

## จริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจ

บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย บริษัทจึงได้จัดทำจริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทและบริษัทย่อยได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ

### จริยธรรมธุรกิจ (Code of Ethics)

บริษัทจะดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรมทั้งต่อองค์กร บุคคลภายนอก และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

### จรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct)

จรรยาบรรณธุรกิจ หมายถึง แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินธุรกิจ และข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน

บริษัทได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีความชัดเจนเพียงพอที่ป้องกันการประพฤติปฏิบัติในทางที่ผิด เป็นแบบอย่างที่ดี และดำรงไว้ซึ่งความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นขององค์กรที่ต้องการให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานประพฤติ ปฏิบัติงานภายใต้กรอบจริยธรรม คุณธรรม ความซื่อสัตย์ เสมอภาคและเท่าเทียม ปฏิบัติตัวตามกฎหมาย และยึดถือข้อบังคับของบริษัทเป็นสำคัญ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทบรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

### แนวปฏิบัติของการบริหารจัดการที่ดี (Code of Best Practice) ประกอบด้วย

#### 1. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการจัดการทั่วไป

- พึงรำลึกเสมอว่าการปฏิบัติหน้าที่ของตนนั้นมิใช่มีพันธะและความรับผิดชอบต่อบริษัท หัวหน้างาน กรรมการ และผู้ถือหุ้นที่เป็นเจ้าของเท่านั้น หากยังมีหน้าที่รับผิดชอบต่อลูกค้า ผู้ร่วมงาน สังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย พึงรับผิดชอบต่อผลงานของตน และของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา
- พึงใฝ่หา ปรับปรุง เพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตน และพยายามศึกษาวิชาการหรือวิชาการเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- ไม่มุงร้าย ทำลาย หรือบั่นทอนทั้งทางตรงหรือทางอ้อมต่อเกียรติคุณความก้าวหน้า หรือธุรกิจของผู้อื่น
- ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยจริยธรรม คุณธรรม และมนุษยธรรม ตระหนักถึงสิทธิมนุษยชน ศักดิ์ศรี และความเสมอภาคส่วนบุคคล เมื่อถูกขอร้องให้แสดงความคิดเห็นในงานของตน พึงให้ความคิดเห็นที่เที่ยงตรง และเชื่อถือได้

#### 2. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ

- พึงปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายอันชอบด้วยกฎหมาย ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เห็นแก่ประโยชน์อันมิควรได้ มีความจงรักภักดี และมีให้เสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์หรือเกียรติคุณของบริษัท
- ควรวางแผนงาน กำหนดและวิเคราะห์เป้าหมายในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งของหน่วยงานของตนเอง และของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์องค์กร โดยคำนึงถึงคุณธรรม จรรยาบรรณ ตลอดจนวัฒนธรรมขององค์กร

- ใช้ความเป็นผู้นำ ประสานงาน และดำเนินการโดยใช้ความรู้ความสามารถในวิชาชีพที่มีอยู่ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
- พึงเสริมสร้างการปฏิบัติหน้าที่โดยมีระบบการดำเนินงานที่มีมาตรฐานและการควบคุมที่ดี โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยความระมัดระวัง ด้วยข้อมูลที่เพียงพอและมีหลักฐานที่สามารถอ้างอิงได้
- พึงส่งเสริมให้มีการติดต่อประสานงานและเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีระเบียบวินัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- พึงเคารพ "ข้อมูลอันเป็นความลับ" ซึ่งได้รับทราบมาโดยตำแหน่งหน้าที่ และไม่ใช้ข้อมูลนั้นเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือหน่วยงานที่ตนกำลังปฏิบัติงานอยู่ หรือองค์กรที่เคยปฏิบัติงานมาก่อน
- เมื่อมีผลประโยชน์ส่วนตนอื่นใดนอกเหนือไปจากที่ได้รับจากบริษัท ควรเปิดเผยข้อเท็จจริงทั้งหมดต่อผู้บังคับบัญชาทันที ไม่ควรเกี่ยวข้องกับกิจการอื่นใดอันอาจขัดผลประโยชน์กับบริษัท หรืออาจบั่นทอนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของตน
- พึงหามาตรการที่ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อการป้องกันและให้ความปลอดภัยต่อทรัพย์สินของบริษัทซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของตน
- ในการจะกล่าวหรือให้ข้อความอันใดต่อสาธารณชน จะต้องชี้แจงข้อมูลต่อไปนี้อย่างชัดเจน
  - กล่าวในฐานะส่วนตัว หรือตำแหน่งหน้าที่อื่นใด
  - ข้อความหรือข้อคิดเห็นนั้นอาจเกิดผลประโยชน์ต่อบุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด ซึ่งตนมีส่วนได้เสียรวมอยู่ด้วยหรือไม่อย่างไร

### 3. แนวปฏิบัติที่ดีต่อพนักงาน ในองค์กร

- พนักงานของบริษัททุกคนเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ
- ควรพยายามหลีกเลี่ยง และจัดการเข้าใจผิดในปัญหาอันสืบเนื่องจากเรื่องแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความบาดหมางต่อองค์กรหรือระหว่างบุคคล
- พึงกระทำต่อผู้ร่วมงานอื่นโดยปราศจากอคติ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน และปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยกความแตกต่าง เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม และเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่กรรมการผู้บริหาร และพนักงานด้วยกัน
- พึงให้เกียรติผู้ร่วมงานอื่น และไม่ล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศผู้ร่วมงานอื่น (Sexual Harassment) ไม่ว่าจะเป็นการกระทำทางสายตา ด้วยวาจา ทางกาย หรือการกระทำอื่นๆ เกี่ยวกับเรื่องเพศซึ่งผู้ถูกกระทำไม่ต้องการ
- พึงเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่และทุกข์สุขของผู้ร่วมงานอื่น โดยคำนึงถึงการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขเป็นสิ่งสำคัญ
- พึงพิจารณาถึงความรู้ความสามารถ ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ทั้งนี้รวมถึงตำแหน่งของตน

- พิจารณาค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นใด อย่างเป็นธรรมและเหมาะสม สามารถเทียบเคียงได้กับธุรกิจ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน
4. แนวปฏิบัติที่ดีต่อผู้ถือหุ้น
- สนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นรับทราบข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอและเหมาะสม โดยเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลทางการเงินต่อผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
  - ตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นทุกคน และมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และเต็มความสามารถ เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและยั่งยืน
  - รายงานข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และสถานภาพของบริษัทที่ถูกต้อง ครบถ้วน ให้ผู้ถือหุ้นทุกรายทราบ อย่างสม่ำเสมอ เท่าเทียมกัน ในเวลาที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการตัดสินใจ
  - ให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ผ่านช่องทางที่ระบุไว้บนเว็บไซต์บริษัท ซึ่งทุก ๆ ข้อคิดเห็นจะได้รับการพิจารณากลับกรองเพื่อเสนอต่อ คณะกรรมการบริษัท หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลให้ทราบต่อไป
5. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับลูกค้า คู่ค้า คู่แข่งทางการค้า เจ้าหนี้ ภาครัฐและบุคคลภายนอก

บริษัทคำนึงถึงจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้และรัฐ โดยดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและความเสมอภาค โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

#### แนวปฏิบัติต่อลูกค้า

- พึ่งปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ หลีกเลี่ยงการกระทำที่ไม่สมควร
- ห้ามมิให้เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาเนื่องจากการดำเนินธุรกิจ อันเป็นข้อมูลที่ตามปกติวิสัยจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากลูกค้า หรือเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ ตามกฎหมาย หรือเป็นการเปิดเผยเพื่อประโยชน์ต่อธุรกิจประกันภัยหรือประชาชนโดยรวม
- ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้ต่อลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน ภายใต้ข้อบังคับและกฎหมาย และไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการละเมิดและ/หรือผิดสัญญา与客户

#### แนวปฏิบัติต่อคู่ค้า

- ส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีและยั่งยืนระหว่างบริษัทกับคู่ค้าให้เป็นไปด้วยดี ประกอบด้วยไม่ตรีจิต และความพึงพอใจด้วยกันทุกฝ่าย นำมาซึ่งบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงความต้องการ และมีประสิทธิภาพ
- พึงคัดเลือกคู่ค้าและคู่สัญญาที่ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต และไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริตทุกรูปแบบ
- ปฏิบัติต่อคู่ค้าและคู่สัญญาทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติและไม่เอาเปรียบคู่ค้าและคู่สัญญา
- รักษาผลประโยชน์ร่วมกันกับคู่ค้า โดยปฏิบัติตามกฎหมายและกติกากำหนดร่วมกันอย่างเคร่งครัด
- ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลคู่ค้า เพื่อนำมาพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน

แนวปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

- พึ่งแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม ภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี หลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ในอันที่จะเป็นการบั่นทอนชื่อเสียงของคู่แข่ง

แนวปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่

- ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่มีต่อเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามกำหนดเวลา ทั้งในเรื่องการชำระเงินและเรื่องอื่นใดที่ตกลงไว้กับเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน
- ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญา ต้องรีบแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ พร้อมเหตุผล และแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ปัญหาดังกล่าว

แนวปฏิบัติต่อภาครัฐและบุคคลภายนอก

- ต้องแน่ใจว่าข่าว หรือข้อความที่จะแสดงออกสู่ภายนอกเป็นไปอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา ไม่ก่อให้เกิดการแนะนำที่ผิดวัฒนธรรม ศีลธรรมอันดีงาม ต้องเคารพนับถือในเกียรติส่วนบุคคล
- ต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตและนโยบายและมาตรการต่อต้านคอร์รัปชัน โดยยึดหลักสุจริตธรรม ไม่ให้หรือรับสินบนไม่ว่าจะเป็นในรูปของของขวัญหรือผลประโยชน์อื่น ๆ และจะต้องไม่ยอมปฏิบัติในสิ่งที่จะก่อให้เกิดการทุจริตติดสินบน ไม่กระทำการหรือช่วยเหลือหรือสนับสนุนการกระทำการอันเป็นความผิดตามกฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้องหรือการกระทำการอันเกี่ยวกับทรัพย์สินโดยทุจริต หรือการกระทำการอันเป็นภัยต่อเศรษฐกิจหรือความมั่นคงของประเทศ ตลอดจนไม่ปกปิดหรือมีส่วนในการยกย่ยหรือจำหน่ายทรัพย์สินที่ได้มาเนื่องจากการกระทำดังกล่าว
- จัดให้มีระบบการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาอย่างครบถ้วน และป้องกันการทุจริต

## 6. แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย การดำเนินธุรกิจของบริษัทคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- สนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและการพัฒนาชุมชน และดำเนินธุรกิจไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- พึ่งใช้ทรัพยากรตามหลัก 3R ได้แก่ (1) Reduce ลดการใช้ (2) Reuse การใช้ซ้ำ และ (3) Recycle การนำกลับมาใช้ใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- พึ่งอนุรักษ์ปรับปรุงบำรุงรักษาซึ่งอาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย งดงาม และถูกสุขลักษณะอยู่เสมอ
- พึ่งรักษาและปรับปรุงมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดต่ออาคาร สถานที่ และสภาวะแวดล้อมให้เหลือน้อยที่สุด