



วิริยะประกันภัย
THE VIRIYAH INSURANCE

คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)





สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 บททั่วไป	4
พันธกิจ	5
วิสัยทัศน์	5
เป้าหมายของบริษัท	5
ส่วนที่ 2 การกำกับดูแลกิจการที่ดี	8
นิยามและความหมาย	9
ความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี	9
นโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ บริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)	9
1. หลักการนโยบายการกำกับปฏิบัติงานตามกฎหมาย	10
2. นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปราม การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย	11
3. นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และ การต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย	13
4. นโยบายต่อต้านการทุจริต	14
5. นโยบายในการรับลูกค้า	14
6. นโยบายในการปฏิบัติของบริษัท	15
6.1 ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสาร และวิธีการในการขอเอาประกันภัย	15
6.2 ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสาร และวิธีการในการขอรับค่าสินไหมทดแทน การประกันภัย	16
7. วิธีการติดต่อบริษัทฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีมีข้อพิพาทหรือเรื่องร้องเรียน	18
8. คณะกรรมการและความรับผิดชอบของคณะกรรมการ	18
8.1 คณะกรรมการบริษัทฯ	18
8.1.1 คุณสมบัติของกรรมการ	18
8.1.2 คุณสมบัติของกรรมการอิสระ	18
8.1.3 คณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ	19
8.2 องค์ประกอบของคณะกรรมการ และหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ	22
8.2.1 องค์ประกอบของคณะกรรมการ	22
8.2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ	23
8.3 การประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ	24
8.4 การประชุมคณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร	25
8.5 การประชุมคณะกรรมการอิสระ	25
8.6 การรายงานข้อมูล	25
8.7 การติดต่อสื่อสารกับฝ่ายบริหาร	25
8.8 บทบาทของเลขานุการบริษัทฯ	25
9. บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย	25



10. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส	27
10.1 การเปิดเผยข้อมูล	27
10.2 ข้อมูลขั้นต่ำที่ควรเปิดเผยบนเว็บไซต์ของบริษัท	27
10.3 การรายงานทางการเงิน	28
10.4 การบริหารความเสี่ยง	28
10.5 การควบคุมภายใน	28
11. นโยบายการให้บริการประชาชน และการให้ประโยชน์ต่อสาธารณชน (CSR)	29
11.1 การส่งเสริม สนับสนุน และมีส่วนร่วมในสาธารณะประโยชน์	29
11.1.1 ด้านการรณรงค์ความปลอดภัย	29
11.1.2 ด้านการศึกษา	30
11.1.3 ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	30
11.1.4 ด้านเศรษฐกิจพอเพียง	30
11.1.5 ด้านศาสนาและวัฒนธรรม	31
11.1.6 ด้านการแพทย์และสาธารณสุข	31
11.2 การให้ความรู้ด้านการประกันภัยแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ	32
ส่วนที่ 3 จริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ	33
บทนำ : จริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ	34
1. จริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	34
1.1 นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน	34
1.2 นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า	34
1.3 นโยบายการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น	35
1.4 นโยบายการปฏิบัติต่อคู่แข่ง	36
1.5 นโยบายการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่	36
1.6 นโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้า	36
1.7 นโยบายการปฏิบัติต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	36
1.8 นโยบายการปฏิบัติต่อภาครัฐ	37
2. จริยธรรมสำหรับคณะกรรมการบริษัท	37
3. จริยธรรมสำหรับพนักงาน	38
3.1 การปฏิบัติต่อตนเอง	38
3.2 การปฏิบัติต่อลูกค้า ผู้เกี่ยวข้อง และสังคม	38
3.3 การปฏิบัติระหว่างพนักงาน	39
3.4 การปฏิบัติต่อการต่อต้านการทุจริต และคอร์รัปชัน	39
4. หลักสำคัญของจริยธรรมทางธุรกิจ	39
4.1 ข้อมูลของบริษัทฯ มีความน่าเชื่อถือ	39
4.2 การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท	40
4.3 การให้ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน หรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน	40
ภาคผนวก	42
เอกสารอ้างอิง	43



ส่วนที่ 1 บททั่วไป



พันธกิจ

“ให้บริการที่สร้างความอบอุ่น และพึงพอใจ
จากเครือข่ายที่ครบวงจรทั่วประเทศ
ด้วยกระบวนการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
โดยทีมงานที่มีจรรยาบรรณ เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้”

วิสัยทัศน์

“เป็นบริษัทประกันวินาศภัยที่มั่นคง
โปร่งใส จริงใจ และเป็นธรรม”

เป้าหมายของบริษัท

“เพื่อความเจริญยั่งยืนขององค์กร”



นำทางสู่ความสำเร็จ

ด้วยการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของจริยธรรมและคุณธรรม

บริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ป่มเพาะความรู้ ความเชี่ยวชาญ สัมผัสประสบการณ์ด้านประกันวินาศภัยมาอย่างยาวนานกว่า 70 ปี บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ยึดหลัก “ความเป็นธรรม คือ นโยบาย” ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน และสังคมโดยรวม มุ่งมั่นทำหน้าที่ช่วยกระจายความเสี่ยงให้กับคนในสังคม ด้วยการบริหารงานอย่างมืออาชีพ ซื่อตรง และเป็นธรรม เพื่อให้สังคมไทยเติบโตก้าวหน้าอย่างมั่นคง ควบคู่ไปกับการใส่ใจ พัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อความมั่นคงและความเจริญยั่งยืนขององค์กร ซึ่งจะเป็นรากฐานอันแข็งแกร่ง ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และนำพาสังคมไทยให้เติบโตก้าวหน้าไปได้อย่างมีความสุข และยั่งยืน





“ความกล้าทางจริยธรรม
คือ ความกล้าที่จะทำในสิ่งที่ถูกต้อง”

“ดาบที่ดีต้องมีฝัก
ความสามารถที่ดีต้องมีจริยธรรม”

“การมีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่นั้น
คือ เว้นสิ่งที่ควรเว้น ประพฤติสิ่งที่ควรประพฤติ”

-ว. วชิรเมธี-

ทำธุรกิจเพื่อสังคมที่ดีกว่า ไม่ใช่เพียงหวังหา
ประโยชน์ส่วนตน โดยไม่ใส่ใจผลกระทบต่อสังคม
ธุรกิจที่ดีต้องมีกำไร แต่ต้องมีขอบเขต มีคุณธรรม
เกิดประโยชน์และไม่เอารอดเอาเปรียบกัน

เจตนารมณ์ผู้ก่อตั้ง
บริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)



ส่วนที่ 2

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)



คำนิยาม

การกำกับดูแลกิจการที่ดี หมายถึง การบริหารจัดการบริษัทที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยจะเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งจะทำให้สร้างความน่าเชื่อถือและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่บริษัท และเป็นรากฐานที่แข็งแกร่งก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท

แนวทางปฏิบัติในการส่งเสริมให้เกิดการจัดโครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการที่ดีภายในองค์กรตามหลักสากล จะต้องสะท้อนถึงหลักการสำคัญ ดังต่อไปนี้

- | | |
|------------------------|--|
| 1. Accountability | ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติตามหน้าที่ |
| 2. Responsibility | ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ |
| 3. Equitable Treatment | การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียโดยสุจริตและจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียม |
| 4. Transparency | ความโปร่งใส ต้องมีความโปร่งใสใน 2 ลักษณะ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> 4.1 ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้ 4.2 มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย |
| 5. Value Creation | การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มมูลค่าใดๆ นั้น จะต้องเป็นการเพิ่มความสามารถในทุกด้านเพื่อการแข่งขัน |
| 6. Ethics | การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ |
| 7. Participation | การมีส่วนร่วม เป็นการส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสแก่ประชาชน ให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น |

ความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี

1. เป็นการเสริมสร้างความโปร่งใสในการบริหารจัดการ และมีมาตรฐานที่เป็นสากล
2. ทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นและมีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น
3. เป็นการสร้างกรอบความรับผิดชอบของคณะกรรมการ และผู้บริหารต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. เป็นเครื่องมือการตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงครั้งต่อไป

นโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

บริษัท วิริยะประกันภัยฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดี บริษัทเชื่อมั่นว่า การมีนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจรรยาบรรณและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ชื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ทั้งหมดนี้จะเป็นพื้นฐานสำคัญในการเสริมสร้างและยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี นำพาให้บริษัทบรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัท เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง โดยได้รับความเห็นชอบ และผ่านการทบทวนความเหมาะสมจากคณะกรรมการบริษัทแล้ว รวมทั้งบริษัทได้เผยแพร่ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และ

จริยธรรมธุรกิจของบริษัท ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทราบและถือปฏิบัติ นอกจากนี้ บริษัทยังได้เผยแพร่ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมทางธุรกิจผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท

โดยนโยบายฉบับนี้จะอยู่บนพื้นฐานของหลักการซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของการดำเนินธุรกิจประกันภัย เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทุกท่านทุกระดับและทุกส่วนงานมีการตระหนักรู้ เข้าใจ ยึดมั่น ยอมรับในคุณค่าอันดีงาม และถือปฏิบัติ จนเกิดเป็นวัฒนธรรม และค่านิยมองค์กรที่งดงาม

ข้อมูลนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมธุรกิจนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งซึ่งสะท้อนความมุ่งมั่นของ คณะกรรมการบริษัท ในการส่งเสริม สนับสนุน และติดตามการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมธุรกิจของบริษัท ซึ่งได้ปรับให้สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสภาวการณ์ของบริษัท รวมทั้งได้รับการ พิจารณาปรับปรุงทบทวนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความเหมาะสม

1. หลักการนโยบายการกำกับการปฏิบัติงานตามกฎหมาย

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทมีความเหมาะสมและสอดคล้องกฎหมาย คณะกรรมการบริษัทจึงได้กำหนด นโยบายการกำกับดูแลกิจการ เป็นพื้นฐานไว้ดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
 - ไม่กระทำการทุจริตคอร์รัปชัน
 - ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ซื่อตรง และยุติธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. แข่งขันทางธุรกิจอย่างเป็นธรรม
 - แข่งขันทางการค้าภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี
 - ไม่ละเมิดความลับทางการค้าของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม
 - ไม่ทำลายชื่อเสียงด้วยการกล่าวหาให้ร้ายคู่แข่ง
3. พัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน
 - โดยการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการบริหารความเสี่ยงทุกด้านขององค์กรให้ครอบคลุม และต่อเนื่อง
 - ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม การคืนกำไรสู่สังคม และสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
4. การยึดกฎหมายของหน่วยงานกำกับธุรกิจประกันภัย
 - บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมายที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล ธุรกิจประกัน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจประกันภัยอย่างเคร่งครัด
5. การบันทึกข้อมูลบัญชีที่มีความถูกต้องครบถ้วน และรายงานสถานะทางการเงินอย่างโปร่งใส
 - บริษัทมีระบบการควบคุมภายในเพื่อจัดการเอกสารต่างๆ ในกระบวนการธุรกิจของบริษัทฯ อย่างเหมาะสม และมีการควบคุมเพื่อให้แน่ใจว่าได้มีการเก็บรายละเอียดของธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางบัญชีอย่างถูกต้อง และครบถ้วน
6. มีสภาพการทำงานที่เป็นธรรม และน่านับถือ
 - พนักงานบริษัทวิริยะประกันภัยฯ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ความเป็นธรรม และมีความเคารพในผู้อื่น ในการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานและบุคคลภายนอก เช่น ลูกค้า เจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น
 - พนักงานบริษัทวิริยะประกันภัยฯทุกระดับ ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

- พนักงานบริษัทวิริยะประกันภัยทุกคนมีหน้าที่ในการรักษามาตรฐาน การปฏิบัติงานตามกฎหมาย การฝ่าฝืน เป็นสิ่งไม่สามารถยอมรับได้ ข้อพิพาทใดๆ ที่เกิดขึ้นจะต้องถูกส่งไปยังผู้บังคับบัญชาของพนักงานผู้นั้น ฝ่ายบุคคลหรือหน่วยงานกำกับดูแลบริษัท แล้วแต่กรณี ซึ่งจะ เป็นผู้ดำเนินการที่จำเป็นเพื่อจัดการการกระทำผิดนั้นอย่างเหมาะสม และป้องกันมิให้เกิดการกระทำผิดนั้นซ้ำอีก
7. การแยกผลประโยชน์ของบริษัทและผลประโยชน์ส่วนตัวนอกจากกัน
- พนักงานบริษัทวิริยะประกันภัยทุกคนจะต้องแยกผลประโยชน์ส่วนตัวออกจากผลประโยชน์ของบริษัทฯ ตลอดเวลา การตัดสินใจส่วนตัวและความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบุคคลภายนอก จะต้องอยู่บนพื้นฐานของหลักเกณฑ์ที่ต้องแยกจากกัน
8. การให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- บริษัทฯ จะให้ความร่วมมือในการติดต่อและในการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล และหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงาน ข้อมูลที่สื่อสารกับเจ้าหน้าที่จะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ และการนำส่งข้อมูลจะต้องดำเนินไปอย่างเปิดเผย ตรงเวลา และสามารถทำให้เป็นที่เข้าใจได้

ความรับผิดชอบของพนักงานบริษัท

1. พนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย ทุกคนจะต้องปฏิบัติตามนโยบายกำกับกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎหมาย และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างชื่อเสียงทั้งของบริษัทฯ และทั้งของพนักงานเอง
2. ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ต้องแจ้งผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทราบถึงกฎระเบียบที่ใช้บังคับกับขอบเขตความรับผิดชอบของตน รวมทั้งตรวจสอบการปฏิบัติตามและนำกฎระเบียบดังกล่าวมาบังคับใช้ อีกทั้งจะต้องมีการเอาใจใส่และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเร่งด่วน
3. หน่วยงานกำกับกับการปฏิบัติงานเป็นผู้สนับสนุนข้อมูลให้พนักงานสามารถเข้าถึงได้ ผ่านระบบอินทราเน็ต และการให้คำแนะนำในการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ
4. พนักงานทุกคนจะต้องรายงานถึงการฝ่าฝืนนโยบายการกำกับกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายทันที โดยบริษัทฯ จัดให้มีวิธีการรายงาน และวิธีพิจารณาดำเนินการกับพนักงานด้วยความเหมาะสมและยุติธรรม

2. นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย จึงได้มีการกำหนดนโยบาย และมาตรการต่างๆ เช่น นโยบายในการรับลูกค้า นโยบายในการบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการฟอกเงิน แนวทางปฏิบัติในการแสดงตน และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้า รวมทั้งแนวทางปฏิบัติและกำหนดการกำกับดูแลให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

บริษัทฯ กำหนดนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท รวมถึงมาตรการต่างๆ และแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ.2542 และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. 2556 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อป้องกันและตรวจสอบมิให้องค์กรเป็นแหล่งฟอกเงิน หรือแหล่งสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
2. เพื่อให้การบริหารจัดการองค์กรและบุคลากร ในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เป็นไปตามกฎหมาย
3. เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายอย่างเพียงพอ และสามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางปฏิบัติ

1. จัดให้มีการกำหนดนโยบายในการรับลูกค้าให้เป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
2. จัดให้มีการกำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงด้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยหรือบริการต่างๆ ของบริษัท
3. จัดให้มีการเข้าถึงฐานข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้ในการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าตามที่กฎหมายกำหนด (Database)
4. จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริง (CDD) เกี่ยวกับลูกค้า โดยให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของลูกค้า
5. กำหนดให้มีระบบการรายงานธุรกรรมประเภทต่างๆ ตามเงื่อนไขและข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ต่อสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
6. จัดให้มีระบบการแจ้งเตือนรักษาข้อมูล เอกสาร หลักฐานการแสดงผล หรือเอกสารหลักฐานอื่นใดของลูกค้า และรายละเอียดที่เกี่ยวกับการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า โดยให้สอดคล้องกับนโยบายระเบียบวิธีปฏิบัติข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
7. กำหนดให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องรักษาข้อมูลความลับในการรายงานธุรกรรมเหตุอันควรสงสัยและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าอย่างเคร่งครัด
8. มีการบริหารจัดการองค์กรและบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย
 - 8.1 กำหนดให้ผู้จัดการฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และกำหนดให้ รองผู้จัดการฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน เป็นผู้ติดต่อประสานงานกับสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
 - 8.2 กำหนดให้มีคำสั่ง ระเบียบ และคู่มือปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยกำหนดให้ผู้บริหารทุกระดับ พนักงาน ตัวแทน และนายหน้าของบริษัท ต้องปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบและคู่มือปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

- 8.3 จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ เผยแพร่ สื่อสารให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจคำสั่ง ระเบียบ และ คู่มือปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปรามการ สนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
9. กำหนดให้ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบ และประเมินผล การปฏิบัติงาน ตามคำสั่ง ระเบียบ และคู่มือปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและ ปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งรายงาน ผลการตรวจสอบให้ผู้จัดการฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานรับทราบ
10. ให้ผู้จัดการฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน มีหน้าที่กำหนดแนวทางในการพิจารณาเพื่อพัฒนาและ ปรับปรุง นโยบาย มาตรการหรือแนวทางการปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้ายให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3. นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการ สนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

บริษัทฯ มีหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสนับสนุนทาง การเงินแก่การก่อการร้าย รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องและแนวทางปฏิบัติที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอก เงิน (ปปง.) กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด จึงได้จัดทำนโยบายในการบริหารความเสี่ยงโดยการกำหนดปัจจัยในการบริหาร ความเสี่ยงสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่ม และดำเนินการบริหารความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์หรือการบริการและช่องทางการ ให้บริการ มาใช้ในการจัดการบริหารความเสี่ยง ซึ่งต้องมีการจัดลำดับและประเมินความเสี่ยง รวมทั้งดำเนินการ ตรวจสอบตลอดระยะเวลาที่บริษัทฯ ยังมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้าจนสิ้นสุดหรือยุติความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับ ลูกค้าไว้ดังนี้

1. กำหนดให้มีมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ ช่องทางการให้บริการ และอื่นๆ เช่น ประสิทธิภาพของตัวแทน นายหน้า เป็นต้น เพื่อให้ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้
2. กำหนดให้มีมาตรการเพื่อบริหารความเสี่ยงสำหรับลูกค้าทุกราย ตามขั้นตอนการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ดังนี้
 - 2.1 กำหนดแนวทางการประเมินเพื่อระบุตัวตนของลูกค้า
 - 2.2 กำหนดแนวทางการพิสูจน์ทราบข้อมูลของลูกค้าว่ามีไชบุคคล คณะบุคคล นิติบุคคล หรือองค์กรซึ่ง มีมติของหรือประกาศภายใต้คณะมนตรีความมั่นคง แห่งสหประชาชาติกำหนดให้เป็นผู้ที่มีการ กระทำอันเป็นการก่อการร้ายหรือเป็นบุคคลที่ถูกกำหนด
 - 2.3 กำหนดแนวทางการจัดระดับความเสี่ยง ระดับต่ำหรือความเสี่ยงระดับสูงสำหรับลูกค้าแต่ละราย
 - 2.4 กำหนดแนวทางการตรวจทานความเคลื่อนไหวในการทำธุรกรรมให้สอดคล้องกับระดับ ความเสี่ยงของลูกค้า
 - 2.5 กำหนดแนวทางการตรวจทานข้อมูลการพิสูจน์ทราบลูกค้าซึ่งสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของ ลูกค้า
 - 2.6 กำหนดแนวทางการทบทวนการประเมินความเสี่ยง
 - 2.7 กำหนดแนวทางการพิจารณาการยุติความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้าแต่ละราย
3. ให้รองกรรมการผู้จัดการ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการภาค กำกับ ดูแล และควบคุมให้ผู้จัดการสาขา ผู้จัดการศูนย์ปฏิบัติการสินไหมทดแทน ผู้จัดการแผนก และผู้มีหน้าที่ รับผิดชอบปฏิบัติตามนโยบายข้อ 1 ถึงข้อ 2 อย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทที่กำหนดไว้

4. นโยบายต่อต้านการทุจริต

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด(มหาชน) มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณภาพ ดังนโยบายของบริษัทที่กำหนดว่า “ความเป็นธรรม คือ นโยบาย” โดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเล็งเห็นว่า การดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสปราศจากการทุจริต หรือคอร์รัปชัน มีความสำคัญยิ่ง บริษัทมุ่งมั่นเป็นองค์กรที่โปร่งใส และปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน ในปี 2556 บริษัทจึงได้เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านการทุจริต เพื่อแสดงเจตนาธรรม และความมุ่งมั่นในการต่อต้านการทุจริตในทุกรูปแบบ

บริษัทยังมุ่งส่งเสริมค่านิยมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตและการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ และสนับสนุนการเสริมสร้างให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจ ตระหนักรู้ และให้ความร่วมมือในการอันใดที่จะเป็นประโยชน์ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

เพื่อให้มั่นใจว่า การแสดงเจตนาธรรม และความมุ่งมั่นในการต่อต้านการทุจริตของบริษัทจะบรรลุผล จึงได้กำหนด “นโยบายต่อต้านการทุจริต” ขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งแนวทางปฏิบัติและมาตรการต่อต้านการทุจริต เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ และพัฒนาบริษัทให้เติบโตอย่างยั่งยืน

นโยบายต่อต้านการทุจริตนี้ มีผลใช้บังคับกับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของบริษัท นอกจากนี้ บริษัทยังได้เผยแพร่ให้นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในเว็บไซต์ของบริษัท และช่องทางการสื่อสารภายใน รวมถึงระบบอินเทอร์เน็ต และให้ความรู้แก่พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง ได้รับทราบนโยบายการต่อต้านการทุจริตและเจตนาธรรม ในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจังของบริษัทฯ

บริษัทจัดให้มีช่องทางที่ปลอดภัยและสามารถให้พนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสได้อย่างมั่นใจ โดยปราศจากความเสียหายต่อผู้แจ้งในภายหลัง

บริษัทเชื่อมั่นว่า ความร่วมมือของทุกคนในองค์กรที่ยึดถือและปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายต่อต้านการทุจริต จะเป็นอีกหนึ่งค่านิยมอันดีงามที่เกิดขึ้น ณ องค์กรแห่งนี้ “วิริยะประกันภัย”

นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัท มีดังต่อไปนี้

1. ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทกระทำการทุจริต หรือคอร์รัปชัน
2. ส่งเสริมค่านิยมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ สุจริต และการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่
3. สนับสนุนการเสริมสร้างให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทมีความเข้าใจ ตระหนักรู้ และให้ความร่วมมือในการอันใดที่จะเป็นประโยชน์ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
4. มุ่งหมายที่จะเป็นองค์กรที่โปร่งใสและปราศจากคอร์รัปชัน รวมทั้งไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคอร์รัปชัน กำหนดแนวทางในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5. นโยบายในการรับลูกค้า

นโยบายการรับลูกค้า เป็นกระบวนการในการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อแรกสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกรรมกับลูกค้า บริษัทฯต้องปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติในการรับลูกค้าอย่างครบถ้วน ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ดังนี้

1. กำหนดวิธีการจัดให้ลูกค้าแสดงตนเมื่อลูกค้ามีความประสงค์จะสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือทำธุรกรรมในครั้งแรกเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายต้องจัดให้ลูกค้าแสดงตนตามที่กำหนดไว้
2. การประเมินเพื่อขอข้อมูลลูกค้าเพิ่มเติม กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ตรวจสอบเพื่อประเมินความต้องการข้อมูลลูกค้าเพิ่มเติม ในกรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่า จำเป็นต้องได้รับหรือขอข้อมูลเอกสารหรือหลักฐานจากลูกค้าเพิ่มเติมเพื่อระบุตัวตนของลูกค้าตามที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลของลูกค้ากับฐานข้อมูลกลางของบริษัทวิริยะประกันภัยฯ หากตรวจสอบพบว่า ลูกค้ามีรายชื่อเป็นบุคคลที่ถูกกำหนดตามที่สำนักงาน ป.ป.ง. กำหนด ต้องยุติการทำธุรกรรมกับลูกค้าทันทีและระงับการดำเนินการกับทรัพย์สินโดยต้องจัดทำเป็นรายงานตามแบบที่สำนักงาน ป.ป.ง. กำหนด
3. การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้ากำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าทุกรายเพื่อจัดลำดับความเสี่ยงของลูกค้า ตามที่กำหนดไว้
4. กำหนดวิธีการอนุมัติหรือปฏิเสธการรับลูกค้าให้เจ้าหน้าที่มีอำนาจในการอนุมัติ มีหน้าที่พิจารณาอนุมัติหรือปฏิเสธการรับลูกค้า ตามที่กำหนดไว้
5. ให้รองกรรมการผู้จัดการ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการภาค กำกับดูแล และควบคุมให้ผู้จัดการสาขา ผู้จัดการศูนย์ปฏิบัติการสินไหมทดแทน ผู้จัดการแผนก และผู้มีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติตามนโยบายข้อ 1 ถึงข้อ 4 อย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ให้ถือปฏิบัติตาม กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทที่กำหนดไว้

6. นโยบายในการปฏิบัติของบริษัท

6.1 ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสาร และวิธีการในการขอเอาประกันภัย

- การขอเอาประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

1. ผู้เอาประกันภัยสอบถามอัตราเบี้ยประกันภัย
 - ผู้เอาประกันภัยแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับรถยนต์ที่จะทำประกันภัยโดยระบุยี่ห้อ, รุ่นรถปีจดทะเบียน, ลักษณะการใช้งาน และความคุ้มครองที่ต้องการ
2. บริษัทเสนออัตราเบี้ยประกันภัย
 - บริษัทเสนออัตราเบี้ยประกันภัย, ความคุ้มครอง, เงื่อนไขกรมธรรม์, ตามความประสงค์ของผู้เอาประกันภัย
3. ผู้เอาประกันภัยตกลงทำประกันภัย
 - ผู้เอาประกันภัยกรอกใบคำขอโดยระบุรายละเอียดของผู้เอาประกันภัย และรายละเอียดรถยนต์พร้อมลงนามในใบคำขอประกันภัยและแนบสำเนาทะเบียนรถสัญญาเช่าซื้อ หรือสัญญาซื้อขาย (กรณีรถป้ายแดง), สำเนาใบอนุญาตขับขี่รถยนต์ (กรณีระบุชื่อผู้ขับขี่ในกรมธรรม์) ฯลฯ
4. ผู้เอาประกันภัยชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัย
 - กรณีชำระผ่านสาขาของบริษัทฯ บริษัทฯจะออกกรมธรรม์ ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ผู้เอาประกันภัยทันที
 - กรณีชำระผ่านตัวแทน หรือนายหน้า ตัวแทนหรือนายหน้าจะมอบใบรับฝากเงินค่าเบี้ยประกันภัย และหมายเลขรับแจ้งเพื่อยืนยันการคุ้มครองให้กับผู้เอาประกันภัยทันที และจะส่งมอบกรมธรรม์ ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้กับผู้เอาประกันภัยภายใน 15 วันทำการ

- การขอเอาประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ

1. ผู้เอาประกันภัยสอบถามอัตราเบี้ยประกันภัย
 - ผู้เอาประกันภัยแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับรถยนต์ที่จะทำประกันภัยโดยระบุยี่ห้อ, รุ่นรถปีจดทะเบียน, ขนาดเครื่องยนต์, ลักษณะการใช้งาน
2. บริษัทฯ เสนออัตราเบี้ยประกันภัย
 - บริษัทฯ เสนออัตราเบี้ยประกันภัย, ความคุ้มครอง, เงื่อนไขกรมธรรม์ภาคบังคับ
 - กรณีตกลงทำประกันภัย บริษัทฯ ขอรายละเอียดของผู้เอาประกันภัย และเอกสารเพิ่มเติม เช่น สำเนาทะเบียนรถ, สัญญาเช่าซื้อ (กรณีรถป้ายแดง)
3. การจัดพิมพ์กรมธรรม์/ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีอย่างย่อ
 - บริษัทฯ มอบกรมธรรม์/ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีอย่างย่อ ให้ผู้เอาประกันภัยพร้อมเก็บเงินค่าเบี้ยประกันภัยทันที

- การขอเอาประกันภัย Non-Motor

1. ผู้เอาประกันภัยสอบถามอัตราเบี้ยประกันภัย
 - ผู้เอาประกันภัยแจ้งรายละเอียดทรัพย์สินที่จะทำประกันภัย
2. บริษัทฯ ทำการสำรวจภัย (บางกรณี)
 - หากมีจำนวนเงินเอาประกันภัยที่สูง หรือลักษณะของธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูง บริษัทฯ จะนัดสำรวจภัยเพื่อประเมินลักษณะความเสี่ยงภัย (Risk Exposure)
3. บริษัทฯ พิจารณารับประกันภัย
 - เจ้าหน้าที่พิจารณารับประกันภัยจะวิเคราะห์ความเสี่ยงภัย และคำนวณเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสม และทำใบเสนอราคาแจ้งรายละเอียด อัตราเบี้ยประกันภัย, ความคุ้มครอง, เงื่อนไขกรมธรรม์ เพื่อแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบเพื่อตัดสินใจ
4. ผู้เอาประกันภัยตกลงทำประกันภัย
 - ผู้เอาประกันภัยลงนามในใบคำขอเอาประกันภัย หรือใบเสนอราคาของบริษัทฯ ระบุประกันภัยฯ จัดส่งให้
5. บริษัทฯ จัดพิมพ์กรมธรรม์ประกันภัย และผู้เอาประกันภัยชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัย
 - บริษัทฯ ออกกรมธรรม์ประกันภัย ประกอบด้วยตารางกรมธรรม์ เอกสารแนบท้าย ใบกำกับภาษี และใบเสร็จรับเงิน จัดส่งให้กับนายหน้า/ตัวแทน หรือผู้เอาประกันภัยพร้อมรับชำระค่าเบี้ยประกันภัย
6. เวลาที่ใช้ในการดำเนินการโดยปกติประมาณ 1-3 วันทำการ

*หมายเหตุ : หากมีเงื่อนไขเพิ่มเติมจากปกติ ระยะเวลาอาจเปลี่ยนแปลงได้

6.2 ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารและวิธีการในการขอรับค่าสินไหมทดแทนการประกันภัย

- การขอรับค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยรถยนต์

1. ผู้เอาประกันภัยแจ้งเหตุ
 - ผู้เอาประกันภัยแจ้งผ่านหมายเลข 1557 สาขา/ศูนย์ของบริษัทฯ ระบุประกันภัยฯ หรืออาจแจ้งผ่านนายหน้าหรือตัวแทนว่าเกิดความเสียหายขึ้นโดยระบุ ทะเบียนรถ ยี่ห้อ สี หมายเลขกรมธรรม์ วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ ชื่อ-สกุล-เบอร์โทรศัพท์ของผู้ขับขี่ ลักษณะการเกิดเหตุ

2. บริษัทฯทำการตรวจสอบอุบัติเหตุ
 - บริษัทฯส่งเจ้าหน้าที่ไปสถานที่เกิดเหตุ หรือที่นัดหมายเพื่อทำการตรวจสอบความเสียหาย
3. บริษัทฯประเมินค่าเสียหาย
 - บริษัทฯประเมินค่าเสียหาย และออกใบเคลม (ใบรับรองความเสียหายทรัพย์สิน) ให้ผู้เอาประกันภัย
4. ผู้เอาประกันรับค่าสินไหม
 - นำใบเคลมและใบขับขี่ให้ศูนย์ซ่อมเพื่อดำเนินการซ่อมรถยนต์
 - กรณีมีผู้บาดเจ็บให้ใช้สิทธิเบิกตามกรมธรรม์ประกันภัย พ.ร.บ. ก่อน หากมีการสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้เก็บใบเสร็จรับเงิน ใบรับรองแพทย์ นำส่งให้บริษัทฯเพื่อเบิกค่าเสียหายต่อไป ทั้งนี้ให้เป็นไปตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ และตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
5. เวลาที่ใช้ในการดำเนินการจะขึ้นอยู่กับสภาพความเสียหายของรถยนต์

● **การขอรับค่าสินไหมทดแทนการประกันภัย Non-Motor**

1. ผู้เอาประกันภัยแจ้งเหตุ
 - ผู้เอาประกันภัยแจ้งผ่านหมายเลข 1557 สาขา/ศูนย์ของบริษัทวิริยะประกันภัยฯ หรืออาจแจ้งผ่านนายหน้าหรือตัวแทนว่าเกิดความเสียหายขึ้นโดยระบุ ทะเบียนรถ ยี่ห้อ สี หมายเลขกรมธรรม์ วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ ชื่อ-สกุล-เบอร์โทรศัพท์ของผู้ขับขี่ ลักษณะการเกิดเหตุ
2. บริษัทฯทำการตรวจสอบ
 - บริษัทฯตรวจสอบความถูกต้องของกรมธรรม์ประกันภัย สถานที่ตั้งของทรัพย์สิน และระยะเวลาเอาประกันภัย
 - บริษัทฯตรวจสอบสาเหตุว่า อยู่ภายใต้เงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์หรือไม่ พร้อมแนะนำขั้นตอนการดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้เอาประกันภัย เข้าใจอย่างชัดเจน หากไม่อยู่ภายใต้เงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์ บริษัทฯจะชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงขอบเขตความคุ้มครอง หรือทรัพย์สินที่ได้รับความคุ้มครอง
3. บริษัทฯส่งเจ้าหน้าที่สำรวจความเสียหาย
 - บริษัทฯจัดส่งเจ้าหน้าที่หรือบริษัทผู้รับสำรวจความเสียหาย (ในบางกรณี) ไปสถานที่ที่เกิดเหตุเพื่อสำรวจ/ตรวจสอบความเสียหาย
4. บริษัทฯประเมินค่าเสียหาย
 - บริษัทฯพิจารณาการเรียกร้องค่าเสียหายของผู้เอาประกันภัยว่า ความเสียหายภายใต้ความคุ้มครองของกรมธรรม์ควรจะเป็นจำนวนเงินเท่าใด
5. ตกลงค่าเสียหาย
 - บริษัทฯเจรจาตกลงค่าเสียหายกับผู้เอาประกันภัย และ/หรือ ผู้มีส่วนได้เสียในทรัพย์สินที่เสียหาย
6. ผู้เอาประกันรับค่าสินไหมทดแทน
 - ผู้เอาประกันภัยส่งเอกสาร สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หรือหนังสือจดทะเบียนภาษีธุรกิจ (ในกรณีเป็นนิติบุคคล) และใบเสร็จค่าใช้จ่ายอื่นๆ ให้บริษัทฯ พร้อมลงนามในเอกสารยอมรับจำนวนค่าสินไหมฯ ตามที่ได้ตกลงกับบริษัทฯ
7. เวลาที่ดำเนินการจะขึ้นอยู่กับจำนวนเงินค่าสินไหมทดแทน

*หมายเหตุ : ประกันภัยบางประเภทอาจต้องมีเอกสาร และใช้เวลาดำเนินงานเพิ่มเติม

7. วิธีการติดต่อบริษัทฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีมีข้อพิพาทหรือเรื่องร้องเรียน

1. ติดต่อศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์หมายเลข 1557 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง หรือ
2. ติดต่อหน่วยงานแผนกเจรจาข้อพิพาท ฝ่ายสินไหมทดแทน หมายเลข 0-2239-1224 หรือ 0-2641-3500-79 ต่อ 4110, 4306

แนวปฏิบัติที่ดีตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีความเป็นสากล และเป็นกลไกสำคัญที่จะผลักดันให้เกิดการนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการที่ดีในหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส มีความน่าเชื่อถือ เพื่อสร้างประโยชน์และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย จึงได้กำหนดหลักการและแนวปฏิบัติที่ดีตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย(คปภ.) และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหาสำคัญออกเป็น ดังนี้

8. คณะกรรมการและความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วยบุคคลซึ่งมีความรู้ความสามารถเป็นที่ยอมรับจากหลายฝ่าย เป็นผู้มีความบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายของบริษัท โดยร่วมกับผู้บริหารระดับสูง วางแผนการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว กรรมการทุกคนมีความเข้าใจเป็นอย่างดีถึงหน้าที่ความรับผิดชอบและเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และผู้ถือหุ้นโดยรวม

8.1 คณะกรรมการบริษัท

8.1.1 คุณสมบัติของกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วยกรรมการที่มีความรู้ เป็นผู้วางกลยุทธ์และนโยบายที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งหมายความถึงความเจริญเติบโตขององค์กร การเพิ่มมูลค่าในระยะยาวให้แก่ผู้ถือหุ้น และความรับผิดชอบต่อผู้ถือกรรมธรรม์ นอกจากนี้กรรมการควรมีความหลากหลายในด้านอายุ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ดำเนินงานไปตามนโยบายที่ถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรม

8.1.2 คุณสมบัติของกรรมการอิสระ

กรรมการอิสระจะต้องไม่มีธุรกิจ หรือการงานที่เกี่ยวข้องกับบริษัทประกันภัยอันอาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจโดยอิสระของตน และจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- ไม่ถือหุ้นเกินร้อยละ 0.5 ของทุนชำระแล้วของบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ทั้งนี้ ให้นับรวมถึงหุ้นที่ถืออยู่โดยผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย
- ไม่มีส่วนร่วมในการบริหารงานในบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทวิริยะประกันภัยฯ รวมทั้งไม่เป็น ลูกจ้าง พนักงานที่ได้รับเงินเดือนประจำจากบริษัทฯ นอกจากนี้ จะต้องไม่เป็นที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำ หรือผู้มีอำนาจควบคุมบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม
- ไม่มีผลประโยชน์หรือมีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมทั้งในด้านการเงินและการบริหารงานในบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท
- ไม่เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต ญาติสนิทของผู้บริหารระดับสูง ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ

ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ตามวรรคหนึ่งรวมถึงการทำรายการทางการค้าที่กระทำเป็นปกติ เพื่อประกอบกิจการ การเช่าหรือให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ รายการเกี่ยวกับสินทรัพย์หรือบริการ หรือ การให้ หรือรับความช่วยเหลือทางการเงิน ด้วยการรับหรือให้กู้ยืม คำประกัน การให้สินทรัพย์เป็นหลักประกันหนี้สิน รวมถึงพฤติการณ์อื่นทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้บริษัทฯ หรือคู่สัญญามีภาระหนี้ที่ต้องชำระต่อกฝ่ายหนึ่ง ตั้งแต่ร้อยละสามของสินทรัพย์ที่มีตัวตนสุทธิของบริษัทฯ หรือตั้งแต่ยี่สิบล้านบาทขึ้นไป แล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า ทั้งนี้ การคำนวณภาระหนี้ดังกล่าวให้เป็นไปตามวิธีการคำนวณมูลค่าของรายการที่เกี่ยวข้องตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันโดยอนุโลม แต่ในการพิจารณาภาระหนี้ดังกล่าว ให้นำรวมภาระหนี้ที่เกิดขึ้นในระหว่างหนึ่งปีก่อนวันที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบุคคลเดียวกัน

- ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมบริษัทวิริยะประกันภัยฯ เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง
- ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใดๆ เช่น ที่ปรึกษาทางกฎหมาย ที่ปรึกษาทางการเงิน เป็นต้น ซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่าสองล้านบาทต่อปีจากบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมบริษัทฯ เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้ง
- ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการบริษัทฯ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ถือหุ้น ซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทวิริยะประกันภัยฯ
- ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทฯ หรือ บริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในห้างหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นร้อยละหนึ่งของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทอื่น ซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับบริษัทวิริยะประกันภัยฯ หรือบริษัทย่อย
- ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นทางการเป็นอิสระในการบริหารงานของบริษัทฯ

8.1.3 คณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งจัดให้มีระบบแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายบริหารที่ชัดเจน ทางคณะกรรมการบริษัทวิริยะประกันภัยฯ จึงแต่งตั้งกรรมการชุดย่อยเพื่อทำหน้าที่พิเศษ โดยจะพิจารณาบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อยเปรียบเทียบกับคุณสมบัติของกรรมการแต่ละคน นอกจากนี้คณะกรรมการชุดย่อยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทฯ โดยมีอำนาจแจ้งให้ฝ่ายบริหารเข้าร่วมประชุมชี้แจง หรือจัดทำรายงานเสนอ ตามที่เห็นสมควร

ในปัจจุบัน คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย มีดังต่อไปนี้

- 1) คณะกรรมการบริหาร
- 2) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- 3) คณะกรรมการพิจารณาการลงทุน
- 4) คณะกรรมการพิจารณารับประกันภัย
- 5) คณะกรรมการจัดการค่าสินไหมทดแทน
- 6) คณะกรรมการตรวจสอบ

1) คณะกรรมการบริหาร

ประกอบด้วยกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1.1 นำเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอสู่คณะกรรมการบริษัท ในการเสนอนโยบาย วิสัยทัศน์ เป้าหมาย การวางกลยุทธ์ แผนการดำเนินงานธุรกิจ ก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ
- 1.2 ติดตาม กำกับดูแล และให้คำปรึกษาเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย และต้องรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท อยู่เสมอ
- 1.3 กำกับดูแลให้มีการดำเนินงานเป็นไปอย่างเป็นรูปธรรม
- 1.4 พิจารณาและตรวจสอบค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่างๆ รวมถึงงบประมาณประจำปี และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทวิริยะประกันภัยฯ เพื่ออนุมัติ
- 1.5 ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัท มอบหมาย

2) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ประกอบด้วยกรรมการหรือผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงโดยรวม โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 2.1 กำหนดนโยบายเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาในเรื่องของการบริหารความเสี่ยงโดยรวม ซึ่งต้องครอบคลุมถึงความเสี่ยงประเภทต่างๆ ที่สำคัญ
- 2.2 วางกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง โดยสามารถประเมิน ติดตาม และดูแลปริมาณความเสี่ยงของบริษัทฯ ให้อยู่ระดับที่เหมาะสม
- 2.3 ทบทวนความเพียงพอของนโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยง โดยรวมถึงความมีประสิทธิภาพของระบบและการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด
- 2.4 รายงานต่อคณะกรรมการบริษัท อย่างสม่ำเสมอในสิ่งที่ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ที่กำหนด

3) คณะกรรมการพิจารณาการลงทุน

ประกอบด้วยกรรมการหรือผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจเกี่ยวกับการลงทุน ตลาดเงิน และตลาดทุน โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 3.1 กำหนดนโยบายการลงทุนที่เหมาะสม ยืดหยุ่นได้ตามสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไป โดยคำนึงถึงความเสี่ยงและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.2 พิจารณาจัดทำแผนการลงทุนประจำปี
- 3.3 พิจารณาให้ความเห็นชอบกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุนของบริษัทฯ
- 3.4 กำกับและดูแล ควบคุมการบริหารการลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัทฯ
- 3.5 กระทำการเพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทฯ ได้ดำเนินการลงทุนตามนโยบายที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท
- 3.6 พิจารณาและอนุมัติการลงทุน ตามระดับของอำนาจการอนุมัติ (กรณีการลงทุนเกินอำนาจอนุมัติของผู้บริหาร)
- 3.7 รายงานผลการลงทุนให้คณะกรรมการบริษัท ทราบอย่างสม่ำเสมอ

4) คณะกรรมการพิจารณารับประกันภัย

ประกอบด้วยกรรมการหรือผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจเกี่ยวกับการรับประกันภัย และการพิจารณาความเสี่ยงจากการรับประกันภัยในแต่ละประเภท รวมถึงการรับประกันภัยต่อ โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

4.1 กำหนดนโยบายการรับประกันภัยและการเอาประกันภัยต่อที่เหมาะสม ยืดหยุ่นได้ตามสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไป โดยคำนึงถึงความเสี่ยงและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4.2 กระทำการเพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทฯ ได้ดำเนินการรับประกันภัยตามนโยบายที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัทฯ

4.3 พิจารณาและอนุมัติอัตราเบี้ยประกันภัย

4.4 พิจารณาและอนุมัติรายชื่อผู้รับประกันภัยต่อ (Authorized list of reinsurers)

4.5 พิจารณาให้ความเห็นชอบกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการรับประกันภัยและการเอาประกันภัยต่อของบริษัทฯ ทั่ววิริยะประกันภัยฯ

4.6 พิจารณาและอนุมัติการรับประกันภัย ตามระดับของอำนาจการอนุมัติ (กรณีการรับประกันภัยที่จำนวนเงินเอาประกันภัยเกินอำนาจอนุมัติผู้บริหาร)

4.7 ตรวจสอบและปรับเปลี่ยนนโยบายการรับประกันภัยและการเอาประกันภัยต่อ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

5) คณะกรรมการจัดการค่าสินไหมทดแทน

ประกอบด้วยกรรมการหรือผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการค่าสินไหมทดแทน โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

5.1 กำหนดนโยบายการจัดการค่าสินไหมทดแทนของบริษัทฯ

5.2 กำกับดูแลสถานะของการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และกระทำการเพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทฯ ทั่ววิริยะประกันภัยฯ ได้สำรองค่าสินไหมทดแทนหรือสำรองประกันภัยอย่างเพียงพอและครบถ้วน

5.3 พิจารณาและอนุมัติการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ตามระดับของอำนาจการอนุมัติ (กรณีจำนวนเงินค่าสินไหมทดแทนเกินอำนาจอนุมัติของผู้บริหาร)

5.4 จัดการข้อพิพาทจากการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และแก้ไขในกรณีที่เกิดคดีการทุจริตเรื่องค่าสินไหมทดแทน

6) คณะกรรมการตรวจสอบ

ประกอบด้วยกรรมการหรือผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ มีประสบการณ์อย่างเพียงพอที่จะทำหน้าที่ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้ ควบคุมระบบภายใน และบริหารความเสี่ยงให้มีความรัดกุม เหมาะสม ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

6.1 ตรวจสอบให้บริษัทฯ มีรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ รวมทั้งรายงานต่างๆ ที่นำเสนอต่อหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

6.2 ตรวจสอบและประเมินผลให้บริษัทฯ ทั่ววิริยะประกันภัยฯ มีระบบควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล

6.3 ตรวจสอบให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัย

6.4 พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้งและเสนอค่าตอบแทนผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ ทั่ววิริยะประกันภัยฯ

6.5 พิจารณาการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดรายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้มีความถูกต้องและครบถ้วน

6.6 จัดทำรายงานการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการตรวจสอบ

6.7 กำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบตลอดจนการเปลี่ยนแปลงภายในองค์ประกอบ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรตามที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท

6.8 ทบทวนการลงทุน หรือธุรกรรมใดๆ อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ฐานะทางการเงินและความมั่นคงของบริษัท ตามข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี หรือพนักงานของบริษัท

6.9 ประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับงบการเงิน รายงานประจำปี และธุรกรรมที่ได้รับการอ้างอิงถึงในรายงานดังกล่าว

6.10 ประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับนักคณิตศาสตร์ประกันภัยของบริษัท ในประเด็นที่เกี่ยวข้องซึ่งรวมอยู่ในงบการเงิน และรายงานที่นำเสนอต่อหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

6.11 ประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บริหารหน่วยงานตรวจสอบภายใน พนักงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบภายใน หรือผู้ตรวจสอบภายในจากภายนอกกิจการ ร่วมกับผู้บริหารของบริษัท ในประเด็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในของบริษัท

6.12 รายงานต่อคณะกรรมการฯ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขภายในเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นสมควร ในกรณีที่คณะกรรมการตรวจสอบพบ หรือมีข้อสงสัยว่ามีรายการหรือการกระทำดังต่อไปนี้

- รายการที่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- การทุจริต หรือพบสิ่งผิดปกติหรือมีความบกพร่องที่สำคัญในระบบการควบคุมภายใน
- การฝ่าฝืนกฎหมาย หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัย หากคณะกรรมการบริษัทวิริยะประกันภัยฯ หรือผู้บริหารไม่ดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาตามที่คณะกรรมการตรวจสอบกำหนด คณะกรรมการตรวจสอบจะต้องเปิดเผยการกระทำดังกล่าวไว้ในรายงานประจำปี และรายงานต่อหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

6.13 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทวิริยะประกันภัยฯ มอบหมายด้วยความเห็นชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ

6.14 ตรวจสอบบทบาทหน้าที่ และกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการในคณะกรรมการตรวจสอบ ทั้งนี้คณะกรรมการตรวจสอบอาจแสวงหาความเห็นทางวิชาชีพจากที่ปรึกษาภายนอกได้ ด้วยค่าใช้จ่ายของบริษัท

8.2 องค์ประกอบของคณะกรรมการและหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

8.2.1 องค์ประกอบของคณะกรรมการ

- 1) คณะกรรมการบริษัท วิริยะประกันภัย ประกอบด้วยประธานกรรมการ และกรรมการมีจำนวนที่เหมาะสมกับขนาดของกิจการของบริษัท โดยเมื่อรวมแล้วต้องไม่น้อยกว่า 7 คน และเป็นกรรมการที่เป็นผู้บริหารได้ไม่เกินกึ่งหนึ่งของกรรมการบริษัท
- 2) คณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วยกรรมการที่เป็นผู้บริหาร กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และมีกรรมการอิสระที่ปราศจากความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อย่างน้อย 1 ใน 3 ของกรรมการทั้งหมด แต่ต้องไม่น้อยกว่า 3 คน

- 3) เป็นกรรมการที่มีคุณวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หรือคุณสมบัติอื่นตามที่หน่วยงานกำกับดูแลประกาศ
- 4) คณะกรรมการเลือกบุคคลคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการ

8.2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

- 1) กำหนดทิศทางและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในภาพรวมของบริษัทฯ รวมทั้งพิจารณาอนุมัตินโยบายและทิศทางการดำเนินงานของบริษัทฯ ตามที่ฝ่ายบริหารเสนอและกำกับควบคุมดูแลให้ฝ่ายบริหารดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้รับอนุมัติไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อระวังรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ ผู้ถือหุ้น ผู้ถือกรรมกรรม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ
- 2) จัดให้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ จริยธรรมของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงตัวแทนของบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในองค์กร ซึ่งรวมถึงนโยบายในเรื่องการประกอบธุรกิจส่วนตัว การซื้อขายหุ้นของตัวเอง การให้สิทธิพิเศษต่อหน่วยงานภายในและภายนอก การหักกลบขาดทุนจากการค้า และการปฏิบัติการค้าอื่นๆ ซึ่งบริษัทฯ จะต้องมีกระบวนการที่เหมาะสม ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐาน
- 3) กำหนดนโยบายเพื่อป้องกันการขัดแย้งกันของผลประโยชน์ การปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเท่าเทียมกัน และการใช้ข้อมูลร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ต้องทบทวนนโยบายเหล่านี้เป็นประจำ
- 4) กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการ หน้าที่ และความเหมาะสมของสัดส่วนของกรรมการที่เป็นผู้บริหารและไม่ใช่นักบริหาร โดยคำนึงถึงการถ่วงดุลอำนาจของฝ่ายบริหาร หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
- 5) คัดเลือก และทดแทนผู้บริหารระดับสูง และติดตามดูความต่อเนื่องของนโยบาย
- 6) ทบทวนผลตอบแทนของกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ
- 7) พิจารณาแต่งตั้งกรรมการชุดย่อยอื่นๆ ตามความเหมาะสมและความจำเป็นของบริษัทฯ เพื่อช่วยดูแลระบบการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ รวมทั้งพิจารณาอนุมัติบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงในองค์กรประกอบ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อยที่ได้แต่งตั้งขึ้น
- 8) กำกับดูแลให้ฝ่ายบริหารของบริษัทฯ มีการกำหนดนโยบาย กระบวนการ และการควบคุมทางด้านการบริหารความเสี่ยงประเภทต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยอย่างน้อยที่สุดจะต้องครอบคลุมถึงความเสี่ยงด้านการประกันภัย สภาพคล่อง การลงทุน การตลาด การปฏิบัติงาน ชื่อเสียง กฎหมาย และกลยุทธ์ ทั้งนี้คณะกรรมการต้องทำหน้าที่อนุมัตินโยบายดังกล่าว รวมทั้งทบทวนกลยุทธ์การปฏิบัติจริงและนโยบายดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ
- 9) กำกับดูแลให้เกิดความมั่นใจว่าฝ่ายบริหารมีความสามารถในการจัดการในกิจการของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงการแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูง
- 10) ดำเนินการให้บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และระบบคณิตศาสตร์ประกันภัยที่มีประสิทธิภาพ

- 11) ติดตามการดำเนินงานกิจการของบริษัทฯ ตลอดเวลาเพื่อให้มั่นใจว่ากรรมการที่เป็นผู้บริหาร และฝ่ายบริหารดำเนินการตามกฎหมายและนโยบายที่วางไว้ รวมทั้ง ต้องควบคุมดูแลให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และมาตรฐานการดำเนินธุรกิจ
- 12) กำกับดูแลให้ฝ่ายบริหารจัดให้มีระบบการคัดเลือกตัวแทน และนายหน้าประกันภัย กำหนดมาตรฐานการดำเนินธุรกิจกับคนกลางประกันภัย รวมทั้งจัดทำรายชื่อตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัยที่มีความประพฤติไม่เหมาะสม และกำหนดมาตรการในการจัดการกับบุคคลดังกล่าว
- 13) กำกับดูแลให้ฝ่ายบริหารบอกกล่าวเรื่องที่สำคัญของบริษัทฯ รวมถึงเรื่องการป้องกันและต่อต้านการฟอกเงินต่อคณะกรรมการบริษัทฯ และจัดให้มีกระบวนการในการจัดส่งข้อมูล เพื่อให้คณะกรรมการได้รับข้อมูลจากฝ่ายบริหารอย่างเพียงพอที่จะทำให้ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบได้อย่างสมบูรณ์ รวมทั้งกำหนดให้ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลรักษาข้อมูล และเอกสารสำคัญเกี่ยวกับบริษัทฯ เพื่อให้กรรมการเข้าถึงข้อมูลและเอกสารดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
- 14) กำกับดูแลให้มีกระบวนการในการจัดส่งรายงาน (Management Letter) จากผู้สอบบัญชี ภายนอก และข้อคิดเห็นจากฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ต่อคณะกรรมการโดยไม่ล่าช้า คณะกรรมการควรได้รับเอกสารดังกล่าวภายใน 4 เดือนหลังจากวันที่ปิดงวดการบัญชี ทั้งนี้หากมีความล่าช้ามาก คณะกรรมการจะต้องขอคำชี้แจงในเรื่องดังกล่าวจากฝ่ายบริหาร
- 15) กำหนดให้คณะกรรมการต้องเข้าร่วมประชุมอย่างน้อยที่สุดกึ่งหนึ่งของจำนวนครั้งของการประชุมที่จัดขึ้นในแต่ละปี
- 16) ต้องมีการติดต่อกับหน่วยงานกำกับดูแลตามความจำเป็น และเข้าพบกับหน่วยงานกำกับดูแลเมื่อได้รับเชิญ

8.3 การประชุมคณะกรรมการบริษัท

บริษัทฯ ถือเป็นหน้าที่สำคัญในฐานะกรรมการบริษัทที่ต้องเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอเพื่อรับทราบและร่วมกันตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ จะจัดให้มีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน มีการแจ้งวาระการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ล่วงหน้าและมีการจัดส่งเอกสารประกอบการประชุมให้กรรมการเป็นเวลาล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันก่อนวันประชุม ในการประชุมจะเปิดโอกาสให้กรรมการแต่ละคนสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้ดุลยพินิจได้อย่างอิสระ ทั้งนี้กรรมการที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมจะต้องแจ้งสาเหตุอันเป็นเหตุสุดวิสัย ซึ่งต้องแจ้งต่อเลขานุการคณะกรรมการเป็นการล่วงหน้า

ในการลงมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ให้ถือมติของเสียงข้างมาก โดยให้คณะกรรมการคนหนึ่งมีเสียงหนึ่งเสียง โดยคณะกรรมการที่มีส่วนได้ส่วนเสียจะไม่เข้าร่วมประชุมและหรือไม่ใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนในเรื่องนั้น ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันประธานในที่ประชุมจะออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด

เมื่อสิ้นสุดการประชุม เลขานุการคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นผู้ทำหน้าที่จัดทำรายงานการประชุมและให้ประธานกรรมการบริษัทฯ พิจารณาลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้อง ทั้งนี้กรรมการบริษัทฯ สามารถแสดงความคิดเห็นขอแก้ไขเพิ่มเติมรายงานการประชุมให้มีความละเอียดถูกต้องมากที่สุดได้ และจะต้องจัดเก็บรายงานการประชุมไว้เป็นความลับ สะดวกในการค้นหา

8.4 การประชุมคณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัท จะเปิดโอกาสให้คณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารเข้าประชุม เพื่อให้กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้อย่างอิสระ โดยในที่ประชุมจะไม่มีคณะกรรมการที่เป็นผู้บริหารเข้าร่วมประชุมด้วย ทั้งนี้จะจัดให้มีการประชุมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งหรือตามคณะกรรมการบริษัท เห็นสมควร

8.5 การประชุมคณะกรรมการอิสระ

คณะกรรมการบริษัท มีนโยบายให้คณะกรรมการอิสระมีนัดหมายประชุมกันเอง เพื่อแลกเปลี่ยนประเด็นความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ตามความเหมาะสม โดยจะจัดให้มีการประชุมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งหรือตามคณะกรรมการบริษัท เห็นสมควร

8.6 การรายงานข้อมูล

คณะกรรมการบริษัท ต้องรายงานข้อมูลทั่วไปต่อผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุนทั่วไปอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง ครบถ้วน โปร่งใส และตรวจสอบได้

8.7 การติดต่อสื่อสารกับฝ่ายบริหาร

คณะกรรมการบริษัท สนับสนุนให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการบริษัท โดยจะให้ผู้บริหารนำเสนอในวาระที่ตนรับผิดชอบ เพื่อให้คณะกรรมการบริษัท ได้รับทราบข้อมูลความคิดเห็น และเป็นโอกาสให้ผู้บริหารมีโอกาสได้เรียนรู้และทำความเข้าใจมุมมองของคณะกรรมการบริษัท

8.8 บทบาทของเลขาธิการบริษัท

คณะกรรมการบริษัท กำหนดให้มีเลขาธิการซึ่งเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติ และประสบการณ์ที่เหมาะสม เพื่อให้การบริหารงานของบริษัท ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

8.8.1 ประสานงานให้มีการปฏิบัติตามมติของคณะกรรมการบริษัท

8.8.2 รับผิดชอบในการจัดทำและจัดเก็บเอกสารสำคัญต่างๆ

8.8.3 กำกับดูแลให้บริษัท คณะกรรมการบริษัท และฝ่ายจัดการปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

8.8.4 ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดที่คณะกรรมการบริษัท มอบหมาย

9. บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คณะกรรมการบริษัท ดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายเพื่อประโยชน์ร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียตามกฎหมาย และตามข้อตกลงที่มีกับบริษัท จึงได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้อย่างชัดเจนในจริยธรรมการดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อให้กรรมการผู้บริหาร และพนักงานยึดถือปฏิบัติรวมทั้งรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นให้มั่นใจว่าสิทธิดังกล่าวได้รับการคุ้มครอง และปฏิบัติด้วยความเสมอภาคอย่างเคร่งครัด ทั้งผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า และผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ดังนี้

ผู้ถือหุ้น

บริษัท สนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิขั้นพื้นฐานที่พึงได้รับตามกฎหมาย และตามข้อบังคับของบริษัท เช่น สิทธิในการได้รับปันหุ้น สิทธิในการเข้าประชุมผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนน สิทธิในการขอตรวจสอบจำนวนหุ้น สิทธิในการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในที่ประชุมผู้ถือหุ้น และการได้รับข้อมูลข่าวสารการดำเนินธุรกิจที่สำคัญของ

บริษัทฯ อย่างถูกต้องครบถ้วนและทันต่อเหตุการณ์ โดยทุก ๆ ข้อคิดเห็นจะได้รับการกลั่นกรองเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทต่อไป

พนักงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลตลอดมาและถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่งกับบริษัท โดยมุ่งมั่นที่จะให้พนักงานทุกคนมีความภาคภูมิใจและเชื่อมั่นในองค์กร มีการส่งเสริมและให้โอกาสพนักงานได้มีการเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งการจัดอบรมภายในและส่งเสริมเข้าร่วมการสัมมนากับสถาบันภายนอก โดยมีนโยบายในการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการรักษาสุขภาพ ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้มีความสะอาด รวมถึงสนับสนุนให้พนักงานได้บำเพ็ญประโยชน์ต่อชุมชนอีกด้วย

ลูกค้า

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอย่างมาก และมีความใส่ใจ มุ่งมั่นที่จะให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด เช่น มีศูนย์ปฏิบัติการสินค้าใหม่ทดแทนและสาขามากที่สุดพร้อมให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอุบัติเหตุกว่า 1,255 คน ที่พร้อมยื่นเคียงข้างเมื่อลูกค้าประสบปัญหา มีศูนย์บริการรับแจ้งเหตุบริการตลอด 24 ชั่วโมง มีมาตรฐานศูนย์ซ่อมระดับมืออาชีพมากกว่า 464 แห่งทั่วประเทศ มีตัวแทนประกันวินาศภัยมืออาชีพ เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในการให้บริการ

คู่แข่ง

บริษัทฯ ปฏิบัติตามกรอบของการแข่งขันอย่างตรงไปตรงมาด้วยความสุจริต โดยยึดมั่นตามกฎหมาย กติกาและจริยธรรมภายใต้กรอบของกฎหมาย

เจ้าหนี้

บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการกู้ยืมเงินตามข้อตกลงอย่างเคร่งครัดและครบถ้วน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหนี้ต่อไป

คู่ธุรกิจ

บริษัทฯ ทำตามสัญญาและคำมั่นที่ให้ไว้กับคู่ธุรกิจ โดยถือว่าคู่ธุรกิจนั้นเปรียบเสมือนเป็นหุ้นส่วนทางการค้า ปฏิบัติต่อคู่ธุรกิจด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน รวมทั้งเปิดโอกาสให้คู่ธุรกิจได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน นอกจากการปฏิบัติตามจริยธรรมต่อคู่ธุรกิจแล้ว บริษัทฯ ยังสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของคู่ธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ให้ข้อมูลหรือจัดทำข้อมูลเมื่อเวลาที่ตัวแทน / โบรกเกอร์ ต้องการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ บริษัทฯ จัดทำอีเมลตัวแทนเพื่อเป็นช่องทางให้การส่งข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

สังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ คุณ และเอาใจใส่ต่อสังคม โดยมุ่งสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพของสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ รวมถึงการจัดอบรมและกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้บริหาร และพนักงาน ได้มีส่วนร่วมและตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ในการรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งบริษัทฯ จะจัดกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ซึ่งทุกกิจกรรมบริษัทฯ ได้ทำมาอย่างต่อเนื่องและพัฒนาโครงการให้ดียิ่งขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

การต่อต้านการทุจริต

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมีการจัดทำ “นโยบายต่อต้านการทุจริต” ขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งแนวทางปฏิบัติและมาตรการต่อต้านการทุจริต โดยมีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานกับบริษัท เพื่อให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการร่วมต่อต้านการทุจริต รวมถึงบริษัทยังส่งเสริมให้บุคคลภายนอกองค์กร และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ได้รับทราบนโยบายการต่อต้านการทุจริตนี้ ผ่านช่องทางการสื่อสารของบริษัท เพื่อให้ได้รับทราบว่า บริษัทมีเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ และพัฒนาบริษัทให้เติบโตอย่างยั่งยืนและภาคภูมิใจ

10. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับเรื่องการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อความตัดสินใจของผู้ลงทุนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการควบคุมและกำหนดมาตรการในการเปิดเผยข้อมูลทั้งด้านการเงินและไม่ใช่ทางการเงินให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีสาระสำคัญ ครบถ้วนเพียงพอ ทันเวลา โปร่งใส และเท่าเทียมกัน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศผ่านรายงานประจำปีและเว็บไซต์ของบริษัทฯ ซึ่งช่วยให้ผู้ถือหุ้น ลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความเท่าเทียมกันและเชื่อถือได้

10.1 การเปิดเผยข้อมูล

10.1.1 คณะกรรมการต้องรายงานนโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมธุรกิจ นโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง และนโยบายเกี่ยวกับการดูแลสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ได้ให้ความเห็นชอบไว้โดยสรุป และผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว รวมทั้งกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตาม นโยบายดังกล่าวได้พร้อมด้วยเหตุผล โดยรายงานผ่านช่องทางต่างๆ เช่น รายงานประจำปี และ เว็บไซต์ของบริษัทฯ เป็นต้น

10.1.2 คณะกรรมการต้องจัดให้มีรายงานทางการเงินแสดงความคู่กับรายงานของผู้สอบบัญชี และรายงานคณะกรรมการตรวจสอบในรายงานประจำปี

10.2 ข้อมูลขั้นต่ำที่ควรเปิดเผยบนเว็บไซต์ของบริษัท

10.2.1 ข้อมูลที่ควรเปิดเผยบนเว็บไซต์ของบริษัท

10.2.1.1 คณะกรรมการกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษผ่านช่องทางอื่นด้วย เช่น เว็บไซต์ของบริษัทฯ โดยกระทำอย่างสม่ำเสมอพร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันหนึ่งข้อมูลบน website ของบริษัทฯ อย่างน้อยประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้ และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

- 1) วิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัทฯ
- 2) ลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ
- 3) รายชื่อคณะกรรมการและผู้บริหาร
- 4) งบการเงินและรายงานเกี่ยวกับฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน ทั้งฉบับปัจจุบันและของปีก่อนหน้า
- 5) รายชื่อบริษัทในเครือ
- 6) นโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ
- 7) นโยบายด้านบริหารความเสี่ยงรวมถึงวิธีการจัดการความเสี่ยงด้านต่างๆ

- 8) กฎบัตร หรือหน้าที่ความรับผิดชอบ คุณสมบัติ วาระการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการตรวจสอบ
- 9) จรรยาบรรณสำหรับพนักงานและกรรมการของบริษัท (ข้อ 8-10 ไม่แน่ว่ามีการเปิดเผยหรือไม่)
- 10) ข้อมูลติดต่อหน่วยงานภายในบริษัทฯ

10.3 การรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการบริษัทฯ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำรายงานทางการเงินรวมของบริษัทฯ ตลอดจนสารสนเทศที่เสนอต่อผู้ถือหุ้นในรายงานประจำปีที่สุดคุณภาพรายงานทางการเงิน รวมทั้งงบการเงินรวมของบริษัทฯ โดยจะตรวจสอบรายงานทางการเงิน และพิจารณาความครบถ้วนของข้อมูลที่คณะกรรมการตรวจสอบรับทราบ และประเมินความเหมาะสมของหลักการบัญชีที่ใช้ในรายงานทางการเงิน ตรวจสอบประเด็นเกี่ยวกับบัญชีและรายงานทางการเงินที่มีสาระสำคัญรวมทั้งรายการที่มีความซับซ้อนหรือผิดปกติ และรายการที่ต้องใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจ นอกจากนี้สอบถามฝ่ายบริหารและผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับผลการตรวจสอบ ความเสี่ยงที่สำคัญเกี่ยวกับรายงานทางการเงิน และแผนที่จะลดความเสี่ยงดังกล่าว

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้ดูแลให้บริษัทฯ มีฝ่ายตรวจสอบซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบทุกหน่วยงานของบริษัทฯ เป็นระยะ เพื่อให้มีการบันทึกข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน มีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานและมีความสุจริตตามนโยบายของบริษัทฯ และไม่ดำเนินการอันเป็นการละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการบริษัทฯ แต่งตั้งให้มีกรรมการอิสระไม่น้อยกว่า 3 ท่าน เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบรายงานทางการเงินให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส และทันเวลา ในกรณีที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์บริษัทฯ จะนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อให้พิจารณาความเหมาะสมและความสมเหตุสมผลก่อนที่จะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

10.4 การบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัทฯ จัดให้มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ในการทำหน้าที่ตรวจสอบความพอเพียงของการกำกับดูแลนโยบายและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ และนำเสนอแนะนโยบาย แผนงานตลอดจนถึงผลการปฏิบัติงาน โดยนโยบายบริหารความเสี่ยงจะต้องครอบคลุมถึงทุกหน่วยงานในบริษัทฯ รวมถึงสามารถพิจารณาและกำหนดมาตรการในการแก้ไข และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

10.5 การควบคุมภายใน

คณะกรรมการบริษัทฯ กำหนดให้บริษัทฯ มีการควบคุมภายในในทุกๆด้าน มีการตรวจสอบระหว่างกัน มีการคานอำนาจ และต้องกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายใน และทบทวนความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในเป็นระยะๆ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตรวจสอบได้ตลอดเวลา

11. นโยบายการให้บริการประชาชน และการให้ประโยชน์ต่อสาธารณชน (CSR)

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) คือองค์กรธุรกิจประกันภัยที่เปี่ยมไปด้วยสำนึกสาธารณะ (Public Mind) นอกเหนือจากความมุ่งมั่นในการทำหน้าที่สร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินแก่ประชาชนและสังคมไทยแล้ว บริษัทฯ ยังยึดมั่นในอุดมการณ์แห่งการแบ่งปันและสร้างสรรค์ประโยชน์แก่สังคมไทยด้วยกิจกรรมและโครงการสาธารณะประโยชน์เพื่อสังคมไทยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ตลอด 7 ทศวรรษที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืนและเพิ่มขึ้นทุกปี ด้วยการริเริ่มดำเนินการ หรือสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมในหลากหลายมิติ โดยมุ่งหวังยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดีขึ้น เพื่อความยั่งยืนของสังคม และตอบสนองตามนโยบายของบริษัทฯ ที่ว่า **“ความเป็นธรรม คือ นโยบาย”**

ณ ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้มุ่งเน้นกิจกรรมเพื่อสังคมใน 6 ด้าน คือ **ด้านการรณรงค์ความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจพอเพียง ด้านศาสนาและวัฒนธรรม และด้านการแพทย์และสาธารณสุข** โดยมีรายละเอียดดังนี้

11.1 การส่งเสริม สนับสนุน และมีส่วนร่วมในสาธารณะประโยชน์

11.1.1 ด้านการรณรงค์ความปลอดภัย

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญบนท้องถนน จึงได้จัดกิจกรรมด้านการรณรงค์ความปลอดภัยบนท้องถนนอย่างต่อเนื่องและยาวนาน จนเกิดเป็นเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาสังคม เพื่อขับเคลื่อนในหลากหลายกิจกรรม อีกทั้งบริษัทฯ ยังได้พัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านรณรงค์ความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ โครงการรณรงค์ความปลอดภัยที่บริษัทฯ ริเริ่ม ดำเนินการเอง และร่วมมือกับภาคีเครือข่าย อาทิ โครงการจัดทำโรงเรียนต้นแบบ

“วัยใส ใสใจ ใสหมวก” ภายใต้แนวคิดโรงเรียนวังไกลกังวล ร่วมใจปลอดภัย



ร่วมกับ จส.100 พัฒนา แอปพลิเคชัน JS 100 เพื่อบริการบอกจุดเสี่ยง/จุดที่มีสถิติการเกิดอุบัติเหตุสูงบนท้องถนนทั่วประเทศ ร่วมก่อตั้งมูลนิธิเมาไม่ขับ โครงการสนับสนุนมูลนิธิรัฐบุรุษ รณรงค์ปลอดภัย ตายเป็นศูนย์ โครงการรณรงค์ลดอุบัติเหตุบนท้องถนน โครงการอบรมเสริมความรู้ให้แก่ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถยนต์ โครงการตรวจรถก่อนใช้เดินทางปลอดภัย โครงการปันน้ำใจช่วยเหลือรถจอดเสียในทาง โครงการรณรงค์ใช้รถใช้ถนนอย่างปลอดภัย โครงการรณรงค์การสวมหมวกนิรภัย 100% มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นต้น

11.1.2 ด้านการศึกษา

การเปิดโลกทัศน์ใหม่ทางการศึกษา ด้วยการสนับสนุนอุปกรณ์ เทคโนโลยีในการเรียนรู้ให้กับนักเรียน นักศึกษา นับเป็นภารกิจหลักอีกภารกิจหนึ่งของ บริษัทฯ ที่จะเข้าไปพัฒนาขีดความสามารถ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้นักเรียน นักศึกษา ให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่ทรงคุณค่า เป็นกำลังหลักในการพัฒนาชาติ

โดยบริษัทฯ มุ่งหวังให้เยาวชนไทยได้รับโอกาสขั้นพื้นฐานด้านการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนต้องการให้เยาวชนได้มีทักษะการใช้ชีวิตด้านอื่นๆ ควบคู่กับการเรียนหนังสือ พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีพื้นที่ให้เด็กและเยาวชนได้แสดงความสามารถตามความถนัดและความสนใจเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถด้านต่างๆ ด้วยโครงการที่บริษัทฯ ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืน อาทิ โครงการ ก.ไก่ ใส่ตู้ โครงการมอบทุนการศึกษา ตามโครงการการแข่งขันคณิตศาสตร์ประจำปี ของสมาคมคณิตศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ โครงการมอบทุนการศึกษาให้กับบุตรข้าราชการตำรวจ โครงการส่งเสริมความรู้ด้านการประกันภัยและรณรงค์ความปลอดภัยทางถนนสู่มหาวิทยาลัย สนับสนุนกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ สนับสนุนค่ายสารคดี ร่วมขับเคลื่อนโครงการ 1 ช่วย 9 โครงการรวมพลคนพันธุ์ V ทำดีเพื่อสังคม โครงการปันน้ำใจจากพี่สู่น้อง โครงการปันสุข จากพี่สู่น้อง โครงการอุปถัมภ์การเกษตรเพื่ออาหารกลางวัน และโครงการปฏิทินตั้งโต๊ะแก่ของคุณมีค่าอย่างถึง เป็นต้น

11.1.3 ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

การเข้าไปมีส่วนแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นับเป็นหนึ่งในภารกิจหลักที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการมาอย่างยาวนานและต่อเนื่อง ทั้งในฐานะหน่วยงานที่สนับสนุน และริเริ่มดำเนินการ รวมไปถึงร่วมกันสร้างพลังเครือข่ายด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ด้วยปัญหาสิ่งแวดล้อมที่วิกฤตขึ้นทุกขณะ บริษัทฯ วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) จึงมีเจตนารมณ์ที่แน่วแน่ในการเข้ามามีเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทั้งเป็นการริเริ่มด้วยการปลูกจิตสำนึกพนักงานให้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการเข้าร่วมกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ให้การสนับสนุนและดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน อาทิ ร่วมก่อตั้งสมาคมเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โครงการยางรถยนต์เก่า เราขอส่งต่อให้ห้องๆ นักเรียน โครงการสร้างฝาย ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าแม่น้ำภาชี จ.ราชบุรี โครงการสร้างฝาย ปลูกป่า รักษาต้นน้ำแม่ปิง และโครงการปลูกป่าชายเลนบริเวณปากน้ำประแส เป็นต้น

11.1.4 ด้านเศรษฐกิจพอเพียง

บริษัทฯ ยังคงน้อมนำแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาถ่ายทอดสู่พนักงาน และส่งเสริมให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการนำความรู้สู่ประชาชนผ่านกิจกรรมที่หลากหลายและดำเนินการเป็นประจำต่อเนื่อง อาทิ โครงการสนับสนุนสมุดการศึกษา ชุด “เศรษฐกิจพอเพียง” ร่วมกับมูลนิธิน้อมเกล้าพัฒนา พิมพ์แจกจ่ายให้แก่โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนตามพระราชดำริในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ โครงการให้ความรู้เศรษฐกิจพอเพียงผ่านกิจกรรมพี่เพื่อน้อง จากผองเพื่อนชาวประกันและมวลมิตรธุรกิจเพื่อสังคม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นทุกๆปี และโครงการเกษตรตัวน้อยตามรอยพ่อ เป็นต้น



11.1.5 ด้านศาสนาและวัฒนธรรม

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีประวัติศาสตร์ สังคม ประเพณี วัฒนธรรมที่ดีมาอย่างยาวนาน อีกทั้งยังมีกิจกรรมด้านศาสนาและวัฒนธรรม เพื่อเป็นการสืบทอดศาสนาให้คงอยู่ และเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจให้กับประชาชนชาวไทย ตลอดจนรักษานขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรมอันดีงามให้อยู่คู่สังคมไทยด้วยการเข้าร่วมกิจกรรมที่สำคัญทางศาสนาและวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

นับเป็นอีกหนึ่งภารกิจที่บริษัทฯ มุ่งมั่นในการทำนุบำรุงศาสนาและสืบสานศิลปวัฒนธรรม โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้ปฏิบัติและขัดเกลาจิตใจผ่านกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องในวันสำคัญทางศาสนา ภายใต้ชมรมพุทธธรรม รวมทั้งยังให้การสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนาร่วมกับภาคีเครือข่ายมาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน อาทิ โครงการอุปสมบทเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยพระกัมมัฏฐาน โครงการปฏิบัติธรรม (บวชเนกขัมมภavana) โครงการทำบุญตักบาตร หล่อเทียนพรรษา โครงการตักบาตรหนังสือดี และโครงการจิตอาสา พัฒนาลานธรรม เป็นต้น



11.1.6 ด้านการแพทย์และสาธารณสุข

ด้วยตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องการแสดงความรักและรับผิดชอบต่อสังคมโดยเฉพาะด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ในสังคมไทย บริษัทฯ จึงดำเนินโครงการสนับสนุนด้านการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยการสนับสนุนทุนมูลนิธิโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ตลอดจนดูแล บำรุงรักษาศูนย์สุขภาพชุมชนซึ่งจัดสร้างโดยบริษัทฯ และมีชุมชนเป็นผู้ดูแลรักษา เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ด้านสุขภาพและเข้าถึงบริการด้านการแพทย์เพื่อการรักษาได้ทันท่วงที

บริษัทฯ จึงตระหนักถึงความสำคัญของการมีสุขภาพร่างกายที่ดีแข็งแรง นอกจากผู้สูงอายุแล้ว บริษัทฯ ยังขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้เป็นส่วนหนึ่งในการส่งมอบความห่วงใยและดูแลสังคม ตลอดจนสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและยั่งยืน อาทิ โครงการบริหารกาย ตามสไตล์ผู้สูงวัย สนับสนุนการจัดซื้ออุปกรณ์การแพทย์ของสถาบันการแพทย์ สยามินทร์ราชโรชา โครงการศูนย์ส่งเสริมสาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน โครงการสุขที่ให้...เปเปอร์มาเซ่เพื่อน้อง สัจจร และโครงการจัดทำคู่มือหมอชาวบ้าน เป็นต้น

11.2 การให้ความรู้ด้านการประกันภัยแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ

บริษัทฯ มีรูปแบบในการดำเนินการเชิงรุก ซึ่งร่วมกับ คปภ. ในการให้ความรู้ด้านการประกันภัยแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ ให้กับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาและระดับมหาวิทยาลัย รวมถึงโครงการที่ดำเนินการเองโดยบรรยายให้ความรู้กับกลุ่มบุคลากรภาคเอกชน รัฐ นิสิต นักศึกษา และประชาชน เป็นต้น



ส่วนที่ 3

จริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติ ในการดำเนินธุรกิจ

บทนำ

กว่า 70 ปี กับประสบการณ์ที่สั่งสมด้านการเป็นผู้นำทางด้านประกันภัย มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส ยึดหลัก "ความเป็นธรรม คือ นโยบาย" มาอย่างต่อเนื่อง บริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยคุณภาพการบริการลูกค้าที่ยอดเยี่ยม ทำให้เราได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ให้เป็นบริษัทประกันภัยอันดับหนึ่งมาโดยตลอด บริษัทฯยังคงมุ่งมั่นทำหน้าที่ช่วยกระจายความเสี่ยงให้กับคนในสังคม ด้วยความซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา คำนึงถึงประโยชน์ของทุกฝ่าย และพร้อมที่จะก้าวต่อไปเพื่อเป็นรากฐานการประกันภัยที่แข็งแกร่งสำหรับประเทศ เพื่อให้สังคมไทยเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนตลอดไป ด้วยการยึดมั่นและถือปฏิบัติในแนวทาง ดังต่อไปนี้

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- ปฏิบัติตามนโยบาย "การกำกับดูแลกิจการที่ดี" และ "จริยธรรมทางธุรกิจ" ของบริษัทฯ
- มุ่งมั่นที่จะประกอบธุรกิจด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทุกฝ่าย
- ยึดมั่นในการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกที่ดี
- คำนึงถึงผลประโยชน์ และผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมทางสังคม ต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ
- ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อและรักษาผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียและสังคม
- สร้างระบบงานที่เข้มแข็ง เพื่อป้องกันการทุจริตผ่านระบบการตรวจสอบภายใน
- กำหนดให้ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทั่วทั้งองค์กร มีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริต ส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีช่องทางการร้องเรียน และรับฟังความคิดเห็น

1. จริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย

1.1 นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน

บริษัทฯ เห็นถึงความสำคัญของพนักงานทุกคน เพราะพนักงานมีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้กิจการบรรลุเป้าหมาย บริษัทฯจึงกำหนดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีต่อพนักงานดังต่อไปนี้

- บริษัทฯมีนโยบายให้ผลตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน
- บริษัทฯมีการโอนย้าย แต่งตั้ง ปรับระดับ และเปลี่ยนตำแหน่งพนักงาน บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสม รวมทั้งการกระทำ หรือผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- บริษัทฯมีการส่งเสริมด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงานทุกระดับ ทั้งด้านความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน และการพัฒนาบุคลิกภาพ ให้บริการทางวิชาการ และองค์ความรู้ใหม่ๆ ส่งเสริมการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองของพนักงาน ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ
- บริษัทฯมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความปลอดภัย สะอาด และมีระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ โดยปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับว่าด้วยกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด

1.2 นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะดูแลแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นธรรม โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) มีการสำรวจความต้องการ และ ความพึงพอใจของลูกค้าใน ทุกผลิตภัณฑ์และบริการ มีการวิเคราะห์ และประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และปัจจัยแวดล้อม ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- ปรับปรุงผลกระทบของผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการที่อาจจะเกิดขึ้นกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจน ควบคุมดูแลผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพ ตรงตามมาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอและเป็นประโยชน์สำหรับการตัดสินใจของลูกค้า โดยไม่ ปกปิดเนื้อหาหรือ ให้ข้อมูลอันเป็นเท็จหรือจงใจให้ลูกค้าเข้าใจผิด เกี่ยวกับคุณภาพ หรือ เงื่อนไขใด ๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นๆ
- เคารพสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า รวมทั้งคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า โดยไม่นำข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ามา เปิดเผยหากไม่ได้รับการยินยอมจากลูกค้าหรือนำไปใช้หาผลประโยชน์ต่างๆ เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผย ต่อบุคคลภายนอกตาม กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- บริษัทฯ จัดให้มีหน่วยงาน และกระบวนการที่จัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะเพื่อรับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกให้ คำแนะนำปรึกษา รับแจ้ง ประสานงาน และติดตามแก้ไขปัญหาต่างๆอันเนื่องมาจากการใช้ผลิตภัณฑ์และการ บริการให้กับลูกค้า โดยเป็นช่องทางที่มีความหลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น Website E-mail ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ หรือ Call Center และมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบอย่างทั่วถึง
- จัดให้มีการประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนการดำเนินการของบริษัทฯ เพื่อที่บริษัทฯจะได้ป้องกัน/แก้ไข ปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสม และเป็นธรรม รวมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุง หรือ พัฒนาการบริการดังกล่าวต่อไป
- แบบกรมธรรม์ เงื่อนไขความคุ้มครอง และเอกสารต่างๆ ระหว่างบริษัทฯกับลูกค้าต้องมีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ และเป็นไปตามข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกัน วินาศภัย (คปภ.) ไม่มีข้อกำหนดหรือเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมหรือเป็นการละเมิดสิทธิของลูกค้ำ รวมทั้งมีการ ปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด และในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไข ข้อใดข้อหนึ่งได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็วเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขโดยใช้หลักความ สมเหตุสมผล
- สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในอันที่จะเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับบริษัทฯ ให้ยั่งยืนยาวนานตลอดไป

1.3 นโยบายการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ มีนโยบายเสริมสร้างธุรกิจให้มีความแข็งแกร่งและมั่นคง มีหน้าที่เพิ่มมูลค่าแก่องค์กร เพื่อให้ผู้ถือหุ้น ได้รับผลประโยชน์ในระยะยาว จึงกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานปฏิบัติโดยยึดหลักปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่าง เป็นธรรมตามแนวทางดังต่อไปนี้

- ปฏิบัติตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัทฯ มติกรรมการ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้นดำเนินการตาม แนวปฏิบัติที่ดีของหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกันเพื่อประโยชน์ สูงสุดของผู้ถือหุ้น
- เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีส่วนร่วมในการดูแลกิจการ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทฯ ภายใต้งานปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน
- บริษัทฯ ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส สามารถเปิดเผยข้อมูลที่เชื่อถือได้ต่อผู้ถือหุ้นโดยรายงานให้ผู้ถือหุ้น ทราบถึงสถานภาพของบริษัทฯอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วนตามความเป็นจริง

- รายงานสถานภาพของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วนตามความเป็นจริง และทันต่อสถานการณ์
- จัดให้มีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทางรวมทั้งจัดทำเว็บไซต์ของบริษัทฯ ให้ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวกและจัดทำข้อมูลด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

1.4 นโยบายการปฏิบัติต่อคู่แข่ง

บริษัทฯ มีนโยบายในการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าภายใต้กรอบการแข่งขันเสรี ถูกต้องตามกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

- บริษัทฯ ยึดมั่นในการประพฤติปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันทางธุรกิจที่เป็นธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย
- ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับทางการค้าเพื่อผลประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม
- ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่กระทำใด ๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของคู่แข่งทางการค้า

1.5 นโยบายการปฏิบัติต่อเจ้าหนี้

บริษัทฯ มีนโยบายในการดำรงชื่อเสียงของบริษัทฯ ด้วยการสร้างความไว้วางใจในการชำระหนี้ของบริษัทฯ ต่อเจ้าหนี้ โดยกำหนดแนวปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ ดังนี้

- ปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ต่อเจ้าหนี้ อย่างเคร่งครัด หากไม่สามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันในสัญญา ต้อง แจ้งเจ้าหนี้ให้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- กำหนดนโยบายด้านการเงินไว้โดยชัดเจน รวมทั้งแจ้งรอบระยะเวลาการวางบิลและการชำระเงินของบริษัทฯ ให้ เจ้าหนี้ทุกรายทราบ

1.6 นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทฯ มีนโยบายในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และสุจริต โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ ดังนี้

- บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรม และปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และสัญญาที่ตกลงกันไว้ อย่างเคร่งครัดกรณีไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ต้องรีบแจ้งให้ทราบ ล่วงหน้า เพื่อร่วมหาแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหา
- ชำระหนี้อย่างตรงเวลา โดยแจ้งให้ลูกค้าได้ทราบถึงระยะเวลาในการวางบิล และการชำระเงินของ บริษัทฯ
- ไม่เรียก ไม่รับหรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตในการติดต่อกับลูกค้า

1.7 นโยบายการปฏิบัติต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นให้ความสำคัญต่อชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งจะดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และพร้อมให้ความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม รวมทั้งปลูกฝังให้พนักงานทุกคนในบริษัทฯ เป็นพลเมืองที่ดีทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยกำหนดแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

- สร้างสรรค์และสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ กับกลุ่มพันธมิตรทั้งภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์ขององค์กรและสังคมส่วนรวม
- เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในธุรกิจประกันภัยให้กับลูกค้าและประชาชน
- จัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคม โดยการมีส่วนร่วมของพนักงานตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสนในการทำความดีเพื่อพัฒนาจิตอาสา และให้พนักงานร่วมปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีของสังคม

- สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในท้องถิ่น ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสถานศึกษา ศาสนสถาน และสัญลักษณ์ของเยาวชนและผู้ด้อยโอกาส รวมถึงสิ่งแวดล้อมของชุมชน
- สื่อสารกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอเผยแพร่ และรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

1.8 นโยบายการปฏิบัติต่อภาครัฐ

บริษัทฯ มีนโยบายในการดำเนินธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย จะดำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลบริษัทฯ โดยติดต่อประสานงานอย่างเปิดเผย เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส ตลอดจนสร้างความมั่นใจ และความเชื่อถือซึ่งกันและกัน โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ ดังนี้

- ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของกฎหมายอย่างเคร่งครัดรวมทั้งประกาศของทางการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ อาทิ ด้านความปลอดภัย แรงงาน การจัดการด้านภาษีอากร บัญชี และเรื่องการป้องกัน
- บริษัทฯ จะให้ความร่วมมือในการติดต่อ ในการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ ที่กำกับดูแล และหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงาน ข้อมูลที่สื่อสารกับเจ้าหน้าที่จะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ และการนำส่งข้อมูลจะต้องดำเนินการไปอย่างเปิดเผย ตรงเวลา และสามารถทำให้เป็นที่เข้าใจได้

2. จริยธรรมสำหรับคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทฯ ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อในฐานะผู้รับมอบอำนาจจากผู้ถือหุ้น มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อให้ดำเนินการกิจการต่างๆ ของบริษัทฯ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น สร้างผลประโยชน์ที่ดีที่สุดแก่ผู้ถือหุ้น รวมถึงการดูแลผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นธรรม และเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจดังกล่าวของคณะกรรมการฯ เป็นไปอย่างโปร่งใส คณะกรรมการฯ จึงได้จัดทำข้อกำหนดจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับกรรมการขึ้น เพื่อยึดถือเป็นหลักปฏิบัติตามมาตรฐานด้านจริยธรรมที่ดีของกรรมการ ตามแนวปฏิบัติดังนี้

- กำหนดทิศทางและเป้าหมาย รวมทั้งพิจารณา อนุมัตินโยบายและทิศทางการดำเนินงานของบริษัทฯ ตามที่ฝ่ายบริหารเสนอ และกำกับควบคุมดูแลให้ฝ่ายบริหารดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อระวังรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ ผู้ถือหุ้น ผู้ถือกรรมกรรม และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ
- ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัทฯ ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีคุณธรรม และยุติธรรม เพื่อรักษาผลประโยชน์ที่ดีที่สุดของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง และมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจของบริษัทฯ การตัดสินใจในกรณีใด ๆ ต้องอยู่บนพื้นฐานของการมีข้อมูลที่เพียงพอและน่าเชื่อถือ และดูแลจัดการกิจการด้วยความระมัดระวังรอบคอบ พิจารณาจากฐานข้อมูลที่เพียงพอ มีเหตุผล และความเห็นชอบจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- พึ่งหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ของบริษัทฯ ตลอดจนไม่รับเงิน หรือผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ เป็นการส่วนตัวจากลูกค้า คู่ค้าของบริษัทฯ ในกรณีที่ไมอาจหลีกเลี่ยงได้ กรรมการบริษัทฯ ต้องเปิดเผยรายการที่เป็นผลประโยชน์ขัดแย้งให้ที่ประชุม คณะกรรมการฯ ทราบ
- ต้องไม่นำข้อมูลภายในของบริษัทฯ ที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ ไปใช้ในทางที่ผิด อีกทั้งไม่แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและเพื่อผู้อื่นจากการเป็นกรรมการบริษัทวิริยะประกันภัยฯ
- ต้องไม่ให้ข้อมูลข่าวสาร หรือให้สัมภาษณ์ใดๆ ต่อสื่อมวลชน หรือต่อสาธารณชน ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และการดำเนินงานของบริษัทวิริยะประกันภัยฯ

- ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต

3. จริยธรรมสำหรับพนักงาน

3.1 การปฏิบัติต่อตนเอง

ข้อพึงปฏิบัติ

- เราจะซื่อสัตย์ต่อบริษัท เช่นเดียวกับ ที่เราซื่อสัตย์ต่อตนเอง
- เราจะเป็นผู้ตรงต่อเวลา ขยันหมั่นเพียร และรับผิดชอบ
- เราจะสุภาพอ่อนโยนทั้งกาย วาจา ใจ
- เราจะประหยัดและอดออม
- เราจะต้องปฏิบัติตามนโยบายกำกับการปฏิบัติงานตามกฎหมาย และนโยบายต่อต้านการทุจริต เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎหมาย และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างชื่อเสียงทั้งของบริษัท และทั้งของพนักงานเอง
- เราจะศึกษาหาความรู้และขยันหมั่นเพียรเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานของตนให้มีประสิทธิภาพ

ข้อพึงละเว้น

- เราจะไม่เบียดเบียนเวลา และเบียดบังทรัพย์สินของบริษัทไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน
- เราจะไม่มาทำงานสาย เกียจคร้านและละทิ้งหน้าที่
- เราจะไม่ก้าวร้าว หยาบคาย และดูหมิ่นผู้อื่น
- เราจะไม่ใช้จ่ายเกินความจำเป็น
- เราจะหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ อันอาจกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัทฯ หรือเป็นปัญหาเสื่อมเสียต่อองค์กรใน ภายหลังก

3.2 การปฏิบัติต่อลูกค้า ผู้เกี่ยวข้อง และสังคม

ข้อพึงปฏิบัติ

- เราจะให้ความยุติธรรมและเสมอภาคแก่ทุกคน
- เราจะกระทำตัวให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ เป็นที่พึงพาของผู้อื่นได้
- เราจะพูดความจริงต่อกันอย่างเปิดเผย จริงใจ และตรงไปตรงมา
- เราจะมีเมตตาธรรมต่อผู้อื่น และยินดีในความสำเร็จของเขอย่างจริงใจ
- เราจะให้การต้อนรับ และปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยมารยาทและอัธยาศัยอันดีงาม ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้รับ บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง
- เราจะชี้แจงให้ลูกค้าได้รับทราบที่ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ กรณีที่ลูกค้าขอให้บริการหรือปฏิบัติงาน อันเป็นการฝ่าฝืนระเบียบปฏิบัติตามประกาศของบริษัทฯ หรือฝ่าฝืนกฎหมาย แม้ว่าการปฏิบัติงานดังกล่าวจะทำให้บริษัทฯ ได้รับผลประโยชน์

ข้อพึงละเว้น

- เราจะไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก และสร้างความแตกแยก
- เราจะไม่กระทำตนให้เป็นที่เสื่อมศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน
- เราจะไม่ช้อนเร้น ปิดบัง และ บิดเบือนความจริง
- เราจะไม่มุงร้ายทำลายกัน
- เราจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลก่อนได้รับอนุญาต

3.3 การปฏิบัติระหว่างพนักงาน

ข้อพึงปฏิบัติ

- เราจะทำงานเป็นทีมที่มีความปรารถนา อย่างแรงกล้าในผลสำเร็จร่วมกัน
- เราจะมีความกล้าที่จะยอมรับความผิดพลาด และนำมาเป็นบทเรียนร่วมกัน
- เราจะให้ความร่วมมือกับกิจกรรมใดๆ อันนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี
- เราจะแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวออกจากกัน
- เราจะมีอุดมการณ์ในเชิงสร้างสรรค์มีความภูมิใจและศรัทธาในงานที่ทำ
- เราจะปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ ให้เกียรติต่อกัน มีน้ำใจและมนุษยสัมพันธ์อันดี

ข้อพึงละเว้น

- เราจะไม่กลั่นแกล้ง เอาเปรียบ และ เบียดเบียนผู้อื่น
- เราจะไม่ตัดสินผู้อื่น ด้วยการกล่าวโทษให้ร้ายเขา
- เราจะไม่ทำตัวเป็นอุปสรรคขัดขวาง การพัฒนาด้วยการยึดติดกับสิ่งเดิมๆ อย่างไม่รู้เหตุผล
- เราจะไม่นำเรื่องขัดแย้งส่วนตัวมาเป็นอุปสรรคขัดขวางการทำงาน
- เราจะไม่กระทำการใดๆ ให้เป็นที่เสื่อมเสียชื่อเสียงของตนเอง และของบริษัท
- เราจะไม่กระทำการล่วงเกินด้วยพฤติกรรม หรือ ด้วยวาจา อันก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญต่อผู้ร่วมงาน

3.4 การปฏิบัติต่อการต่อต้านการทุจริต และคอร์รัปชัน

ข้อพึงปฏิบัติ

- เราจะดำเนินธุรกิจร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ให้เป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย
- เราจะปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต อย่างเคร่งครัด

ข้อพึงละเว้น

- เราจะไม่เสนอการให้สิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใดแก่บุคคลภายนอก อาทิ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นายหน้า ตัวแทน คู่ค้า ฯลฯ ที่มีเจตนาชักนำให้บุคคลนั้นกระทำ หรือละเว้นการกระทำใดที่เป็นการผิดต่อกฎหมาย หรือโดยมิชอบต่อตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลนั้น หรือเพื่อแลกเปลี่ยนกับสิทธิพิเศษที่ไม่ควรได้
- เราจะไม่เรียกรับสิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเอง หรือผู้อื่นที่ส่อไปในทางจงใจให้ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่มีชอบ

4. หลักสำคัญของจริยธรรมทางธุรกิจ

ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัทวิริยะประกันภัยฯ ต้องรับทราบและเข้าใจในรายละเอียด เพื่อปฏิบัติตามจริยธรรมที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด กรณีเกิดข้อสงสัยหรือมีปัญหาในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ ให้ปรึกษาผู้บังคับบัญชาให้เกิดความเข้าใจอย่างถูกต้อง การไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ อาจได้รับการพิจารณาโทษตามกฎหมายหรือที่ประกาศไว้ในระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4.1 ข้อมูลของบริษัทฯ มีความน่าเชื่อถือ

หลักของการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ จะต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใส มีข้อมูลทางบัญชี แสดงฐานะทาง

การเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงจัดทำรายงานประจำปี เป็นข้อมูลที่ต้องตามความเป็นจริงครบถ้วน สอดคล้องกับนโยบายและกฎหมาย ตามที่ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานดูแลปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัทต้องดูแล เก็บรักษาข้อมูลเอกสารที่มีอยู่ในความครอบครองไว้เป็นความลับ ยกเว้น ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ ซึ่งต้องยึดตามหลักระเบียบปฏิบัติ หรือกฎหมาย หากพบข้อผิดพลาดของข้อมูล หรือพบ สิ่งผิดปกติในขั้นตอนทางบัญชี ควรแจ้งผู้บังคับบัญชาให้รับทราบทันที หรือแจ้งพนักงานบริษัทให้ทราบทันที

ข้อพึงปฏิบัติ

- รายงานธุรกรรมเงินสด สำหรับค่าใช้จ่ายเพื่อการทำธุรกรรมสำคัญหรือธุรกิจหลักของบริษัทฯ
- รายงานให้ผู้บังคับทราบทันที เมื่อพบว่าการฝ่าฝืนเกี่ยวกับการทำบัญชี หรือมีการจัดทำรายการ ทางบัญชีที่ไม่ถูกต้อง

ข้อพึงละเว้น

- ห้ามทำข้อมูลเท็จ ปกปิด หรือบิดเบือนความจริงอันเป็นเหตุให้ผู้อื่นเข้าใจผิดเกี่ยวกับข้อมูลทางบัญชี ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ
- ห้ามจ่ายเงินให้กับลูกค้า หรือคู่ค้าในกรณีที่เป็นรายการที่ไม่เหมาะสม หรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับ รายการนั้น

4.2 การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท

ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัทวิริยะประกันภัยฯ จะไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัทฯ รวมถึงเอกสารสำคัญต่างๆ ต่อบุคคลภายนอก ยกเว้นข้อมูลที่ได้เปิดเผยต่อสาธารณชนแล้ว ในฐานะที่เป็นผู้บริหาร พนักงาน หรือเป็นคู่สัญญากับบริษัทฯ จึงมีหน้าที่ต้องรักษา และปกป้องมิให้ข้อมูลของบริษัทฯ หรือข้อมูลที่อยู่ในความ ครอบครองของบริษัทฯ หรือของตนเอง ถูกเปิดเผยแก่บุคคลภายนอกโดยเด็ดขาด โดยต้องช่วยกันสอดส่องดูแล เพื่อ ไม่ให้บุคคลภายนอกนำข้อมูลของบริษัทฯ ไปใช้แสวงหาผลประโยชน์ หรือนำไปใช้ในทางผิดกฎหมาย

ข้อพึงปฏิบัติ

- ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาบริษัทวิริยะประกันภัยฯ จะไม่ทำการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ ทางธุรกิจแก่บุคคลอื่น ซึ่งไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัทวิริยะประกันภัยฯ ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทฯ โดยขออนุญาตจากผู้มีอำนาจก่อนเผยแพร่ข้อมูลของบริษัทวิริยะประกันภัยฯ ทุกครั้ง
- ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัทวิริยะประกันภัยฯ ต้องรายงานให้บริษัททราบทันที หาก พบเห็นการโจรกรรมข้อมูลของบริษัทวิริยะประกันภัยฯ

ข้อพึงละเว้น

- ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัทวิริยะประกันภัยฯ จะไม่ยุ่งเกี่ยว หรือกระทำการใดๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลของผู้อื่นโดยมิชอบ
- ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัทวิริยะประกันภัยฯ จะไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้รับทราบ หรือ ได้มาในระหว่างเป็นพนักงานของบริษัทฯ ให้กับนายจ้างใหม่รับทราบ

4.3 การให้ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน หรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน

การให้ข้อมูลใดๆ เกี่ยวกับบริษัทวิริยะประกันภัยฯ ต้องเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีความถูกต้อง และปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือไม่ได้รับมอบหมายจะไม่สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร หรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน หรือต่อสาธารณชนได้

ข้อพึงปฏิบัติ

- ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัทวิริยะประกันภัยฯ ต้องให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นความจริง ถูกต้อง เพื่อรักษาความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทวิริยะประกันภัยฯ

ข้อพึงละเว้น

- ไม่ให้ข้อมูลข่าวสารเท็จ หรือบิดเบือนความเป็นจริง เพื่อเป็นการทำลายชื่อเสียง บริษัทวิริยะประกันภัยฯ

ภาคผนวก

- **นิยามศัพท์**

กรรมการ	หมายถึง	กรรมการบริษัท กรรมการบริหาร กรรมการอิสระ กรรมการที่มีอำนาจลงนามผูกพัน และกรรมการที่เป็นผู้บริหาร
คณะกรรมการ	หมายถึง	บุคคลที่ได้รับเลือกหรือได้รับแต่งตั้งเข้าเป็นคณะร่วมกันทำงานของบริษัทวิริยะประกันภัย
บริษัทฯ	หมายถึง	บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ผู้บริหาร	หมายถึง	พนักงานบังคับบัญชาที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่หัวหน้าแผนกขึ้นไป
พนักงาน	หมายถึง	พนักงานบริษัทวิริยะประกันภัย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง	บุคคล/กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ ภายนอกที่อาจจะมีผลกระทบหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน

เอกสารอ้างอิง

1. ธนาคารแห่งประเทศไทย. “คู่มือสำหรับกรรมการสถาบันการเงิน” ธันวาคม 2544
2. สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. “คู่มือกรรมการของบริษัทหลักทรัพย์” มีนาคม 2547
3. สมาคมประกันวินาศภัย “แนวทางปฏิบัติในเรื่องโครงสร้าง คุณสมบัติ หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทประกันภัยเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลของบริษัทประกันภัย”
4. บริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน). “รายงานประจำปี 2557”
5. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย “รายงานการกำกับดูแลกิจการ ”
6. สมาคมประกันวินาศภัย “ข้อพึงปฏิบัติที่ดีของธุรกิจประกันวินาศภัย ”