



วิริยะประกันภัย
THE VIRIYAH INSURANCE

นโยบาย

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ความเมตตาธรรม ด้วยหัวใจ

ฉบับปี 2562

สารบัญ

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

1.6 นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า	28
1.7 นโยบายการปฏิบัติต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	28
1.8 นโยบายการปฏิบัติต่อภาครัฐ	28
1.9 นโยบายการกำกับกับการปฏิบัติงานตามกฎหมาย	29
1.10 นโยบายบริหารความเสี่ยง	29
1.11 นโยบายการควบคุมภายใน	30
1.12 นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปราม การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง	30
1.13 นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน	30
1.14 นโยบายการปฏิบัติงานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	31
1.15 นโยบายการบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล	31
1.16 นโยบายการใช้บริการจากบุคคลภายนอก	31
1.17 นโยบายการดูแลความขัดแย้งทางผลประโยชน์	31
1.18 นโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน	31
1.19 นโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม	32
1.20 แนวทางในการปฏิบัติของบริษัท	32
1.21 นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม และส่วนรวม (CSR)	36
1.21.1 การส่งเสริม สนับสนุน และมีส่วนร่วมในสาธารณะประโยชน์	36
1.21.2 การให้ความรู้ด้านการประกันภัยแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ	40
1.22 วิธีการติดต่อบริษัท และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีมีข้อพิพาทหรือเรื่องร้องเรียน	41
2. จริยธรรมสำหรับคณะกรรมการบริษัท	41
3. จริยธรรมสำหรับผู้บริหาร	42
4. จริยธรรมสำหรับพนักงาน	42
4.1 การปฏิบัติต่อตนเอง	42
4.2 การปฏิบัติต่อลูกค้า ผู้เกี่ยวข้อง และสังคม	43
4.3 การปฏิบัติระหว่างพนักงาน	43
4.4 การปฏิบัติต่อการต่อต้านการคอร์รัปชัน	44
5. หลักสำคัญของจริยธรรมทางธุรกิจ	44
5.1 ข้อมูลของบริษัท มีความน่าเชื่อถือ	44
5.2 การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท	45
5.3 การให้ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน หรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน	45
ภาคผนวก	46
คำนิยาม	46
คำจำกัดความ	47
เอกสารอ้างอิง	47

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 สังคมประสบการณ์ด้านประกันวินาศภัย มาอย่างยาวนานกว่า 72 ปี บริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ยึดหลัก “ความเป็นธรรม คือ นโยบาย” ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนและสังคมโดยรวม มุ่งมั่นทำหน้าที่ช่วยกระจายความเสี่ยงให้กับคนในสังคม ด้วยการบริหารงานอย่างมีอาชีพ ซื่อตรง และเป็นธรรม เพื่อให้สังคมไทยเติบโตก้าวหน้าอย่างมั่นคง ควบคู่ไปกับการใส่ใจ พัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อความมั่นคงและความเจริญยั่งยืนขององค์กร ซึ่งจะเป็นรากฐานอันแข็งแกร่ง ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และนำพาสังคมไทยให้เติบโตก้าวหน้าไปอย่างมีความสุขและยั่งยืน

“ความกล้าทางจริยธรรม
คือ ความกล้าที่จะทำในสิ่งที่ถูกต้อง”
“ดาบที่ดีต้องมีฝัก
ความสามารถที่ดีต้องมีจริยธรรม”
“การมีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่นั้น
คือ เว้นสิ่งที่ควรเว้น ประพจน์สิ่งที่ควรประพจน์”

ว. วชิรเมธี

ทำธุรกิจเพื่อสังคมที่ดีกว่า
ไม่ใช่เพียงหวังหาประโยชน์ส่วนตน
โดยไม่ใส่ใจผลกระทบต่อสังคม
ธุรกิจที่ดีต้องมีกำไร แต่ต้องมีขอบเขต
มีคุณธรรม เกิดประโยชน์และไม่เอารัดเอาเปรียบกัน

เจตนารมณ์ผู้ก่อตั้ง
บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 2

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน)

บริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดี บริษัทเชื่อมั่นว่า การมีนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีจรรยาบรรณและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ชื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ทั้งหมดนี้จะเป็นพื้นฐานสำคัญในการเสริมสร้างและยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี นำพาให้บริษัทบรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

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

โดยนโยบายฉบับนี้จะอยู่บนพื้นฐานของหลักการซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของการดำเนินธุรกิจประกันภัย เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทุกท่านทุกระดับและทุกส่วนงานมีการตระหนักรู้ เข้าใจ ยึดมั่น ยอมรับในคุณค่าอันดีงาม และถือปฏิบัติจนเกิดเป็นวัฒนธรรม และค่านิยมองค์กรที่ดีงาม

ทั้งนี้ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมทางธุรกิจนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งซึ่งสะท้อนความมุ่งมั่นของคณะกรรมการบริษัท ในการส่งเสริม สนับสนุน และติดตามการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท ซึ่งได้ปรับใช้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ของบริษัท เพื่อให้ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน 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 กรรมการอิสระ มีจำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 4 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

1.1.4 ประธานคณะกรรมการของบริษัทต้องเป็นกรรมการอิสระ หรือกรรมการที่ไม่เป็นกรรมการผู้บริหาร ทั้งนี้ให้คณะกรรมการเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาเห็นสมควร จะเลือกกรรมการคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นรองประธานกรรมการก็ได้

1.2 คุณสมบัติของกรรมการ

คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยกรรมการที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่สามารถเอื้อประโยชน์ให้แก่บริษัทได้เป็นอย่างดี มีความทุ่มเทและสามารถอุทิศเวลาอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่และแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระในการใช้ดุลยพินิจพิจารณาตัดสินใจในเรื่องต่างๆ มีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ กว้างไกล เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต วางกลยุทธ์และนโยบายที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพิ่มมูลค่าในระยะยาวให้แก่ผู้ถือหุ้นและความรับผิดชอบต่อผู้ถือกรรมสิทธิ์ และหลากหลายในด้านอายุ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์รวมถึงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินงานไปตามนโยบายที่ถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรม รวมถึงมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายว่าด้วยประกันวินาศภัย กฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และข้อบังคับของบริษัทกำหนด

1.3 คุณสมบัติของกรรมการอิสระ

กรรมการอิสระต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนด ดังต่อไปนี้

1.3.1 ถือหุ้นไม่เกินร้อยละหนึ่งของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้น ๆ ด้วย

1.3.2 ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่เป็นผู้บริหาร ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนวันที่เข้ารับตำแหน่ง ทั้งนี้ ลักษณะต้องห้ามดังกล่าวไม่รวมถึงกรณี ที่กรรมการอิสระเคยเป็นข้าราชการ หรือที่ปรึกษาของส่วนราชการซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือของส่วนราชการที่มีอำนาจควบคุมบริษัท

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 ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้อิทธิพลอย่างอิสระของตน รวมทั้งไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าว มาแล้ว ไม่น้อยกว่าสองปีก่อนวันที่เข้ารับตำแหน่ง

ความสัมพันธ์ทางธุรกิจตามวรรคหนึ่ง หมายความว่ารวมถึงการทำรายการทางการค้าที่กระทำเป็นปกติเพื่อประกอบกิจการ การเช่าหรือให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ รายการเกี่ยวกับสินทรัพย์หรือบริการ หรือการให้หรือรับความช่วยเหลือทางการเงิน ด้วยการกู้หรือให้กู้ยืม ค่าประกัน การให้สินทรัพย์เป็นหลักประกันหนี้สิน รวมถึง พฤติการณ์อื่นทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้บริษัทหรือคู่สัญญามีภาระหนี้ที่ต้องชำระต่ออีกฝ่ายหนึ่งตั้งแต่ร้อยละสามของสินทรัพย์ที่มีตัวตนสุทธิของบริษัทหรือตั้งแต่ยี่สิบล้านบาทขึ้นไป แล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า

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

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

1.3.7 ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการของบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือผู้ถือหุ้น ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่

1.3.8 ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในห้างหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่เป็นผู้บริหาร ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษา ที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกินร้อยละหนึ่งของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลอื่นซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทหรือบริษัทย่อย

1.3.9 ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท ภายหลังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นกรรมการอิสระที่มีลักษณะเป็นไปตามวรรคหนึ่งแล้ว กรรมการอิสระอาจได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท ให้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทโดยมีการตัดสินใจในรูปแบบขององค์คณะได้ เพื่อประโยชน์ตาม 1.3.5 และ 1.3.6 คำว่า “หุ้นส่วน” ให้ความหมายรวมถึง บุคคลที่ได้รับมอบหมายจาก สำนักงานสอบบัญชี หรือผู้ให้บริการทางวิชาชีพ ให้เป็นผู้ลงลายมือชื่อในรายงานการสอบบัญชีหรือรายงานการให้บริการทางวิชาชีพ แล้วแต่กรณี ในนามของนิติบุคคลนั้น

1.4 หน้าทีและคามรับผิดชอบของคณะกรรมการ

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) กำกับดูแลให้บริษัทมีการกำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนเป็นลายลักษณ์อักษร ครอบคลุมถึง กรรมการ ผู้บริหาร บุคลากรในหน่วยงานควบคุม และพนักงานในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่สำคัญ (major risk-taking staff) อย่างเหมาะสม
- (5) กำหนดให้บริษัทมีบทบัญญัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ จริยธรรมของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติภายในบริษัท

1.4.2 กำกับดูแลให้บริษัทมีกระบวนการ และกลไกในการควบคุม ติดตามและตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (1) กำหนดโครงสร้างบริษัทให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการ และกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรหลักในหน่วยงานควบคุมต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้มีการกำกับดูแลการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม
- (2) กำกับดูแลให้บริษัทมีระบบการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในตามที่กฎหมายกำหนด เหมาะสมกับลักษณะ ขนาด และความซับซ้อนของบริษัท โดยคณะกรรมการต้องดูแลให้บริษัทมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพสามารถรองรับความเสี่ยงที่สำคัญ และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมทั้งกำกับดูแลให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ
- (3) พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยที่เหมาะสมกับลักษณะ ขนาด และความซับซ้อนของธุรกิจ เพื่อช่วยสนับสนุนการทำหน้าที่ของคณะกรรมการ รวมถึงพิจารณาการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบและการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย
- (4) กำกับการดูแลการสอบบัญชี โดยครอบคลุมถึงเรื่องดังต่อไปนี้
 - (4.1) พิจารณาแต่งตั้ง และถอดถอนบุคคลที่มีความเป็นอิสระเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทและกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม
 - (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 และมีการกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการในการเสนอขายและชดใช้เงินค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาอย่างชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือใช้ประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า

1.5 การประชุมคณะกรรมการบริษัท

ถือเป็นหน้าที่สำคัญของกรรมการบริษัทที่ต้องเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับทราบและร่วมกันตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยบริษัทจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริษัทอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง ณ ที่ตั้งที่อื่นเป็นที่ตั้งของสำนักงานใหญ่ หรือสาขาของบริษัท หรือจังหวัดใกล้เคียง

2. คณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายธุรกิจที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งจัดให้มีระบบแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายบริหารที่ชัดเจน ทางคณะกรรมการบริษัท จึงแต่งตั้งกรรมการชุดย่อยเพื่อทำหน้าที่พิเศษ โดยจะพิจารณาบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อยเปรียบเทียบกับคุณสมบัติของกรรมการแต่ละคน นอกจากนี้คณะกรรมการชุดย่อยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท โดยมีอำนาจแจ้งให้ฝ่ายบริหารเข้าร่วมประชุม ชี้แจง หรือจัดทำรายงานเสนอ ตามที่เห็นสมควร

ในปัจจุบัน คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย มีดังต่อไปนี้

- 1) คณะกรรมการตรวจสอบ
- 2) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- 3) คณะกรรมการพิจารณาการลงทุน
- 4) คณะกรรมการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการรับประกันภัย
- 5) คณะกรรมการประกันภัยต่อ
- 6) คณะกรรมการจัดการค่าสินไหมทดแทน
- 7) คณะกรรมการบริหาร

1) คณะกรรมการตรวจสอบ

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

1.1 รายงานทางการเงิน

- 1) สอบทานรายงานทางการเงิน และพิจารณาความครบถ้วนของข้อมูลที่คณะกรรมการตรวจสอบรับทราบ และประเมินความเหมาะสมของหลักการบัญชีที่ใช้ในรายงานทางการเงิน
- 2) สอบทานประเด็นเกี่ยวกับการบัญชีและรายงานทางการเงินที่มีสาระสำคัญรวมทั้งรายการที่มีความซับซ้อนหรือผิดปกติ และรายการที่ต้องใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจ
- 3) สอบถามฝ่ายบริหาร และผู้สอบบัญชี เกี่ยวกับผลการตรวจสอบ ความเสี่ยงที่สำคัญเกี่ยวกับรายงานทางการเงิน และแผนงานที่จะลดความเสี่ยงดังกล่าว

4) สอบทานประสิทธิภาพการควบคุมภายในเกี่ยวกับกระบวนการการจัดทางการเงิน

1.2 การควบคุมภายใน

1) กำกับดูแลการควบคุมภายใน การจัดทำรายงานทางการเงิน และกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน

2) สอบทานว่าฝ่ายบริหารได้กำหนดให้มีระบบการควบคุมภายในให้มีลักษณะดังต่อไปนี้

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

3) สอบทานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการควบคุมภายในที่ผู้ตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีเสนอนั้นฝ่ายบริหารได้นำไปปรับปรุงแก้ไขแล้ว

4) คณะกรรมการตรวจสอบต้องรายงานผลการประเมินการควบคุมภายในต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และพร้อมให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตรวจสอบได้ตลอดเวลา

1.3 การตรวจสอบภายใน

1) สอบทานและอนุมัติกฎบัตรการตรวจสอบภายใน แผนงานตรวจสอบประจำปีตลอดจนบุคลากรและทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

2) สอบทานกิจกรรมและการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้ครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ตามโครงสร้างของบริษัท

3) สอบทานกิจกรรมและการปฏิบัติงานของกลุ่มบริหารงานตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจได้ว่ากลุ่มบริหารงานตรวจสอบสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระ

4) สอบทานประสิทธิผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในว่าได้มีการปฏิบัติตามมาตรฐาน การตรวจสอบภายใน และจัดให้มีผลการตรวจสอบพร้อมให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตรวจสอบได้ตลอดเวลา

1.4 การกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และกฎเกณฑ์ต่างๆ

1) สอบทานให้มั่นใจว่าบริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย ข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท เช่น กฎหมายภาษีอากร กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เป็นต้น

2) สอบทานข้อตรวจพบขององค์กรที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลบริษัท และผลการติดตามแก้ไข รวมถึงรายงานให้แก่คณะกรรมการบริษัท

3) สอบทานประสิทธิผลของระบบในการติดตามการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและผลการติดตามการแก้ไขในกรณีที่ไม่มีการปฏิบัติตาม

1.5 การบริหารความเสี่ยง

- 1) สอบทานความพอเพียงของการกำกับดูแลนโยบายและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงของบริษัท
- 2) ประเมินผลการบริหารความเสี่ยงของบริษัท และให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหาร เพื่อกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.6 การปฏิบัติตามหลักจริยธรรม จรรยาบรรณผู้บริหาร และพนักงาน

- 1) สอบทานให้มั่นใจว่าหลักจริยธรรมธุรกิจ และจรรยาบรรณผู้บริหารและพนักงาน และนโยบายในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้บริหารและพนักงานทุกคนรับทราบ
- 2) ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม จรรยาบรรณ และนโยบายในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

1.7 การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน

- 1) พิจารณานโยบายต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ที่กรรมการผู้จัดการนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท ให้มีความเหมาะสมกับรูปแบบธุรกิจ สภาพแวดล้อมของบริษัท วัฒนธรรมองค์กร และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติ
- 2) พิจารณาทบทวนความเหมาะสม ของการเปลี่ยนแปลงนโยบายต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ที่กรรมการผู้จัดการ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่ออนุมัติ
- 3) สอบทานรายงานการตรวจสอบระบบการควบคุมภายใน และการประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับการทุจริต ตามที่ฝ่ายตรวจสอบภายในได้นำเสนอ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบดังกล่าว มีความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดโอกาสการทุจริต ที่มีผลกระทบต่อฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทน้อยที่สุด และมีความเหมาะสมกับรูปแบบธุรกิจของบริษัท
- 4) รับเรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำอันทุจริต ที่คนในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้อง และตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามที่ได้รับแจ้ง และเสนอเรื่องให้กับคณะกรรมการบริษัทร่วมกันพิจารณาลงโทษ หรือแก้ไขปัญหา ดังกล่าว

1.8 ความรับผิดชอบอื่นๆ

- 1) ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมาย
- 2) สอบทานและประเมินกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และนำเสนอขออนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทเมื่อมีการแก้ไข
- 3) ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการตรวจสอบแต่ละคนอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง

2) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ประกอบด้วยกรรมการในคณะกรรมการบริษัท อย่างน้อย 1 คน ผู้บริหารหรือเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 2.1 กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงและนโยบายการบริหารความเสี่ยง เสนอต่อคณะกรรมการบริษัท
- 2.2 ประเมินความเสี่ยงพอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการบริหารความเสี่ยงของบริษัท
- 2.3 ติดตามสถานะความเสี่ยง ติดตามความคืบหน้าในการบริหารความเสี่ยง และการเปลี่ยนแปลงความเสี่ยงของบริษัท อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง เพื่อให้ข้อเสนอแนะในสิ่งที่ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับกรอบการบริหารความเสี่ยงและนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่กำหนด และรายงานให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
- 2.4 กำกับดูแลกิจกรรมของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทดำเนินกิจการภายใต้ นโยบายการบริหารความเสี่ยง
- 2.5 จัดเตรียมแผนบรรเทาความเสี่ยง เพื่อรับมือกับความเสี่ยงกรณีฉุกเฉิน
- 2.6 ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

3) คณะกรรมการพิจารณาการลงทุน

ประกอบด้วยกรรมการหรือผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจเกี่ยวกับการลงทุน ตลาดเงิน และตลาดทุน โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 3.1 จัดทำกรอบนโยบายการลงทุน เพื่อขออนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท
- 3.2 พิจารณออนุมัติแผนการลงทุน และระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุนของบริษัท ที่สอดคล้องกับกรอบนโยบายการลงทุน และนโยบายบริหารความเสี่ยงรวม
- 3.3 บริหารเงินลงทุน และกำกับดูแลการลงทุนของบริษัท ให้เป็นไปตามกรอบนโยบายการลงทุน นโยบายบริหารความเสี่ยงรวม ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุน และข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.4 กำกับดูแลในเรื่องธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องธุรกรรมการลงทุนของบริษัท
- 3.5 กำกับดูแล ระบบงาน บุคลากร และข้อมูลที่ใช้ประกอบการลงทุนของบริษัทให้มีความเพียงพอต่อการดำเนินงาน
- 3.6 รายงานผลการลงทุนให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างสม่ำเสมอ

4) คณะกรรมการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการรับประกันภัย

ประกอบด้วยกรรมการหรือผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจเกี่ยวกับการรับประกันภัย และการพิจารณาความเสี่ยงจากการรับประกันภัยในแต่ละประเภท รวมถึงกำกับดูแล ผลิตภัณฑ์ประกันภัยและการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 4.1 ให้ความเห็นชอบต่อนโยบายการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการรับประกันภัยของบริษัท รวมถึงกำกับดูแล และสนับสนุนให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับกลยุทธ์ เป้าหมายทางธุรกิจ ปัจจัยความเสี่ยง รวมถึงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
- 4.2 พิจารณากลับกรองและให้ความเห็นต่อการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ผลิตภัณฑ์ที่ปรับปรุงอัตราเบี้ยความพร้อมของระบบงาน ช่องทางการขายของบริษัท รวมถึงโปรแกรมส่งเสริมการขายโครงการต่างๆ

4.3 พิจารณากรอบการประเมินผลการดำเนินงานผลิตภัณฑ์ การประเมินความเสี่ยง และการให้ข้อคิดเห็นใน ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงการกำกับดูแล เพื่อให้ทุกผลิตภัณฑ์มีการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย มีการปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ ทันต่อความต้องการของตลาด สามารถแข่งขันในตลาดได้ เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของบริษัท และสำนักงานคปภ.

4.4 ศึกษาผลกระทบ ทบทวน และอนุมัติวิธีการแก้ไขปัญหามีต่อการออกกรมธรรม์เดิมและใหม่ ผลิตภัณฑ์ ที่มีเกณฑ์พิจารณาเฉพาะ รวมถึงการกำหนดอัตราผลตอบแทนให้สอดคล้องกับกฎหมายที่ใช้บังคับ และ มาตรการป้องกันใดๆ เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับบริษัทได้

4.5 พิจารณาแผน 3 ปี และนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์และการรับประกันภัย

5) คณะกรรมการประกันภัยต่อ

ประกอบด้วยกรรมการหรือผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัยต่อ และ การพิจารณาความเสี่ยงจากการรับประกันภัยต่อในแต่ละประเภท โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ซึ่งมีหน้าที่และ ความรับผิดชอบ ดังนี้

5.1 จัดทำกรอบการบริหารการประกันภัยต่อ (Reinsurance Management Framework) ให้สอดคล้องกับ แผนธุรกิจ ระดับความเสี่ยงและเงินกองทุนของบริษัท

5.2 ทบทวนและปรับเปลี่ยนนโยบายการเอาและการรับประกันภัยต่อ ร่วมกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไป

5.3 พิจารณาให้ความเห็นชอบกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเอาและการรับประกันภัยต่อ รวมถึงติดตาม ผล ตรวจสอบ ทบทวน และควบคุมให้มีการปฏิบัติตามกรอบการบริหารการประกันภัยต่อที่กำหนด

5.4 กำหนดคุณสมบัติของผู้รับประกันภัยต่อ การกระจุกตัวของคู่สัญญาประกันภัยต่อ การบริหารความเสี่ยง ที่เกี่ยวเนื่องจากการประกันภัยต่อ และพิจารณาอนุมัติรายชื่อผู้รับประกันภัยต่อ

5.5 รายงานผลการบริหารความเสี่ยงด้านการรับประกันภัยต่อ ต่อผู้บริหาร

6) คณะกรรมการจัดการค่าสินไหมทดแทน

ประกอบด้วยกรรมการหรือผู้บริหารที่มีความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการค่าสินไหม ทดแทน โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

6.1 กำหนดนโยบายการจัดการค่าสินไหมทดแทนของบริษัท ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการรับแจ้ง กระบวนการตรวจสอบอุบัติเหตุ กระบวนการสรุปรายการความเสียหาย กระบวนการตกลงค่าสินไหม ทดแทน กระบวนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน กระบวนการยุติข้อพิพาท กระบวนการรับ-จ่ายค่าสินไหม ทดแทน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในศูนย์ปฏิบัติการสินไหมทดแทน

6.2 กำกับดูแลสถานะของการเรียกร้องให้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทน โดยกำหนดและเปิดเผยขั้นตอน กระบวนการในการเรียกร้องให้ชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และระบุเอกสาร หลักฐานทั้งหมดที่ผู้มีสิทธิเรียกร้องตามกฎหมายประกันภัยต้องใช้ในการเรียกร้อง รวมถึงระยะเวลาที่ใช้ใน การพิจารณาและชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

6.3 กำหนดแนวทางปฏิบัติ เมื่อบริษัทปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือไม่สามารถตกลงกำหนด จำนวนเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนได้

- 6.4 กำหนดอำนาจในการพิจารณาและอนุมัติการจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามระดับ โดยกำหนดให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณา เพื่ออนุมัติการชดเชยเงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย และผู้มีอำนาจหน้าที่ในการอนุมัติการจ่ายเงินแยกออกจากกัน
- 6.5 กำหนดแนวทางในการจัดการและแก้ไขข้อพิพาทอันเกิดขึ้นจากการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน
- 6.6 กำหนดแนวทางในการจัดการและแก้ไขการทุจริตเรื่องค่าสินไหมทดแทนของรายงานการตรวจสอบอุบัติเหตุ
- 6.7 ตรวจสอบว่าบริษัทได้มีการสำรองค่าสินไหมทดแทนอย่างเพียงพอและครบถ้วน
- 6.8 กำหนดระเบียบ แนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับคำสั่ง ประกาศของสำนักงานคปภ. สำนักงาน ปปง. และหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 6.9 กำหนดนโยบายการบริหารจัดการซากอะไหล่และซากรถยนต์
- 6.10 กำหนดระเบียบและวิธีการ รวมทั้งนโยบายเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ ในศูนย์ปฏิบัติการสินไหมทดแทน และของคู่ค้าให้เหมาะสม

7) คณะกรรมการบริหาร

ประกอบด้วยกรรมการจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 7.1 นำเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการบริษัทในการเสนอนโยบาย วิสัยทัศน์ เป้าหมาย การวางกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน ก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ
- 7.2 ติดตาม กำกับดูแล และให้คำปรึกษาเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย และต้องรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทอยู่เสมอ
- 7.3 กำกับดูแลให้มีการดำเนินงานเป็นไปอย่างเป็นรูปธรรม
- 7.4 พิจารณาและตรวจสอบค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่างๆ รวมถึงงบประมาณประจำปี และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่ออนุมัติ
- 7.5 ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

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 เว้นแต่คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแล้วเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่เต็มเวลาที่องค์กรอื่นนั้นไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริษัท

4. บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

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

ผู้ถือหุ้น

บริษัทสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิขั้นพื้นฐานที่พึงได้รับตามกฎหมาย และตามข้อบังคับของบริษัท เช่น สิทธิในการได้รับปันผล สิทธิในการเข้าประชุมผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนน สิทธิในการขอตรวจสอบจำนวนหุ้น สิทธิในการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในที่ประชุมผู้ถือหุ้น และการได้รับข้อมูลข่าวสารการดำเนินธุรกิจที่สำคัญของบริษัทอย่างถูกต้องครบถ้วน และทันต่อเหตุการณ์ โดยทุกๆ ข้อคิดเห็นจะได้รับการกลั่นกรองเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทต่อไป

พนักงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลตลอดมาและถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่งกับบริษัท โดยมุ่งมั่นที่จะให้พนักงานทุกคนมีความภาคภูมิใจและเชื่อมั่นในองค์กร มีการส่งเสริมและให้โอกาสพนักงานได้มีการเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งการจัดอบรมภายในและส่งเสริมเข้าร่วมการสัมมนากับสถาบันภายนอก โดยมีนโยบายในการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการรักษาสุขภาพ ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้มีความสะอาด รวมถึงสนับสนุนให้พนักงานได้บำเพ็ญประโยชน์ต่อชุมชนอีกด้วย

ลูกค้า

บริษัทให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอย่างมาก และถือปฏิบัติตามนโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยมุ่งมั่นที่จะให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด เช่น มีศูนย์ปฏิบัติการสินค้าใหม่ทดแทนและสาขามากที่สุดพร้อมให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอุบัติเหตุกว่า 1,429 คน ที่พร้อมยื่นเคียงข้างเมื่อลูกค้าประสบปัญหา มีศูนย์บริการรับแจ้งเหตุบริการตลอด 24 ชั่วโมง มีมาตรฐานศูนย์ซ่อมระดับมืออาชีพมากกว่า 517 แห่งทั่วประเทศ มีตัวแทนประกันวินาศภัยมืออาชีพ เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในการให้บริการ

คู่แข่ง

บริษัทปฏิบัติตามกรอบของการแข่งขันอย่างตรงไปตรงมาด้วยความสุจริต โดยยึดมั่นตามกฎหมาย กติกาและจริยธรรม ภายใต้กรอบของกฎหมาย

เจ้าหนี้

บริษัทได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการกู้ยืมเงินตามข้อตกลงอย่างเคร่งครัดและครบถ้วน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหนี้ต่อไป

คู่ธุรกิจ

บริษัททำตามสัญญาและคำมั่นที่ให้ไว้กับคู่ธุรกิจ โดยถือว่าคู่ธุรกิจนั้นเปรียบเสมือนเป็นหุ้นส่วนทางการค้า ปฏิบัติต่อคู่ธุรกิจด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน รวมทั้งเปิดโอกาสให้คู่ธุรกิจได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน นอกจากการปฏิบัติตามจริยธรรมต่อคู่ธุรกิจแล้ว บริษัท ยังสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของคู่ธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ให้ข้อมูลหรือจัดทำข้อมูลเมื่อเวลาที่ตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัยต้องการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ บริษัทจัดทำอีเมลล์ตัวแทนเพื่อเป็นช่องทางในการส่งข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

สังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อดูแล และเอาใจใส่ต่อสังคม โดยมุ่งสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณภาพของสังคมในด้านต่างๆ ทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ รวมถึงการจัดอบรมและกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้บริหารและพนักงานได้มีส่วนร่วมและตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม บริษัทให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ในการรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งบริษัทจะจัดกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ซึ่งทุกกิจกรรมบริษัทได้ทำอย่างต่อเนื่องและพัฒนาโครงการให้ดียิ่งขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

การต่อต้านคอร์รัปชัน

บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการต่อต้านคอร์รัปชันในองค์กร โดยได้มีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานกับบริษัท เพื่อให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญและร่วมกันต่อต้านการคอร์รัปชันในรูปแบบต่างๆ และเป็นไปตาม “นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน” ของบริษัท ที่ได้มีการจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรของบริษัทยึดเป็นแนวปฏิบัติ ทั้งนี้ยังเป็นการส่งเสริมให้บริษัทเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีจรรยาบรรณ และจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ

5. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

5.1 การเปิดเผยข้อมูล

5.1.1 บริษัทต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสถานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท ตามแบบรายการเปิดเผยข้อมูล เรื่อง ให้เปิดเผยข้อมูลของบริษัทประกันวินาศภัย ที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย รวมทั้งรายงานประจำปี นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจ และนโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวผ่านเว็บไซต์ของบริษัท

5.1.2 บริษัทต้องจัดให้มีรายงานทางการเงินแสดงควบคู่กับรายงานของผู้สอบบัญชี และรายงานคณะกรรมการตรวจสอบในรายงานประจำปี

5.2 ข้อมูลขั้นต่ำที่ควรเปิดเผยบนเว็บไซต์ของบริษัท

5.2.1 ข้อมูลที่เปิดเผยบนเว็บไซต์ของบริษัท

5.2.1.1 บริษัทกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางอื่นด้วย เช่น เว็บไซต์ของบริษัท โดยกระทำอย่างสม่ำเสมอพร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน อนึ่งข้อมูลบน website ของบริษัทอย่างน้อยประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้ และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

- 1) วิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัท
- 2) ลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัท
- 3) รายชื่อคณะกรรมการและผู้บริหาร
- 4) แบบรายการเปิดเผยข้อมูล เรื่อง ให้เปิดเผยข้อมูลของบริษัทประกันวินาศภัย
รายไตรมาสและรายปี
- 5) รายงานประจำปี ทั้งฉบับปัจจุบันและของปีก่อนหน้า
- 6) รายชื่อบริษัทในเครือ
- 7) การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท
 - นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
 - นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน
 - ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน - การคอร์รัปชัน
 - ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน - การฉ้อฉลหรือการทุจริตอื่นๆ
- 8) การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม เช่น
 - ระบบการคั่นหารายชื่อศูนย์/สาขาทั่วประเทศและศูนย์ซ่อมมาตรฐานของบริษัท
 - ขั้นตอนและวิธีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน
 - ระบบตรวจสอบรายชื่อผู้เสนอขายประกันวินาศภัย
- 9) ข้อมูลติดต่อหน่วยงานภายในบริษัท

5.3 การรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการบริษัท เป็นผู้กำกับดูแลให้บริษัทมีกระบวนการจัดทำรายงานทางการเงินรวมของบริษัท ตลอดจนสารสนเทศที่เสนอต่อผู้ถือหุ้นในรายงานประจำปีที่ดีคุณภาพรายงานทางการเงิน รวมทั้งงบการเงินรวมของบริษัท โดยจะตรวจสอบรายงานทางการเงิน และพิจารณาความครบถ้วนของข้อมูลที่คณะกรรมการตรวจสอบรับทราบ และประเมินความเหมาะสมของหลักการบัญชีที่ใช้ในรายงานทางการเงิน ตรวจสอบประเด็นเกี่ยวกับบัญชีและรายงานทางการเงินที่มีสาระสำคัญ รวมทั้งรายการที่มีความซับซ้อนหรือผิดปกติ และรายการที่ต้องใช้การถ่วงดุลในการตัดสินใจ รวมถึงสอบถามฝ่ายบริหารและผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับผลการตรวจสอบ ความเสี่ยงที่สำคัญเกี่ยวกับรายงานทางการเงิน และแผนที่จะลดความเสี่ยงดังกล่าว

คณะกรรมการบริษัท ได้ดูแลให้บริษัทมีฝ่ายตรวจสอบภายในซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบทุกหน่วยงานของบริษัทเป็นระยะ เพื่อให้มีการบันทึกข้อมูลที่ต้องครบถ้วน มีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานและมีความสุจริตตามนโยบายของบริษัท และไม่ดำเนินการอันเป็นการละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการบริษัท แต่งตั้งให้มีกรรมการอิสระไม่น้อยกว่า 1 ใน 4 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบรายงานทางการเงินให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส และทันเวลา ในกรณีที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์บริษัท จะนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อให้พิจารณาความเหมาะสมและความสมเหตุสมผลก่อนที่จะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

6. กระบวนการควบคุมภายใน

คณะกรรมการบริษัท จัดให้มีกระบวนการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสม เป็นหนึ่งในกลไกสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเป็นเครื่องมือสำคัญของคณะกรรมการบริษัท กรรมการและผู้บริหาร ในการบริหารจัดการกับความเสี่ยงด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถใช้จุดเด่นของกิจการเพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน 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 การฉ้อโกง โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ อำนาจการอนุมัติของผู้บริหารตามระดับอย่างชัดเจนตามโครงสร้างองค์กร อีกทั้งมีฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน เพื่อกำกับดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและให้การปฏิบัติงานมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

6.4 สารสนเทศและการสื่อสาร มีระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจที่เป็นปัจจุบัน และมีความถูกต้อง ส่งเสริมการพัฒนาระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูลให้มีคุณภาพและต่อเนื่อง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและความปลอดภัยในการรวบรวมข้อมูล ประมวลผล จัดเก็บและติดตามผล เพื่อให้กรรมการและผู้บริหารสามารถนำข้อมูลทางการเงินหรือข้อมูลการปฏิบัติงานไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ภายในเวลาที่เหมาะสมและบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่บริษัทกำหนด

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 ให้บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงที่รอบคอบครอบคลุมและสามารถจัดสรรเงินกองทุนให้เพียงพออยู่ตลอดเวลา 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 ฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงาน และฝ่ายคณิตศาสตร์ประกันภัย ที่มีความเป็นกลาง มีหน้าที่รับผิดชอบติดตามการดำเนินงานของหน่วยธุรกิจ รวมถึงให้คำแนะนำและสนับสนุนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 3) ผู้รับผิดชอบระดับสาม (third line of defense) คือ ฝ่ายตรวจสอบภายใน มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของบริษัท โดยเป็นอิสระจากผู้รับผิดชอบระดับอื่น

ส่วนที่ 3

จริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติ ในการดำเนินธุรกิจ

บทนำ : จริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ

กว่า 72 ปี กับประสบการณ์ที่สั่งสมด้านการเป็นผู้นำทางด้านประกันภัย มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส ยึดหลัก **"ความเป็นธรรม คือ นโยบาย"** มาอย่างต่อเนื่อง บริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยคุณภาพการบริการลูกค้าที่ยอดเยี่ยม ทำให้เราได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ให้เป็นบริษัทประกันภัยอันดับหนึ่งมาโดยตลอด บริษัทยังคง**มุ่งมั่นทำหน้าที่ช่วยกระจายความเสี่ยงให้กับคนในสังคม ด้วยความซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา คำนึงถึงประโยชน์ของทุกฝ่าย** และพร้อมที่จะก้าวต่อไปเพื่อเป็นรากฐานการประกันภัยที่แข็งแกร่งสำหรับประเทศ เพื่อให้สังคมไทย เจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนตลอดไป ด้วยการยึดมั่นและถือปฏิบัติในแนวทาง ดังต่อไปนี้

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

1. จริยธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย

1.1 นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน

บริษัทเห็นถึงความสำคัญของพนักงานทุกคน เพราะพนักงานมีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้กิจการบรรลุเป้าหมาย บริษัทจึงกำหนดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีต่อพนักงานดังต่อไปนี้

- บริษัทมีนโยบายให้ผลตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน
- บริษัทมีการโอนย้าย แต่งตั้ง ปรับระดับ และเปลี่ยนตำแหน่งพนักงาน บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถและความเหมาะสม รวมทั้งการกระทำ หรือผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- บริษัทมีการส่งเสริมด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงานทุกระดับ ทั้งด้านความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน และการพัฒนาบุคลิกภาพ ให้บริการทางวิชาการ และองค์ความรู้ใหม่ๆ ส่งเสริมการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองของพนักงาน ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ
- บริษัทมีการดูแลสุขภาพสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความปลอดภัย สะอาด และมีระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ โดยปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับว่าด้วยกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด

1.2 นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัท มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ดูแลแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริษัทดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- บริษัทจัดให้มีการให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งกระบวนการ คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของลูกค้า โดยยึดถือหลักการปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร รวมถึงกฎหมายและข้อบังคับอื่นที่เกี่ยวข้อง
- มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) มีการสำรวจความต้องการ และ ความพึงพอใจของลูกค้าในทุกผลิตภัณฑ์และบริการ มีการวิเคราะห์ และประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- ปรับปรุงผลกระทบของผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนควบคุมดูแลผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพ ตรงตามมาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอและเป็นประโยชน์สำหรับการตัดสินใจของลูกค้า โดยไม่ปกปิดเนื้อหาหรือให้ข้อมูลอันเป็นเท็จหรือจงใจให้ลูกค้าเข้าใจผิด เกี่ยวกับคุณภาพ หรือ เงื่อนไขใดๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นๆ
- เคารพสิทธิส่วนบุคคลของลูกค้า รวมทั้งคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ามาเปิดเผยหากไม่ได้รับการยินยอมจากลูกค้าหรือนำไปใช้หาผลประโยชน์ต่างๆ เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกตามกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- บริษัทจัดให้มีหน่วยงาน และกระบวนการที่จัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะเพื่อรับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำปรึกษา รับแจ้ง ประสานงาน และติดตามแก้ไขปัญหาต่างๆอันเนื่องมาจากการใช้ผลิตภัณฑ์และการบริการให้กับลูกค้า โดยเป็นช่องทางที่มีความหลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น Website E-mail ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ หรือ Call Center และมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบอย่างทั่วถึง
- จัดให้มีการประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนการดำเนินการของบริษัท เพื่อที่บริษัทจะได้ป้องกัน/แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสม และเป็นธรรม รวมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุง หรือพัฒนาการบริการดังกล่าวต่อไป
- แบบกรมธรรม์ เงื่อนไขความคุ้มครอง และเอกสารต่างๆ ระหว่างบริษัทกับลูกค้าต้องมีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ และเป็นไปตามข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ไม่มีข้อกำหนดหรือเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมหรือเป็นการละเมิดสิทธิของลูกค้า รวมทั้งมีการปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด และในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งได้ ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็วเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขโดยใช้หลักความสมเหตุสมผล
- สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในอันที่จะเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับบริษัทให้ยั่งยืนยาวนานตลอดไป

1.3 นโยบายการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

บริษัทมีนโยบายเสริมสร้างธุรกิจให้มีความแข็งแกร่งและมั่นคง มีหน้าที่เพิ่มมูลค่าแก่องค์กร เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับผลประโยชน์ในระยะยาว จึงกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานปฏิบัติโดยยึดหลักปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเป็นธรรมตามแนวทางดังต่อไปนี้

- ปฏิบัติตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติกรรมการ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้นดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ดีของหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ และปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกันเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น
- เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีส่วนร่วมในการดูแลกิจการ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท ภายใต้การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน
- บริษัทดำเนินงานด้วยความโปร่งใส สามารถเปิดเผยข้อมูลที่เชื่อถือได้ต่อผู้ถือหุ้นโดยรายงานให้ผู้ถือหุ้นทราบถึงสถานะภาพของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วนตามความเป็นจริง
- รายงานสถานะภาพของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วนตามความเป็นจริง และทันต่อสถานการณ์
- จัดให้มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลหลากหลายช่องทาง รวมทั้งจัดทำเว็บไซต์ของบริษัท ให้ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวกและจัดทำข้อมูลด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

1.4 นโยบายการปฏิบัติต่อคู่แข่ง

บริษัทมีนโยบายในการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าภายใต้กรอบการแข่งขันเสรี ถูกต้องตามกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

- บริษัทยึดมั่นในการประพฤติปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันทางธุรกิจที่เป็นธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย
- ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับทางการค้าเพื่อผลประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม
- ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่กระทำใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของคู่แข่งทางการค้า

1.5 นโยบายการปฏิบัติต่อเจ้าหนี้

บริษัทมีนโยบายในการดำรงชื่อเสียงของบริษัท ด้วยการสร้างความไว้วางใจในการชำระหนี้ของบริษัทต่อเจ้าหนี้ โดยกำหนดแนวปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ ดังนี้

- ปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ต่อเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด หากไม่สามารถปฏิบัติตามข้อผูกพันในสัญญาต้องแจ้งเจ้าหนี้ให้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- กำหนดนโยบายด้านการเงินไว้โดยชัดเจน รวมทั้งแจ้งรอบระยะเวลาการวางบิลและการชำระเงินของบริษัทให้เจ้าหนี้ทุกรายทราบ

1.6 นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทมีนโยบายในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และสุจริต โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ ดังนี้

- บริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรม และปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และสัญญาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด กรณีไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ต้องรีบแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมหาแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหา
- ชำระหนี้อย่างตรงเวลา โดยแจ้งให้ลูกค้าได้ทราบถึงระยะเวลาในการวางบิล และการชำระเงินของบริษัท
- ไม่เรียก ไม่รับหรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการติดต่อกับลูกค้า

1.7 นโยบายการปฏิบัติต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัทมีความมุ่งมั่นให้ความสำคัญต่อชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งจะดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และพร้อมให้ความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม รวมทั้งปลูกฝังให้พนักงานทุกคนในบริษัทเป็นพลเมืองที่ดีทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยกำหนดแนวปฏิบัติไว้ ดังนี้

- สร้างสรรค์และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ กับกลุ่มพันธมิตรทั้งภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์ขององค์กรและสังคมส่วนรวม
- เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในธุรกิจประกันภัยให้กับลูกค้าและประชาชน
- จัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคม โดยการมีส่วนร่วมของพนักงานตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสนำไปใช้ในการทำความดีเพื่อพัฒนาจิตอาสา และให้พนักงานร่วมปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีของสังคม
- สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในท้องถิ่น ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสถานศึกษา ศาสนสถาน และสุขลักษณะของเยาวชนและผู้ด้อยโอกาส รวมถึงสิ่งแวดล้อมของชุมชน
- สื่อสารกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เผยแพร่ และรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

1.8 นโยบายการปฏิบัติต่อภาครัฐ

บริษัทมีนโยบายในการดำเนินธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย จะดำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยและหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ โดยติดต่อประสานงานอย่างเปิดเผย เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส ตลอดจนสร้างความมั่นใจ และความเชื่อถือซึ่งกันและกัน โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ ดังนี้

- ปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ คำสั่งและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนโยบายและมาตรฐานการปฏิบัติงานตามกฎหมาย และระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยและหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ
- บริษัทจะให้ความร่วมมือในการติดต่อและสนับสนุน ในการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแล และหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงาน ข้อมูลที่สื่อสารกับเจ้าหน้าที่จะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ และการนำเสนอข้อมูลจะต้องดำเนินไปอย่างเปิดเผย ตรงเวลา และสามารถทำให้เป็นที่เข้าใจได้

1.9 นโยบายการกำกับการปฏิบัติงานตามกฎหมาย

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการเป็นบริษัทภิบาลที่ดี การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ดังนั้น นโยบายการกำกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายจึงเป็นกรอบของหลักเกณฑ์ที่สำคัญ ที่จะนำไปให้บริษัทบรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จในการแข่งขันด้วยการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นธรรม โดยมุ่งเน้นความมั่นคง คุณภาพ ความน่าเชื่อถือ และคุ้มครองผู้เอาประกันภัยและผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยความเป็นธรรมและรวดเร็ว ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทที่กำหนดไว้

คณะกรรมการบริษัท เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าวจึงได้กำหนดนโยบายการกำกับการปฏิบัติงานตามกฎหมาย โดยนโยบายฉบับนี้จะอยู่บนพื้นฐานของหลักการซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของการดำเนินธุรกิจประกันภัยของบริษัท เพื่อให้พนักงานทุกท่านทุกระดับและในทุกส่วนงาน ยึดถือแนวนโยบายฉบับนี้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามกฎหมาย และร่วมกันทำหน้าที่ในการสร้างความมั่นใจว่าตนได้กระทำตามกฎหมายและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หลักจริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์กร

1.10 นโยบายบริหารความเสี่ยง

บริษัทตระหนักถึงการทำให้มีการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม (Enterprise Risk Management : ERM) และการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัท (Own Risk and Solvency Assessment : ORSA) ให้เป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำกับการบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม และการประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2562 เพื่อให้มีการบริหารความเสี่ยงที่สนับสนุนและส่งเสริมบริษัทให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ รวมถึงมีเสถียรภาพทางการเงิน การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้บริษัทบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อการมีระบบสารสนเทศที่สามารถรองรับการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทให้มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ และการสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานของพนักงานทุกคน โดยมีโครงสร้างการบริหารจัดการความเสี่ยงที่กระจายการบริหารความเสี่ยงไปยังทุกหน่วยงานเพื่อเชื่อมโยงการทำงานจากระดับองค์กรสู่ระดับหน่วยงานย่อย การสื่อสารวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่จะได้รับจากการกำหนดทิศทาง นโยบาย และแนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยง การสร้างความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่อาจเกิดจากความเสี่ยงโดยเฉพาะกับหน่วยงานที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงสำคัญจากการดำเนินกิจกรรมหลักของบริษัท 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 และการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
- นโยบายการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
- นโยบายการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับระบบปฏิบัติการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
- นโยบายการสรรหาว่าจ้างและฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

1.13 นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้ปฏิเสธการคอร์รัปชันในทุกรูปแบบกับภาครัฐและเอกชน ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม และได้มีการกำหนดมาตรการป้องกันและต่อต้านการคอร์รัปชันประกอบด้วย นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ระเบียบข้อปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องรวมถึงสร้างระบบการควบคุมภายในที่ดี เพื่อแสดงทิศทางและกรอบการดำเนินการของบริษัท เกี่ยวกับการต่อต้านและป้องกันการคอร์รัปชัน ตามหลักการและแนวปฏิบัติที่ดี อันเป็นที่ยอมรับว่าเหมาะสมสำหรับการปรับใช้ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และการประกอบธุรกิจประกันภัย

1.14 นโยบายการปฏิบัติงานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

นโยบายการปฏิบัติงานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ทราบถึง นโยบาย แนวทางและขั้นตอนที่ต้องครบถ้วนในทางปฏิบัติ อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการพัฒนาระบบงานยิ่งขึ้น อีกทั้งต้องการให้ผู้ใช้งานได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้อยู่ ณ ปัจจุบัน

1.15 นโยบายการบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทให้ความสำคัญต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความลับสำหรับข้อมูลของเจ้าของข้อมูล หรือผู้ใช้งานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จึงได้จัดทำนโยบายการบริหารจัดการความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคลฉบับนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท ซึ่งหมายถึงเว็บไซต์ของบริษัท เว็บไซต์ V-store เว็บไซต์ e-Agency การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Web Services) แอปพลิเคชัน การบริการและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

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 ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและน่าพบบริษัทไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน จึงได้กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้มีส่วนในกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่างๆ ทั้งจากบุคลากรภายในองค์กร และจากบุคคลภายนอก ที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือจากการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่เข้าข่ายการคอร์รัปชัน (การติดสินบน) และการฉ้อฉลทั้งจากภายในหรือภายนอกบริษัท รวมทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการ

ฝ่ายระวาง ติดตามการดำเนินงานธุรกิจของบริษัท และเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงการบริหารงานและการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.19 นโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นธรรมและรวดเร็ว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริษัทดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน จึงได้จัดทำนโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ที่กำหนดการให้บริการอย่างเป็นธรรมทั้งกระบวนการ คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของลูกค้า โดยยึดถือหลักการปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร รวมถึงกฎหมายและข้อบังคับอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.20 แนวทางในการปฏิบัติของบริษัท

ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสาร และวิธีการในการขอเอาประกันภัย

● การขอเอาประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ

1. ผู้เอาประกันภัยสอบถามอัตราเบี้ยประกันภัย
 - ผู้เอาประกันภัยแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับรถยนต์ที่จะทำประกันภัยโดยระบุยี่ห้อ รุ่นรถ ปัดทะเบียน ลักษณะการใช้งาน และความคุ้มครองที่ต้องการ
2. บริษัทเสนออัตราเบี้ยประกันภัย
 - บริษัทเสนออัตราเบี้ยประกันภัย ความคุ้มครอง เงื่อนไขกรมธรรม์ ตามความประสงค์ของผู้เอาประกันภัย
3. ผู้เอาประกันภัยตกลงทำประกันภัย
 - ผู้เอาประกันภัยกรอกใบคำขอโดยระบุรายละเอียดของผู้เอาประกันภัย และรายละเอียดรถยนต์ พร้อมลงนามในใบคำขอประกันภัยและแนบสำเนาทะเบียนรถสัญญาเช่าซื้อ หรือสัญญาซื้อขาย (กรณีรถป้ายแดง), สำเนาใบอนุญาตขับขี่รถยนต์ (กรณีระบุชื่อผู้ขับขี่ในกรมธรรม์) ฯลฯ
4. ผู้เอาประกันภัยชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัย
 - กรณีชำระผ่านสาขาของบริษัท บริษัทจะออกกรมธรรม์ ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ผู้เอาประกันภัยทันที
 - กรณีชำระผ่านตัวแทน หรือนายหน้า ตัวแทนหรือนายหน้าจะมอบใบรับฝากเงินค่าเบี้ยประกันภัย และหมายเลขรับแจ้งเพื่อยืนยันการคุ้มครองให้กับผู้เอาประกันภัยทันที และจะส่งมอบกรมธรรม์ ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้กับผู้เอาประกันภัยภายใน 15 วันทำการ

● การขอเอาประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ

1. ผู้เอาประกันภัยสอบถามอัตราเบี้ยประกันภัย
 - ผู้เอาประกันภัยแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับรถยนต์ที่จะทำประกันภัยโดยระบุยี่ห้อ รุ่นรถ ปัดทะเบียน ขนาดเครื่องยนต์ ลักษณะการใช้งาน
2. บริษัทเสนออัตราเบี้ยประกันภัย
 - บริษัทเสนออัตราเบี้ยประกันภัย ความคุ้มครอง เงื่อนไขกรมธรรม์ภาคบังคับ

- กรณีตกลงทำประกันภัย บริษัทขอรายละเอียดของผู้เอาประกันภัย และเอกสารเพิ่มเติม เช่น สำเนา ทะเบียนรถ สัญญาเช่าซื้อ (กรณีรถป้ายแดง)
- 3. การจัดพิมพ์กรมธรรม์ / ใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษีอย่างย่อ
 - บริษัทมอบกรมธรรม์ / ใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษีอย่างย่อ ให้ผู้เอาประกันภัยพร้อมเก็บเงินค่า เบี้ยประกันภัยทันที

● **การขอเอาประกันภัย Non-Motor**

1. ผู้เอาประกันภัยสอบถามอัตราเบี้ยประกันภัย
 - ผู้เอาประกันภัยแจ้งรายละเอียดทรัพย์สินที่จะทำประกันภัย
 2. บริษัททำการสำรวจภัย (บางกรณี)
 - หากมีจำนวนเงินเอาประกันภัยที่สูง หรือลักษณะของธุรกิจที่มีความเสี่ยงสูง บริษัทจะนัดสำรวจภัย เพื่อประเมินลักษณะความเสี่ยงภัย (Risk Exposure)
 3. บริษัทพิจารณารับประกันภัย
 - เจ้าหน้าที่พิจารณารับประกันภัยจะวิเคราะห์ความเสี่ยงภัย และคำนวณเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสม และทำใบเสนอราคาแจ้งรายละเอียด อัตราเบี้ยประกันภัย ความคุ้มครอง เงื่อนไขกรมธรรม์ เพื่อแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบเพื่อตัดสินใจ
 4. ผู้เอาประกันภัยตกลงทำประกันภัย
 - ผู้เอาประกันภัยลงนามในใบคำขอเอาประกันภัย หรือใบเสนอราคาของบริษัทจัดส่งให้
 5. บริษัทจัดพิมพ์กรมธรรม์ประกันภัย และผู้เอาประกันภัยชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัย
 - บริษัทออกกรมธรรม์ประกันภัย ประกอบด้วยตารางกรมธรรม์ เอกสารแนบท้าย ใบกำกับภาษีและ ใบเสร็จรับเงิน จัดส่งให้กับนายหน้า/ตัวแทน หรือผู้เอาประกันภัยพร้อมรับชำระค่าเบี้ยประกันภัย
 6. เวลาที่ใช้ในการดำเนินการโดยปกติประมาณ 1-3 วันทำการ
- * หมายเหตุ : หากมีเงื่อนไขเพิ่มเติมจากปกติ ระยะเวลาอาจเปลี่ยนแปลงได้

ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารและวิธีการในการขอรับค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

● **การขอรับค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยรถยนต์**

1. การแจ้งเหตุของผู้เอาประกันภัยหรือผู้เกี่ยวข้อง

สามารถแจ้งอุบัติเหตุผ่านโทรศัพท์หมายเลข 1557 สาขาของบริษัท หรือผ่านแอปพลิเคชันที่ใช้ในการแจ้งอุบัติเหตุ
2. รายละเอียดที่ใช้ในการแจ้งเหตุ
 - 2.1 ทะเบียนรถ ยี่ห้อ
 - 2.2 บุคคลหรือทรัพย์สินที่ทำประกันภัย
 - 2.3 หมายเลขกรมธรรม์
 - 2.4 วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ สถานที่ของวัตถุที่เอาประกันภัยตั้งอยู่
 - 2.5 ลักษณะการเกิดเหตุ
 - 2.6 การตรวจสอบอุบัติเหตุ
 - 2.7 ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ของผู้เอาประกันภัยหรือผู้แจ้งเหตุ

3. การตรวจสอบอุบัติเหตุ

บริษัทส่งเจ้าหน้าที่ไปยังสถานที่เกิดเหตุหรือสถานที่นัดหมายเพื่อตรวจสอบการเกิดเหตุ ความเสียหาย และเงื่อนไขความคุ้มครองตามกรมธรรม์ หากมีความคุ้มครอง บริษัทจะออกใบเคลม (ใบรับรองความเสียหาย) ให้แก่ผู้ได้รับความเสียหายเพื่อใช้ในการติดต่อกับบริษัท

4. การตกลงชดใช้ค่าเสียหาย

บริษัทจะชดใช้ค่าเสียหายกับผู้ได้รับความเสียหายโดยหากประสงค์ให้บริษัทจัดซ่อม หรือ ติดต่อ หรือ จัดหาสถานพยาบาลให้ ก็สามารถใช้บริการผ่านเครือข่ายของบริษัท โดยไม่ต้องสำรองจ่าย แต่หากผู้ได้รับความเสียหายประสงค์จะรับเป็นเงินสดสินไหมทดแทนเป็นเงินก็สามารถทำได้ตามที่ต้องการ

5. ขั้นตอนและวิธีการในการขอรับค่าสินไหมทดแทน

กรณีให้บริษัทจัดซ่อม ให้นำใบเคลมไปติดต่อยังอุ้งโครงการหรือคู่ค้าอื่นที่บริษัทรับรอง เพื่อให้ผู้โครงการหรือคู่ค้าอื่นที่บริษัทรับรองจัดการซ่อมแซมให้ หรือรับการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลตามสัญญา โดยไม่ต้องสำรองจ่าย

กรณีประสงค์จัดซ่อมเอง หรือ ไปรักษาพยาบาลเอง หรือ ประสงค์ที่จะได้รับการชดใช้ค่าสินไหมเป็นเงิน จะใช้เอกสารดังนี้

5.1 เอกสารประกอบการขอรับค่าสินไหมทดแทนด้านทรัพย์สิน

5.1.1 ใบเคลม

5.1.2 ใบเสนอราคาความเสียหาย

5.1.3 ภาพถ่ายความเสียหาย

5.1.4 ใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษี

5.1.5 เอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่เสียหาย

5.1.6 **กรณีบุคคลธรรมดา** สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน

กรณีนิติบุคคล หนังสือรับรองการจดทะเบียน สำเนาบัตรประชาชนกรรมการผู้มีอำนาจ

5.1.7 หนังสือมอบอำนาจ กรณีที่มอบหมายให้บุคคลอื่นมาติดต่อแทน

5.1.8 เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

5.2 เอกสารประกอบการขอรับค่าสินไหมทดแทนด้านบาดเจ็บ สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ

เสียชีวิต และค่าชดเชย หรือ ค่าขาดประโยชน์

5.2.1 ใบรับรองแพทย์ ใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาล

5.2.2 ใบรับรองความพิการ หรือ บัตรประจำตัวผู้พิการ

5.2.3 เอกสารแสดงสาเหตุของการเสียชีวิต ได้แก่ ใบมรณบัตร หรือ หนังสือรับรองการตาย หรือ ใบขึ้นสูตฺรพลิกศพ หรือ ใบรายงานผลการผ่าศพ ฯลฯ

5.2.4 สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้านของผู้บาดเจ็บ สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ เสียชีวิต

5.2.5 สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้านของทายาท

5.2.6 หลักฐานแสดงฐานะผู้ได้รับความเสียหาย เช่น หนังสือรับรองเงินเดือน สลิปเงินเดือน ฯลฯ

กรณีเรียกร้องค่าชดเชย หรือ ค่าขาดประโยชน์

5.2.7 เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

6. ระยะเวลาในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมทดแทนทันทีหรือภายในระยะเวลา 7 วัน กรณีเป็นกรณีคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ หรือ 15 วัน กรณีเป็นกรณีภาคสมัครใจอื่น นับตั้งแต่วันที่ตกลงกันได้และบริษัทได้รับเอกสารถูกต้องครบถ้วน

7. ช่องทางการติดต่อ

7.1 สาขาทั่วประเทศของบริษัท หรือ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ 1557

7.2 เว็บไซต์บริษัทที่ www.viriyah.co.th

● **การขอรับค่าสินไหมทดแทนการประกันภัย Non-Motor**

1. ผู้เอาประกันภัยแจ้งเหตุ

ผู้เอาประกันภัยสามารถแจ้งเหตุผ่าน สาขา / ศูนย์ / ตัวแทน / นายหน้า ของบริษัท หรือ ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ตามที่ระบุไว้ในเอกสารหลักฐานการเอาประกันภัย (กรณีที่ไม่ใช่เอกสารหลักฐานการเอาประกันภัยสามารถติดต่อฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ 1557 หรือ 0-2239-1557) โดยระบุ ชื่อ-นามสกุล ของผู้เอาประกันภัย รายละเอียดความเสียหายที่เกิดขึ้น ลักษณะการเกิดเหตุ สถานที่ และวัน เวลาที่เกิดเหตุ (ในบางกรณี ผู้เอาประกันภัยสามารถแจ้งความเสียหายผ่านทางคู่สัญญาได้ ตามที่ระบุไว้ในหลักฐานการเอาประกันภัย เช่น การใช้สิทธิ์เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลคู่สัญญา เป็นต้น)

2. บริษัททำการตรวจสอบการเอาประกันภัย

- บริษัทตรวจสอบความถูกต้องของกรมธรรม์ประกันภัย สถานที่ตั้งของทรัพย์สิน และระยะเวลาการคุ้มครองเอาประกันภัย
- บริษัทตรวจสอบสาเหตุว่า อยู่ภายใต้เงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์หรือไม่ พร้อมชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนและเอกสารที่บริษัทต้องการให้กับผู้เอาประกันภัยเข้าใจอย่างชัดเจน
- หากไม่อยู่ภายใต้เงื่อนไขความคุ้มครองของกรมธรรม์ บริษัทจะชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงขอบเขตความคุ้มครอง หรือทรัพย์สินที่ได้รับความคุ้มครอง

3. บริษัทส่งเจ้าหน้าที่สำรวจความเสียหาย

บริษัทจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ หรือบริษัทผู้รับสำรวจความเสียหาย Loss Adjuster (ในบางกรณี) ไปสถานที่เกิดเหตุ เพื่อสำรวจ / ตรวจสอบความเสียหาย

4. บริษัทประเมินค่าเสียหาย

บริษัทจะประเมินมูลค่าความเสียหาย เปรียบเทียบกับการเรียกร้องความเสียหายจากผู้เอาประกันภัยและจะพิจารณาการชดเชยค่าเสียหาย

5. การตกลงค่าเสียหาย

บริษัทเจรจาตกลงชดเชยค่าเสียหาย ค่าชดเชย ผลประโยชน์ กับผู้เอาประกันภัย และ / หรือผู้รับผลประโยชน์ และ / หรือ ผู้มีส่วนได้เสียกับความเสียหาย

6. ผู้เอาประกันภัยรับค่าสินไหมทดแทน

ผู้เอาประกันภัยส่งเอกสาร ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หรือหนังสือรับรองการจดทะเบียน (ในกรณีเป็นนิติบุคคล) และใบเสร็จค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ให้บริษัท พร้อมลงนามในเอกสารใบรับค่าสินไหมทดแทน ตามที่ได้ตกลงกับบริษัท

7. ระยะเวลาที่ดำเนินการขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของเอกสาร หลักฐาน มูลค่าความเสียหายหรือการพิจารณาในการชดเชยค่าเสียหาย

1.21 นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม และส่วนรวม (CSR)

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) คือ องค์กรธุรกิจประกันภัยที่เปี่ยมไปด้วยสำนึกสาธารณะ (Public Mind) นอกเหนือจากความมุ่งมั่นในการทำหน้าที่สร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินแก่ประชาชนและสังคมไทยแล้ว บริษัทยังยึดมั่นในอุดมการณ์แห่งการแบ่งปันและสร้างสรรค์ประโยชน์แก่สังคมไทยด้วยกิจกรรมและโครงการสาธารณะประโยชน์เพื่อสังคมไทยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ตลอดกว่า 7 ทศวรรษที่ผ่านมา บริษัท ได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืนและเพิ่มขึ้นทุกปี ด้วยการริเริ่มดำเนินการ หรือสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมในหลากหลายมิติ โดยมุ่งหวังยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดีขึ้น เพื่อความยั่งยืนของสังคมและตอบสนองตามนโยบายของบริษัท ที่ว่า **“ความเป็นธรรม คือ นโยบาย”**

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรธุรกิจที่มีการดำเนินการภายใต้ หลักจริยธรรม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรอันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ณ ปัจจุบัน บริษัทได้มุ่งเน้นกิจกรรมเพื่อสังคมใน 6 ด้าน คือ ด้านการรณรงค์ความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจพอเพียง ด้านศาสนาและวัฒนธรรม และด้านการแพทย์และสาธารณสุข โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.21.1 การส่งเสริม สนับสนุน และมีส่วนร่วมในสาธารณะประโยชน์

1. ด้านการรณรงค์ความปลอดภัย

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญบนท้องถนน จึงได้จัดกิจกรรมด้านการรณรงค์ความปลอดภัยบนท้องถนนอย่างต่อเนื่องและยาวนาน จนเกิดเป็นเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาสังคม เพื่อขับเคลื่อนในหลากหลายกิจกรรม อีกทั้งบริษัท ยังได้พัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านการรณรงค์ความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องทั้งนี้ โครงการรณรงค์ความปลอดภัยที่บริษัทริเริ่ม ดำเนินการเอง และร่วมมือกับภาคีเครือข่าย อาทิ โครงการจัดทำโรงเรียนต้นแบบ

“วัยใส ใส่ใจ ใส่หมวก” ภายใต้แนวคิดโรงเรียนวังไกลกังวล ร่วมใจปลอดภัย



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

2. ด้านการศึกษา

บริษัทมีความมุ่งมั่นและตระหนักในสำคัญของการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและพัฒนาศักยภาพของเด็กและเยาวชน เพื่อให้เติบโตอย่างมีคุณภาพและเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้า อาทิ โครงการสวัสดิการทุนการศึกษาให้กับบุตร – ธิดา สมาชิกสมาคมผู้สื่อข่าวเศรษฐกิจ ประจำปี 2562 เพื่อเป็นสวัสดิการและแบ่งเบาภาระให้แก่สมาชิกของสมาคมผู้สื่อข่าวเศรษฐกิจ



โครงการ "สุขที่ให้...เพื่อน้องได้เรียน" ให้กับน้องๆ ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และขาดโอกาสทางการศึกษา ในพื้นที่ อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช จำนวน 6 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนบ้านบนควน โรงเรียนบ้านคอกช้างโรงเรียนบ้านคลองขุด โรงเรียนบ้านบ่อมอง โรงเรียนบ้านวังยาว และโรงเรียนวัดหนองติ ซึ่งได้ทำพิธีส่งมอบทุนการศึกษาทั้งหมดที่โรงเรียนบ้านบนควน อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช



3. ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

การเข้าไปมีส่วนแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นับเป็นหนึ่งในภารกิจหลักที่บริษัทได้ดำเนินการมาอย่างยาวนานและต่อเนื่อง ทั้งในฐานะหน่วยงานที่สนับสนุน และริเริ่มดำเนินการ รวมไปถึงร่วมกันสร้างพลังเครือข่ายด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ด้วยปัญหาสิ่งแวดล้อมที่วิกฤตขึ้นทุกขณะ บริษัทจึงมีเจตนารมณ์ที่แน่วแน่ในการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทั้งเป็นการริเริ่มด้วยการปลูกจิตสำนึกพนักงานให้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการเข้าร่วมกิจกรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นอกจากนั้น บริษัท ยังได้ให้การสนับสนุนและดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน อาทิ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) รวมพลังจิตอาสา ร่วมอนุรักษ์ธรรมชาติแม่น้ำภาชีจัดกิจกรรม “รักษภาชี” อันเป็นกิจกรรมเพื่อสังคมของ “โครงการ รวมพลังความดี คิดดี ทำดี เพื่อสังคม ครั้งที่ 3” ที่บริษัทได้มอบอุปกรณ์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พิทักษ์ป่า ให้กับเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าแม่น้ำภาชี ตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี นอกจากนี้ กลุ่มวิริยะจิตอาสา ยังได้ร่วมกันสร้างฝายชะลอน้ำ เพื่อป้องกันการพังทลายของหน้าดิน กักเก็บน้ำ เป็นต้น



4. ด้านเศรษฐกิจพอเพียง

บริษัทยังคงน้อมนำแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มาถ่ายทอดสู่พนักงานและส่งเสริมให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการนำความรู้สู่ประชาชนผ่านกิจกรรมที่หลากหลายและดำเนินการเป็นประจำต่อเนื่อง อาทิ โครงการสนับสนุนสมุดการศึกษา ชุด “เศรษฐกิจพอเพียง” ร่วมกับมูลนิธิน้อมเกล้าพัฒนา พิมพ์แจกจ่ายให้แก่โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนตามพระราชดำริในสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ โครงการให้ความรู้เศรษฐกิจพอเพียงผ่านกิจกรรมพี่เพื่อน้อง จากผองเพื่อนชาวประกันและมวมิตรธุรกิจเพื่อสังคม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นทุกปี และโครงการเกษตรตัวน้อยตามรอยพ่อ เป็นต้น



5. ด้านศาสนาและวัฒนธรรม

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีประวัติศาสตร์ สังคม ประเพณี วัฒนธรรมที่ดีมาอย่างยาวนาน อีกทั้งยังมีกิจกรรมด้านศาสนาและวัฒนธรรม เพื่อเป็นการสืบทอดศาสนาให้คงอยู่ และเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจให้กับประชาชนชาวไทย ตลอดจนรักษาสืบสานวัฒนธรรม ประเพณี วัฒนธรรมอันดีงามให้อยู่คู่สังคมไทยด้วยการเข้าร่วมกิจกรรมที่สำคัญทางศาสนาและวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

นับเป็นอีกหนึ่งภารกิจที่บริษัทมุ่งมั่นในการทำนุบำรุงศาสนาและสืบสานศิลปวัฒนธรรม โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้ปฏิบัติและขัดเกลาจิตใจผ่านกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องในวันสำคัญทางศาสนา ภายใต้ชมรมพุทธธรรม รวมทั้งยังให้การสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา ร่วมกับภาคีเครือข่ายอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน อาทิ โครงการอุปสมบทเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยพระกัมมัฏฐาน โครงการปฏิบัติธรรม (บวชนกชมรมภวนา) ณ วัดมเหยงคณ์ จ.พระนครศรีอยุธยา โครงการทำบุญตักบาตร หล่อเทียนพรรษา โครงการตักบาตรหนังสือดี และโครงการจิตอาสา พัฒนาลานธรรม เป็นต้น นอกจากนี้ทีมจิตอาสาของบริษัทฯ ได้ร่วมสนับสนุน มูลนิธิชิปปิงปัญญา ในการอบรมคุณธรรม จริตธรรมให้แก่เด็กนักเรียน โครงการยุวชนมัคคุเทศก์ กองเรือยุทธการ กองทัพเรือ ณ ปราสาทสัจธรรม อ.บางละมุง จ.ชลบุรี



รวมถึงการทำบุญและร่วมพิธีทอดผ้าป่าสามัคคี เนื่องในโอกาสครบรอบ 5 ปี รายการ @Time ททบ. 5 ในโอกาสนี้บริษัทฯ ร่วมสมทบทุนสร้างศาลาที่ประทับ 3 มหาราช พระรามาริบัติที่ 1 (พระเจ้าอุทอง), พระนเรศวรมหาราช และพระเจ้าตากสินมหาราช ขนาดเท่าพระองค์จริง ทั้งนี้งานบุญดังกล่าวจัดขึ้น ณ ธรรมสถานแม่ชีหลวงดา จังหวัดปทุมธานี



6. ด้านการแพทย์และสาธารณสุข

ด้วยตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยเฉพาะด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ในสังคมไทย บริษัทได้สนับสนุนอุปกรณ์กู้ชีพภายในรถกู้ภัยแสงแก้วโพธิญาณ โดยคุณประสาน นิลมานัตต์ กรรมการและที่ปรึกษาบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) พร้อมด้วยฝ่ายปฏิบัติการภาค1 เป็นผู้แทนบริษัท ส่งมอบอุปกรณ์ช่วยชีวิตหน่วยกู้ภัยแสงแก้วโพธิญาณ ให้กับครูบาอริยชาติ อริยจิตโต เจ้าอาวาสวัดแสงแก้วโพธิญาณ อ.แม่สรวย จ.เชียงราย เพื่อใช้ในการช่วยชีวิตผู้ป่วย และผู้ประสบอุบัติเหตุบนท้องถนน โดยอุปกรณ์ดังกล่าวประกอบไปด้วยเครื่องกระตุกหัวใจด้วยไฟฟ้า (AED) เครื่องออกซิเจน เตียงขนส่งผู้ป่วยรถฉุกเฉิน รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ต่างๆ ในการกู้ชีพ และร่วมสมทบทุนจัดซื้อรถวิลแชร์มอบให้แก่ผู้ด้อยโอกาสที่มีปัญหาทางการเคลื่อนไหว ภายใต้โครงการ “ทุกการเดินทางขับเคลื่อนด้วยความสุขสู่คนไทยด้วยวิลแชร์” ซึ่งจัดขึ้นเนื่องในโอกาสวันคล้ายวันสถาปนา บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) ครบรอบปีที่ 89 ณ บริเวณชั้น 1 อาคารสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพฯ (จตุจักร) ถนนกำแพงเพชร 2 กรุงเทพฯ



นอกจากนี้แล้ว บริษัทได้ร่วมสนับสนุนกิจกรรม “85 ปี TU Running วิ่งการกุศล” ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดย คุณพงศ์พันธ์ ประภาศิริลักษณ์ รองผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กร เป็นผู้แทนบริษัทฯ ร่วมเป็นเกียรติในพิธีเปิดงานและร่วมปล่อยตัวนักวิ่งทั้งประเภท Fun Run 5.5 กิโลเมตร และประเภท Mini Marathon 10 กิโลเมตร โดยมี ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงอรพรรณ โพชนุกูล รองอธิการบดีฝ่ายการศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นประธานในพิธี ณ บริเวณลานพญานาค มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี

สำหรับกิจกรรมครั้งนี้จัดขึ้นเพื่อเป็นการระดมทุนให้กับศูนย์ภูมิแพ้และหอบหืด และศูนย์ความเป็นเลิศเท้าเบาหวาน โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ เนื่องในโอกาสครบรอบ 85 ปี วันสถาปนามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภายในงานมีนักวิ่งออกสตาร์ทเข้าร่วมการแข่งขันกว่า 2,000 คน ทั้งนี้ บมจ.วิริยะประกันภัย ยังได้ร่วมออกบูธกิจกรรมสร้างสีสันและความสนุกสนานให้แก่ผู้เข้าร่วมงานอีกด้วย



1.21.2 การให้ความรู้ด้านการประกันภัยแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ

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

นอกจากนี้ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้จัดโครงการอบรมเสริมความรู้ให้แก่ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถยนต์ร่วมกับ กรมการขนส่งทางบก โดยโครงการดังกล่าวมีการอบรมภาคทฤษฎี มีนักวิชาการจาก กรมการขนส่งทางบก เป็นวิทยากรให้ความรู้ เกี่ยวกับเทคนิคการขับรถอย่างปลอดภัยและมรรยาทในการขับรถ วิชากฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยทางหลวง และกฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบกฯ และบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้ส่งวิทยากรบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการทำประกันภัย และมีโครงการ "อบรมเสริมความรู้ให้แก่ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถยนต์" เป็นความร่วมมือกันระหว่าง กรมการขนส่งทางบกและ บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำอย่างต่อเนื่องมาเกือบ 30 ปี ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาโครงการนี้สามารถผลิตผู้ขับขี่ที่มีวินัยและขับรถอย่างปลอดภัย เกือบ 50,000 คน



1.22 วิธีการติดต่อบริษัท และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีมีข้อพิพาทหรือเรื่องร้องเรียน

1. ติดต่อฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์หมายเลข 1557 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง หรือ
2. ติดต่อแผนกมาตรฐานงานเจรจาและยุติข้อพิพาท ฝ่ายมาตรฐานงานศูนย์ปฏิบัติการสินค้าใหม่ทดแทนหมายเลข 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 การตัดสินใจในกรณีใดๆ ต้องอยู่บนพื้นฐานของการมีข้อมูลที่เพียงพอและน่าเชื่อถือ และดูแลจัดการกิจการด้วยความระมัดระวังรอบคอบ พิจารณาจากฐานข้อมูลที่เพียงพอ มีเหตุผล และความเห็นชอบจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน
- หลีกเลี่ยงการกระทำที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ของบริษัท โดยดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจที่คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของบริษัท และป้องกันดูแลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไม่ให้เกิดความเสียหาย รวมทั้งสร้างความน่าเชื่อถือ และผลประโยชน์ให้แก่องค์กรเป็นสำคัญ
- ต้องไม่นำข้อมูลภายในของบริษัทที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะไปใช้ในทางที่ผิด อีกทั้งไม่ใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและเพื่อผู้อื่นจากการเป็นกรรมการบริษัท
- ต้องไม่ให้ข้อมูลข่าวสาร หรือให้สัมภาษณ์ใดๆ ต่อสื่อมวลชน หรือต่อสาธารณชน ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และการดำเนินงานของบริษัท
- ส่งเสริมและสนับสนุนมาตรการป้องกันการฉ้อฉล เพื่อให้บริษัท ยับยั้ง จัดการ และเยียวยาความเสียหายจากการฉ้อฉล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. จริยธรรมสำหรับผู้บริหาร

เนื่องจากผู้บริหารมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินงานที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด เพื่อให้บริษัทบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของบริษัท คณะกรรมการจึงได้จัดทำข้อกำหนดจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับผู้บริหาร เพื่อยึดถือเป็นหลักปฏิบัติตามมาตรฐานด้านจริยธรรมที่ดีของผู้บริหาร ตามแนวปฏิบัติดังนี้

- ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด
- ปฏิบัติหน้าที่และดำเนินกิจการของบริษัท ด้วยความซื่อสัตย์ ยุติธรรม โปร่งใสและมีคุณธรรม
- ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร
- ความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการกระทำ ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความถูกต้อง
- ปฏิบัติหน้าที่โดยหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตนต่อผลประโยชน์ของบริษัท เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ที่คณะกรรมการบริษัทกำหนดไว้
- ไม่มีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียในกิจการที่กระทำกับบริษัท หรือในกิจการที่มีลักษณะเป็นการแข่งขันกับบริษัท ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม
- รักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท ไม่ให้รั่วไหลไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทได้
- ดำเนินงานตามมาตรการป้องกันการฉ้อฉล เพื่อให้สามารถ ยับยั้ง จัดการ และเยียวยาความเสียหายจากการฉ้อฉล ทั้งการฉ้อฉลภายในและการฉ้อฉลภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. จริยธรรมสำหรับพนักงาน

4.1 การปฏิบัติต่อตนเอง

ข้อพึงปฏิบัติ

- เราจะซื่อสัตย์ต่อบริษัท เช่นเดียวกับ ที่เราซื่อสัตย์ต่อตนเอง
- เราจะเป็นผู้ตรงต่อเวลา ขยันหมั่นเพียร และรับผิดชอบ
- เราจะสุภาพอ่อนโยนทั้งกาย วาจา ใจ
- เราจะประหยัดและอดออม
- เราจะต้องปฏิบัติตามนโยบายการกำกับ การปฏิบัติงานตามกฎหมาย และนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎหมาย และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างชื่อเสียงทั้งของบริษัท และทั้งของพนักงานเอง
- เราจะศึกษาหาความรู้และขยันหมั่นเพียรเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานของตนให้มีประสิทธิภาพ

ข้อพึงละเว้น

- เราจะไม่เบียดเบียนเวลา และเบียดบังทรัพย์สินของบริษัทไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน
- เราจะไม่มาทำงานสาย เกียจคร้านและละทิ้งหน้าที่
- เราจะไม่ก้าวร้าว หยาบคาย และดูหมิ่นผู้อื่น
- เราจะไม่ใช้จ่ายเกินความจำเป็น

- เราจะหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ อันอาจกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัท หรือเป็นปัญหาเสื่อมเสียต่อองค์กรในภายหลัง

4.2 การปฏิบัติต่อลูกค้า ผู้เกี่ยวข้อง และสังคม

ข้อพึงปฏิบัติ

- เราจะให้ความยุติธรรมและเสมอภาคแก่ทุกคน
- เราจะกระทำตัวให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ เป็นที่พึ่งพาของผู้อื่นได้
- เราจะพูดความจริงต่อกันอย่างเปิดเผย จริงใจ และตรงไปตรงมา
- เราจะมีเมตตาธรรมต่อผู้อื่น และยินดีในความสำเร็จของเขอย่างจริงใจ
- เราจะรักษาความลับของลูกค้าและไม่แสวงประโยชน์จากความไว้วางใจของลูกค้าเพื่อตนเองหรือผู้อื่น
- เราจะให้การต้อนรับ และปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยมารยาทและอัธยาศัยอันดีงาม ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้รับ บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง
- เราจะชี้แจงให้ลูกค้าได้รับทราบว่าไม่สามารถปฏิบัติตามได้ กรณีที่ลูกค้าขอให้บริการหรือปฏิบัติงานอันเป็นการฝ่าฝืนระเบียบปฏิบัติตามประกาศของบริษัท หรือฝ่าฝืนกฎหมาย แม้ว่าการปฏิบัติงานดังกล่าวจะทำให้บริษัทได้รับผลประโยชน์

ข้อพึงละเว้น

- เราจะไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก และสร้างความแตกแยก
- เราจะไม่กระทำให้ตนเป็นที่เสื่อมศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงาน
- เราจะไม่ช้อนเร้น ปิดบัง และ บิดเบือนความจริง
- เราจะไม่มุ้งมิ้งทำลายกัน
- เราจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลก่อนได้รับอนุญาต

4.3 การปฏิบัติระหว่างพนักงาน

ข้อพึงปฏิบัติ

- เราจะทำงานเป็นทีมที่มีความปรารถนา อย่างแรงกล้าในผลสำเร็จร่วมกัน
- เราจะมี ความกล้าที่จะยอมรับความผิดพลาด และนำมาเป็นบทเรียนร่วมกัน
- เราจะให้ความร่วมมือกับกิจกรรมใดๆ อันนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี
- เราจะแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวออกจากกัน
- เราจะมีอุดมการณ์ในเชิงสร้างสรรค์มีความภูมิใจและศรัทธาในงานที่ทำ
- เราจะปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ ให้เกียรติต่อกัน มีน้ำใจและมนุษยสัมพันธ์อันดี

ข้อพึงละเว้น

- เราจะไม่กลั่นแกล้ง เอาเปรียบ และเบียดเบียนผู้อื่น
- เราจะไม่ดุด่าผู้อื่น ด้วยการกล่าวโทษให้ร้ายเขา
- เราจะไม่ทำตัวเป็นอุปสรรคขัดขวาง การพัฒนาด้วยการยึดติดกับสิ่งเดิมๆ อย่างไร้เหตุผล
- เราจะไม่นำเรื่องขัดแย้งส่วนตัวมาเป็นอุปสรรคขัดขวางการทำงาน
- เราจะไม่กระทำการใดๆ ให้เป็นที่เสื่อมเสียชื่อเสียงของตนเอง และของบริษัท
- เราจะไม่กระทำการล่วงเกินด้วยพฤติกรรม หรือ ด้วยวาจา อันก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญต่อผู้ร่วมงาน

4.4 การปฏิบัติการต่อต้านการคอร์รัปชัน

ข้อพึงปฏิบัติ

- เราจะดำเนินธุรกิจร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ให้เป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย
- เราจะปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน อย่างเคร่งครัด

ข้อพึงละเว้น

- เราจะไม่เสนอการให้สิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใดแก่บุคคลภายนอก อาทิ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นายหน้า ตัวแทน คู่ค้า ฯลฯ ที่มีเจตนาชักนำให้บุคคลนั้นกระทำ หรือละเว้นการกระทำใดที่เป็นการผิดต่อกฎหมาย หรือโดยมิชอบต่อตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลนั้น หรือเพื่อแลกเปลี่ยนกับสิทธิพิเศษที่ไม่ควรได้
- เราจะไม่เรียกรับหรือรับสิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใดสำหรับตนเอง หรือผู้อื่นที่ส่อไปในทางจงใจให้ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่มีชอบ
- เราจะไม่เป็นคนกลางในการนำเสนอ เงิน ทรัพย์สิน สิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใดกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับ ธุรกิจ หน่วยงานราชการ หรือองค์กรใดๆ
- เราจะไม่จ่ายค่าอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ว่าในกรณีใดๆ

5. หลักสำคัญของจริยธรรมทางธุรกิจ

ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัท ต้องรับทราบและเข้าใจในรายละเอียด เพื่อปฏิบัติตามจริยธรรมที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด กรณีเกิดข้อสงสัยหรือมีปัญหาในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ ให้ปรึกษาผู้บังคับบัญชาให้เกิดความเข้าใจอย่างถูกต้อง การไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณที่กำหนดไว้อาจได้รับการพิจารณาโทษตามกฎหมายหรือที่ประกาศไว้ในระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ข้อมูลของบริษัท มีความน่าเชื่อถือ

หลักของการดำเนินธุรกิจของบริษัท จะต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใส มีข้อมูลทางบัญชี แสดงฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงจัดทำรายงานประจำปี เป็นข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริงครบถ้วน สอดคล้องกับนโยบายและกฎหมาย ตามที่ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานดูแลปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัทต้องดูแล เก็บรักษาข้อมูลเอกสารที่มีอยู่ในความครอบครองไว้เป็นความลับ ยกเว้นได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ ซึ่งต้องยึดตามหลักระเบียบปฏิบัติ หรือกฎหมาย หากพบข้อผิดพลาดของข้อมูล หรือพบสิ่งผิดปกติในขั้นตอนทางบัญชี ควรแจ้งผู้บังคับบัญชาให้รับทราบทันที หรือแจ้งพนักงานบริษัทให้ทราบทันที

ข้อพึงปฏิบัติ

- รายงานธุรกรรมเงินสด สำหรับค่าใช้จ่ายเพื่อการทำธุรกรรมสำคัญหรือธุรกิจหลักของบริษัท
- รายงานให้ผู้บังคับทราบทันที เมื่อพบว่ามีการฝ่าฝืนเกี่ยวกับการทำบัญชี หรือมีการจัดทำรายการทางบัญชีที่ไม่ถูกต้อง

ข้อพึงละเว้น

- ห้ามทำข้อมูลเท็จ ปกปิด หรือบิดเบือนความจริงอันเป็นเหตุให้ผู้อื่นเข้าใจผิดเกี่ยวกับข้อมูลทางบัญชี ผลการดำเนินงานของบริษัท
- ห้ามจ่ายเงินให้กับลูกค้า หรือคู่ค้าในกรณีที่เป็นการที่ไม่เหมาะสม หรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับรายการนั้น

5.2 การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท

ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาของบริษัท จะไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท รวมถึงเอกสารสำคัญต่างๆ ต่อบุคคลภายนอก ยกเว้นข้อมูลที่ได้เปิดเผยต่อสาธารณชนแล้ว ในฐานะที่เป็นผู้บริหาร พนักงาน หรือเป็นคู่สัญญากับบริษัท จึงมีหน้าที่ต้องรักษา และปกป้องมิให้ข้อมูลของบริษัท หรือข้อมูลที่อยู่ในความครอบครองของบริษัท หรือของตนเอง ถูกเปิดเผยแก่บุคคลภายนอกโดยเด็ดขาด โดยต้องช่วยกันสอดส่องดูแล เพื่อไม่ให้บุคคลภายนอกนำข้อมูลของบริษัท ไปใช้แสวงหาผลประโยชน์ หรือนำไปใช้ในทางผิดกฎหมาย

ข้อพึงปฏิบัติ

- ผู้บริหาร พนักงาน และคู่สัญญาบริษัท จะไม่ทำการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับทางธุรกิจแก่บุคคลอื่นซึ่งไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง
- 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

5.3 การให้ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน หรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน

การให้ข้อมูลใดๆ เกี่ยวกับบริษัท ต้องเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีความถูกต้อง และปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือไม่ได้รับมอบหมายจะไม่สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร หรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน หรือต่อสาธารณชนได้

ข้อพึงปฏิบัติ

- ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัท ต้องให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นความจริง ถูกต้อง เพื่อรักษาความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท

ข้อพึงละเว้น

- ไม่ให้ข้อมูลข่าวสารเท็จ หรือบิดเบือนความเป็นจริง เพื่อเป็นการทำลายชื่อเสียงบริษัท

ภาคผนวก

คำนิยาม

ตาม ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

เรื่อง การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2562

กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี หมายความว่า หลักปฏิบัติสำหรับคณะกรรมการบริษัทเพื่อให้คณะกรรมการตระหนักและเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบในฐานะผู้นำขององค์กรที่ต้องกำกับดูแล ให้มีการบริหารจัดการที่ดี และนำไปใช้ในการกำกับดูแลให้บริษัทมีผลการดำเนินงานที่ดี ในระยะยาว น่าเชื่อถือ เพื่อประโยชน์ในการสร้างคุณค่าให้บริษัทอย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยการกำหนดทิศทาง นโยบาย และกลยุทธ์ของบริษัท การกำกับดูแลให้บริษัทมีกระบวนการและกลไกในการควบคุม กำกับ และตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ และการติดตามกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการบริษัท หมายความว่า คณะกรรมการของบริษัทตามกฎหมายว่าด้วยประกันวินาศภัย และให้หมายความรวมถึงคณะกรรมการบริหารสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบ ธุรกิจประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยประกันวินาศภัย ซึ่งต้องมีผู้จัดการสาขาเป็นกรรมการรวมอยู่ด้วย

กรรมการ หมายความว่า ผู้ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการในคณะกรรมการของบริษัท

กรรมการที่เป็นผู้บริหาร หมายความว่า กรรมการที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหาร กรรมการที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการใดๆ เยี่ยงผู้บริหาร และให้หมายความรวมถึงกรรมการที่มีอำนาจลงนามผูกพัน เว้นแต่จะแสดงได้ว่าเป็นการลงนามผูกพัน ตามรายการที่คณะกรรมการบริษัทมีมติอนุมัติไว้แล้ว และเป็นการลงนามร่วมกับกรรมการรายอื่น

ผู้จัดการ หมายความว่า บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบสูงสุดในการบริหารงานของบริษัท ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างใดก็ตาม

ผู้บริหาร หมายความว่า ผู้จัดการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารสายแรกนับต่อจากผู้จัดการลงมาผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย และให้หมายความรวมถึงผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในสายงานบัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป หรือเทียบเท่า

คำจำกัดความ

ตาม ที่ข้อความ หรือ คำใด ๆ 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
2. พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535
3. ธนาคารแห่งประเทศไทย “คู่มือสำหรับกรรมการสถาบันการเงิน” ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560
4. สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ “คู่มือกรรมการของบริษัทหลักทรัพย์”
มีนาคม 2547
5. บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) “รายงานประจำปี 2561”
6. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560”

วิธีประกันภัย

