



การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน
Human Rights Due Diligence: HRDD
ประจำปี 2566

สารบัญ

การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD)	1
1. การประกาศนโยบายและหลักการของบริษัทฯ ว่าด้วยการเคารพสิทธิมนุษยชน	1
2. การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้น	2
3. การบูรณาการดำเนินการ	5
4. การติดตามและการรายงานผลการดำเนินงาน	5
5. การเยียวยาผลกระทบ	6

การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD)

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินการติดตามตรวจสอบสิทธิมนุษยชนรอบด้าน ซึ่งเป็นไปตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่บริษัทฯ มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดและบรรเทาผลกระทบเชิงลบต่อแรงงาน สิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล ดังนั้น บริษัทฯ จึงพิจารณาถึงมาตรการป้องกัน การหลีกเลี่ยง หรือการลดความสูญเสีย และการเยียวยาในกรณีที่มีความเสียหาย เกิดขึ้น โดยอ้างอิงจากกระบวนการตรวจสอบสถานะด้านสิทธิมนุษยชนตามหลักการชี้แนะแห่งสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนของ UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs) ดังภาพ



1. การประกาศนโยบายและหลักการของบริษัทฯ ว่าด้วยการเคารพสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน อีกทั้ง มีการตระหนักถึงความสำคัญและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบและยั่งยืน จึงยึดมั่นและเคารพในหลักสิทธิมนุษยชน และเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับมาตรฐานทั้งระดับประเทศและระดับสากลด้วยสิทธิมนุษยชน ซึ่งบริษัทฯ ได้ประกาศนโยบายสิทธิมนุษยชน (Human Rights Policy) ซึ่งเคารพหลักสิทธิมนุษยชนไว้อย่างครอบคลุม โดยมีการกำหนดนิยามศัพท์ขอบเขตการดำเนินการ นโยบายและแนวทางปฏิบัติอย่างครบถ้วน

2. การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงหรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้น

บริษัทฯ มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตจากการดำเนินงานธุรกิจของบริษัทฯ โดยพิจารณาจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดที่อาจได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดห่วงโซ่อุปทาน

2.1 การระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัท โดยมีรายละเอียดดังนี้

- พนักงาน หมายถึง ผู้บริหารและพนักงาน ทุกระดับชั้น ทุกตำแหน่ง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สัญญาจ้างแรงงาน
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ลูกค้า คู่ค้า คู่สัญญา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กร

หัวข้อ	รายละเอียด
สิทธิพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน ● สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ● อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ● การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ● การคุกคามและล่วงละเมิดทุกรูปแบบ
สิทธิลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ● สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า ● การเก็บรักษาและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ● การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ
สิทธิคู่ค้า/คู่สัญญา 	<ul style="list-style-type: none"> ● การจ้างงาน ● อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ● จรรยาบรรณ ● การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ● การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ
สิทธิชุมชน และสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> ● อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ● ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินการขององค์กร

2.2 การประเมินความเสี่ยง

บริษัทฯ มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง โดยใช้เครื่องมือการประเมินโอกาสเกิด (Likelihood: L) คือ ความเป็นไปได้หรือโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงและผลกระทบ (Impact: I) คือ ปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นแล้วมีผลกระทบต่อบริษัทฯ โดยมีรายละเอียดดังตาราง

ระดับ	เกณฑ์โอกาสเกิด	เกณฑ์ผลกระทบ
(1) ต่ำมาก	ไม่มีเหตุการณ์ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลเกิดขึ้น	ไม่มีผู้เสียหายจากการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล
(2) ต่ำ	มีเหตุการณ์ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลเกิดขึ้น 1 ครั้งต่อปี แต่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้	มีผู้ได้รับความเสียหาย 1 ราย
(3) ปานกลาง	มีเหตุการณ์ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลเกิดขึ้น 2-3 ครั้งต่อปี แต่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้	มีผู้ได้รับความเสียหาย 2-3 ราย
(4) สูง	มีเหตุการณ์ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลเกิดขึ้น 2-3 ครั้งต่อปี และไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้	มีผู้ได้รับความเสียหายมากกว่า 3 ราย และมีการเผยแพร่ข่าวเชิงลบผ่านสื่อต่างๆ
(5) สูงมาก	มีเหตุการณ์ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลเกิดขึ้นมากกว่า 3 ครั้งต่อปี และไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้	มีผู้ได้รับความเสียหายมากกว่า 3 ราย โดยมีการเผยแพร่ข่าวเชิงลบผ่านสื่อต่างๆ และบริษัทฯ ถูกเรียกค่าเสียหายเป็นตัวเงิน

การประเมินผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดของแต่ละความเสี่ยง จะนำค่าคะแนนของทั้ง 2 รายการมาคูณกัน ก็จะได้ค่าคะแนนระดับความเสี่ยง (Risk Level) ซึ่งจะมีค่าคะแนนตั้งแต่ 1-25 จากนั้น นำค่าคะแนนระดับความเสี่ยงมาจัดวางลงบนแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบและโอกาสเกิดของความเสี่ยง

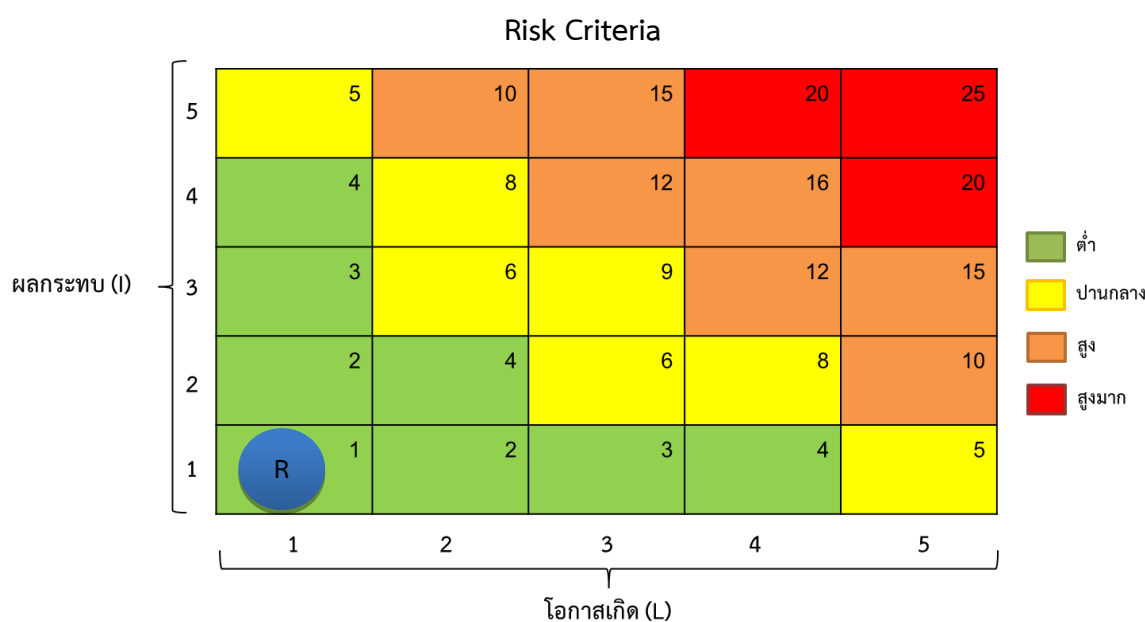
$$\text{Likelihood: (L) X Impact: (I) = Risk Level}$$

ระดับความเสี่ยงแบ่งออกเป็น 4 ระดับ

ค่าคะแนน	ระดับความเสี่ยง
20 - 25	สูงมาก
10 - 16	สูง
5 - 9	ปานกลาง
1 - 4	ต่ำ

จากการประเมินความเสี่ยงในเชิงผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดขึ้น เมื่อได้คะแนนระดับความเสี่ยง (Risk Level) ทำให้สามารถกำหนดระดับความเสี่ยง โดยใช้ “Risk Criteria” ซึ่งจะทำให้ทราบถึงระดับความสำคัญของความเสี่ยง ถ้าค่าความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง และสูงมาก และเป็นความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญที่จะต้องถูกนำมาพิจารณาบริหารความเสี่ยงต่อไป

แผนผังประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ



2.3 ประเด็นความเสี่ยงและตัวชี้วัดความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	ตัวชี้วัดความเสี่ยง (KRI)
สิทธิพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนครั้งที่พนักงานร้องเรียนต่อศาลว่าบริษัทฯ มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล จำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการทำงาน
สิทธิลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนเงินที่ถูกปรับจากการรั่วไหลของข้อมูลของลูกค้า จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความปลอดภัยของลูกค้า
สิทธิคู่ค้า/คู่สัญญา	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนเงินที่ถูกปรับจากการรั่วไหลของข้อมูลของคู่ค้า จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับความไม่เป็นธรรม จำนวนเงินที่ถูกปรับจากการละเมิดและไม่ปฏิบัติตามสัญญาหรือกฎหมายที่กำหนด
สิทธิชุมชนและสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนครั้งที่ถูกร้องเรียนจากการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม จำนวนเงินที่ถูกปรับจากการละเมิด และไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

3. การบูรณาการดำเนินการ

เมื่อบริษัทฯ ระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และได้ผลการประเมินความเสี่ยงเรียบร้อยแล้ว บริษัทฯ จะต้องหาแนวทางหรือมาตรการบรรเทาระดับความเสี่ยง เพื่อลดโอกาสเกิด ความรุนแรงของผลกระทบ และความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risk) ที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงดังกล่าว จะต้องมีการจัดทำแนวทางป้องกันหรือมาตรการบรรเทาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ด้วยดังตาราง

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางป้องกันหรือมาตรการบรรเทาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
การปฏิบัติต่อแรงงาน อย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน	<ul style="list-style-type: none"> ● ปฏิบัติตามนโยบายสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัด ● กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและเป็นธรรม ● สร้างวัฒนธรรมในการทำงานร่วมกัน เคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะอยู่ในตำแหน่งใด
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดให้มีนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงาน ● ตรวจสอบสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นประจำ เพื่อลดอุบัติเหตุหรือความเสียหายต่อพนักงาน
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> ● อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่อง PDPA และ Cyber Security ● กำหนดนโยบายเรื่อง PDPA สำหรับพนักงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ
การคุกคามและล่วงละเมิดทุกรูปแบบ	<ul style="list-style-type: none"> ● แต่งกายให้เหมาะสม ● หลีกเลี่ยงการทำงานในที่ลับตาคน/ทำงานสองต่อสอง ● สอดส่องดูแลและรายงานหากเกิดพฤติกรรมการคุกคามหรือล่วงละเมิดทุกรูปแบบ

4. การติดตามและการรายงานผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ มีการกำหนดให้มีกระบวนการทบทวน สอบทาน และติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและตามตัวชี้วัดความเสี่ยงที่กำหนดไว้ โดยกำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรายงานผลการดำเนินงานให้กับคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะผู้บริหาร รวมถึงรายงานคณะกรรมการบริษัท และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับด้านสิทธิมนุษยชน และมีแนวทางป้องกันหรือมาตรการบรรเทาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นระบบ

5. การเยียวยาผลกระทบ

บริษัทฯ ตระหนักดีว่ากิจกรรมทางธุรกิจอาจก่อให้เกิดหรือมีส่วนก่อให้เกิดผลกระทบต่อ การละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและดำเนินการ จัดการด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อวางแผนและกำหนดแนวทางแก้ไขและป้องกันปัญหาการละเมิด สิทธิมนุษยชน รวมถึงจะลดความเสี่ยงและการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน หรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขผ่าน กระบวนการที่ชอบธรรม โดยจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่อาจได้รับผลกระทบหรือการละเมิดจากกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ตามนโยบายการรับแจ้งเบาะแส ร้องเรียน (Whistleblowing Policy) ที่กำหนดไว้ รวมถึงจัดให้มีกระบวนการบรรเทาผลกระทบที่เหมาะสม และเยียวยาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบที่เกิดจากหรือเกี่ยวเนื่องมาจากบริษัทฯ

ดังนั้น หากผู้ใดพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการ รับข้อร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง และมาตรการคุ้มครองปกป้องผู้ที่แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแสดตาม นโยบายการรับแจ้งเบาะแสร้องเรียน (Whistleblowing Policy) ที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนด ให้มีบทลงโทษสำหรับผู้กระทำการละเมิดสิทธิมนุษยชน ดังนี้

- พนักงานจะต้องรับโทษทางวินัยตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทฯ
 - บุคคลภายนอก ซึ่งทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย บริษัทฯ จะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย
- ทั้งนี้ บริษัทฯ มีมาตรการเยียวยาแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินธุรกิจของ บริษัทฯ เช่น การขอโทษ การฟื้นฟู และการชดเชยที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน และ/หรือรูปแบบอื่นๆ ที่ เหมาะสมกับความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในปี 2566 บริษัทฯ ไม่มีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสิทธิมนุษยชนในองค์กร ไม่มีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน และไม่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน