

เรื่อง การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

บมจ. อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต ให้ความสำคัญกับระบบการทำงานที่มีความชัดเจนโปร่งใส รวมถึงระบบการตรวจสอบที่มีมาตรฐาน เพื่อให้สามารถพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไปได้อย่างยั่งยืน จึงมีการจัดวางระบบและกระบวนการในการบันทึกและเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้มีความชัดเจนและโปร่งใส เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ภายใต้การควบคุมและตรวจสอบอย่างเคร่งครัดจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกด้วย

• ด้านบัญชี

บริษัทฯ มีการกำหนดขั้นตอนในการทำงานและจัดทำคู่มือการทำงานของพนักงานในฝ่ายบัญชี เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน ในส่วนของการบันทึกบัญชีนั้น มีการจัดทำให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีการใช้ระบบ Sun System ซึ่งเป็นโปรแกรมบัญชีที่ได้มาตรฐานในการปิดบัญชีทุกสิ้นเดือน นอกจากนี้ ยังมีการแต่งตั้ง 1 ใน 5 สำนักงานตรวจสอบบัญชีชั้นนำของประเทศ คือบริษัท เคพีเอ็มจี ญูมิไชย จำกัด ให้ทำการตรวจสอบบัญชีอีกด้วย

• ด้านงบการเงิน

บริษัทฯ มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและให้ความร่วมมือในการเปิดเผยงบการเงินให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ดังนี้

1. การส่งงบการเงินให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยรายเป็นประจำทุกเดือน
2. การส่งงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นประจำทุกปี
3. การส่งแบบนำส่งงบการเงินที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนระหว่างประเทศต่อธนาคารแห่งประเทศไทย
4. การเปิดเผยข้อมูลงบการเงินและอัตราส่วนทางการเงินผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ เป็นประจำทุกไตรมาส
5. การประกาศงบการเงินประจำปีในหนังสือพิมพ์

• ด้านข้อมูลข่าวสาร

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการสื่อสารทั้งสำหรับภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถแจ้งและรับฟังข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ได้ ดังนี้

ช่องทางการสื่อสารภายใน อาทิ

1. การประชุมพนักงานเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อแจ้งข้อมูลสำคัญต่างๆ ของบริษัทฯ ให้พนักงานทราบ
2. อีเมล เพื่อแจ้งข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ให้พนักงานและตัวแทนทราบอย่างสม่ำเสมอ
3. Intranet เพื่อแสดงข้อมูลและข่าวสารจากฝ่ายต่างๆ ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา
4. पोสเตอร์ข่าว เพื่อแจ้งข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ ให้พนักงานและตัวแทนผ่านโปสเตอร์ข่าวที่ออกเป็นรายสัปดาห์
5. Screen Saver เพื่อแสดงข้อมูลสำคัญแบบสั้นๆ บนจอคอมพิวเตอร์ของพนักงานทุกคน

6. เสี่ยงตามสาย เพื่อประกาศข่าวสารที่ต้องการความรวดเร็วให้พนักงานและตัวแทนผ่านระบบเสียงตามสายตามชั้นต่างๆ
7. โทรศัพท์มือถือ เพื่อแจ้งข้อมูลต่างๆ ให้พนักงานและตัวแทน โดยการใช้การส่งข้อความและข้อความเสียงผ่านโทรศัพท์มือถือ

ช่องทางการสื่อสารภายนอก อาทิ

1. เว็บไซต์ เพื่อให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทฯ สินค้า และบริการ รวมไปถึงการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ
2. อีเมล เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลทาง customercare@azay.co.th และยังสามารถส่งเรื่องร้องเรียนได้ผ่านทาง voiceofcustomer@azay.co.th อีกด้วย
3. Call Center โทร. 1373 เพื่อสอบถามข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับบริษัทฯ รวมถึงกิจกรรมและสิทธิประโยชน์สำหรับลูกค้าได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง
4. ข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือ SMS เพื่อส่งข้อมูลสำคัญในโอกาสต่างๆ ถึงลูกค้าหรือใช้ค้นหาชื่อโรงพยาบาลในเครือข่าย
5. งานแถลงข่าว เพื่อเปิดเผยผลประกอบการรายไตรมาสของบริษัทฯ หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรมใหม่ๆ ของบริษัทฯ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีฝ่ายตรวจสอบภายใน ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อให้คำปรึกษาต่างๆ ที่จะช่วยปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส โดยการปฏิบัติตามวิธีการเพื่อประเมินและปรับปรุงความมีประสิทธิภาพของการจัดการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลตามแนวปฏิบัติของ “สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย” หรือ คปภ. ทำหน้าที่ในการสอบทานระบบการควบคุมภายใน ทั้งในด้านการปฏิบัติการและด้านสารสนเทศ ตามกรอบการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) และกรอบการควบคุมภายในตามแนวทางของ COBIT (The Control Objectives for Information and related Technology) รวมถึงมาตรฐานสากลของสมาคมผู้ตรวจสอบภายใน โดยแบ่งงานได้เป็น 2 ลักษณะ คือ งานบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) และ งานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ซึ่งฝ่ายตรวจสอบภายในจะนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบโดยตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ และคณะกรรมการตรวจสอบทุกไตรมาส

แนวทางในการปฏิบัติงานตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบจะทำตามทีระบุไว้ในคู่มือการตรวจสอบของหน่วยงาน ซึ่งมีการจัดทำขึ้นอย่างสอดคล้องกับแนวทางการตรวจสอบภายในของบริษัทฯ และเป็นไปตามมาตรฐานของกลุ่มอลิอันซ์ ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ถือหุ้นหลัก