



ทิพยประกันภัย

DHIPAYA INSURANCE

ภาคีรัฐเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

ห้องใหญ่ทุกชีวิตในสังคม

ข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรม และจรรยาบรรณทางธุรกิจ

ของ

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

(ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2)

ตามที่บริษัทฯ ได้ประกาศใช้ข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบแล้วนั้น

เพื่อให้ข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจมีความทันสมัย และมีความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 8/2557 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2557 ได้มีการพิจารณา ทบทวนและปรับปรุงสาระสำคัญของข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจด้วยการประมวลข้อพึงปฏิบัติที่ดี มีคุณธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และความโปร่งใส ของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไว้ตามเอกสารแนบท้ายคำสั่งนี้ จึงขอให้ทุกฝ่ายปฏิบัติตามในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่....27 สิงหาคม 2557.....เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 27 สิงหาคม 2557

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

(นายสมใจนึก เองตระกูล)

ประธานกรรมการ



ทิพยประกันภัย

DHIPAYA INSURANCE

ภาครัฐเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

ห่วงใยทุกชีวิตในสังคม

ข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรม และจรรยาบรรณทางธุรกิจ

ของ

บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

(ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2)

วันที่ 26 สิงหาคม 2557



ทิพยประกันภัย

DHIPAYA INSURANCE

ภาครัฐเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

ห่วงใยทุกชีวิตในสังคม

## สารจากประธานกรรมการ

ตลอดระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาธุรกิจให้เจริญก้าวหน้า โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริยธรรมและคุณธรรม โดยยึดหลักความซื่อสัตย์และความโปร่งใส เป็นแนวทางปฏิบัติเสมอมาเพื่อมุ่งมั่นที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างยั่งยืนให้กับผู้ถือหุ้น โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติอย่างถูกต้อง และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

บริษัทฯ ได้จัดทำกรอบแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม โดยจัดทำเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรม และจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัทฯ ขึ้นตั้งแต่ปี 2549 และได้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตลอดมา

จากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทฯ ได้ปรับปรุงเพิ่มเติมข้อปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ให้เป็นสากล มีความทันสมัยเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปบริษัทฯ จึงได้กำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับและผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ จะต้องรับทราบและยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจควบคู่ไปกับการรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานทางจริยธรรมเพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด

(นายสมใจนึก เองตระกูล)

ประธานกรรมการ



ทิพยประกันภัย

DHIPAYA INSURANCE

ภาครัฐเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

ห่วงใยทุกชีวิตในสังคม

## สารบัญ

	หน้า
แนวทางจรรยาบรรณ	1
คำจำกัดความ	2
1. ข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ	3
2. ข้อพึงปฏิบัติของกรรมการบริษัทฯ	6
3. ข้อพึงปฏิบัติของผู้บริหารบริษัทฯ	8
4. ข้อพึงปฏิบัติของพนักงานบริษัทฯ	9
5. ข้อพึงปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทฯ	12
6. ข้อพึงปฏิบัติเกี่ยวกับสถานะแวดล้อม	13
การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติ	13



## ข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรม และจรรยาบรรณทางธุรกิจของ

### บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ มีข้อพึงปฏิบัติที่ดี และประพฤติตนอยู่ในแนวทางที่เหมาะสมต่อการประกอบธุรกิจประกันภัยอย่างมืออาชีพ ตลอดจนมีคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม ทั้งเป็นการส่งเสริมระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยยึดหลักความซื่อสัตย์ยุติธรรม และความโปร่งใสเป็นสำคัญ รวมทั้งมีการรักษาความลับของลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจ และเคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น จึงกำหนดให้มีจริยธรรม และจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ขึ้นไว้เป็นมาตรฐาน โดยการปรับปรุงจริยธรรมของพนักงานเดิม เพื่อให้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินธุรกิจ และเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ และถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

#### แนวทางจรรยาบรรณ

1. กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคน (ผู้มีหน้าที่) เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และส่งเสริม หรือสนับสนุนให้ผู้อื่นปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
2. ผู้มีหน้าที่ต้องทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตน มีการทบทวนความรู้ความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอ
3. ผู้มีหน้าที่ต้องไม่ยุยง ส่งเสริม หรือสนับสนุนให้ผู้อื่นไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ไม่ละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และให้ความร่วมมือในการสอบสวนหาข้อเท็จจริงเมื่อมีการกล่าวหาว่ามีการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และไม่กระทำการที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้อื่น กรณีที่ผู้อื่นถูกกล่าวหาว่าไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
4. ผู้มีหน้าที่พึงแจ้งแก่ผู้บังคับบัญชาที่ตนไว้วางใจ เมื่อพบเห็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
5. คู่มือจรรยาบรรณธุรกิจถือเป็นส่วนหนึ่งของระเบียบปฏิบัติงานและคู่มือปฏิบัติงานของบริษัทฯ



ทิพยประกันภัย

DHIPAYA INSURANCE

ภาครัฐเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

ห่วงใยทุกชีวิตในสังคม

### คำจำกัดความ

ให้ใช้คำจำกัดความดังต่อไปนี้กับคำต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

**“กรรมการ”** หมายถึง บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติของกรรมการ ตามมาตรา 68 แห่งพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 ได้รับการเลือกตั้งจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้เป็นกรรมการและในที่นี้ให้หมายรวมถึงกรรมการบริหาร กรรมการบริษัท และที่ปรึกษาคณะกรรมการ

**“ผู้บริหาร”** หมายถึง พนักงานที่มีผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บริหารพึงประพฤติและปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจในฐานะพนักงานคนหนึ่งและพึงรับผิดชอบในผลงานของตนเองและของผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งมีแนวทางปฏิบัติที่ดีเพื่อเสริมสร้างการเป็นผู้บริหารที่ดี และในฐานะผู้บังคับบัญชาของพนักงาน ผู้บริหารพึงเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างในการประพฤติปฏิบัติที่ดีให้แก่พนักงาน

**“พนักงาน”** หมายถึง พนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว พนักงานภายใต้สัญญาพิเศษ และผู้ร่วมสัญญาที่จะได้รับการว่าจ้างจากบริษัทฯ บริษัทฯ ถือว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพมิใช่เกิดจากความรู้ความสามารถของพนักงานเท่านั้น ความประพฤติและวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานย่อมมีผลกระทบต่อตัวพนักงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อบริษัทฯ ด้วย

**“ผู้มีส่วนได้เสีย”** หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล นิติบุคคล ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือได้รับผลกระทบโดยตรงจากการดำเนินงานของบริษัทฯ

**“ลูกค้า”** หมายถึง ลูกค้าที่มีอุปการะคุณต่อบริษัทฯ หรือผู้เอาประกันภัย ลูกค้าพึงได้รับการบริการที่ดีเพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้าใช้บริการของบริษัทฯ ต่อไป

**“คู่ค้า”** หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล นิติบุคคล ที่ทำธุรกิจร่วมกับบริษัทฯ

**“ตัวแทนประกันวินาศภัย”** หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล นิติบุคคล ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ ให้มีหน้าที่ชักชวน / ชี้ช่องให้บุคคล / นิติบุคคล เข้าทำสัญญากับบริษัทฯ และหากได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือให้รับเงินแทน ก็จะมีหน้าที่รับเบี้ยประกันภัยแทนบริษัทฯ ได้

**“คู่แข่ง”** หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล นิติบุคคล ที่ทำธุรกิจประกันวินาศภัย ภายใต้ พ.ร.บ. ประกันวินาศภัย

**“เจ้าหน้าที่”** หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล นิติบุคคล ที่มีสิทธิเรียกร้องให้บริษัทฯ ชำระหนี้ได้ตามกฎหมาย



“ลูกหนี้” หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล นิติบุคคล ที่มีหน้าที่ต้องชำระหนี้ให้บริษัทฯ ตามกฎหมาย

บริษัทฯ ได้กำหนดจริยธรรม และจรรยาบรรณทางธุรกิจ ไว้เป็นมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

1. ข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
  - 1.1 ดำเนินธุรกิจให้ถูกต้องตามกฎหมาย
    - 1.1.1 บริษัทฯ พึงดำเนินธุรกิจให้ถูกต้องตามกฎหมาย
    - 1.1.2 บริษัทฯ พึงส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานยึดถือ และปฏิบัติตามกฎหมาย
    - 1.1.3 บริษัทฯ พึงดำเนินธุรกิจด้วยการไม่ล่วงละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หรือ ลิขสิทธิ์ของผู้อื่น
  - 1.2 ดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
    - 1.2.1 บริษัทฯ พึงดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจ โดยรวม
    - 1.2.2 บริษัทฯ พึงดำเนินธุรกิจที่ไม่ขัดต่อขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี หรือ ไม่เกิดความเสียหายต่อสังคม
    - 1.2.3 บริษัทฯ พึงรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน รวมถึงสนับสนุนให้ความช่วยเหลือกิจกรรมที่มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคม และสิ่งแวดล้อม
    - 1.2.4 บริษัทฯ พึงเปิดโอกาสให้สังคม ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ร่วมกิจกรรมของบริษัทฯ
  - 1.3 ปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม โดยไม่เอาเปรียบทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
    - 1.3.1 บริษัทฯ พึงดำเนินธุรกิจ และแข่งขันทางการตลาดอย่างเป็นธรรม
    - 1.3.2 บริษัทฯ พึงรักษาผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกรายด้วยความเป็นธรรม
    - 1.3.3 บริษัทฯ พึงให้ความมั่นใจว่าสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับการคุ้มครองโดยกฎหมาย
    - 1.3.4 บริษัทฯ พึงจริงใจ มีความเป็นธรรมต่อลูกค้า และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าอยู่เสมอ



1.3.5 บริษัทฯ พึงยึดมั่นในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และปราศจากการคุกคามใด ๆ รูปแบบต่าง ๆ ของการคุกคาม ได้แก่

- การคุกคามทางวาจา ได้แก่ การบิดเบือน ใส่ความ หรือทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง
- การคุกคามทางกาย เช่น การข่มขู่ ทำร้ายร่างกาย ขู่จะทำร้ายร่างกาย
- การคุกคามที่มองเห็นได้ เช่น การสื่อข้อความก้าวร้าว การแสดงอาการปฏิกิริยาการใช้วาจา หรือการใช้รูปภาพที่ก่อให้เกิดความขุ่นเคือง
- การคุกคามทางเพศ เช่น การร้องขอผลประโยชน์ทางเพศ การขู่เชิญเอาเงินหรือผลประโยชน์อื่นใด โดยอ้างจะเผยแพร่ความลับ (Blackmail) การล่วงละเมิดทางเพศด้วยกาย และวาจาในลักษณะอื่น

#### 1.4 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ต้องหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจส่งผลกระทบในการตัดสินใจใด ๆ ทั้งนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่ต้องยึดถือผลประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นสำคัญ ภายใต้ความถูกต้องของกฎหมายและจริยธรรม

#### 1.5 การปฏิบัติต่อข้อมูลและทรัพย์สิน

##### 1.5.1 การบันทึก การรายงาน และการเก็บรักษาข้อมูล

- บริษัทฯ มีการบันทึกข้อมูลและรายงานข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้องครบถ้วน และตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของบริษัทฯ หรือที่กำหนดไว้ในกฎหมาย
- บริษัทฯ มีการกำหนดชั้นความลับของข้อมูล และ กำหนดให้บุคลากรของบริษัทฯ ต้องรักษาความลับในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ โดยต้องไม่เปิดเผยความลับแม้จะสิ้นสุดการทำงานไปแล้ว
- บริษัทฯ ต้องปกปิดข้อมูลลูกค้า และข้อมูลทางการค้าไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นข้อบังคับ โดยกฎหมายให้เปิดเผย หรือคณะกรรมการบริษัทอนุมัติให้มีการเปิดเผย





## 1.5.2 การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ

- บริษัทฯ พึงเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศอย่างเพียงพอ ทันเวลาถูกต้อง และโปร่งใสโดยสม่ำเสมอตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- บริษัทฯ พึงระมัดระวังไม่ให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความสับสน และสำคัญผิดในข้อเท็จจริงของสารสนเทศ

## 1.6 การปฏิบัติต่อพนักงาน

1.6.1 บริษัทฯ พึงให้การดูแลแก่พนักงาน และจัดให้มีสวัสดิการพนักงาน

1.6.2 บริษัทฯ พึงมีความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ

1.6.3 บริษัทฯ พึงสนับสนุนหรือส่งเสริมกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับพนักงาน และระหว่างพนักงานกับองค์กร

1.6.4 บริษัทฯ พึงส่งเสริมพัฒนาความรู้ และความก้าวหน้าให้พนักงาน โดยจัดให้มีระบบการบริหารงานบุคคล ที่เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับเติบโตในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน

1.6.5 บริษัทฯ พึงให้โอกาสพนักงานของบริษัทฯ ทุกคนแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ โดยกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสม และสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน ทั้งในรูปแบบของเงินเดือน โบนัส รางวัล และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เหมาะสมตามระเบียบของบริษัทฯ ด้วยความเป็นธรรม

1.6.6 บริษัทฯ พึงปฏิบัติและให้ความเคารพสิทธิมนุษยชนอันเป็นรากฐานของการพัฒนาบุคลากร

1.6.7 บริษัทฯ พึงดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยถูกสุขอนามัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน

## 1.7 การสร้างค่านิยมที่คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าบุคคล

บริษัทฯ พึงสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานทุกคนคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าผลประโยชน์ของตน

## 1.8 การปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่

1.8.1 บริษัทฯ พึงมีการกำกับดูแลเพื่อให้เป็นที่มั่นใจได้ว่า บริษัทฯ ปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อกำหนดในสัญญาที่มีต่อเจ้าหน้าที่ อย่างเคร่งครัด โปร่งใสและเท่าเทียมกันทั้งในแง่การ



ชำระเงินและเงื่อนไขอื่นใดที่ได้ทำข้อตกลงไว้

1 8 2 บริษัทพึงไม่ปกปิดสถานะการเงินที่แท้จริงของบริษัทฯ และเปิดเผยข้อมูลแก่  
เจ้าหนี้ตามข้อกำหนดในสัญญาอย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามกำหนดเวลา

1 8 3 ในกรณีที่สงสัยว่าจะมีเหตุการณ์ที่จะส่งผลกระทบต่อเจ้าหนี้ ควรแจ้งให้เจ้าหนี้  
ทราบและร่วมกันหาแนวทางแก้ไข

### 1.9 การปฏิบัติต่อลูกหนี้

1.9.1 บริษัทพึงมีการกำกับดูแลเพื่อให้เป็นที่มั่นใจได้ว่า บริษัทฯ ปฏิบัติตามเงื่อนไข  
ข้อกำหนดในสัญญาที่มีต่อลูกหนี้ อย่างเคร่งครัด โปร่งใสและเท่าเทียมกันทั้งในแง่การรับเงินและ  
เงื่อนไขอื่นใดที่ได้ทำข้อตกลงไว้

1.9.2 บริษัทพึงเปิดเผยข้อมูลแก่ลูกหนี้ตามข้อกำหนดในสัญญาอย่างถูกต้อง ครบถ้วน  
ตามกำหนดเวลา

1.9.3 ในกรณีที่สงสัยว่าจะมีเหตุการณ์ที่จะส่งผลกระทบต่อลูกหนี้ ควรแจ้งให้ลูกหนี้  
ทราบและร่วมกันหาแนวทางแก้ไข

### 1.10 การปฏิบัติต่อคู่แข่ง

บริษัทพึงปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาการแข่งขันที่ดี ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของ  
คู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม และไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้า  
ด้วยการกล่าวหาในทางร้าย

1.10.1 บริษัทฯ พึงส่งเสริมกิจกรรมใดๆ อันนำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างกัน และ  
ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในโอกาสที่เหมาะสม

1.10.2 บริษัทฯ พึงมีทัศนคติต่อคู่แข่งในฐานะเพื่อนร่วมธุรกิจ ที่จะช่วยส่งเสริมให้  
บริษัทฯ เกิดการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

## 2. ข้อพึงปฏิบัติของกรรมการบริษัท

กรรมการบริษัทพึงมีแนวทางในการปฏิบัติตน เพื่อให้เป็นไปตามหลักจริยธรรมทางธุรกิจของ  
บริษัทฯ กรรมการพึงรำลึกเสมอว่า การปฏิบัติหน้าที่ของตนมิใช่พันธะและความรับผิดชอบ  
ที่ต้องมีต่อบริษัทฯ และผู้ถือหุ้นเท่านั้น หากยังมีหน้าที่รับผิดชอบต่อลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียอื่น



ด้วยการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของบุคคลทุกกลุ่มดังกล่าว จึงเป็นแนวปฏิบัติที่พึงปฏิบัติ โดยต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติตน ดังนี้

2.1 ความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีคุณธรรม ในการดำเนินกิจการของบริษัทฯ กรรมการจะกระทำการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และมีคุณธรรม

2.1.1 กรรมการพึงปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบ วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัทฯ ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น

2.1.2 กรรมการพึงปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาในธุรกิจการงานของบริษัทฯ อย่างเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการและกลุ่มที่มีผลประโยชน์ และต้องไม่มีผลประโยชน์ส่วนตัวเกี่ยวข้องในการตัดสินใจทางธุรกิจ

2.1.3 กรรมการพึงปฏิบัติหน้าที่โดยใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

2.1.4 กรรมการพึงรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียด้วยความเป็นธรรม

2.1.5 การกระทำใด ๆ ของกรรมการพึงเป็นไปโดยซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม และยึดถือผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลักสำคัญในการตัดสินใจ

2.1.6 กรรมการพึงยึดมั่นต่อความจริง และไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่พรางพุดหรือกระทำการอันเป็นเท็จ และไม่พรางพุดทำให้เกิดความเข้าใจผิดโดยละเว้น การพูด หรือการปฏิบัติ

2.2 การดำเนินธุรกิจส่วนตัว ในฐานะกรรมการบริษัท การดำเนินธุรกิจส่วนตัว หรือธุรกิจอื่น ๆ ของกรรมการพึงต้องแยกออกจากการดำเนินกิจการของบริษัทฯ

2.3 การรักษาความลับ

2.3.1 กรรมการไม่พึงเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า พนักงาน และกรรมการดำเนินงานของบริษัทฯ ทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนาต่อบุคคลภายนอก เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากบริษัทฯ

2.3.2 กรรมการจะไม่พึงใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการเป็นกรรมการบริษัท เพื่อประโยชน์ทางการเงินส่วนตัวและผู้อื่น ที่มีได้กระทำไปเพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ

2.4 การเปิดเผยเรื่องผลประโยชน์ กรรมการพึงเปิดเผยผลประโยชน์จากธุรกิจส่วนตัว หรือธุรกิจอื่น ๆ รวมทั้งเรื่องใดๆ ที่เป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์



2.5 การยึดถือปฏิบัติตามกฎหมาย กรรมการพึงยึดถือปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

2.6 การรับเงิน ของขวัญ และผลประโยชน์อื่น ๆ กรรมการไม่พึงใช้ตำแหน่งหน้าที่การเป็นกรรมการเพื่อหาผลประโยชน์ส่วนตนจากผู้ประกอบธุรกิจกับบริษัทฯ รวมทั้งผู้ที่กำลังติดต่อเพื่อดำเนินธุรกิจกับบริษัทฯ

### 3. ข้อพึงปฏิบัติของผู้บริหารบริษัทฯ

3.1 ผู้บริหารพึงปฏิบัติตนอยู่ภายใต้กรอบศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ละเว้นพฤติกรรมที่เสื่อมเสีย และตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ ลูกจ้าง ผู้ถือหุ้น และพนักงาน

3.2 ผู้บริหารพึงบริหารงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ เอาใจใส่ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นตัวอย่างในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อย่างมีจริยธรรม เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัทฯ

3.3 ผู้บริหารพึงปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ ปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเป็นธรรมและไม่ใช้อำนาจในทางมิชอบ

3.4 ผู้บริหารต้องแสดงความเชื่อมั่นต่อจริยธรรมและจรรยาบรรณ โดยการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับพนักงานอื่น เสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ รวมทั้งมุ่งมั่นที่จะป้องปราม และป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิด จริยธรรม และจรรยาบรรณ

3.5 ผู้บริหาร พึงสนับสนุนการสร้างศักยภาพในความก้าวหน้า และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จัดสวัสดิการให้พนักงานอย่างเหมาะสม มีความจริงใจ เคารพในสิทธิ และการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน

3.6 ผู้บริหารพึงสร้างเสริมความมั่นใจในการทำงานให้แก่พนักงาน ทั้งผลตอบแทน การแต่งตั้งโยกย้าย การให้รางวัลและการลงโทษที่เป็นธรรม รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน



#### 4. ข้อพึงปฏิบัติของพนักงานบริษัทฯ

เพื่อเป็นการเสริมสร้างการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และเป็นการเสริมสร้างความสุขในการทำงาน พนักงานควรมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

##### 4.1 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อตนเอง

- 4.1.1 พนักงานพึงประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานของบริษัทฯ โดยเคร่งครัด
- 4.1.2 พนักงานพึงปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และด้วยความอุตสาหะ ขยันหมั่นเพียรและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของพนักงาน และบริษัทฯ
- 4.1.3 พนักงานพึงมีทัศนคติที่ดีต่อบริษัทฯ ให้ความเคารพ เชื่อฟัง และปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่สั่งการ โดยชอบด้วยนโยบาย และระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ
- 4.1.4 พนักงานพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ ความสามารถ มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน ตามตำแหน่ง
- 4.1.5 พนักงานพึงปฏิบัติตนภายใต้กรอบศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ละเว้นพฤติกรรมที่เสื่อมเสีย
- 4.1.6 พนักงานพึงศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

##### 4.2 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

- 4.2.1 พนักงานพึงมีความสามัคคีปรองดองกัน และเอื้อเฟื้อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ซึ่งจะนำไปสู่ความเสียหายต่อบุคคลอื่น และบริษัทฯ
- 4.2.2 พนักงานพึงปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานด้วยความมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความจริงใจ เคารพสิทธิ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน หลีกเลี่ยงการนำข้อมูลหรือเรื่องราวของผู้อื่นทั้งในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และเรื่องส่วนตัว ไปเปิดเผย หรือวิพากษ์วิจารณ์ในลักษณะที่จะก่อให้เกิดความเสียหาย ทั้งต่อเพื่อนพนักงานและต่อบริษัทฯ



- 4.2.3 พนักงาน พึงหลีกเลี่ยงการให้ และการรับของขวัญของกำนัลอันมีมูลค่ามาก หรือ เพื่อหวังผลตอบแทน หรือทำให้เกิดอคติ ทั้งต่อตัวพนักงาน ต่อเพื่อนพนักงาน ด้วยกัน และผู้ได้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
- 4.3 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อบริษัทฯ
- 4.3.1 พนักงานพึงมีความศรัทธา มีความผูกพัน ซื่อสัตย์สุจริต อุดสาหะพากเพียร และมีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ รักษาชื่อเสียงของบริษัทฯ
- 4.3.2 พนักงานไม่พึงใช้อำนาจหน้าที่ของตนเองเพื่อประโยชน์ของตนเองและต่อผู้อื่น ทั้งทางตรงและทางอ้อม อันก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ
- 4.3.3 พนักงานพึงรายงานเรื่องที่เป็นผลกระทบต่อการดำเนินงาน หรือชื่อเสียงของบริษัทฯ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยมิชักช้า
- 4.3.4 พนักงานพึงรักษาความลับของบริษัทฯ ไม่ควรเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร นวัตกรรม ทั้งทางวัตถุและทางความคิด อันจะมีผลกระทบให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทฯ และไม่ควรรนำ ข้อมูลที่ได้ จากหน้าที่การงานไปหาประโยชน์ส่วนตน
- 4.3.5 พนักงานพึงดูแลรักษาสิทธิประโยชน์ และทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้คงสภาพดี ใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ประหยัด มิให้สิ้นเปลือง สูญเปล่า เสียหาย หรือเสื่อมสลาย ก่อนเวลาอันสมควร
- 4.4 ข้อพึงหลีกเลี่ยงในการประพฤติปฏิบัติที่ขัดต่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ
- 4.4.1 พนักงานไม่พึงใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาประโยชน์ส่วนตน หรือพรรคพวก หรือ ทำธุรกิจ แข่งขันกับบริษัทฯ
- 4.4.2 พนักงานไม่พึงประกอบการดำเนินการทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมในธุรกิจที่ แข่งขัน กับบริษัทฯ หรือขัดผลประโยชน์กับบริษัทฯ
- 4.4.3 พนักงานไม่พึงมีส่วนได้ส่วนเสียทางการเงินกับลูกค้า หรือคู่ค้าไม่ว่าจะอยู่ในฐานะ ที่เป็นเจ้าของกิจการ หุ้นส่วน ผู้ถือหุ้น กรรมการ เจ้าหนี้ ลูกหนี้ หรือที่ปรึกษา ซึ่งถ้ามีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวต้องเปิดเผยให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- 4.4.4 พนักงานไม่พึงเรียกเก็บ หรือรับทรัพย์สินใดๆ จากลูกค้าและผู้ที่ทำธุรกิจกับ บริษัทฯ นอกเหนือจากค่าใช้จ่าย และค่าธรรมเนียมที่บริษัทฯ เรียกเก็บ



#### 4.5 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อลูกค้า

- 4.5.1 พนักงานพึงให้บริการที่ดีต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีความซื่อสัตย์ สุจริต และชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิอันพึงมีพึงได้ รวมทั้งมีหน้าที่รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า
- 4.5.2 พนักงานพึงให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เต็มใจ จริงใจ และสุภาพ

#### 4.6 ข้อพึงปฏิบัติต่อกู้คำ

- 4.6.1 พนักงานพึงปฏิบัติต่อกู้คำด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และด้วยความเสมอภาค
  - 4.6.2 พนักงานไม่พื้งนำความลับ หรือข้อมูลทางการค้าของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น และไม่กล่าวร้ายทับถมลูกค้า
  - 4.6.3 พนักงานไม่พื้งเกี่ยวข้องทางการเงิน หรือผลประโยชน์ใดๆ กับลูกค้า อาทิเช่น ร่วมทุนร่วมทำการค้า ให้ยืมหรือกู้ยืมเงิน เป็นต้น
  - 4.6.4 พนักงานไม่พื้งเรียกร้องเอาผลประโยชน์จากลูกค้า เพื่อการตอบแทนการทำงานในหน้าที่ของตน
  - 4.6.5 พนักงานไม่พื้งรับ หรือให้การเลี้ยงรับรอง สิทธิประโยชน์ หรือของขวัญอันมีราคาแพง หรือการรับนั้นทำให้พนักงานต้องยอมปฏิบัติตามความประสงค์ของลูกค้า ในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ต่อหลักปฏิบัติโดยปกติของบริษัทฯ
- #### 4.7 ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา
- 4.7.1 รับฟังคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา และไม่ปฏิบัติงานข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเป็นผู้สั่ง รวมทั้งควรมีความสุภาพต่อพนักงานที่มีตำแหน่งเหนือตน
  - 4.7.2 ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยเมตตาธรรมและยุติธรรม ดูแลเอาใจใส่และพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ถ่ายทอดความรู้ และสนับสนุนด้านการอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอ
  - 4.7.3 รับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับงาน และพิจารณานำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ต่องาน



## 5. ข้อพึงปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทฯ

เพื่อสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือกันในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ ตัวแทนฯ ของบริษัทฯ ควรจะมีแนวทางดำเนินธุรกิจ ดังนี้

5.1 ตัวแทนฯ พึงประพฤติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรม และการกระทำการใด ๆ ให้ได้รับความเสียหายทางการเงิน และผิดหรือขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

5.2 ตัวแทนฯ พึงพัฒนาความรู้ ทักษะ ให้เท่าทันกับความเปลี่ยนแปลง และปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาและสร้างวิชาชีพอยู่สม่ำเสมอ

5.3 ตัวแทนฯ พึงป้องกัน หลีกเลี่ยง ตระหนักในส่วนได้เสีย และไม่ปฏิบัติกรใด ๆ ที่อาจขัดแย้งทางด้านผลประโยชน์ โดยตรง และ/หรือที่จะส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้า บริษัทประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยอื่น และผู้ที่เกี่ยวข้อง

5.4 ตัวแทนฯ พึงปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบกติกา ข้อบังคับตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทฯ โดยเคร่งครัด และไม่ปฏิบัติเกินขอบข่ายที่บริษัทประกันภัย และหรือกฎหมายกำหนดให้อำนาจไว้

5.5 ตัวแทนฯ พึงมีความกตัญญู รักษาชื่อเสียง ภาพพจน์ของบริษัทฯ รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกฎหมาย

5.6 ตัวแทนฯ พึงรักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลส่วนตัว และ/หรือข้อมูลส่วนบุคคลใด ๆ ของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น หรือแสวงหาผลประโยชน์ต่อบุคคลอื่นนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ โดยมีได้รับอนุญาตจากลูกค้า

5.7 ตัวแทนฯ พึงเต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจ ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ประสานงาน อำนวยความสะดวก โดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง ตั้งแต่การรับโอนความเสี่ยงภัยการบริการเรียกร้องความเสียหาย และการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

5.8 ตัวแทนฯ พึงส่งเสริม จรรยาบรรณตัวแทนประกันวินาศภัย จรรยาบรรณธุรกิจประกันวินาศภัย และ วิชาชีพประกันวินาศภัย เพื่อสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในธุรกิจประกันวินาศภัยให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชนและสังคม

5.9 ตัวแทนฯ ดำรงตนให้เป็นที่ประจักษ์ได้รับการยอมรับจากบุคลากรร่วมวิชาชีพสาธารณสุข และเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดี เพื่อส่งเสริมวิชาชีพประกันวินาศภัย





## 6. ข้อพึงปฏิบัติเกี่ยวกับสถานะสิ่งแวดล้อม

- 6.1 ใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด และพยายามหาสิ่งทดแทนทรัพยากรธรรมชาติที่นำมาใช้ โดยคำนึงถึงสถานะสิ่งแวดล้อมทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- 6.2 พึ่งพยายามหาวิธีนำของใช้แล้วจากสถานประกอบการมาปรับปรุงใช้อีก
- 6.3 พึ่งอนุรักษ์ปรับปรุงรักษาซึ่งอาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อยคงงามและถูกสุขลักษณะ
- 6.4 พึ่งรักษาและปรับปรุงมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อจัดอันตรายที่อาจเกิดต่อสถานที่ และสถานะสิ่งแวดล้อมให้เป็นมาตรฐานสากล

## การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติ

บริษัทฯ ได้จัดทำคู่มือเกี่ยวกับความรู้ด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณทางธุรกิจ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ผ่านระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ โดยกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทุกคนทุกระดับมีหน้าที่ติดตามดูแลให้ปฏิบัติตามคู่มือความรู้ด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณทางธุรกิจ และถือเป็นส่วนหนึ่งของวินัยพนักงาน