

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Policy)

บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
พ.ศ. 2568



บริษัทประกันชีวิตของสหกรณ์ เพื่อสหกรณ์ สมาชิกสหกรณ์ และปวงชน

นโยบายนี้ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ชุดที่ 15 ครั้งที่ 8/2568
เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2568

สำนักงานคณะกรรมการ

ส่วนที่ 1 บททั่วไป

ค่านิยมองค์กร Core Values: SAHA LIFE

S - Synergy	สร้างพลังร่วมกัน
A - Ability	ขีดความสามารถ
H - Honest	ซื่อสัตย์ โปร่งใส
A - Accountability	ความพร้อมรับผิดชอบต่อการบริหาร
L - Legal Framework	การปฏิบัติตามกรอบกฎหมาย
I - Integrity	ซื่อสัตย์และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
F - Fairness	ความยุติธรรม ความเที่ยงตรง
E - Effectiveness and Efficiency	ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นองค์กรนำด้านธุรกิจประกันชีวิตของสหกรณ์ เพื่อสหกรณ์ สมาชิกสหกรณ์ และปวงชนในการเสริมสร้างเสถียรภาพทางการเงิน และความมั่นคงในชีวิต เศรษฐกิจและสังคม

พันธกิจ (Mission)

- ส่งเสริมสนับสนุนให้ธุรกิจประกันชีวิตมีบทบาทสำคัญในการสร้างเสริมความแข็งแกร่งของระบบสหกรณ์ สมาชิกสหกรณ์ และประชาชนทั่วไปให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่หลากหลายตามความต้องการของสหกรณ์หรือผู้เอาประกันภัยไว้บริการเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ รวมถึงการขยายเครือข่ายการตลาดให้ครอบคลุม
- ส่งเสริมสนับสนุนการออมเงินและการคุ้มครองชีวิตแก่สมาชิกสหกรณ์ หรือผู้เอาประกันภัยทั่วไปให้มีหลักประกันที่มั่นคง
- พัฒนาเสริมสร้างประสิทธิภาพและระบบการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐานของการประกอบธุรกิจประกันชีวิต มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ
- สรรหาและพัฒนาบุคลากรในทุกระดับทำงานแบบมืออาชีพ เพื่อให้ก้าวทันวิทยาการสมัยใหม่ มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของธุรกิจ
- เพิ่มประสิทธิภาพในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการแบบบูรณาการ เพื่อให้บริษัทมีผลประกอบการที่ดี สร้างความมั่นคงแก่องค์กร สหกรณ์ ผู้เอาประกันภัย ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย
- สนับสนุนกิจกรรมสหกรณ์ทั้งในระดับชุมชน และระดับประเทศ รวมถึงรณรงค์ส่งเสริมและปลูกฝังค่านิยมที่ดีงามแก่เยาวชนไทย

นิยามของคำที่สำคัญ

การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance)	หมายความว่า	ความสัมพันธ์ในเชิงการกำกับดูแล รวมทั้งกลไก มาตรการที่ใช้กับการตัดสินใจของคนใน องค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งรวมถึง (1) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลัก (Objectives) (2) การกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และพิจารณา อนุมัติแผนงาน และงบประมาณ (3) การติดตาม ประเมิน และดูแลการรายงานผล การดำเนินงาน
กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate- Governance Framework)	หมายความว่า	หลักปฏิบัติสำหรับคณะกรรมการ เพื่อให้ ตระหนักและเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และความ รับผิดชอบในฐานะเป็นผู้นำขององค์กรที่ต้อง กำกับดูแลให้มีการบริหารจัดการที่ดี และ นำไปใช้ในการกำกับดูแลให้บริษัทมีผลการ ดำเนินงานที่ดีในระยะยาว น่าเชื่อถือ เพื่อ ประโยชน์ในการสร้างคุณค่าให้บริษัทอย่าง ยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยการกำหนดทิศทาง นโยบาย และกลยุทธ์ของบริษัท การกำกับดูแล ให้บริษัทมีกระบวนการและกลไกในการ ควบคุม กำกับ และตรวจสอบที่มีประสิทธิผล และการติดตามกำกับดูแลการดำเนินงานของ บริษัทอย่างต่อเนื่อง
บริษัท (Saha Life Insurance- Public Company)	หมายความว่า	บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
คณะกรรมการ (Board of Directors)	หมายความว่า	คณะกรรมการบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
กรรมการ (Director)	หมายความว่า	ผู้ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการในคณะกรรมการ

กรรมการที่เป็นผู้บริหาร (Executive Directors)	หมายความว่า	กรรมการที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหาร กรรมการที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการ ดำเนินการใด ๆ เชี่ยวชาญผู้บริหาร และให้ หมายความรวมถึงกรรมการที่มีอำนาจลงนาม ผูกพัน เว้นแต่จะแสดงได้ว่าเป็นการลงนาม ผูกพันตามรายการที่คณะกรรมการบริษัทมีมติ อนุมัติไว้แล้ว และเป็นการลงนามร่วมกับ กรรมการรายอื่น
กรรมการผู้จัดการ (Managing Director)	หมายความว่า	บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการให้ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบสูงสุดในการบริหารจัดการ งานของบริษัท ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างใดก็ ตาม
ผู้บริหาร (Chief Executive)	หมายความว่า	กรรมการผู้จัดการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหาร ที่รายงานนับต่อจากกรรมการผู้จัดการลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่ง ระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย และให้หมายความ รวมถึงผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในสาขางาน บัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป หรือเทียบเท่า
พนักงาน (Employee)	หมายความว่า	ผู้ซึ่งบริษัทจ้างไว้ปฏิบัติงานในตำแหน่งรอง กรรมการผู้จัดการ หรือเทียบเท่าลงมา ใน ลักษณะงานประจำหรือมีกำหนดระยะเวลาตาม เงื่อนไขการจ้าง
กรรมการอิสระ (Independent Director)	หมายความว่า	กรรมการที่มีความเป็นอิสระจากผู้ถือหุ้นใหญ่ และผู้บริหารของบริษัท และต้องมีคุณสมบัติ ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนด

คณะกรรมการชุดย่อย (Sup Committee)	หมายความว่า	คณะกรรมการอื่น คณะอนุกรรมการ หรือ คณะทำงานที่คณะกรรมการแต่งตั้งขึ้น เพื่อให้ปฏิบัติงานด้านใดด้านหนึ่งตามที่คณะกรรมการมอบหมาย
คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee)	หมายความว่า	คณะกรรมการอื่นที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลให้มีการจัดทำรายงานทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูลที่ต้องครบถ้วนเป็นไปตามมาตรฐานการรายงาน มีระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่มีมาตรฐานรัดกุมเพียงพอ ทั้งนี้ องค์กรประกอบ คุณสมบัติ และหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบเป็นไปตามที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนด
คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน (Nomination and Remuneration Committee)	หมายความว่า	คณะกรรมการอื่นที่คณะกรรมการตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และวิธีการสรรหากรรมการ คัดเลือกและเสนอชื่อบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท และกำหนดการจ่ายค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นของคณะกรรมการให้มีความเหมาะสมกับการบริหารที่เป็นปัจจุบัน
ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (Major Shareholder)	หมายความว่า	ผู้ถือหุ้นในบริษัทเกินกว่าร้อยละสิบของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท
ผู้สอบบัญชี (Auditor)	หมายความว่า	บุคคลภายนอกที่มีใบอนุญาตและเป็นอิสระจากกิจการ มีหน้าที่ตรวจสอบและรับรองว่างบการเงินของกิจการแสดงข้อมูลที่ถูกต้องตามควร โดยการที่จะได้รับใบอนุญาตผู้สอบบัญชี บุคคลนั้นจะต้องผ่านการทดสอบและจะต้องมีชั่วโมงฝึกงานตามที่สภาวิชาชีพบัญชีหรือกรมสรรพากรกำหนด

คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

ธุรกิจประกันชีวิต เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากมีภาระผูกพันและความรับผิดชอบต่อลูกค้าในระยะยาว รวมถึงส่งเสริมการออมและการลงทุนเพื่อการพัฒนาประเทศ บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทหนึ่งที่ยึดมั่นในเจตนารมณ์ของการดำเนินธุรกิจ อันตั้งอยู่บนพื้นฐานของการบริหารจัดการตามการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทประกันชีวิตเพื่อพัฒนาและส่งเสริมความมั่นคงของบริษัท และธุรกิจประกันชีวิต เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ดีในด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความเป็นธรรมและเกิดประโยชน์ต่อบริษัท โดยตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย บริษัทจึงได้จัดทำคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัททุกคนได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจและปฏิบัติงาน ดังนี้

1. คำจำกัดความ (Definition)

1.1 คุณธรรม (Morals) หมายถึง สภาพคุณงามความดีและความถูกต้องเหมาะสมในการแสดงออกทั้งกาย วาจา และใจของแต่ละบุคคลซึ่งยึดมั่นไว้เป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติจนเกิดเป็นนิสัย

คุณธรรมในการทำงาน (Work Morals) หมายถึง ลักษณะนิสัยที่ดีที่ควรประพฤติปฏิบัติในการประกอบอาชีพ

1.2 จริยธรรม (Ethics) หมายถึง หลักหรือกฎเกณฑ์ที่เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนในสิ่งที่ดีงาม เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับชมชอบหรือยอมรับจากสังคม เพื่อความสันติสุขแห่งตนเองและความสงบเรียบร้อยของสังคม

1.2.1 จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) หมายถึง กฎเกณฑ์ที่เป็นแนวทางปฏิบัติตนในการประกอบอาชีพที่ดีถือว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับ

1.2.2 จริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethics) หมายถึง แนวปฏิบัติหรือตัวกำหนดว่าสิ่งใดถูกสิ่งใดผิด หรือสิ่งใดเหมาะสมในการดำเนินธุรกิจจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น (ภาวะปกติและภาวะขัดแย้ง) เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี

1.3 จรรยาบรรณ (Conduct) หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบวิชาชีพนั้นกำหนดขึ้นเพื่อรักษา สร้างเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้

1.3.1 จรรยาบรรณในการทำงาน (Work Code of Conduct) หมายถึง การประมวลแบบแผนกำหนดขอบเขต มาตรฐาน ความประพฤติ และพฤติกรรมที่บุคลากรทุกคนของบริษัท (ไม่ว่าจะเป็นคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ทุกระดับในทุกหน่วยงาน) พึงกระทำการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ภายใต้กรอบคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ และเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย เกิดความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อันเป็นการสร้างรากฐานและรักษาภาพลักษณ์ของบริษัทให้เป็นองค์กรที่มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

1.3.2 จรรยาบรรณทางธุรกิจ (Business Code of Conduct) หมายถึง แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินธุรกิจ และข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน ซึ่งมีความชัดเจนเพียงพอเพื่อป้องกันการประพฤติปฏิบัติในทางที่ผิด เป็นแบบอย่างที่ดี และดำรงไว้ซึ่งความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นขององค์กรที่ต้องการให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานประพฤติปฏิบัติงานภายใต้กรอบคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ เสมอภาคและเท่าเทียม ปฏิบัติตัวตามกฎหมายและยึดถือข้อบังคับของบริษัทเป็นสำคัญ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทบรรลุวัตถุประสงค์

1.4 ความชัดเจนและความสะดวกสำหรับผู้บริหารและพนักงาน เพื่อความเข้าใจจรรยาบรรณฉบับนี้ จึงขอกำหนดว่า

1.4.1 “บริษัท” หมายถึง บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

1.4.2 “กรรมการผู้จัดการ” หมายถึง บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบสูงสุดในการบริหารจัดการงานของบริษัท **ทั้งนี้ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างใดก็ตาม**

1.4.3 “ผู้บริหาร” หมายถึง กรรมการผู้จัดการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารสายแรกนับต่อจากกรรมการผู้จัดการลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย และให้หมายความรวมถึงผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในสายงานบัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป หรือเทียบเท่า

1.4.4 “พนักงาน” หมายถึง ผู้ซึ่งบริษัทจ้างไว้ปฏิบัติงานในตำแหน่งรองกรรมการผู้จัดการ หรือเทียบเท่าลงมา ในลักษณะงานประจำหรือมีกำหนดระยะเวลาตามเงื่อนไขการจ้าง

2. คุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics)

2.1 มีความซื่อสัตย์ (Honesty) ในการทำงานผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ และไม่คดโกงหรือหลอกลวงผู้อื่น

2.2 มีความเสียสละ (Sacrifice) ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ไม่เห็นแก่ตัว รู้จักการให้และการแบ่งปัน ช่วยผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน

2.3 มีความยุติธรรม (Justice) ในการทำงานผู้ปฏิบัติงานจะต้องไม่ลำเอียงหรือถือสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่เชื่อ ต้องมีความเป็นกลาง ยึดถือความถูกต้องเป็นหลัก ไม่มีอคติกับเรื่องต่าง ๆ ที่ได้ยินหรือรับฟังมา

2.4 มีความประหยัด (Frugality) ในการทำงานผู้ปฏิบัติงานต้องรู้จักอดออม ไม่ฟุ่มเฟือย ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

2.5 มีความขยันและอดทน (Diligence and Patience) ในการทำงานผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความมุ่งมั่นต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งใจไว้ เมื่อพบปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานให้นำปัญหาหรืออุปสรรคนั้นมาปรับปรุงและแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

2.6 มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ในการทำงานผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายผู้ร่วมงาน ลูกค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม

2.7 มีความตรงต่อเวลา (Punctuality) ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความตรงต่อเวลา ไม่มาทำงานสายและต้องส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามกำหนด

3. จรรยาบรรณในการทำงาน (Work Code of Conduct)

3.1 จรรยาบรรณต่อบริษัท (Code of Conduct for Organization)

3.1.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ มุ่งมั่น ตั้งใจ พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ

3.1.2 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม

3.1.3 ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ของบริษัทอย่างเคร่งครัด

3.1.4 ไม่ดำเนินการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interests) ไม่เสนอหรือตกลงรับสินบน หรือค่าตอบแทนจากบุคคล หรือหน่วยงานอื่นในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการโดยตรงหรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.1.5 ละเว้นการทำธุรกรรมใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่ชอบธรรม

3.1.6 ระมัดระวังและรักษาความลับของบริษัทอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันเหตุอันอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท

3.1.7 ใช้และดูแลรักษาทรัพย์สินของบริษัทให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย และไม่นำไปใช้ในทางที่ผิด หรือเพื่อประโยชน์ส่วนตัว

3.1.8 ศึกษาหาความรู้ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ และปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อความเจริญก้าวหน้าแก่ตนเองและบริษัท

3.1.9 ยึดมั่นในคุณธรรม ละเว้นจากอบายมุขทั้งปวง และไม่ประพฤติตนในทางที่อาจทำให้เสื่อมเสียเกียรติยศ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ทั้งแก่ตนเองและบริษัท โดยยึดมั่นในหลักคุณธรรมและจริยธรรม

3.1.10 ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ของตนหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ของตนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในการแสวงหาผลประโยชน์

3.2 จรรยาบรรณสำหรับกรรมการ (Code of Conduct for Directors)

3.2.1 ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น

3.2.2 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และยุติธรรม เพื่อผลประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

3.2.3 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังและต้องมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจของบริษัท การตัดสินใจใด ๆ จะต้องพิจารณาบนพื้นฐานของข้อมูลที่เพียงพอ น่าเชื่อถือ และเห็นชอบจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงให้เหตุผลประกอบการตัดสินใจ

3.2.4 หลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตน ญาติ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์บริษัท ในกรณีที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ กรรมการต้องเปิดเผยรายการแห่งผลประโยชน์ขัดแย้งในที่ประชุมคณะกรรมการทราบด้วยหลักสุจริตใจ

3.2.5 ต้องไม่ดำเนินการหรือมีส่วนได้เสียในกิจกรรมใด ๆ อันมีลักษณะเดียวกันหรือเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท ไม่ว่าจะเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่น

3.2.6 ต้องไม่นำความลับ หรือข้อมูลภายในซึ่งยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ หรือในฐานะการเป็นกรรมการบริษัทไปใช้เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ทั้งต่อตนเองหรือผู้อื่น

3.2.7 ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารใด ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและการดำเนินการของบริษัท

3.3 จรรยาบรรณสำหรับผู้บริหาร (Code of Conduct for Executives)

3.3.1 ผู้บริหารต้องคัดกรและผู้อื่น

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท
- 2) ปฏิบัติหน้าที่โดยประยุกต์ความรู้และทักษะการบริหารจัดการอย่างสุดความสามารถในทุกกรณีด้วยความระมัดระวังและไตร่ตรอง
- 3) รักษาความลับของบริษัท
- 4) จัดการดูแลมิให้ทรัพย์สินใด ๆ ของบริษัทเสื่อมค่าหรือสูญหายโดยมิชอบ
- 5) ตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลสารสนเทศของบริษัท
- 6) รายงานสถานภาพของบริษัทโดยสม่ำเสมอ และครบถ้วนตามความจริง

3.3.2 ผู้บริหารต่อพนักงาน

- 1) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถอย่างทั่วถึง
- 2) ให้พนักงานปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด
- 3) รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของพนักงาน ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และหลีกเลี่ยงการดำเนินการใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจคุกคามและสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของพนักงาน ให้ความมั่นใจในเรื่องสวัสดิภาพ สวัสดิการ รวมถึงการให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่พนักงาน การแต่งตั้งและโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการให้รางวัล และการลงโทษพนักงาน ต้องกระทำด้วยความยุติธรรม และความสุจริตใจ
- 4) ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมและการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ
- 5) เน้นย้ำให้พนักงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทซึ่งพนักงานปฏิบัติได้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณอย่างทั่วถึง

3.3.3 ผู้บริหารต่อลูกค้า

- 1) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง
- 2) จัดระบบให้ลูกค้าแจ้งเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการที่ผิดพลาด และให้เป็นธรรมเนียมแก่ลูกค้า
- 3) ต้องรักษาความลับของลูกค้า
- 4) มีความรับผิดชอบสร้างสรรค์ต่อสังคม โดยครอบคลุมการสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมที่ดีงามของสังคมไทย

3.3.4 ผู้บริหารต่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์

- 1) ไม่ใช่โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่การงาน แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น
- 2) ไม่ทำการใด ๆ ที่ขัดแย้งกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- 3) ตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทและลูกค้า
- 4) ทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เทียงธรรม สอดคล้องกับ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง นโยบาย และมติที่ประชุมของคณะกรรมการบริษัท
- 5) ไม่ให้เหตุผลส่วนตัวหรือบุคคลในครอบครัวของตน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่ทำให้เบี่ยงเบนไปจากหลักการข้างต้น
- 6) ไม่ทำธุรกิจที่เป็นการแข่งขันกับสินค้าหรือบริการของบริษัท
- 7) ไม่ทำกิจกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริษัท เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลในครอบครัว

3.4 จรรยาบรรณสำหรับพนักงาน (Code of Conduct for Employees)

3.4.1 พนักงานต้องถือ

- 1) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีความถูกต้อง แม่นยำเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และคู่มือปฏิบัติงานที่บริษัทกำหนดอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง ไม่ประมาทเลินเล่อจนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท
- 2) ประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นพนักงานบริษัท ทั้งกิริยามารยาท การวางตัว การรักษาภาพลักษณ์ทางกาย และการแต่งกาย อาทิ การไว้ทรงผม การไว้หนวดเครา ให้มีความสะอาด เรียบร้อยไม่ยาวรุงรังจนไม่เหมาะสม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท
- 3) รักษาผลประโยชน์ของบริษัท โดยไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้บริษัทชำรุด สูญหาย หรือสูญเสียประโยชน์และไม่เบียดบังประโยชน์ของบริษัทไปเป็นประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่น
- 4) ใช้และรักษาทรัพย์สินของบริษัทให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมอันเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของบริษัท
- 5) รักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัท ดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงอันดีงามของบริษัท โดยไม่ให้ร้ายหรือให้ข้อมูลข่าวสาร อันจะก่อให้เกิดความเสื่อมเสียแก่บริษัท

6) รักษาข้อมูลของบริษัทไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารของบริษัทที่มีความระมัดระวัง และความรอบคอบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลบริษัท ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของบริษัท เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากบริษัทเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและพนักงาน

7) ตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูลสารสนเทศของบริษัท อาทิ พนักงานต้องเลี่ยงการใช้งานอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูลทรัพย์สิน หรือการดำเนินงานของบริษัท

8) ไม่นำทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัทไปทำซ้ำ คัดแปลง หรือกระทำการใด ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือประโยชน์ของผู้อื่น โดยไม่ได้รับอนุญาต

3.4.2 พนักงานต่อผู้บริหาร

1) ให้ความเคารพ สุภาพ อ่อนน้อม รับฟังคำแนะนำของผู้บังคับบัญชาด้วยความเคารพ และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาอย่างรอบคอบ รวดเร็ว และถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งของบริษัท

2) แสวงหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือวิธีการปฏิบัติงาน ที่จะทำให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับบริษัท หากเห็นว่าระเบียบหรือวิธีการปฏิบัติงานใดสมควรปรับปรุงให้เหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาโดยไม่ชักช้า

3) ไม่กล่าวร้ายผู้บริหารโดยปราศจากซึ่งข้อมูลความจริง

3.4.3 พนักงานต่อพนักงาน

1) เคารพในสิทธิ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ใ้จากสุภาพ อ่อนโยน และมีน้ำใจต่อกัน

2) ไม่กล่าวร้ายต่อเพื่อนพนักงานด้วยกัน รวมทั้งไม่แสดงการคุกคามใด ๆ ทั้งทางกายหรือวาจาต่อเพื่อนพนักงานด้วยกัน

3) รักษาและเสริมสร้างความสามัคคีระหว่างผู้ร่วมงาน ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความแตกแยกในหมู่พนักงานด้วยกัน

4) ไม่ปิดบังข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ยึดมั่นในการทำงานเป็นทีม รับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการทำงาน ปรับปรุงตนเองให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่เสมอ

3.4.4 พนักงานต่อลูกค้าและสังคม

1) ให้บริการที่มีคุณภาพ ด้วยความเต็มใจ ใ้จากสุภาพ อ่อนโยน

2) ต้องแนะนำ ให้ข้อมูลและเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และบริการของบริษัทอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทั้งนี้ ต้องไม่ปิดบังข้อมูลที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดประโยชน์สูงสุดและเข้าใจเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และการบริการนั้น ๆ

3) ห้ามมิให้พนักงานกู้ยืมเงินจากลูกค้า ผู้เกี่ยวข้องกับลูกค้า หรือผู้ทำธุรกิจกับบริษัท เว้นแต่เป็นการกู้ยืมเงินจากธนาคารหรือสถาบันการเงิน หรือสหกรณ์ที่ตนเป็นสมาชิก

4) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้สำหรับตนเอง หรือผู้อื่นโดยอาศัยหน้าที่การทำงานที่ทำกับบริษัท

5) ต้องรักษาความลับของลูกค้า

6) ปฏิบัติตนในฐานะพลเมืองดีตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยใช้สิทธิทางการเมืองอย่างเหมาะสม หลีกเลี่ยงการมีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน

3.4.5 พนักงานต่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์

- 1) ไม่ใช้โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่การงาน ในการแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น
- 2) ไม่ทำการใด ๆ ที่ขัดแย้งกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- 3) ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและบริษัท
- 4) ทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งของบริษัท
- 5) ไม่ให้เหตุผลส่วนตัวหรือบุคคลในครอบครัวของตนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ที่ทำให้เบี่ยงเบนไปจากหลักการข้างต้น

4. แนวปฏิบัติของการบริหารจัดการที่ดี (Code of Best Practice) ประกอบด้วย

4.1 แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการจัดการทั่วไป

4.1.1 พึงรำลึกเสมอว่าการปฏิบัติหน้าที่ของตนนั้นจะต้องมีพันธะและความรับผิดชอบต่อบริษัท กรรมการและผู้ถือหุ้นที่เป็นเจ้าของเท่านั้น หากยังมีหน้าที่รับผิดชอบต่อลูกค้า ผู้ร่วมงาน สังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายพึงรับผิดชอบในผลงานของตนและของผู้อยู่ได้บังคับบัญชา

4.1.2 พึงใฝ่หาปรับปรุงเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตน และพยายามศึกษาวิทยาการหรือวิชาการเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

4.1.3 ไม่มุงร้าย ทำลายหรือบั่นทอนทั้งทางตรงหรือทางอ้อมต่อเกียรติคุณความก้าวหน้า หรือธุรกิจของผู้อื่น

4.1.4 ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยคุณธรรม จริยธรรมและมนุษยธรรมตระหนักถึงสิทธิมนุษยชน ศักดิ์ศรี และความเสมอภาคส่วนบุคคลเมื่อถูกขอร้องให้แสดงความคิดเห็นในงานของตน พึงให้ความคิดเห็นที่เที่ยงตรงและเชื่อถือได้

4.2 แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ

4.2.1 พึงปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายอันชอบด้วยกฎหมายด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เห็นแก่ประโยชน์อันมิควรได้ มีความจงรักภักดีและมีให้เสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์หรือเกียรติคุณของบริษัท

4.2.2 ควรวางแผนงาน กำหนดและวิเคราะห์เป้าหมายในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งของหน่วยงานของตนเองและของผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยคำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณตลอดจนวัฒนธรรมขององค์กร

4.2.3 ใช้ความเป็นผู้นำประสานงานและดำเนินการ โดยใช้ความรู้ความสามารถในวิชาชีพที่มีอยู่ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

4.2.4 พึงเสริมสร้างการปฏิบัติหน้าที่โดยมีระบบการดำเนินงานที่มีมาตรฐานและการควบคุมที่ดี โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยความระมัดระวังด้วยข้อมูลที่เพียงพอและมีหลักฐานที่สามารถอ้างอิงได้

4.2.5 ส่งเสริมให้มีการติดต่อประสานงานและเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีมีระเบียบวินัย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

4.2.6 พึงเคารพ "ข้อมูลอันเป็นความลับ" ซึ่งได้รับทราบมาโดยตำแหน่งหน้าที่และไม่ใช่ข้อมูลนั้นเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือหน่วยงานที่ตนกำลังปฏิบัติงานอยู่หรือองค์กรที่เคยปฏิบัติงานมาก่อน

4.2.7 เมื่อมีผลประโยชน์ส่วนตนอื่นใดนอกเหนือไปจากที่ได้รับจากบริษัทควรเปิดเผยข้อเท็จจริงทั้งหมดต่อผู้บังคับบัญชาทันทีไม่ควรเกี่ยวข้องกับกิจการอื่นใดอันอาจขัดผลประโยชน์กับบริษัทหรืออาจบั่นทอนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของตน

4.2.8 พึงหามาตรการที่ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อการป้องกันและให้ความปลอดภัยต่อทรัพย์สินของบริษัทซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของตน

4.2.9 ในการจะกล่าวหรือให้ข้อความอันใดต่อสาธารณชนจะต้องชี้แจงข้อมูลต่อไปนี้อย่างชัดเจน

1) กล่าวในฐานะส่วนตัวหรือตำแหน่งหน้าที่อื่นใด

2) ข้อความหรือข้อคิดเห็นนั้นอาจเกิดผลประโยชน์ต่อบุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดซึ่งตนมีส่วนได้เสียรวมอยู่ด้วยหรือไม่อย่างไร

4.3 แนวปฏิบัติที่ดีต่อพนักงานในองค์กร

4.3.1 พนักงานของบริษัททุกคนเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ

4.3.2 ควรพยายามหลีกเลี่ยงและจัดการเข้าใจผิดในปัญหาอันสืบเนื่องจากเรื่องแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความบาดหมางต่อองค์กรหรือระหว่างบุคคล

4.3.3 พึงกระทำต่อผู้ร่วมงานอื่นโดยปราศจากอคติ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน และปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยกความแตกต่าง เสริมสร้างการทำงานเป็นทีมและเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานด้วยกัน

4.3.4 พึงเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่และทุกข์สุขของผู้ร่วมงานอื่น โดยคำนึงถึงการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขเป็นสำคัญ

4.3.5 พึงพิจารณาถึงความรู้ความสามารถทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและส่งเสริมพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ทั้งนี้รวมถึงตำแหน่งของตน

4.3.6 พิจารณาค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นใดอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม สามารถเทียบเคียงได้กับธุรกิจประเภทเดียวกัน

4.4 แนวปฏิบัติที่ดีต่อผู้ถือหุ้น

4.4.1 สนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นรับทราบข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอและเหมาะสม โดยเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลทางการเงินต่อผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา

4.4.2 ตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นทุกคน และมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและยั่งยืน

4.4.3 รายงานข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และสถานภาพของบริษัทที่ถูกต้อง ครบถ้วน ให้ผู้ถือหุ้นทุกรายทราบอย่างสม่ำเสมอ เท่าเทียมกันในเวลาที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการตัดสินใจ

4.4.4 ให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ผ่านช่องทางที่ระบุไว้บนเว็บไซต์บริษัทซึ่งทุก ๆ ข้อคิดเห็นจะได้รับการพิจารณาก่อนการเสนอต่อคณะกรรมการ หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลให้ทราบต่อไป

4.5 แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับลูกค้า คู่ค้า คู่แข่งทางการค้า เจ้าหนี้ ภาครัฐ และบุคคลภายนอก

บริษัทคำนึงถึงจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ ภาครัฐ และบุคคลภายนอก โดยดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและความเสมอภาคโดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

4.5.1 แนวปฏิบัติต่อลูกค้า

- 1) พึ่งปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ หลีกเลี่ยงการกระทำที่ไม่สมควร
- 2) ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาเนื่องจากการดำเนินธุรกิจอันเป็นข้อมูลที่สำคัญที่เปิดเผยจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากลูกค้า หรือเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ตามกฎหมาย หรือเป็นการเปิดเผยเพื่อประโยชน์ต่อธุรกิจประจักษ์หรือประชาชนโดยรวม
- 3) ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้ต่อลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน ภายใต้อำนาจบังคับและกฎหมาย และไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการละเมิดและ/หรือผิดสัญญา与客户

4.5.2 แนวปฏิบัติต่อคู่ค้า

- 1) ส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีและยั่งยืนระหว่างบริษัทกับคู่ค้าให้เป็นไปด้วยดี ประกอบด้วยไมตรีจิต และความพึงพอใจด้วยกันทุกฝ่าย นำมาซึ่งบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็วตรงความต้องการและมีประสิทธิภาพ
- 2) พึงคัดเลือ่คู่ค้าและคู่สัญญาที่ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบมีคุณธรรมและจริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต และไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริตทุกรูปแบบ
- 3) ปฏิบัติต่อคู่ค้าและคู่สัญญาทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติและไม่เอารัดเอาเปรียบคู่ค้าและคู่สัญญา
- 4) รักษาผลประโยชน์ร่วมกันกับคู่ค้า โดยปฏิบัติตามกฎหมายและกติกากำหนดร่วมกันอย่างเคร่งครัด
- 5) ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลคู่ค้า เพื่อนำมาพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน
- 6) จัดให้มีระบบการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาอย่างครบถ้วน และป้องกันการทุจริต

4.5.3 แนวปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

พึงแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรมภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี หลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ในอันที่จะเป็นการบั่นทอนชื่อเสียงของคู่แข่ง

4.5.4 แนวปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่

- 1) ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่มีต่อเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามกำหนดเวลา ทั้งในเรื่องการชำระเงินและเรื่องอื่นใดที่ตกลงไว้กับเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน
- 2) ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญา ต้องรีบแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ พร้อมเหตุผล และแนวทางแก้ไขปัญหามาเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ปัญหาดังกล่าว

4.5.5 แนวปฏิบัติต่อภาครัฐ และบุคคลภายนอก

- 1) ต้องแน่ใจว่าข่าว หรือข้อความที่จะแสดงออกสู่ภายนอกเป็นไปอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา ไม่ก่อให้เกิดการแนะนำที่ผิดวัฒนธรรม ศิลธรรมอันดีงาม ต้องเคารพนับถือในเกียรติส่วนบุคคล
- 2) ต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตและนโยบายและมาตรการต่อต้านคอร์รัปชัน โดยยึดหลักสุจริตธรรม ไม่ให้หรือรับสินบนไม่ว่าจะเป็นในรูปของของขวัญหรือผลประโยชน์อื่น ๆ และจะต้องไม่ยอมปฏิบัติในสิ่งที่จะก่อให้เกิดการทุจริต ติดสินบน ไม่กระทำการหรือช่วยเหลือหรือสนับสนุนการกระทำการอันเป็นความผิดตามกฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้องหรือการกระทำการอันเกี่ยวกับทรัพย์สินโดยทุจริต หรือการกระทำการอันเป็นภัยต่อเศรษฐกิจหรือความมั่นคงของประเทศ ตลอดจนไม่ปกปิดหรือมีส่วนในการยักยอกหรือจำหน่ายทรัพย์สินที่ได้มาเนื่องจากการกระทำความผิดดังกล่าว

4.6 แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย การดำเนินธุรกิจของบริษัทคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

4.6.1 สนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและการพัฒนาชุมชน และดำเนินธุรกิจไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

4.6.2 พึงใช้ทรัพยากรตามหลัก 3R ได้แก่

- 1) ลดการใช้ (Reduce)
- 2) การใช้ซ้ำ (Reuse)
- 3) การนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle)

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในปัจจุบันและอนาคต

4.6.3 พึงอนุรักษ์ ปรับปรุง บำรุงรักษาซึ่งอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย งดงาม และถูกสุขลักษณะอยู่เสมอ

4.6.4 พึงรักษาและปรับปรุงมาตรฐานความปลอดภัยเพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดต่ออาคาร สถานที่และสภาวะแวดล้อมให้เหลือน้อยที่สุด

4.7 การแจ้งข้อร้องเรียนหรือเบาะแสการกระทำผิด

คณะกรรมการเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียในการแจ้งข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเมื่อพบเรื่องที่น่าจะเป็นการกระทำผิดกฎหมาย การทุจริต หรือประพฤติดีมิชอบของพนักงานในบริษัท ตลอดจนพฤติกรรมที่น่าจะเป็นปัญหาและก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท รวมทั้งการรับข้อร้องเรียนในกรณีที่พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียถูกละเมิดสิทธิ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยผ่านช่องทางและกระบวนการที่บริษัทกำหนด ดังนี้

- **ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียน** สามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังประธานกรรมการผ่านทางสำนักงานคณะกรรมการ โดยส่งจดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงเลขานุการสำนักงานคณะกรรมการ มายังสำนักงานบริษัท หรือโทรศัพท์ 02-379-5099 ต่อ 1110 หรืออีเมล secboard@sahalife.co.th

- **ช่องทางการแจ้งเบาะแส** สามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดมายังประธานคณะกรรมการตรวจสอบผ่านทางสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยส่งจดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ มายังสำนักงานบริษัท หรือโทรศัพท์ 02-379-5099 ต่อ 1102 หรืออีเมล audit@sahalife.co.th

โดยบริษัทจะรับฟังและดำเนินการกับทุกข้อร้องเรียนอย่างเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม โดยมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่เป็นระบบและยุติธรรม ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับของบริษัท โดยกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ดังนี้

- 1) ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือความเสียหาย
- 2) บริษัทจะเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ และคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน โดยกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่เป็นพนักงาน รวมถึงผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะได้รับความคุ้มครองจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากสาเหตุแห่งการแจ้งข้อร้องเรียน เช่น ระบายการปฏิบัติงาน เปลี่ยนตำแหน่งงาน เลิกจ้าง เป็นต้น

4.8 การวินิจฉัยข้อสงสัย

ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่รับผิดชอบและให้คำแนะนำแก่ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อให้รับทราบเข้าใจและปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ หากจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ไม่ครอบคลุมในกรณีใด ๆ หรือหากยังมีข้อสงสัย ไม่สามารถปฏิบัติหรือตัดสินใจได้ ให้ปรึกษากับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ในกรณีที่มีข้อขัดแย้งให้ถือคำวินิจฉัยของกรรมการผู้จัดการ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการเป็นที่สิ้นสุด

ส่วนที่ 2 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทประกันชีวิตที่ถือกำเนิดโดยขบวนการสหกรณ์ไทย ที่มีผู้ถือหุ้นเป็นสหกรณ์ประเภทต่าง ๆ ทั้ง 7 ประเภท ประกอบด้วย สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ และสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนได้ร่วมกันถือหุ้น ดำเนินธุรกิจประกันชีวิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สหกรณ์ได้ดำเนินธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจ ของขบวนการสหกรณ์เพื่อสหกรณ์ สมาชิกสหกรณ์และปวงชนที่สอดคล้องกับอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ เสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงในชีวิตให้กับสมาชิก บุคคลในครอบครัว และประชาชนทั่วไปให้กินดี อยู่ดี มีการออมอันจะส่งผลในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และประเทศชาติอย่างต่อเนื่อง

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท คณะกรรมการตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือ Corporate Governance (CG) ด้วยเชื่อว่าการบริหารงานที่ยึดมั่นหลักธรรมาภิบาลมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้สามารถสร้างพลังร่วมกัน (Synergy) เพิ่มขีดความสามารถ (Ability) มีความมุ่งมั่นในการ ประกอบธุรกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) มีความพร้อมรับผิดชอบต่อการบริหารที่เกิดขึ้น (Accountability) มีการปฏิบัติตามกรอบกฎหมาย (Legal Framework) มีคุณธรรมกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง (Integrity) มีความ ยุติธรรม เทียบตรง (Fairness) และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) มุ่งสร้าง คุณค่าให้กิจการเกิดประโยชน์อย่างยั่งยืน ควบคู่ไปกับการรักษาผลประโยชน์ให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ เสียทุกฝ่ายซึ่งเป็นหัวใจสำคัญอันจะนำไปสู่ความสำเร็จที่จะนำมาสู่ผลการดำเนินงานที่เติบโตอย่างแข็งแกร่ง และยั่งยืน

เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้เอาประกันภัยและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายว่าบริษัทมีความสามารถในการ แข่งขันในเชิงธุรกิจตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายสามารถปรับตัว เปลี่ยนแปลงภายใต้ปัจจัยต่าง ๆ ได้ โดย คำนึงถึงจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะยาวเพื่อนำไปสู่การ สร้างคุณค่าให้แก่องค์กรอย่างยั่งยืน คณะกรรมการจึงได้อนุมัตินโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท เพื่อเป็นหลักปฏิบัติให้คณะกรรมการ และพนักงานทุกคนยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ยังได้กำหนดให้มีการดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐานในระดับสากล และถูกต้อง ตามหลักกฎหมาย รวมถึงเป็นไปตามแนวปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจ อย่างเคร่งครัด

หลักปฏิบัติของการกำกับดูแลกิจการที่ดี

หลักปฏิบัติที่ 1	ตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการในฐานะ ผู้นำองค์กร ที่สร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน (Establish Clear Leadership Role and Responsibilities of the Board)
หลักปฏิบัติที่ 2	การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของกิจการที่เป็นไปเพื่อความ ยั่งยืน (Define Objectives that Promote Sustainable Value Creation)
หลักปฏิบัติที่ 3	การเสริมสร้างคณะกรรมการที่มีประสิทธิผล (Strengthen Board Effectiveness)

หลักปฏิบัติที่ 4	การสรรหาและพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการบริหารบุคลากร (Ensure Effective CEO and People Management)
หลักปฏิบัติที่ 5	การส่งเสริมนวัตกรรมและการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ (Nurture Innovation and Responsible Business)
หลักปฏิบัติที่ 6	การดูแลให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม (Strengthen Effective Risk Management and Internal Control)
หลักปฏิบัติที่ 7	การรักษาความน่าเชื่อถือทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูล (Ensure Disclosure and Financial Integrity)
หลักปฏิบัติที่ 8	การสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น (Ensure Engagement and Communication with Shareholders)

หลักปฏิบัติที่ 1 ตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการในฐานะผู้นำองค์กร ที่สร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน (Establish Clear Leadership Role and Responsibilities of the Board) ประกอบด้วย 4 หลักปฏิบัติย่อย

หลักปฏิบัติที่ 1.1 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการที่มีต่อการสร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการให้มีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้บริษัทมีความมั่นคงในระยะยาว ซึ่งจะมีหน้าที่ดังนี้

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท
- 2) กำหนดกลยุทธ์ นโยบายการดำเนินงาน ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรสำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ รวมทั้งให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 3) ติดตาม ประเมินผล และทบทวนกลยุทธ์ นโยบายการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนติดตามการรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับบริษัท และผู้มีส่วนได้เสียทุกคน

หลักปฏิบัติที่ 1.2 หน้าที่ของคณะกรรมการในการกำกับดูแล และสร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างมั่นคงและยั่งยืนในระยะยาว

คณะกรรมการควรกำกับดูแลกิจการให้นำไปสู่ผล (Governance Outcome) ดังต่อไปนี้

- 1) สามารถแข่งขันได้และมีผลประกอบการที่ดีโดยคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว (Competitiveness and Performance with Long-term Perspective) ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ นอกจากคณะกรรมการจะให้ความสำคัญต่อผลประกอบการทางการเงินแล้ว คณะกรรมการยังยึดมั่นในกรอบการแข่งขันที่เป็นไปตามกฎ กติกา และจริยธรรมที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายในหลักของความโปร่งใส และเป็นธรรม

2) ประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิและมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสีย (Ethical and Responsible business) คณะกรรมการให้ความสำคัญในการกำกับดูแลให้กรรมการดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีในฐานะผู้นำ และเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างและขับเคลื่อนวัฒนธรรมในองค์กร โดยยึดหลักการประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ให้ความเคารพต่อสิทธิ ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงยึดหลักปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการสร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน

3) เป็นประโยชน์ต่อสังคม และพัฒนาหรือลดผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อม (Good Corporate Citizenship) เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปโดยไม่มีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวม คณะกรรมการจึงจัดให้มีนโยบายจริยธรรมทางธุรกิจเพื่อใช้เป็นหลักในการปฏิบัติสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน โดยแจ้งให้รับทราบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

4) สามารถปรับตัวได้ภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง (Corporate Resilience) เพื่อให้การดำเนินธุรกิจสามารถปรับตัวได้ตามปัจจัยที่เปลี่ยนแปลง คณะกรรมการจึงได้มีการกำกับดูแลสื่อสารให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนเข้าใจ และการเตรียมความพร้อมของการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น และมีการติดตามผลการปฏิบัติ และทบทวนนโยบายอย่างสม่ำเสมอ

หลักปฏิบัติที่ 1.3 หน้าที่ในการกำกับดูแลของคณะกรรมการ

คณะกรรมการต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และจัดสรรเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอโดยมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจภายใต้กรอบและแนวทางของหลักการตัดสินใจทางธุรกิจ (Business Judgment Rule) รวมทั้งคำนึงถึงและรักษาผลประโยชน์ขององค์กร ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งยังต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักการดูแลทรัพย์สินของบริษัท (Fiduciary Duties) ในการกำกับดูแลการบริหารงานของบริษัท ดังนี้

1) หน้าที่ดูแลรับผิดชอบ (Duty of Care) ซึ่งกำหนดให้กรรมการต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบและระมัดระวังในการบริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ของบริษัท

2) หน้าที่ต้องมีความซื่อสัตย์ (Duty of Loyalty) ซึ่งกำหนดให้กรรมการต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและต้องไม่ยอมให้ผลประโยชน์ส่วนตัวมาก่อนผลประโยชน์ของบริษัท

3) หน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (Duty of Obedience) ซึ่งกำหนดให้กรรมการต้องปฏิบัติตามกฎหมาย วัตถุประสงค์และข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการบริษัทและที่ประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดจนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

4) หน้าที่ในการเปิดเผยข้อมูล (Duty of Disclosure) ซึ่งกำหนดให้กรรมการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง เพียงพอ โปร่งใส และตรงตามเวลา

หลักปฏิบัติที่ 1.4 ขอบเขตความรับผิดชอบ และการมอบหมายงาน

คณะกรรมการเข้าใจขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองเป็นผู้กำหนดขอบเขตการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้กรรมการผู้จัดการและฝ่ายจัดการ ตลอดจนติดตามดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

หลักปฏิบัติที่ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของกิจการที่เป็นไปเพื่อความยั่งยืน (Define Objectives that Promote Sustainable Value Creation) ประกอบด้วย 2 หลักปฏิบัติย่อย

หลักปฏิบัติ 2.1 กำหนดหรือดูแลให้วัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของกิจการ (Objectives) เป็นไปเพื่อความยั่งยืน โดยเป็นวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่สอดคล้องกับการสร้างคุณค่าให้ทั้งกิจการ ลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสีย และสังคมโดยรวม

คณะกรรมการกำหนดให้บริษัทมีเป้าหมายขององค์กรในการดำเนินงานให้กิจการมีความมั่นคงเป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้า พัฒนาและทำการตลาดให้กับผลิตภัณฑ์โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลักโดยยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสร่วมแรงร่วมใจกันเพื่อเป็นองค์กรนำด้านธุรกิจประกันชีวิตของสหกรณ์เพื่อสหกรณ์ สมาชิกสหกรณ์ และปวงชนในการเสริมสร้างเสถียรภาพทางการเงินและความมั่นคงในชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอันนำมาสู่ความยั่งยืนของกิจการ

หลักปฏิบัติที่ 2.2 กำกับดูแลให้มั่นใจว่า วัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนกลยุทธ์ของกิจการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของกิจการ โดยมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย

คณะกรรมการกำกับดูแลให้มีการกำหนดเป้าหมายที่ดำเนินการด้วยความมั่นคง เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้ามาโดยตลอดและรักษามาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อเป้าหมายสร้างผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจด้วยการพัฒนาด้านกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอน ลดค่าใช้จ่ายในการทำงานตลอดจนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถสนับสนุนงานด้านการขาย และการบริการต่าง ๆ ให้กับสมาชิกสหกรณ์ สหกรณ์ตัวแทน นายหน้า ธนาคารและกลุ่มลูกค้าทั่วไปได้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และทำให้ลูกค้าได้เข้าถึงผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัทได้ง่ายและครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดเชยเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2566

หลักปฏิบัติที่ 3 การเสริมสร้างคณะกรรมการที่มีประสิทธิผล (Strengthen Board Effectiveness) ประกอบด้วย 8 หลักปฏิบัติย่อย

หลักปฏิบัติที่ 3.1 ความรับผิดชอบในการกำหนดและทบทวนโครงสร้างของคณะกรรมการให้มีความเหมาะสม เพื่อนำพององค์กรไปสู่วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

1) บริษัทต้องกำหนดโครงสร้างคณะกรรมการ องค์ประกอบ และจำนวนกรรมการที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงลักษณะ ขนาด ความซับซ้อนของบริษัท มีการถ่วงดุลอำนาจและความสามารถของกรรมการในการทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสม และเป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยประกันชีวิตและตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนกำหนด

2) คณะกรรมการต้องมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ที่เพียงพอ เข้าใจถึงคุณสมบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบของตน และมีประสบการณ์หรือทักษะที่หลากหลายเหมาะสมกับลักษณะ ขนาดความซับซ้อน และความเสี่ยงของบริษัท ทั้งนี้บริษัทควรมีกรรมการที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต

3) คณะกรรมการที่เป็นผู้บริหารมีจำนวนไม่เกินหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมดและมีกรรมการอิสระจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสี่ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

4) บริษัทจัดให้มีการเปิดเผยนโยบายในการกำหนดองค์ประกอบของคณะกรรมการที่มีความหลากหลาย และข้อมูลกรรมการ อาทิ อายุ เพศ ประวัติการศึกษา ประสบการณ์ สัดส่วนการถือหุ้น จำนวนปีที่ยดำรงตำแหน่งกรรมการไว้ในรายงานประจำปี และบนเว็บไซต์ของบริษัท

หลักปฏิบัติที่ 3.2 การพิจารณาเลือกประธานกรรมการ และการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบที่เป็นอิสระกับกรรมการผู้จัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ

1) ประธานคณะกรรมการต้องเป็นกรรมการอิสระหรือกรรมการที่ไม่เป็นกรรมการที่เป็นผู้บริหารเว้นแต่ได้รับความเห็นชอบเป็นรายกรณีจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) ในการแก้ไขปัญหาตามช่วงระยะเวลาที่ได้รับการอนุมัติจากสำนักงาน คปภ.

2) ประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบแยกจากกันอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้คนใดคนหนึ่งมีอำนาจโดยไม่จำกัด ดังนี้

2.1) บทบาทหน้าที่ของประธานกรรมการในฐานะผู้นำของคณะกรรมการ

- (1) เป็นประธานในที่ประชุมผู้ถือหุ้น
- (2) เป็นประธานในที่ประชุมคณะกรรมการ
- (3) เป็นผู้ลงคะแนนเสียงชี้ขาดในกรณีที่คะแนนเสียงเท่ากัน
- (4) เป็นผู้เรียกประชุมคณะกรรมการและกำหนดวาระการประชุมคณะกรรมการโดยหารือกับกรรมการผู้จัดการ และมีมาตรการที่ดูแลเรื่องสำคัญได้ถูกบรรจุเป็นวาระการประชุม
- (5) กำกับ ติดตาม ดูแลให้มั่นใจได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กร
- (6) ดูแลให้มั่นใจว่ากรรมการทุกคนมีส่วนร่วมในการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มีจริยธรรมและการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- (7) จัดสรรเวลาไว้อย่างเพียงพอ ที่ฝ่ายจัดการจะเสนอเรื่องและมากพอที่กรรมการจะอภิปรายประเด็นสำคัญอย่างรอบคอบ ส่งเสริมให้กรรมการมีการใช้ดุลยพินิจที่รอบคอบให้ความเห็นได้อย่างอิสระ

(8) เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกรรมการที่เป็นผู้บริหารและกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการ

2.2) บทบาทหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการ

- (1) กรรมการผู้จัดการรายงานโดยตรงต่อคณะกรรมการ
- (2) มีอำนาจในการบริหารงาน ควบคุม อนุมัติและรับผิดชอบการดำเนินงานตามที่ได้กำหนดไว้ตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และมติที่ประชุมของบริษัท รวมทั้งแผนและกลยุทธ์ทางธุรกิจ การบริหารงบประมาณ การปฏิบัติงาน การลงทุน และการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อปลดปล่อยภาระของบริษัท
- (3) มีอำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการระดับปฏิบัติการชุดต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของลักษณะการดำเนินธุรกิจ
- (4) มีอำนาจในการอนุมัติและจัดการค่าใช้จ่ายในจำนวนเงินที่กำหนดไว้ไม่เกินอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ กรรมการผู้จัดการ ไม่ใช่อำนาจหน้าที่ของตน ในกรณีที่ตนอาจมีส่วนได้เสีย หรือผลประโยชน์ขัดแย้งอื่นใดกับบริษัท
- (5) ในกรณีที่กรรมการผู้จัดการได้มอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนตนเอง ขอบเขตการมอบอำนาจของบุคคลดังกล่าวจะต้องไม่รวมถึงการอนุมัติให้ทำรายการที่ผู้รับมอบอำนาจอาจมีส่วนได้เสียหรือมีผลประโยชน์ขัดแย้งอื่นใดกับบริษัท

2.3) บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ

คณะกรรมการมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารงานตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และมติที่ประชุมของบริษัท โดยกำหนดกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี กลยุทธ์และนโยบายที่สำคัญ ดูแลให้บริษัทมีกลไกในการควบคุม กำกับที่มีประสิทธิผล และติดตามดูแลการดำเนินงานของบริษัทอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริษัทดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม โปร่งใส รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และสร้างคุณค่าให้บริษัทอย่างเหมาะสมในระยะยาว มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) กำหนดทิศทาง นโยบาย และกลยุทธ์ของบริษัท โดยทิศทาง นโยบาย และกลยุทธ์ที่บริษัทกำหนดต้องประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1.1) กำหนดทิศทางและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในภาพรวมของบริษัท รวมทั้งพิจารณาอนุมัตินโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานของบริษัท โดยกำกับดูแลให้บริษัทคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและหลีกเลี่ยงการรับความเสี่ยงที่เกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

(1.2) กำกับดูแลให้บริษัทมีนโยบายการดูแลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of interest) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง หรือเกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการไม่คำนึงถึงความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัท

(1.3) กำกับดูแลให้บริษัทมีนโยบายและกระบวนการแจ้งเบาะแสภายในองค์กร (Whistleblowing policy and procedure) ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มีการสอดส่องดูแลและรายงานการกระทำที่อาจผิดกฎหมาย ขัดต่อนโยบาย ระเบียบ กระบวนการภายใน และจรรยาบรรณทางธุรกิจ

(1.4) กำกับดูแลให้บริษัทมีการกำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมถึงกรรมการ ผู้บริหาร บุคลากรหลักในหน่วยงานควบคุม และพนักงานในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่สำคัญ (Major risk-taking staff) อย่างเหมาะสม สะท้อนวัตถุประสงค์และความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงานโดยคำนึงถึงความมั่นคงในระยะยาวของบริษัท รวมถึงไม่สร้างแรงจูงใจในการทำธุรกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงมากเกินไปจนกระทบต่อความมั่นคงของบริษัทและผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

(1.5) กำหนดให้บริษัทมีบทบัญญัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ จริยธรรมของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติภายในบริษัท

(2) กำกับดูแลให้บริษัทมีกระบวนการ และกลไกในการควบคุม ติดตามและตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องประกอบด้วยรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(2.1) กำหนดโครงสร้างบริษัทให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการและกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรหลักในหน่วยงานควบคุมต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้มีการกำกับดูแลการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม

(2.2) กำกับดูแลให้บริษัทมีระบบการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในตามที่กฎหมายกำหนดเหมาะสมกับลักษณะ ขนาด และความซับซ้อนของบริษัท โดยคณะกรรมการต้องดูแลให้บริษัทมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพสามารถรองรับความเสี่ยงที่สำคัญ และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมทั้งกำกับดูแลให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ

(2.3) พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย/คณะกรรมการอื่นเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของคณะกรรมการ หรือดำเนินการใดอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการภายใต้ขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ ดังนี้ คณะกรรมการกำกับกิจการ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการลงทุน คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการกำกับดูแลการตลาดประกันชีวิต และคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ประกันภัย

ทั้งนี้ คณะกรรมการอาจพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยอื่น ๆ ตามความจำเป็นและเหมาะสมรวมถึงพิจารณาการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบและการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย

(2.4) กำกับดูแลการสอบบัญชีของบริษัท โดยครอบคลุมถึงเรื่อง ดังต่อไปนี้

- พิจารณาแต่งตั้ง และถอดถอนบุคคลที่มีความเป็นอิสระเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทและกำหนดค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม

- กำหนดให้ผู้สอบบัญชีจัดทำรายงาน (Management Letter) และข้อคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงของบริษัทเสนอต่อคณะกรรมการ

- จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างคณะกรรมการหรือคณะกรรมการตรวจสอบ และผู้สอบบัญชีของบริษัทเป็นประจำอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง โดยไม่มีผู้บริหารเข้าร่วมประชุม

ด้วยทั้งนี้ ในกระบวนการพิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีต้องพิจารณาผู้สอบบัญชีที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิต การประเมินมูลค่าสำรองประกันภัย และการดำเนินธุรกิจประกันภัยเป็นอย่างน้อย และควรเป็นผู้สอบบัญชีตามรายชื่อที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เป็นสำคัญ

(2.5) กำกับดูแลให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าคณะกรรมการยังคงสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ อาจกำหนดให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นในรูปแบบของกรรมการองค์รวมทั้งคณะ หรือกรรมการเป็นรายบุคคลก็ได้

(2.6) กำกับดูแลให้บริษัทมีการเปิดเผยข้อมูลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อสาธารณะ

(2.7) กำกับดูแลให้บริษัทมีกระบวนการจัดทำรายงานทางการเงินที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ และเปิดเผยข้อมูลสำคัญต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา ต่อสาธารณะและหน่วยงานกำกับตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

(3) ติดตามกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย รายละเอียด ดังต่อไปนี้

(3.1) กำกับดูแลให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

(3.2) กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานของผู้บริหารให้เป็นไปตามกลยุทธ์และนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(3.3) กำกับดูแลให้บริษัทมีเงินกองทุนที่มั่นคงและเพียงพอรองรับการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต และติดตามฐานะเงินกองทุนอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีกระบวนการหรือเครื่องมือที่ใช้ดูแลความเพียงพอของเงินกองทุนให้อยู่ในระดับที่มั่นคง

(3.4) กำกับดูแลให้ผู้บริหารรายงานเรื่องที่สำคัญของบริษัท และมีกระบวนการในการรายงานข้อมูล เพื่อให้คณะกรรมการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติตามอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบได้อย่างสมบูรณ์

(3.5) กำกับดูแลให้บริษัทมีการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมโดยมีการกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการในการเสนอขายและค่าใช้จ่ายตามสัญญาประกันชีวิตอย่างชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือใช้ประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า

2.4) กรรมการอิสระของบริษัท ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

(1) ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้น ๆ ด้วย

(2) ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่เป็นผู้บริหารลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อย

กว่า 2 ปีก่อนวันที่เข้ารับตำแหน่ง ทั้งนี้ลักษณะต้องห้ามดังกล่าวไม่รวมถึงกรณีที่กรรมการอิสระเคยเป็นข้าราชการ หรือที่ปรึกษาของส่วนราชการซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือของส่วนราชการที่มีอำนาจควบคุมบริษัท

(3) ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมายในลักษณะที่เป็นบิดา มารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตรรวมทั้งคู่สมรสของบุตรของกรรมการรายอื่น ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอให้เป็นกรรมการ ผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท

(4) ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัทหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตนรวมทั้งไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทเว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปีก่อนวันที่เข้ารับตำแหน่ง ทั้งนี้ให้หมายความรวมถึงการทำรายการทางการเงินที่กระทำเป็นปกติเพื่อประกอบกิจการการเช่าหรือให้เช่า อสังหาริมทรัพย์ รายการเกี่ยวกับสินทรัพย์หรือบริการหรือการให้หรือรับความช่วยเหลือทางการเงินด้วยการกู้หรือให้กู้ยืม ค้ำประกัน การให้สินทรัพย์เป็นหลักประกันหนี้สิน รวมถึงพฤติกรรมอื่นใดทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้บริษัทหรือคู่สัญญามีภาระหนี้ที่ต้องชำระต่ออีกฝ่ายหนึ่งตั้งแต่ร้อยละ 3 ของสินทรัพย์ที่มีตัวตนสุทธิของบริษัทหรือตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไปแล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า

(5) ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทและ ไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบบัญชีของบริษัท หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทสังกัดอยู่ เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปีก่อนวันที่เข้ารับตำแหน่ง

(6) ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใด ๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมาย หรือที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่า 2 ล้านบาทต่อปีจากบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุมหรือหุ้นส่วนของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้นด้วย เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปีก่อนวันที่เข้ารับตำแหน่ง

(7) ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่

(8) ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในห้างหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่เป็นผู้บริหาร ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษา ที่รับเงินเดือนประจำหรือถือหุ้นเกินร้อยละ 1 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลอื่นซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทหรือบริษัทย่อย

(9) ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทภายหลังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นกรรมการอิสระแล้ว กรรมการอิสระอาจได้รับ

มอบหมายจากคณะกรรมการให้ตัดสินใจในการดำเนินการของบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทโดยมีการตัดสินใจในรูปแบบขององค์คณะได้

2.5) บทบาทหน้าที่ของกรรมการ

(1) ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและข้อบังคับระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และมติที่ประชุมของบริษัท

(2) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต และระมัดระวัง คำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัท และผู้เอาประกันภัยเป็นสำคัญ ต้องไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่กรรมการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือกระทำการที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท รวมทั้งปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการ ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น

(3) เข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง รวมทั้งมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการประชุม ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ รวมถึงเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการทุกครั้ง เว้นแต่มีเหตุจำเป็น

(4) ตัดสินใจอย่างเป็นอิสระ สมเหตุสมผล อยู่บนพื้นฐานของการมีข้อมูลที่เพียงพอสำหรับการตัดสินใจ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ในกรณีการประชุมคณะกรรมการซึ่งมีวาระที่กรรมการคนใดมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมจะต้องแจ้งให้คณะกรรมการทราบและไม่เข้าไปมีส่วนร่วมหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจหรือลงมติในการประชุมวาระนั้น

2.6) หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหาร

ผู้บริหาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานตามกลยุทธ์และนโยบายที่คณะกรรมการกำหนดเพื่อให้บริษัทบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของบริษัทดังต่อไปนี้

(1) นำกลยุทธ์และนโยบายในการดำเนินธุรกิจที่คณะกรรมการกำหนดไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการสร้างมูลค่าในระยะยาวและการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของบริษัท

(2) ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการให้บริษัทมีการบริหารจัดการความเสี่ยง มีระบบการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และมีการปฏิบัติต่อผู้เอาประกันภัยอย่างเป็นธรรม

(3) มีการรายงานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัท ระดับความเสี่ยงของบริษัทและผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารต่อคณะกรรมการอย่างถูกต้อง เพียงพอ และทันเวลา เพื่อให้คณะกรรมการสามารถกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) กำหนดโครงสร้างสายการบังคับบัญชาหรือสายการรายงานที่เหมาะสม รวมถึงการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานภายใต้สายการบังคับบัญชานั้นอย่างชัดเจนให้เอื้อต่อการบริหารจัดการความเสี่ยง และการกำกับ ควบคุม ตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ

(5) ส่งเสริมให้บริษัทมีวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง ดูแลและความคุ้มครองความเสี่ยงของบริษัทให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk appetite) ตามที่คณะกรรมการกำหนดรวมทั้งสื่อสารให้พนักงานทุกคนในบริษัทเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัท

(6) จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นประจำทุกปี โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่คณะกรรมการกำหนดไว้ และรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการ

(7) ต้องไม่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานเต็มเวลาที่องค์กรอื่น เว้นแต่คณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่เต็มเวลาที่องค์กรอื่นนั้นไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริษัท

หลักปฏิบัติที่ 3.3 กำกับดูแลให้การสรรหาและคัดเลือกกรรมการมีความโปร่งใส และชัดเจน เพื่อให้ได้คณะกรรมการที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้

1) คณะกรรมการมีหน้าที่พิจารณาสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้นเพื่อแต่งตั้งหรืออนุมัติเป็นกรรมการ และกรณีที่กรรมการว่างลงก่อนครบวาระตามข้อบังคับของบริษัท คณะกรรมการมีหน้าที่พิจารณาคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสม เพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการแทนตำแหน่งที่ว่าง จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นกรรมการ อิสระทั้งคณะ ทำหน้าที่ในการสรรหาและคัดเลือกกรรมการ โดยมีกระบวนการที่โปร่งใส และชัดเจน เพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนสอดคล้องกับองค์ประกอบที่กำหนด และนำเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อทราบ

2) คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้มีการทบทวนหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหากรรมการ เพื่อเสนอแนะต่อคณะกรรมการก่อนที่จะมีการสรรหากรรมการที่ครบวาระ

3) คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ได้มีการจัดประชุมเพื่อพิจารณาหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาบุคคลเพื่อให้ได้กรรมการที่มีคุณสมบัติที่จะทำให้องค์ประกอบที่เหมาะสม และ พิจารณาประวัติของบุคคลที่ทำการสรรหา และเสนอความเห็นต่อที่ประชุมคณะกรรมการเพื่อทราบก่อนจะนำเสนอต่อที่ประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้น เพื่อดำเนินการตามหลักเกณฑ์วิธีการเลือกตั้งกรรมการให้เป็นไปตามข้อกำหนด ข้อบังคับ และระเบียบของบริษัทต่อไป

หลักปฏิบัติที่ 3.4 การพิจารณาค่าตอบแทนของคณะกรรมการ

1) คณะกรรมการได้จัดตั้งให้มีคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาค่าตอบแทนในเบื้องต้น และนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาอนุมัติ หรือขออนุมัติต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น โดยค่าตอบแทนจะอยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งสามารถเทียบเคียงได้กับประเภทรูทกิจเดียวกัน และจะคำนึงถึงความเหมาะสมและสอดคล้องกับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ และเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติที่ต้องการไว้ได้ แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องคำนึงถึงผลการดำเนินงานของบริษัทด้วย

2) คณะกรรมการจะเป็นผู้อนุมัติอัตราค่าตอบแทนกรรมการ ทั้งรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน โดยพิจารณาค่าตอบแทนแต่ละรูปแบบให้มีความเหมาะสมทั้งค่าตอบแทนในอัตราคงที่และค่าตอบแทนตามผลดำเนินงานของบริษัท

3) คณะกรรมการ ได้มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์การกำหนดค่าตอบแทนกรรมการที่สะท้อนถึงภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการแต่ละคน รวมทั้งรูปแบบและจำนวนค่าตอบแทนด้วย

หลักปฏิบัติที่ 3.5 การควบคุมและดูแลความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และการจัดสรรเวลาของกรรมการที่เหมาะสมเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่บริษัท และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน

1) คณะกรรมการสนับสนุนและส่งเสริมให้คณะกรรมการเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง

2) คณะกรรมการจัดให้มีการรายงานการดำรงตำแหน่งอื่นของกรรมการและเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีให้เป็นที่ยอมรับทราบ

3) คณะกรรมการได้กำหนดให้มีมาตรการควบคุมดูแลการใช้ข้อมูลภายในเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง หรือผู้อื่นในทางมิชอบ ก่อนที่ข้อมูลนั้นจะถูกเปิดเผยต่อสาธารณชน

4) กรรมการแต่ละคนเข้าร่วมประชุมไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนการประชุมคณะกรรมการของบริษัททั้งหมดที่ได้จัดให้มีขึ้นในรอบปี

หลักปฏิบัติที่ 3.6 จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทั้งแบบรายคณะและแบบรายบุคคล เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

คณะกรรมการจัดให้มีการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทั้งคณะและรายบุคคลประจำปีโดยใช้วิธีประเมินด้วยตนเอง เพื่อให้มีการพิจารณาทบทวน ประมวลข้อคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ซึ่งผลการประเมินของคณะกรรมการจะถูกนำไปใช้ประกอบการพิจารณาความเหมาะสมขององค์ประกอบคณะกรรมการ

หลักปฏิบัติที่ 3.7 ส่งเสริมให้กรรมการมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของธุรกิจและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และสนับสนุนให้กรรมการได้รับการเสริมสร้างทักษะ และความรู้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ

กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการใหม่ บริษัทได้จัดให้มีเอกสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการใหม่ ตลอดจนกฎระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และจัดให้มีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจของบริษัท เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ และให้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่

หลักปฏิบัติที่ 3.8 ควบคุมดูแลการดำเนินงานของคณะกรรมการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและแต่งตั้งเลขานุการสำนักงานคณะกรรมการ เพื่อเป็นการสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญของคณะกรรมการ

1) คณะกรรมการกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการอย่างน้อย 2 เดือนต่อครั้ง และได้ส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุมก่อนการประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน กรณีที่กรรมการ

ไม่สามารถเข้าประชุมได้ให้แจ้งสาเหตุกับเลขานุการสำนักงานคณะกรรมการทราบก่อนการประชุมในครั้งนั้น ๆ และเลขานุการสำนักงานคณะกรรมการจะต้องแจ้งผลการประชุมให้กรรมการที่ไม่ได้เข้าประชุมได้รับทราบ

2) คณะกรรมการสนับสนุนให้กรรมการผู้จัดการเชิญผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมประชุม เพื่อให้ข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมในฐานะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาโดยตรง และเพื่อเป็นโอกาสในการพิจารณาแผนการสืบทอดตำแหน่ง

3) คณะกรรมการสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่สำคัญและข้อมูลที่จำเป็นได้จากกรรมการผู้จัดการ เลขานุการสำนักงานคณะกรรมการ และผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการได้แต่งตั้งเลขานุการสำนักงานคณะกรรมการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติประสบการณ์ที่จำเป็น และเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่คณะกรรมการต้องทราบเพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ

เลขานุการสำนักงานคณะกรรมการ ได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่

หลักปฏิบัติที่ 4 การสรรหาและพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการบริหารบุคลากร (Ensure Effective CEO and People Management) ประกอบด้วย 4 หลักปฏิบัติย่อย

หลักปฏิบัติที่ 4.1 การดำเนินการสรรหาพัฒนากรรมการผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูง ที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย

1) บริษัทได้จัดทำแนวทางแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เพื่อให้นโยบายการบริหารจัดการมีความต่อเนื่องในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง และพนักงานในตำแหน่งสำคัญรับทราบว่าตนมีหน้าที่ต้องส่งแผนการโอนงานตามกรอบเวลาที่บริษัทกำหนด ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน รายละเอียดของงานที่ค้าง วิธีการติดต่อสื่อสารเพื่อขอข้อมูลในงานรับโอน โดยแจ้งให้บริษัทรับทราบ เมื่อตนเองจะพ้นจากตำแหน่ง ทั้งนี้บริษัทมีระบบการคัดสรรบุคลากรที่จะเข้ามารับผิดชอบในตำแหน่งงานที่สำคัญทุกระดับอย่างเหมาะสมและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้น ตลอดจนพนักงานว่าการดำเนินงานของบริษัทจะได้รับการสานต่ออย่างทันท่วงที

2) คณะกรรมการมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูงได้รับการอบรมและพัฒนา เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

หลักปฏิบัติที่ 4.2 การกำหนดโครงสร้างค่าตอบแทน และการประเมินผลที่เหมาะสมกับบุคลากรในองค์กร

1) คณะกรรมการได้กำหนดโครงสร้างค่าตอบแทนที่เป็นเครื่องจูงใจให้กรรมการผู้จัดการผู้บริหารระดับสูง และบุคลากรทุกระดับในองค์กรเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายหลักขององค์กร และสอดคล้องกับผลประโยชน์ของกิจการในระยะยาว ซึ่งรวมถึง

1.1) การพิจารณาความเหมาะสมของสัดส่วนค่าตอบแทนรายเดือน และ โบนัส

1.2) การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับค่าตอบแทน คณะกรรมการจะคำนึงถึงปัจจัยค่าตอบแทนในระดับที่ใกล้เคียงกับอุตสาหกรรมเดียวกัน ความผูกพันกับผลการดำเนินงานของบริษัท

- 1.3) การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินผล และรับทราบโดยทั่วกัน
- 2) คณะกรรมการเป็นผู้มีบทบาทเกี่ยวกับการกำหนดค่าตอบแทนและการประเมินผลงานของกรรมการผู้จัดการในเรื่องดังนี้
 - 2.1) เห็นชอบในหลักเกณฑ์การประเมินกรรมการผู้จัดการ โดยเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นที่น่าสนใจต่อการบริหารงาน โดยสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ และผลประโยชน์ของกิจการในระยะยาว
 - 2.2) มีการประเมินผลกรรมการผู้จัดการเป็นประจำทุกปี
 - 2.3) อนุมัติค่าตอบแทนประจำปีของกรรมการผู้จัดการ โดยพิจารณาจากผลการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ และปัจจัยอื่นประกอบควบคู่กันไป
- 3) คณะกรรมการเป็นผู้ให้ความเห็นชอบหลักเกณฑ์และปัจจัยในการประเมินผลงาน และอนุมัติค่าตอบแทนของกรรมการผู้จัดการ

หลักปฏิบัติที่ 4.3 สร้างความเข้าใจในโครงสร้าง และความสัมพันธ์ของผู้ถือหุ้นที่อาจจะมีผลกระทบต่อการบริหารและการดำเนินงานของกิจการ

คณะกรรมการเข้าใจในโครงสร้างและความสัมพันธ์ของผู้ถือหุ้นไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ และควบคุมดูแลให้มีการเปิดเผย ข้อมูลตามข้อตกลงต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการควบคุมกิจการ

หลักปฏิบัติที่ 4.4 ติดตามและดูแลการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ และแรงจูงใจที่เหมาะสม เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร

คณะกรรมการได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญของบริษัท โดยสนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนทิศทาง กลยุทธ์ขององค์กร และสภาพการแข่งขันทางธุรกิจ เพื่อจะได้นำความรู้ความสามารถมาพัฒนาตนเอง และองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อดูแลให้พนักงานมีการออมเงินอย่างเพียงพอสำหรับรองรับการเกษียณ พร้อมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการเงิน

หลักปฏิบัติที่ 5 การส่งเสริมนวัตกรรมและการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ (Nurture Innovation and Responsible Business) ประกอบด้วย 3 หลักปฏิบัติย่อย

หลักปฏิบัติที่ 5.1 การให้ความสำคัญและสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดมูลค่าแก่ธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการส่งเสริมการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีคุณภาพและมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทุกกลุ่ม พัฒนาศักยภาพด้านระบบการบริการ และมีการขยายช่องทางการขายเพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าและคู่ค้าอย่างทั่วถึง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการที่รวดเร็ว ซึ่งบริษัทมุ่งเน้นและให้

ความสำคัญต่อลูกค้าและบุคคลอื่น ๆ เป็นหลักโดยให้ความสำคัญด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งบริษัทมีการคุ้มครองความปลอดภัยของระบบข้อมูลด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศของลูกค้า และผลิตภัณฑ์ที่ไม่สนับสนุนการกระทำผิดกฎหมาย หรือขาดจริยธรรม

หลักปฏิบัติที่ 5.2 ฝ่ายจัดการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและสะท้อนอยู่ในแผนดำเนินการ (Operational plan)

คณะกรรมการติดตามดูแลให้ฝ่ายจัดการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ไม่ละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเป็นแนวทางให้ทุกส่วนงานในองค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายหลักที่เป็นไปด้วย ความยั่งยืน และสะท้อนอยู่ในแผนดำเนินการ (Operation Plan) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุกฝ่ายขององค์กรได้ดำเนินการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายหลัก และแผนกลยุทธ์ (Strategies) ของกิจการ

1) คณะกรรมการตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายโดยคำนึงถึงสิทธิตามกฎหมาย หรือข้อตกลงที่มีกับบริษัท เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสิทธิดังกล่าว ได้รับการคุ้มครองและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน จึงได้กำหนดนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายตลอดจนคำนึงถึงชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ต่อด้านการทุจริต การคอร์รัปชัน ไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน

2) คณะกรรมการสนับสนุนให้จัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อทางสังคม โดยเป็นส่วนหนึ่งของรายงานประจำปี

3) คณะกรรมการดำเนินการให้มีช่องทางและขั้นตอนที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถรายงานหรือร้องเรียนในเรื่องที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท ความถูกต้องของรายงานทางการเงินหรือเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม

4) คณะกรรมการได้กำหนดนโยบาย หรือแนวทางในการปกป้องคุ้มครองพนักงาน หรือผู้แจ้งเบาะแสในเรื่องที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท หรือเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยบริษัทได้กำหนดไว้ในจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจและจรรยาบรรณกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน

หลักปฏิบัติที่ 5.3 จัดให้มีการกำกับดูแลและการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศระดับองค์กร รวมทั้งดูแลให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจและพัฒนากิจการดำเนินงาน การบริหารความเสี่ยง เพื่อให้กิจการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของกิจการ

1) คณะกรรมการจัดให้มีคณะทำงานและที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ สนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนา การออกแบบและเป็นผู้วางแผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและสารสนเทศของบริษัททั้งหมด โดยคำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงของบริษัท มุ่งหวังให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงระบบงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ และนำเสนอระบบงานเทคโนโลยีและสารสนเทศใหม่ๆ เข้ามาเพื่อเพิ่มโอกาสของบริษัท โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับสถานะการแข่งขันทางธุรกิจและสถานะทางเศรษฐกิจ

2) คณะกรรมการจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงขององค์กรครอบคลุมถึงการบริหารและ

จัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ จัดทำรายงานความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์รายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำ

3) คณะกรรมการจัดให้มีนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อใช้เป็นมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศในการใช้ข้อมูลข่าวสารขององค์กรในการรักษาความลับ รักษาความน่าเชื่อถือและความพร้อมใช้ของข้อมูล รวมทั้งป้องกันไม่ให้มีการนำข้อมูลไปใช้ในทางมิชอบหรือมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

หลักปฏิบัติที่ 6 การดูแลให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม (Strengthen Effective Risk Management and Internal Control) ประกอบด้วย 2 หลักปฏิบัติย่อย

หลักปฏิบัติที่ 6.1 บริษัทมีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการกำกับดูแลให้บริษัทมีการระบุความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อบริษัท ทั้งการประเมินความเสี่ยง ผลกระทบและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง และมีวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม ตลอดจนการติดตามและทบทวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัท โดยมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นผู้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง และขับเคลื่อนการปฏิบัติการบริหารระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลง และอนุมัตินโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง ทั้งนี้ให้ทุกหน่วยงานดำเนินการทบทวนประเมินความเสี่ยง และดัชนีชี้วัดความเสี่ยงของตนเองปีละ 1 ครั้ง ภายใต้การกำกับดูแลของฝ่ายบริหารความเสี่ยงเพื่อรวบรวมและสรุปรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการต่อไป

หลักปฏิบัติที่ 6.2 จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างอิสระ

คณะกรรมการได้จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบที่ประกอบด้วย กรรมการอิสระไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนกรรมการตรวจสอบทั้งหมด กรรมการอิสระท่านหนึ่งที่ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการทำหน้าที่เป็นประธานคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่และความรับผิดชอบตามข้อบังคับ คณะกรรมการตรวจสอบต้องมีคุณสมบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ตามแนวปฏิบัติของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการรับเงิน การจ่ายเงิน การตรวจสอบ และการควบคุมภายในของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. 2557 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2563

หลักปฏิบัติที่ 7 การรักษาความน่าเชื่อถือทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูล (Ensure Disclosure and Financial Integrity) ประกอบด้วย 5 หลักปฏิบัติย่อย

หลักปฏิบัติที่ 7.1 คณะกรรมการดูแลและรับผิดชอบให้การจัดทำรายงานทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา และเป็นไปตามกฎเกณฑ์ มาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

1) คณะกรรมการ ดูแลให้มีบุคลากรที่มีความรู้ มีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ และมีจำนวนที่เพียงพอในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำและเปิดเผยข้อมูลในการให้ความเห็นชอบ การเปิดเผยข้อมูล คณะกรรมการคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1.1) ผลการประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายใน
- 1.2) ความเห็นของผู้สอบบัญชีในรายงานทางการเงินและข้อสังเกตของผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับระบบควบคุมภายใน
- 1.3) ความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบ
- 1.4) ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายหลัก กลยุทธ์ และนโยบายของบริษัท

2) คณะกรรมการดูแลให้การเปิดเผยข้อมูล ซึ่งรวมถึงการเงินรายงานประจำปีสะท้อนฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานอย่างเพียงพอ พร้อมทั้งสนับสนุนให้มีคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายการจัดการ (Management Discussion and Analysis หรือ MD&A) เพื่อประกอบการเปิดเผยงบการเงิน

หลักปฏิบัติที่ 7.2 การติดตามดูแลความเพียงพอของสภาพคล่องทางการเงิน และความสามารถในการชำระหนี้

คณะกรรมการดูแลให้ฝ่ายจัดการติดตามและประเมินฐานะทางการเงินของกิจการ และรายงานต่อคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งร่วมกันหาแนวทางการแก้ไขอย่างรวดเร็วหากมีสัญญาณบ่งชี้ถึงปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน โดยยึดกรอบระบบเตือนภัยล่วงหน้าทางการเงิน (Early Warning System) การดำรงเงินกองทุนตามระดับความเสี่ยงที่เพียงพอในการรองรับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) กำหนด และใช้เป็นมาตรการสำคัญในการกำกับดูแลธุรกิจขององค์กร เพื่อให้การประกอบธุรกิจดำเนินไปอย่างมั่นคง และมีประสิทธิภาพ

หลักปฏิบัติที่ 7.3 การจัดทำแผน และกลไกในการแก้ไขปัญหาทางการเงิน หากกิจการประสบปัญหาทางการเงิน

คณะกรรมการ มีการติดตามดูแลให้กิจการประกอบธุรกิจด้วยความระมัดระวังอย่างใกล้ชิด ในกรณีที่กิจการมีแนวโน้มจะประสบปัญหา หรือมีแนวโน้มมีปัญหาทางการเงิน โดยจัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงในการดำเนินงานทุกด้านของบริษัท โดยมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงเสนอคณะกรรมการ พร้อมทั้งกำกับดูแล ทบทวนและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบาย วิธีปฏิบัติมาตรฐานกลยุทธ์ และการชี้วัดความเสี่ยงโดยรวมที่ครอบคลุมทั้งองค์กร รวมถึงการติดตามฐานะเงินกองทุน ประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดเพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงต่าง ๆ อยู่ในกรอบความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของบริษัท และรายงานให้คณะกรรมการทราบเป็นประจำ

หลักปฏิบัติที่ 7.4 จัดให้มีหน่วยงานลงทุนเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการติดต่อ สื่อสารระหว่างบริษัท กับผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้การสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักปฏิบัติที่ 7.5 ส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลของบริษัท

คณะกรรมการพิจารณาให้มีการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งโดยผ่านช่องทางเว็บไซต์ของบริษัทสำหรับการเปิดเผยข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ของบริษัท อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน

หลักปฏิบัติที่ 8 การสนับสนุนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น (Ensure Engagement and Communication with Shareholders) ประกอบด้วย 2 หลักปฏิบัติย่อย

หลักปฏิบัติที่ 8.1 การเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญของบริษัท

1) คณะกรรมการดูแลและตระหนักในทุกประเด็นที่สำคัญ ทั้งประเด็นที่ถูกกำหนดในกฎหมาย และประเด็นที่อาจมีผลกระทบต่อทิศทางการดำเนินงานของกิจการจะถูกบรรจุเป็นวาระการประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณา และ/หรืออนุมัติในเรื่องสำคัญนั้น ๆ

2) คณะกรรมการมีการสนับสนุนการมีส่วนร่วมต่าง ๆ ของผู้ถือหุ้น

3) คณะกรรมการส่งเสริมให้ใช้บัตรลงคะแนนเสียง และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นด้วยการใช้ Barcode ในการลงทะเบียน การลงคะแนนเสียง การนับคะแนน และแสดงผลเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

4) ประชานกรรมการเป็นประธานที่ประชุมผู้ถือหุ้นทำหน้าที่ดูแลให้การประชุมเป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และข้อบังคับของบริษัทพร้อมทั้งเป็นผู้จัดสรรเวลาแต่ละวาระอย่างเหมาะสม และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นแสดงความเห็นและสอบถามต่อที่ประชุมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริษัทได้

5) ไม่มีการเพิ่มวาระการประชุมนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม หรือแจกเอกสารเพิ่มเติมในที่ประชุม ซึ่งถือว่าการลิดรอนสิทธิของผู้ถือหุ้นที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองได้

6) กรรมการ ผู้บริหาร ผู้สอบบัญชี และสักขีพยานในการตรวจนับคะแนนร่วมประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเป็นประจำทุกปี

7) ก่อนเริ่มการประชุม ที่ประชุมจะแจ้งจำนวนผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมประชุม วิธีการประชุม การลงคะแนน และการนับคะแนนเสียง

8) ในวาระการเลือกตั้งกรรมการ ประธานที่ประชุมจะให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการแต่งตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล

9) มีการใช้บัตรลงคะแนนเสียง และมีบุคคลที่เป็นอิสระเป็นสักขีพยานในการตรวจนับคะแนน และเปิดเผยผลการลงคะแนนเสียงที่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย งดออกเสียง และบัตรเสียในแต่ละวาระให้ที่ประชุมรับทราบ พร้อมทั้งบันทึกไว้ในรายงานการประชุม

หลักปฏิบัติที่ 8.2 ดูแลให้การเปิดเผยมติที่ประชุม และรายงานการประชุมเป็นไปอย่างถูกต้องและครบถ้วน

คณะกรรมการของบริษัทดูแลให้รายงานการประชุมผู้ถือหุ้นมีการบันทึกข้อมูลที่สำคัญดังนี้

- 1) รายชื่อกรรมการ และผู้บริหารที่เข้าร่วมประชุม และสัดส่วนกรรมการที่เข้าร่วม และไม่ได้เข้าร่วมประชุม
- 2) วิธีการลงคะแนนและนับคะแนน มติที่ประชุม และผลการลงคะแนน
- 3) ประเด็นคำถามคำตอบในที่ประชุม

ส่วนที่ 3 นโยบายสำคัญในการปฏิบัติงาน

1. นโยบายความยั่งยืน

การดำเนินธุรกิจต้องเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน นำมาซึ่งความเสี่ยงและโอกาส ดังนั้นธุรกิจต้องปรับตัวและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถอยู่รอด และเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน การพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน จึงเป็น “เรื่องสำคัญ” ที่ทุกธุรกิจต้องบูรณาการและขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสามารถทำได้หลายรูปแบบตามบริบทองค์กร โดยยึดถือแนวคิดการจัดการสมัยใหม่มาเป็นกรอบในการคิดได้แก่

1. การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development)
2. การจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management)
3. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและทฤษฎีว่าด้วยผู้มีส่วนได้เสีย (Corporate Social Responsibility and Stakeholder Theory)
4. ความสามารถในการตรวจสอบได้ขององค์กร (Corporate Accountability)
5. กลยุทธ์และความสามารถในการแข่งขัน (Strategy competitive Advantage)

บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์หลักที่จะดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างผลตอบแทนที่ดี สร้างคุณค่าแก่ธุรกิจประกันชีวิต ควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางสังคม อันจะนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรสืบไปโดยมีนโยบายความยั่งยืน ดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย
2. กำหนดกลยุทธ์และรูปแบบในการดำเนินธุรกิจเพื่อความยั่งยืนโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจปัจจัยการเปลี่ยนแปลงโอกาส และความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กร รวมทั้งปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย
3. ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อก่อให้เกิดมูลค่าทางธุรกิจสร้างความสามารถในการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย โดยคำนึงถึงจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะยาวเพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน
4. ติดตามดูแลการจัดสรรทรัพยากรและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงผลกระทบของการใช้ทรัพยากร การพัฒนาทรัพยากรตลอดห่วงโซ่ธุรกิจ (Value Chain) และการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในและภายนอกอยู่เสมอ
5. เปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ทั้งข้อมูลทางการเงินและไม่ใช้ข้อมูลทางการเงินที่มีความน่าเชื่อถือเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. นโยบายป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

คณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์บนหลักการที่ว่า การตัดสินใจใด ๆ ในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจจะต้องทำเพื่อผลประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้ถือหุ้นของบริษัทเท่านั้น และควรหลีกเลี่ยงการกระทำที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือมีส่วนได้เสียกับรายการที่พิจารณาต้องแจ้งให้บริษัททราบถึงความสัมพันธ์หรือการมีส่วนได้เสียของตนในรายการดังกล่าว และต้องไม่มีส่วนร่วมในการพิจารณา รวมถึงอำนาจการอนุมัติในธุรกรรมนั้น ๆ โดยมีนโยบายที่สำคัญ ดังนี้

1. บริษัทกำหนดให้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และการเปิดเผยข้อมูลรายการที่เกี่ยวข้องกัน ตามที่กฎหมายหรือหน่วยงานกำกับดูแลกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และเป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท

2. บริษัทกำหนดให้มีการจัดทำโครงสร้างและขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน โปร่งใส เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

3. บริษัทกำหนดให้กรรมการ และผู้บริหารทุกคนต้องรายงานการมีส่วนได้เสียเกี่ยวกับการบริหารจัดการกิจการของบริษัท การปฏิบัติหน้าที่ทั้งของตนเองและบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งผลประโยชน์ทางธุรกิจกับบริษัทได้ เช่น

- การร่วมถือหุ้นในกิจการคู่แข่งของบริษัท
- การร่วมลงทุนหรือมีผลประโยชน์กับผู้ค้าที่ประกอบธุรกิจกับบริษัท หรือลูกค้าของบริษัท
- การดำรงตำแหน่งใด ๆ หรือแม้แต่การเป็นที่ปรึกษาของผู้ค้าที่ประกอบธุรกิจกับบริษัท หรือลูกค้าของบริษัท
- การทำการค้าสินค้าหรือการให้บริการกับบริษัทโดยตรง หรือทำการผ่านผู้อื่น เป็นต้น

อนึ่ง กรรมการ และผู้บริหาร ต้องรายงานให้ประธานกรรมการทราบ ผ่านเลขานุการสำนักงานคณะกรรมการ ตามแบบแจ้งรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการและผู้บริหารที่บริษัทกำหนด

4. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องละเว้นการทำการรายการที่เกี่ยวข้องกับตนเอง หรือบุคคล หรือนิติบุคคลที่เกี่ยวข้อง ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องทำการรายการที่เกี่ยวข้องกัน รายการนั้นจะต้องเป็นไปตามระเบียบของบริษัท หรือที่คณะกรรมการบริษัทอนุมัติด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม เปรียบเสมือนการทำการรายการกับบุคคลภายนอก และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท

5. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานต้องไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น โดยอาศัยข้อมูลอันเป็นความลับของบริษัท เช่น แผนงาน รายได้ ผลประโยชน์ มติที่ประชุม การคาดคะเนทางธุรกิจ การประมาณราคา รวมไปถึงข้อมูลสำคัญของบริษัทเพื่อประโยชน์ส่วนตน ไม่ว่าจะทำให้บริษัทได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม และต้องปฏิบัติตามนโยบายการใช้ข้อมูลภายในของบริษัทอย่างเคร่งครัด

6. บริษัทกำหนดให้กรรมการ และผู้บริหารที่มีส่วนได้เสียอย่างมีนัยสำคัญในลักษณะที่อาจทำให้กรรมการหรือผู้บริหารรายดังกล่าวไม่สามารถให้ความเห็นได้อย่างอิสระ และไม่มีส่วนในการพิจารณารายการที่ตนมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในวาระนั้น

7. บริษัทกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามระเบียบและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อให้บริษัทเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายและจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อความเข้าใจในการถือปฏิบัติด้วย

3. นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

หลักชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: (UNGPs) พัฒนาขึ้นโดยศาสตราจารย์ John Ruggie ผู้แทนพิเศษของเลขาธิการแห่งสหประชาชาติด้านสิทธิมนุษยชนกับบรรษัทข้ามชาติและองค์กรเอกชน เพื่อเป็นเครื่องมือในการป้องกันผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนจากธุรกิจ ตลอดจนกำหนดให้มีการเยียวยาเมื่อเกิดความเสียหายต่อสิทธิของประชาชน อย่างไรก็ตาม หลักการนี้ไม่ถือเป็นตราสารระหว่างประเทศ ไม่มีสภาพบังคับทางกฎหมาย ดังนั้นการรับหลักการไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความสมัครใจ ประกอบด้วย 3 เสาหลัก ดังนี้

เสาหลักที่ 1 ค้ำครอง (Protect) หมายถึง รัฐมีหน้าที่ค้ำครองมิให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะจากองค์กรของรัฐเองหรือองค์กรภาคธุรกิจ

เสาหลักที่ 2 เคารพ (Respect) หมายถึง บุคคลและองค์กรที่ประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดหรือขนาดใดก็ตาม ย่อมมีความรับผิดชอบที่จะเคารพสิทธิมนุษยชน

เสาหลักที่ 3 เยียวยา (Remedy) หมายถึง การแก้ไข ฟื้นฟู ชดเชยเมื่อเกิดผลกระทบหรือมีการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เนื่องมาจากการประกอบธุรกิจ ทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจต้องมีกลไกในการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ

บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ทำการใด ๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ยึดหลักสิทธิมนุษยชน ให้ความสำคัญถึงคุณค่าของชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน ทั้งยังดูแลคุณภาพชีวิตของพนักงานให้มีความสุขในการทำงาน โดยบริษัทได้กำหนดแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สติปัญญา การศึกษา ชาติตระกูล หรือสถานะอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
2. เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการทำงาน ภายใต้ระเบียบข้อบังคับของบริษัท
3. ให้การดูแลข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน โดยถือเป็นความลับ ไม่เปิดเผยหรือส่งข้อมูลไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง
4. ใช้หลักความยุติธรรมในการบริหารจัดการเกี่ยวกับค่าจ้างและผลประโยชน์ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
5. ไม่สนับสนุนกิจการที่ละเมิดหลักสิทธิมนุษยชนสากล ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ส่งเสริมความเสมอภาค ไม่แบ่งแยกเพศและชนชั้น ไม่ใช้แรงงานเด็กและต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ
6. ไม่ละเลย เพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โดยต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชาหรือแจ้งไปยังช่องทางที่กำหนดไว้ (Whistleblowing)
7. ผู้ที่กระทำการละเมิดสิทธิมนุษยชน ถือเป็นการกระทำผิดจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยจะถูกพิจารณาลงโทษทางวินัยตามกฎหมายระเบียบบริษัทต่อไป

4. นโยบายการดูแลข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำผิด และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล

คณะกรรมการให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เป็นไปตามจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการควบคุมภายใน นโยบายและมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ตลอดจนนโยบายและระเบียบอื่นใดที่เกี่ยวข้อง โดยผู้บังคับบัญชาของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงฝ่ายบริหาร และพัฒนาทุนมนุษย์และฝ่ายบริหารจะเป็นผู้ให้การสนับสนุน ดูแล รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทรวมถึงกำกับดูแลให้คำปรึกษาและให้ความเป็นธรรมแก่พนักงานหรือผู้ร้องเรียนซึ่งเป็นบุคคลภายนอกเพื่อให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ซื่อสัตย์สุจริต ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสและไม่ให้มีการกระทำผิด การทุจริตคอร์รัปชัน หรือการละเมิดสิทธิใด ๆ เกิดขึ้นในบริษัท หากพนักงาน บุคคลภายนอกหรือผู้มีส่วนได้เสียถูกปฏิบัติหรือพบเห็นการปฏิบัติอันขัดต่อนโยบายที่บริษัทมุ่งมั่นดังกล่าว บริษัทจึงได้กำหนดนโยบายการดูแลข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำผิด และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลไว้รองรับดังนี้

1. บริษัทจัดให้มีช่องทางที่ปลอดภัยและเข้าถึงได้สะดวก รวมถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (Whistleblowing System) เพื่อให้พนักงาน บุคคลภายนอกหรือผู้มีส่วนได้เสียสามารถร้องเรียนถึงความเสียหายที่ตนได้รับ หรือแสดงข้อกังวล/รายงานสถานการณ์ที่มีข้อสงสัย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับบริษัท รวมถึงสามารถขอคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจและนโยบายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ข้อมูลที่รับแจ้งถือเป็นความลับ ผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่ไม่ให้ความร่วมมือแก่บริษัทในการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะได้รับการคุ้มครอง ไม่ถูกลงโทษและไม่ได้รับผลกระทบในทางลบจากการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส “การกระทำผิด (Misconduct)” หมายถึง การทุจริตคอร์รัปชัน การฉ้อฉล การละเมิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่หน่วยงานกำกับดูแลภายนอกกำหนด และ/หรือการละเมิดจริยธรรมทางธุรกิจ นโยบาย มาตรการ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติที่บริษัทกำหนด

1.1 การทุจริต หมายถึง การกระทำหรือละเว้นการกระทำเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้หรือชอบด้วยกฎหมายแก่ตนเองหรือผู้อื่นไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) การคอร์รัปชัน (Corruption) คือ การกระทำที่ให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้เงินสด สิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใดแก่ ภาครัฐ เจ้าหน้าที่รัฐ บริษัทเอกชน เจ้าหน้าที่องค์กรเอกชน หรือสหกรณ์ เพื่อจูงใจให้กระทำการหรือไม่กระทำการ หรือประวิงการกระทำอันมิชอบด้วยหน้าที่ และมีเจตนาเพื่อซื้อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรม หรือเพื่อให้ได้รับประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งอาจรวมถึงการให้หรือรับสินบน (Bribery) การช่วยเหลือทางการเมือง (Political Contribution) การขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) การข่มขู่/การเรียกร้องผลประโยชน์ (Economic Extortion) การจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement)

2) การละเมิดในทรัพย์สินของบริษัท (Asset Misappropriation) คือ การนำทรัพย์สินของบริษัทไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน ได้แก่ การยักยอกเงินหรือทรัพย์สิน (Theft of Cash/Inventory/Other Asset) การเบิกจ่ายเงินโดยใช้ข้อมูลเท็จ (Fraudulent Disbursements) การใช้ทรัพย์สินผิดวัตถุประสงค์ (Misuse)

3) การตกแต่งรายงานทางการเงิน (Financial Statement Fraud) คือ การแสดงรายงานสูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง (Over/Understatement) การปกปิดหรือบิดเบือนข้อมูลในหมายเหตุประกอบงบการเงิน (Information Asymmetry)

1.2 การฉ้อฉล หมายถึง การกระทำหรือการละเว้นการกระทำโดยทุจริต เจตนาหลอกลวงเพื่อให้ได้ประโยชน์ที่มิควรได้หรือไม่ชอบด้วยกฎหมายแก่ตนเองหรือผู้อื่นไม่ว่าผู้ได้รับประโยชน์จากการฉ้อฉลเป็นผู้กระทำเอง หรือบุคคลอื่นเป็นผู้กระทำก็ตามซึ่งได้แก่ การเปิดเผยข้อความเท็จ หรือปิดบังข้อความจริง หรือปกปิดข้อมูลที่ควรได้รับการเปิดเผย

2. บริษัทจัดให้มีมาตรการ/ระเบียบ/แนวทาง/ขั้นตอนปฏิบัติประกอบนโยบายนี้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสื่อสารแก่พนักงาน บุคคลภายนอกและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้รับทราบและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

3. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนจะไม่ละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โดยจะต้องแจ้งเบาะแสไปยังช่องทางที่บริษัทกำหนดไว้และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

5. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cybersecurity and Information Technology Policy)

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) ได้กำหนดให้มีหลักเกณฑ์การกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บริษัทประกันภัยมีการกำกับดูแลและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างเหมาะสม และเป็นระบบ รวมทั้งมีการควบคุมและรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับมาตรฐานสากล มีการกำกับดูแลและพิจารณาแผนงานในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการองค์กร การบริหารงานโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงประกาศนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครือข่าย และข้อมูลสารสนเทศเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ดูแลจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ อย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางการบริหารจัดการที่ดี โดยกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้มีแนวทางกำกับดูแลการเตรียมความพร้อมรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber resilience) โดยมีกรอบการดำเนินงานและแนวทางที่ใช้ในการกำกับดูแล และบริหารจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ในภาพรวมขององค์กรที่สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

2. เพื่อให้มีการกำกับดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการระบุความเสี่ยง (Identification)

3. เพื่อให้มีการป้องกันความเสี่ยง (Protection)

4. เพื่อให้มีการตรวจสอบและเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Detection)

5. เพื่อให้มีมาตรการในการรับมือและตอบสนองเพื่อตรวจพบภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Response)

6. เพื่อให้มีแนวทางฟื้นฟูความเสียหายจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Recovery)

7. เพื่อให้มีการประเมินความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Security) โดยการประเมินความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ หรือภัยคุกคามทางไซเบอร์เพื่อให้ทราบถึงสถานภาพความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ของบริษัทตามสภาพปัจจัยความเสี่ยง สถานการณ์ความเสี่ยง ภัยคุกคาม หรือช่องโหว่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นได้กำหนดแนวทางปฏิบัติโดยสรุปดังนี้

1. การประกาศนโยบายและข้อปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัท ต้องทำการประกาศนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้สามารถเข้าถึง เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติได้ด้วยวิธีการส่งหนังสือเวียนภายในบริษัท หรือประกาศรับทราบภายในบริษัท

2. ผู้รับผิดชอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัท กำหนดให้พนักงานเป็นผู้รับผิดชอบตามนโยบายและข้อปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

- 2.1 ระดับนโยบาย
- 2.2 ระดับบริหาร
- 2.3 ระดับปฏิบัติการ

3. การเข้าถึงและควบคุมการใช้งานสารสนเทศ

3.1 บริษัทกำหนดวัตถุประสงค์การใช้งานสารสนเทศแต่ละชนิด เพื่อควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและอุปกรณ์ ในการประมวลผลข้อมูลให้มีความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม

3.2 บริษัทต้องกำหนดสิทธิ หรือการมอบหมายอำนาจการใช้งานสารสนเทศแต่ละชนิด เพื่อควบคุมการอนุญาตให้เข้าถึงสารสนเทศที่สำคัญ โดยมีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ของบุคลากรในส่วนของงานคอมพิวเตอร์

3.3 บริษัทกำหนดประเภทของข้อมูล ลำดับความสำคัญ หรือลำดับชั้นความลับของข้อมูล รวมทั้ง ระดับชั้นการเข้าถึง เวลาที่เข้าถึง และช่องทางการเข้าถึงสำหรับสารสนเทศแต่ละชนิดอย่างเหมาะสม

4. การบริหารจัดการการเข้าถึงของผู้ใช้งาน (User access management)

4.1 การสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานเพื่อให้เกิดความตระหนัก ความเข้าใจถึงภัยและผลกระทบ ที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศโดยไม่ระมัดระวังหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ รวมถึงกำหนดให้มีมาตรการเชิงป้องกัน

- 4.2 การลงทะเบียนผู้ใช้งาน (User Registration)
- 4.3 การบริหารจัดการสิทธิของผู้ใช้งาน (User Management)
- 4.4 การบริหารจัดการรหัสผ่านสำหรับผู้ใช้งาน (User Password Management)
- 4.5 การทบทวนสิทธิการเข้าถึงของผู้ใช้งาน (Review of User Access Right)

5. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใช้งาน (User Responsibilities)

- 5.1 การใช้งานรหัสผ่าน (Password Use) และการเปลี่ยนรหัสผ่าน (Change Password)
- 5.2 การป้องกันอุปกรณ์ในขณะที่ไม่มีการใช้งานอุปกรณ์
- 5.3 การควบคุมสินทรัพย์สารสนเทศและการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์

6. การควบคุมการเข้าถึงเครือข่าย (Network Access Control)

- 6.1 การใช้งานบริการเครือข่าย
- 6.2 การยืนยันตัวตนบุคคลสำหรับผู้ใช้งานที่อยู่ภายนอกองค์กร
- 6.3 การระบุอุปกรณ์บนเครือข่าย (Equipment Identification in Networks)

6.4 การป้องกันพอร์ตที่ใช้สำหรับตรวจสอบ และปรับแต่งระบบ (Remote Diagnostic and Configuration Port Protection)

6.5 การแบ่งแยกเครือข่าย (Segregation in Networks)

6.6 การควบคุมการเชื่อมต่อทางเครือข่าย (Network Connection Control)

6.7 การควบคุมการจัดเส้นทางบนเครือข่าย (Network Routing Control)

7. การควบคุมและการเข้าถึงระบบปฏิบัติการ (Operating System Access Control)

7.1 การควบคุมการเข้าถึงระบบปฏิบัติการ

7.2 การระบุและยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน

7.3 การบริหารจัดการรหัสผ่าน

7.4 การใช้งานโปรแกรมมอรัลประโยชน์

7.5 การกำหนดระยะเวลาเพื่อยุติการใช้งานเมื่อว่างเว้นจากการใช้งาน (Session Time-out)

7.6 การจำกัดระยะเวลาการเชื่อมต่อระบบสารสนเทศ (Limitation of Connection Time)

8. การควบคุมการเข้าถึงโปรแกรมประยุกต์หรือแอปพลิเคชันและสารสนเทศ (Application and Information Access Control)

8.1 การจำกัดการเข้าถึงสารสนเทศ (Information Access Restriction)

8.2 การบริหารจัดการกับระบบซึ่งไวต่อการรบกวน มีผลกระทบและมีความสำคัญสูงต่อองค์กร

8.3 การควบคุมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือสื่อสารเคลื่อนที่

9. การจัดทำระบบสำรองสำหรับระบบสารสนเทศ

9.1 การคัดเลือกและการจัดทำระบบสำรอง

9.2 การจัดทำแผนเตรียมความพร้อมกรณีฉุกเฉิน

9.3 การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร

9.4 การทดสอบสภาพพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ ระบบสำรอง และระบบแผนเตรียมความพร้อมฉุกเฉิน

9.5 ระยะเวลาของการปฏิบัติ

10. ความมั่นคงปลอดภัย สำหรับกระบวนการพัฒนาระบบและสนับสนุน (Security in Development and Support Processes) มีข้อปฏิบัติ ดังนี้

10.1 ขั้นตอนปฏิบัติสำหรับควบคุมการเปลี่ยนแปลงระบบ (System Change Control Procedures)

10.2 การทบทวนทางเทคนิคต่อระบบหลังจากเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานของระบบ

10.3 การจำกัดการเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

10.4 สภาพแวดล้อมของการพัฒนาระบบที่มีความมั่นคงปลอดภัย (Secure Development Environment)

10.5 การจ้างหน่วยงานภายนอกพัฒนาระบบ (Outsourced Development) บริษัทต้องกำกับดูแล ใ้เฝ้าระวัง และติดตามกิจกรรมการพัฒนาระบบที่จ้างหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการอย่างเคร่งครัด

10.6 การทดสอบด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบ (System Security Testing) การทดสอบคุณสมบัติ ด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบต้องมีการดำเนินการในระหว่างที่ระบบอยู่ในช่วงการพัฒนา

10.7 การทดสอบเพื่อรับรองระบบ (System Acceptance Testing) แผนการทดสอบและเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับรองระบบต้องมีการจัดทำสำหรับระบบใหม่/ระบบที่ปรับปรุง

10.8 ข้อมูลสำหรับการทดสอบ การป้องกันข้อมูลสำหรับการทดสอบ (Protection of Test Data) ต้องมีการคัดเลือกอย่าง ระมัดระวังมีการป้องกัน และควบคุมการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้งาน

6. แนวปฏิบัติประกอบการดำเนินนโยบาย

การดูแลข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำผิด และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล

1. เกณฑ์ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำผิดที่จะได้รับการพิจารณาตอบสนองจัดการ

บริษัท พิงดูเลตอบสนองข้อมูลที่แจ้งเข้ามาตามลำดับความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกฎหมายและข้อบังคับตลอดจนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดเกณฑ์ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่บริษัทจะพิจารณาตามนโยบายฉบับนี้ มีดังนี้

1.1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดต่อหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทซึ่งรวมถึงการทุจริตคอร์รัปชัน

1.2 ข้อร้องเรียนหรือข้อมูลที่สามารถเป็นประโยชน์ต่อการสืบค้นเกี่ยวกับการฉ้อฉล นื้อโกง หรือปฏิบัติไม่ชอบด้วยกฎหมาย ทั้งที่เกิดจากภายในซึ่งกระทำโดยกรรมการ ผู้บริหารหรือพนักงานของบริษัท และที่เกิดจากภายนอกซึ่งกระทำโดยลูกค้า บริษัทนายหน้าประกันชีวิตหรือผู้มีส่วนได้เสียอื่นอันจะทำให้บริษัทเสียหายหรือสูญเสียประโยชน์ที่พึงจะได้รับ

1.3 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกฎหมายหลักเกณฑ์และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่บริษัทจะต้องปฏิบัติตาม

1.4 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายการดำเนินงาน และนโยบายบัญชีและการเงิน ของบริษัทที่กำหนดไว้แล้ว

1.5 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับรายการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) หรือรายการเกี่ยวโยง (Connected Transaction)

1.6 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงบการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทซึ่งเกิดจากการกระทำโดยมิชอบหรือมีการตกแต่งรายงานทางการเงิน

1.7 ข้อร้องเรียนอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการตรวจสอบกำหนดเพิ่มเติม

2. ช่องทางร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

บริษัทได้ประกาศแจ้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อเป็นช่องทางให้พนักงาน นักลงทุนบุคคลภายนอก กรรมการ รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายสามารถแจ้งข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำผิดที่เข้าข่ายเกณฑ์การพิจารณาตามข้อ 1 โดยผ่านช่องทางดังนี้

- **ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียน** สามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังประธานกรรมการผ่านทางสำนักงานคณะกรรมการ โดยส่งจดหมายเจ้าหน้าที่จนถึงเลขานุการสำนักงานคณะกรรมการ มายังสำนักงานบริษัท หรือโทรศัพท์ 02-379-5099 ต่อ 1110 หรืออีเมล secboard@sahalife.co.th

- **ช่องทางการแจ้งเบาะแส** สามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดมายังประธานกรรมการตรวจสอบผ่านทางสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยส่งจดหมายเจ้าหน้าที่จนถึงเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ มายังสำนักงานบริษัท หรือโทรศัพท์ 02-379-5099 ต่อ 1105 หรืออีเมล audit@sahalife.co.th

3. วิธีการแจ้งข้อมูล

3.1 ผู้ให้ข้อมูลควรแจ้งข้อร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิดตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้พร้อมทั้งระบุตัวตนของผู้แจ้งอย่างชัดเจน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำผิด และข้อมูลการติดต่อกลับ โดยบริษัทขอสงวนสิทธิ์อาจไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนที่มาในรูปของบัตรสนเท่ห์

3.2 ผู้ให้ข้อมูลควรระบุชื่อบุคคลและเหตุการณ์ที่ต้องสงสัยตลอดจนรายละเอียดที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบข้อเท็จจริงรวมทั้งจำเป็นต้องแจ้งชื่อผู้ให้ข้อมูลและวิธีการติดต่อกลับเช่นอีเมลหรือเบอร์โทรศัพท์ เพื่อแสดงความบริสุทธิ์ใจไม่มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือต่อบริษัท

4. การดำเนินการของบริษัท

4.1 ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 1 เลขานุการสำนักงานคณะกรรมการพิจารณาเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน และกลั่นกรองข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่าเข้าหลักเกณฑ์ข้อร้องเรียนฯ ตามข้อ 1 และมีข้อมูลที่เพียงพอหรือไม่

ในกรณีข้อมูลไม่เพียงพอจะส่งเรื่องไปยังสำนักงานตรวจสอบภายใน หรือคณะทำงานสอบสวนข้อเท็จจริงที่ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง โดยต้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงและรายงานผลการสอบสวน ซึ่งรวมถึงแนวทางแก้ไขหรือบทลงโทษ (หากมี) ภายใน 30 วัน ยกเว้นกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย

ขั้นตอนที่ 2 เลขานุการสำนักงานคณะกรรมการสรุปรายงานเรื่องร้องเรียน และผลการสอบสวนและบทลงโทษ (หากมี) เสนอต่อประธานกรรมการ เพื่อพิจารณาสั่งการภายใต้กรอบ กฎระเบียบของบริษัท และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยห้ามมิให้เลขานุการสำนักงานคณะกรรมการ และหัวหน้าสำนักงานตรวจสอบภายใน หรือคณะทำงานสอบสวนข้อเท็จจริงให้ข้อมูลการแจ้งเรื่องร้องเรียน การดำเนินสืบสวน และผลการสืบสวนแก่ผู้ที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ขั้นตอนที่ 3 เลขานุการสำนักงานคณะกรรมการแจ้งตอบรับพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ผลการสอบสวนข้อเท็จจริง และผลการดำเนินการไปยังผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

4.2 ขั้นตอนการรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

ขั้นตอนที่ 1 เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาเรื่องที่ได้รับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและกลั่นกรองข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่าเข้าหลักเกณฑ์ข้อร้องเรียนฯ ตามข้อ 1 และให้ข้อมูลที่เพียงพอหรือไม่พร้อมทำความเข้าใจเสนอต่อประธานกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาให้ความเห็นและสั่งการว่าต้องดำเนินการสอบสวนต่อหรือไม่

ขั้นตอนที่ 2 สำนักงานตรวจสอบภายใน หรือคณะทำงานสอบสวนข้อเท็จจริงที่ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงและรายงานผลการสอบสวนซึ่งรวมถึงแนวทางแก้ไขหรือบทลงโทษ (หากมี) ภายใน 30 วันยกเว้นกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย

ขั้นตอนที่ 3 เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบนำรายงานผลการสอบสวนและบทลงโทษ (หากมี) เสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ โดยห้ามมิให้เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบและหน่วยงานสอบสวนให้ข้อมูลการแจ้งเรื่องร้องเรียน การดำเนินสอบสวน และผลการสอบสวนแก่ผู้ที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นประธานกรรมการ คณะกรรมการ และ/หรือผู้บริหารระดับสูง โดยในกรณีนี้ ให้แจ้งไปยังประธานกรรมการตรวจสอบโดยตรง

ขั้นตอนที่ 4 ประธานกรรมการตรวจสอบรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริงจากการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดต่อคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาสั่งการภายใต้กรอบของกฎระเบียบของบริษัท และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 5 เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบแจ้งผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการไปยังผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ

5. การรักษาความลับและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล

5.1 บริษัทจัดให้มีการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน/ผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต โดยจะคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ให้ข้อมูลไม่ให้ได้รับผลกระทบในทางลบรวมถึงปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ไว้เป็นความลับ โดยห้ามมิให้มีการเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมาย ตามคำสั่งศาล หรือหน่วยงานกำกับดูแล

5.2 พนักงานบริษัทที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีความโปร่งใส ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน และปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทจะได้รับความคุ้มครอง ไม่ให้ถูกลงโทษ ไม่เลิกจ้าง ไม่ลดตำแหน่งงาน ไม่ปรับเปลี่ยนลักษณะงาน/สถานที่ทำงานให้ด้อยลง ไม่พักงาน ไม่ปล่อยให้มีการข่มขู่/รบกวนการปฏิบัติงาน แม้การกระทำนั้นจะส่งผลให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจก็ตาม

5.3 ห้ามมิให้ผู้บริหารหรือพนักงานบริษัทเลิกจ้าง พักงาน ลงโทษทางวินัย หรือข่มขู่ว่าจะดำเนินการต่าง ๆ จากการที่พนักงานได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิด หากผู้ใดกระทำการดังกล่าว จะถูกลงโทษทางวินัย

5.4 ผู้ร้องเรียน/ผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือถูกระทำการตามข้อ 5.3 สามารถแจ้งร้องเรียนได้ตามช่องทางการร้องเรียนที่กำหนดไว้

6. หน้าที่และความรับผิดชอบ

6.1 คณะกรรมการ/คณะกรรมการตรวจสอบ/ฝ่ายบริหาร

สอบทานให้บริษัทมีนโยบายดูแลข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล รวมถึงกำกับดูแลให้บริษัทปฏิบัติตามนโยบายอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ นโยบายการดูแลข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำผิด และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลบริษัท

6.2 เลขานุการสำนักงานคณะกรรมการ/เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

1) ดูแลช่องทางรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำผิด และให้คำปรึกษาเรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติ

- 2) รับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำผิด มาทูล่นกรองและคัดแยกเพื่อดำเนินการตามขั้นตอน
- 3) กำกับดูแลให้มั่นใจว่าทุกเรื่องร้องเรียนและเบาะแสดที่เข้าหลักเกณฑ์และมีข้อมูลเพียงพอที่จะได้รับการพิจารณาตอบสนองจัดการตามนโยบายฉบับนี้
- 4) แจ้งสถานะความคืบหน้าเกี่ยวกับการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสดทราบเพื่อแสดงถึงการให้ความสำคัญต่อข้อมูลที่ได้รับ
- 5) รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายให้คณะกรรมการและคณะกรรมการตรวจสอบทราบ

6.3 หน่วยงานสอบสวน

- 1) หน่วยงานสอบสวนคือหน่วยงานที่มีความรู้ความสามารถในการวินิจฉัยข้อร้องเรียน/เบาะแสดแต่ละประเภท ได้แก่ สำนักกฎหมายและสำนักงานตรวจสอบภายใน หรือบุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากประธานกรรมการ โดยผ่านความเห็นชอบจากประธานกรรมการตรวจสอบ หรือจากกรรมการให้เป็นกรรมการสอบสวนแล้วแต่กรณี และต้องเป็นอิสระจากกิจกรรมที่ดำเนินการสอบสวน
- 2) ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงจัดทำรายงานผลการสอบสวนและเสนอบทลงโทษ (หากมี) กลับไปยังเลขานุการสำนักงานคณะกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ แล้วรายงานต่อประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาบทลงโทษ และรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการต่อไป

7. การจัดทำทะเบียนและการรายงาน

7.1 การจัดทำทะเบียน

เลขานุการสำนักงานคณะกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิด และจัดทำรายงานสรุปการรับแจ้งข้อมูลการกระทำผิดทั้งหมดของบริษัททั้งที่ได้พิจารณาแล้วหรืออยู่ระหว่างการพิจารณาสอบสวน ให้คณะกรรมการและคณะกรรมการตรวจสอบทราบ

7.2 การรายงาน

- 1) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต นื้อฉล และคอร์รัปชันให้รายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการต่อประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบทันทีที่สรุปผลการสอบสวน กรณีที่เกิดเหตุการณ์หรือการกระทำใดซึ่งส่งผลกระทบต่อฐานะการเงินผลการดำเนินงานหรือชื่อเสียงของบริษัท ให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานต่อคณะกรรมการเพื่อดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสมโดยไม่ชักช้า ตามที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นสมควร หากคณะกรรมการไม่ดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบกำหนด ให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานการกระทำดังกล่าวต่อหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องทราบ
- 2) ข้อร้องเรียนนอกจากข้อ 1) ให้รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำผิดต่อคณะกรรมการและคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี

8. การทบทวนนโยบาย

บริษัทจะจัดให้มีทบทวนนโยบายการดูแลข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำผิด และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่นนอกเหนือจากช่องทางและกระบวนการที่บริษัทได้กำหนดขึ้นตามนโยบายฉบับนี้ สามารถร้องเรียนมายังประธานกรรมการผ่านทางเลขานุการสำนักงานคณะกรรมการ โดยส่งจดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงเลขานุการสำนักงานคณะกรรมการมายังบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เลขที่ 36/186 ถนนมอเตอรเวย์ แขวงคลองสองต้นนุ่น เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520 หรือโทรศัพท์ 02-379-5099 ต่อ 1110 หรืออีเมล secboard@sahalife.co.th



พลตำรวจเอก

(นิพนธ์ วีระสุนทร)

ประธานกรรมการ