

MTI

## บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)



### กลยุทธ์ธุรกิจ

อุตสาหกรรมประกันภัยเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญของเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากเกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารความเสี่ยงและการเยียวยาผู้คนจากเหตุการณ์ไม่คาดคิด บริษัทจึงดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม ภายใต้แนวคิดการพัฒนายั่งยืน (Sustainability & ESG) โดยมุ่งสร้างสมดุลระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจและการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว โดยดำเนินธุรกิจตามวิสัยทัศน์ “ผู้นำทางธุรกิจ ใส่ใจพันธมิตร คิดสร้างสรรค์ เน้นคุณภาพและบริการ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล” มุ่งสร้างสมดุลระหว่าง “การเติบโตทางธุรกิจ” และ “ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม” ภายใต้กรอบแนวคิด ESG โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคใหม่ โดยเน้นคุณภาพ ความปลอดภัย และความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มุ่งลดผลกระทบต่อทรัพยากรและสภาพภูมิอากาศ พร้อมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ เช่น การลดการใช้พลังงาน การจัดการขยะอย่างเป็นระบบ และการใช้เคล็ดวิสดูในองค์กร อีกทั้งยังพัฒนา “ผลิตภัณฑ์ประกันภัยสีเขียว” เช่น ประกันรถยนต์ไฟฟ้า (EV Insurance) และผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมความปลอดภัยทางถนน เพื่อสอดคล้องกับแนวโน้มเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำของประเทศ

- **ด้านการบริหารงาน** บริษัทเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบ e-Claim, e-Payment และ Workflow Automation รวมถึงพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Data Management) และความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อเพิ่มความเร็ว โปร่งใส และความเชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการ
- **ด้านบุคลากร** บริษัทส่งเสริมการพัฒนายอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ และจิตสำนึกในการทำงานอย่างมีคุณธรรม โดยจัดให้มีการอบรมผ่านระบบ e-Learning และจัดทำ Succession Plan เพื่อสร้างแรงงานที่มีคุณภาพและเติบโตไปพร้อมกับองค์กร นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับความหลากหลาย ความเท่าเทียม และสิทธิมนุษยชนในสถานที่ทำงาน เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถเติบโตอย่างมีศักดิ์ศรีและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน พร้อมส่งเสริมการบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างรับผิดชอบ และร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการสร้างสังคมที่ปลอดภัยและเป็นธรรมมากขึ้น บริษัทเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจบนหลักการ ESG จะช่วยยกระดับคุณค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้เติบโตไปด้วยกันอย่างสมดุล และยั่งยืน

กลุ่มธุรกิจการเงิน

MTI

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)



## ความเสี่ยงด้าน ESG

การดำเนินธุรกิจประกันภัยเกี่ยวข้องกับการเผชิญความเสี่ยงหลายด้าน ทั้งจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ซึ่งความเสี่ยงเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ความเชื่อมั่นของลูกค้า และความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG อย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกัน แก้ไข และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น พร้อมยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานธุรกิจให้สอดคล้องกับแนวทางสากล

### ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Risk)

ความเสี่ยงสำคัญคือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลกระทบต่อความถี่และความรุนแรงของภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม พายุ และไฟป่า ซึ่งอาจกระทบต่อการจ่ายค่าสินไหมทดแทน และมูลค่าทรัพย์สินของผู้เอาประกันภัย บริษัทจึงพัฒนากลไกการบริหารความเสี่ยงภัยพิบัติ และติดตามแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดเบี้ยประกันภัยอย่างเหมาะสม รวมถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนการลดการปล่อยคาร์บอน เช่น ประกันภัยรถยนต์ไฟฟ้า (EV Insurance) และการสนับสนุนการลงทุนอย่างรับผิดชอบ (Responsible Investment) เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

### ความเสี่ยงด้านสังคม (Social Risk)

ความเสี่ยงที่สำคัญมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร การเข้าสู่สังคมสูงวัย ความคาดหวังของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างความไว้วางใจและประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า ผ่านการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การให้บริการอย่างโปร่งใส และการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการบริการ เช่น ระบบ e-Claim และ Customer Data Management เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมทั้งส่งเสริมสิทธิมนุษยชน ความเท่าเทียม และความหลากหลายของบุคลากร (DEI) ตลอดจนพัฒนาแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของด้านบุคลากรในอนาคต

### ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล (Governance Risk)

บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล เช่น การทุจริต การละเมิดกฎหมาย และการคุ้มครองข้อมูลลูกค้า จึงกำหนดนโยบายควบคุมภายใน การตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ และการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) รวมถึงมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) และนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันที่ชัดเจน เพื่อป้องกันและลดโอกาสการเกิดความเสียหายต่อองค์กร

ท้ายที่สุด บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง ESG อย่างต่อเนื่อง โดยบูรณาการเข้าสู่แผนกลยุทธ์หลักขององค์กร เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกได้อย่างยืดหยุ่น และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มในระยะยาว

กลุ่มธุรกิจการเงิน

MTI

## บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)



### การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทได้ดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมโดยมุ่งลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับมุ่งสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรที่เป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี 2573 และมุ่งสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net zero emission) ภายในปี 2608 ในเชิงปฏิบัติ บริษัทจัดการพลังงานและทรัพยากรขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งลดการใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำ และวัสดุสิ้นเปลือง รวมถึงลดของเสียจากการดำเนินงาน และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ช่วยประหยัดพลังงาน เพื่อลดการปล่อยคาร์บอนจากการดำเนินธุรกิจประจำวัน ผลการดำเนินงานปี 2567

- การใช้ไฟฟ้า: 2,771,903 กิโลวัตต์ คิดเป็น 2,309.92 กิโลวัตต์ต่อคน ลดลง 0.43% จากปี 2566
- การใช้น้ำ 10,301 ลูกบาศก์เมตร เฉลี่ย 8.58 ลูกบาศก์เมตร/คน ลดลง 12% จากปี 2566
- การจัดการขยะรีไซเคิล 4,146 กิโลกรัม (เกินกว่าเป้าหมาย 500 กิโลกรัม ถึง 8 เท่า)

หนึ่งในมาตรการสำคัญคือการเปลี่ยนมาใช้พลังงานสะอาดและพลังงานหมุนเวียน ภายในปี 2567 บริษัทได้ติดตั้งโซลาร์เซลล์บนอาคารสำนักงาน ขนาดกำลังผลิตรวม 20 กิโลวัตต์ สามารถลดการใช้ไฟฟ้าจากระบบไฟฟ้าปกติได้ 18,307.09 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อปี ซึ่งช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 9.15 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี บริษัทขยายการติดตั้งโซลาร์เซลล์ เพิ่มเติมอีก 81.20 กิโลวัตต์ช่วงต้นปี 2568 เพื่อเพิ่มสัดส่วนพลังงานสะอาดในอาคารสำนักงานใหญ่ นอกจากนี้ บริษัทติดตามและบริหารการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในทุกขอบเขต โดยการจัดทำและรับรอง Carbon Footprint of Organization (CFO) เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1, 2, 3) และสนับสนุนการลดการใช้ทรัพยากร เช่น ลดการใช้กระดาษผ่านบริการกรมธรรม์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy) และสนับสนุนประกันภัยที่สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม เช่น ประกันรถยนต์ไฟฟ้า (EV)

โดยสรุป ในปี 2567 เมืองไทยประกันภัยเริ่มลงมือทั้งด้านการใช้พลังงานทดแทน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการลดการปล่อยคาร์บอนในเชิงปฏิบัติ พร้อมเชื่อมโยงสู่เป้าหมายระยะยาวด้าน Climate Action คือ มุ่งสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรที่เป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี 2573 และมุ่งสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net zero emission) ภายในปี 2608

MTI

## บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

### การดำเนินงานด้านสังคม



บริษัทให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การพัฒนาศักยภาพบุคลากร ความปลอดภัยของพนักงาน ความผูกพันกับชุมชน และการมอบบริการที่โปร่งใสและเป็นธรรมแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

**ด้านสิทธิมนุษยชน** บริษัทดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน โดยในปี 2567 โดยไม่มีข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชนตลอดทั้งปี สะท้อนถึงการเคารพศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์ของทุกคนในห่วงโซ่มูลค่า รวมถึงพนักงาน คู่ค้า และผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม พร้อมทั้งส่งเสริมความหลากหลายและการไม่เลือกปฏิบัติ

**ด้านการมีส่วนร่วมกับสังคม** บริษัทดำเนินโครงการเพื่อสังคมและชุมชนมากกว่า 500 กิจกรรม ครอบคลุมประเด็นสาธารณประโยชน์จำนวนกว่า 5,000 คน และขยายผลการพัฒนาไปยังพื้นที่อย่างน้อย 8 ชุมชนต่อหน่วยงาน เช่น โรงเรียนและองค์กรสาธารณประโยชน์ นอกจากนี้ บริษัทยังจัดกิจกรรมจิตอาสาและกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ การดูแลพื้นที่สีเขียว และการร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมกับชุมชนโดยรอบ เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกอย่างต่อเนื่อง

**ด้านบุคลากร** บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนอย่างจริงจัง พนักงานได้รับการอบรมเฉลี่ย 12 ชั่วโมงต่อคนต่อปี (เพิ่มขึ้นจาก 11 ชั่วโมงต่อคนต่อปีในปี 2566) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับทักษะ ความรู้ ความพร้อมในการทำงานในระยะยาว และเสริมความสามารถในการเติบโตในสายอาชีพ อัตราการมีส่วนร่วม (Engagement Score) อยู่ที่ 78% สะท้อนระดับความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงาน โดยในปี 2567 ไม่มีอุบัติเหตุจากการทำงานรุนแรง (อุบัติเหตุทางการทำงานเท่ากับ 0 ราย)

**ด้านลูกค้า** บริษัทมุ่งออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เข้าถึงได้สำหรับคนทุกกลุ่ม ทั้งผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้มีรายได้น้อย และกลุ่มเปราะบาง รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะด้านของสังคม เช่น ความปลอดภัยทางถนน สุขภาพ และความมั่นคงทางการเงิน นอกจากนี้ บริษัทยังพัฒนาการบริการลูกค้าอย่างโปร่งใส จริงใจ และตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความไว้วางใจในระยะยาว โดยผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าสูงถึง 91.62% (สูงกว่ามาตรฐานขั้นต่ำภายในองค์กรที่กำหนดไว้ที่ 80%)

โดยรวม เมืองไทยประกันภัยขับเคลื่อนมิติสังคมผ่าน 4 แกนหลัก การเคารพสิทธิมนุษยชนและไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง การพัฒนาศักยภาพและความปลอดภัยของบุคลากร การอยู่เคียงข้างชุมชนและสิ่งแวดล้อม และการดูแลลูกค้าด้วยบริการที่โปร่งใส เป็นธรรม และทั่วถึง

กลุ่มธุรกิจการเงิน



MTI

## บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)



### การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ/บรรษัทภิบาล

บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยมุ่งสร้างระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีจริยธรรม และปลอดภัย ทั้งในมิติการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการคุ้มครองข้อมูล

**ด้านนวัตกรรมดิจิทัลและ AI** บริษัทมุ่งผลักดันการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลในการให้บริการประกันภัย ผ่านการพัฒนาเทคโนโลยีและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบยืนยันตัวตนรู้จักลูกค้า (e-KYC) แอปพลิเคชันบนมือถือ การพัฒนาเว็บไซต์องค์กร การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ (UI) ที่ตอบโจทย์ลูกค้าดิจิทัล และการผลักดันกรมธรรม์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Policy) เป้าหมายคือให้บริการที่สะดวก เข้าถึงง่าย ปลอดภัย โปร่งใสและตรงตามความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล พร้อมยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัทในระยะยาว

**ด้านห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน** บริษัทให้ความสำคัญกับการเลือกและประเมินคู่ค้าทางธุรกิจ โดยกำหนดแนวปฏิบัติด้านจริยธรรม การทบทวนความรับผิดชอบต่อ ESG รวมถึงการประเมินด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานร่วมกัน และสร้างห่วงโซ่อุปทานที่โปร่งใสและเชื่อถือได้ในระยะยาว

**ด้านการบริหารความเสี่ยง** บริษัทประเมินความเสี่ยงเชิงธุรกิจ ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผลกระทบ ESG และโอกาสด้านความยั่งยืน เพื่อเสริมความแข็งแกร่งเชิงกลยุทธ์และความยืดหยุ่นของธุรกิจ รวมถึงการกำหนดมาตรการป้องกันการคอร์รัปชัน และผลประโยชน์ทับซ้อน โดยยึดหลักความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีนโยบายต่อต้านการทุจริตอย่างชัดเจนภายใต้มาตรฐาน CAC

**ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และข้อมูลส่วนบุคคล** บริษัทให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลภายในองค์กร โดยกำหนดมาตรการป้องกันทางเทคนิคและเชิงนโยบายอย่างเคร่งครัด ไม่มีรายงานเหตุข้อมูลรั่วไหลหรือการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมทั้งประเมินความเสี่ยงของระบบควบคุมภายใน 100% รวมถึงการสื่อสารให้พนักงานอย่างต่อเนื่องเรื่องภัยไซเบอร์และการป้องกันการโจมตีทางอีเมล

**ด้านการวางรากฐานเพื่อรองรับการใช้ AI และระบบดิจิทัล** บริษัทวางเป้าหมายเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เร่งความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ตลอดจนยกระดับคุณภาพบริการในเชิงรุก ขณะเดียวกัน บริษัทได้พัฒนากรอบกำกับดูแลข้อมูล การยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยไซเบอร์ และการอบรมบุคลากรด้านทักษะดิจิทัล เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลและ AI เกิดขึ้นอย่างมีธรรมาภิบาล ยั่งยืน และช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัทในระยะยาว

กลุ่มธุรกิจการเงิน