลูกค้าสามารถกดเพื่อใช้บริการเหล่านี้ได้ทุกที่ทุกเวลาบนแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ BLA Happy Life และ Line Official Account

การปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจและสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน บริษัทได้กำหนดนโยบายการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อพัฒนาด้านดิจิทัลผ่านการสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร ตลอดจนสร้างระบบนิเวศด้านการประกันชีวิตเพื่อยกระดับการให้บริการประกันชีวิตและการก้าวสู่สังคมไร้กระดาษในอนาคต

เพื่อให้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร สามารถตอบสนององค์การดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการดำเนินงาน และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลในด้านต่างๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของภาวะแวดล้อมการประกอบธุรกิจและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงช่วยสนับสนุนธุรกิจใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจสามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืน บริษัทจึงได้มีการวางแผนการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลเพื่อรองรับกลยุทธ์การดำเนินงานของบริษัททั้งในระยะสั้นและในระยะยาว โดยมีระยะเวลาการดำเนินการตามแผนงาน 3 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2562-2564

แผนงานด้านดิจิทัลนี้ แบ่งออกเป็น 7 ส่วน โดยเริ่มตั้งแต่การวางรากฐานของระบบงานที่เกี่ยวข้องไปจนถึงการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ได้แก่

1. **การวางรากฐานระบบการจัดการข้อมูล** ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบคลังข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้จัดการรูปแบบรวมถึงการรับ-ส่งข้อมูลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการทำงานในเชิงวิเคราะห์ (Data Management Foundation)
2. **ติดตาม และวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานแพลตฟอร์มออนไลน์** เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงระบบและรูปแบบการแสดงผลที่สอดคล้องและรองรับกับความต้องการของผู้ใช้งาน (Tracking Online Data)
3. **วางกลยุทธ์การตลาดแบบเฉพาะเจาะจง โดยวิเคราะห์จากเส้นทางของผู้บริโภค** เพื่อสามารถนำเสนอข้อมูลต่างๆ ที่ตรงกับความสนใจ และมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าและผู้มุ่งหวัง (Personalized Customer Journey)
4. **นำปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในระบบงาน** เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประเมินผลข้อมูล ตลอดจนช่วยรองรับงานด้านการบริการ (AI Projects for Backend)
5. **ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในองค์กรอย่างมีกลยุทธ์** โดยใช้เทคโนโลยีเข้าช่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ รวมถึงการอบรมบุคลากรในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจและเสริมทักษะการทำงานในรูปแบบใหม่ (Digital Transformation and AI Training)
6. **สร้างทีมงานที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ข้อมูลในเชิงวิเคราะห์** เพื่อพัฒนาและขับเคลื่อนเทคโนโลยีในองค์กร (Build an In-house Team)
7. **พัฒนากลยุทธ์การดำเนินงานของบริษัทโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยรองรับ** ตลอดจนการสื่อสารที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อการขับเคลื่อนอย่างมีประสิทธิภาพ (Develop an AI Strategy and Develop Internal and External Communications)

ในปี 2563 บริษัทได้มีการเตรียมงานในส่วนของโครงสร้างระบบ เพื่อวางโครงสร้างและพัฒนาระบบการทำงานดิจิทัลที่เชื่อมโยงกัน ผ่านหลากหลายโครงการ ได้แก่

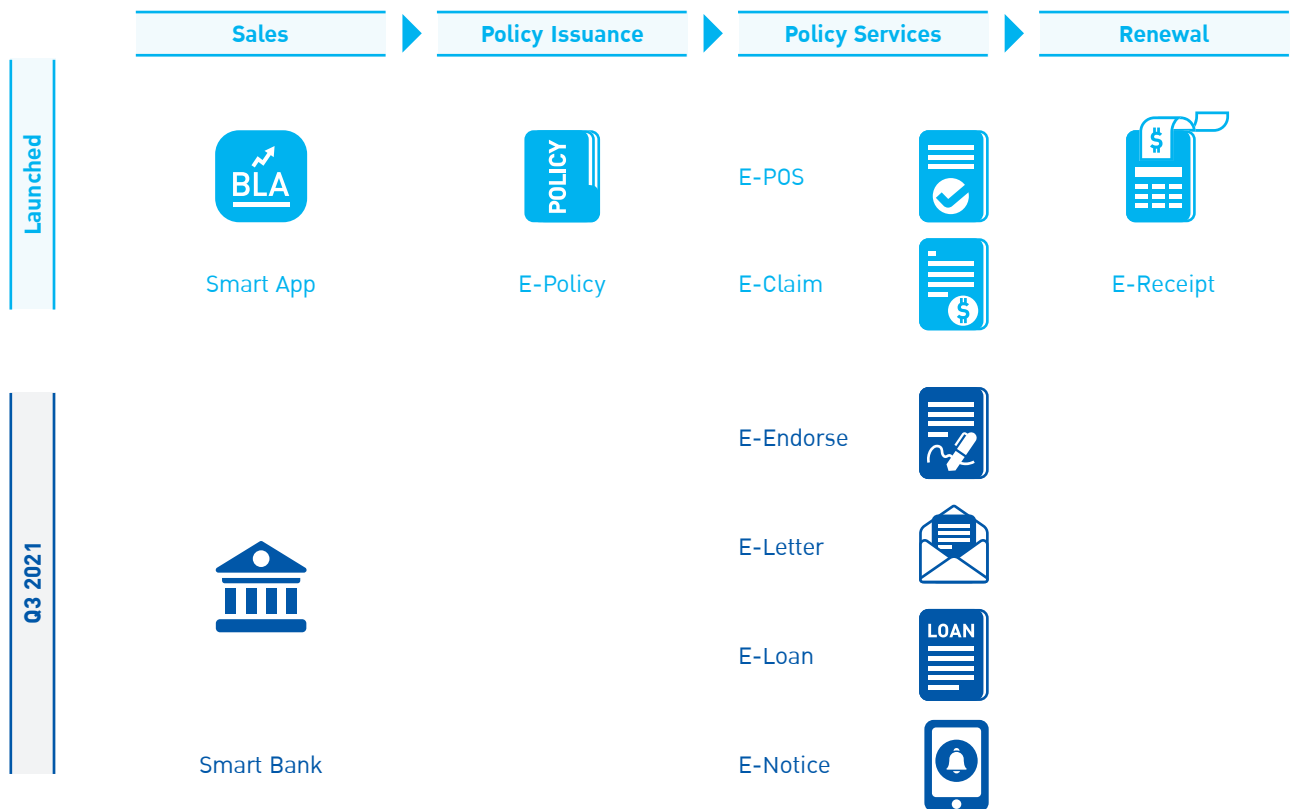
การพัฒนากระบวนการทำงานภายในองค์กร

บริษัทที่มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการทำงานภายในองค์กรโดยมุ่งเน้นการลดความสูญเสีย ลดขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานที่ไม่จำเป็น และทำเทคโนโลยี เช่น การทำกระบวนการอย่างอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ซอฟต์แวร์ Robotic Process Automation (RPA), ระบบที่สามารถเรียนรู้ได้จากตัวอย่างด้วยตนเอง Machine Learning, การนำคอมพิวเตอร์มาควบคุมการทำงาน Automation system มาประยุกต์ใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยตั้งเป้าจะเป็นองค์กรที่มุ่งสร้างคุณค่าโดยจัดความสูญเสียเปล่า (Lean Organization) อย่างเต็มตัวภายในปี 2567

การสร้างกระบวนการให้บริการแบบไร้กระดาษ

บริษัทมุ่งมั่นที่จะเป็นบริษัทที่มีระบบที่สามารถให้บริการด้านกรรมธรรม์แก่ลูกค้าแบบไร้กระดาษ 100% ภายในปี 2564 และมีแผนงานระยะยาวในการรณรงค์ให้ทั้งลูกค้าและตัวแทนเพิ่มการใช้งานระบบดังกล่าวเพื่อมุ่งสู่การไร้กระดาษโดยสมบูรณ์

Paperless Flow



ปัจจุบันระบบที่รองรับแล้ว คือ

- บริษัทมีระบบบริการออนไลน์ที่สนับสนุนให้ตัวแทนจัดทำใบเสนอขาย ใบคำขอ ไปจนถึงกระบวนการรับชำระเงินออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม Smart App ซึ่งสามารถลดการใช้กระดาษได้มากถึง 10 แผ่น ต่อการจัดทำใบคำขอ 1 ครั้ง โดยในปีที่ผ่านมา ตัวแทนจัดทำใบคำขอผ่าน Smart App สูงถึง 59%
- บริษัทมีบริการรับกรรมธรรม์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Policy) ลูกค้าสามารถเลือกรับกรรมธรรม์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมลส่วนตัวได้ ซึ่งสามารถลดการใช้กระดาษได้สูงสุดถึง 50 แผ่น ต่อกรรมธรรม์ 1 เล่ม โดยในปีที่ผ่านมา มีลูกค้าที่ขอรับกรรมธรรม์แบบอิเล็กทรอนิกส์ 1%
- บริการเปลี่ยนแปลงข้อมูลกรรมธรรม์แบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Pos) ลูกค้าสามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลกรรมธรรม์ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือคือ BLA Happy Life และเว็บไซต์ Smart Customer ซึ่งสามารถลดการใช้กระดาษได้ 1-2 แผ่น ต่อการทำธุรกรรม 1 ครั้ง โดยในปีที่ผ่านมา มีลูกค้าใช้บริการ 9.6%
- บริการเรียกร้องสินไหมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Claim) ลูกค้าสามารถดำเนินการเรียกร้องสินไหมผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือคือ BLA Happy Life และเว็บไซต์ Smart Customer ซึ่งสามารถลดการใช้กระดาษได้ 1-3 แผ่น ต่อการทำธุรกรรม 1 ครั้ง โดยในปีที่ผ่านมา มีลูกค้าที่ใช้บริการ 1.3%
- บริการรับใบเสร็จรับเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt) ลูกค้าสามารถเลือกรับใบเสร็จรับเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอีเมลส่วนตัว ซึ่งสามารถลดการใช้กระดาษได้ 1 แผ่นต่อรายการ โดยในปีที่ผ่านมา มีลูกค้าที่ใช้บริการ 1.7%









บริการ	จำนวนการใช้บริการ	เป้าหมายปี 2564
ใบคำขออนออนไลน์ (Smart App)	59.0%	85.0%
บริการรับกรมธรรม์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Policy)	1.0%	5.0%
บริการเปลี่ยนแปลงข้อมูลกรมธรรม์แบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Pos)	9.6%	12.0%
บริการเรียกร้องสินไหมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Claim)	1.3%	2.0%
บริการรับใบเสร็จรับเงินเบี้ยประกันภัยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt)	1.7%	5.0%

ภายในปี 2564 บริษัทจะพัฒนาระบบเพื่อเพิ่มการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้ครอบคลุมถึงบริการดังนี้

- บริการกู้กรมธรรม์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Loan)
- บริการใบแจ้งเตือนการชำระเบี้ยแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Notice)
- บริการบันทึกสลักหลังแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Endorse)
- บริการจดหมายแจ้งสถานะกรมธรรม์ (E-Letter)

โดยบริษัทได้กำหนดเป้าหมายระยะยาวที่จะรณรงค์ให้เกิดการทำธุรกรรมประกันชีวิตแบบไร้กระดาษให้ได้ 100%

Customers Support

Launch			
			
E-Policy	E-Receipt	E-Claim	E-POS
Q3 2021			
			
E-Loan	E-Notice	E-Endorse	E-Letter

การสร้างเครื่องมือสนับสนุนด้านความมั่นคงและสุขภาพให้กับลูกค้า

บริษัทต้องการยกระดับการให้บริการด้านวางแผนทางการเงินของลูกค้าผ่าน Financial Health Check Platform โดยลูกค้าสามารถกรอกข้อมูล รายได้ ค่าใช้จ่าย วางแผนการออมเงินเพื่อการเกษียณ วางแผนเพื่อค่าใช้จ่ายทางการศึกษา และค้นหาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตควบคู่การลงทุน รวมถึงความคุ้มครองสุขภาพที่เหมาะสม ผ่านเครื่องมืออำนวยความสะดวกดังกล่าว

ในด้านสุขภาพบริษัทได้เปิดตัวแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือชื่อ BLA Healthy Life ในปี 2563 โดยนำระบบมาเพิ่มมูลค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์ ลูกค้าที่ซื้อความคุ้มครองบีแอลเอ สมาร์ท ซีโอ จะสามารถเข้าใช้งานแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือนี้ได้ โดยแอปพลิเคชันนี้จะสามารถนับก้าวเดิน และคำนวณอายุที่แท้จริงของร่างกาย (Biological Age) นำผลมาคำนวณเป็นคะแนน และสามารถแลกสิทธิพิเศษต่างๆ หรือแลกส่วนลดเบี้ยประกันภัยได้

การบริหารจัดการข้อมูลของบริษัท

นอกเหนือจากการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลที่ลูกค้าสามารถดำเนินการด้านธุรกรรมต่างๆ ด้วยตนเองแล้ว บริษัทได้ดำเนินการติดตั้งคลังข้อมูล (Data Warehouse) พร้อมทั้งเพิ่มเติมและแก้ไขข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ สามารถดึงข้อมูลไปใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าเพื่อนำเสนอแบบประกันที่เหมาะสมผ่านโครงการ Existing Customer Management (ECM) ในปีที่ผ่านมา มีลูกค้าให้ความสนใจซื้อผลิตภัณฑ์กรุงเทพประกันชีวิตอีกครั้งกว่า 600 ล้านบาท

ในปี 2562 บริษัทผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 ด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ หรือ Information Security Management System เป็นครั้งที่ 2 ซึ่งครอบคลุมในเรื่องของการบริหารงานและการดำเนินงานของศูนย์คอมพิวเตอร์หลักและศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง การพัฒนาซอฟต์แวร์ในธุรกิจประกันชีวิต การดำเนินงานของสายประกันชีวิตและประกันกลุ่ม การดำเนินงานของสาขาทั่วประเทศ ให้ความปลอดภัยด้านการจัดเก็บระบบฐานข้อมูล และการปกป้องข้อมูลของลูกค้าจากภัยคุกคามทางโลกไซเบอร์

ในปี 2563 บริษัทมีความมุ่งหมายให้ลูกค้ามั่นใจในระบบการให้บริการออนไลน์มากยิ่งขึ้น โดยบริษัทได้พัฒนาระบบการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าแบบใหม่ และประสบความสำเร็จในการร่วมทดสอบระบบพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์กับธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องภายใต้โครงการ National Digital ID เพื่อยกระดับมาตรฐานในการพิสูจน์ตัวตน หรือตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่ใช้บริการกับสถาบันการเงิน หรือหน่วยงานภาครัฐ และช่วยลดขั้นตอนการเดินเอกสารของลูกค้าในการขอใช้บริการกับสถาบันการเงิน ซึ่งทำให้สถาบันการเงินมีแหล่งข้อมูลที่นำเชื่อถือเพื่อนำมาใช้ในการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด



การสร้างทักษะแห่งอนาคตสู่ยุค Digital Culture / Big Idea / BLAST / Design Thinking

การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลจำเป็นต้องผลักดันให้พนักงานและตัวแทนต้นตำหรับนวัตกรรม ในปีที่ผ่านมา บริษัทเห็นชอบให้แต่งตั้ง BLA Synergy Team หรืออีกชื่อหนึ่งว่า BLAST โดยเป็นทีมที่รวบรวมคนรุ่นใหม่ในบริษัท และเปิดโอกาสให้ริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการทำงานในองค์กร และการให้บริการลูกค้า ตัวแทน รวมถึงคู่ค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น BLAST ประกอบไปด้วยพนักงานจากหลากหลายหน่วยงาน จึงทำให้สมาชิกในแต่ละทีมมีแนวความคิด ความเชี่ยวชาญในสายงาน และทักษะที่แตกต่างกัน แต่ความแตกต่างเหล่านี้ช่วยเสริมให้ BLAST สามารถร่วมกันวิเคราะห์ และริเริ่มโครงการที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดพลังความคิด และผลกระทบเชิงบวกในบริษัทได้เป็นอย่างดี

หนึ่งในโครงการที่สร้างสรรค์โดย BLAST คือ การประกวดแข่งขัน Big Idea ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมการแข่งขันเพื่อนำเสนอแนวคิดของตนผ่านกระบวนการดังนี้

1. ค้นหาปัญหาที่พบในการทำงานหรือในองค์กรไม่ว่าจะเป็นปัญหาเล็กหรือใหญ่
2. วิเคราะห์ถึงปัญหาที่พบ
3. นำเสนอโครงการโดยชี้แจงถึงวิธีการในการแก้ปัญหา และนำนวัตกรรมเข้ามาปรับใช้

สำหรับไอเดียที่ชนะการประกวด 5 ลำดับแรก จะได้นำไปพัฒนาเป็นโครงการในบริษัท ซึ่งได้แก่

1. โครงการจัดทำ Data book และ Agent tool จาก Big data เพื่อช่วยเตือนการทุจริตเกี่ยวกับการเรียกร้องสินไหม
2. โครงการเพิ่มความผูกพันของพนักงานโดยใช้ Wearable device เพื่อติดตามข้อมูลด้านสุขภาพของพนักงาน รวมถึงภาวะความเครียดที่อาจเกิดจากการทำงาน
3. โครงการ Health care platform เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการหาสถานพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์ที่เหมาะสม
4. โครงการแจ้งเตือนการรับกรมธรรม์ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่ออำนวยความสะดวกของลูกค้า และลดขั้นตอนการทำงานของพนักงาน รวมถึงลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ และค่าขนส่ง
5. โครงการ BLA Channel การสื่อสารผ่าน Youtube Channel และ Facebook เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการประกันชีวิต และตระหนักถึงความสำคัญของการทำประกันชีวิต อีกทั้งเป็นแหล่งรวมข้อมูลไลฟ์สไตล์ (Lifestyle) ต่างๆ

ในปี 2563 ทีม BLAST ได้ร่วมมือกับฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล และศูนย์บริการการแพทย์ นำโครงการที่ชนะการประกวด Big Idea ลำดับที่ 2 “โครงการเพิ่มความผูกพันของพนักงานโดยใช้ Wearable device” ไปต่อยอดเป็น กิจกรรม BLA Healthy Life Challenge เพื่อสนับสนุนการดูแลสุขภาพของพนักงาน โดยการแข่งขันประกอบไปด้วยกิจกรรมการเดิน (โดยใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ BLA Healthy Life เชื่อมกับอุปกรณ์เชื่อมต่อสำหรับนับก้าวเดิน) กิจกรรมลดน้ำหนัก กิจกรรมคำนวณแคลอรีจากเมนู และกิจกรรมแข่งเต้น Just dance มีพนักงานสนใจร่วมเข้าแข่งขัน 113 คน ของรางวัลมูลค่ารวม 40,000 บาท นับว่าเป็นกิจกรรมที่สนับสนุนการดูแลสุขภาพของพนักงานโดยตลอดการแข่งขัน 13 สัปดาห์ พนักงานสะสมก้าวเดินสูงถึง 12,000 ก้าวต่อสัปดาห์ และมีค่าดัชนีมวลกาย (BMI) ลดลงสูงสุด 18% อีกทั้งเป็นการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

การแข่งขัน BLA HEALTHY LIFE CHALLENGE
#พิชิตให้...มีรางวัล

เงินรางวัลมูลค่ากว่า 40,000 บาท

ชิงเงินรางวัลรวม 4 รางวัล

รางวัลที่ 1: 15 - 24 มิถุนายน 63
รางวัลที่ 2: 29 มิถุนายน - 28 กันยายน 63
รางวัลที่ 3: 30 กันยายน 63

เงื่อนไขการสมัคร

1. เฉพาะพนักงาน / ใช้งานแอปฯ BLA, อุปกรณ์สวมใส่ได้
2. ผู้สมัครต้องอายุ 18 ปีขึ้นไป
3. ผู้ที่เข้าร่วมการแข่งขันต้องปฏิบัติตามกฎกติกาของกิจกรรม
4. ไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้ยาเสพติด
5. ผู้ที่สมัครต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขการสมัคร

กติกาการแข่งขัน

1. ผู้ที่สมัครต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขการสมัคร
2. ผู้ที่ชนะการแข่งขันจะได้รับเงินรางวัลและรางวัลอื่นๆ
3. ผู้ที่ชนะการแข่งขันจะได้รับเงินรางวัลและรางวัลอื่นๆ
4. ผู้ที่ชนะการแข่งขันจะได้รับเงินรางวัลและรางวัลอื่นๆ
5. ผู้ที่ชนะการแข่งขันจะได้รับเงินรางวัลและรางวัลอื่นๆ

Add LINE@ เพื่อรับข้อมูลรายละเอียดกิจกรรม
BLAST@bangkoklife.com
โทร. 8242, 8225

หลักสูตรพัฒนาศักยภาพสำหรับผู้บริหารทุกระดับ เพื่อกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

ความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าในปัจจุบันสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว บริษัทจึงมุ่งปลูกฝังให้พนักงานเข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า โดยไม่ยึดติดกับตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อเสริมสร้างกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมกระบวนการคิดเชิงออกแบบให้กับพนักงานทุกระดับ โดยปลูกฝังกระบวนการคิดดังกล่าวตั้งแต่ภาพรวมที่เริ่มจากการทำความเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง การค้นหาไอเดียและแนวคิดเพื่อนำไปทดลอง การทำตัวเป็นต้นแบบและการทดสอบไอเดีย โดยบริษัทเชื่อว่ากระบวนการคิดเชิงออกแบบจะช่วยผลักดันให้พนักงานมีแนวคิดริเริ่มที่จะนำไปสู่นวัตกรรมที่จะช่วยพัฒนาการดำเนินงานภายในอนาคตให้ดียิ่งขึ้น

บริษัทที่มีช่องทางการขาย ที่ครอบคลุมและมีคุณภาพ



การสร้างสมดุลของรายได้จากช่องทางต่างๆ

เพื่อให้บริษัทสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน บริษัทตระหนักถึงความจำเป็นในการขยายฐานลูกค้าและเสริมสร้างความสมดุลของเบี้ยประกันภัยรับจากช่องทางต่างๆ นอกเหนือจากรายได้หลัก ที่มาจากช่องทางธนาคารแล้ว บริษัทได้ส่งเสริมให้มีการเพิ่มปริมาณของตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการขยายช่องทางการขายผ่านพันธมิตรทางการค้าใหม่ๆ รวมถึงปรับปรุงสินค้า ขั้นตอน และกระบวนการขายผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงการทำประกันชีวิตที่ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น ทั้งนี้ บริษัทได้วางกลยุทธ์ในระยะยาวเพื่อปรับสัดส่วนช่องทางขายใหม่ให้มีความสมดุล เพื่อลดความเสี่ยงในการพึ่งพาช่องทางใดช่องทางหนึ่งมากเกินไป โดยมีเป้าหมายระยะยาวที่จะทำให้รายได้จากช่องทางธนาคาร ตัวแทน และช่องทางอื่นๆ มีสัดส่วนเท่ากับ 40:40:20 ซึ่งในปี 2563 บริษัทมีเบี้ยประกันภัยรับรวมจากช่องทางธนาคาร ตัวแทน และช่องทางอื่นๆ ในสัดส่วน 55:39:6 ตามลำดับ



บริษัทตั้งเป้าสร้างสมดุลด้านรายได้ และลดความเสี่ยงจากการพึ่งพารายได้ในช่องทางใดช่องทางหนึ่ง

ช่องทางธนาคาร (Bancassurance)

บริษัทมุ่งเน้นไปที่การรักษาความสัมพันธ์กับช่องทางธนาคาร รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยในปีที่ผ่านมา บริษัทได้มีการออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้าในช่องทางธนาคารที่ตรงจุดมากขึ้น เช่น ผลิตภัณฑ์ เกนเฟิสต์ 650 (Gain^{1st} 650) ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ที่สมัครง่าย ไม่ต้องตรวจและตอบคำถามสุขภาพ ชำระเบี้ยเพียง 6 ปี แต่คุ้มครองนานถึง 14 ปี ให้ผลประโยชน์เงินคืนตลอดสัญญาสูง อีกทั้งมีโอกาสได้รับเงินปันผลจากการลงทุนโดยบริษัท และสามารถใช้จ่ายลดหย่อนภาษีเงินได้สูงสุดตามที่กฎหมายกำหนด เกนเฟิสต์ 650 (Gain^{1st} 650) จึงเป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์ใหม่ที่บริษัทพัฒนาขึ้นเพื่อตอบโจทย์ความต้องการออมเงินพร้อมสร้างความมั่นคงในการคุ้มครองชีวิตของผู้บริโภค



Gain 1st
เกนเฟิสต์ 650 (มีเงินปันผล)

- ✓ รับผลตอบแทนสูงสุด 5%*
- ✓ การันตีเงินคืนตลอดสัญญา 650%* และมีโอกาสรับเงินปันผล

สมัครวันนี้ที่ ธนาคารกรุงเทพ

*ของจำนวนเงินเอาประกันภัย • ผู้ขอเอาประกันภัยควรศึกษาและทำความเข้าใจในรายละเอียดความคุ้มครอง ข้อกำหนดและเงื่อนไขก่อนตัดสินใจทำประกันภัยทุกครั้ง • เงินไขและชดเชยเงินเป็นไปตามที่ บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) กำหนด

ช่องทางตัวแทนและที่ปรึกษาการเงิน (Agency)

การพัฒนาจำนวนและศักยภาพของตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงิน

เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายสร้างความสมดุลของเบี้ยประกันภัยรับ บริษัทจึงเดินทางพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ด้วยการสนับสนุนการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินตามเส้นทางอาชีพผ่านโครงการ กรุงเทพประกันชีวิต สมาร์ท โปรแกรม (Bangkok Life Smart Program) ซึ่งบริษัทเริ่มดำเนินโครงการมาตั้งแต่ปี 2563 ปัจจุบันกรุงเทพประกันชีวิตมีจำนวนรวมตัวแทนประกันชีวิตทั้งสิ้นมากกว่า 10,000 คน บริษัทมุ่งเน้นสร้างตัวแทนคุณภาพ และที่ปรึกษาทางการเงินระดับมืออาชีพ โดยตั้งเป้าในปี 2564 คาดว่าจะสามารถสร้างตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินที่มีคุณภาพได้ 4,000 คน และยกระดับการพัฒนาคุณภาพทีมงานขายอย่างมั่นคงและยั่งยืนไปกับกรุงเทพประกันชีวิต โดยโครงการกรุงเทพประกันชีวิต สมาร์ท โปรแกรมเปิดโอกาสในการเลือกเส้นทางอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง 3 เส้นทาง ได้แก่

1. **Smart Agent (SA)** เหมาะสำหรับคนรุ่นใหม่ที่ต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพ ต้องการเวลา รายได้ และความก้าวหน้า
2. **Smart FA (SFA)** เหมาะสำหรับผู้ที่สนใจเรื่องการเงิน การลงทุน การวางแผนการเงิน หรือเป็นตัวแทนประกันชีวิต มุ่งมั่นสู่การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินมืออาชีพ
3. **Smart Leader (SL)** เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการประสบความสำเร็จในการสร้างทีมงานขายเพื่อสร้างความมั่นคงและยั่งยืน มุ่งสู่การเป็นเจ้าของธุรกิจด้วยตนเอง โดยจุดเด่นของโครงการนี้คือเป็นโครงการพัฒนาผู้บริหารรุ่นใหม่แห่งเดียวที่มีแผนรับรองรายได้ที่แน่นอนตลอดระยะเวลาโครงการ 12 เดือน



BLA SMART LEADER GO SPARTAN พร้อม

- ✓ แผนรับรองรายได้ตลอดระยะ 12 เดือน
- ✓ แผนการเก็บเงินโบนัสที่ก้าวหน้า
- ✓ กับโค้ชอาชีพที่คอยดูแล
- ✓ หลักสูตรการฝึกอบรมสร้างความเป็นมืออาชีพ
- ✓ เครื่องมือการทำงานกับทีม มีงานได้ทุกที่ทุกเวลา
- ✓ สร้างโอกาสการเป็นเจ้าของธุรกิจด้วยตัวเอง

บริษัทให้ความสำคัญกับการสรรหา คัดเลือก และพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต เพื่อให้มีความยั่งยืนในวิชาชีพ มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและระดับสากล โดยในปี 2563 ตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัท ได้รับรางวัลและคุณวุฒิด้านต่างๆ ดังนี้

จำนวน MDRT	109 คน	จำนวน CFP/AFP	119 คน
จำนวน TNQA	165 คน		
จำนวน IQA	187 คน	จำนวน IP/IC	1,364 คน

นอกจากนี้ ภายใต้บริบทการดำเนินธุรกิจที่เทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ และส่งผลต่อความต้องการและไลฟ์สไตล์ (Lifestyle) ใหม่ของตัวแทนประกันชีวิตบริษัทจึงได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตในด้านการจัดเก็บและการนำเสนอข้อมูลต่อลูกค้า การเข้าร่วมอบรมสัมมนา และการรับรู้ข่าวสารที่ง่ายต่อการเข้าถึงมากขึ้น เพื่อประโยชน์ในการเสริมความรู้และการพัฒนาทักษะการให้บริการเชิงลึก ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ BLA Station และ เว็บไซต์ BLA Smart Agent ซึ่งเป็นระบบดิจิทัลที่ถูกเพิ่มฟังก์ชันให้ตอบสนองต่อความต้องการของตัวแทนอย่างต่อเนื่อง

ช่องทางออนไลน์ (Online Platform)

บริษัทเชื่อว่าเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมมีบทบาทสำคัญในการเข้าถึงลูกค้าและช่วยส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางประกันชีวิตที่ง่ายและสะดวกมากขึ้น และสร้างการเติบโตให้ทั้งแก่บริษัทและระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยบริษัทจึงได้พัฒนาช่องทางขายออนไลน์ (ระบบ Smart Insured) เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของคนรุ่นใหม่ อาทิ แบบประกันสะสมทรัพย์เพื่อการใช้สิทธิลดหย่อนทางภาษี และแบบประกันคุ้มครองโรคร้ายแรง ทำให้สามารถตัดสินใจทำประกันด้วยตนเองได้ตลอด 24 ชั่วโมง รองรับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทได้มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการซื้อประกันออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้ามีความสะดวกมากยิ่งขึ้น มีกระบวนการตรวจสอบยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) ที่น่าเชื่อถือ รวมถึงการพัฒนาปรับปรุงให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์การใช้งานที่ดีและรองรับการเข้าถึงได้ด้วยอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น

ในปี 2563 รายได้จากการขายผ่านช่องทางออนไลน์ของบริษัทเติบโตถึง 65% บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาแพลตฟอร์มการขายออนไลน์ของบริษัทอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ของบริษัท และสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ควบคู่ไปกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ทุกความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

วางแผนลดหย่อนภาษี ด้วยประกันออนไลน์ครบวงจร

สมัครง่ายด้วยตัวเอง ตลอด 24 ชม.





สะดวกทุกที่ทุกเวลา



Sunssussu ภายใน 1-2 วัน



ปลอดภัยกับ ISO 27001



Call Center 24 ชม.

ช่องทางคู่ค้าและพันธมิตร (Partnership)

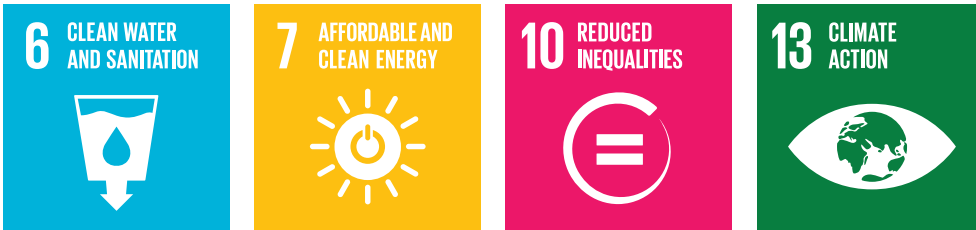
เพื่อยกระดับศักยภาพและขีดความสามารถขององค์กร บริษัทได้สร้างพันธมิตรและเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งหวังว่าความร่วมมือดังกล่าวจะสามารถเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและช่องทางในการเข้าถึงลูกค้ากลุ่มใหม่ได้โดยตรง โดยในปี 2563 ที่ผ่านมานี้ บริษัทสามารถขยายความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจรายใหม่ๆ ได้ทั้งหมด 5 บริษัท

ช่องทางอื่นๆ (Other)

บริษัทมีช่องทางการขายผ่านโทรศัพท์ (Telesales) พร้อมผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบเฉพาะสำหรับช่องทางเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่ม Tele sales ซึ่งรายได้จากช่องทาง Tele มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทให้ความสำคัญด้านการเพิ่ม Lead จากช่องทางออนไลน์ พร้อมกับสร้างพันธมิตรด้านข้อมูลเพื่อขยายฐานลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้บริษัทยังได้ขยายช่องทางการขายสำหรับลูกค้าประกันกลุ่ม ทั้งผลิตภัณฑ์ประกันสำหรับเป็นสวัสดิการแก่พนักงานบริษัท และยังคงพัฒนาแบบประกันโรคร้ายแรงแบบกลุ่มที่ขายตรงให้กับกลุ่มลูกค้าประกันกลุ่มทำให้มีเบี้ยประกันภัยที่ต่ำลงจากการที่ไม่ต้องมีต้นทุนด้านการขาย อีกทั้งบริษัทได้นำความเชี่ยวชาญในเรื่องการบริหารจัดการเคลมมาต่อยอดเป็นธุรกิจให้บริการบริหารธุรกรรมของลูกค้าประกันกลุ่ม เพื่อเพิ่มรายได้ด้านบริหารจัดการ (Management Fee) ให้แก่บริษัทอีกด้วย

องค์กรที่ให้ความสำคัญ กับการลงทุนอย่างยั่งยืน



การลงทุนอย่างยั่งยืน

การลงทุนอย่างยั่งยืน คือการลงทุนโดยพิจารณาผลกระทบรอบด้าน ซึ่งนอกจากจะคำนึงถึงผลตอบแทนที่จะได้รับ และความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจแล้ว ยังต้องคำนึงถึงผลกระทบด้าน สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลที่ดีด้วย โดยท้ายที่สุดปัจจัยเหล่านี้ก็จะส่งผลให้บริษัทสามารถเติบโตอย่างยั่งยืน ปัจจุบันนักลงทุนโดยเฉพาะนักลงทุนสถาบันและนักลงทุนต่างประเทศให้ความสำคัญกับการลงทุนในบริษัทที่มีแนวทางการดำเนินธุรกิจที่น่าเชื่อถือและเป็นไปเพื่อความยั่งยืน ทั้งของกิจการและสังคมโดยรวมมากขึ้น โดยคาดหวังว่าบริษัทที่ลงทุนไปนั้นจะสามารถดำเนินธุรกิจและมีผลกำไรอย่างยั่งยืน มีธรรมาภิบาล และมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและพัฒนาสังคม ตลอดจนสามารถสร้างผลตอบแทนทางการลงทุนได้อย่างเหมาะสมในระยะยาว

สำหรับการลงทุนของบริษัทซึ่งดำเนินธุรกิจประกันชีวิต มีการลงทุนโดยนำเงินที่ได้รับจากผู้ถือกรมธรรม์ไปลงทุนอย่างเหมาะสมเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่สอดคล้องกับภาระประโยชน์ที่จะต้องจ่ายคืนให้ผู้ถือกรมธรรม์ในอนาคต บริษัทประกันชีวิตจึงมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการระดมทุนในระยะยาวที่มีต่อผู้ถือกรมธรรม์ ดังนั้นนโยบายการลงทุนจึงยึดหลักความมั่นคงทางการเงินเป็นสำคัญตลอดจนต้องมีความระมัดระวัง และความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เล็งเห็นความสำคัญที่เพิ่มมากขึ้นต่อแนวคิดการลงทุนอย่างยั่งยืน และเชื่อมั่นว่าแนวคิดดังกล่าวจะส่งผลให้บริษัท ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมจากการลงทุน ขณะเดียวกันก็สามารถลดความผันผวนจากการลงทุนในระยะยาว และยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมที่เราใช้ชีวิตและดำเนินธุรกิจอยู่ ดังนั้นบริษัท จึงได้เพิ่มความสำคัญในการพิจารณาปัจจัยด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ร่วมไปกับปัจจัยพื้นฐานต่างๆ ของบริษัทที่จะเข้าลงทุน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าหลักทรัพย์ที่จะลงทุนนั้นมีปัจจัยพื้นฐานที่เหมาะสม มีธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ สร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทได้มีการลงทุนในกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทย กองทุนรวมหุ้นธรรมาภิบาลไทย และตราสารหนี้สีเขียวของบริษัทที่ประกอบธุรกิจพลังงานสะอาด มีรายละเอียด ดังนี้

การลงทุนในกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทย

จากนโยบายในการพัฒนาประเทศที่มีความจำเป็นและต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนหลายโครงการ โดยเฉพาะกิจการโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองและการเติบโตทางเศรษฐกิจในประเทศ ซึ่งล้วนเป็นโครงการขนาดใหญ่ที่ใช้เงินลงทุนสูง ที่ผ่านมามีภาครัฐเลือกใช้แหล่งเงินทุนจากการกู้ยืมเงินเป็นหลักทำให้หนี้สาธารณะเพิ่มขึ้น รัฐบาลจึงต้องบริหารจัดการการคลังเหล่านี้ควบคู่กับการลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในขณะเดียวกัน การระดมทุนผ่านกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทยจึงถือกำเนิดขึ้นเพื่อเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาโครงการโครงสร้างพื้นฐานและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน บริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ การบริหารหนี้ของภาครัฐ และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน จึงได้ร่วมลงทุนในกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออนาคตประเทศไทยตั้งแต่เริ่มต้นกองทุนในวันที่ 30 ตุลาคม 2561 ต่อเนื่องถึงปัจจุบัน

การลงทุนในหุ้นยั่งยืน (THSI) และกองทุนรวมหุ้นธรรมาภิบาลไทย

จากที่บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เล็งเห็นความสำคัญของแนวคิดการลงทุนอย่างยั่งยืน ดังนั้นการวิเคราะห์การลงทุนของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จึงได้ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ความยั่งยืนของบริษัทที่จะเข้าลงทุน โดยได้ลงทุนในบริษัทที่อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนที่จัดทำโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้คัดเลือกบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อสังคม และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยบริษัทที่ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนถือได้ว่าเป็นบริษัทที่มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจและพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

นอกจากนี้ บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ยังมีการลงทุนในกองทุนรวมหุ้นธรรมาภิบาลไทย ซึ่งเป็นกองทุนที่มีการลงทุนในตราสารทุนของบริษัทที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน รวมถึงบริษัทที่ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (CAC) มีการจัดอันดับการวัดผลการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนไทย (CG Scoring) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย โดยบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ได้ลงทุนในกองทุนรวมหุ้นธรรมาภิบาลไทยซึ่งบริหารโดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมในประเทศ ตั้งแต่ปี 2561 ต่อเนื่องถึงปัจจุบัน

การลงทุนในตราสารหนี้สีเขียวของบริษัทที่ประกอบธุรกิจพลังงานสะอาด (Green Bond Investment)

จากที่ความต้องการในการใช้พลังงานทดแทนและพลังงานสะอาดทั้งในระดับโลกและระดับประเทศมีแนวโน้มสูงขึ้นและการสนับสนุนจากภาครัฐ ผนวกกับการพัฒนาการของเทคโนโลยีที่ช่วยให้การผลิตพลังงานหมุนเวียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นควบคู่ไปกับต้นทุนการผลิตที่ลดต่ำลง ส่งผลให้ภาคเอกชนสนใจเข้ามาลงทุนในธุรกิจพลังงานสะอาดเพิ่มมากขึ้น และเนื่องจากการลงทุนทางด้านพลังงานมักต้องการเงินลงทุนที่สูง ภาคเอกชนจึงได้ระดมทุนผ่านการออกตราสารหนี้ โดยตราสารหนี้ที่ออกเพื่อระดมทุนไปใช้ในโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมจะมีชื่อเรียกโดยเฉพาะว่าตราสารหนี้สีเขียว หรือ Green Bond ซึ่งมีคุณลักษณะเหมือนกับตราสารหนี้ทั่วไป

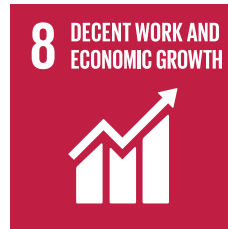
บริษัทได้สนับสนุนธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมผ่านการลงทุนในตราสารหนี้สีเขียว หรือ Green Bond ของกลุ่มพลังงานทางเลือกที่เป็นพลังงานสะอาดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยได้เริ่มลงทุนตั้งแต่ปี 2558 ต่อเนื่องถึงปัจจุบัน



สัดส่วนการลงทุน ณ สิ้นปี 2563

- สินทรัพย์ลงทุนของ บมจ. กรุงเทพประกันชีวิต ณ สิ้นปี 2563 มีจำนวนเท่ากับ 330,210 ล้านบาท แบ่งเป็นการลงทุนในพันธบัตรรัฐบาลในสัดส่วน 49.0% สำหรับการลงทุนในสินทรัพย์ที่มีสัดส่วนสูงที่สุด 2 อันดับถัดมาได้แก่ ตราสารหนี้ภาคเอกชนและตราสารทุน โดยมีสัดส่วนการลงทุนอยู่ที่ 31.0% และ 8.5% ตามลำดับ
- สัดส่วนเงินลงทุนในตราสารหนี้ภาคเอกชนของบริษัทที่อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน (THSI) เทียบกับเงินลงทุนในตราสารหนี้ภาคเอกชนทั้งหมด = 73.87% (ปี 2562 = 61.47%)
- สัดส่วนเงินลงทุนในหุ้นไทยที่อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน (THSI) เทียบกับเงินลงทุนในหุ้นไทยทั้งหมด = 67.84%

องค์กร ที่ใส่ใจพนักงาน



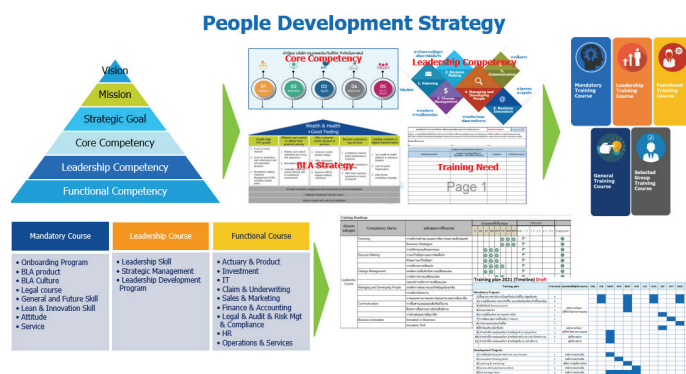
การพัฒนาศักยภาพและดูแลรักษาบุคลากรขององค์กร

การพัฒนาศักยภาพบุคลากร/การวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล

ภายใต้สภาวะการณ์ปัจจุบันและในอนาคตที่เป็นยุคแห่งการแข่งขัน มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งแนวคิด วิธีปฏิบัติ และกฎเกณฑ์ต่างๆ โดยมีกระบวนการทำธุรกิจที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ในแต่ละองค์กรจึงต้องปรับตัวเพื่อรองรับการแข่งขันทั้งในประเทศและต่างประเทศ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรจึงถือเป็นกุญแจสำคัญในการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อที่จะนำพางองค์กรก้าวทันการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี การบริหารจัดการและการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกระดับให้พร้อมรับมือกับความท้าทายในอนาคต

การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

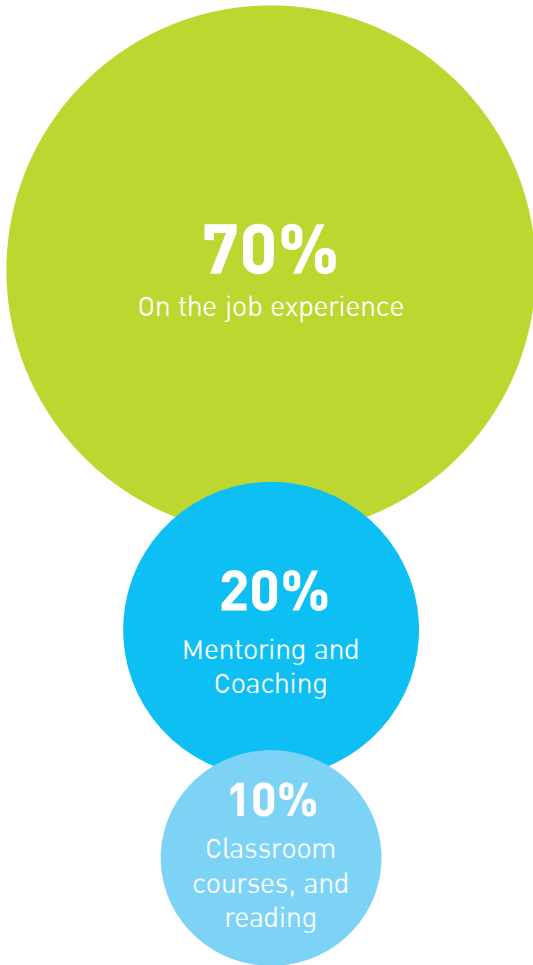
บริษัทได้มุ่งเน้นการพัฒนาพนักงาน และตอบโต้ความต้องการของการพัฒนาสายอาชีพ รวมถึงสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะผู้นำ (Leadership Competency) สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency) และกลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) ผ่านกระบวนการจัดทำแผนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (Training & Development Plan) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการตั้งแต่การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Identify Training Needs) ของแต่ละตำแหน่งงาน ผ่านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการประเมินสมรรถนะของตนเองในด้านต่างๆ โดยผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และกำหนดเป้าหมายการพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) ของพนักงาน โดยเลือกวิธีการหรือรูปแบบที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร ตามทฤษฎีการเรียนรู้ Learning Model 70:20:10 นอกจากนี้ บริษัทมีการจัดทำแผนงานฝึกอบรมประจำปี (Training Yearly Plan) การออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม (Design and Develop Course Outline) การบริหารโครงการฝึกอบรม (Training Management) และการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม (Training Evaluation and Follow up) เพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทั้งองค์กร ตามนโยบายของบริษัทที่สนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานมีเป้าหมายในการพัฒนาตนเองไม่น้อยกว่า 6 Man-day ต่อคนต่อปี โดยในปี 2563 ที่ผ่านมา เนื่องจากมีข้อจำกัดของการจัดการอบรมในรูปแบบ Classroom Training ทั้งภายในและภายนอกองค์กร บริษัทจึงมีการปรับเปลี่ยนวิธีการในการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปีปัจจุบันให้มีรูปแบบที่หลากหลายและเหมาะสมมากยิ่งขึ้นโดยมีจำนวนชั่วโมงการเรียนรู้และพัฒนาของพนักงานอยู่ที่ 23.60 ชั่วโมงต่อคนต่อปี หรือคิดเป็น 3.9 Man-day



การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP : Individual Development Plan)

การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล ถือเป็นเครื่องมือในการพัฒนาพนักงานอย่างเป็นระบบ และตรงกับความจำเป็นในการพัฒนาของพนักงานแต่ละคนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ และมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มพนักงานที่เป็นดาวเด่น และเป็นผู้สืบทอด (Talent & Successor) ขององค์กร เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น หรือความรับผิดชอบในอนาคต โดยมีกระบวนการในการจัดทำแผนการพัฒนารายบุคคลและรูปแบบการพัฒนารายบุคคลที่เหมาะสม ซึ่งในปี 2563 ที่ผ่านมามีการจัดทำแผนการพัฒนารายบุคคลและกำหนดเป้าหมายอาชีพของพนักงานผ่านขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี การประเมินสมรรถนะด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล โดยมีรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนา ดังนี้

นวัตกรรมการเรียนรู้ Learning Model 70:20:10



Experiential Learning 70% ของการเรียนรู้และพัฒนาจากการลงมือทำก็คือ เรียนรู้ผ่านจากประสบการณ์การทำงานจริง ซึ่งหากถ้าจะกำหนดแนวทางในการเรียนรู้ด้วยวิธีนี้ก็ต้องมีการออกแบบให้การทำงานทุกวันของพนักงานมีโอกาสได้เรียนรู้จากหน้างานจริงๆ ตลอดเวลา หรืออาจจะมาจากการได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ จากหัวหน้างาน หรือเป็นการได้รับโอกาสในการทำงานใหม่ๆ จากหัวหน้างาน อาทิเช่น การเรียนรู้จากหน้างานจริง (On the Job Training) จากการทำหมุนเวียนงาน (Job rotation) ได้รับมอบหมายงานพิเศษ (Project / Job Assignment) เพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Enrichment / Enlargement) ทำงานกับกลุ่มงานที่ไม่เคยรับผิดชอบมาก่อน (Cross Functional Team) เป็นต้น

Learning Through Others 20% ของการเรียนรู้มาจากการพัฒนาจากบุคคลอื่นๆ ซึ่งก็คือ เรื่องของการ Coaching การได้รับ Feedback จากหัวหน้าของตนเอง หรือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ในบางครั้งก็สามารถใช้การประชุมทีม เพื่อที่จะได้เรียนรู้ซึ่งกันและกันในที่ทำงาน ซึ่งวิธีการเหล่านี้ก็ถือเป็นการเรียนรู้จากบุคคลอื่นๆ รอบข้าง อาทิเช่น การสอนงาน (Coaching) การแบ่งปันความรู้ (Sharing) ระบบพี่เลี้ยง (Mentor) การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) การประชุมอภิปราย (Discussion) เป็นต้น

Formal Learning 10% ของการเรียนรู้ มาจากการเข้าอบรมอย่างเป็นทางการ อาทิเช่น การอบรมสัมมนาทั้งภายในและภายนอกองค์กร เรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) โดยบริษัทที่มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (Training & Development Plan) เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ โดยเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงาน เพื่อให้ก้าวทันโลกเทคโนโลยีในปัจจุบันและอนาคตประกอบไปด้วย

- หลักสูตรมาตรฐานบังคับ (Core Program) เป็นหลักสูตรที่มุ่งพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติของพนักงานทุกระดับ ตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ขององค์กร ตามโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมประจำตำแหน่ง (Training Road Map) เช่น หลักสูตร Company Basic Knowledge หรือหลักสูตรทางด้านกฎหมาย
- Leadership Development Program เป็นหลักสูตรด้านการเรียนรู้ในเรื่องการรู้จักตัวเองและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งเป็น Leading self, Leading Team, Leading Function และ Leading Organization โดยขึ้นอยู่กับความจำเป็นตามตำแหน่งงาน (Position)
- Functional Development Program เป็นหลักสูตรด้านการพัฒนาทักษะตามบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานทุกตำแหน่ง ทุกระดับตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ (Function) เพื่อพัฒนาทักษะหรือความรู้ในงานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยสามารถเรียนรู้ร่วมกันในทุกแผนก

นอกจากนี้บริษัทยังมุ่งเน้นในเรื่องการให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการวางแผนการเงินอย่างรอบด้าน เพื่อให้บุคลากรได้นำองค์ความรู้ที่ได้รับนั้นไปใช้ในการปฏิบัติงาน การดำเนินชีวิต และยังสามารถเผยแพร่ความรู้สู่ครอบครัว ชุมชน และสังคม เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ บริษัทยังสนับสนุนการพัฒนาความรู้ทางด้านวิชาชีพโดยตรงของพนักงานที่จะต้องพัฒนาความรู้ทักษะความชำนาญให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อความเป็นมืออาชีพที่พร้อมสำหรับการทำงานในแต่ละตำแหน่งงานอย่างแท้จริง ซึ่งจะทำให้องค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ทักษะความชำนาญโดยแท้จริง รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงาน ได้ศึกษาหาความรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ อาทิเช่น จากการทำหนังสือ ความรู้จากอินเทอร์เน็ต (Internet) หรือแหล่งความรู้อื่นๆ ตามความต้องการโดยยึดหลักการเรียนรู้ตามอัธยาศัย และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงาน ได้นำเสนอไอเดียความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ เพื่อเป็นการจุดประกายความคิดและนำมาใช้ในการทำงานโดยผ่านโครงการต่างๆ ของบริษัท

รวมไปถึงการส่งเสริมให้กับพนักงานในการเข้าร่วมประชุม สัมมนา/ดูงานทั้งในและต่างประเทศ และฝึกอบรมความรู้ทางด้านวิชาการ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงและโดยอ้อม รวมทั้งให้การสนับสนุนการศึกษาหลักสูตรทางด้านวิชาชีพต่างๆ ที่จะช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทในระยะยาว LOMA (Life Office Management Association), ICA (International Claim Association), CFA (Chartered Financial Analyst), CISA (Certified Investment Securities Analysis), AFPT (Associate Financial Planner Thailand), CFP (Certified Financial Planner), ASA (Associate of the Society of Actuaries), FSA (Fellow of the Society of Actuaries), IC (Investment Consultant), IP (Investment Planner), TOEIC (Test of English for International Communication) เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน ให้พร้อมรับมือกับสภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรมอย่างสม่ำเสมอ

ระบบการเรียนการสอนผ่านสื่อออนไลน์ BLA Smart Learning และการจัดการความรู้ในองค์กร (Systematic Knowledge Management : KM)

บริษัท ได้ตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจในสภาวะปัจจุบัน ซึ่งปัจจัยหลักที่จะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive advantage) ก็คือ ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้และความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องใช้องค์ความรู้มาสร้างผลผลิตให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้รวมถึงเทคนิค กลไก ระบบการจัดการ เพื่อสนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยเครื่องมือที่หลากหลาย เช่น Activities Based Learning, Stories Based Learning, Case Sharing และ Work Shop รวมถึง On the Job Training ที่จะกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดรูปแบบการเรียนรู้ และจัดการความรู้ (KM Model) ซึ่งสามารถนำไปขยายผลและปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในอนาคต

ในปี 2563 ที่ผ่านมาบริษัทได้พัฒนาระบบการเรียนการสอนผ่านสื่อออนไลน์ BLA Smart Learning เพื่อเป็นอีกช่องทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างยั่งยืน โดยมีระบบจัดการเรียนการสอน จัดการเนื้อหาบทเรียนทั้งภายในและภายนอกองค์กร จัดการข้อมูลผู้เข้าเรียน และมีการวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา และทุกอุปกรณ์ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ (Computer PC), คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook), สมาร์ทโฟน (Smartphone) หรือ แท็บเล็ต (Tablet) ซึ่งในระยะแรกได้เปิดให้พนักงานประจำเข้ามาเรียนรู้เกี่ยวกับหัวข้อความรู้ต่างๆ และมีแผนที่จะเปิดใช้งานสำหรับตัวแทนฝ่ายขายภายในปี 2564

นอกจากนี้ บริษัทได้มีระบบการเก็บรวบรวมองค์ความรู้ และส่งเสริมการจัดการความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management) ผ่านระบบ Smart Home (BLA'S KM) ซึ่งเป็นช่องทางในการค้นคว้าหาความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร เปรียบเสมือนคลังความรู้ที่จะช่วยส่งเสริมพัฒนาความรู้ของบุคลากรในองค์กรอย่างยั่งยืน โดยสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในการรวบรวมองค์ความรู้ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ผ่านกระบวนการต่างๆ มีการใช้งานระบบ KM เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านความรู้ (Knowledge) ประสบการณ์การทำงาน (Case Study) เทคนิควิธีการปฏิบัติงาน (How to) คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction) และวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) เป็นต้น บริษัทได้สนับสนุนการสร้างและพัฒนาระบบผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้เชี่ยวชาญในฐานะ “ผู้รู้ ผู้เผยแพร่ และผู้เป็นแบบอย่าง” ได้นำองค์ความรู้ไปถ่ายทอดและพัฒนางานให้มีคุณภาพมากขึ้น พร้อมเป็นตัวอย่างในการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ปฏิบัติงานรุ่นหลังได้เรียนรู้ ฝึกฝนและมีโอกาสก้าวเข้าสู่การเป็นผู้เชี่ยวชาญในรุ่นต่อไป พร้อมทั้งจะก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในอนาคต

โครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับต้น

โครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับต้น (BLA Leadership Program) เป็นโครงการพัฒนาผู้บริหารระดับส่วนงานขึ้นไปให้มีความรู้ และศักยภาพด้านการบริหารงานธุรกิจประจำวัน เตรียมความพร้อมสำหรับการทดแทนตำแหน่งงานของผู้บริหารระดับสูงในอนาคต ผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นการปฏิบัติจริง (Action-learning Project) เพื่อให้เกิดความพร้อมและต่อเนื่องในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในปี 2563 ที่ผ่านมา บริษัทได้จัดโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับต้น รุ่นที่ 1 ร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการจากการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี และการประเมินความพร้อมการเป็นหัวหน้างาน (Supervisory Readiness Test) รวมถึงการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับผลการประเมิน Leadership Competency ของผู้บริหารที่เข้าร่วมโครงการ ซึ่งมีจำนวนผู้ผ่านการพิจารณาเข้าร่วมทั้งสิ้น 60 คน

สำหรับโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับต้นในปี 2563 ที่ผ่านมา แสดงให้เห็นถึงประโยชน์และความคุ้มค่าที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ โดยมีผู้บริหารระดับต้นที่เข้าร่วมโครงการได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น จำนวน 3 คน และมีโครงการที่ได้จากการร่วมเสนอไอเดียสร้างสรรค์เป็นผลงานออกมามีถึง 8 โครงการ เพื่อจะนำไปพัฒนาต่อยอดเป็นโครงการของบริษัทต่อไป ซึ่งได้แก่

1. “Due Day Pay แล้วรับ” โครงการเพื่อสนับสนุนการชำระเบี้ยปีต่อให้ตรงวันครบกำหนดชำระเบี้ยประกันภัย
2. โสติดมือโปร Let's go travel
3. Project: BLA Free Vaccine
4. BLA Happy Life Plus
5. Increase Orphan Customer's Loyalty
6. CUSTOMEET “The right partner for your life plan”
7. Mobile Application Tele Financial Advisor
8. Consolidate Insurance Statement

นอกจากนี้ บริษัทยังมีแผนพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับต้น และระดับกลางอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2564 จะดำเนินการจัดโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับต้นจำนวน 2 รุ่น และโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 1 รุ่น เพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ผู้นำระดับสูงที่มีศักยภาพต่อไป



โครงการทุนการศึกษา

บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพและคุณภาพ และเพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจให้เติบโตก้าวหน้าอย่างมั่นคง และยั่งยืน บริษัทจึงมีนโยบายให้ทุนการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ แก่นิสิต นักศึกษา บุคคลทั่วไป รวมถึงบุคลากรภายในบริษัทให้ได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเองตามสาขาวิชาต่างๆ เพื่อเป็นการปูพื้นฐานความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานในอนาคต โดยที่บริษัทได้ให้การสนับสนุนทุนการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการศึกษา อาทิเช่น ค่าหน่วยกิต ค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่าเอกสารประกอบการเรียน รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆ เป็นต้น โดยที่บริษัทได้มีการติดตามประสานงานและอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ บริษัทยังมีแผนการพัฒนาสายอาชีพที่รองรับกับตำแหน่งงานที่เหมาะสมของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการและให้โอกาสได้ร่วมงานกับบริษัทในระหว่างที่กำลังรอเข้าศึกษาอีกด้วย โดยที่ผ่านมามีบริษัทได้สนับสนุนทุนการศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 23 คน ซึ่งในปี 2563 ที่ผ่านมามีนักศึกษาที่ได้รับทุนปริญญาโทต่างประเทศ สำเร็จการศึกษาและกลับมาปฏิบัติงานเพื่อเป็นกำลังสำคัญให้กับองค์กรต่อไป

โครงการนักศึกษาฝึกงาน

บริษัทได้จัดโครงการพัฒนาศักยภาพให้กับนิสิตนักศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างๆ ผ่านโครงการนักศึกษาฝึกงานกรุงเทพประกันชีวิต เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้กับนิสิตนักศึกษาได้เรียนรู้กระบวนการทำงานจริง และได้รับประสบการณ์จากการปฏิบัติงานโดยตรง สามารถนำความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้ในการฝึกงานได้ อันเป็นการพัฒนาศักยภาพและเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนิสิตนักศึกษา สำหรับเข้าสู่ชีวิตการทำงานในอนาคต โดยที่ผ่านมามีบริษัทได้ให้การสนับสนุนโครงการนักศึกษาฝึกงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ทั้งในรูปแบบของการฝึกงานสายวิชาชีพ การฝึกงานในหน่วยงานทั่วไป การฝึกงานสหกิจศึกษารวมไปถึงการศึกษาดูงานของมหาวิทยาลัยต่างๆ โดยนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับความรู้ในหัวข้อต่างๆ เช่น ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิต ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงิน ความรู้ในหน่วยงานต่างๆ และยังสามารถใช้แหล่งเรียนรู้ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริษัทได้เหมือนพนักงานของบริษัท นอกจากนี้ นักศึกษาฝึกงานยังได้มีโอกาสในการทำและนำเสนอโครงการที่ตนเองสนใจให้แกผู้บริหารของบริษัท เพื่อเป็นการฝึกประสบการณ์ในการสร้างสรรค์ไอเดียและนำความรู้ไปต่อยอดในการเรียน การทำงานและการใช้ชีวิตในอนาคต โดยที่บริษัทมีความยินดีที่จะรับนักศึกษาฝึกงานที่เข้าร่วมโครงการและสำเร็จการศึกษาแล้ว ซึ่งถือเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพเข้าร่วมเป็นสมาชิกของบริษัทอีกด้วย โดยในปี 2563 ที่ผ่านมามีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการฝึกงานสายวิชาชีพจำนวน 4 คน การฝึกงานสหกิจศึกษา จำนวน 1 คน

วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร

บริษัทตระหนักถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ช่วยส่งเสริมการดำเนินงานตามกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัทและขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายภายใต้บริบทของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว วัฒนธรรมองค์กรจึงเปรียบเสมือนรากแก้วขององค์กร ซึ่งจะเป็นตัวผลักดันและขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ โดยที่บริษัทมีโครงการส่งเสริมค่านิยมองค์กร (Core Value) โดยการจัดกิจกรรม BLA The Star เพื่อคัดเลือกบุคคลต้นแบบที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามค่านิยมหลัก 5 ประการ ได้แก่ ศรัทธา รับผิดชอบ จริงใจ พัฒนาคณะ และทำงานเป็นทีม ซึ่งจัดต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือนเพื่อให้บุคลากรทุกคนได้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวัง และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กรต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้ บริษัทยังคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ความหลากหลายของลักษณะงาน เส้นทางอาชีพ และความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) เพื่อประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาบุคลากรและองค์กรอย่างยั่งยืนต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งในปี 2563 เป็นปีที่มีความท้าทายสำหรับการพัฒนาบุคลากรที่หลากหลาย ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และการเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อรองรับการต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจ การให้บริการ และนวัตกรรมใหม่ที่มีรูปแบบวิธีการที่เปลี่ยนแปลงไป (Digital Disruption) รวมถึงพฤติกรรมของคนในสังคมไทย บริษัทจึงได้มุ่งเน้นและสนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ตามค่านิยมองค์กรเรื่องการพัฒนานั่น โดยให้การสนับสนุนบุคลากรในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทั้งเรื่องระยะเวลาในการพัฒนาตนเอง รูปแบบการพัฒนาที่หลากหลายในแบบที่ตนเองสนใจ (Learning Styles) รวมไปถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ โดยมีการกำหนดเรื่องพัฒนานั่นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI) ตามสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency)

การสื่อสารนโยบาย และข่าวสารภายในองค์กร

บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารเป็นอย่างมาก ซึ่งการสื่อสารนโยบาย และข่าวสารภายในองค์กรถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างความเข้าใจนโยบายของผู้บริหารและองค์กร ทั้งยังเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กรตั้งแต่ระดับบริหารไปถึงระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ หากการสื่อสารภายในองค์กรมีความถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจและเกิดความรู้สึกพอใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

ที่ผ่านมาบริษัทได้มีการสื่อสารนโยบายและข่าวสารภายในองค์กร ผ่านการจัดประชุมและกิจกรรมต่างๆ อาทิเช่น Kick Off Business Strategy (ต้นปี) Town Hall Meeting (รายไตรมาส) การประชุมหน่วยงาน (ประจำเดือน) และการประชุมย่อยของหน่วยงาน (Team Talk) (รายสัปดาห์) เป็นต้น โดยการจัดประชุมดังกล่าวบริษัทใช้ระบบการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two way communication) เน้นการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานด้วยวัฒนธรรมการสื่อสารแบบเปิดกว้าง โดยพนักงานทุกคนมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น สอบถามข้อสงสัยและเสนอแนะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ทั้งนี้ พนักงานยังสามารถพูดคุยสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ช่องทางอีเมล การจัดแบบสำรวจหรือแบบสอบถามออนไลน์ และการสื่อสารผ่านกิจกรรมของบริษัท ซึ่งจะเน้นการสร้างบรรยากาศการสื่อสารอย่างเป็นกันเองในระดับผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้พนักงานทุกระดับที่ประจำสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทั่วประเทศได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นทั้งองค์กร พร้อมเปิดโอกาสในการพูดคุยกับผู้บริหาร หัวหน้างานและเพื่อนพนักงานระหว่างหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ บริษัทยังให้การสนับสนุนการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานผ่านการจัดกิจกรรมกลุ่มพนักงานภายใต้โครงการ BLA Home ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกปีสำหรับพนักงานเข้างานใหม่ที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี และปี 2563 บริษัทได้มุ่งเน้นกิจกรรมภายใต้หัวข้อ “Business Innovation” โดยจัดกลุ่มให้พนักงานจากหลายหน่วยงานร่วมระดมความคิดเห็นที่ผ่านประสบการณ์การทำงานในอดีตและปัจจุบัน เพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อรองรับระบบการทำงานในอนาคตของโลกยุคดิจิทัล

การสร้างความผูกพันภายในองค์กร

ภายใต้สถานการณ์และรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงสภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรงในปัจจุบัน องค์กรต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญได้รับผลกระทบทั้งในด้านความกดดันและบรรยากาศในการทำงาน ความแตกต่างระหว่างรุ่น (Generation) ตลอดจนการปรับตัวกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด สิ่งต่างๆ เหล่านี้ถือเป็นตัวบั่นทอนความผูกพัน (Engagement) ขององค์กร และอาจเป็นสาเหตุทำให้พนักงานไม่สามารถบริหารและสร้างความสมดุลระหว่างการดำเนินงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัวได้

บริษัทตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงได้สรรหากิจกรรมและวิธีการลดจนการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่สามารถเสริมสร้างสมรรถนะที่ทำให้พนักงานบรรลุถึงความรู้ ทักษะ ที่สามารถนำมาปรับใช้ในด้านการทำงานและภายในครอบครัว และถือเป็นการบริหารความสมดุลได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ความสุขที่ยั่งยืนในชีวิตการทำงาน และในชีวิตครอบครัว ตลอดจนสามารถสรรค์สร้างและผลิตผลงานให้กับองค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายต่อไป

บริษัทได้มีการจัดทำโครงการที่สนับสนุนการแสดงออกทางความคิดของพนักงานเพื่อสร้างความผูกพันกับองค์กร เพื่อปรับปรุงแนวทางการทำงาน และทราบถึงความคิดเห็นด้านต่างๆ ของพนักงาน สำหรับใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงวิธีการทำงานให้รองรับความต้องการของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอย่างยั่งยืน ที่มุ่งเน้นการมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus) ทั้งนี้ ในปี 2563 บริษัทได้มีการกำหนดตัวชี้วัดหลักขององค์กร (Corporate KPIs) ในด้านความผูกพันของพนักงาน โดยมีการกำหนดเป้าหมายคะแนนความผูกพันของพนักงานอยู่ที่ 64% และผลจากการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานผ่านระบบการสำรวจที่ทางบริษัทได้พัฒนาขึ้น มีคะแนนความผูกพันของพนักงานอยู่ที่ 78% อย่างไรก็ตาม บริษัทยังให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานภายในที่เอื้อต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้แก่พนักงานทุกระดับ โดยมีการแจ้งผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานในปีที่ผ่านมาให้ผู้บริหารและพนักงานทราบ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) และดำเนินการจัดกิจกรรมตามแผนงานเพิ่มความผูกพันของพนักงานแต่ละหน่วยงาน และภายหลังการดำเนินโครงการเสร็จสิ้น บริษัทได้มอบรางวัลพิเศษให้สำหรับโครงการดีเด่น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจและตัวอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานอื่นๆ โดยมีมุ่งหมายให้พนักงานมีความพึงพอใจและความผูกพันกับบริษัทอย่างยั่งยืนต่อไป

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีการมอบรางวัลประกาศเกียรติคุณพนักงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันของพนักงาน และความสำเร็จขององค์กรต่อไป อาทิเช่น รางวัลเกียรติคุณพนักงานอายุครบกำหนด รางวัลชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมีวินัย รางวัลชมเชยพนักงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งสร้างความประทับใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ถือเป็นแบบอย่างที่ดีควรค่าแก่การยกย่องชมเชย



การสรรหาและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ

การสรรหาพนักงาน

บริษัทมีกระบวนการสรรหาและคัดเลือกอย่างเป็นระบบ โดยประชาสัมพันธ์รับสมัครงานผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ได้ผู้สมัครที่หลากหลาย มีฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการ อัตรากำลัง กำหนดขีดความสามารถที่ต้องการ และจัดทำแผนการสรรหาบุคลากร เพื่อสรรหาและคัดเลือกผู้สมัครที่มีศักยภาพให้ทันต่อความต้องการของธุรกิจ โดยบริษัทมีการจัดจ้างพนักงานใหม่จำนวน 89 อัตราในปี 2563

- การสรรหาภายในองค์กร เลือกสรรหาบุคลากรด้วยวิธีคัดเลือกหรือ ปรับระดับบุคลากรในองค์กร โดยพิจารณาจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และเหมาะสม โดยมี การสรรหา 2 แบบ ดังนี้
 - ประชาสัมพันธ์ภายในบริษัท
 - การโอนย้ายภายในองค์กร
- การสรรหาภายนอกองค์กร บริษัทมีการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสมเข้าร่วมงาน เพื่อก่อให้เกิดความหลากหลาย โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่างๆ เข้าร่วมฝึกงานกับบริษัท และบริษัทได้เข้าร่วมงานนัดพบแรงงานกับมหาวิทยาลัยชั้นนำ สำหรับบุคลากรภายนอกที่สนใจสามารถสมัครงานโดยตรงกับทางบริษัทได้หลายช่องทาง

การคัดเลือกผู้สมัครงาน

บริษัทคัดเลือกผู้สมัครงานที่สนใจเข้าร่วมงานกับทางบริษัทอย่างเป็นธรรม โดยจัดการทดสอบ การสัมภาษณ์ ด้านทักษะ ความรู้ ความคิด ความเชี่ยวชาญของตำแหน่งงานที่สมัคร เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานให้ตรงกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

บริษัทได้ดำเนินการวางแผนอัตรากำลังคนเพื่อเตรียมทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การเติบโตทางธุรกิจ พร้อมทั้งจัดทำระบบฐานข้อมูลพนักงานที่มีศักยภาพ (Talent Pool) ได้แก่ ความสามารถ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน อีกทั้งมุ่งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และการมีพฤติกรรมตามค่านิยมขององค์กร เพื่อดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพเข้าร่วมงานกับบริษัท

การว่าจ้าง

บริษัทให้ความสำคัญต่อการว่าจ้าง มีหลักเกณฑ์อย่างเป็นธรรม เสมอภาค เหมาะสม โดยยึดหลักการเคารพสิทธิมนุษยชน กำหนดมาตรฐานการว่าจ้างและการจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งจะแบ่งตามประสบการณ์ สายงานอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นเพศใด หรือสัญชาติใดโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งให้โอกาสครอบคลุมถึงกลุ่มสตรี ผู้พิการหรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ และต่อต้านการใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานต่างด้าวอย่างผิดกฎหมาย เพื่อใช้เป็นแนวทางดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้พนักงานทุกคนจะได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการตามกฎหมายแรงงานไทยที่พึงได้รับ

การดูแลรักษาพนักงาน (Talent Attraction & Retention)

บริษัทจะได้พนักงานหนึ่งคนมาร่วมงานด้วยนั้น ต้องผ่านกระบวนการต่างๆ หลายขั้นตอน ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก การสัมภาษณ์ และการพัฒนา แต่ละขั้นตอนบริษัทได้ใช้ทรัพยากรทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ว่าเงิน ดังนั้นหากบริษัทมีอัตราการลาออกของพนักงานที่สูง ก็จะทำให้บริษัทต้องสูญเสียทรัพยากรเพื่อสรรหาพนักงานทดแทน อีกทั้งพนักงานที่มีความสามารถยังเป็นปัจจัยหลักที่จะช่วยสร้างผลการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ได้อย่างต่อเนื่อง บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานอย่างมาก โดยได้มีการตั้งเป้าหมายอัตราลาออกของพนักงานของทุกปีไม่ให้เกินค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม โดยจะพบว่าในปี 2563 มีอัตราการลาออกของพนักงานคิดเป็น 7.23% ของพนักงานทั้งหมด และบริษัทยังเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโอนย้ายหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ และประสบการณ์

โครงการ Employee Referral Program (“เพื่อนได้งาน เราได้เงิน” “คุณได้ เพื่อนได้”)

บริษัทเปิดโอกาสให้เพื่อนพนักงานแนะนำเพื่อนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งต่างๆ มาร่วมงานกับบริษัท ในสายงาน สายเทคโนโลยีสารสนเทศ และฝ่ายรับประกันและสินไหม โดยบริษัทจะมีเงินรางวัลพิเศษให้แก่พนักงานผู้แนะนำเพื่อนมาสมัครงานและผู้ถูกแนะนำได้รับการว่าจ้างงานจากทางบริษัท ซึ่งโครงการดังกล่าวเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเข้ามาในองค์กรผ่านการบอกต่อของพนักงานภายในบริษัทไปยังภายนอกองค์กร เนื่องจากทางบริษัทได้มุ่งเน้นการสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงานภายในองค์กร (Employee Experience) มาอย่างต่อเนื่อง

การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System)

ในปี 2563 ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของตนเองร่วมกับ หัวหน้างาน ให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานและบริษัท (Company KPI) เพื่อให้เกิดการบริหารผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม และได้กำหนดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานนี้ไว้ปีละ 2 ครั้ง คือ กลางปีและปลายปี ซึ่งจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาและพนักงาน ได้หารือร่วมกัน (One on One Session) เพื่อพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ รวมถึงเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน อันจะนำมาซึ่งความผูกพันต่อองค์กร

เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่สำคัญ และมีความจำเป็นที่ทุกองค์กรจะต้องจัดให้มีขึ้น เพราะผลของการประเมินจะถูกนำไปใช้เพื่อประกอบการพิจารณาความสามารถในการทำงาน การจัดแผนฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การปรับเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้ายงาน การขึ้นเงินเดือน การให้เงินรางวัลประจำปี และอื่นๆ ภายในองค์กร เพื่อให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างผู้ประเมิน และผู้ถูกประเมิน รวมทั้งให้เกิดเป็นแนวปฏิบัติที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ตลอดระยะเวลาภายในองค์กร ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานนี้จึงมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร

ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System: PMS) เป็นการบริหารที่มุ่งเน้นไปที่ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และประการสำคัญคือเพื่อวัดผลความสำเร็จขององค์กรตามแผนกลยุทธ์ขององค์กร และเพื่อให้ผู้นำบริษัท ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานมีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่อเป้าหมายของตนเอง หน่วยงานและองค์กร จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานประจำปี โดยเป้าหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล (Individual KPIs) ของผู้นำบริษัท ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน จะประกอบไปด้วย

1. เป้าหมายขององค์กร (Corporate KPIs)
2. เป้าหมายของหน่วยงาน (Functional KPIs) ซึ่ง จะต้องสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายขององค์กร (Corporate KPIs)
3. การวัดความรู้ ความสามารถของผู้รับการประเมินให้เป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานขององค์กร สามารถวัดได้จาก สมรรถนะหลัก (Core Competency), สมรรถนะผู้นำ (Leadership Competency) และสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

หลังจากการประเมินผลงานเสร็จสิ้น ผู้บริหารหน่วยงานจะทำการกำหนดโควตา (Forced Ranking) ผลการประเมินของพนักงานในหน่วยงานตนเอง โดยนำคะแนนพนักงานในหน่วยงานทั้งหมดมาใส่ในระฆังคว่ำ (Bell Curve) ตามช่วงค่าคะแนน หลังจากนั้น ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลร่วมกับผู้บริหารสาย/ผู้บริหารฝ่าย จะนำผลประเมินรายหน่วยงาน มาทำการเทียบผลงานรวมทั้งองค์กร (Calibration) และทำการประเมินภาพรวมร่วมกันอีกครั้ง โดยแบ่งเป็น 7 เกรด คือ A, B, C+, C, C-, D, E ซึ่งสัดส่วนการกระจายของเกรด (Rating Distribution) อาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

การนำผลประเมินการปฏิบัติงานไปใช้

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล นำผลการประเมินที่ได้มาพัฒนาความรู้และทักษะ เสริมสร้างจุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนารายบุคคล หรือการเข้าร่วมโครงการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Performance Improvement Plan: PIP) เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งนำผลการปฏิบัติงานไปพิจารณาในการให้ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น เงินรางวัล โบนัส การปรับเงินเดือนประจำปี หรือการปรับเลื่อนตำแหน่งหน้าที่/ระดับงาน เป็นต้น

ระบบการสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession Planning)

บริษัทให้ความสำคัญต่อทุกตำแหน่งงานหลักในองค์กร จึงมีโครงการพัฒนาพนักงานในแต่ละระดับงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับระบบการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) โดยบริษัทได้ดำเนินการคัดเลือกบุคลากรภายในองค์กรที่เป็น “ดาวเด่น” (Talent) ที่สามารถสร้างผลงานที่โดดเด่นตามที่องค์กรคาดหวัง เพื่อให้มีความพร้อมดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งที่ตำแหน่งนั้นๆ ว่างลง ซึ่งการจัดทำ “แผนการสืบทอดที่ตำแหน่ง” นั้น บริษัทจะเน้นตำแหน่งผู้บริหารระดับฝ่ายงานขึ้นไป เช่น ผู้บริหารสาย ผู้บริหารฝ่าย เป็นต้น เราจึงมีการวางแผนพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการขยายตัวและการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานของธุรกิจในอนาคต โดยการวางแผนความก้าวหน้าในงาน การเติบโตตามสายอาชีพของพนักงานทุกสายงาน เพื่อให้พนักงานมีโอกาสเติบโตก้าวหน้าได้อย่างมั่นคงไปพร้อมกับบริษัท โดยเราจัดให้มีโครงการการพัฒนาตามทักษะความรู้ ตามสายอาชีพ และความสามารถด้านความเป็นผู้นำตามกลยุทธ์ 5 ปี (2562 – 2566) ของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

สำหรับปี 2563 นี้ บริษัทเริ่มมีโครงการการพัฒนาบุคลากรผู้บริหารระดับต้น กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง และกลุ่มพนักงานที่มีความสามารถและศักยภาพสูง (Talent Management) รวมถึงดำเนินโครงการวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning) เพื่อคัดเลือกและเตรียมความพร้อมของบุคลากรไว้เพื่อรองรับตำแหน่งงานที่จะว่างลงเนื่องจากผู้ดำรงตำแหน่งเดิมเกษียณอายุ หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือมีตำแหน่งงานใหม่ที่เกิดขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจและงานในส่วนต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งผู้ที่ถูกคัดเลือกเป็นผู้สืบทอด (Successor) จะได้มีเวลาเตรียมความพร้อมทั้งด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในสายงานและสำคัญที่สุดคือด้านภาวะผู้นำ โดยได้รับการพัฒนาผู้สืบทอดเป็นรายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อให้เป็นพลังสำคัญที่ผลักดันองค์กรสู่ความเติบโต

การคัดเลือกผู้สืบทอด (Successor) ตามแผนความคาดหวังของตำแหน่งงาน กรุงเทพประกันชีวิต ได้แบ่งองค์ประกอบเพื่อพิจารณาเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ซีดความสามารถสมรรถนะด้านภาวะผู้นำ (Leadership Competency) 2. ทักษะความรู้สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) 3. ความรู้ที่องค์กรต้องการหรือประสบการณ์ (Experience) 4. คุณลักษณะเฉพาะที่จำเป็นและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Characteristics & Aspiration) นอกจากนี้ ยังพิจารณารวมถึงผลการปฏิบัติงานย้อนหลัง 3-5 ปี เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจร่วมด้วย ซึ่งฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลจะมีการติดตามผลการพัฒนาศักยภาพอย่างสม่ำเสมอ อ้างอิงจากผลการประเมินศักยภาพด้านต่างๆ เปรียบเทียบกับแผนความคาดหวังของตำแหน่งงานในระดับถัดไป เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการดำเนินโครงการ และมุ่งเน้นประโยชน์ให้กับทั้งองค์กรและพนักงานอย่างสูงสุด โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อ

- เพื่อประเมินความพร้อมอยู่เสมอว่าองค์กรมีกำลังคนที่มีคุณสมบัติ (Qualifications) และสมรรถนะความสามารถ (Competency) มากน้อยเพียงใด และได้แผนพัฒนาพนักงาน ที่เหมาะสมกับหน้าที่งาน
- เพื่อวางแผนทดแทนและสืบทอดตำแหน่งงานหลัก (Succession Plan) หรือตำแหน่งงานที่หายากในตลาดแรงงาน และการบริหารคนเก่งผู้ที่มีความสามารถสูง (Talent Pool)
- เพื่อสามารถวางแผนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรได้ล่วงหน้าในเชิงรุก โดยวางแผนการสรรหาและพัฒนาจากบุคลากรในองค์กรที่มีศักยภาพในตำแหน่งงานระดับหัวหน้าขึ้นไป หรือ บุคลากรจากภายนอก
- เพื่อลดอัตราสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์
- เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ จูงใจ และธำรงรักษาพนักงานที่มีความสามารถ และมีศักยภาพเพื่อวางแผน

สมรรถนะผู้นำ (Leadership Competency)

บริษัทได้พัฒนาระบบสมรรถนะผู้นำในปี 2563 ได้กำหนดสมรรถนะผู้นำขององค์กรที่ควร มีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการงานและทีมงาน และได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินศักยภาพผู้นำในองค์กร โดยผลการประเมินรายบุคคลจะถูกนำมาพิจารณาจุดเด่นและจุดที่ต้องพัฒนาศักยภาพของผู้นำรายนั้นๆ เพื่อให้ตรงตามผลการประเมินรายบุคคล ทั้งนี้เพื่อเป็นการเสริมศักยภาพให้ผู้นำมีความสามารถมากขึ้น มีความพร้อมขับเคลื่อนองค์กรไปอย่างมีประสิทธิภาพรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และยังสามารถสนับสนุนงานรองรับฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคตอย่างยิ่งยั้ง สมรรถนะผู้นำทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (Visioning) การวิเคราะห์ปัญหาเพื่อการตัดสินใจ (Decision Making) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) การบริหารและพัฒนาพนักงาน (Managing and Developing People) การสื่อสาร (Communication) และนวัตกรรมทางธุรกิจ (Business Innovation)

สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency)

ในปี 2563 ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ได้เริ่มพัฒนา สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) ซึ่งเป็นความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น เจ้าหน้าที่บัญชีเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางบัญชีรับ บางคนมีสมรรถนะทางบัญชีจ่าย หรือตรวจสอบบัญชี เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้มองเห็นกรอบความคิด และแนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับสมรรถนะจึงจะกล่าวถึงความเป็นมา และความหมาย องค์ประกอบประเภทของสมรรถนะ การกำหนดสมรรถนะ การวัดสมรรถนะ และการประยุกต์ใช้สมรรถนะ ซึ่งการพัฒนา Functional Competency ได้จัดดำเนินการในรูปแบบต่างๆ คือ การอบรมแบบบรรยาย (Classroom Training), การอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) และการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงาน (Interview)

โดยการดำเนินการเริ่มจากหน่วยงานที่เป็น Core business ซึ่งจะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาพนักงาน การพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) การพัฒนาผู้สืบทอด (Successor) การนำไปใช้คัดเลือกพนักงานเข้ามาร่วมงานกับบริษัท (Talent acquisition) นำมาใช้ร่วมกับพิจารณาถึงการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) การมาใช้ร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) การวิเคราะห์ตำแหน่งงานเพื่อทดแทน (Critical Position) รวมทั้งการจัดทำแผนความก้าวหน้าในงาน (Career Planning) และแผนสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession Plan) เพื่อความก้าวหน้าของพนักงานและองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

สุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

บริษัทตระหนักดีว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขภาวะ ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ถือเป็น การเคารพหลักสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานและแนวปฏิบัติด้านแรงงาน บริษัทดูแลและเอาใจใส่พนักงานอย่างใกล้ชิด ด้วยการรับฟังความต้องการของพนักงานอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางที่หลากหลาย นำเสนอสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับพนักงานและครอบครัว ตลอดจนดำเนินโครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีตลอดระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท รวมถึงการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะข้อมูลหรือสวัสดิการต่างๆ ผ่านทางคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ

บริษัทได้จัดตั้ง คณะกรรมการสวัสดิการ ในสถานประกอบการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 มาตรา 96 ซึ่งคณะกรรมการสวัสดิการจะมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการดูแลสวัสดิการที่เหมาะสมและช่วยเป็นกระบอกเสียงให้กับพนักงาน ภายใต้หน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- ร่วมหารือกับนายจ้าง เพื่อจัดสวัสดิการแก่ลูกจ้าง
- ให้คำปรึกษาหารือและเสนอแนะความเห็นแก่นายจ้างในการจัดสวัสดิการสำหรับลูกจ้าง
- ตรวจสอบ ควบคุม ดูแล การจัดสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้าง
- เสนอข้อคิดเห็น และแนวทางในการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สำหรับลูกจ้างต่อคณะกรรมการสวัสดิการแรงงาน

ผลงานสำคัญที่ผ่านมา ค่ายรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกแบบไม่จำกัดงบประมาณในการรักษาต่อครั้งภายใต้วงเงินงบประมาณตามสิทธิ์ที่ได้รับในแต่ละปี การสำรวจความคิดเห็นพนักงานเพื่อการจัดทำเครื่องแบบพนักงาน การจัดหาร้านอาหารสวัสดิการพนักงาน การสนับสนุนในทุกกิจกรรมที่บริษัทจัด รวมถึงกิจกรรมชมรมต่างๆ ของบริษัท เป็นต้น

ด้วยความใส่ใจของบริษัทที่ต้องการให้พนักงานทุกคนมีสุขภาพแข็งแรงและทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี บริษัทได้สนับสนุนการจัดกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นศูนย์ออกกำลังกายทั้งในร่มและกลางแจ้ง ศูนย์อาหารที่ถูกละเลยและอาหารจำหน่ายหลากหลาย ถูกต้องตามหลักโภชนาการ สมาคมและชมรมต่างๆ ทั้งด้านกีฬา สันทนาการ และศิลปวัฒนธรรม ส่งผลให้พนักงานทุกคนมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ส่งผลให้อัตราการเจ็บป่วยหรือขาดงานลดน้อยลง ตลอดจนบริษัทได้ให้การสนับสนุนพนักงานในองค์กรจัดตั้งชมรมพร้อมสนับสนุนค่าใช้จ่ายและอุปกรณ์กีฬาอย่างต่อเนื่องประกอบด้วยชมรมต่างๆ ดังนี้

ชมรมพุทธศาสตร์	สมาชิกจำนวน	100	คน
ชมรมรักสุขภาพ	สมาชิกจำนวน	70	คน
ชมรมฟุตบอล	สมาชิกจำนวน	130	คน
ชมรมวิ่งเพื่อสุขภาพ	สมาชิกจำนวน	200	คน
ชมรมป้องกัน	สมาชิกจำนวน	30	คน
ชมรมดนตรี	สมาชิกจำนวน	53	คน

นอกจากนี้ ในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานก็เป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญ โดยมีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีบทบาทหน้าที่ในการดูแลและให้ความช่วยเหลือพนักงานทั้งในด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีการตั้งเป้าหมายเรื่องความปลอดภัยและลดอุบัติเหตุภายในสำนักงานให้เป็นศูนย์ โดยผ่านกิจกรรม “Big Cleaning Day” การรณรงค์ส่งเสริมด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่ทำงานของพนักงานทุกไตรมาส การประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้านสุขภาพอนามัย การเพิ่มช่องทางในการสื่อสารและแจ้งข้อมูลด้านความปลอดภัยให้คณะกรรมการรับทราบผ่านระบบ Smart Home และทางอีเมล รวมไปถึงมาตรการในการปฏิบัติตัวของพนักงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) ทั้งนี้ ทางคณะกรรมการจะมีการประชุมประจำเดือนเพื่อรายงานข้อมูลความคืบหน้าและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปรับปรุงดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อความปลอดภัยในชีวิตการทำงาน และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานอย่างยั่งยืน

การอบรม CPR ของห้องแพทย์

เพื่อส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการกู้ชีพด้วยวิธี CPR เพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับพนักงาน ทางศูนย์การแพทย์ของบริษัทได้จัดให้มีการอบรมให้ความรู้เรื่องการกู้ชีพและข้อควรปฏิบัติที่ถูกต้องเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน นอกจากนี้ ศูนย์การแพทย์ของบริษัทยังมีการสาธิตขั้นตอนการกู้ชีพ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทดลองทำการกู้ชีพด้วยวิธี CPR ด้วยตนเองเพื่อให้มีความเข้าใจที่มากขึ้น

กิจกรรมโดยห้องแพทย์

บริษัทให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ตัวแทนเพื่อส่งเสริมความรู้เรื่องโรคต่างๆ และเพื่อให้ตัวแทนสามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่ลูกค้า โดยศูนย์การแพทย์ของบริษัทมีการจัดกิจกรรมอบรมความรู้เรื่องโรคต่างๆ ตลอดทั้งปี อาทิเช่น อบรมให้ความรู้เรื่องสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) โรคมะเร็ง และอบรมให้ความรู้เรื่องโรคอ้วน เป็นต้น

นอกเหนือจากการให้ความรู้แก่ตัวแทน ศูนย์การแพทย์ยังให้ความสำคัญกับพนักงานและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมสุขภาพที่ดีผ่านการแข่งขัน BLA Healthy Life Challenge โดยกิจกรรมดังกล่าวมีการจัดอบรมเรื่องความรู้ทางโภชนาการ และการใช้แอปพลิเคชัน สำหรับติดตามก้าวเดิน และคำนวณอายุที่แท้จริงของร่างกาย (Biological Age) ให้กับผู้ที่เข้าร่วมโครงการ นอกจากนี้ ศูนย์การแพทย์ของบริษัทยังมีกิจกรรมอื่นๆ เพื่อสนับสนุนสุขภาพที่ดีของพนักงาน เช่น การจัดกิจกรรมรณรงค์เลิกบุหรี่ให้กับพนักงาน เป็นต้น

การบริหารจัดการความปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน

บริษัทได้จัดทำแผนการบริหารและป้องกันในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและการระงับอัคคีภัย พร้อมทั้งจัดเตรียมทรัพยากรและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการเตรียมความพร้อมในการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ทั้งในส่วนอาคารสำนักงาน และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ โดยมีผู้จัดการ ควบคุม ตอบสนอง ตอบโต้ติดต่อประสานงานช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ รวมถึงมีการจัดทำแผนการตรวจตรา แผนการรณรงค์ป้องกันอัคคีภัย แผนการซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ และแผนการบรรเทาทุกข์ พร้อมทั้งดูแลจัดการสถานที่ทำงานไม่ให้มีวัสดุ หรือลักษณะของการทำงานที่มีโอกาสเป็นต้นเหตุของการเกิดเพลิงไหม้ และมีการจัดให้มีการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟประจำปีตามข้อกำหนดของกฎหมาย

การป้องกันการเกิดอัคคีภัยในองค์กร โดยการจัดโครงการซ้อมอพยพหนีไฟประจำปีสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขา (4 สาขา) เพื่อรณรงค์ให้พนักงานผู้บริหาร และตัวแทนฝ่ายขาย รวมไปถึงประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงที่มีความสนใจเข้าร่วมได้ตระหนักและให้ความสำคัญถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในสำนักงาน สามารถป้องกันและระงับเหตุจากการเกิดอัคคีภัยในเบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง

การปฏิบัติด้านสิทธิแรงงาน

บริษัทให้ความสำคัญต่อการเคารพในหลักสิทธิแรงงาน และการปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมโดยไม่ได้นำความแตกต่างทางเพศ อายุ สีผิว เชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ความพิการ และการศึกษา พนักงานของบริษัท ถือเป็นบุคลากรที่มีคุณค่า และมีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยบริษัทเชื่อว่าทุกพลังของทีมงานที่เข้มแข็ง จะเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ บริษัทได้ดูแลความเป็นอยู่ของพนักงานปัจจุบัน มีจำนวน 1,221 คน พนักงานชาย 281 คน พนักงานหญิง 940 คน มีการจ่ายค่าตอบแทน รวมถึงการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมและอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้ในธุรกิจเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อมุ่งใจให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้อิสระแก่พนักงานในการเข้าร่วมกิจกรรมที่ไม่ขัดต่อข้อบังคับการปฏิบัติงานของบริษัท และบริษัทยังใช้หลักการด้านแรงงานสัมพันธ์กับพนักงานทุกระดับภายในองค์กรโดยฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล มีการจัดกิจกรรมสนทนากันผ่านโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อสานสัมพันธ์กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง และให้สิทธิเสรีภาพกับพนักงานในการไหวทเพื่อแสดงความคิดเห็นหรือมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่จะนำไปสู่การพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม

สิทธิมนุษยชน

บริษัทมุ่งเป็นผู้นำในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม โดยให้ความสำคัญต่อการเคารพสิทธิมนุษยชนของลูกค้า พนักงานชุมชน และคู่ค้าทางธุรกิจ ผ่านการตรวจสอบและประเมินผลกระทบในประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการเคารพสิทธิแรงงานและสิทธิมนุษยชนของพนักงานในการจ้างงานและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ซึ่งบริษัทได้ระบุไว้อย่างชัดเจนในจรรยาบรรณบริษัทและกลุ่มธุรกิจของบริษัท และนโยบายสิทธิมนุษยชนที่ยึดปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานด้านสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง อาทิ มาตรฐานสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ (The International Bill of Human Rights) ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (The Universal Declaration of Human Rights) แล้วแนวทางและหลักการของสหประชาชาติในเรื่องธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (UN Guiding Principles on Business and Human Rights : UNGP) เพื่อแสดงถึงความยึดมั่นและแนวปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้าและพนักงาน ตลอดจนคู่ค้าทางธุรกิจของบริษัท

บริษัทปฏิบัติตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2556 ดังนี้

- รับคนพิการเข้าทำงานตามมาตรา 33 ปัจจุบันมีพนักงานผู้พิการจำนวน 1 คน
- นำส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ตามมาตรา 34 จนถึงปี 2562
- ให้สัมปทานแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ ตามมาตรา 35 โดยการทำสัญญาจ้างเหมาบริการเพื่อส่งเสริมการสร้างงานให้คนพิการทำงานในองค์กรสาธารณประโยชน์และสร้างอาชีพให้แก่คนพิการในพื้นที่ 6 จังหวัด จำนวน 11 คน พนักงานชาย 7 คน และพนักงานหญิง 4 คน เริ่มตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นมา แทนการส่งเงินสมทบเข้ากองทุนฯ ตามมาตรา 34 โดยบริษัทได้ร่วมกับทางมูลนิธินวัตกรรมทางสังคมซึ่งเป็นเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแบบครบวงจรผ่านการมีงานทำและถือเป็นการสร้างอาชีพให้แก่คนพิการโดยตรง อันเกิดจากปัญหาที่พบและทำให้คนพิการไม่มีงานทำนั้น อันเนื่องมาจากคนพิการขาดโอกาสทางการศึกษามากกว่า 90% มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและมีการศึกษาที่สูงกว่าเพียง 10% และคนพิการในประเทศไทยส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชนบทห่างไกล (ที่มา:เอกสารประกอบการบรรยายมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม)

THAILAND BEST EMPLOYER BRAND AWARDS 2021

บริษัทได้รับรางวัลเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน



ด้วยความมุ่งมั่นและการพัฒนางานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลในปี 2563 ทำให้บริษัทได้รับรางวัลจากงานประกาศรางวัล 15th EMPLOYER BRANDING AWARDS จัดขึ้นโดยสถาบันด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (World HRD Congress) และ EMPLOYER BRANDING INSTITUTE - INDIA องค์กรด้านการส่งเสริมนวัตกรรมและแนวปฏิบัติด้านกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลระดับนานาชาติ ซึ่งเป็นสถาบันที่มอบรางวัลให้กับองค์กรชั้นนำทั่วโลก ที่มีการบริหารงานเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลได้อย่างดีเยี่ยมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในปีนี้คณะกรรมการมีหลักเกณฑ์การพิจารณาจากที่สาระสำคัญ ดังนี้

- การผสมผสานและนำวิสัยทัศน์องค์กรไปสู่การปฏิบัติด้วยกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล
- การสร้างหน่วยงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลกับธุรกิจ
- การพัฒนาสมรรถนะที่ใช้ในอนาคตเพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กรในอนาคต

ตลอดระยะเวลา 69 ปี ในการดำเนินธุรกิจ กรุงเทพมหานครมีชีวิตมีความตั้งใจพัฒนาความเป็นเลิศในทุกด้านอยู่เสมอ และจะมุ่งมั่นพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดนิ่งสู่การเป็นผู้นำด้านการวางแผนการเงินครบวงจรให้กับคนไทยต่อไป



ภาพข่าว: <https://www.bizfocusmagazine.com/news/item/9335-2.html>
World HRD Congress: <https://www.worldhrdcongress.com/about.html>

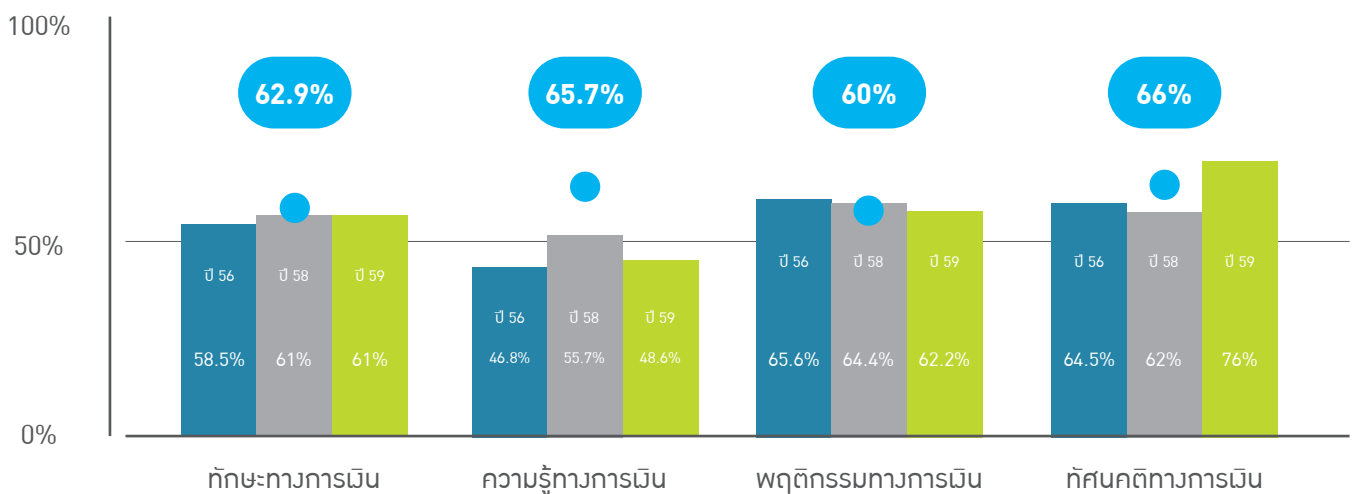
องค์กรที่รับผิดชอบ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



การให้ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินและธุรกิจประกันชีวิต

ธนาคารแห่งประเทศไทยทำวิจัยในปี 2559 พบว่า คนไทยมีทักษะด้านความรู้ทางการเงินที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของ OECD ค่อนข้างมาก โดยมีความรู้ทางการเงินเฉลี่ยเพียง 48.6% ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย OECD ที่ 65.7%

ร้อยละค่าเฉลี่ยทักษะทางการเงินและองค์ประกอบ



● ค่าเฉลี่ย OECD ปี 58

ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทย (สรุปผลการสำรวจทักษะทางการเงิน (Financial Literacy) ปี 2559)

บริษัทในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจทั้งด้านการสร้างความมั่นคงผ่านผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต มีพันธมิตรด้านประกันภัยและกองทุนรวม จึงให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชนมีการวางแผนการเงิน และดำเนินการตามแผนการเงินที่วางไว้ ทั้งการสร้างหลักประกันชีวิต ครีฟัยสิน และการสร้างความมั่งคั่งผ่านกองทุนรวม ผ่านตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงินที่ได้รับการพัฒนาความพร้อมในการวางแผนการเงิน บริษัทได้พัฒนาเครื่องมือสนับสนุนการวางแผนการเงินและการติดตามสถานะของแผนการเงิน ตลอดจนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบรับการวางแผนการเงิน โดยเฉพาะด้านการประกันสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนได้มีความคุ้มครองเพื่อความมั่นคงของชีวิต และความมั่งคั่งสำหรับการใช้ชีวิตหลังเกษียณอายุ เป็นการสนับสนุนและลดภาระของภาครัฐที่อาจประสบปัญหาด้านงบประมาณในระยะยาว

การส่งเสริมความรู้ด้านการวางแผนการเงิน

การให้ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ของบริษัท

การสื่อสารที่ครอบคลุมทั้งช่องทางออนไลน์และสื่อต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ ยูทูป เฟซบุ๊ก ไลน์ และทวิตเตอร์ของบริษัท เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงเนื้อหาความรู้ทางการเงินที่เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของตน โดยมีรูปแบบการนำเสนอที่เข้าใจง่าย เช่น คำคม อินโฟกราฟิก บทความ รวมไปถึงภาพยนตร์สั้น ที่มุ่งเน้นเนื้อหาสำหรับการช่วยเสริมทักษะในการบริหารและจัดการด้านการเงิน ทำให้ประชาชนสามารถนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน จากการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องบนพื้นที่สังคมออนไลน์ทำให้บริษัทเข้าใจปัญหาและความสนใจด้านการบริหารจัดการทางการเงินของประชาชนไทยมากยิ่งขึ้น ในปี 2562 บริษัทจึงยกระดับเว็บไซต์ www.bangkoklife.com เพื่อพัฒนาให้เว็บไซต์ของบริษัทเป็นแพลตฟอร์มสำคัญสำหรับการสื่อสารความรู้และข้อมูลการบริหารจัดการเงินแก่ประชาชน อาทิ ความรู้ในเรื่องสุขภาพและการเงินเพื่อการวางแผนครอบครัว ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนในกองทุนรวม ความรู้ด้านการออม โดยมีบทความมากกว่า 400 บทความ ที่ออกแบบมาเพื่อความต้องการในทุกช่วงชีวิตของลูกค้า และใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (Storytelling) ที่มุ่งเน้นการสื่อสารที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย โดยนำเสนอทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

5 ข้อดี ที่ไม่ควรพลาด

ของประกันสะสมทรัพย์แบบมีเงินปันผล

- 1 ว่างเว้นต้นไม่หาย พร้อมรับผลตอบแทนขั้นต่ำที่รับประกัน ไม่ต้องกังวลกับสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง
- 2 มีโอกาสรับเงินปันผลเพิ่มเติมจากการลงทุน วนครบกำหนดสัญญา
- 3 หากเสียชีวิตระหว่างสัญญา รับผลประโยชน์เป็นเงินก้อนไว้ดูแลครอบครัว
- 4 ผลตอบแทนไม่ลดลงแม้จะรับเงินปันผลเป็นประจำ
- 5 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 100,000 บาท ต่อปี

02-777-8888 | bangkoklife.com | กองทุนประกันชีวิต BBLifeSuperRich

#เดินตามรอยพ่อ

บริหารการเงินให้สุขใจ

ตามแนวพระราชดำริ 'ทฤษฎีใหม่'

- ▶ ฝากทุกตัวด้วยวินัยการออม สร้างโอกาสเพื่อวัยสร้างเงินสร้างอนาคต เงินสด และสินทรัพย์ที่หมุนเวียนเร็ว
- ▶ สร้างเงินออมให้เพิ่มพูน จากรายได้ประจำ เลือกสินทรัพย์ลงทุนประเภทต่าง ๆ ตามเป้าหมายระยะสั้น - ยาว
- ▶ สุขแบบเพียงพอ พึ่งพาตนเองได้ มีสินทรัพย์ส่วนเกินวางพอดี ไม่มากไม่น้อยเกินไป สามารถนำไปลงทุนสร้างความมั่งคั่ง ในระยะยาว

02-777-8888 | bangkoklife.com | กองทุนประกันชีวิต BBLifeSuperRich

เงินเดือนเท่านี้

จ่ายภาษีเท่าไร

เงินเดือน	อัตรากำไร	คิดเป็นจำนวนเงิน	คิดเป็นสัดส่วนเทียบรายได้
20,000	-	-	-
30,000	5%	2,050	0.57%
40,000	10%	8,600	1.79%
50,000	10%	20,600	3.43%
60,000	10%	35,150	4.88%
70,000	15%	53,150	6.33%
80,000	20%	73,200	7.63%
90,000	20%	97,200	9.00%
100,000	25%	122,750	10.24%

หมายเหตุ: ค่าจ้างขั้นต่ำในปี 2562 (100,000 บาท) (ค่าเฉลี่ยต่อครัวเรือน) 160,000 บาท (แหล่งที่มา: กรมแรงงาน 19,000 บาท) เป็นต้น

02-777-8888 | bangkoklife.com | กองทุนประกันชีวิต BBLifeSuperRich

ไขคำถามคาใจ...ประกันลดหย่อนภาษี Ep.3

“ลดหย่อนภาษีจากเบี้ยประกันไปแล้ว แต่หยอดจ่ายเบี้ยหรือยกเลิกรวมธรรมิ ต้องจ่ายภาษีย้อนหลังหรือไม่”

กรณีผู้มีเงินได้ที่ใช้สิทธิยกเว้นภาษีเงินได้แล้ว และต่อมาได้มีอุบัติเหตุเป็นไปตามหลักเกณฑ์

- จะหมดสิทธิ์ได้รับยกเว้นภาษี
- จะต้องเสียภาษีของปีที่นำค่าเบี้ยหักภาษีเงินได้ และเสียเงินเพิ่ม 1.5% ต่อเดือนที่ต้องเสียภาษี

วิธีแก้ปัญหา

หากมีความจำเป็นที่ทำให้ไม่สามารถชำระเบี้ยประกันต่อได้

- ▶ ใช้มูลค่าเบี้ยชำระ: ระยะเวลาก่อนครบกำหนด แต่จำนวนเบี้ยชำระไม่เกินผลลด
- ▶ ใช้มูลค่าจ่ายเวลา: จำนวนเบี้ยจ่ายประกันภัยเท่านั้น แต่ระยะเวลาคุ้มครองลดลง

หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับรายละเอียดและสิทธิในกรมธรรม์ สามารถสอบถามตัวแทนประกันชีวิต / ทีมบริการประชาชนของเรา หรือ โทร. 02-777-8888

02-777-8888 | bangkoklife.com | กองทุนประกันชีวิต BBLifeSuperRich

ไขคำถามคาใจ...ประกันลดหย่อนภาษี Ep.4

“ครบกำหนดชำระเบี้ยปลายปี ต่ำจ่ายต้นปีหน้า ในระยะเวลาผ่อนผัน จะลดหย่อนภาษีได้มั้ย”

▶ การใช้สิทธิลดหย่อนภาษีของปีใด ต้องชำระเบี้ยประกัน ภายในปีภาษีนั้น ๆ

หากชำระเบี้ยตามปกติในปัจจุบันในปีใดไป และอยู่ในช่วงเวลาผ่อนผัน (Grace Period) กรมสรรพากรจะไม่นับว่ามีความคุ้มครองตามปกติ แต่เบี้ยที่ชำระสามารถนำไปใช้สิทธิลดหย่อนภาษีของปีถัดไปได้

หมดปัญหาจ่ายเบี้ยไม่ทัน สิ้นจ่าย หรือหาใบแจ้งเดือนชำระเบี้ยไม่เจอ!

เพิ่มเติมแอปพลิเคชัน BBL Happy Life ที่สามารถตรวจสอบสถานะและข้อมูลกรมธรรม์ เลือกชำระเบี้ยผ่านออนไลน์ หรือดาวน์โหลดใบแจ้งเดือนชำระเบี้ยไปจ่ายก็ได้

02-777-8888 | bangkoklife.com | กองทุนประกันชีวิต BBLifeSuperRich

ประกันบ้านอายุ

ช่วยเราได้แค่ไหน ในวัยเกษียณ?

- ✓ ใช้ชีวิตชิวๆ ได้โดยไม่ต้องกังวลกับค่าใช้จ่ายประจำวัย
- ✓ สามารถพัฒนาได้เติบโตกับชีวิตหลังเกษียณ
- ✓ สบายใจ กับแหล่งรายได้ที่ถาวรดี เลือกปรับได้แบบรายเดือนหรือรายปี
- ✓ ได้ใช้สิทธิประโยชน์มากมาย ในช่วงวัยทำงาน โดยประกันชีวิตแบบบ้านอายุ สามารถลดหย่อนได้ตามที่จ่ายจริง สูงสุดถึง 300,000 บาทต่อปี*

เกษียณมีความสุขหลังเกษียณ ด้วยประกันบ้านอายุ “บีแอลเอ บ้านอายุ 99” สบายใจกับความคุ้มครองพร้อมรับเงินบำนาญยาวนานถึงอายุ 99 ปี เลือกปรับได้กับแบบรายปี 24% ต่อปี หรือรายเดือน 2.025% ต่อเดือน

* 1 เดือนละ 9MF, SSF, PVD, NOL, และแผนพิเศษพิเศษอื่น ๆ แล้ว 30% ของเงินส่ง 500,000 บาท

02-777-8888 | bangkoklife.com | กองทุนประกันชีวิต BBLifeSuperRich

การให้ความรู้ผ่านการพัฒนาความรู้ด้านการวางแผนการเงินของตัวแทนของบริษัท

การมีความรู้ด้านการวางแผนทางการเงิน ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ช่วยสร้างความมั่นคงในชีวิตให้กับประชาชนในสังคมได้ โดยเฉพาะการวางแผนทางการเงินในด้านการประกันชีวิตซึ่งบริษัทมีความชำนาญ บริษัทจึงได้จัดให้มีโครงการเพื่อช่วยส่งเสริมและพัฒนาการให้ความรู้ให้กับประชาชนผ่านการพัฒนาศักยภาพของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทมุ่งหวังที่จะเพิ่มจำนวนตัวแทนประกันชีวิตที่มีคุณภาพผ่านการจัดการอบรมที่จะมีขึ้นตลอดทั้งปี โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตสามารถถ่ายทอดความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินให้กับประชาชนและผู้มุ่งหวัง รวมถึงยังสามารถช่วยลูกค้าในการวางแผนทางการเงินด้านประกันชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปี 2563 บริษัทได้จัดการอบรมในหลักสูตรต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ ที่ให้ตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินได้เข้าร่วมพัฒนาความรู้ของตัวเองได้ตลอดเวลา เพื่อไม่ต้องเดินทางมาประชุมลดความเสี่ยงจากปัญหาโรคระบาด บริษัทยังได้ส่งเสริมให้ตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงินเข้าร่วมสัมมนากับองค์กรภายนอกต่างๆ ผ่านรูปแบบออนไลน์ เช่น การจัดสัมมนาของสมาคมนักวางแผนการเงินไทย สมาคมประกันชีวิตไทย สมาคมด้านประกันชีวิตต่างๆ เช่น การประชุมระดับโลกของสมาคม กิจกรรมหลักสูตรอบรมของสมาคม GAMA รวมทั้งการอบรมความรู้ต่างๆ ที่จัดโดยองค์กรพันธมิตรทางการเงินของบริษัท อาทิ บริษัทประกันภัย และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ภายใต้โครงการความร่วมมือ BLAFA

โดยถึงแม้ว่าในปี 2563 ที่ผ่านมามีบริษัทจะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) ทำให้ไม่สามารถจัดอบรมในรูปแบบปกติเพื่ออัปเดตความรู้ได้ บริษัทได้นำแอปพลิเคชันอบรมแบบออนไลน์ BLA Station มาเพื่อใช้เป็นช่องทางการอบรมแบบออนไลน์ให้กับตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน และเพิ่มหลักสูตรเฉพาะสำหรับกลุ่มที่มีความสนใจแตกต่างกัน และทำให้สามารถอัปเดตข้อมูลความรู้ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และลดภาระค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางมาอบรมที่สำนักงาน ลดความเสี่ยงต่อปัญหาโรคระบาด

รูปแบบการจัดกิจกรรม	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
กิจกรรม FA Club ทั่วประเทศ	34 ครั้ง	36 ครั้ง	14 ครั้ง หลักสูตรออนไลน์
กิจกรรมสัมมนาลูกค้า ทั่วประเทศ	17 ครั้ง	10 ครั้ง	1 ครั้ง ช่องทางออนไลน์
สัมมนารวมพล ที่ปรึกษาทางการเงิน	2 ครั้ง	2 ครั้ง	1 ครั้ง

โดยในกิจกรรม FA Club บริษัทจัดให้หัวข้อในการจัดอบรมมีความหลากหลายเพื่อให้สามารถอัปเดตข้อมูลได้อย่างมีความครบถ้วนและรอบด้าน เช่น

- การอบรมความรู้เพื่ออัปเดตข้อมูลกองทุน
- การวางแผนมรดกฉบับย่อ ประกันชีวิตเกี่ยวข้องกับการวางแผนมรดกอย่างไร
- การอบรม “Tax key Man” วางแผนภาษีผู้บริหารองค์กร
- “ New Normal After Covid-19 Trend ของโลกจะเป็นอย่างไร”

การให้ความรู้ผ่านการเข้าร่วมงาน SET in the city และงาน Money Expo

ในปี 2563 บริษัทได้ลดจำนวนกิจกรรมทางการเงินต่างๆ เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงของผู้เข้าร่วมกิจกรรมจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) โดยยังคงมีกิจกรรมในพื้นที่และช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น มหกรรมการเงิน Money Expo กรุงเทพฯ 1 ครั้ง และสัปดาห์ประกันภัย โดยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) 1 ครั้ง โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมงานประมาณ 400,000 คน

การให้ความรู้แก่นักวิเคราะห์และนักลงทุน

เว็บไซต์ของบริษัทในส่วนของนักลงทุนสัมพันธ์ บริษัทฯ ยังได้มีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิตให้แก่ นักวิเคราะห์ นักลงทุน และบุคคลที่สนใจ โดยจัดทำเป็นเอกสารแบ่งปันความรู้ (Knowledge sharing) จำนวน 5 เรื่อง ซึ่งเป็นหัวข้อหลักของธุรกิจประกันชีวิต เช่น ความรู้เรื่องเงินกองทุนของธุรกิจประกันชีวิต มูลค่าของธุรกิจประกันชีวิต มาตรฐานทางบัญชีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เป็นต้น โดยนักวิเคราะห์ นักลงทุน และผู้ที่สนใจสามารถดาวน์โหลดเอกสารดังกล่าวได้ผ่านเว็บไซต์ของบริษัท

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังเปิดโอกาสให้นักลงทุนที่สนใจสามารถเข้าพบผู้บริหารหรือนักลงทุนสัมพันธ์เพื่อสอบถามข้อมูลการดำเนินงานรวมถึงความรู้ด้านธุรกิจประกันชีวิตได้ โดยหาก นักวิเคราะห์ นักลงทุน หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจต้องการข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อส่วนงานนักลงทุนสัมพันธ์ของบริษัทฯ โดยตรงเพื่อขอทราบข้อมูลได้ทันที



การให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19)

ด้วยตระหนักถึงปัญหาและผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) กรุงเทพประกันชีวิตได้มอบความคุ้มครองเพิ่มเติมแก่ผู้ถือกรมธรรม์ และจัดทำความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) เพื่อเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสารของบริษัท ตลอดปี 2563 เพื่อเป็นแนวทางในการดูแลตัวเอง และป้องกันความเสี่ยงในการรักษาพยาบาลที่อาจเกิดขึ้น

เรื่องนี้...ต้องมีเคล็ดลับ

4 ข้อสงสัย “หน้ากากอนามัย” ป้องกันไวรัส COVID-19

A1

ไม่ป่วย ไม่ต้องใส่หน้ากากอนามัยจริงไหม?

A2

หน้ากากผ้าใช้แทนหน้ากากอนามัยได้ไหม?

A3

หน้ากากอนามัยใช้ซ้ำได้จริงหรือ?

A4

สวมใส่อย่างไรให้ถูกวิธี?

02-777-8888 | กรุงเทพประกันชีวิต

มาตรการเยียวยา เพิ่มสภาพคล่อง

สนับสนุนเงินให้แรงงาน / ลูกจ้าง / อาชีพอิสระ จากผลกระทบ COVID-19

ผู้ที่ไม่มีประกันสังคม	ผู้ที่มีประกันสังคม
<p>ชดเชยรายได้ 5,000 บาท/เดือน นาน 3 เดือน (ได้รับผลกระทบจากการปิดสถานที่ตั้งเมื่อโควิด-19)</p> <p>1. ลงทะเบียนออนไลน์ที่ www.เราไม่ทิ้งกัน.com ตั้งแต่วันที่เสาร์ที่ 28 มีนาคม 2563 หรือลงทะเบียนผ่าน อ.กรงใจสุข อ.อนันต์ สุข.</p> <p>2. ข้อมูลที่ต้องใช้ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - หมายเลขบัตรประชาชน - ข้อมูลบริษัทนายจ้าง (ถ้ามี) - ข้อมูลปัญหาความเดือดร้อน - ข้อมูลบัญชีร่อนเพย์ หรือบัญชีธนาคาร <p>3. รับเงินเข้าบัญชี ภายใน 5 วัน นับจากยื่น หรือบัญชีธนาคารหลังจากอนุมัติ</p>	<p>เพิ่มสิทธิกรณีว่างงาน รับ 50% ของค่าจ้าง</p> <p>1. กรณีนายจ้างไม่ให้ความรับผิดชอบไม่เกิน 180 วัน</p> <p>2. กรณีรัฐสั่งหยุดรับไม่เกิน 90 วัน</p>

02-777-8888 | กรุงเทพประกันชีวิต

#สู้ไปด้วยกัน ใส่ใจ “สูงวัย”

ห่วงใย COVID-19

- ดูแลเรื่องอาหารการกิน ที่มีประโยชน์และหลากหลาย ควบคู่ไปกับการออกกำลังกาย
- สวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา
- ทำความสะอาดมือ ล้างมือบ่อยๆ
- หลีกเลี่ยงการพบปะ เยี่ยมเยียนญาติหรือคนอื่นๆ ที่กำลังป่วยหรือมีอาการเสี่ยง
- เมื่อมีอาการแสดงควรรีบ ปรึกษาแพทย์ทันที เช่น ไข้สูง หอบเหนื่อย ไอแห้งๆ และเจ็บหน้าอก

02-777-8888 | กรุงเทพประกันชีวิต

รู้ไว้อุ่นใจกว่า รวมสายด่วน

วาระ COVID-19 แห่งชาติ

สอบถาม COVID-19 สายด่วนกรมควบคุมโรค	1422	สิทธิประกันสังคม สำนักงานประกันสังคม	1506
เจ็บป่วยฉุกเฉิน สายด่วนกรมแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	1669	ปรึกษาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต	1323
เช็กสิทธิรักษา (บัตรทอง) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	1330		

พิเศษ! ลูกจ้างกรุงเทพประกันชีวิต ที่มีสัญญาเพิ่มเติมสุขภาพ ติดต่อขอทำแบบประกันสุขภาพผ่าน บัญชีบริการ BLA EveryCare ได้ทุกวัน ตลอด 24 ชม

02-777-8989 | กรุงเทพประกันชีวิต

ป้องกันอย่างไรเมื่อต้องออกนอกบ้าน

ในวันที่ COVID-19 ระบาด

ซื้อของใช้ / อาหาร

- ใช้หน้ากากอนามัย
- งดสัมผัสของใช้สาธารณะ
- งดใช้รถสาธารณะ
- สวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา
- ล้างมือด้วยสบู่หรือเจลล้างมือ

ใช้ผลิตภัณฑ์

- งดออกไปในที่แออัด
- งดไปสถานที่ที่มีคนจำนวนมาก
- งดไปสถานที่ที่มีคนแออัด
- งดไปสถานที่ที่มีคนแออัด

พาเด็กไปโรงเรียน

- หากไปโรงเรียน
- งดไปโรงเรียน
- งดไปโรงเรียน
- งดไปโรงเรียน

มีกิจกรรม

- งดไปสถานที่ที่มีคนแออัด
- งดไปสถานที่ที่มีคนแออัด
- งดไปสถานที่ที่มีคนแออัด
- งดไปสถานที่ที่มีคนแออัด

ศูนย์สุขภาพการันตี กำกับ “บีแอลเอส เฮลท์” ประกันสุขภาพที่ครอบคลุมรอบด้าน คุ้มครอง COVID-19 และการเจ็บป่วยอื่น ๆ จ่ายตามจริง สูงสุด 100-1000 ล้านบาท

02-777-8888 | กรุงเทพประกันชีวิต

ทำใบการรักษารักษาโรคโควิด-19

ถึงมีค่าใช้จ่ายสูง?

รักษาตัวที่โรงพยาบาล	10-20 วัน	ค่าตรวจเฉพาะทาง	เฉลี่ย 2 ครั้ง/1 คน	บุคลากรต้องใส่อุปกรณ์มากกว่าปกติ
ค่าห้องพยาบาล	ตั้งแต่ 8,000 - 20,000 บาท/ คืน	ค่ายา	ตั้งแต่ 2,000 - 20,000 บาท/ วัน	ใช้แพทย์เฉพาะทางที่หายาก

รวมค่าใช้จ่ายในการรักษาอาจสูงถึง 1.2 ล้านบาท

#สู้ไปด้วยกัน “บีแอลเอส เฮลท์” ช่วยรองรับค่ารักษา ทั้งเจ็บป่วยทั่วไป หรือติดเชื้อจากไวรัส COVID-19 จ่ายตามจริง สูงสุดถึง 100 ล้านบาท/ปี

02-777-8888 | กรุงเทพประกันชีวิต

การเปิดโอกาสการเข้าถึงการประกันชีวิตอย่างทั่วถึง

การส่งเสริมการเข้าถึงบริการด้านประกันชีวิตพื้นฐาน

บริษัทมีสาขาครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศ พร้อมให้บริการลูกค้าด้านต่างๆ เช่น การรับชำระเบี้ยประกัน ซึ่งแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดและสิทธิประโยชน์ในกรมธรรม์ ฯลฯ สาขายังเป็นศูนย์กลางสำหรับตัวแทนและบุคคลทั่วไปในการให้ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับบริษัท อาทิเช่น ข้อมูลผลิตภัณฑ์เพื่อให้บุคคลทั่วไปมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประกันชีวิตและสามารถเลือกผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล

การมอบความคุ้มครองอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาลและขยายความคุ้มครองเกี่ยวสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19)

เพื่อเพิ่มโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงการประกันชีวิตได้มากขึ้น ในปี 2563 บริษัทได้เข้าร่วมในโครงการประกันภัยกลุ่มมีใหม่ 10 บาท ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ยกระดับการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการประกันชีวิตและการลงทุนที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการ โดยได้ดำเนินโครงการต่างๆ ดังนี้



- มอบความคุ้มครองอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาลแบบกลุ่ม ผ่านกรมธรรม์ประกันกลุ่ม 10 บาท อุบัติเหตุปีใหม่พลัส สำหรับผู้เอาประกันที่สมัครและชำระเบี้ยตั้งแต่ 15 ธ.ค. 2562 – 31 ม.ค. 2563 ระยะเวลาคุ้มครอง 30 วันสำหรับผู้เอาประกันของกรุงเทพฯประกันชีวิตที่ซื้อกรมธรรม์ประเภทสามัญและออนไลน์
มีผู้ได้รับสิทธิจากโครงการนี้ประมาณ 37,812 ราย



- มอบความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลชดเชยรายวันจากไวรัสโคโรนา (โควิด-19) เพิ่มเติมจากค่ารักษาพยาบาลตามแผนประกันที่มีอยู่ กรณีเป็นผู้ที่ติดเชื้อจากไวรัสโคโรนา วันละ 2,000 บาท สูงสุด 15 วัน โดยเริ่มมีผลคุ้มครอง ตั้งแต่วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2563 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2563 (ความคุ้มครองนี้ มอบให้โดยอัตโนมัติและไม่คิดเบี้ยประกันภัยเพิ่มเติม) สำหรับลูกค้าปัจจุบันที่ยังไม่มีกรมธรรม์ที่มีสัญญาเพิ่มเติมสุขภาพ และ/หรือสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลรายวัน
มีผู้ได้รับสิทธิจากโครงการนี้ประมาณ 120,179 ราย



- มอบความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลชดเชยรายได้จากไวรัสโคโรนา (โควิด-19) กรณีเป็นผู้ที่ติดเชื้อจากไวรัสโคโรนา รับค่ารักษาพยาบาลชดเชยรายวัน 1,000 บาทต่อวัน ตามจำนวนวันที่เข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน สูงสุดไม่เกิน 30 วัน คุ้มครองถึง 31 พ.ค. 63 สำหรับลูกค้าที่ยังไม่มีกรมธรรม์อื่นๆ โดยรับสิทธิ์ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ "BLA Happy Life"
มีผู้ได้รับสิทธิจากโครงการนี้ประมาณ 68,523 ราย



- มอบความคุ้มครองค่าชดเชยรายวันเมื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเป็นผู้ป่วยหนัก (ไอ.ซี.ยู.) เนื่องจากไวรัสโคโรนา (โควิด-19) วันละ 3,000 บาท สูงสุดไม่เกิน 15 วัน โดยไม่คิดเบี้ยประกันภัย ระยะเวลาคุ้มครองตั้งแต่วันที่ 1 - 30 มิถุนายน 2563 (ความคุ้มครองนี้ มอบให้โดยอัตโนมัติและไม่คิดเบี้ยประกันภัยเพิ่มเติม) สำหรับผู้เอาประกันของกรุงเทพฯประกันชีวิตทุกช่องทาง ทั้งลูกค้าที่มีกรมธรรม์ประเภทสามัญและประกันกลุ่ม
มีผู้ได้รับสิทธิจากโครงการนี้ประมาณ 1,408,164 ราย



- มอบความคุ้มครองอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาลแบบกลุ่ม ผ่านกรมธรรม์ประกันกลุ่ม 10 บาท นีวนอร์มอลพลัส โดยเพิ่มความคุ้มครองโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) แบบ “เจอ-จ่าย-จบ” จำนวนเงินเอาประกันภัย 3,000 บาท
 สำหรับผู้พักอาศัยใกล้บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต รับสิทธิ์โดยการตอบคำถามผ่าน Link หรือการสแกน QR Code ภายใน 31 ธ.ค. 63 ระยะเวลาคุ้มครองตั้งแต่วันที่ 1 - 30 มกราคม 2564
 มีผู้ได้รับสิทธิจากโครงการนี้ประมาณ 202 ราย



- มอบความคุ้มครองอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาลแบบกลุ่ม ผ่านกรมธรรม์ประกันกลุ่ม 10 บาท นีวนอร์มอลพลัส โดยเพิ่มความคุ้มครองโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) แบบ “เจอ-จ่าย-จบ” จำนวนเงินเอาประกันภัย 3,000 บาท โดยมีระยะเวลาความคุ้มครอง 30 วัน สำหรับผู้เอาประกันที่มีครและชำระเบี้ยกรมธรรม์ประเภทสามัญระหว่างวันที่ 1 - 31 มกราคม 2564 และลงทะเบียนรับสิทธิ์ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ “BLA Happy Life”
 มีผู้ได้รับสิทธิจากโครงการนี้ประมาณ 183 ราย



- มอบความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลชดเชยรายได้จากไวรัสโคโรนา (โควิด-19) กรณีเป็นผู้ที่ติดเชื้อจากไวรัสโคโรนา รับค่ารักษาพยาบาลชดเชยรายวัน 1,000 บาทต่อวัน และ 2,000 บาทสำหรับบุคลากรทางการแพทย์ ตามจำนวนวันที่เข้ารับเป็นผู้ป่วยใน สูงสุดไม่เกิน 30 วัน สำหรับลูกค้ากรุงเทพประกันชีวิต ที่มีกรมธรรม์มีผลบังคับภายใน 31 ธ.ค. 2563 โดยรับสิทธิ์ผ่าน Link หรือการสแกน QR Code ภายใน 31 ม.ค. 64 โดยมีระยะเวลาคุ้มครอง 30 วัน
 มีผู้ได้รับสิทธิจากโครงการนี้ประมาณ 70,126 ราย



- มอบความคุ้มครองอุบัติเหตุและค่ารักษาพยาบาลแบบกลุ่ม ผ่านกรมธรรม์ประกันกลุ่ม 10 บาท สงกรานต์อุ่นใจ นีวนอร์มอล ซุปเปอร์พลัส โดยเพิ่มความคุ้มครองโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) แบบ “เจอ-จ่าย-จบ” จำนวนเงินเอาประกันภัย 3,000 บาท และรับค่ารักษาพยาบาลชดเชยรายวัน 1,000 บาทต่อวัน สูงสุดไม่เกิน 20 วัน สำหรับผู้เอาประกันของกรุงเทพประกันชีวิตทุกช่องทาง ทั้งลูกค้าที่มีกรมธรรม์ประเภทสามัญและประกันกลุ่ม โดยรับสิทธิ์ผ่าน Link หรือการสแกน QR Code มีผู้ได้รับสิทธิจากโครงการนี้ประมาณ 37,436 ราย

การส่งเสริมความคงอยู่ของกรมธรรม์และการบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้เอาประกันภัย

นอกจากนี้บริษัทยังได้มีมาตรการเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้เอาประกันภัยที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดย

- ขยายระยะเวลาผ่อนผันการชำระเบี้ยประกันภัยออกไปอีก 60 วัน นับจากวันครบกำหนดระยะเวลาผ่อนผันเดิม สำหรับกรมธรรม์ที่ครบกำหนดระยะเวลาผ่อนผันการชำระเบี้ยประกันภัย ระหว่างวันที่ 27 ก.พ. 63 ถึงวันที่ 30 เม.ย. 63
- ยกเว้นค่าธรรมเนียมการต่ออายุกรมธรรม์และค่าธรรมเนียมจากการกู้เงินอัตโนมัติ หากผู้เอาประกันขอต่ออายุกรมธรรม์ประกันชีวิตหรือชดเชยคืนสู่สถานะเดิมของกรมธรรม์ประกันชีวิต ภายใน 6 เดือน ในกรณีที่เกิดกรมธรรม์ประกันชีวิตล้นผลบังคับระหว่างวันที่ 27 ก.พ. 63 ถึงวันที่ 30 เม.ย. 63
- กรุงเทพประกันชีวิตร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ และบัตรเครดิต KTC ให้บริการผ่อนชำระเบี้ยประกันปีแรกแบบรายปี 0% นาน 3 เดือน ผ่านช่องทางตัวแทนและที่ปรึกษาการเงินกรุงเทพประกันชีวิต เพื่อเพิ่มโอกาสในการสร้างความคุ้มครองในสภาวะที่ทุกคนได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด

กรุงเทพประกันชีวิตห่วงใย

ร่วมบรรเทาความเดือดร้อนของผู้เอาประกันภัย

ด้วยมาตรการผ่อนผันเงื่อนไขกรมธรรม์
จากสถานการณ์ระบาดของ
ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

1 ขยายระยะเวลาผ่อนผันการชำระเบี้ยประกันภัยออกไปอีก 60 วัน

นับจากวันครบกำหนดระยะเวลาผ่อนผันเดิม สำหรับกรมธรรม์ที่ครบกำหนดระยะเวลาผ่อนผันการชำระเบี้ยประกันภัย ระหว่างวันที่ 27 ก.พ. 63 ถึงวันที่ 30 เม.ย. 63

2 ยกเว้นค่าธรรมเนียมการต่ออายุกรมธรรม์และค่าธรรมเนียมจากการกู้เงินอัตโนมัติ

หากผู้เอาประกันขอต่ออายุกรมธรรม์ประกันชีวิตหรือชดเชยคืนสู่สถานะเดิมของกรมธรรม์ประกันชีวิต ภายใน 6 เดือน ในกรณีที่เกิดกรมธรรม์ประกันชีวิตล้นผลบังคับระหว่างวันที่ 27 ก.พ. 63 ถึงวันที่ 30 เม.ย. 63

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โทร. 02-777-8888


กรุงเทพประกันชีวิต




“ผ่อนชำระ ค่าเบี้ยประกัน”



0%

นาน 3 เดือน

▶▶ เมื่อชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตปีแรกแบบชำระเบี้ยรายปี ผ่านช่องทางตัวแทนและที่ปรึกษาการเงิน ด้วยบัตรเครดิตที่ร่วมรายการ ระหว่างวันที่ 2 มีนาคม - 31 พฤษภาคม 2563






02-777-8888

www.bangkoklife.com

กรุงเทพประกันชีวิต
850/5 ถนนสุขุมวิท

การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทุกพลภาพ

ในปีที่ผ่านมาบริษัทได้พัฒนาการให้บริการด้านสุขภาพกับลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ผ่านบริการพบแพทย์ออนไลน์ (Telemed Plus) ซึ่งบริษัทได้ร่วมมือกับเครือข่ายโรงพยาบาลพันธมิตรทำให้ผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปโรงพยาบาลก็สามารถพบแพทย์ได้ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารแบบออนไลน์ พร้อมบริการจัดส่งยาทั่วประเทศ โดยการพัฒนาบริการนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับทุกกลุ่มลูกค้า รวมไปถึงลูกค้าที่ไม่สะดวกในการเดินทางและลูกค้าทุกพลภาพ

นอกจากนี้บริษัทยังได้มีการออกแบบทางเข้าสาขาให้เส้นทางลาดเอียงเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้รถเข็นวีลแชร์ เพื่อให้บริษัทสามารถรองรับและให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง

การสนับสนุนเยาวชน

โครงการกรุงเทพประกันชีวิต กรีฑาดาวรุ่งมุ่งโอลิมปิกเยาวชน-ยุวชน ชิงชนะเลิศแห่งประเทศไทย 2562

การพัฒนาศักยภาพของเยาวชนรุ่นใหม่ให้มีความรู้ความสามารถและความพร้อมทั้งด้านคุณธรรมจริยธรรมเป็นรากฐานที่สำคัญในการสร้างความเจริญด้านเศรษฐกิจและสังคม บริษัทจึงมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนการพัฒนาเยาวชนที่จะเติบโตเป็นอนาคตของชาติให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต บริษัทมุ่งดำเนินโครงการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพด้านการศึกษาที่ยึดเยาวชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อเป็นแรงสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของชาติต่อไป เพราะบริษัทเชื่อว่า เยาวชน คือ รากฐานและอนาคตของชาติ

บริษัทได้ร่วมกับสมาคมกีฬากรีฑาแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ และหน่วยงานระดับจังหวัดจัดเวทีคัดเลือกสุดยอดนักกรีฑาเยาวชนทั่วไทย สนองต่อความฝันสู่เวทีระดับนานาชาติร่วมจัดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 เพื่อส่งเสริมกีฬาในหมู่เยาวชนและยุวชนทั่วประเทศ และสร้างช้างเผือกฝึกกำลังกรีฑาไทยให้พร้อมชิงชัยโอลิมปิกเกมส์ 2020 ในปีนี้มีนักกีฬากรีฑายุวชน เยาวชนทั่วประเทศร่วมแข่งขันในโครงการกว่า 5,000 คน นอกจากนั้น ยังมีนักกรีฑาจากโครงการ กรุงเทพประกันชีวิต กรีฑาดาวรุ่งมุ่งโอลิมปิก เป็นตัวแทนกรีฑายุวชน/เยาวชน ทีมชาติไทย เพื่อไปคว้าเหรียญทอง ในกรีฑา Sea Youth และ กีฬานักเรียนระหว่างประเทศแห่งอาเซียน 35 คน โครงการนี้ยังช่วยให้อาสาสมัครที่มีทักษะโดดเด่นทั่วประเทศ แต่ขาดโอกาสในการต่อยอดความสามารถอีกมาก



โครงการโรงเรียนของหนู

กรุงเทพประกันชีวิตร่วมกับไทยรัฐทีวี สร้างความฝันเล็กๆ และส่งต่อรอยยิ้มสู่เยาวชนไทยในพื้นที่ห่างไกล ในถิ่นทุรกันดาร เป็นการเสริมสร้างสุขแบบยั่งยืนกับโครงการโรงเรียนของหนู ในปี 2562 บริษัทสานต่อ 2 กิจกรรมเพื่อเยาวชนไทยได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีเติมไปด้วยรอยยิ้ม

• โครงการน้ำดื่มสะอาด เพื่อชีวิตที่มีความสุข

มอบถังเก็บน้ำกว่า 10,000 ลิตร รวมทั้งระบบทำน้ำสะอาด เครื่องกรองน้ำ พร้อมเลี้ยงอาหารกลางวันแก่เด็กๆ ณ ศูนย์การเรียนรู้ตำรวจตระเวนชายแดนอินทรีอาสา (บ้านป่าเกะฮู) ต.ป่าเต็ง อ.แก่งกระจาน จ.เพชรบุรี เพื่อสร้างน้ำดื่มสะอาดสู่คุณภาพชีวิตและสุขอนามัยที่ดี โดยโครงการ “น้ำดื่มสะอาด เพื่อชีวิตที่มีความสุข” เริ่มมาตั้งแต่ปี 2556 และยังคงทำต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตและสุขภาพของเยาวชนและประชาชน ในเรื่องสุขอนามัย การออกกำลังกาย การบริโภคน้ำดื่มที่สะอาด และสิ่งทีโรงเรียนต่างๆ ขาดแคลน เพื่อเสริมคุณภาพชีวิตและการศึกษาของเยาวชนไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตพื้นที่ห่างไกล



• โครงการ “โรงเรียนของหนู” ครั้งที่ 2

ณ โรงเรียนชุมชนบ้านผาผ่า ต.แม่คะตวน อ.สบเมย จ.แม่ฮ่องสอน นักเรียนส่วนใหญ่จำเป็นต้องเดินไปโรงเรียนเป็นระยะทางกว่า 3-7 กิโลเมตร การไม่มีจักรยานหมายถึงการขาดเรียนเพราะเดินทางลำบากหรือไม่มีผู้ปกครองมาส่ง บริษัทร่วมมอบรอยยิ้มและคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยการมอบจักรยาน 70 คัน ทั้งนี้ บริษัทยังมอบอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่โรงเรียนและเด็กนักเรียนขาดแคลน อย่างตู้เย็น เครื่องปั่น ถาดอาหารพร้อมช้อนส้อม และเครื่องเล่นเด็กในสนาม เพื่อเสริมสร้างสุขอนามัยที่ดีแก่เยาวชนในที่ห่างไกล โครงการนี้จึงเป็นประโยชน์ต่อโรงเรียนที่ยังขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้เยาวชนไทยมีคุณภาพชีวิตภายในรั้วโรงเรียนที่ดียิ่งขึ้น



• โครงการโรงเรียนของหนูปี 2563

กรุงเทพประกันชีวิตส่งต่อรอยยิ้มสู่เยาวชนไทยในพื้นที่ห่างไกล ในถิ่นทุรกันดาร เป็นการเสริมสร้างความสุขแบบยั่งยืนกับโครงการโรงเรียนของหนูในปี 2563 บริษัทสานต่อกิจกรรมเพื่อเยาวชนไทยได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีเต็มไปด้วยรอยยิ้ม โดยการปรับปรุงสนามเด็กเล่นและมอบเครื่องเล่นให้แก่โรงเรียนชุมชนบ้านผาผ่า ต.แม่คะตวน อ.สบเมย จ.แม่ฮ่องสอน พร้อมจัดกิจกรรมอาหารกลางวันเพื่อน้อง โครงการนี้เป็นประโยชน์ต่อโรงเรียนที่ขาดแคลนงบประมาณในการจัดสร้างสนามเด็กเล่นให้กับนักเรียน เพื่อสร้างเสริมสุขภาพและทักษะด้านร่างกายที่สำคัญ เพื่อให้เยาวชนไทยมีคุณภาพชีวิตภายในรั้วโรงเรียนที่ดียิ่งขึ้น

กรุงเทพประกันชีวิตยังได้จัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้สำหรับในปี 2563 กิจกรรมต่างๆ ที่บริษัทสนับสนุนได้ถูกเลื่อนออกไปจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) ทำให้บริษัทจำเป็นต้องปรับการสนับสนุนไปยังโครงการด้านอื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้



การจัดกิจกรรมสนับสนุนประเพณี เช่น การแข่งเรือประเพณี การแห่เทียนพรรษา เพื่อสานสัมพันธ์กับชุมชน

นอกเหนือจากการส่งเสริมด้านการศึกษาและโอกาสของเยาวชนแล้ว บริษัทยังส่งเสริมการปลูกฝังประเพณีวัฒนธรรมและค่านิยมสำคัญของไทยผ่านการสนับสนุนกิจกรรมระดับจังหวัด เพื่อให้เยาวชนไทยรักและหวงแหนค่านิยมสำคัญของชาติต่อไป อาทิ

• กิจกรรมงานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา จังหวัดอุบลราชธานี

บริษัทร่วมให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมงานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2562 สืบสานพุทธศิลป์เมืองอุบลฯ พาชมนันเทียนพรรษางามล้ำเป็นประจำทุกปี



• งานประเพณีแข่งขันเรือยาวจังหวัดพิจิตร ประจำปี 2562

บริษัทร่วมสนับสนุนวัดท่าหลวงในการรักษาให้ประเพณีอันดีงามที่สร้างความสุขแก่ประชาชนคนไทยและชาวต่างชาติไม่สูญหายไป โดยมีผู้บริหาร พนักงานตัวแทนประกันชีวิต ร่วมอำนวยความสะดวกแจกน้ำ พัด และหมวกคลายร้อนแก่ผู้เข้าร่วมงานอีกด้วย

การส่งเสริมสุขภาพประชาชน

การส่งเสริมการมีสุขภาพที่ดีด้วยการให้บริการด้านสุขภาพอย่างครบวงจร

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ให้บริการเกี่ยวกับการส่งเสริมเรื่องสุขภาพอย่างครบวงจร (Health Ecosystem) ทั้งช่วงเวลาที่ลูกค้ามีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง เจ็บป่วย และหลังจากได้รับการรักษาพยาบาลแล้ว

บริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ บริการข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพ, สิทธิพิเศษในการตรวจสุขภาพประจำปี VIP check-up, บริการข้อมูลเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล (Health data book) และแนะนำความคุ้มครองที่เหมาะสม (Product recommendation), บริการสอบถามข้อมูลการรักษาพยาบาล แนะนำแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และโรงพยาบาลใกล้เคียง (Health Partner)

บริการยามเจ็บป่วย ได้แก่ การเพิ่มจำนวนโรงพยาบาลคู่สัญญา (Hospital partnership), บริการรถพยาบาลกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (Medevac), บริการช่วยเหลือเกี่ยวกับการเรียกร้องสินไหม (Claim assistant), บริการพบแพทย์ผ่านออนไลน์แพลตฟอร์ม (Telemedicine) และ บริการให้คำปรึกษาทางการแพทย์ (2nd opinion consultation)

บริการหลังจากได้รับการรักษาพยาบาลแล้ว ได้แก่ บริการรถรับ-ส่งกลับบ้าน (Driving home), บริการผู้ช่วย (Nursing care assistant)

Customers Support



ชีวิตที่มีสุขภาพดี

การมีชีวิตที่มีความสุขเริ่มจากการมีสุขภาพที่ดี กรุงเทพฯ ปรกั้นชีวิตให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้ทุกคนมีสุขภาพที่ดีควบคู่ไปกับการสร้างคุ้มครองค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพและโรคร้ายแรง บริษัทได้ดำเนินโครงการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพและกระตุ้นให้ทุกคนใส่ใจกับสุขภาพของตนเองด้านการออกกำลังกาย การปรับพฤติกรรมลดละเลิกเพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดโรค NCDs ที่เกิดจากพฤติกรรมต่างๆ ในปี 2563 บริษัทได้ร่วมกับบริษัทพันธมิตรที่ทำการศึกษาวิจัยถึงประโยชน์ของการเดินต่อสุขภาพเพื่อพัฒนาแบบประกัน BLA Smart CI ที่ส่งเสริมให้ผู้ถือกรมธรรม์เดินออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอเพื่อช่วยลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง เบาหวาน ป้องกันภาวะสมองเสื่อม เสริมสร้างกระดูกและกล้ามเนื้อให้แข็งแรง ช่วยให้นอนหลับได้ดีขึ้น ลดอาการซึมเศร้า ความวิตกกังวลและความเครียดได้อีกด้วย โดยผู้ถือกรมธรรม์สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน BLA Healthy Life เพื่อแปลผลการเดินเป็นแต้มสำหรับแลกเปลี่ยนส่วนลดเบี้ยประกันภัยหรือแลกสิทธิพิเศษต่างๆ

เปลี่ยนทุกก้าวเดิน ให้เป็นคะแนนสะสม
แลกส่วนลดเบี้ย + สิทธิพิเศษโดนใจ
 กับ บีแอลเอ สมาร์ท ซีโอ และแอปพลิเคชัน **BLA Healthy Life**
#ยิ่งเดินยิ่งได้

02-777-8888
www.bangkoklife.com

กรุงเทพประกันชีวิต

บริษัทฯ ยังได้นำข้อมูลด้านสุขภาพที่มีอยู่มาจัดทำสาระความรู้ด้านสุขภาพในด้านต่างๆ และเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ เช่นบทความด้านสุขภาพบน Facebook และ Line Official ต่อเนื่องตลอดปี 2563

แอดกัฟไว้...ห่างไกลโรคร้าย

ออกกำลังกายเป็นประจำ ลดความเสี่ยงโรคร้ายได้แค่ไหน?

- ลดการเสียชีวิตและความเสี่ยงต่อการเกิดมะเร็งต่างๆ 50%
- ลดความเสี่ยงต่อการเกิดเบาหวาน 60%
- ลดการเกิดโรคหัวใจและความดันโลหิตสูง 40%
- ลดความเสี่ยงต่อโรคหลอดเลือดหัวใจ 27%
- ลดความเสี่ยงต่อการเกิดเบาหวานชนิดที่ 2 5%

02-777-8888
www.bangkoklife.com

กรุงเทพประกันชีวิต

การเดินไม่เพียงแค่มิตร... แต่ให้ประโยชน์สูงสุด!

เดิน 12,000-15,000 ก้าวต่อวัน

- ช่วยควบคุมน้ำหนักตัว
- ช่วยเสริมสร้างกระดูกและกล้ามเนื้อ

เดิน 9,900-10,000 ก้าวต่อวัน / 3 ครั้งต่อสัปดาห์

- ช่วยลดความเสี่ยงที่หัวใจจะเต้นเร็วขึ้น
- ช่วยเพิ่มการไหลเวียนของหัวใจและหลอดเลือด

เดิน 9,900-10,000 ก้าวต่อวัน หรือ 70,000 ก้าวต่อสัปดาห์

- ช่วยลดความเสี่ยงการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจ
- ที่โรคความดันโลหิตสูง
- ช่วยลดความเสี่ยงที่ไขมันในเลือด (คอเลสเตอรอล) จะสูงเกินไป

ขี้นกขี้ไก่... ส่งใจดีโรคร้าย ด้วย "บีแอลเอ สมาร์ท ซีโอ (ออนไลน์)"
 คุ้มครอง 20 ล้านบาท พร้อมมีแอปพลิเคชัน ให้บริการและแปลผลการเดินทุกวันบนแอปพลิเคชัน BLA Healthy Life

02-777-8888
www.bangkoklife.com

กรุงเทพประกันชีวิต

#สู้ไปด้วยกัน ใส่ใจ "สูงวัย" ห่างไกล COVID-19

#StaySafe #FightTogether

- ดูแลเรื่องอาหารการกิน ที่มีประโยชน์และหลากหลาย รวมถึงปรุงสุกด้วยความร้อน
- ชวนผู้สูงอายุออกกำลังกาย เพื่อบริหารสุขภาพ
- ทำความสะอาดสิ่งของที่ใช้ร่วมกัน ในบ้าน ลดความเสี่ยง
- หลีกเลี่ยงการพบปะ เยี่ยมเยียนญาติหรือคนอื่นๆ ที่กำลังป่วย หรือมีโรคเรื้อรัง
- เปลี่ยนการแสดงความรัก ที่มีการสัมผัสใกล้ชิด เช่น การจก หรือ หอม เป็นกอดหรือการทักทายด้วยคำพูดแทน

02-777-8888
www.bangkoklife.com

กรุงเทพประกันชีวิต

7 วิธี เลิกได้ถ้าใจถึง... เลิกบุหรี่

- ปรับพฤติกรรม**
ส่วนเกินอาหารหากยังมีติดกับมาที่มือขณะ นั่งรถสาธารณะ และอื่นๆ ลบปริมาณลง
- หลีกเลี่ยงสถานที่หรือช่วงเวลา ที่เคยสูบบุหรี่**
ลองหาสถานที่ใหม่ๆ เพื่อเดิน ออกกำลังกายแทน
- ดื่มน้ำ**
ควรดื่มน้ำไม่ต่ำกว่าวันละ 10 แก้ว เพราะเป็น ตัวช่วยขับสารพิษออกจากร่างกาย
- เลี่ยงอาหาร เค็ม ไขมัน หวาน**
เพราะเป็นตัวกระตุ้นให้อยากสูบบุหรี่
- กินมะนาว**
การกินมะนาวหรืออมเปลือกมะนาว จะช่วยทำให้รู้สึกอยากสูบบุหรี่น้อยลง
- ออกกำลังกาย**
ทุกวันอย่างน้อยวันละ 30 นาที จะทำให้ปล่อยนิโคติน และทำให้ร่างกายชินกับพิษของยาสูบหรือ
- ย้ายถิ่นที่นอน**
หากเลิกทำสูบบุหรี่ ก็ลองย้ายที่นอนของตัวเอง หรือย้ายที่นอนเพื่อน

02-777-8888
www.bangkoklife.com

กรุงเทพประกันชีวิต

9 "มะเร็งเต้านม" ปัจจัยเสี่ยง

- กรรมพันธุ์
- อายุมากขึ้น
- ประจำเดือนมาเร็วแต่ช้าเกินไป
- เพศหญิงมีอายุกว่า 100 เท่า
- เต้านมมีเนื้อเยื่อแน่น
- ขาดวิตามินซี
- ดื่มแอลกอฮอล์
- ความอ้วน
- ไม่เลี้ยงลูกด้วยนมแม่

วางแผนรับมือความเสี่ยงโรคมะเร็ง ด้วย "บีแอลเอ แคบเซอร์ แม็กซ์" ครอบคลุมมะเร็งชนิดที่พบบ่อยที่สุด พร้อมรับเงินชดเชยเมื่อเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน เนื้อหาโรคมะเร็งสูงสุดถึง 10,000 บาท

02-777-8888
www.bangkoklife.com

กรุงเทพประกันชีวิต

ส่องโรคยอดฮิต ตาม Gen

Gen Z	Gen Y	Gen X	Baby Boom
เกิดระหว่าง พ.ศ. 2539 เป็นต้นไป	เกิดระหว่าง พ.ศ. 2521 - 2538	เกิดระหว่าง พ.ศ. 2506 - 2520	เกิดระหว่าง พ.ศ. 2487 - 2505
• สุขนิสัย • สูบแฟ้พิววิน • หนัก	• โภชนา • ทรดโหดยิ่ง • กระทบจิตใจระดัคตบ	• เบาหวาน • ปรดหวั • โรคมะเร็ง	• ความดันโลหิตสูง • มะเร็ง • หลอดเลือดสมอง • โรคหลอดเลือดหัวใจตีบตัน

พื้และน้ำ "บีแอลเอ เพรสตี้ เฮลตี้" ประกันสุขภาพ จ่ายค่ารักษาตามจริง สูงสุด 10-100 ล้านบาท เบี้ยเริ่มต้น 15,742 บาท/ปี*

*จำนวนบาท อายุ 11 ปี แผน 18 ล้านบาท พื้นที่ความคุ้มครองในประเทศไทย

02-777-8888
www.bangkoklife.com

กรุงเทพประกันชีวิต

บริษัทได้เปิดตัวช่องรายการ BLA Healthy Station ดำเนินการผลิตรายการด้านสุขภาพ เพื่อเผยแพร่แก่ลูกค้าและผู้สนใจผ่านทางโซเชียลมีเดียที่บริษัทมีอยู่ ทั้ง Facebook และ Youtube ตั้งแต่เดือนกันยายน 2563 โดยบริษัทได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากพันธมิตรด้านสุขภาพต่างๆ อาทิ โรงพยาบาลและบริษัทผู้ผลิตจำหน่ายเวชภัณฑ์ต่างๆ ตัวอย่างเช่น ความร่วมมือระหว่างบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) กับโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ และบริษัท โรช ไทยแลนด์ จำกัด (Roche Thailand Limited) ในการผลิตรายการตอนที่ชื่อว่า เตรียมพร้อมรับมือการรักษามะเร็ง ด้วยบริการด้านสุขภาพ BLA EveryCare ที่ออกอากาศในเดือนพฤศจิกายน 2563 เป็นต้น



โครงการสนับสนุนความพร้อมนักกีฬาและกิจกรรมกีฬาต่างๆ

นอกจากการสร้างร่างกายให้สมบูรณ์แข็งแรงผ่านการออกกำลังกายแล้ว การมอบความอุ่นใจปกป้องความเสี่ยงเมื่อต้องออกกำลังกายหรือแข่งขันกีฬาก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกัน บริษัทจึงสนับสนุนประกันอุบัติเหตุในกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ประชาชนและนักกีฬาไม่ต้องกังวลต่ออุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากการออกกำลังกายและการแข่งขัน

- การมอบความคุ้มครองอุบัติเหตุจากการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย
 - สนับสนุนความปลอดภัยนักวิ่งในงาน “เดิน-วิ่ง 2020 OLYMPIC DAY” โดยบริษัทฯ มอบทุนประกันอุบัติเหตุให้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 8,000 คน
 - สนับสนุนสมาคมกรีฑาแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้นักกีฬาทีมชาติช่วยเผยแพร่ความรู้ในการออกกำลังกายที่เหมาะสม มอบกรมธรรม์ประกันชีวิตและอุบัติเหตุ 162 ล้านบาท



- กิจกรรมวิ่งเพื่อสุขภาพ Infinity Run ซึ่งจัดต่อเนื่องระหว่างปี 2562 และ 2563 กิจกรรมในปี 2563 จัดขึ้น ณ สวนสาธารณะสมเด็จพระเจ้าตากสิน จังหวัดเพชรบุรี ในวันที่ 19 มกราคม 2563 โดยกรุงเทพประกันชีวิตได้นำมอบสุขภาพไปร่วมกิจกรรมอีกด้วย
- กิจกรรมเดินวิ่งเพื่อสุขภาพ BLA Virtual Run เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานปัจจุบัน พนักงานที่เกษียณอายุแล้ว และตัวแทนประกันชีวิต เข้าร่วมแข่งขันแบบ Virtual Run ประเภททีมเพื่อสะสมระยะทางจากการเดินวิ่ง ตั้งแต่วันที่ 30 พฤศจิกายน ถึง 30 ธันวาคม 2563 เพื่อส่งเสริมให้เกิดการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่ดี โดยบริษัทเป็นผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายของกิจกรรมผ่านชมรมกีฬาของกรุงเทพประกันชีวิต กิจกรรมนี้มีผู้สนใจสมัครเข้าร่วมทีมจำนวนมากถึง 77 ทีม โดยมีผู้บริหารระดับสูงให้ความสนใจร่วมสมัครในทีมต่างๆ ด้วย



การมอบสมทบทุนสู้ภัยโควิด-19 จากคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร พนักงาน และตัวแทนประกันชีวิต

นอกเหนือจากการขยายความคุ้มครองและมาตรการผ่อนปรนเพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้เอาประกันของบริษัทแล้ว คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานของกรุงเทพประกันชีวิต ตลอดจนตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัท ได้รวบรวมเงินเพื่อมอบให้กับสถานพยาบาลต่างๆ ที่ทำหน้าที่ดูแลรักษาผู้ติดเชื้อไวรัสโควิด-19 โดย

คณะกรรมการฯ กรุงเทพประกันชีวิต บริจาคสมทบทุนสู้ภัยโควิด-19 โดย ดร.ศิริ การเจริญดี (กลาง) ประธานกรรมการ พร้อมคณะกรรมการและผู้บริหารของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) นำเงินบริจาคของคณะกรรมการบริษัทฯ จำนวน 500,000 บาท มอบให้แก่มูลนิธิรามาริบัติ และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เพื่อใช้ในการสนับสนุนการดูแลรักษาผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 พร้อมส่งกำลังใจให้บุคลากรทางการแพทย์ที่เป็นด่านหน้าในการต่อสู้กับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) ในครั้งนี้



กรุงเทพประกันชีวิตร่วมกับผู้บริหารและพนักงาน ตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัท ร่วมสมทบทุนบริจาคเงินสู้ 'โควิด-19' รวมเป็นจำนวน 475,600 บาท ให้แก่โรงพยาบาล 4 แห่ง ได้แก่ ศิริราชมูลนิธิ มูลนิธิโรงพยาบาลราชวิถี สถาบันบำราศนราดูร และมูลนิธิรามาริบัติ เพื่อสนับสนุนความพร้อมและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทางการแพทย์เพื่อเตรียมรับมือกับการรักษาผู้ป่วย จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) พร้อมมอบเจลแอลกอฮอล์ล้างมือสำหรับฆ่าเชื้อ เพื่อให้บริการประชาชนภายในโรงพยาบาล



รางวัลต่างๆ เกี่ยวกับสุขภาพที่บริษัทได้รับในปี 2563

ในปี 2563 กรุงเทพประกันชีวิตได้รับรางวัลต่างๆ เกี่ยวกับแบบประกันด้านสุขภาพทั้งจากสถาบันในประเทศและต่างประเทศ ประกอบด้วย



รางวัล Most Innovative Health Insurance Product Thailand จาก International Finance Award 2019



รางวัล Product Innovation Awards 2020 สำหรับ แบบประกัน BLA Prestige Health จาก Business+

การจัดการสิ่งแวดล้อม และการสร้างจิตสำนึกและการดูแลสิ่งแวดล้อม

บริษัทดำเนินการส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกรักและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมทั้งภายในองค์กร และ ประชาชนภายนอก โดยมีโครงการหลักๆ ที่ดำเนินการดังนี้

การส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกรักและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร

• โครงการ “Bhappy” ครั้งที่ 12

บริษัทร่วมมือกับ บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) บริษัท โอโออี กรุงเทพประกันภัย จำกัด และโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จัดให้มีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงานทั้งสี่บริษัท ในครั้งนี้ถือเป็นการจัดกิจกรรมเป็นครั้งที่ 12 ชื่อกิจกรรม คือ “พลังจิตอาสา ร่วมใจปลูกป่าชายเลน เพื่อธรรมชาติที่ยั่งยืน” จัดขึ้น ณ ป้อมพระจุลจอมเกล้า ตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ โดยทั้งสี่บริษัทได้ร่วมกันทำกิจกรรมปลูกป่าชายเลน เป็นการสร้างจิตสำนึกให้กับผู้บริหารและพนักงาน ตระหนักและเห็นคุณค่าของการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อันเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อระบบนิเวศ เป็นแหล่งอาศัยของสัตว์น้ำและอาหารของสัตว์ที่อยู่ในบริเวณนั้นๆ เพื่อป้องกันหน้าดินพังทลายบริเวณชายฝั่ง ชะลอความเร็วของกระแสน้ำกระทบชายฝั่งช่วยให้หน้าดินแข็งแรง และเป็นการร่วมอนุรักษ์ป่าชายเลนให้มีความคงอยู่ต่อไป



• โครงการบีแอลเอ แอ็บบี โลท์ โกกรีน ภายในองค์กร

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาความยั่งยืนของประเทศ บริษัทจึงมุ่งปลูกฝังให้พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีจิตสำนึกอนุรักษ์ทรัพยากร และตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ

ฝ่ายธุรการของบริษัทได้รับการมอบหมายให้ควบคุมดูแลการใช้พลังงาน น้ำประปา และกระดาษในองค์กร โดยกำหนดเป้าหมายผ่านการควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน (Administration Expense) ต่อปีไม่เกินร้อยละ 5 ต่อปี โดยได้ดำเนินโครงการต่อเนื่องที่ให้พนักงานในองค์กรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการสร้างสังคมของเราให้น่าอยู่ขึ้นไปด้วยกัน อันประกอบด้วย

โครงการประหยัดไฟฟ้า

- โครงการประหยัดพลังงานโดยการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร และวิธีการประหยัดพลังงานประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Home) ของบริษัท และการรณรงค์การปิดไฟในช่วงเวลากลางวัน การออกไปประชุม หรือหลังเลิกงาน โดยการติดสติ๊กเกอร์เลขหมายกำกับบนโต๊ะทำงาน เพื่อควบคุมการใช้พลังงานเฉพาะพื้นที่ และการติดตั้งระบบปิดหน้าต่างเครื่องคอมพิวเตอร์อัตโนมัติในองค์กร

- การเปลี่ยนเป็นอุปกรณ์ประหยัดพลังงาน โดยเฉพาะหลอดไฟต่างๆ ในบริเวณที่ต้องเปิดทิ้งไว้ตลอดเวลา เช่น โถงทางเดินแต่ละชั้น

- โครงการส่งเสริมสุขภาพด้วยการเดินขึ้นบันไดแทนการใช้ลิฟท์ โดยการติดค่าพลังงานที่ใช้ในการขึ้นบันไดแต่ละชั้นพร้อมการให้กำลังใจแก่ผู้เดินขึ้นบันได นอกจากนี้เป็นผลดีกับสุขภาพยังช่วยประหยัดพลังงานไฟฟ้าจากการใช้ลิฟท์

การใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาความยั่งยืนของประเทศ บริษัทจึงมุ่งปลูกฝังให้พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีจิตสำนึกอนุรักษ์ทรัพยากร และตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ

ฝ่ายธุรการของบริษัทได้รับการมอบหมายให้ควบคุมดูแลการใช้พลังงาน น้ำประปา และกระดาษในองค์กร โดยกำหนดเป้าหมายผ่านการควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน (Administration Expense) ต่อปีไม่เกินร้อยละ 5 ต่อปี โดยได้ดำเนินโครงการต่อเนื่องที่ให้พนักงานในองค์กรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการสร้างสังคมของเราให้น่าอยู่ขึ้นไปด้วยกัน อันประกอบด้วย

โครงการประหยัดน้ำประปา

- โครงการรณรงค์ใช้หลักการประหยัดน้ำ โดยการเช็กก่อนใช้ รองก่อนใช้ หรือการใช้น้ำซ้ำ การเปิด - ปิดก๊อกน้ำให้สนิทหลังการใช้งานแล้วทุกครั้ง และ/หรือ หากพบอุปกรณ์การใช้น้ำชำรุด แจ้งผู้รับผิดชอบทราบทันที เพื่อกำจัดจุดรั่วไหลในองค์กร รวมถึงการติดตั้งก๊อกอัตโนมัติบริเวณอ่างล้างมือในห้องน้ำประจำชั้นทุกชั้นในอาคารแห่งใหม่

โครงการประหยัดทรัพยากรกระดาษ

- การจัดเก็บเอกสารรณรงค์ใช้กระดาษซ้ำ (Re-use) หรือ Scan เก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์แทนการถ่ายสำเนา เพื่อลดการใช้กระดาษในองค์กร ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรกระดาษเกิดความคุ้มค่ารวมทั้งเป็นการลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร เพื่อความปลอดภัยและป้องกันความเสี่ยงจากอัคคีภัยในสำนักงาน

- การทำลายเอกสาร โดยการนำส่งบริษัท/ร้านค้าเพื่อนำไปทำลายโดยวิธีการต้ม ซึ่งจะสามารถนำมาสู่กระบวนการผลิตกระดาษใหม่ได้ ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรต้นไม้อย่างคุ้มค่า เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

- โครงการรณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อมในออฟฟิศ โดยการจัดกล่องรับเอกสารที่เป็นกระดาษสีขาวในทุกจุดที่มีเครื่องถ่ายเอกสารในองค์กร เพื่อนำไปรีไซเคิลใหม่ นอกจากนี้บริษัทยังมุ่งปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเป็นการช่วยลดทั้งการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นด้วย

ผลานการดำเนินโครงการ

ปริมาณการใช้พลังงานในองค์กร

ปี พ.ศ	2561	2562	2563
ปริมาณไฟฟ้า	3,397.74 เมกะวัตต์/ชั่วโมง	3,432.65 เมกะวัตต์/ชั่วโมง	3,451.53 เมกะวัตต์/ชั่วโมง

ปริมาณการใช้น้ำประปาภายในองค์กร

ปี พ.ศ	2561	2562	2563
ปริมาณน้ำลูกบาศก์เมตร	20,922 ล้านลูกบาศก์เมตร	19,453 ล้านลูกบาศก์เมตร	20,813 ล้านลูกบาศก์เมตร

ปริมาณการใช้กระดาษภายในองค์กร

ปี พ.ศ	2561	2562	2563
ปริมาณกระดาษรีไซเคิล	36,826 กิโลกรัม	41,008 กิโลกรัม	20,986 กิโลกรัม

การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และการบรรเทาภาวะโลกร้อน

• การส่งเสริมการทำธุรกรรมแบบไร้กระดาษ

คณะกรรมการส่งเสริมการสร้างความผูกพันของลูกค้า ได้รับมอบหมายให้จัดทำโครงการรณรงค์การเพิ่มการใช้งาน บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้าและตัวแทนเพื่อส่งเสริมให้ลดการใช้กระดาษ ไม่ว่าจะเป็น บริการรับกรมธรรม์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Policy), บริการรับใบเสร็จรับเงินเบี้ยประกันภัยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt), บริการเปลี่ยนแปลงข้อมูลกรมธรรม์แบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Pos), บริการเรียกร้องสินไหมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Claim), ระบบเสนอขายและจัดทำใบคำขอผ่านช่องทางออนไลน์ Smart App เพื่อขับเคลื่อนบริษัทสู่เป้าหมายระยะยาวในการทำธุรกรรมแบบไร้กระดาษ 100%

ตัวอย่างโครงการ “ดีต่อใจ สะดวกสบาย พร้อมลดการใช้ทรัพยากร” ที่เชิญชวนผู้ถือกรมธรรม์ให้เลือกรับใบเสร็จรับเงินและกรมธรรม์แบบอิเล็กทรอนิกส์แทนเอกสารแบบกระดาษ ซึ่งแต่ละปีจะต้องใช้กระดาษเพื่อพิมพ์เอกสารเหล่านี้เทียบเท่ากับ กระดาษ 114 กิโลกรัม หรือต้นไม้ 35 ต้น ทุกปี โดยบริษัทจะนำค่าใช้จ่ายในการออกเอกสารไปร่วมสมทบทุนสร้างศูนย์วิทยุการเวชศาสตร์ผู้สูงอายุระดับชาติ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ในปี 2563 มีผู้สมัครเข้าร่วมโครงการ “ดีต่อใจ สะดวกสบาย พร้อมลดการใช้ทรัพยากร” ทำให้สามารถลดจำนวนการใช้ทรัพยากรโดย มีจำนวนของกรมธรรม์แบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy) และใบเสร็จรับเงินเบี้ยประกันภัยแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เป็นจำนวน 24,434 ฉบับ

ดีต่อใจ สะดวกสบาย พร้อมลดการใช้ทรัพยากร
เพียงสมัครรับเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์

ร่วมปันน้ำใจ พร้อมลดโลกร้อนได้ 2 วิธี

- สมัครรับกรมธรรม์แบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy) = สมทบทุน 30 บาท/กรมธรรม์**
เฉพาะการสมัครทำประกันใหม่เท่านั้น
เพิ่มความโปร่งใสอยู่ในคำขอสมัครทำประกันชีวิต กับรูปแบบกระดาษและระบบออนไลน์
- สมัครรับใบเสร็จรับเงินเบี้ยประกันภัยแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) = สมทบทุน 2 บาท/ใบเสร็จ**
เพิ่มความโปร่งใสกับผ่านเว็บไซต์แอปพลิเคชัน BLA Happy Life ระบบบริการออนไลน์ หรือ QR Code >

ทุกๆ การสมัคร คือการร่วมสมทบทุนสร้างศูนย์วิทยุการเวชศาสตร์ผู้สูงอายุระดับชาติ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อการดูแลผู้สูงอายุอย่างบูรณาการยิ่งขึ้น

ระยะเวลาโครงการ 1 ก.ค. - 31 ธ.ค. 63

- ✓ สะดวกสบาย รับเอกสารส่งตรงเข้าอีเมล
- ✓ หมดปัญหาเอกสารหาย ดูย้อนหลังได้ตลอด
- ✓ ช่วยลดโลกร้อน ลดปริมาณการใช้กระดาษ 114 กิโลกรัม = ต้นไม้ 35 ต้น ต่อปี

บริการ	ลดการใช้กระดาษได้ (แผ่นต่อรายการ)	จำนวนการใช้บริการปี 2563	เป้าหมายปี 2564
บริการรับกรมธรรม์รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Policy)	20 - 50	1%	5%
บริการรับใบเสร็จรับเงินเบี้ยประกันภัยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt)	1	1.7%	5%
บริการเปลี่ยนแปลงข้อมูลกรมธรรม์แบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Pos)	1 - 2	9.6%	12%
บริการเรียกร้องสินไหมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Claim)	1 - 3	1.3%	2%
ระบบเสนอขายและจัดทำใบคำขอผ่านช่องทางออนไลน์ Smart App	5 - 10	59%	85%

จากการสนับสนุนให้พนักงานตระหนักถึงการลดใช้กระดาษ และสนับสนุนให้ลูกค้าและตัวแทนใช้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ปี 2563 สามารถลดการใช้กระดาษได้สูงถึงประมาณ 609,000 แผ่น หรือเทียบเท่ากับการลดการตัดต้นไม้ 921 ต้น

- **การออกแบบสำนักงานใหญ่แห่งใหม่**

การออกแบบสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ของกรุงเทพประกันชีวิต ซึ่งได้ผสานความใส่ใจและคุณค่าการดูแลสิ่งแวดล้อมเข้าด้วยกัน ผ่านการจัดวางทิศทางของอาคารเพื่อหลบความร้อนจากแสงอาทิตย์ ออกแบบอาคารเป็นแนวตั้งคลุมอาคารฝั่งทิศตะวันออกเฉียงใต้และทิศตะวันตกเฉียงใต้ อีกทั้งนโยบายการใช้พลังงานทดแทนมีการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์เพื่อสร้างกระแสไฟฟ้าสำหรับใช้งานในอาคาร ช่วยลดการใช้พลังงานเพื่อสิ่งแวดล้อม จึงทำให้อาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ของกรุงเทพประกันชีวิตได้รางวัล 1 ใน 10 อาคารออกแบบดีเด่นจาก BCI ASIA AWARDS 2020 และได้รับอนุมัติรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมด้านอาคาร การจัดสรรที่ดินและบริการชุมชน กรุงเทพมหานคร (EIA) จากสำนักนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในปี 2562



การส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกรักและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนภายนอก

- **BLA Happy Life Go Green ร่วมกับสมาคมสร้างสรรค์ไทย (ตาวีเศษ) จัดโครงการปลูกจิตสำนึกประชาชนคนไทยหันมาใช้ผลิตภัณฑ์ที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ กับโครงการ BLA Happy Gift**

โครงการ “BLA Happy Gift ส่งต่อความสุขสีเขียวด้วยของขวัญที่ยั่งยืน” เป็นโครงการที่กรุงเทพประกันชีวิต ร่วมกับสมาคมสร้างสรรค์ไทย (ตาวีเศษ) จัดขึ้นเพื่อปลูกจิตสำนึกให้คนไทยทุกคนหันมาดูแลโลกของเรา โครงการนี้เปิดให้ประชาชนได้เข้ามาบริจาคเงิน โดยผู้บริจาคจะได้รับของที่ระลึกรักษ์โลกเพื่อใช้ในชีวิตประจำวันหรือเป็นของขวัญแก่คนที่รัก อาทิ ถุงผ้า ร่ม กระบอกรักษ์ธรรมชาติ อุนหนุมิ และกล่องใส่อาหารรักษ์โลก ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้เสมอ

ในปี 2563 บริษัทได้นำเงินบริจาคจากโครงการ “BLA Happy Gift - ส่งต่อความสุขสีเขียวด้วยของขวัญที่ยั่งยืน” ทั้งหมดมอบแก่สมาคมสร้างสรรค์ไทย (ตาวีเศษ) โดยไม่หักค่าใช้จ่าย รวม 277,800 บาท เพื่อสนับสนุนและสานต่อเจตนารมณ์ของสมาคมในการจัดกิจกรรมรณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อมเสนอขายและจัดทำใบคำขอผ่านทางช่องทางออนไลน์ Smart App เพื่อขับเคลื่อนบริษัทสู่เป้าหมายระยะยาวในการทำธุรกรรมแบบไร้กระดาษ 100%



- **BLA Happy Life Go Green ร่วมกับสมาคมสร้างสรรค์ไทย (ตาวีเศษ) จัดกิจกรรมในงานมหกรรมการเงิน**

BLA Happy Life Go Green ร่วมกับสมาคมสร้างสรรค์ไทย (ตาวีเศษ) จัดกิจกรรมปลูกจิตสำนึกประชาชนคนไทยหันมาใช้ผลิตภัณฑ์ที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ โดยจัดพื้นที่สำหรับกิจกรรม BLA Happy Life Go Green ในบูธการเงินของกรุงเทพประกันชีวิต ในงาน Money Expo 2020 ณ เมืองทองธานี โดยตลอดงานมีผู้ปกครองและเด็กเข้าร่วมกิจกรรมปลูกจิตสำนึกจำนวนมาก



ชุมชนและสังคม

• บริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม โดยให้ความสำคัญกับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและหลีกเลี่ยงการดำเนินงานที่อาจสร้างผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของชุมชนรอบสถานประกอบการ ในปี 2563 บริษัทได้มีการก่อสร้างสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ และได้เริ่มดำเนินในช่วงปลายปี 2563 ผู้บริหารและพนักงานได้ร่วมกันเดินเยี่ยมเพื่อนบ้านรอบอาคาร พร้อมให้รายละเอียดผู้ประสานงานชุมชน เพื่อรับเรื่องราวและข้อคิดเห็นต่างๆ จากเพื่อนบ้านจากการเข้ามาอยู่ร่วมในพื้นที่รอบชุมชนของบริษัท โดยหากได้รับการร้องเรียนหรือความเห็นจากประชาชนที่อาศัยอยู่รอบๆ บริษัท ผู้ประสานงานชุมชนจะนำเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาและแก้ไขปัญหาโดยเร็ว นอกจากนี้ในระยะยาวบริษัทยังมีนโยบายที่จะส่งเสริมให้ชุมชนมีความรู้ทางการเงินพื้นฐานโดยเฉพาะในเรื่องการทำประกันเพื่อคุ้มครองตามความจำเป็นของแต่ละคน



• บริษัทยังได้ร่วมกับตัวแทนประกันชีวิตในพื้นที่ภาคใต้เข้าช่วยบรรเทาผลกระทบของผู้ประสบภัยทางธรรมชาติ ในจังหวัดต่างๆ ช่วงปลายปี 2563 ด้วยการนำสิ่งของเครื่องใช้จำเป็นไปมอบให้ผู้ประสบภัยในพื้นที่ต่างๆ



- กรุงเทพมหานครร่วมกับมูลนิธิ ซี.ยู. เอ็นเตอร์ไพรส์ โดย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขอเชิญชวนร่วมบริจาคเพื่อสนับสนุนการวิจัยวัคซีนโควิด 19 ในโครงการ “วัคซีนเพื่อคนไทย” ท่านละ 500 บาท เปิดรับบริจาควันแรกพร้อมกัน วันที่ 18 ธันวาคมนี้ ตั้งแต่เวลา 9.00 น. เป็นต้นไป



- กรุงเทพมหานครชีวิตได้รับ รางวัล “Top Community Care Companies in Asia” จาก Asia Corporate Excellence & Sustainability Awards (ACES) 2020 ที่มอบให้แก่องค์กรธุรกิจและบุคคลในเอเชียที่ดำเนินโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมโลก จากกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ภายใต้แนวคิด “ชีวิตออกแบบได้” (Live as You Design) เพื่อให้ประชาชนมีชีวิตที่มั่นคง มีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคม ตามวิสัยทัศน์และภารกิจของกรุงเทพประกันชีวิต



การกำกับดูแลกิจการ และการบริหารความเสี่ยง



การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ด้วยความเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะนำไปสู่การสร้างคุณค่าให้ธุรกิจอย่างยั่งยืน บริษัทจึงกำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการที่ประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการตรวจสอบอำนาจระหว่างกัน อีกทั้ง การประกอบธุรกิจของบริษัทต้องเป็นไปอย่างซื่อสัตย์และเป็นธรรมต่อสังคม บนความสมดุลระหว่างผลประโยชน์ของลูกค้า ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

และด้วยความมุ่งมั่นและความตั้งใจที่มีมาอย่างต่อเนื่องในการประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ บนพื้นฐานของหลักปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทจึงได้รับการจัดอันดับที่ระดับ “ดีเลิศ” โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยที่ 90% จากผลการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2563 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย



โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลงานด้านการกำกับดูแลกิจการ รวมถึงการทบทวนและปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการของบริษัท ให้มีความเหมาะสมและเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของหน่วยงานกำกับธุรกิจ อันได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ด้วยความมุ่งมั่นในการรักษามาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล คณะกรรมการจึงได้นำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 (Corporate Governance Code หรือ CG Code) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ มาประยุกต์ใช้ตามบริบททางธุรกิจของบริษัท และเพื่อเป็นหลักให้คณะกรรมการบริษัทนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลกิจการ โดยหลักการของ CG Code ประกอบด้วย 8 หมวด ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและกำกับดูแลกิจการของบริษัทให้มีผลประกอบการที่ดีในระยะยาวอย่างยั่งยืน และเป็นที่น่าเชื่อถือสำหรับผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย

หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี



ที่มา: www.setsustainability.com

นอกจากนี้ คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน ยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและเป็นไปตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาแต่งตั้งเป็นกรรมการและผู้อำนวยการของบริษัท ทั้งนี้ การพิจารณาจะอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคและเท่าเทียม โดยบริษัทมีการประเมินทักษะ ประสิทธิภาพ รวมถึงคุณสมบัติต่างๆ ของบุคคลที่จะได้รับการเสนอเข้าเป็นกรรมการบริษัท เพื่อให้องค์ประกอบของคณะกรรมการมีความหลากหลาย ครอบคลุม และเหมาะสมกับบริบทในการดำเนินธุรกิจประจำวัน

บริษัทเล็งเห็นถึงความสำคัญของการกำกับดูแลความเสี่ยงขององค์กรในปัจจุบัน และการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจประจำวันชีวิตมากยิ่งขึ้น ในปี 2562 คณะกรรมการได้มีมติให้จัดตั้งฝ่ายงานดิจิทัลอินโนเวชัน (Digital Innovation) โดยได้มอบหมายให้รองประธานกรรมการบริหารเป็นผู้รับผิดชอบด้านการกำกับดูแลการดำเนินงาน

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

(ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2563)

คณะกรรมการบริษัท	
คณะกรรมการชด้อย	คณะกรรมการฝ่ายบริหารจัดการที่สำคัญ
<ul style="list-style-type: none">คณะกรรมการบริหารคณะกรรมการตรวจสอบคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาตำแหน่งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงคณะกรรมการลงทุนคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none">คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติต่อลูกค้าคณะกรรมการจัดการคณะกรรมการผลิตภัณฑ์คณะกรรมการบริหารเงินกองทุนคณะกรรมการกำกับพฤติกรรมตัวแทนประกันภัยและที่ปรึกษาทางการเงิน

โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทที่มีความสมดุล

(ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2563)

กรรมการอิสระ	5 จาก 15 คน	ร้อยละ 33
กรรมการที่ส่วนร่วมในการบริหารงาน	3 จาก 15 คน	ร้อยละ 20
กรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหาร	12 จาก 15 คน	ร้อยละ 80
กรรมการเพศหญิง	5 จาก 15 คน	ร้อยละ 33
กรรมการเพศชาย	10 จาก 15 คน	ร้อยละ 67

ประสิทธิภาพของคณะกรรมการ

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับกิจการที่ดี คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดให้มีการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานตนเองของคณะกรรมการ และคณะกรรมการชด้อยทุกชุด ปีละ 1 ครั้ง ทั้งในรูปแบบของการประเมินรายบุคคล โดยกรรมการแต่ละท่านเป็นผู้ประเมินตนเองและการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการและคณะกรรมการชด้อย และแต่ละชุดในภาพรวมโดยประธานกรรมการ และประธานคณะกรรมการชด้อยแต่ละชุดเป็นผู้ประเมินรายคณะ โดยได้นำเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการ และคณะกรรมการชด้อยเมื่อปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ บริษัทสรรหากรรมการให้มีความหลากหลายทั้งในด้านความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถ ช่วงอายุ และเพศ ซึ่งทำให้คณะกรรมการมีมุมมองและทัศนคติที่กว้างขวาง ทั้งนี้ นอกจากความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในธุรกิจประกันชีวิตแล้ว บริษัทการสนับสนุนให้กรรมการเข้าร่วมหลักสูตรของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors : IOD) และได้เชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิมาแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์กับคณะกรรมการเป็นประจำ ในหัวข้อที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมในแต่ละช่วงเวลา

การบริหารจัดการความเสี่ยง

การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืน ซึ่งผลกระทบจากความเสียหายสามารถส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทจึงได้กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กรตามมาตรฐานสากล (Enterprise Risk Management : ERM) ภายใต้ระดับเงินกองทุนที่รองรับความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมตามหลักการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินขององค์กร (Own Risk and Solvency Assessment : ORSA) เพื่อให้การดำเนินงานที่องค์กรเป็นไปตามนโยบาย แนวทางการบริหารความเสี่ยง รวมถึงเสริมสร้างกลไกในการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ตลอดจนปลูกฝังวัฒนธรรมความเสี่ยงภายในองค์กร เพื่อมุ่งให้พนักงานทุกระดับมีความเข้าใจ รับผิดชอบ และตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมบริหารความเสี่ยงในทุกด้านของการดำเนินธุรกิจของบริษัท

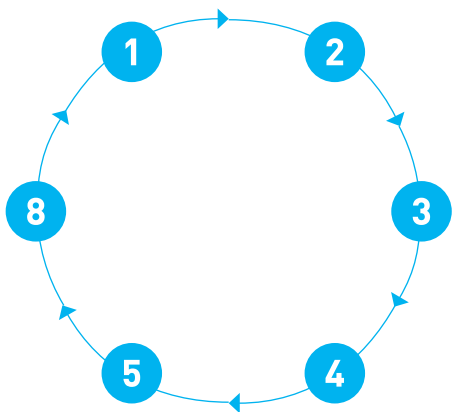
โครงสร้างการกำกับและดูแลความเสี่ยง

บริษัทมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยการสนับสนุนของคณะกรรมการลงทุน และคณะกรรมการบริหาร ทำหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับแนวทางที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด กำหนดทิศทางการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสมกับกลยุทธ์เชิงธุรกิจ กำกับดูแลการปฏิบัติตามกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อมั่นใจได้ว่าความเสี่ยงทั้งหมดภายในองค์กรได้ถูกควบคุมและติดตามให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ตลอดจนให้คำแนะนำแก่คณะกรรมการบริษัทในการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture) และการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร พร้อมทั้งนี้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงยังทำหน้าที่ทบทวนและให้ความเห็นเกี่ยวกับนโยบายบริหารความเสี่ยงเพื่อให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ รวมถึงรายงานความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

การบริหารจัดการความเสี่ยง – แนวปรากร 3 ชั้น

บริษัทได้นำกรอบการกำกับดูแล “แนวปรากร 3 ชั้น” มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและตรวจสอบความถูกต้องในแต่ละกระบวนการ ซึ่งเป็นความร่วมมือจากทุกหน่วยงานภายในบริษัท ตั้งแต่ระดับคณะกรรมการบริษัทจนถึงระดับปฏิบัติงาน อีกทั้งยังใช้ระบบการประเมินตนเองเพื่อควบคุมความเสี่ยง (Risk Control Self-assessment) สำหรับการประเมินความเสี่ยงเบื้องต้น ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาและประเมินความเสี่ยงในระดับองค์กรต่อไป

ระบบการบริหารความเสี่ยงของบริษัทประกอบด้วย 6 ขั้นตอน



การกำหนดวัตถุประสงค์

1

การกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่สามารถวัดผลได้ ปฏิบัติได้จริง บนพื้นฐานความเป็นจริง และมีกำหนดเวลาที่แน่นอน เพื่อใช้ประกอบการระบุปัจจัยเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย

การระบุปัจจัยเสี่ยง

2

การระบุเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลให้แผนงานที่วางไว้ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย โดยความเสี่ยงอาจเกิดได้ทั้งจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

การประเมินความเสี่ยง

3

การประเมิน “ระดับของโอกาส” ที่จะเกิดความเสี่ยงนั้นจะเกิดขึ้น และประเมิน “ระดับของผลกระทบ” หากความเสี่ยงนั้นเกิดขึ้นจริง โดยใช้เกณฑ์การประเมินทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

การจัดการความเสี่ยงและการบริหารเงินกองทุน

4

การกำหนดมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงสำคัญ (Key risk) เพื่อลดผลระดับของโอกาสและระดับของผลกระทบจากการเกิดเหตุการณ์เสี่ยง ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับ

การติดตามและประเมินผล

5

การติดตามประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง และการประเมินผลลัพท์อย่างต่อเนื่อง

การรายงาน

6

การรายงานผลการบริหารความเสี่ยงแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ

ภาพรวมของความเสี่ยงสำคัญในการประกอบธุรกิจของบริษัท

ปัจจัยเสี่ยงภายนอก

การเมือง เศรษฐกิจมหภาค สังคม สิ่งแวดล้อม
กฎหมาย โครงสร้างประชากร เทคโนโลยี

ปัจจัยเสี่ยงภายใน

บุคลากร กระบวนการทำงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ผลิตภัณฑ์

ความเสี่ยงที่สำคัญต่อการดำเนิน ธุรกิจประจำวัน

- ความเสี่ยงด้านความเพียงพอของเงินกองทุน
- ความเสี่ยงด้านการประกันภัย
- ความเสี่ยงด้านการแข่งขัน
- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย
- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ
- ความเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์
- ความเสี่ยงด้านการลงทุน

ความเสี่ยงอื่นๆ

- ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง
- ความเสี่ยงภัยคุกคามทางไซเบอร์
- ความเสี่ยงด้านวัฒนธรรมดิจิทัล
- ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

บริษัทให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการปัญหาหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่ไม่คาดคิด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งครอบคลุมการประเมินแนวโน้มการเกิดขึ้นของปัจจัยที่อาจคุกคามการดำเนินธุรกิจของบริษัท การบริหารจัดการภาวะวิกฤติ ทั้งในช่วงก่อน ระหว่าง และหลังการเกิดเหตุการณ์ ตลอดจนระบุวิธีป้องกันและบริหารจัดการปัจจัยดังกล่าว เพื่อให้บริษัทสามารถรับมือกับภาวะวิกฤติ ทั้งในช่วงเริ่มต้นและรวมถึงช่วงฟื้นฟูได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปี 2563 คณะกรรมการชดเชยในระดับบริหารได้ทบทวนกรอบการบริหารจัดการเพื่อรับมือในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทจะสามารถกู้คืนกระบวนการสำคัญ (Critical Business Process) ให้สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างเป็นปกติ ตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ เพื่อช่วยลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานและองค์กรได้ โดยบริษัทให้ความสำคัญสูงสุดกับกิจกรรมการให้บริการลูกค้า ไปจนถึงหน่วยงานสนับสนุนและผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการทำงานตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 (UKAS) และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301 (UKAS)

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

บริษัทวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ ทั้งที่อาจส่งผลกระทบต่อในระยะสั้น (ภายใน 1 ปี) และระยะยาว (ระหว่าง 3-5 ปี) เป็นประจำทุกปี เพื่อพัฒนามาตรการรองรับและการตอบสนองต่อความเสี่ยงเหล่านี้อย่างทันการณณ์ ตลอดจนสามารถควบคุมผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบริษัท โดยในปี 2562 บริษัทได้ระบุความเสี่ยงเกิดใหม่ที่สำคัญ 2 ประเภท

ความเสี่ยงด้านวัฒนธรรมดิจิทัล

การปรับเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินธุรกิจและกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจในปัจจุบันที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านบุคคลากรและความเสี่ยงด้านดิจิทัล บริษัทจึงกำหนดกลยุทธ์และแผนดำเนินธุรกิจด้านดิจิทัลที่ชัดเจนและเหมาะสม โดยคณะกรรมการจัดการได้อนุมัติการจัดตั้ง BLA Synergy Team (BLAST) ซึ่งประกอบด้วยพนักงานที่เป็นคนรุ่นใหม่จากหลากหลายหน่วยงาน จึงทำให้สมาชิกในทีมแต่ละคนมีแนวความคิด ความเชี่ยวชาญ และทักษะที่แตกต่างกัน แต่ความแตกต่างเหล่านี้ช่วยเสริมให้

ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

ความเสี่ยงในนี้หมายถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลต่อความคาดหวังพฤติกรรมของลูกค้า ตลาดและอุตสาหกรรม ซึ่งมีผลต่อความเสี่ยงด้านการดำเนินงานและด้านชื่อเสียงของบริษัท ทั้งนี้เพื่อเป็นการรับมือกับความเสี่ยงดังกล่าว บริษัทได้สร้างความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อผู้บริหารและพนักงานเตรียมความพร้อมรับมือกับความท้าทายในนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัล

การดำเนินการ

BLAST ร่วมกันวิเคราะห์ และริเริ่มโครงการที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดพลังความคิด และผลกระทบเชิงบวกในบริษัทได้เป็นอย่างดี โดยมีการนำแนวทางการทำงานเป็นทีม (Agile) มาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็ว (Speed) เพื่อตอบสนองนวัตกรรมใหม่ (Innovation) และความต้องการของลูกค้า (Customer Centric) เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจควบคู่กับพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

การดำเนินการ

เพิ่มสัดส่วนการลงทุนด้านเทคโนโลยี ส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีการกล้าลงมือทำ เพื่อเปิดรับนวัตกรรมใหม่ๆ และมีความมุ่งมั่นในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว รวมถึงมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านดิจิทัลควบคู่กับพัฒนากระบวนการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยี (Cyber Risk)

ความเสี่ยงด้านสภาวะแวดล้อม สภาพภูมิอากาศและมลพิษ

มีผลกระทบต่อมนุษย์ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ใน 2 ลักษณะ คือ

- 1) มลพิษสิ่งแวดล้อมในทางวิทยาศาสตร์หรือทางชีวภาพ หมายถึง “สภาพแวดล้อมที่มีมลสาร (pollutants) ที่เป็นพิษจนมีผลต่อสุขภาพอนามัยของมนุษย์ และสิ่งมีชีวิตทั้งพืชและสัตว์” หรือ “ภาวะแวดล้อมที่มีสิ่งแวดล้อมบางอย่างที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ แต่มีมากเกินไปจนมีพิษภัยต่อมนุษย์ พืช และสัตว์” (carrying capacity)
- 2) มลพิษสิ่งแวดล้อมทางสังคม หมายถึง “ความผิดปกติในบุคคล หรือกลุ่มของบุคคลในสังคมนั้น จนทำให้สภาพสังคมเสื่อมสภาพไปจากเดิม” หรือ “ภาวะแวดล้อมทางสังคมที่ตัวควบคุมทางสังคม (Social regulators) ขาดประสิทธิภาพหรือไม่ศักดิ์สิทธิ์ ทำให้สภาพสังคมมีแต่ปัญหา ไม่น่าอยู่อาศัย”

ความเสี่ยงจากโรคระบาด

เมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติจากโรคระบาดทำให้ไม่สามารถทำงานที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาได้ รวมถึงในการเดินทางมายังที่ทำงานของพนักงานมีความเสี่ยงเช่นกัน ส่งผลกระทบกับการให้บริการกับลูกค้า

การดำเนินการ

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและทีมงานเตรียมการป้องกันและเฝ้าระวัง ฟัง ติดตาม ข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทราบสถานการณ์
- ให้คำแนะนำปรึกษาในการปฏิบัติตน
- กำหนดมาตรการ แนวปฏิบัติ หรือแผนการดำเนินงานและแผนธุรกิจ เพื่อให้องค์กรเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลด หรือไม่เพิ่มภาวะต่างๆ ต่อสภาพแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

การดำเนินการ

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและทีมงานเตรียมการป้องกันและเฝ้าระวัง ฟัง ติดตาม ข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทราบสถานการณ์
- ประกาศใช้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดในอาคารสำนักงานและการปฏิบัติตัวของพนักงานและผู้มาติดต่ออย่างเคร่งครัด ตามที่กรมควบคุมโรค และหน่วยงานภาครัฐกำหนด
- ให้พนักงานปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัย (Work from Home)

การปลูกฝังวัฒนธรรมการดำเนินงานที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture)

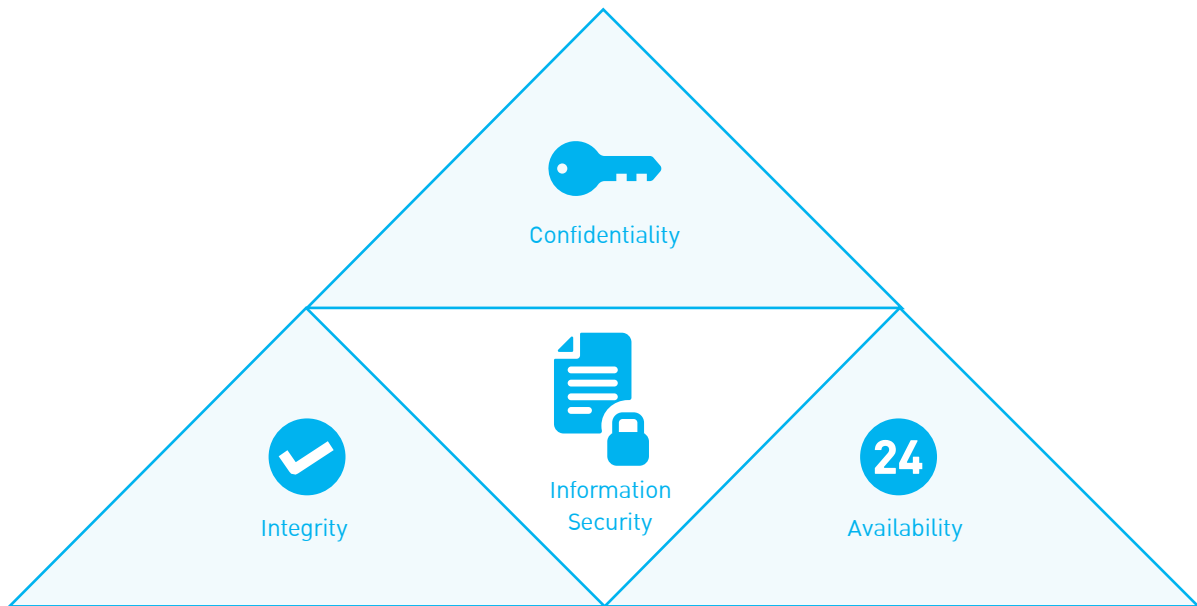
บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่มีความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงและปลูกฝังให้พนักงานทุกระดับร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารความเสี่ยงในองค์กร โดยบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงในการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่คำนึงถึงความเสี่ยง (Risk Culture) ทั่วทั้งองค์กร และกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร โดยบริษัทกำหนดให้การวางแผนบริหารความเสี่ยง การกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการเพื่อลดหรือป้องกันความเสี่ยงควบคู่ไปกับการจัดทำแผนธุรกิจของหน่วยงาน ตลอดจนได้สร้างช่องทางสำหรับการรายงานความเสี่ยงและดำเนินโครงการรณรงค์ การตระหนักรู้ พัฒนาและอบรมบุคลากรของบริษัททุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ความระมัดระวังและตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อทุกหน่วยงานในองค์กรรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

ความปลอดภัยของข้อมูลและระบบปฏิบัติการดิจิทัล

สำหรับการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญต่อระบบการรักษาความปลอดภัยและการป้องกันข้อมูลของลูกค้าและของบริษัท โดยในปี 2563 บริษัทได้จัดให้มีคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงผู้บริหารระดับสูงโดย รองประธานกรรมการบริหาร ซึ่งเป็นหนึ่งในคณะกรรมการบริษัทในการดูแลสายงานตามโครงสร้างองค์กร เพื่อกำหนดที่กำกับดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยระบบเทคโนโลยีของบริษัท ตลอดจนติดตามการดำเนินงานด้านดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ตัวแทน พนักงานและผู้ถือหุ้น สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

แนวปฏิบัติด้านเทคโนโลยี

ด้วยบริบทวิธีการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันที่ข้อมูลส่วนใหญ่ขององค์กรจะถูกเก็บอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยบริษัทได้กำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศและนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท เพื่อให้พนักงาน ผู้บริหาร ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้ถือหุ้น ได้รับทราบและปฏิบัติตามภายใต้แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ บนพื้นฐานของหลักการ Confidentiality-Integrity-Availability (CIA) ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวได้กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนสำหรับการพัฒนา การนำไปใช้ และการติดตามการปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยมีคณะกรรมการจัดการทำหน้าที่ที่กลั่นกรอง และสนับสนุนให้มีการดำเนินงานเป็นไปตามนโยบาย พร้อมทั้งทบทวนและประเมินระดับความเหมาะสมของระบบรักษาความปลอดภัยสารสนเทศให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจของบริษัท และมีหน่วยงานตรวจสอบที่เป็นหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกบริษัททำหน้าที่ตรวจสอบ และให้คำแนะนำในการปรับปรุงการรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพอีกด้วย

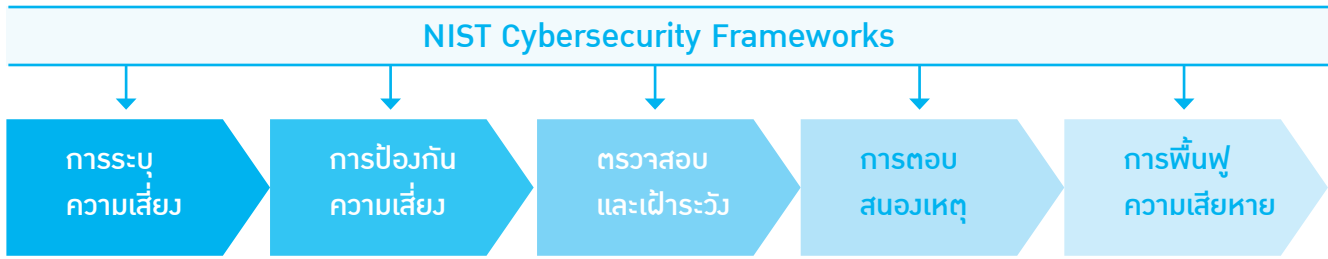


พร้อมกันนี้ บริษัทยังได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO27001:2013 ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจประกันชีวิตอันดับต้นๆ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานตั้งแต่ปี 2015 ในด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมทั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ การพัฒนาระบบงานสารสนเทศ การควบคุมการปฏิบัติงานในส่วนของการกรรมกรรมประกันชีวิตรายบุคคลและประกันภัยกลุ่ม งานด้านการจัดการสินไหมทดแทนและศูนย์บริการรับแจ้งปัญหา

ในปี 2016 บริษัทยังได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO22301:2012 ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยบริษัทจัดให้มีศูนย์ข้อมูลสำรอง (Second Site) และศูนย์ปฏิบัติการสำรอง ที่เชื่อมโยงระบบเครือข่ายและข้อมูลสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเกิดเหตุฉุกเฉินในสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บริษัทมีการซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามมาตรฐานสากลเป็นประจำทุกปี จึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าบริษัทให้ความสำคัญในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ในอีกด้านหนึ่งของการรักษาความปลอดภัยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการของพัฒนาระบบงานสารสนเทศและฐานข้อมูลที่มีความสำคัญของบริษัท ได้รับการรับรองตามมาตรฐานหลักเกณฑ์การพัฒนาระบบที่เป็นสากล โดยเริ่มตั้งแต่การรวบรวมความต้องการ การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ ออกแบบและพัฒนาระบบทดสอบผลลัพธ์ จนถึงการนำระบบขึ้นใช้งานจริง ไม่เพียงเท่านั้นบริษัทยังเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยระบบด้วยการให้ผู้ตรวจสอบภายนอกที่ได้รับมาตรฐานด้านการตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ เป็นผู้ตรวจหาช่องโหว่ของระบบงานของบริษัท ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่าระบบงานของบริษัทเป็นไปตามมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ รวมถึงมีกระบวนการประเมินความเสี่ยงและทบทวนมาตรการอย่างสม่ำเสมอ และ/หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

บริษัทใช้แนวทางการดำเนินงานด้านไซเบอร์แบบเชิงรุก ครอบคลุมตั้งแต่การป้องกันการบุกรุกโจมตีจากภายนอก (อินเทอร์เน็ต) และภายในเครือข่ายบริษัท มีระบบการแจ้งเตือนและตรวจสอบความผิดปกติ จนถึงการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่กระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามหลักมาตรฐานสากล NIST Cybersecurity Frameworks พร้อมทั้งพัฒนาเทคโนโลยี บุคลากร กระบวนการตรวจสอบภัยด้านไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริษัทสามารถรับมือสถานการณ์และป้องกันการสูญเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างและระเบียบการกำกับดูแลอย่างทั่วถึง บริษัทยังมุ่งสร้างวัฒนธรรมเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล พร้อมทั้งมุ่งเน้นให้พนักงานมีองค์ความรู้ในเรื่องดังกล่าว โดยบริษัทได้จัดให้มีการฝึกอบรมการสร้างความรู้ด้านความปลอดภัยเชิงรุก (Proactive Security Awareness) ให้กับพนักงานทุกระดับ



สำหรับในปี 2563 ทางบริษัทจัดให้ศูนย์ปฏิบัติการความมั่นคงปลอดภัย (Security Operation Center - SOC) ที่มีมาตรฐาน พร้อมทั้งผู้เชี่ยวชาญด้านการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ เพื่อจะดูแลเฝ้าระวังภัยคุกคามต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท และตอบสนองต่อการบุกรุกได้อย่างรวดเร็วแบบทันที (real-time) ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อสร้างความมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ และเป็นไปตาม พ.ร.บ.ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และข้อกำหนด กฎเกณฑ์ของหน่วยงานรัฐที่กำกับดูแล รวมถึงจัดทำแผนการดำเนินโครงการเตรียมความพร้อมด้านการรับมือกับภัยด้านไซเบอร์ (Cybersecurity Preparedness) ผ่านการทำการทดสอบภายในองค์กร อาทิ ฟิชซิ่ง (Phishing Exercise) เพื่อทดสอบศักยภาพขององค์กรในการรับมือและตอบสนองต่อภัยคุกคามจากสถานการณ์ดังกล่าว ตลอดจนการซ้อมแผนฉุกเฉินเป็นประจำทุกปีโดยรวมถึงสถานการณ์ที่ระบบข้อมูลถูกบุกรุกโจมตี ระบบล่ม ติดไวรัส จนระบบเกิดความเสียหาย ข้อมูลอาจสูญหาย และ/หรือระบบหยุดชะงัก โดยสถานการณ์ดังกล่าว บริษัทจะใช้แผนฉุกเฉินเพื่อใช้ข้อมูลสำรองจากศูนย์ Data center ของบริษัท เพื่อให้ระบบการบริการลูกค้าที่กำหนดลำดับความสำคัญให้เป็นระบบแรกที่จะต้องเรียกคืนภายใน 2 ชั่วโมง (RTO) และกู้คืนระบบระบบอื่นๆ ในลำดับถัดไป ทั้งนี้ครอบคลุมถึงการเตรียมความพร้อมในแผนฉุกเฉินของผู้ให้บริการภายนอก และ/หรือคู่ค้าด้วย ขณะเดียวกันหากการเกิดเหตุเป็นการบุกรุกและเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทได้จัดทำ “คู่มือปฏิบัติงาน การแจ้งเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และเหตุละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล” เพื่อการแจ้งเหตุต่อหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่กฎหมายกำหนด อาทิ พ.ร.บ. รักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทยังมีส่วนร่วมในการทดสอบแผนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ในกลุ่มบริษัทประกันชีวิตและประกันวินาศภัย กับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในภาคอุตสาหกรรม การประกันภัยให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงการเข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้กับคณะกรรมการของภาคการเงิน (Cyber Resilience Leadership: Tone from the Top) ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่จัดขึ้นโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และมุมมองในเรื่อง การบริหารจัดการความเสี่ยงและเตรียมความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามไซเบอร์ นอกจากนี้ยังมีการแลกเปลี่ยนความรู้ และกรณีศึกษาด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์กับหน่วยงานภายนอก อาทิ ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (Thailand Computer Security Incident Response Team: ThaiCERT) ศูนย์ประสานงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศภาคประกันชีวิต (Thailand Insurance Sector Computer Emergency Response: TI-CERT)

การรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

ในด้านการดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า บริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดูแลและจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้มีความปลอดภัยสูงสุด และมีแนวทางการดำเนินงานที่เป็นไปตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อกำหนดของสำนักงานกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวปฏิบัติด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมของหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจ โดยบริษัทได้จัดทำและทบทวนนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) และนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท หลักปฏิบัติการรักษาความลับและการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ซึ่งกำหนดแนวทางการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนกำหนดแนวทางและหลักปฏิบัติในการคัดเลือกคู่ค้าที่จะต้องมียุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจตามที่กฎหมายกำหนด

บริษัทเคารพในสิทธิความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับของลูกค้าทุกราย โดยมีแนวปฏิบัติในการดูแลและเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างปลอดภัย โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าการรักษาความลับ รวมถึงมุ่งป้องกันไม่ให้เกิดการนำข้อมูลส่วนบุคคล และ/หรือข้อมูลเกี่ยวกับการขอเอาประกันภัยไปใช้โดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า ทั้งนี้ ในการขอความ

ยินยอมจากลูกค้า บริษัทได้แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า อย่างชัดเจน ในกรณีที่พบข้อมูลส่วนบุคคลผิดพลาดหรือไม่ถูกต้อง ลูกค้าสามารถติดต่อศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ของบริษัท เพื่อแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องได้

กิจกรรมสร้างการตระหนักรู้ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทมุ่งเน้นการสร้างการตระหนักรู้ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กรอย่างต่อเนื่อง สำหรับคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร พนักงาน และตัวแทนประกันชีวิตผ่านกิจกรรมการฝึกอบรม สัมมนา กิจกรรมประชุมแม่ทัพและที่ปรึกษาทางารมณ และผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ แอปพลิเคชัน BLA Station และการ์ตูนแอนิเมชันเกี่ยวกับ Code of Conduct ขององค์กร เป็นต้น

การยกระดับพฤติกรรมกรรมการตลาดของธุรกิจประกันภัย

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัท โดยมุ่งปลูกฝังแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ผ่านการสร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ พร้อมทั้งกำหนดโครงสร้างองค์กร บทบาท และความรับผิดชอบในการกำกับดูแลที่มีระบบควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันการดำเนินงานอันก่อให้เกิดเหตุทุจริตคอร์รัปชัน

แนวปฏิบัติด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน พร้อมทั้งดำเนินการปรับปรุงมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงตามข้อกำหนดทางกฎหมายและบริบทในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีให้คณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับในองค์กรรับทราบ และนำไปปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ซึ่งเนื้อหาของนโยบายดังกล่าว ครอบคลุมรูปแบบการคอร์รัปชันและสินบนที่สำคัญไว้อย่างชัดเจน ทั้งการช่วยเหลือทางการเงิน การบริจาคเพื่อการกุศล การให้เงินสนับสนุน การจ่ายค่าอำนวยความสะดวก รวมไปถึงค่าของขวัญ ค่าบริการต้อนรับ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่อาจนำไปสู่การคอร์รัปชัน ตลอดจนการจ้างงานเจ้าหน้าที่รัฐ

ทั้งนี้ ในปี 2563 บริษัทไม่มีกรณีกล่าวโทษ หรือร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและสินบนจากสำนักงานกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์



บริษัทให้ความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจอย่างโปร่งใสและสอดคล้องกับนโยบายต่อต้านการทุจริตและสินบน จึงประกาศเป็นหลักปฏิบัติด้านการงดมอบและรับของขวัญ โดยให้พนักงานทุกระดับงดให้หรือรับของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์อื่นแก่บริษัทและองค์กรต่างๆ เว้นแต่เนื่องในโอกาสสำคัญโดยกำหนดให้มีมูลค่าไม่เกิน 2,000 บาทต่อรายต่อปี ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีจรรยาบรรณและความโปร่งใส

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและกรณีทุจริต

ภายใต้ Whistleblower Guideline บริษัทสนับสนุนให้พนักงานและบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องแจ้งเบาะแส หรือข้อมูลการกระทำที่ไม่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติ และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัทผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น อีเมล จดหมาย โทรศัพท์ และบนหน้าเว็บไซต์ของบริษัท ซึ่งบริษัทมีนโยบายรักษาความลับโดยไม่เปิดเผยตัวตนของผู้รายงาน รวมถึงมีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ด้วยการกำหนดหน่วยงานที่มีความความชำนาญเฉพาะในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่สอบสวนเหตุการณ์หรือกรณีอย่างทันทั่วทั้งที่ และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการพิจารณาโทษทางวินัย และรายงานผลการพิจารณาเพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบรับทราบทุก 3 เดือน

ในปี 2563 บริษัท ได้รับรายงานเบาะแส หรือข้อร้องเรียน 2 รายการ อย่างไรก็ตามจากผลการตรวจสอบพบว่าไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริต หรือละเมิดนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท

พนักงานหรือบุคคลภายนอกแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดกรณีปฏิบัติงานบกพร่องหรือผิดพลาดและกรณีทุจริตผ่านช่องทาง

ไปรษณีย์

ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือสำนักกำกับกับการปฏิบัติงาน

บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน)

1415 ถนนกรุงเทพ-นนทบุรี แขวงวงศ์สว่าง

เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800

อีเมล/เบอร์โทรศัพท์

ฝ่ายตรวจสอบภายใน

โทรศัพท์ 0-2777-8230, 8233-4

โทรสาร 0-2777-8237

auditor@bangkoklife.com

สำนักกำกับกับการปฏิบัติงาน

โทรศัพท์ 0-2777-8861

โทรสาร 0-2777-8605

compliance@bangkoklife.com

จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทได้ดำเนินการยกระดับการกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยบริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติต่อลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยกรรมการและผู้บริหารระดับสูง โดยในปี 2563 คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติต่อลูกค้าได้มีการจัดประชุม 1 ครั้ง เพื่อทำหน้าที่ในการควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลคุณภาพการเสนอขายผลิตภัณฑ์และการบริการลูกค้าจากทุกช่องทางอย่างเป็นระบบ ดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน และทันต่อเหตุการณ์ เพื่อสร้างไว้ซึ่งความเป็นธรรม โดยการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการนี้จะถูกรายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและคณะกรรมการบริษัทต่อไป ทั้งนี้ เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยบริษัทได้กำหนดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการอิสระทั้งหมด ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ หลักจริยธรรม และจรรยาบรรณของบริษัท นอกจากนี้ บริษัทยังส่งเสริมการดำเนินธุรกิจร่วมกับตัวแทนนายหน้าและบริษัทพันธมิตรที่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมและด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผ่านการอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ทั้งที่จัดอบรมในห้องเรียนและการสื่อสารผ่านระบบดิจิทัล

การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

บริษัทมุ่งยกระดับการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายและแนวปฏิบัติตามมาตรฐานสากล ด้วยการพัฒนาระบบปฏิบัติการ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการตรวจสอบและพิสูจน์ทราบตัวตนลูกค้า ตลอดจนปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ระบบการพิสูจน์ตัวตนลูกค้ารูปแบบใหม่

ในปี 2562 บริษัทประสบความสำเร็จในการร่วมทดสอบระบบพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์กับธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องภายใต้โครงการ National Digital ID เพื่อยกระดับมาตรฐานในการพิสูจน์ตัวตน หรือตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่ใช้บริการกับสถาบันการเงินหรือหน่วยงานภาครัฐ และช่วยลดขั้นตอนการเดินเอกสารของลูกค้าในการขอใช้บริการกับสถาบันการเงิน ซึ่งทำให้สถาบันการเงินมีแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือเพื่อนำมาใช้ในการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

การอบรมหลักสูตรกฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินให้กับพนักงาน

บริษัทได้มีการจัดอบรมหลักสูตรการป้องกันการฟอกเงินการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พร้อมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องแก่ผู้บริหารและพนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้ทราบและเข้าใจแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมั่นใจ อาทิ การให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย กฎกระทรวง และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงินการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง บทบาทหน้าที่ของบริษัทประกันชีวิต วิธีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า เป็นต้น โดยผ่านการจัดทำนโยบาย แนวปฏิบัติงาน รวมถึงการสื่อสารโดยให้ความรู้ทั้งในรูปแบบห้องเรียน โดยมีการจัดทำเนื้อหาให้มีความกระชับและเข้าใจง่าย โดยในปี 2563 จนถึงปัจจุบันมีผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านโดยตรงตามที่ได้รับอนุมัติจากสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ผ่านการอบรมทั้งสิ้น 683 ราย คิดเป็น 100% ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

การกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

การกำกับดูแลทุกหน่วยงานขององค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมถือเป็นนโยบายหลักที่บริษัท กรุงเทพประกันชีวิตให้ความสำคัญตลอดมา เพราะความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของลูกค้าเป็นรากฐานอันมีค่าสำหรับการประกอบธุรกิจประกันชีวิต ในปีที่ผ่านมามีบริษัทได้พัฒนาปรับปรุงหลักเกณฑ์การปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเป็นธรรมอย่างต่อเนื่อง การดำเนินการของบริษัทครอบคลุมตั้งแต่ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรและการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การกำหนดเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทน กระบวนการเสนอขาย การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงานและผู้เสนอขาย การดูแลข้อมูลของลูกค้า การบริหารจัดการข้อร้องเรียน การควบคุม การกำกับและตรวจสอบ และการกำหนดแผนรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินเพื่อการบริหารอย่างต่อเนื่อง

อีกทั้ง บริษัทได้ยึดถือกฎเกณฑ์และแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยอย่างเคร่งครัด ซึ่งแนวปฏิบัติของทั้งสองหน่วยงานมีเนื้อหาสอดคล้องกัน อีกทั้ง บริษัทได้สอดแทรกหลักการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมไว้ในรายนามบรรณของบริษัท และมุ่งพัฒนาวัฒนธรรมทางเทคโนโลยีเพื่อให้ผู้เสนอขายทุกคนสามารถเสนอขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทโดยยึดมั่นในการรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า นำเสนอสิ่งที่เหมาะสมที่สุดให้กับลูกค้าอย่างเป็นธรรม และไม่แสวงหาประโยชน์จากความไม่รู้ของลูกค้า

ปัจจุบันประเทศไทยมีอัตราการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว ผู้สูงอายุจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่บริษัทประกันชีวิตให้ความสำคัญ และบริษัทในฐานะผู้ประกอบการประกันชีวิตและให้บริการนายหน้า ค่า จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน จึงเล็งเห็นความสำคัญกับลูกค้าที่มีความเปราะบาง (vulnerable investor) โดยเฉพาะผู้สูงอายุ บริษัทจึงจัดให้มีแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่มีกระบวนการพิเศษในการติดต่อโดยบริษัทคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ และเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าที่มีความเปราะบางได้รับการบริการที่ครอบคลุมบริษัทมีกระบวนการ Confirmation call กับลูกค้าที่สมัครทำประกันชีวิตกับบริษัท สำหรับ ธุรกิจนายหน้า ค่า จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน บริษัทมีกระบวนการให้ลูกค้าที่มีความเปราะบางสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ไว้วางใจ (Trusted Person) หรือผู้รับมอบอำนาจ (Authorized Person) เพื่อร่วมรับฟังการเสนอขายผลิตภัณฑ์

ในปี 2563 คณะกรรมการกำกับดูแลการปฏิบัติต่อลูกค้า ซึ่งจัดตั้งโดยคณะกรรมการบริษัทเป็นการเฉพาะ ได้เริ่มปฏิบัติหน้าที่ด้านการกำกับดูแลคุณภาพการเสนอขายผลิตภัณฑ์และการบริการของผู้เสนอขายทุกช่องทาง เพื่อให้การปฏิบัติต่อลูกค้าสอดคล้องกับนโยบายและหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ระบบการพิสูจน์ตัวตนลูกค้ารูปแบบใหม่

- ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจและเชื่อมั่นว่าบริษัทให้บริการอย่างเป็นธรรม

- มุ่งพัฒนาการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

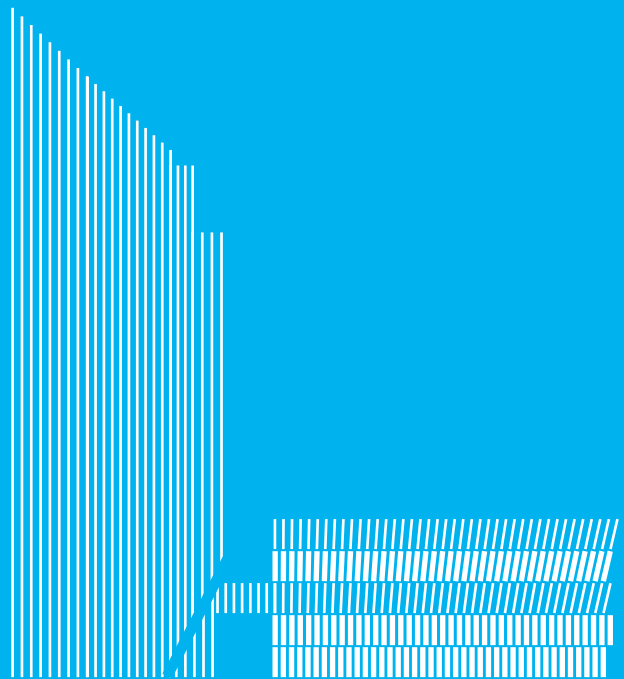
- ให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงความต้องการและเหมาะสมกับลูกค้า

- มุ่งให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างสะดวก และถูกต้องแม่นยำควบคู่กับการดูแลและแก้ปัญหาอย่างทันก่วงที่



บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
BANGKOK LIFE ASSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

STEP TOWARDS *THE* SUSTAINABLE FUTURE



บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) 1415 ถนนกรุงเทพ-นนทบุรี แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
Bangkok Life Assurance Public Company Limited 1415 Krungthep-Nonthaburi Road, Wongsawang Subdistrict, Bangsue District, Bangkok 10800
Telephone 02-777-8000 Fax 02-777-8899 Call Center 02-777-8888 www.bangkoklife.com