



วิริยะประกันภัย  
THE VIRIYAH INSURANCE

---

# นโยบาย

## การกำกับดูแลกิจการที่ดี

---

ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

ฉบับปี 2567

# สารบัญ

	หน้า
<b>ส่วนที่ 1 บททั่วไป</b>	<b>5</b>
พันธกิจ	5
วิสัยทัศน์	5
เป้าหมายของบริษัท	5
<b>ส่วนที่ 2 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)</b>	<b>8</b>
<b>1. คณะกรรมการ และกรรมการ</b>	<b>9</b>
1.1 องค์ประกอบของคณะกรรมการ	9
1.2 คุณสมบัติของกรรมการ	10
1.3 คุณสมบัติของกรรมการอิสระ	10
1.4 หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ	11
1.5 การประชุมคณะกรรมการบริษัท	13
<b>2. คณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ</b>	<b>13</b>
<b>3. ผู้บริหาร</b>	<b>19</b>
<b>4. บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย</b>	<b>20</b>
<b>5. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส</b>	<b>21</b>
5.1 การเปิดเผยข้อมูล	21
5.2 ข้อมูลขั้นต่ำที่ควรเปิดเผยบนเว็บไซต์ของบริษัท	21
5.3 การรายงานทางการเงิน	22
<b>6. กระบวนการควบคุมภายใน</b>	<b>23</b>
6.1 สภาพแวดล้อมของการควบคุม	23
6.2 การประเมินความเสี่ยง	23
6.3 กิจกรรมการควบคุม	23
6.4 สารสนเทศและการสื่อสาร	23
6.5 การติดตามและประเมินผล	24
<b>7. การบริหารความเสี่ยง</b>	<b>24</b>
<b>ส่วนที่ 3 จริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ</b>	<b>25</b>
บทนำ : จริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ	26
<b>1. จริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย</b>	<b>26</b>
1.1 นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน	26
1.2 นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า	27
1.3 นโยบายการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น	28
1.4 นโยบายการปฏิบัติต่อคู่แข่ง	28
1.5 นโยบายการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่	28
1.6 นโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้า	29

	หน้า
1.7 นโยบายการปฏิบัติต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	29
1.8 นโยบายการปฏิบัติต่อภาครัฐ	29
1.9 นโยบายการกำกับกับการปฏิบัติงานตามกฎหมาย	30
1.10 นโยบายบริหารความเสี่ยง	30
1.11 นโยบายการควบคุมภายใน	31
1.12 นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปราม การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพ ทำลายล้างสูง	31
1.13 นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน	31
1.14 นโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	31
1.15 นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	32
1.16 นโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอก	32
1.17 นโยบายการดูแลความขัดแย้งทางผลประโยชน์	32
1.18 นโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน	32
1.19 นโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และระบบงานการควบคุมคุณภาพการขายกรมธรรม์ประกันภัย	33
1.20 แนวทางการรับประกันภัยและการจัดการสินไหมทดแทนของบริษัท	33
1.21 นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม และส่วนรวม (CSR)	33
1.21.1 การส่งเสริม สนับสนุน และมีส่วนร่วมในสาธารณประโยชน์	33
1.21.2 การให้ความรู้ด้านการประกันภัยแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ	34
1.22 วิธีการติดต่อบริษัท และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีมีข้อพิพาทหรือเรื่องร้องเรียน	34
<b>2. จริยธรรมสำหรับคณะกรรมการบริษัท</b>	<b>35</b>
<b>3. จริยธรรมสำหรับผู้บริหาร</b>	<b>35</b>
<b>4. หลักสำคัญของจริยธรรมทางธุรกิจ</b>	<b>36</b>
4.1 ข้อมูลของบริษัท มีความน่าเชื่อถือ	36
4.2 การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท	36
4.3 การให้ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน หรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน	37
<b>ภาคผนวก</b>	<b>38</b>
<b>คำนิยาม</b>	<b>38</b>
<b>คำจำกัดความ</b>	<b>39</b>
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>39</b>

# ส่วนที่ 1

## บททั่วไป

## พันธกิจ

“ให้บริการที่สร้างความอบอุ่น และพึงพอใจ  
จากเครือข่ายที่ครบวงจรทั่วประเทศ  
ด้วยกระบวนการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ  
โดยทีมงานที่มีจรรยาบรรณ เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้”

## วิสัยทัศน์

“เป็นบริษัทประกันวินาศภัยที่มั่นคง  
โปร่งใส จริงใจ และเป็นธรรม”

## เป้าหมายของบริษัท

“เพื่อความเจริญยั่งยืนขององค์กร”

## นำทางสู่ความสำเร็จ

### ด้วยการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของจริยธรรมและคุณธรรม

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้บ่มเพาะความรู้ ความเชี่ยวชาญ สัมผัสประสบการณ์ ด้านประกันวินาศภัย มาอย่างยาวนานกว่า 77 ปี บริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ยึดหลัก “ความเป็นธรรม คือ นโยบาย” ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนและสังคมโดยรวม มุ่งมั่นทำหน้าที่ช่วยกระจายความเสี่ยงให้กับคนในสังคม ด้วยการบริหารงานอย่างมืออาชีพ ซื่อตรง และเป็นธรรม เพื่อให้สังคมไทยเติบโตก้าวหน้าอย่างมั่นคง ควบคู่ไปกับการใส่ใจพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อความมั่นคงและความเจริญยั่งยืนขององค์กร ซึ่งจะเป็นรากฐานอันแข็งแกร่งช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ของประเทศ และนำพาสังคมไทยให้เติบโตก้าวหน้าไปอย่างมีความสุขและยั่งยืน

“ความกล้าทางจริยธรรม  
คือ ความกล้าที่จะทำในสิ่งที่ถูกต้อง”  
“ดาบที่ดีต้องมีฝัก  
ความสามารถที่ดีต้องมีจริยธรรม”  
“การมีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่นั้น  
คือ เว้นสิ่งไม่ควรเว้น ประพฤติสิ่งไม่ควรประพฤติ”

ว. วชิรเมธี

ทำธุรกิจเพื่อสังคมที่ดีกว่า  
ไม่ใช่เพียงหวังหาประโยชน์ส่วนตน  
โดยไม่ใส่ใจผลกระทบต่อสังคม  
ธุรกิจที่ดีต้องมีกำไร แต่ต้องมีขอบเขต  
มีคุณธรรม เกิดประโยชน์และไม่เอาัดเอาเปรียบกัน

เจตนารมณ์ผู้ก่อตั้ง

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

## ส่วนที่ 2

# นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)



## นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

บริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดี บริษัทเชื่อมั่นว่า การมีนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจรรยาบรรณและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ทั้งหมดนี้จะเป็นพื้นฐานสำคัญในการเสริมสร้างและยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี นำพาให้บริษัทบรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัท ตระหนักถึงความสำคัญของกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2562 และแนวปฏิบัติเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อเป็นหลักปฏิบัติสำหรับคณะกรรมการบริษัท ในการกำกับดูแลให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่ดี มีโครงสร้างการบริหารจัดการที่เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการบริษัท กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย จึงจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติตามกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานและผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งบริษัทได้เผยแพร่นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัทให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทราบและถือปฏิบัติ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของบริษัทด้วย

โดยนโยบายฉบับนี้จะอยู่บนพื้นฐานของหลักการซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของการดำเนินธุรกิจประกันภัย เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทุกท่านทุกระดับและทุกส่วนงานมีการตระหนักรู้ เข้าใจ ยึดมั่น ยอมรับในคุณค่าอันดีงาม และถือปฏิบัติ จนเกิดเป็นวัฒนธรรม และค่านิยมองค์กรที่งดงาม

ทั้งนี้ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมทางธุรกิจนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งซึ่งสะท้อนความมุ่งมั่นของคณะกรรมการบริษัท ในการส่งเสริม สนับสนุน และติดตามการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท ซึ่งได้ปรับใช้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสภาวะการณ์ของบริษัท เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังนี้

### 1. คณะกรรมการ และกรรมการ

#### 1.1 องค์ประกอบของคณะกรรมการ

- 1.1.1 คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน และกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร
- 1.1.2 กรรมการที่เป็นผู้บริหารมีจำนวนไม่เกิน 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด
- 1.1.3 กรรมการอิสระมีจำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 4 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด
- 1.1.4 ประธานคณะกรรมการของบริษัทต้องเป็นกรรมการอิสระ หรือกรรมการที่ไม่เป็นกรรมการผู้บริหาร ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาเห็นสมควร จะเลือกกรรมการคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นรองประธานกรรมการก็ได้
- 1.1.5 กรรมการที่มีความรู้ หรือประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวนอย่างน้อย 1 คน

## 1.2 คุณสมบัติของกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญหลากหลายในด้านอายุ ทักษะ และประสบการณ์ในด้านต่างๆ รวมถึงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายว่าด้วยประกันวินาศภัย กฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและข้อบังคับของบริษัทกำหนด มีการพัฒนาตนเอง มีความทุ่มเทและสามารถอุทิศเวลาอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบมีภาวะผู้นำมีวิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต

## 1.3 คุณสมบัติของกรรมการอิสระ

กรรมการอิสระต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนดดังต่อไปนี้

1.3.1 ถือหุ้นไม่เกินร้อยละหนึ่งของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย

1.3.2 ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่เป็นผู้บริหาร ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท เว้นแต่จะได้ออกจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนวันที่เข้ารับตำแหน่ง ทั้งนี้ ลักษณะต้องห้ามดังกล่าว ไม่รวมถึงกรณี ที่กรรมการอิสระเคยเป็นข้าราชการ หรือที่ปรึกษาของส่วนราชการซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือของส่วนราชการที่มีอำนาจควบคุมบริษัท

1.3.3 ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมาย ในลักษณะที่เป็นบิดา มารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร ของกรรมการรายอื่น ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอให้เป็นกรรมการ ผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท หรือบริษัทย่อย

1.3.4 ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตน รวมทั้งไม่เป็น หรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท เว้นแต่จะได้ออกจากการมีลักษณะดังกล่าว มาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนวันที่เข้ารับตำแหน่ง

ความสัมพันธ์ทางธุรกิจตามวรรคหนึ่ง ให้หมายความรวมถึงการทำรายการทางการเงินที่กระทำเป็นปกติเพื่อประกอบกิจการ การเช่าหรือให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ รายการเกี่ยวกับสินทรัพย์หรือบริการ หรือการให้หรือรับความช่วยเหลือทางการเงิน ด้วยการกู้หรือให้กู้ยืม ค่าประกัน การให้สินทรัพย์เป็นหลักประกันหนี้สิน รวมถึงพฤติกรรมอื่นทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้บริษัทหรือคู่สัญญาที่มีภาระหนี้ที่ต้องชำระต่ออีกฝ่ายหนึ่งตั้งแต่ร้อยละสามของสินทรัพย์ ที่มีตัวตนสุทธิของบริษัทหรือตั้งแต่ยี่สิบล้านบาทขึ้นไป แล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า

1.3.5 ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท สังกัดอยู่ เว้นแต่จะได้ออกจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนวันที่เข้ารับตำแหน่ง

1.3.6 ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใดๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมาย หรือที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่าสองล้านบาทต่อปีจากบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้นด้วย เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนวันที่เข้ารับตำแหน่ง

1.3.7 ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการของบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่

1.3.8 ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในห้างหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่เป็นผู้บริหาร ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษา ที่รับเงินเดือนประจำหรือถือหุ้นเกินร้อยละหนึ่งของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลอื่นซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทหรือบริษัทย่อย

1.3.9 ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทภายหลังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นกรรมการอิสระที่มีลักษณะเป็นไปตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว กรรมการอิสระอาจได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท ให้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทโดยมีการตัดสินใจในรูปแบบขององค์คณะได้

เพื่อประโยชน์ตาม 1.3.5 และ 1.3.6 คำว่า “หุ้นส่วน” ให้ความหมายรวมถึง บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานสอบบัญชี หรือผู้ให้บริการทางวิชาชีพ ให้เป็นผู้ลงลายมือชื่อในรายงานการสอบบัญชีหรือรายงานการให้บริการทางวิชาชีพ แล้วแต่กรณี ในนามของนิติบุคคลนั้น

#### 1.4 หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

1.4.1 กำหนดทิศทาง นโยบาย และกลยุทธ์ของบริษัท ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (1) กำหนดทิศทางและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในภาพรวมของบริษัท รวมทั้งพิจารณาอนุมัตินโยบาย และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของบริษัท โดยกำกับดูแลให้บริษัทคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และหลีกเลี่ยงการรับความเสี่ยงที่เกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- (2) กำกับดูแลให้บริษัทมีนโยบายการดูแลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง หรือเกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการไม่คำนึงถึงความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัท
- (3) กำกับดูแลให้บริษัทมีนโยบายและกระบวนการแจ้งเบาะแสภายในองค์กร (Whistleblowing Policy and Procedure) ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มีการสอดส่องดูแลและรายงานการกระทำที่อาจผิดกฎหมาย ขัดต่อนโยบาย ระเบียบ กระบวนการภายใน และจรรยาบรรณทางธุรกิจ
- (4) กำกับดูแลให้บริษัทมีการกำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนเป็นลายลักษณ์อักษรครอบคลุมถึงกรรมการ ผู้บริหาร บุคลากรในหน่วยงานควบคุม และพนักงานในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่สำคัญ (Major Risk-taking Staff) อย่างเหมาะสม
- (5) กำหนดให้บริษัทมีบทบาทผู้ดูแลเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ จริยธรรมของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติภายในบริษัท

1.4.2 กำกับดูแลให้บริษัทมีกระบวนการ และกลไกในการควบคุม ติดตามและตรวจสอบที่มีประสิทธิผล ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (1) กำหนดโครงสร้างบริษัทให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการ และกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรหลักในหน่วยงานควบคุมต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้มีการกำกับดูแลการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม
- (2) กำกับดูแลให้บริษัทมีระบบการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในตามที่กฎหมายกำหนดเหมาะสมกับลักษณะ ขนาด และความซับซ้อนของบริษัท โดยคณะกรรมการต้องดูแลให้บริษัทมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพสามารถรองรับความเสี่ยงที่สำคัญ และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมทั้งกำกับดูแลให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ
- (3) พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยที่เหมาะสมกับลักษณะ ขนาด และความซับซ้อนของธุรกิจ เพื่อช่วยสนับสนุนการทำหน้าที่ของคณะกรรมการ รวมถึงพิจารณาการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบ และการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย
- (4) กำกับดูแลการสอบบัญชี โดยครอบคลุมถึงเรื่องดังต่อไปนี้
  - (4.1) พิจารณาแต่งตั้งและถอดถอนบุคคลที่มีความเป็นอิสระเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทและกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม
  - (4.2) กำหนดให้ผู้สอบบัญชีจัดทำรายงาน (Management Letter) และข้อคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงของบริษัทเสนอต่อคณะกรรมการ
  - (4.3) จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างคณะกรรมการบริษัทหรือคณะกรรมการตรวจสอบและผู้สอบบัญชีเป็นประจำอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง โดยไม่มีผู้บริหารเข้าร่วมประชุมด้วย
- (5) กำกับดูแลให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปี
- (6) กำกับดูแลให้บริษัทมีการเปิดเผยข้อมูลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อสาธารณะ
- (7) กำกับดูแลให้บริษัทมีกระบวนการจัดทำรายงานทางการเงินที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ และเปิดเผยข้อมูลสำคัญต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา ต่อสาธารณะและหน่วยงานกำกับตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

1.4.3 ติดตามการกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (1) กำกับดูแลให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (2) กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานของผู้บริหารให้เป็นไปตามกลยุทธ์และนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- (3) กำกับดูแลให้บริษัทมีเงินกองทุนที่มั่นคงและเพียงพอรองรับการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต และติดตามฐานะเงินกองทุนอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีกระบวนการหรือเครื่องมือที่ใช้ดูแลความเพียงพอของเงินกองทุนให้อยู่ในระดับที่มั่นคง
- (4) กำกับดูแลให้ผู้บริหารรายงานเรื่องที่สำคัญ และมีกระบวนการในการรายงานข้อมูล
- (5) กำกับดูแลให้บริษัทมีการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และมีการกำหนดขั้นตอน หรือกระบวนการในการเสนอขายและชดใช้เงินค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาอย่างชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือใช้ประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า

## 1.5 การประชุมคณะกรรมการบริษัท

ถือเป็นหน้าที่สำคัญของกรรมการบริษัทที่ต้องเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับทราบ และร่วมกันตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยบริษัทจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริษัทอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง ณ ท้องที่อันเป็นที่ตั้งของสำนักงานใหญ่ หรือสาขาของบริษัท หรือจังหวัดใกล้เคียง

## 2. คณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งจัดให้มีระบบแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายบริหารที่ชัดเจน คณะกรรมการบริษัทจึงแต่งตั้งกรรมการชุดย่อยเพื่อทำหน้าที่พิเศษ โดยจะพิจารณาบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อยเปรียบเทียบกับคุณสมบัติของกรรมการแต่ละคน นอกจากนี้คณะกรรมการชุดย่อยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท โดยมีอำนาจแจ้งให้ฝ่ายบริหารเข้าร่วมประชุม ชี้แจง หรือจัดทำรายงานเสนอ ตามที่เห็นสมควร

ในปัจจุบัน คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย มีดังต่อไปนี้

- 1) คณะกรรมการบริหาร
- 2) คณะกรรมการตรวจสอบ
- 3) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- 4) คณะกรรมการพิจารณาการลงทุน
- 5) คณะกรรมการผลิตภัณฑ์
- 6) คณะกรรมการประกันภัยต่อ
- 7) คณะกรรมการจัดการค่าสินค้าไหม้ทดแทน
- 8) คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 1) คณะกรรมการบริหาร

ประกอบด้วยกรรมการและผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ มีประสบการณ์อย่างเพียงพอที่จะทำหน้าที่กลั่นกรอง และกำกับดูแลในเรื่องที่เกี่ยวกับฝ่ายจัดการให้กับคณะกรรมการบริษัท ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1) พิจารณากลั่นกรองนโยบาย แผนกลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ แผนการลงทุนงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณ รวมทั้งสร้างระบบการทำงานของบริษัท ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยคำนึงถึงการสร้างมูลค่าในระยะยาวและการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของบริษัท ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัทอนุมัติ

1.2) ติดตาม กำกับ และควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของแผนงานที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท หรือตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

1.3) ติดตาม กำกับดูแลให้บริษัทมีเงินกองทุนที่มั่นคงและเพียงพอรองรับการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงมีกระบวนการหรือเครื่องมือที่ใช้ดูแลความเสี่ยงของเงินกองทุนให้อยู่ในระดับที่มั่นคง

1.4) รายงานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัท ระดับความเสี่ยงของบริษัท และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างถูกต้อง เพียงพอ และทันเวลา เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทสามารถกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5) ส่งเสริมให้บริษัทมีวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง ดูแลและควบคุมความเสี่ยงของบริษัทให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด รวมทั้งสื่อสารให้พนักงานทุกคนในบริษัทเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงของบริษัท

1.6) จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นประจำทุกปี โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่คณะกรรมการบริษัทกำหนดไว้ และรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการบริษัท

1.7) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

## 2) คณะกรรมการตรวจสอบ

ประกอบด้วยกรรมการหรือผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ มีประสบการณ์อย่างเพียงพอที่จะทำหน้าที่สอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงิน กำกับดูแลประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและหลักจรรยาบรรณต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

### 2.1) รายงานทางการเงิน

(1) สอบทานรายงานทางการเงิน และพิจารณาความครบถ้วนของข้อมูลที่คณะกรรมการตรวจสอบรับทราบและประเมินความเหมาะสมของหลักการบัญชีที่ใช้ในรายงานทางการเงิน

(2) สอบทานประเด็นเกี่ยวกับการบัญชีและรายงานทางการเงินที่มีสาระสำคัญรวมทั้งรายการที่มีความซับซ้อนหรือผิดปกติ และรายการที่ต้องใช้วิจรณ์ญาณในการตัดสินใจ

(3) สอบถามฝ่ายบริหาร และผู้สอบบัญชี เกี่ยวกับผลการตรวจสอบ ความเสี่ยงที่สำคัญเกี่ยวกับรายงานทางการเงิน และแผนงานที่จะลดความเสี่ยงดังกล่าว

(4) สอบทานประสิทธิภาพการควบคุมภายในเกี่ยวกับกระบวนการการจัดทำงบการเงิน

### 2.2) การควบคุมภายใน

(1) กำกับดูแลการควบคุมภายใน การจัดทำรายงานทางการเงิน และกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน

(2) สอบทานว่าฝ่ายบริหารได้กำหนดให้มีระบบการควบคุมภายในให้มีลักษณะดังต่อไปนี้

- มีการสอบทานระหว่างกัน มีการคานอำนาจ และต้องกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร
- มีการบริหารความเสี่ยง การควบคุมด้านโครงสร้าง และวิธีปฏิบัติงาน สำหรับกิจกรรมต่างๆ ตามโครงสร้างของบริษัท
- มีระบบสารสนเทศ และการสื่อสารที่ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอและเป็นปัจจุบัน
- มีการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายใน และทบทวนความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในเป็นระยะๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

(3) สอบทานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการควบคุมภายในที่ผู้ตรวจสอบภายในและผู้สอบบัญชีเสนอนั้น ฝ่ายบริหารได้นำไปปรับปรุงแก้ไขแล้ว

(4) คณะกรรมการตรวจสอบต้องรายงานผลการประเมินการควบคุมภายในต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และพร้อมให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตรวจสอบได้ตลอดเวลา

### 2.3) การตรวจสอบภายใน

(1) สอบทานและอนุมัติกฎบัตรการตรวจสอบภายใน แผนงานตรวจสอบประจำปี ตลอดจนบุคลากร และทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

(2) สอบทานกิจกรรมและการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้ครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ตามโครงสร้างของบริษัท

(3) สอบทานกิจกรรมและการปฏิบัติงานของกลุ่มบริหารงานตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจได้ว่ากลุ่มบริหารงานตรวจสอบสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระ

(4) สอบทานประสิทธิผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในว่าได้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน และจัดให้มีผลการตรวจสอบพร้อมให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัยตรวจสอบได้ตลอดเวลา

### 2.4) การกำกับปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และกฎเกณฑ์ต่างๆ

(1) สอบทานให้มั่นใจว่าบริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย ข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท เช่น กฎหมายภาษีอากร กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เป็นต้น

(2) สอบทานข้อตรวจพบขององค์กรที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลบริษัท และผลการติดตามแก้ไขรวมถึงรายงานให้แก่คณะกรรมการบริษัท

(3) สอบทานประสิทธิผลของระบบในการติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายและผลการติดตามการแก้ไขในกรณีที่ไม่มีการปฏิบัติตาม

### 2.5) การบริหารความเสี่ยง

(1) สอบทานความพอเพียงของการกำกับดูแลนโยบายและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงของบริษัท

(2) ประเมินผลการบริหารความเสี่ยงของบริษัท และให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหาร เพื่อกำกับดูแลปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### 2.6) การปฏิบัติตามหลักจริยธรรม จรรยาบรรณผู้บริหาร และพนักงาน

(1) สอบทานให้มั่นใจว่าหลักจริยธรรมธุรกิจ และจรรยาบรรณผู้บริหารและพนักงาน และนโยบายในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้บริหารและพนักงานทุกคนรับทราบ

(2) ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม จรรยาบรรณ และนโยบายในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

### 2.7) การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน

(1) พิจารณานโยบายต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ที่กรรมการผู้จัดการนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทให้มีความเหมาะสมกับรูปแบบธุรกิจ สภาพแวดล้อมของบริษัท วัฒนธรรมองค์กร และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติ

(2) พิจารณาทบทวนความเหมาะสม ของการเปลี่ยนแปลงนโยบายต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชันที่ กรรมการผู้จัดการ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่ออนุมัติ

(3) สอบทานรายงานการตรวจสอบระบบการควบคุมภายใน และการประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับการทุจริต ตามที่ฝ่ายตรวจสอบภายในได้นำเสนอ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบดังกล่าว มีความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดโอกาสการทุจริตที่มีผลกระทบต่อฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทน้อยที่สุด และมีความเหมาะสมกับรูปแบบธุรกิจของบริษัท

(4) รับเรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำอันทุจริต ที่คนในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้อง และตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับแจ้ง และเสนอเรื่องให้กับคณะกรรมการบริษัทร่วมกันพิจารณาลงโทษ หรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว

## 2.8) ความรับผิดชอบอื่นๆ

(1) ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมาย

(2) สอบทานและประเมินกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และนำเสนอขออนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทเมื่อมีการแก้ไข

(3) ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการตรวจสอบแต่ละคนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

## 3) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ประกอบด้วยกรรมการ และผู้บริหารหรือผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

3.1) กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงและนโยบายการบริหารความเสี่ยง เสนอต่อคณะกรรมการบริษัท

3.2) ประเมินความเสี่ยงพอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการบริหารความเสี่ยงของบริษัท

3.3) ติดตามสถานะความเสี่ยง ติดตามความคืบหน้าในการบริหารความเสี่ยง และการเปลี่ยนแปลงความเสี่ยงของบริษัท อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง เพื่อให้ข้อเสนอแนะในสิ่งที่ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับกรอบการบริหารความเสี่ยงและนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่กำหนด และรายงานให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างน้อย ไตรมาสละ 1 ครั้ง

3.4) กำกับดูแลกิจกรรมของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทดำเนินกิจการภายใต้ นโยบายการบริหารความเสี่ยง

3.5) จัดเตรียมแผนบรรเทาความเสี่ยง เพื่อรับมือกับความเสี่ยงกรณีฉุกเฉิน

3.6) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

## 4) คณะกรรมการพิจารณาการลงทุน

ประกอบด้วยกรรมการหรือผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์การบริหารการลงทุน ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

4.1) จัดทำกรอบนโยบายการลงทุน เพื่อขออนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท

4.2) พิจารณาอนุมัติแผนการลงทุน ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุนของบริษัท และระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้สินเชื่อของบริษัท ที่สอดคล้องกับกรอบนโยบายการลงทุน และนโยบายบริหารความเสี่ยง



4.3) บริหารเงินลงทุน และกำกับดูแลการลงทุนของบริษัท ให้เป็นไปตามกรอบนโยบายการลงทุน นโยบายบริหารความเสี่ยงรวม ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุน ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ และข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4.4) กำกับดูแลในเรื่องธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกี่ยวกับธุรกรรมการลงทุนของบริษัท

4.5) กำกับดูแล ระบบงาน บุคลากร และข้อมูลที่ใช้ประกอบการลงทุนของบริษัทให้มีความเพียงพอต่อการดำเนินงาน

4.6) รายงานผลการลงทุนให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างสม่ำเสมอ

## 5) คณะกรรมการผลิตภัณฑ์

ประกอบด้วยกรรมการและผู้บริหารที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ประกันภัย ที่มาจากหน่วยงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ รับประกันภัย คณิตศาสตร์ประกันภัย บริหารความเสี่ยง ลงทุน กฎหมาย การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

5.1.) จัดทำกรอบการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์ประกันภัย โดยต้องเชื่อมโยงกับนโยบายการรับประกันภัย นโยบายการบริหารความเสี่ยง และแผนธุรกิจของบริษัท รวมถึงต้องคำนึงถึงหลักการประกันภัย หลักคณิตศาสตร์ประกันภัย หลักกฎหมาย หลักศีลธรรมจรรยา ความเหมาะสม และความเป็นธรรมต่อลูกค้า และมีการทบทวนความเหมาะสมเป็นประจำทุกปี รวมถึงเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ

5.2.) ให้ความเห็นชอบผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่บริษัทจะยื่นขอรับความเห็นชอบต่อนายทะเบียน โดยคณะกรรมการผลิตภัณฑ์จะต้องพิจารณาถึงมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย และการกำหนดเบี้ยประกันภัยของบริษัท และเรื่องอื่น ๆ ตามที่นายทะเบียนกำหนด และจัดทำรายงานการพิจารณา เพื่อใช้ประกอบการยื่นขอรับความเห็นชอบผลิตภัณฑ์ประกันภัยต่อนายทะเบียน

5.3.) กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานของบริษัทเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง ดังต่อไปนี้

5.3.1) กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัย ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ เป้าหมายทางการเงิน และแผนงานที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด

5.3.2) กำกับดูแลให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัย

5.3.3) กำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ให้เป็นไปตามกรอบการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์ประกันภัย ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

5.3.4) กำกับดูแลให้บริษัทมีการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้าและมีความโปร่งใส ในการดำเนินธุรกิจ

5.3.5) กำกับดูแลให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยมีความพร้อม ทั้งด้านจำนวนและคุณภาพ โดยต้องสอดคล้องกับปริมาณธุรกิจและการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.6) กำกับดูแลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้มีความเป็นธรรม เป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทันทต่อเหตุการณ์ สามารถประเมินภาพรวมและความเสี่ยงของธุรกิจได้ ครบถ้วน สามารถวัดผลสำเร็จ วิเคราะห์จุดที่มีปัญหา และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ

5.3.7) ติดตามกระบวนการดำเนินงานต่างๆ ของบริษัทให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพก่อนนำผลิตภัณฑ์ประกันภัยออกขาย

5.4) ประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานของคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ และรายงานผลการประเมินพร้อม ระบุสิ่งที่ตรวจพบที่สำคัญ รวมถึงข้อเสนอแนะ และการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องต่อคณะกรรมการบริษัทปีละ 1 ครั้ง

#### 6) คณะกรรมการประกันภัยต่อ

ประกอบด้วยกรรมการหรือผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์เกี่ยวกับการประกันภัยต่อ การรับประกันภัย คณิตศาสตร์ประกันภัย และการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

6.1) จัดทำกรอบการบริหารการประกันภัยต่อ (Reinsurance Management Framework) ให้สอดคล้อง กับแผนธุรกิจ ระดับความเสี่ยงและเงินกองทุนของบริษัท

6.2) ทบทวนและปรับเปลี่ยนนโยบายการเอาประกันและการรับประกันภัยต่อ ร่วมกับนโยบายการบริหาร ความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไป

6.3) พิจารณาให้ความเห็นชอบกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเอาประกันและการรับประกันภัยต่อ รวมถึงติดตามผล ตรวจสอบ ทบทวน และควบคุมให้มีการปฏิบัติตามกรอบการบริหารการประกันภัยต่อที่กำหนด

6.4) กำหนดคุณสมบัติของผู้รับประกันภัยต่อ การกระจุกตัวของคู่สัญญาประกันภัยต่อ การบริหารความเสี่ยง ที่เกี่ยวข้องจากการประกันภัยต่อ และพิจารณาอนุมัติรายชื่อผู้รับประกันภัยต่อ

6.5) รายงานผลการบริหารความเสี่ยงด้านการประกันภัยต่อ ต่อผู้บริหาร

#### 7) คณะกรรมการจัดการค่าสินไหมทดแทน

ประกอบด้วยกรรมการหรือผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการค่าสินไหม ทดแทน ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

7.1) กำหนดนโยบายการจัดการค่าสินไหมทดแทนของบริษัทซึ่งประกอบด้วย กระบวนการรับแจ้งกระบวนการ ตรวจสอบอุบัติเหตุ กระบวนการสรุปรายการความเสียหาย กระบวนการตกลงค่าสินไหมทดแทน กระบวนการเรียกร้องค่า สินไหมทดแทน กระบวนการยุติข้อพิพาท กระบวนการรับ-จ่ายค่าสินไหมทดแทน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในศูนย์ ปฏิบัติการสินไหมทดแทน

7.2) กำกับดูแลสถานะของการเรียกร้องให้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทน โดยกำหนดและเปิดเผยขั้นตอน กระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และระบุเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่ผู้มีสิทธิ เรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัยต้องใช้ในการเรียกร้อง รวมถึงระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาและชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทน ตามสัญญาประกันภัย

7.3) กำหนดแนวทางปฏิบัติ เมื่อบริษัทปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือไม่สามารถตกลงกำหนด จำนวนเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนได้

7.4) กำหนดอำนาจในการพิจารณา และอนุมัติการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามระดับ โดยกำหนดให้ผู้มีอำนาจ หน้าที่ในการพิจารณา เพื่ออนุมัติการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และผู้มีอำนาจหน้าที่ในการอนุมัติ การจ่ายเงินแยกออกจากกัน

7.5) กำหนดแนวทางในการจัดการและแก้ไขข้อพิพาทอันเกิดขึ้นจากการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

7.6) กำหนดแนวทางในการจัดการและแก้ไขการทุจริตเรื่องค่าสินไหมทดแทนของรายงานการตรวจสอบ อุบัติเหตุ

7.7) ตรวจสอบว่าบริษัทได้มีการสำรองค่าสินไหมทดแทนอย่างเพียงพอและครบถ้วน

7.8) กำหนดระเบียบ แนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับคำสั่ง ประกาศของสำนักงานคปภ. สำนักงานปง. และหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

7.9) กำหนดนโยบายการบริหารจัดการซากอะไหล่และซากรถยนต์

7.10) กำหนดระเบียบและวิธีการ รวมทั้งนโยบายเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ ในศูนย์ปฏิบัติการสินค้าใหม่ทดแทน และของคู่ค้าให้เหมาะสม

### 8) คณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประกอบด้วยกรรมการหรือผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ การบริหารความเสี่ยง และการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

8.1) กำหนดทิศทางรูปแบบ IT Architecture และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

8.2) กำกับดูแลการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ข้อเสนอแนะและความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ เช่น การจัดลำดับความสำคัญ แนวทางการใช้เทคโนโลยี การใช้ทรัพยากร งบประมาณ ฯลฯ ให้เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท

8.3) กำหนดนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ

8.4) พิจารณาแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแนวทางการกำกับดูแล และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ให้สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด รวมถึงดูแลให้มีการนำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสม

8.5) ติดตามสถานะความเสี่ยง ความคืบหน้าในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่อาจเกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ดำเนินธุรกิจรวมถึงให้ข้อเสนอแนะในสิ่งที่ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

8.6) กำกับดูแลโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นไปตามกรอบการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

8.7) กำกับดูแลให้มีการเสริมสร้างความรู้และตระหนักถึงความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่พนักงาน

### 3. ผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้ผู้บริหารมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานตามกลยุทธ์และนโยบายที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด เพื่อให้บริษัทบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ดังนี้

1. นำกลยุทธ์และนโยบายในการดำเนินธุรกิจที่คณะกรรมการบริษัทกำหนดไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการสร้างมูลค่าในระยะยาวและการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของบริษัท

2. ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการให้บริษัทมีการบริหารจัดการความเสี่ยง มีระบบการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และมีการปฏิบัติต่อผู้เอาประกันภัยอย่างเป็นธรรม

3. รายงานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัท ระดับความเสี่ยงของบริษัทและผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างถูกต้อง เพียงพอ และทันเวลาเพื่อให้คณะกรรมการบริษัทสามารถกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. กำหนดโครงสร้างสายการบังคับบัญชาหรือสายการรายงานที่เหมาะสม รวมถึงการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานภายใต้สายการบังคับบัญชานั้นอย่างชัดเจน ให้เอื้อต่อการบริหารจัดการความเสี่ยง และการกำกับ ควบคุม ตรวจสอบ อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ส่งเสริมให้บริษัทมีวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง ดูแลและควบคุมความเสี่ยงของบริษัทให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด รวมทั้งสื่อสารให้พนักงานทุกคนในบริษัทเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัท

6. จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นประจำทุกปี โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่คณะกรรมการบริษัทกำหนดไว้ และรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการบริษัท

7. ต้องไม่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานเต็มเวลาที่องค์กรอื่น เว้นแต่คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแล้วเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่เต็มเวลาที่องค์กรอื่นนั้นไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริษัท

#### 4. บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

คณะกรรมการบริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายเพื่อประโยชน์ร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียตามกฎหมาย และตามข้อตกลงที่มีกับบริษัท จึงได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้อย่างชัดเจนในจริยธรรมการดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานยึดถือปฏิบัติรวมทั้งรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียให้มั่นใจว่าสิทธิดังกล่าวได้รับการคุ้มครอง และปฏิบัติด้วยความเสมอภาคอย่างเคร่งครัด ทั้งผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า และผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ดังนี้

##### ผู้ถือหุ้น

บริษัทสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิขั้นพื้นฐานที่พึงได้รับตามกฎหมาย และตามข้อบังคับของบริษัท เช่น สิทธิในการได้รับใบหุ้น สิทธิในการเข้าประชุมผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนน สิทธิในการขอตรวจสอบจำนวนหุ้น สิทธิในการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในที่ประชุมผู้ถือหุ้น และการได้รับข้อมูลข่าวสารการดำเนินธุรกิจที่สำคัญของบริษัทอย่างถูกต้องครบถ้วนและทันต่อเหตุการณ์ โดยทุกๆ ข้อคิดเห็นจะได้รับการกลั่นกรองเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทต่อไป

##### พนักงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลตลอดมาและถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่งกับบริษัท โดยมุ่งมั่นที่จะให้พนักงานทุกคนมีความภาคภูมิใจและเชื่อมั่นในองค์กร มีการส่งเสริมและให้โอกาสพนักงานได้มีการเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งการจัดอบรมภายในและส่งเสริมเข้าร่วมการสัมมนากับสถาบันภายนอก โดยมีนโยบายในการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการรักษาสุขภาพ ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้มีความสะอาด รวมถึงสนับสนุนให้พนักงานได้บำเพ็ญประโยชน์ต่อชุมชนอีกด้วย

##### ลูกค้า

บริษัทให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอย่างมาก และถือปฏิบัติตามนโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยมุ่งมั่นที่จะให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด เช่น มีศูนย์ปฏิบัติการสินไหมทดแทนและสาขามากที่สุดพร้อมให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอุบัติเหตุและมีศูนย์บริการรับแจ้งเหตุบริการตลอด 24 ชั่วโมง มีมาตรฐานศูนย์ซ่อมระดับมืออาชีพมากกว่า 500 แห่งทั่วประเทศ มีตัวแทนประกันวินาศภัยมืออาชีพ เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในการให้บริการ

## คู่แข่งชั้น

บริษัทปฏิบัติตามกรอบของการแข่งขันอย่างตรงไปตรงมาด้วยความสุจริต โดยยึดมั่นตามกฎกติกาและจริยธรรมภายใต้กรอบของกฎหมาย

## เจ้าหน้าที่

บริษัทได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการกู้ยืมเงินตามข้อตกลงอย่างเคร่งครัดและครบถ้วน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ต่อไป

## ลูกค้า

บริษัททำตามสัญญาและคำมั่นที่ให้ไว้กับลูกค้า โดยถือว่าคู่ค้านั้นเปรียบเสมือนเป็นหุ้นส่วนทางการค้าปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่างๆในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน นอกจากนี้การปฏิบัติตามจริยธรรมต่อลูกค้าแล้ว บริษัทยังสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ให้ข้อมูลหรือจัดทำข้อมูลเมื่อเวลาที่ตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย ต้องการได้อย่างทันท่วงที บริษัทจัดทำอีเมลตัวแทนเพื่อเป็นช่องทางในการส่งข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

## สังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อดูแล และเอาใจใส่ต่อสังคม โดยมุ่งสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพของสังคมในด้านต่างๆ ทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ รวมถึงการจัดอบรมและกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้บริหาร และพนักงานได้มีส่วนร่วมและตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม บริษัทให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งบริษัทจะจัดกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ซึ่งทุกกิจกรรมบริษัทได้ทำอย่างต่อเนื่องและพัฒนาโครงการให้ดียิ่งขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

## 5. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

### 5.1 การเปิดเผยข้อมูล

5.1.1 คณะกรรมการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสถานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท ตามแบบรายการเปิดเผยข้อมูล เรื่อง ให้เปิดเผยข้อมูลของบริษัทประกันวินาศภัย ที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย รวมทั้งรายงานประจำปี นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจ และนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวผ่านเว็บไซต์ของบริษัท

5.1.2 คณะกรรมการต้องจัดให้มีรายงานทางการเงินแสดงควบคู่กับรายงานของผู้สอบบัญชี และรายงานคณะกรรมการตรวจสอบในรายงานประจำปี

### 5.2 ข้อมูลขั้นต่ำที่ควรเปิดเผยบนเว็บไซต์ของบริษัท

#### 5.2.1 ข้อมูลที่เปิดเผยบนเว็บไซต์ของบริษัท

5.2.1.1 คณะกรรมการกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางอื่นด้วย เช่น เว็บไซต์ของบริษัทโดยกระทำอย่างสม่ำเสมอพร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลเป็นปัจจุบัน ข้อมูลบนเว็บไซต์ของบริษัทอย่างน้อยประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- 1) วิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัท
- 2) ลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัท

- 3) รายชื่อคณะกรรมการและผู้บริหาร
- 4) แบบรายการเปิดเผยข้อมูล เรื่อง ให้เปิดเผยข้อมูลของบริษัทประกันวินาศภัย  
รายไตรมาสและรายปี
- 5) รายงานประจำปี ทั้งฉบับปัจจุบันและของปีก่อนหน้า
- 6) รายชื่อบริษัทในเครือ
- 7) การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท
  - นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
  - นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน
  - นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
  - ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน - การคอร์รัปชัน
  - ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน - การฉ้อฉลหรือการทุจริตอื่นๆ
  - ช่องทางการร้องเรียนข้อมูลส่วนบุคคล
  - การใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- 8) การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม เช่น
  - ระบบการค้ำหนักรายชื่อศูนย์/สาขาทั่วประเทศและศูนย์ซ่อมมาตรฐานของบริษัท
  - ขั้นตอนและวิธีการเรียกร้องคำสินไหมทดแทน
  - ระบบตรวจสอบรายชื่อผู้เสนอขายประกันวินาศภัย
- 9) ข้อมูลติดต่อหน่วยงานภายในบริษัท

### 5.3 การรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการบริษัท เป็นผู้กำกับดูแลให้บริษัทมีกระบวนการจัดทำรายงานทางการเงินรวมของบริษัท ตลอดจนสารสนเทศที่เสนอต่อผู้ถือหุ้นในรายงานประจำปี ดูแลคุณภาพรายงานทางการเงิน รวมทั้งงบการเงินรวมของบริษัท โดยจะตรวจสอบรายงานทางการเงิน และพิจารณาความครบถ้วนของข้อมูลที่คณะกรรมการตรวจสอบรับทราบ และประเมินความเหมาะสมของหลักการบัญชีที่ใช้ในรายงานทางการเงิน ตรวจสอบประเด็นเกี่ยวกับบัญชีและรายงานทางการเงินที่มีสาระสำคัญรวมทั้งรายการที่มีความซับซ้อนหรือผิดปกติ และรายการที่ต้องใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจ รวมถึงสอบถามฝ่ายบริหารและผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับผลการตรวจสอบ ความเสี่ยงที่สำคัญเกี่ยวกับรายงานทางการเงิน และแผนที่จะลดความเสี่ยงดังกล่าว

คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้มีคณะกรรมการการตรวจสอบซึ่งประกอบด้วย กรรมการอิสระไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อทำหน้าที่สอบทานรายงานทางการเงินให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส และทันเวลา ในกรณีที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์บริษัท จะนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อให้พิจารณาความเหมาะสมและความสมเหตุสมผล ก่อนที่จะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

คณะกรรมการบริษัทได้ดูแลให้บริษัทมีฝ่ายตรวจสอบภายในซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบทุกหน่วยงานของบริษัทเป็นระยะ เพื่อให้มีการบันทึกข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน มีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานและมีความสุจริตตามนโยบายของบริษัทและไม่ดำเนินการอันเป็นการละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

## 6. กระบวนการควบคุมภายใน

คณะกรรมการบริษัท จัดให้มีกระบวนการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสม เป็นหนึ่งในกลไกสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเป็นเครื่องมือสำคัญของคณะกรรมการบริษัท กรรมการและผู้บริหาร ในการบริหารจัดการกับความเสี่ยงด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถใช้จุดเด่นของกิจการเพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถในเชิงการแข่งขัน สร้างการเติบโตอย่างมั่นคงและอย่างยั่งยืน และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้เอาประกันภัย ดังนี้

### 6.1 สภาพแวดล้อมของการควบคุม

มีการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความซื่อตรงและจรรยาบรรณในการดำเนินงาน พร้อมทั้งกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของบริษัท ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ มีสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในที่ดีและเหมาะสม มีการจัดโครงสร้างองค์กร และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งตามสายงานการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน และมีนโยบายการควบคุมภายในที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

### 6.2 การประเมินความเสี่ยง

มีการจัดทำกรอบการบริหารความเสี่ยงและนโยบายการบริหารความเสี่ยงโดยมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีการกำกับดูแลตามกรอบ “Three lines of defense” เพื่อผลักดันให้การดำเนินงานสัมฤทธิ์ผล และมีกระบวนการติดตามและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของบริษัทที่ทันต่อเหตุการณ์ (feedback loop) ในการช่วยให้บริษัทบรรลุเป้าหมายและบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมถึงมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานบริหารความเสี่ยง กำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทให้เป็นไปอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### 6.3 กิจกรรมการควบคุม

มีการกำหนดนโยบาย คู่มือการปฏิบัติงานและมาตรการหรือวิธีการต่างๆ รวมถึงการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการป้องกันการคอร์รัปชัน การฉ้อฉล โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ อำนาจการอนุมัติของผู้บริหารตามระดับอย่างชัดเจนตามโครงสร้างองค์กร อีกทั้งมีฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงาน เพื่อกำกับดูแลควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและให้การปฏิบัติงานมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

### 6.4 สารสนเทศและการสื่อสาร

มีการกำกับดูแลการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งมีระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจที่เป็นปัจจุบัน และมีความถูกต้อง ส่งเสริมการพัฒนาาระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูลให้มีคุณภาพและต่อเนื่อง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีความปลอดภัยในการ รวบรวมข้อมูล ประมวลผล จัดเก็บและติดตามผล เพื่อให้กรรมการและผู้บริหารสามารถนำข้อมูลทางการเงินหรือข้อมูลการปฏิบัติงานไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ภายในเวลาที่เหมาะสม และบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่บริษัทกำหนด

## 6.5 การติดตามและประเมินผล

มีการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายในและทบทวนความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในเป็นระยะ โดยคณะกรรมการตรวจสอบได้ทำหน้าที่สอบทานการปฏิบัติตามระบบควบคุมภายในให้ครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ตามโครงสร้างของบริษัท และรายงานผลการประเมินการควบคุมภายในต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

## 7. การบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัท ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อการจัดการสถานการณ์ความไม่แน่นอนที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคง การดำเนินธุรกิจ และการสร้างมูลค่าเพิ่ม คณะกรรมการบริษัทจึงจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัท (Own Risk and Solvency Assessment : ORSA) เพื่อประเมินความเพียงพอของการบริหารความเสี่ยงและสถานะความมั่นคงทางการเงิน ณ ปัจจุบันและที่คาดการณ์ไว้ภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่สำคัญ รวมถึงการเชื่อมโยงการบริหารความเสี่ยง แผนกลยุทธ์ และการบริหารเงินกองทุน ให้บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงที่รอบคอบ ครอบคลุมและสามารถจัดสรรเงินกองทุนให้เพียงพออยู่ตลอดเวลา อันเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม (Enterprise Risk Management : ERM) ที่บริษัทใช้ในการแสวงหาโอกาสเพื่อบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ โดยการระบุ ประเมิน วัดผล ติดตาม ควบคุม และการบรรเทาความเสี่ยงที่บริษัทคาดว่าจะต้องเผชิญในอนาคต และจัดทำกรอบการบริหารความเสี่ยง นโยบายการบริหารความเสี่ยง ที่มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและหน่วยงานบริหารความเสี่ยง กำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทให้เป็นไปอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลกระบวนการบริหารความเสี่ยงตามกรอบ “Three lines of defense” ดังนี้

1) ผู้รับผิดชอบระดับแรก (first line of defense) คือ หน่วยธุรกิจหรือเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) มีหน้าที่รับผิดชอบในการระบุและบริหารจัดการความเสี่ยงโดยตรง รวมถึงออกแบบและดำเนินการควบคุมความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวัน

2) ผู้รับผิดชอบระดับสอง (second line of defense) คือ หน่วยงานบริหารความเสี่ยง ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน และฝ่ายคณิตศาสตร์ประกันภัย ที่มีความเป็นกลาง มีหน้าที่รับผิดชอบติดตามการดำเนินงานของหน่วยธุรกิจ รวมถึงให้คำแนะนำและสนับสนุนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3) ผู้รับผิดชอบระดับสาม (third line of defense) คือ ฝ่ายตรวจสอบภายใน มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของบริษัท โดยเป็นอิสระจากผู้รับผิดชอบระดับอื่น



# ส่วนที่ 3

## จริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติ ในการดำเนินธุรกิจ

## บทนำ : จริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทส่งเสริมประสบการณ์การเป็นผู้นำทางด้านประกันภัยเป็นระยะเวลายาวนาน มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส ยึดหลัก ความเป็นธรรม คือ นโยบาย" มาอย่างต่อเนื่อง บริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยคุณภาพการบริการลูกค้า ที่ยอดเยี่ยมทำให้เราได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ให้เป็นบริษัทประกันภัยอันดับหนึ่งมาโดยตลอด บริษัทยังมุ่งมั่นทำหน้าที่ช่วย กระจายความเสี่ยงให้กับคนในสังคม ด้วยความซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา คำนึงถึงประโยชน์ของทุกฝ่าย และพร้อมที่จะก้าวต่อไป เพื่อเป็นรากฐานการประกันภัยที่แข็งแกร่งสำหรับประเทศ เพื่อให้สังคมไทย เจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนตลอดไปด้วยการยึดมั่นและถือปฏิบัติในแนวทาง ดังต่อไปนี้

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- ปฏิบัติตามนโยบาย “การกำกับดูแลกิจการที่ดี” และ “จริยธรรมทางธุรกิจ” ของบริษัท
- ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม มีบริการที่ดี มีคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด
- มุ่งมั่นที่จะประกอบธุรกิจด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทุกฝ่าย
- ยึดมั่นในการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกที่ดี
- คำนึงถึงผลประโยชน์ และผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม ทางสังคมต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท
- ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบและรักษาผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียและสังคม
- กำหนดให้ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทั่วทั้งองค์กร มีส่วนร่วมในการต่อต้านการคอร์รัปชัน ส่งเสริม คุณภาพชีวิตในการทำงาน และสร้างระบบงานที่เข้มแข็ง เพื่อป้องกันการคอร์รัปชัน
- กำหนดมาตรการป้องกัน ตรวจสอบ รายงาน จัดการ และเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการการฉ้อฉล
- เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และรับฟังความคิดเห็น

### 1. จริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย

#### 1.1 นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน

บริษัทเห็นถึงความสำคัญของพนักงานทุกคน เพราะพนักงานมีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้กิจการบรรลุเป้าหมาย บริษัทจึงกำหนดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีต่อพนักงานดังต่อไปนี้

- บริษัทมีนโยบายให้ผลตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน
- บริษัทมีการโอนย้าย แต่งตั้ง ปรับระดับ และเปลี่ยนตำแหน่งพนักงาน บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสม รวมทั้งการกระทำ หรือผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- บริษัทมีการส่งเสริมด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงานทุกระดับ ทั้งด้านความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน และการพัฒนาบุคลิกภาพ ให้บริการทางวิชาการ และองค์ความรู้ใหม่ๆ ส่งเสริมการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองของพนักงาน ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ
- บริษัทมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความปลอดภัย สะอาด และมีระเบียบเรียบร้อย อยู่เสมอโดยปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับว่าด้วยกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด

## 1.2 นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัท มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ดูแลแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริษัทดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- บริษัทจัดให้มีการให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งกระบวนการ คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของลูกค้า โดยยึดถือหลักการปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออกการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร รวมถึงกฎหมายและข้อบังคับอื่นที่เกี่ยวข้อง
- มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) มีการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้า ในทุกผลิตภัณฑ์และบริการ มีการวิเคราะห์ และประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- ปรับปรุงผลกระทบของผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนควบคุมดูแลผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพ ตรงตามมาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอและเป็นประโยชน์สำหรับการตัดสินใจของลูกค้า โดยไม่ปกปิดเนื้อหาหรือให้ข้อมูลอันเป็นเท็จหรือจงใจให้ลูกค้าเข้าใจผิด เกี่ยวกับคุณภาพ หรือ เงื่อนไขใดๆ ของสินค้า หรือบริการนั้นๆ
- เคารพสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า รวมทั้งคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามาเปิดเผยหากไม่ได้รับการยินยอมจากลูกค้าหรือนำไปใช้หาผลประโยชน์ต่างๆ เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกตามกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- บริษัทจัดให้มีหน่วยงาน และกระบวนการที่จัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะเพื่อรับผิดชอบในการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำปรึกษา รับแจ้ง ประสานงาน และติดตามแก้ไขปัญหาต่างๆอันเนื่องมาจากการใช้ผลิตภัณฑ์ และการบริการให้กับลูกค้า โดยเป็นช่องทางที่มีความหลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น Website E-mail ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ หรือ Call Center และมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบอย่างทั่วถึง
- จัดให้มีการประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนการดำเนินการของบริษัท เพื่อที่บริษัทจะได้ป้องกัน/แก้ไข ปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสม และเป็นธรรม รวมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุง หรือ พัฒนาการบริการดังกล่าวต่อไป
- แบบกรมธรรม์ เงื่อนไขความคุ้มครอง และเอกสารต่างๆ ระหว่างบริษัทกับลูกค้าต้องมีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ และเป็นไปตามข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ไม่มีข้อกำหนดหรือเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมหรือเป็นการละเมิดสิทธิของลูกค้า รวมทั้งมีการปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด และในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็วเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขโดยใช้หลักความ สมเหตุสมผล
- สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในอันที่จะเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับบริษัท ให้ยั่งยืนยาวนานตลอดไป

### 1.3 นโยบายการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

บริษัทมีนโยบายเสริมสร้างธุรกิจให้มีความแข็งแกร่งและมั่นคง มีหน้าที่เพิ่มมูลค่าแก่องค์กร เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับผลประโยชน์ในระยะยาว จึงกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานปฏิบัติโดยยึดหลักปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเป็นธรรมตามแนวทางดังต่อไปนี้

- ปฏิบัติตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติกรรมการ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้นดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ดีของหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกันเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น
- เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีส่วนร่วมในการดูแลกิจการ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทภายใต้การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน
- บริษัทดำเนินงานด้วยความโปร่งใส สามารถเปิดเผยข้อมูลที่เชื่อถือได้ต่อผู้ถือหุ้นโดยรายงานให้ผู้ถือหุ้นทราบถึงสภาพภาพของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วนตามความเป็นจริง
- รายงานสภาพภาพของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วนตามความเป็นจริง และทันต่อสถานการณ์
- จัดให้มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง รวมทั้งจัดทำเว็บไซต์ของบริษัท ให้ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวกและจัดทำข้อมูลด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

### 1.4 นโยบายการปฏิบัติต่อคู่แข่ง

บริษัทมีนโยบายในการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าภายใต้กรอบการแข่งขันเสรี ถูกต้องตามกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

- บริษัทยึดมั่นในการประพฤติปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันทางธุรกิจที่เป็นธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย
- ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับทางการค้าเพื่อผลประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม
- ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่กระทำใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของคู่แข่งทางการค้า

### 1.5 นโยบายการปฏิบัติต่อเจ้าหนี้

บริษัทมีนโยบายในการดำรงชื่อเสียงของบริษัท ด้วยการสร้างความไว้วางใจในการชำระหนี้ของบริษัทต่อเจ้าหนี้ โดยกำหนดแนวปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ ดังนี้

- ปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ต่อเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด หากไม่สามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันในสัญญา ต้องแจ้งเจ้าหนี้ให้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- กำหนดนโยบายด้านการเงินไว้โดยชัดเจน รวมทั้งแจ้งรอบระยะเวลาการวางบิล และการชำระเงินของบริษัท ให้เจ้าหนี้ทุกรายทราบ

## 1.6 นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทมีนโยบายในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และสุจริต โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ ดังนี้

- บริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรม และปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และสัญญาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด กรณีไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ต้องรีบแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมหาแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหา
- ชำระหนี้อย่างตรงเวลา โดยแจ้งให้ลูกค้าได้ทราบถึงระยะเวลาในการวางบิล และการชำระเงินของบริษัท
- ไม่เรียก ไม่รับหรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการติดต่อกับลูกค้า

## 1.7 นโยบายการปฏิบัติต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัทมีความมุ่งมั่นให้ความสำคัญต่อชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งจะดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และพร้อมให้ความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม รวมทั้งปลูกฝังให้พนักงานทุกคนในบริษัทเป็นพลเมืองที่ดีทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยกำหนดแนวปฏิบัติไว้ ดังนี้

- สร้างสรรค์และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ กับกลุ่มพันธมิตรทั้งภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์ขององค์กร และสังคมส่วนรวม
- เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในธุรกิจประกันภัยให้กับลูกค้าและประชาชน
- จัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคม โดยการมีส่วนร่วมของพนักงาน ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสนในการทำความดีเพื่อพัฒนาจิตอาสา และให้พนักงานร่วมปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีของสังคม
- สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในท้องถิ่น ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสถานศึกษา ศาสนสถาน และสุขลักษณะของเยาวชนและผู้ด้อยโอกาส รวมถึงสิ่งแวดล้อมของชุมชน
- สื่อสารกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เผยแพร่ และรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

## 1.8 นโยบายการปฏิบัติต่อภาครัฐ

บริษัทมีนโยบายในการดำเนินธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย จะดำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยและหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ โดยติดต่อประสานงานอย่างเปิดเผย เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสตลอดจนสร้างความมั่นใจ และความเชื่อถือซึ่งกันและกัน โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ ดังนี้

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศคำสั่งและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนโยบายและมาตรฐานการปฏิบัติงานตามกฎและระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยและหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ
- บริษัทจะให้ความร่วมมือในการติดต่อและสนับสนุน ในการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล และหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงาน ข้อมูลที่สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่จะต้องเป็นข้อมูลที่ต้องสมบูรณ์ และการนำส่งข้อมูลจะต้องดำเนินไปอย่างเปิดเผย ตรงเวลา และสามารถทำให้เป็นที่เข้าใจได้

## 1.9 นโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการเป็นบริษัทที่โปร่งใส การควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ดังนั้น นโยบายการดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย จึงเป็นกรอบของหลักเกณฑ์ที่สำคัญ ที่จะนำพาให้บริษัทบรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จในการแข่งขันด้วยการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นธรรม โดยมุ่งเน้นความมั่นคง คุณภาพ ความน่าเชื่อถือ และคุ้มครองผู้เอาประกันภัยและผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยความเป็นธรรม และรวดเร็ว ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทที่กำหนดไว้

คณะกรรมการบริษัท เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าวจึงได้กำหนดนโยบายการดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย โดยนโยบายฉบับนี้จะอยู่บนพื้นฐานของหลักการซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของการดำเนินธุรกิจประกันภัยของบริษัท เพื่อให้พนักงานทุกท่านทุกระดับและในทุกส่วนงาน ยึดถือแนวนโยบายฉบับนี้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามกฎหมาย และร่วมกันทำหน้าที่ในการสร้างความมั่นใจว่าตนได้กระทำการตามกฎหมาย และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หลักจริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์กร

## 1.10 นโยบายบริหารความเสี่ยง

บริษัทตระหนักถึงการจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม (Enterprise Risk Management : ERM) และการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัท (Own Risk and Solvency Assessment : ORSA) ให้เป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำกับบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม และการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2562 เพื่อให้มีการบริหารความเสี่ยงที่สนับสนุน และส่งเสริมบริษัทให้บรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจ รวมถึงมีเสถียรภาพทางการเงิน การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้บริษัทบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อการมีระบบสารสนเทศที่สามารถรองรับการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทให้มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ และการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานของพนักงานทุกคน โดยมีโครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยงที่กระจายการบริหารความเสี่ยงไปยังทุกหน่วยงานเพื่อเชื่อมโยงการทำงานจากระดับองค์กรสู่ระดับหน่วยงานย่อย การสื่อสารวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่จะได้รับจากการกำหนดทิศทางนโยบาย และแนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยง การสร้างความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่อาจเกิดจากรisk โดยเฉพาะกับหน่วยงานที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงสำคัญจากการดำเนินกิจกรรมหลักของบริษัท การสนับสนุนพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจ มีความระมัดระวัง และตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อฝ่ายงาน ต่อบริษัท และต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง การส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัท และการบูรณาการความเสี่ยงเข้ากับการดำเนินการทางธุรกิจ การกำกับดูแลกิจการ และการควบคุมภายใน

### 1.11 นโยบายการควบคุมภายใน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายในที่ดี ซึ่งเป็นกลไกสำคัญหนึ่งของการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารในการบริหารจัดการกับความเสี่ยงต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถใช้จุดเด่นของกิจการเพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างการเติบโตอย่างมั่นคงและอย่างยั่งยืน และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้เอาประกันภัย บริษัทจึงจัดให้มีการกำหนดนโยบายการควบคุมภายใน โดยยึดถือหลักการปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการรับเงิน การจ่ายเงิน การตรวจสอบ และการควบคุมภายในของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ.2557 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในที่สำคัญคือ

1. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน
2. เพื่อให้เกิดความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
3. เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้องครบถ้วน

### 1.12 นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง จึงได้มีการกำหนดนโยบายรอง และมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่กฎหมายกำหนดดังนี้

- นโยบายการรับลูกค้า
- นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกัน และปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
- นโยบายการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับระบบปฏิบัติการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
- นโยบายการสรรหาว่าจ้างและฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

### 1.13 นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้ปฏิเสธการคอร์รัปชันในทุกรูปแบบกับภาครัฐและเอกชน ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม และได้มีการกำหนดมาตรการป้องกันและต่อต้านการคอร์รัปชันประกอบด้วย นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ระเบียบข้อปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องรวมถึงสร้างระบบการควบคุมภายในที่ดี เพื่อแสดงทิศทาง และกรอบการดำเนินการของบริษัท เกี่ยวกับการต่อต้านและป้องกันการคอร์รัปชัน ตามหลักการและแนวปฏิบัติที่ดีอันเป็นที่ยอมรับว่าเหมาะสมสำหรับการปรับใช้ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และ การประกอบธุรกิจประกันภัย

### 1.14 นโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จัดทำขึ้นเพื่อให้มีการกำกับดูแลและการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งมีการดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม สอดคล้องตามลักษณะ ขนาด ความซับซ้อนของเทคโนโลยีที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทที่ใช้อยู่ ณ ปัจจุบัน

### 1.15 นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการรักษาความลับสำหรับข้อมูลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล จึงได้จัดทำนโยบาย การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและการดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ตั้งแต่การเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในรูปแบบเอกสาร และรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท ซึ่งหมายถึง เว็บไซต์ของบริษัท เว็บไซต์ V-store เว็บไซต์ e-Agency การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Web Services) แอปพลิเคชัน การบริการ เครื่องมือที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

### 1.16 นโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอก

บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญต่อหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้มีการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและมีฐานะการเงินที่มั่นคงอย่างยั่งยืน ตลอดจนการให้บริการในความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อลูกค้า ด้วยความเป็นธรรมและรวดเร็ว คณะกรรมการและผู้บริหารของบริษัท จึงเห็นควรให้มีการนำกระบวนการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ที่มีความชำนาญมาดำเนินการแทนบริษัท สำหรับการดำเนินงานตามที่ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำหนด เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ของบริษัทประกันภัย เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัท มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร ได้อย่างยั่งยืนต่อไป

### 1.17 นโยบายการดูแลความขัดแย้งทางผลประโยชน์

บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรมโปร่งใส รับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัย และผู้มีส่วนได้เสียในทุกภาคส่วน ภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีการจัดทำนโยบายการดูแลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ มีการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของบริษัท และหลีกเลี่ยงการกระทำที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย รวมทั้งสร้างความน่าเชื่อถือ และผลประโยชน์ให้แก่องค์กรเป็นสำคัญ

### 1.18 นโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

บริษัทยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ ถูกต้อง โปร่งใส ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำพาบริษัทไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน จึงได้กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่างๆ ทั้งจากบุคลากรภายในองค์กร และจากบุคคลภายนอก ที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือจากการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่เข้าข่ายการคอร์รัปชัน (การติดสินบน) และการฉ้อฉลทั้งจากภายในหรือภายนอกบริษัท รวมทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการเฝ้าระวัง ติดตามการดำเนินธุรกิจของบริษัท และเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงการบริหารงานและการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



### 1.19 นโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และระบบงานการควบคุมคุณภาพการขายกรมธรรม์ประกันภัย

บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นธรรมและรวดเร็ว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริษัทดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน จึงได้จัดทำนโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ที่กำหนดการให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งกระบวนการ คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของลูกค้า รวมทั้งจัดให้มีระบบงานควบคุมคุณภาพการขายกรมธรรม์ประกันภัยที่มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การพัฒนาและออกกรมธรรม์ประกันภัย ตลอดจนถึงการบริหารจัดการ การดูแล ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยยึดถือหลักการปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออกการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร รวมถึงกฎหมายและข้อบังคับอื่นที่เกี่ยวข้อง

### 1.20 แนวทางการรับประกันภัยและการจัดการสินไหมทดแทนของบริษัท

บริษัทมีการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานในการรับประกันภัย ซึ่งครอบคลุมถึงการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย การสำรวจภัย และการพิจารณารับประกันภัย รวมถึงการรับชำระเบี้ยประกันภัย และการจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัย ให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัทและข้อกำหนดของกฎหมาย

บริษัทมีการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานในการจัดการและชดใช้เงินหรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยกำหนดวิธีปฏิบัติในการรับแจ้งเหตุ ตรวจสอบอุบัติเหตุ/สำรวจภัย ประเมินความเสียหาย และการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัทและข้อกำหนดของกฎหมาย

### 1.21 นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม และส่วนรวม (CSR)

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) คือ องค์กรธุรกิจประกันภัยที่เปี่ยมไปด้วยสำนึกสาธารณะ (Public Mind) นอกเหนือจากความมุ่งมั่นในการทำหน้าที่สร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินแก่ประชาชนและสังคมไทยแล้วบริษัทยังยึดมั่นในอุดมการณ์แห่งการแบ่งปันและสร้างสรรค์ประโยชน์แก่สังคมไทยด้วยกิจกรรมและโครงการสาธารณะประโยชน์ เพื่อสังคมไทยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

กว่า 7 ทศวรรษที่ผ่านมา บริษัทได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืนและเพิ่มขึ้นทุกปี ด้วยการริเริ่มดำเนินการ หรือสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมในหลากหลายมิติ โดยมุ่งหวังยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดีขึ้น เพื่อความยั่งยืนของสังคมและตอบสนองตามนโยบายของบริษัท ที่ว่า “ความเป็นธรรม คือ นโยบาย” บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรธุรกิจที่มีการดำเนินการภายใต้ หลักจริยธรรม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยรับผิดชอบต่อสังคมในหลากหลายมิติ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ปัจจุบันบริษัทฯ ได้มุ่งเน้นกิจกรรมเพื่อสังคม ได้แก่ ด้านการณรงค์ความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านศาสนาและวัฒนธรรม และด้านการแพทย์และสาธารณสุข โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1.21.1 การส่งเสริม สนับสนุน และมีส่วนร่วมในสาธารณะประโยชน์

##### 1) ด้านการณรงค์ความปลอดภัย

ด้วยมุ่งหวังให้ประชาชนเกิดสำนึกรับผิดชอบต่อส่วนรวม และลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุบนท้องถนน บริษัทจึงจัดกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การปลูกจิตสำนึกสร้างวินัยจราจร อาทิ โครงการอบรมเสริมความรู้ให้แก่ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถรถยนต์ ตลอดจนส่งเสริมการตรวจสภาพรถยนต์ เพื่อความปลอดภัยในการใช้ถนน ช่วงเทศกาลสงกรานต์ และเทศกาลปีใหม่ อาทิ โครงการตรวจรถฟรีซบซ์ปลอดภัย เป็นต้น และยังร่วมกับภาคีเครือข่ายเพื่อให้เกิดความปลอดภัยบนท้องถนน

## 2) ด้านการศึกษา

บริษัทยังคงมุ่งมั่นสานต่อโครงการเดิม และต่อยอดโครงการใหม่ โดยมุ่งหวังให้เยาวชนไทย ได้รับโอกาสขั้นพื้นฐานด้านการศึกษาอย่างเท่าเทียม พร้อมทั้งยังส่งเสริมสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนได้มีพื้นที่ที่แสดงความสามารถตามความสนใจและความถนัด เพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านต่างๆ อาทิ โครงการสุขที่ให้...เพื่อน้องได้เรียน มอบทุนการศึกษาต่อเนื่อง และมอบหนังสือ รวมทั้งสนับสนุนค่ายสารคดี และสร้างความสุขให้แก่เด็กๆ ทั่วประเทศด้วยการสนับสนุนการจัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

## 3) ด้านสิ่งแวดล้อม

นับเป็นอีกหนึ่งภารกิจหลักที่บริษัทให้ความสำคัญและตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น จึงได้ให้การสนับสนุนและริเริ่มดำเนินการ อาทิ ร่วมก่อตั้งสมาคมเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โครงการปฏิทินเก่าเราขอ...ส่งต่อให้ผู้พิการทางสายตา โดยรวบรวมปฏิทินตั้งโต๊ะเหลือใช้ ส่งมอบแก่ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด ผลิตอักษรเบรลล์ โครงการรักษ์ช้างยั่งยืน ซึ่งดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2564 จนถึงปัจจุบัน

## 4) ด้านการแพทย์และสาธารณสุข

บริษัทฯ เล็งเห็นและตระหนักถึงความสำคัญพื้นฐานด้านการแพทย์และสาธารณสุข จึงดำเนิน โครงการวิริยะรวมใจกันปันเส้นผมเพื่อผู้ป่วยมะเร็งต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 และยังคงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน ผ่านโครงการหมวกไหมพรมสำหรับผู้ป่วยโรคมะเร็ง อีกทั้งยังให้การสนับสนุนโครงการปฏิบัติการพาผู้สูงวัยอัลไซเมอร์กลับบ้าน และต่อยอดกิจกรรม Heal ใจผู้ดูแล Take Care ผู้ป่วยสมองเสื่อม

## 5) ด้านศาสนาและวัฒนธรรม

นับเป็นอีกหนึ่งภารกิจที่บริษัทฯ มุ่งมั่นในการทำนุบำรุงศาสนาและสืบสานศิลปวัฒนธรรม โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้ปฏิบัติและขัดเกลาจิตใจผ่านกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องในวันสำคัญทางศาสนา ภายใต้ชมรมพุทธธรรม รวมทั้งยังให้การสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา ร่วมกับภาคีเครือข่ายอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

### 1.21.2 การให้ความรู้ด้านการประกันภัยแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ

บริษัทมีรูปแบบในการดำเนินการเชิงรุก ซึ่งร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในการให้ความรู้ด้านการประกันภัยแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ ให้กับนักเรียนระดับ มัธยมศึกษาและระดับมหาวิทยาลัย รวมถึงโครงการที่ดำเนินการเองโดยบรรยายให้ความรู้กับกลุ่มบุคลากรภาคเอกชน รัฐ นิสิต นักศึกษา และประชาชน เป็นต้น

### 1.22 วิธีการติดต่อบริษัท และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีมีข้อพิพาทหรือเรื่องร้องเรียน

1. ติดต่อฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์หมายเลข 1557 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง หรือ
2. ติดต่อแผนกพัฒนาและสนับสนุนงานเจรจาและยุติข้อพิพาท ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนงานสินไหมทดแทน  
ส่วนหน้า หมายเลข 0-2129-8814, 0-2129-8825 หรือ 0-2129-8828
3. สาขาของบริษัททั่วประเทศ

## 2. จริยธรรมสำหรับคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทตระหนักถึงความรับผิดชอบในฐานะผู้รับมอบอำนาจจากผู้ถือหุ้น มีหน้าที่และความรับผิดชอบให้ดำเนินภารกิจต่างๆ ของบริษัท เพื่อสร้างความเชื่อมั่น สร้างผลประโยชน์ที่ดีที่สุดแก่ผู้ถือหุ้น รวมถึงการดูแลผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นธรรม และเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจดังกล่าวของคณะกรรมการเป็นไปอย่างโปร่งใส คณะกรรมการจึงได้จัดทำข้อกำหนดจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับกรรมการขึ้น เพื่อยึดถือเป็นหลักปฏิบัติตามมาตรฐานด้านจริยธรรมที่ดีของกรรมการ ตามแนวปฏิบัติดังนี้

- ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีคุณธรรม และยุติธรรม เพื่อรักษาผลประโยชน์ที่ดีที่สุดของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง และมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจของบริษัท การตัดสินใจในกรณีใด ๆ ต้องอยู่บนพื้นฐานของการมีข้อมูลที่เพียงพอและน่าเชื่อถือ และดูแลจัดการกิจการด้วยความระมัดระวังรอบคอบ พิจารณาจากฐานข้อมูลที่เพียงพอ มีเหตุผล และความเห็นจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- หลีกเลี่ยงการกระทำที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ของบริษัท โดยดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจที่คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของบริษัท และป้องกันดูแลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ไม่ให้เกิดความเสียหาย รวมทั้งสร้างความน่าเชื่อถือ และผลประโยชน์ให้แก่องค์กรเป็นสำคัญ
- ต้องไม่นำข้อมูลภายในของบริษัทที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะไปใช้ในทางที่ผิด อีกทั้งไม่ใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและเพื่อผู้อื่นจากการเป็นกรรมการบริษัท
- ต้องไม่ให้ข้อมูลข่าวสาร หรือให้สัมภาษณ์ใด ๆ ต่อสื่อมวลชน หรือต่อสาธารณชน ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และการดำเนินงานของบริษัท
- ส่งเสริมและสนับสนุนมาตรการป้องกันการฉ้อฉล เพื่อให้บริษัทยับยั้ง จัดการ และเยียวยาความเสียหายจากการฉ้อฉล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 3. จริยธรรมสำหรับผู้บริหาร

เนื่องจากผู้บริหารมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินงานที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด เพื่อให้บริษัทบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของบริษัท คณะกรรมการจึงได้จัดทำข้อกำหนดจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับ ผู้บริหาร เพื่อยึดถือเป็นหลักปฏิบัติตามมาตรฐานด้านจริยธรรมที่ดีของผู้บริหาร ตามแนวปฏิบัติดังนี้

- ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด
- ปฏิบัติหน้าที่และดำเนินการของบริษัท ด้วยความซื่อสัตย์ ยุติธรรม โปร่งใสและมีคุณธรรม
- ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร
- มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการกระทำ ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความถูกต้อง
- ปฏิบัติหน้าที่โดยหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตนต่อผลประโยชน์ของบริษัท เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด
- ไม่มีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียในกิจการที่กระทำกับบริษัท หรือในกิจการที่มีลักษณะเป็นการแข่งขันกับบริษัท ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม
- รักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท ไม่ให้รั่วไหลไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทได้
- ดำเนินงานตามมาตรการป้องกันการฉ้อฉล เพื่อให้สามารถ ยับยั้ง จัดการ และเยียวยาความเสียหายจากการฉ้อฉล ทั้งการฉ้อฉลภายในและการฉ้อฉลภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4. หลักสำคัญของจริยธรรมทางธุรกิจ

ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัท ต้องรับทราบและเข้าใจในรายละเอียด เพื่อปฏิบัติตามจริยธรรมที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด กรณีเกิดข้อสงสัยหรือมีปัญหาในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ ให้ปรึกษาผู้บังคับบัญชาให้เกิดความเข้าใจอย่างถูกต้อง การไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณที่กำหนดไว้อาจได้รับการพิจารณาโทษตามกฎหมายหรือที่ประกาศไว้ในระเบียบที่เกี่ยวข้อง

##### 4.1 ข้อมูลของบริษัท มีความน่าเชื่อถือ

หลักของการดำเนินธุรกิจของบริษัท จะต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใส มีข้อมูลทางบัญชี แสดงฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงจัดทำรายงานประจำปีเป็นข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริงครบถ้วน สอดคล้องกับนโยบายและกฎหมาย ตามที่ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานดูแลให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัทต้องดูแล เก็บรักษาข้อมูลเอกสารที่มีอยู่ในความครอบครองไว้เป็นความลับ ยกเว้นได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ ซึ่งต้องยึดตามหลักระเบียบปฏิบัติ หรือกฎหมาย หากพบข้อผิดพลาดของข้อมูล หรือพบสิ่งผิดปกติในขั้นตอนทางบัญชี ควรแจ้งผู้บังคับบัญชาให้รับทราบทันที หรือแจ้งพนักงานบริษัทให้ทราบทันที

###### ข้อพึงปฏิบัติ

- รายงานธุรกรรมเงินสด สำหรับค่าใช้จ่ายเพื่อการทำธุรกรรมสำคัญหรือธุรกิจหลักของบริษัท
- รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันที เมื่อพบว่ามีการฝ่าฝืนเกี่ยวกับการทำบัญชี หรือมีการจัดทำรายการทางบัญชีที่ไม่ถูกต้อง

###### ข้อพึงละเว้น

- ห้ามทำข้อมูลเท็จ ปกปิด หรือบิดเบือนความจริงอันเป็นเหตุให้ผู้อื่นเข้าใจผิดเกี่ยวกับข้อมูลทางบัญชี ผลการดำเนินงานของบริษัท
- ห้ามจ่ายเงินให้กับลูกค้า หรือคู่ค้าในกรณีที่เป็นรายการที่ไม่เหมาะสม หรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับรายการนั้น

##### 4.2 การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท

ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัท จะไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท รวมถึงเอกสารสำคัญต่างๆ ต่อบุคคลภายนอก ยกเว้นข้อมูลที่ได้นำเผยแพร่ต่อสาธารณชนแล้ว ในฐานะที่เป็นผู้บริหาร พนักงาน หรือเป็นคู่สัญญากับบริษัท จึงมีหน้าที่ต้องรักษาและปกป้องมิให้ข้อมูลของบริษัท หรือข้อมูลที่อยู่ในความครอบครองของบริษัท หรือของตนเอง ถูกเปิดเผยแก่บุคคลภายนอกโดยเด็ดขาด โดยต้องช่วยกันสอดส่องดูแล เพื่อไม่ให้บุคคลภายนอกนำข้อมูลของบริษัทไปใช้แสวงหาผลประโยชน์ หรือนำไปใช้ในทางผิดกฎหมาย

#### ข้อพึงปฏิบัติ

- ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาบริษัท จะไม่ทำการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับทางธุรกิจแก่บุคคลอื่น ซึ่งไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัท ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท โดยขออนุญาตจากผู้มีอำนาจก่อนเผยแพร่ข้อมูลของบริษัท ทุกครั้ง
- ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัท ต้องรายงานให้บริษัททราบทันที หากพบเห็นการโจรกรรมข้อมูลของบริษัท

#### ข้อพึงละเว้น

- ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัท จะไม่ยุ่งเกี่ยว หรือกระทำการใดๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลของผู้อื่นโดยมิชอบ
- ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัท จะไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้รับทราบ หรือได้มาในระหว่างเป็นพนักงานของบริษัทให้กับนายจ้างใหม่รับทราบ
- ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัท จะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ประกาศกำหนด

### 4.3 การให้ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน หรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน

การให้ข้อมูลใดๆ เกี่ยวกับบริษัท ต้องเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีความถูกต้อง และปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือไม่ได้รับมอบหมายจะไม่สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร หรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน หรือต่อสาธารณชนได้

#### ข้อพึงปฏิบัติ

- ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัท ต้องให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นความจริง ถูกต้อง เพื่อรักษาความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท

#### ข้อพึงละเว้น

- ไม่ให้ข้อมูลข่าวสารเท็จ หรือบิดเบือนความเป็นจริง เพื่อเป็นการทำลายชื่อเสียงบริษัท

# ภาคผนวก

## คำนิยาม

ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2562

**กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี** หมายความว่า หลักปฏิบัติสำหรับคณะกรรมการบริษัทเพื่อให้คณะกรรมการตระหนักและเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบในฐานะผู้นำขององค์กรที่ต้องกำกับดูแล ให้มีการบริหารจัดการที่ดี และนำไปใช้ในการกำกับดูแลให้บริษัทมีผลการดำเนินงานที่ดี ในระยะยาว น่าเชื่อถือ เพื่อประโยชน์ในการสร้างความคุ้มค่าให้บริษัท อย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดทิศทาง นโยบาย และกลยุทธ์ของบริษัท การกำกับดูแลให้บริษัทมีกระบวนการและ กลไกในการควบคุม กำกับ และตรวจสอบที่มีประสิทธิผล และการติดตามกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

**คณะกรรมการบริษัท** หมายความว่า คณะกรรมการของบริษัทตามกฎหมายว่าด้วยประกันวินาศภัย และให้หมายความรวมถึง คณะกรรมการบริหารสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยประกันวินาศภัย ซึ่งต้องมีผู้จัดการสาขาเป็นกรรมการรวมอยู่ด้วย

**กรรมการ** หมายความว่า ผู้ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการในคณะกรรมการของบริษัท

**กรรมการที่เป็นผู้บริหาร** หมายความว่า กรรมการที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหาร กรรมการที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการใดๆ เยี่ยงผู้บริหาร และให้หมายความรวมถึงกรรมการที่มีอำนาจลงนามผูกพัน เว้นแต่จะแสดงได้ว่าเป็นการลงนาม ผูกพันตามรายการที่คณะกรรมการบริษัทมีมติอนุมัติไว้แล้ว และเป็นการลงนามร่วมกับกรรมการรายอื่น

**ผู้จัดการ** หมายความว่า บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบสูงสุดในการบริหารงานของบริษัท ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างใดก็ตาม

**ผู้บริหาร** หมายความว่า ผู้จัดการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารที่รายงานแรกนับต่อจากผู้จัดการลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่า กับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย และให้หมายความรวมถึงผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในสายงานบัญชีหรือ การเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป หรือเทียบเท่า

# คำจำกัดความ

ตาม ที่ข้อความ หรือ คำใดๆ บังคับใช้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีนี้  
ให้มีความหมาย ดังนี้

บริษัท	หมายถึง	บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)
กรรมการ	หมายถึง	กรรมการบริษัท กรรมการบริหาร กรรมการอิสระหรือกรรมการที่ไม่เป็น ผู้บริหาร กรรมการที่มีอำนาจลงนามผูกพันและกรรมการที่เป็นผู้บริหาร
ผู้บริหาร	หมายถึง	ผู้บริหารตามที่สำนักงานคปภ. กำหนด และผู้บริหาร บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป
พนักงาน	หมายถึง	พนักงานบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ผู้มีส่วนได้เสีย	หมายถึง	บุคคล/กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ ภายนอกที่อาจจะมีผลกระทบหรือ ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน

## เอกสารอ้างอิง

1. ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท  
ประกันวินาศภัย พ.ศ. 2562 และแนวปฏิบัติ เรื่อง การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทประกันวินาศภัย ปี 2564
2. พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535
3. ธนาคารแห่งประเทศไทย “คู่มือสำหรับกรรมการสถาบันการเงิน” ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560
4. สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ “คู่มือกรรมการของบริษัทหลักทรัพย์”  
มีนาคม 2547
5. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560”

**ประวัติ**

ครั้งที่	วันที่อนุมัติ/ วันที่ทบทวน	อนุมัติโดย/	รายละเอียด
1	23/06/2560	คณะกรรมการบริษัท	จัดให้มี “นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี”
2	22/08/2562	คณะกรรมการบริษัท	ทบทวนปรับปรุงให้มีความสอดคล้องตามกฎหมาย  - ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย เรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2562
3	19/01/2565	คณะกรรมการบริษัท	ทบทวนปรับปรุงเพื่อให้ความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน  - แนวปฏิบัติ เรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทประกันชีวิตและ บริษัทประกันวินาศภัยปี 2564
4	27/06/2566	คณะกรรมการบริษัท	- ปรับปรุงเพิ่มคณะกรรมการบริหาร ซึ่งเป็นคณะกรรมการชุดย่อยขึ้นอีก 1 คณะ  ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 11/2565 วันที่ 28 กันยายน 2565
5	27/09/2567	คณะกรรมการบริษัท	- ปรับปรุงหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการพิจารณาการ ลงทุน  - ปรับปรุงหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 10/2567 วันที่ 27 กันยายน 2567