



กรุงเทพ
ประกันชีวิต

คู่มือ

บรรษัทภิบาล

ฉบับที่ 2 ปี 2562

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
และบริษัทย่อย



กรุงเทพประกันชีวิต
BANGKOK LIFE ASSURANCE

วิสัยทัศน์

ให้ประชาชนเห็นประโยชน์การประกันชีวิต และทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับฐานะทางการเงินและคุณค่าชีวิต

ภารกิจ

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำในการสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับประชาชนทุกกลุ่มด้วยการปกป้องคุณค่าชีวิต การให้คำแนะนำด้านการวางแผนทางการเงินและบริการที่ประทับใจผ่านตัวแทน คู่ค้า และพนักงานที่มีความจริงใจ และมีความรู้ระดับแนวหน้าของประเทศ

ค่านิยม

- | | |
|--------------|---|
| ศรัทธา | ส่งมอบการประกันชีวิตด้วยความยินดี มุ่งมั่นให้ประชาชนเห็นประโยชน์และคุณค่าการทำประกันชีวิต |
| รับผิดชอบ | มุ่งมั่นให้งานสำเร็จและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่ได้รับมอบหมายภายในเวลาที่กำหนด ประพฤติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพและเคารพในสิทธิของผู้อื่น |
| จริงใจ | สร้างความไว้วางใจให้ลูกค้าและผู้มาติดต่อด้วยการบริการที่ประทับใจเกินความคาดหมาย มีการสื่อสารและการให้ข้อมูลที่เปิดเผยตรงไปตรงมา |
| พัฒนาตน | มุ่งมั่นด้วยเป้าหมายที่ชัดเจน มีความคิดริเริ่มแสวงหาความรู้ใหม่ๆ พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจนก้าวขึ้นสู่ความสำเร็จในอาชีพ |
| ทำงานเป็นทีม | ทำงานเชิงรุกอย่างมีเป้าหมาย มีการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งมั่นสู่จุดหมายที่วางไว้ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ เป็นกำลังใจและเป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงาน |

สารบัญ

	หน้า
สารจากประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี	5
ส่วนที่ 1 โครงสร้าง นโยบายและแนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี	6
• โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ	6
• นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี	7
• แนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี	8
1. ตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการในฐานะผู้นำองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน	8
2. กำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมายหลักและกลยุทธ์ของกิจการที่เป็นไปเพื่อความยั่งยืน	13
3. เสริมสร้างคณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	15
4. สรรหาและพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการบริหารบุคลากร	24
5. การส่งเสริมนวัตกรรมและประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ	27
6. ดูแลให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม	30
7. รักษาความน่าเชื่อถือทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูล	35
8. สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น	38
ส่วนที่ 2 หลักการในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต	41
• หลักการในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต	41
• มาตรฐานการปฏิบัติงาน	41
• จรรยาบรรณและการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน	43

ส่วนที่ 3 นโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	43
• นโยบายต่อต้านการทุจริต	43
• แนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริต	45
• นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง	50
• นโยบายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	53
• นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน	54
• นโยบายการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท	55
• ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การใช้ข้อมูลภายในและการซื้อขายหลักทรัพย์	57
• นโยบายการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน ในการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ	61
• นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ	63
• นโยบายการบริหารความเสี่ยง	65
• นโยบายการควบคุมภายใน	66
• นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	67
• นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม	69
ส่วนที่ 4 ภาคผนวก	71
• หน้าที่เลขานุการบริษัทตามพรบ.หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535	71

สารจากประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) เป็นองค์กรที่ได้รับความไว้วางใจจากบุคคลทั่วไปให้มีบทบาทหน้าที่ในการสร้างหลักประกัน ความมั่นคงให้กับชีวิต ครอบครัวและสังคม และเป็นองค์กรที่ได้รับความเชื่อถือจากผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับ และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม และเพื่อประโยชน์สูงสุดสำหรับทุกฝ่าย ดังนั้น จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่บริษัทจะต้องมีโครงสร้างและมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการตามหลักสากล เพื่อการเจริญก้าวหน้าขององค์กรอย่างยั่งยืน

คู่มือบรรษัทภิบาลฉบับนี้ ได้รับการปรับปรุงเนื้อหาเกี่ยวกับหลักการกำกับกิจการที่ดี โดยได้นำหลักการดังกล่าวจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (Corporate Governance Code : CG Code) ปี 2560 มาประยุกต์ใช้ตามบริบททางธุรกิจของบริษัท เพื่อเป็นหลักปฏิบัติให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่จะนำไปสู่การสร้างคุณค่าให้ธุรกิจอย่างยั่งยืน มีผลประกอบการที่ดีในระยะยาว น่าเชื่อถือสำหรับผู้ถือหุ้นและผู้คนรอบข้าง ควบคู่กับการมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และรับผิดชอบต่อสังคม

ในการนี้ บริษัทจึงขอความร่วมมือมายังกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ศึกษาทำความเข้าใจในคู่มือบรรษัทภิบาลฉบับนี้ เพื่อประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของตน และดำรงไว้ซึ่งความเป็นธรรมต่อทุกภาคส่วน

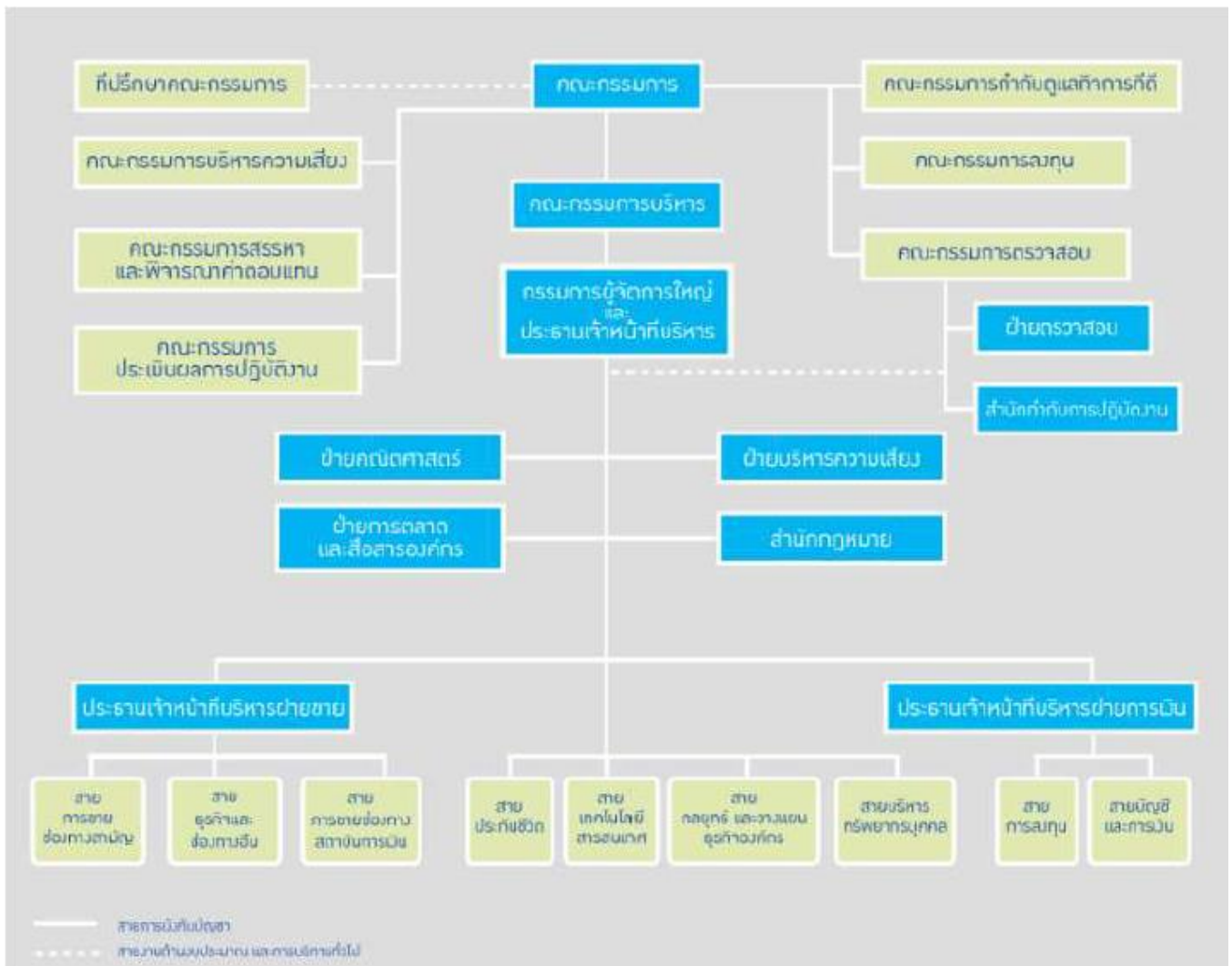


นางคมคาย ฐิตวานนท์
ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ส่วนที่ 1 โครงสร้าง นโยบายและแนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

การกำกับดูแลการประกอบกิจการของบริษัทเป็นหน้าที่ของคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการผู้เป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้น กรรมการอิสระ และกรรมการผู้เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร คณะกรรมการจัดตั้งคณะกรรมการชุดย่อย ในการทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการในด้านต่างๆ ตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ดังแสดงในแผนภาพข้างล่าง





กรุงเทพประกันชีวิต
BANGKOK LIFE ASSURANCE

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญกับการกำกับให้องค์กรมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความมุ่งมั่นในการประกอบธุรกิจอย่างซื่อสัตย์และเป็นธรรมต่อสังคม เพื่อการสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน ควบคู่ไปกับการรักษาผลประโยชน์ให้กับผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของการเป็นผู้นำองค์กร และให้ความสำคัญต่อการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายหลัก และกลยุทธ์เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จอันยั่งยืน การเสริมสร้างคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การสรรหาและพัฒนาผู้บริหารและบุคลากร การส่งเสริมนวัตกรรมและประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ การกำกับดูแลระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การรายงานทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูล และสนับสนุนการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของผู้ถือหุ้น

บริษัทขอให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายและจรรยาบรรณของบริษัทอย่างเคร่งครัด



แนวทางปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

หลักปฏิบัติ 1

ตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการในฐานะผู้นำองค์กรที่สร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน

หลักปฏิบัติ 1.1 คณะกรรมการมีความเข้าใจบทบาทและตระหนักถึงความรับผิดชอบในฐานะผู้นำที่ต้องกำกับดูแลให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่ดี

คณะกรรมการมีความเข้าใจบทบาทและตระหนักถึงความรับผิดชอบในฐานะผู้นำที่ต้องกำกับดูแลให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งครอบคลุมถึง

- (1) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- (2) การกำหนดกลยุทธ์ นโยบายการดำเนินงาน ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรสำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- (3) การติดตาม ประเมินผล และดูแลการรายงานผลการดำเนินงาน

หลักปฏิบัติ 1.2 ในการสร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการให้นำไปสู่ผล (governance outcome)

ในการสร้างคุณค่าให้แก่กิจการอย่างยั่งยืน คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการให้นำไปสู่ผล (governance outcome) โดยมีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ 4 ประการคือ

- (1) สามารถแข่งขันได้และมีผลประกอบการที่ดีโดยคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว (competitiveness and performance with long-term perspective)
- (2) ประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิและมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสีย (ethical and responsible business)
- (3) เป็นประโยชน์ต่อสังคม และพัฒนาหรือลดผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อม (good corporate citizenship)
- (4) สามารถปรับตัวได้ภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง (corporate resilience)

คณะกรรมการมีบทบาทสำคัญในการสร้างและขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในจริยธรรม โดยคณะกรรมการประพฤติตนเป็นแบบอย่างในฐานะผู้นำในการกำกับดูแลกิจการ โดยกำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และคู่มือต่างๆ สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่แสดงถึงหลักการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร อาทิ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการทุจริต นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ นโยบายการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนในการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ นโยบายและแนวปฏิบัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม กฏบัตรคณะกรรมการบริษัท ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลภายในและการซื้อขายหลักทรัพย์ และคู่มือจรรยาบรรณธุรกิจ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการย้ำเตือนถึงความสำคัญในการยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณของบริษัท บริษัทจึงกำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานทำการทบทวนและยืนยันการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและหลักจรรยาบรรณของบริษัทเป็นประจำทุกปีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท

หลักปฏิบัติ 1.3 คณะกรรมการมีหน้าที่ดูแลให้กรรมการทุกคนและผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง (duty of care) และซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กร (duty of loyalty) และดูแลให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการมีหน้าที่ดูแลให้กรรมการทุกคนและผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และระมัดระวัง ดูแลการบริหารกิจการของบริษัทให้เป็นไปเพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดของผู้ถือหุ้น (Fiduciary Duty) โดยมีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ 4 ประการคือ

- การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบระมัดระวัง (Duty of Care)
- การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อรักษาผลประโยชน์ของบริษัทและผู้ถือหุ้น (Duty of Loyalty)
- การปฏิบัติตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับ และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น (Duty of Obedience)
- การเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส เท่าเทียม และทันเวลา (Duty of Disclosure)



หลักปฏิบัติ 1.4 คณะกรรมการเข้าใจขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ และกำหนดขอบเขตการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้กรรมการผู้จัดการใหญ่และฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน ตลอดจนติดตามดูแลให้กรรมการผู้จัดการใหญ่และฝ่ายจัดการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการเข้าใจขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ และกำหนดขอบเขตการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้กรรมการผู้จัดการใหญ่และฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน ตลอดจนติดตามดูแลให้กรรมการผู้จัดการใหญ่และฝ่ายจัดการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย มีรายละเอียดดังนี้

1. ขอบเขตหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท
 - 1) กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับบริษัท และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวัง รอบคอบ และรับผิดชอบ
 - 2) กำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ของบริษัท โดยร่วมกันแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ และมีการแสวงหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางของบริษัท
 - 3) ทบทวนและให้ความเห็นชอบกับกลยุทธ์และนโยบายที่สำคัญ รวมถึงวัตถุประสงค์เป้าหมายทางการเงิน และแผนงานของบริษัท พร้อมทั้งกำกับดูแลและติดตามให้ฝ่ายบริหารมีการปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้
 - 4) กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ ที่ประกอบด้วยหลักการและแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับกรรมการ ฝ่ายบริหาร พนักงาน โดยมุ่งสร้างสำนึกความรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติหน้าที่ สร้างความเข้าใจและให้ยึดถือปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด ควบคู่ไปกับ ข้อบังคับและระเบียบของบริษัท เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม
 - 5) จัดให้มีระบบบัญชี การรายงานทางการเงินและการสอบบัญชีที่มีความน่าเชื่อถือ รวมทั้งดูแลให้มีกระบวนการในการประเมินความเหมาะสมของการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
 - 6) พิจารณาถึงปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่อาจเกิดขึ้นและกำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างครบถ้วนและครอบคลุม กำกับดูแลให้ผู้บริหารมีระบบหรือกระบวนการที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจที่อาจจะเกิดขึ้นจากความเสียดังกล่าว ตลอดจนจัดให้มีการควบคุมภายในที่เพียงพอและมีประสิทธิผล



- 7) สอดส่องดูแลและจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงรายการที่เกี่ยวข้องกัน โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยรวม
- 8) จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับผู้ถือหุ้นแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสมและกำกับดูแลการเปิดเผยข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่ามีความถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส น่าเชื่อถือ และมีมาตรฐานสูงสุด
- 9) ประเมินผลงานและทบทวนการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองและของกรรมการผู้จัดการใหญ่อย่างสม่ำเสมอ
- 10) จัดให้มีระบบหรือกลไกการกำหนดค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูงของบริษัทที่เหมาะสม สอดคล้องกับผลการดำเนินงาน เพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- 11) เป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานที่ดี มีจรรยาบรรณ สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท
- 12) จัดให้มีระบบการคัดสรรบุคคลากรที่จะเข้ามารับผิดชอบในตำแหน่งบริหารที่สำคัญทุกระดับอย่างเหมาะสมและมีกระบวนการสรรหาที่โปร่งใสเป็นธรรม
- 13) เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการและการประชุมผู้ถือหุ้น เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย โดยกรรมการที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมจะต้องแจ้งให้ประธานกรรมการหรือเลขานุการคณะกรรมการทราบล่วงหน้าก่อนการประชุม
- 14) พัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เข้าอบรมหรือเข้าร่วมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ
- 15) ส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนเข้าใจถึงมาตรฐานด้านจริยธรรมที่บริษัทใช้ในการดำเนินธุรกิจ โดยให้มีการจัดทำจรรยาบรรณธุรกิจที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติ และติดตามให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณดังกล่าวอย่างจริงจัง

2. การแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการ

บริษัทได้แบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการกับฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน โดยกรรมการทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลการดำเนินงานของฝ่ายจัดการในระดับนโยบาย ขณะที่ฝ่ายจัดการทำหน้าที่บริหารงานในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด ดังนั้นประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการใหญ่จึงเป็นบุคคลคนละคนกัน โดยทั้งสองตำแหน่งต้องผ่านการคัดเลือกจากคณะกรรมการ เพื่อให้ได้บุคคลที่เหมาะสมที่สุด



ประธานกรรมการไม่ได้เป็นกรรมการที่เป็นผู้บริหาร และไม่มีส่วนร่วมในการบริหารงานของบริษัท เพื่อให้แบ่งแยกหน้าที่ระหว่างการทำกับดูแลเชิงนโยบายในภาพรวมของบริษัทกับการบริหารงานได้อย่างชัดเจน

3. อำนาจอนุมัติของกรรมการบริษัท

กรรมการบริษัทมีอำนาจอนุมัติเรื่องต่างๆ ของบริษัทตามขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมาย ข้อบังคับของบริษัท กฎบัตรคณะกรรมการบริษัทและมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ซึ่งรวมถึงการกำหนดและทบทวน วิสัยทัศน์ นโยบาย กลยุทธ์ในการดำเนินงาน แผนหลักในการดำเนินงาน แผนงบประมาณ และแผนการดำเนิน ธุรกิจประจำปี แผนธุรกิจระยะปานกลาง การกำหนดเป้าหมาย การติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน โดยเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ก่อนแล้ว และการดูแลรายจ่ายลงทุน (Capital Expenditure) และการเข้าร่วมลงทุน



หลักปฏิบัติ 2

กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายหลัก และกลยุทธ์ของกิจการที่เป็นไปเพื่อความยั่งยืน

หลักปฏิบัติ 2.1 คณะกรรมการกำหนดหรือดูแลให้วัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของกิจการ (objectives) เป็นไปเพื่อความยั่งยืน โดยเป็นวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่สอดคล้องกับการสร้างคุณค่าให้ทั้งกิจการ ลูกค้าผู้มีส่วนได้เสีย และสังคมโดยรวม

คณะกรรมการเป็นผู้กำหนดวิสัยทัศน์ของบริษัทที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการให้ประชาชนทุกกลุ่มเห็นประโยชน์ของการประกันชีวิตและทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับฐานะทางการเงินและคุณค่าชีวิต คณะกรรมการจึงได้กำหนดภารกิจของบริษัทในการพัฒนาสู่ความเป็นผู้นำในการสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับประชาชนด้วยการให้บริการแนะนำการวางแผนทางการเงินโดยบุคลากรที่มีความจริงใจและมีความรู้ระดับแนวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรอันประกอบด้วย ศรัทธา รับผิดชอบ จริงใจ พัฒนาตน และทำงานเป็นทีม

หลักปฏิบัติ 2.2 คณะกรรมการกำกับดูแลให้มั่นใจว่า วัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนกลยุทธ์ ในระยะเวลาปานกลางและ/หรือประจำปีของกิจการสอดคล้องกับการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของกิจการ โดยมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ที่เหมาะสม ปลอดภัย

1. คณะกรรมการกำกับดูแลให้การจัดทำกลยุทธ์และแผนงานประจำปีสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของกิจการ โดยคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมของกิจการ ตลอดจนโอกาสและความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และสนับสนุนให้มีการจัดทำหรือทบทวนวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์สำหรับระยะปานกลาง 3 - 5 ปี
2. ในการกำหนดกลยุทธ์ คณะกรรมการกำกับดูแลให้มีการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม และนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างความสามารถในการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย โดยยังคงอยู่บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
3. วัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของกิจการที่กำหนดมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและศักยภาพของกิจการ โดยคณะกรรมการได้กำหนดเป้าหมายทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน นอกจากนี้ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงของการตั้งเป้าหมายที่อาจนำไปสู่การประพฤติที่ผิดกฎหมาย หรือขาดจริยธรรม (unethical conduct)

4. คณะกรรมการกำกับดูแลให้มีการถ่ายทอดวัตถุประสงค์และเป้าหมายผ่านกลยุทธ์และแผนงานให้ทั่วทั้งองค์กร
5. คณะกรรมการกำกับดูแลให้มีการจัดสรรทรัพยากรและการควบคุมการดำเนินงานที่เหมาะสม และติดตามการดำเนินการตามกลยุทธ์และแผนงานประจำปี



หลักปฏิบัติ 3

เสริมสร้างคณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

หลักปฏิบัติ 3.1 คณะกรรมการรับผิดชอบในการกำหนดและทบทวนโครงสร้างคณะกรรมการทั้งในเรื่องขนาดองค์ประกอบ สัดส่วนกรรมการที่เป็นอิสระที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการนำพาองค์กรสู่วัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักที่กำหนดไว้

คณะกรรมการรับผิดชอบในการกำหนดและทบทวนโครงสร้างคณะกรรมการ ทั้งในเรื่องขนาดองค์ประกอบ สัดส่วนกรรมการที่เป็นอิสระที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการนำพาองค์กรสู่วัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักที่กำหนดไว้ มีรายละเอียดดังนี้

โครงสร้างของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ เป็นผู้มีความสำคัญในการกำหนดนโยบายของบริษัท โดยร่วมกับผู้บริหารระดับสูงในการกำหนดนโยบายการดำเนินธุรกิจ การบริหารความเสี่ยง และวางแผนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว อีกทั้งยังมีความสำคัญในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงและการดำเนินงานของบริษัทให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

ข้อบังคับของบริษัทกำหนดให้มีกรรมการไม่น้อยกว่า 5 ท่าน ซึ่งแต่งตั้งและถอดถอนโดยที่ประชุมผู้ถือหุ้น โดยให้ประกอบไปด้วยกรรมการที่เป็นผู้บริหาร กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และกรรมการอิสระ

การแต่งตั้งกรรมการดำเนินการด้วยความโปร่งใส โดยคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน เป็นผู้พิจารณาเสนอต่อคณะกรรมการและหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นลงมติและกำหนดให้มีการเปิดเผยประวัติคณะกรรมการ ทั้งนี้บริษัทมีการกำหนดนโยบายให้กรรมการของบริษัทต้องมีอายุไม่เกิน 75 ปี และดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ไม่เกิน 5 แห่ง

คุณสมบัติกรรมการอิสระ

กรรมการอิสระของบริษัทมีคุณสมบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ดังนี้

1. ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย



2. ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำ หรือ ผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน หรือ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
3. ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมาย ในลักษณะที่เป็น บิดามารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร ของผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอให้เป็นผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทหรือบริษัทย่อย
4. ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือ ผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตน รวมทั้งไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
5. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทสังกัดอยู่ เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
6. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใดๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมายหรือที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่า 2 ล้านบาทต่อปีจากบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้นด้วย เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
7. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการของบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่
8. ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทหรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในห้างหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกินร้อยละ 1 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทอื่น ซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัทหรือบริษัทย่อย



9. ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท
10. ไม่ต้องคำพิพากษาว่าได้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน กฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต กฎหมายว่าด้วยการประกันภัย กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือกฎหมายที่เกี่ยวกับธุรกิจการเงินในทำนองเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็กฎหมายไทยหรือกฎหมายต่างประเทศ โดยหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายนั้น ทั้งนี้ในความผิดเกี่ยวกับการกระทำอันไม่เป็นธรรมที่เกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์หรือการบริหารงานที่มีลักษณะเป็นการหลอกลวง ฉ้อฉล หรือทุจริต

หลักปฏิบัติ 3.2 คณะกรรมการเลือกบุคคลที่เหมาะสมเป็นประธานกรรมการ และดูแลให้มั่นใจว่าองค์ประกอบและการดำเนินงานของคณะกรรมการเอื้อต่อการใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจอย่างมีอิสระ

คณะกรรมการเลือกบุคคลที่เหมาะสมเป็นประธานกรรมการ และดูแลให้มั่นใจว่า องค์ประกอบและการดำเนินงานของคณะกรรมการเอื้อต่อการใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจอย่างมีอิสระ มีรายละเอียดดังนี้

บทบาทหน้าที่ของประธานกรรมการ

1. พิจารณากำหนดวาระการประชุมคณะกรรมการบริษัทร่วมกับกรรมการผู้จัดการใหญ่ และดูแลให้กรรมการบริษัทได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเหตุการณ์ก่อนการประชุมเพื่อให้กรรมการบริษัทสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม
2. เป็นผู้นำคณะกรรมการบริษัท และเป็นประธานในการประชุมคณะกรรมการบริษัท โดยดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระ ข้อบังคับของบริษัทและกฎหมาย ภายใต้การจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอและส่งเสริมให้กรรมการบริษัททุกท่านในการอภิปราย แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมทั้งมีการสรุปมติที่ประชุมเพื่อดำเนินการต่ออย่างชัดเจน
3. เป็นผู้นำในการประชุมผู้ถือหุ้นให้เป็นไปตามระเบียบวาระ ข้อบังคับของบริษัทและกฎหมาย โดยจัดสรรเวลาให้เหมาะสม รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกันและดูแลให้มีการตอบข้อซักถามของผู้ถือหุ้นอย่างเหมาะสมและโปร่งใส
4. สนับสนุนและเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณของบริษัท
5. เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคณะกรรมการบริษัทกับฝ่ายจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการใหญ่และฝ่ายจัดการตามนโยบายของบริษัท
6. กำกับดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลและการจัดการอย่างโปร่งใสในกรณีที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์



7. กำกับดูแลให้คณะกรรมการบริษัทมีโครงสร้างและองค์ประกอบที่เหมาะสม
8. กำกับดูแลให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทโดยรวม คณะกรรมการชุดย่อย และกรรมการบริษัทแต่ละคน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล
9. กำกับดูแลให้มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทโดยรวม กรรมการบริษัทรายบุคคล ประธานกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อนำผลไปพัฒนาและปรับปรุงในการปฏิบัติหน้าที่ และเสริมสร้างความรู้ความสามารถของกรรมการ

องค์ประกอบของคณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย จำนวน 7 คณะ เพื่อปฏิบัติหน้าที่เฉพาะเรื่องและเสนอเรื่องให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาหรือรับทราบองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ มีดังนี้

1) คณะกรรมการตรวจสอบ

ประกอบด้วยกรรมการบริษัทที่เป็นกรรมการอิสระไม่ต่ำกว่า 3 ท่าน โดยกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 ท่าน มีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์การทำงานด้านบัญชี หรือการเงินที่เป็นที่ยอมรับ โดยทำหน้าที่สอบทานการดำเนินงานให้ถูกต้องตามนโยบายและระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล ส่งเสริมให้พัฒนาระบบรายงานทางการเงินและบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล รวมทั้งสอบทานให้มีระบบการควบคุมภายใน ระบบตรวจสอบภายใน และระบบบริหารความเสี่ยงที่รัดกุม เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยคณะกรรมการตรวจสอบปฏิบัติหน้าที่และแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

ทั้งนี้ฝ่ายตรวจสอบและสำนักกำกับกับการปฏิบัติงานเป็นหน่วยปฏิบัติงานที่รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ในขณะที่เดียวกัน คณะกรรมการตรวจสอบจะมีการประชุมร่วมกับผู้สอบบัญชี โดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อขอความเห็นจากผู้สอบบัญชีในเรื่องต่าง ๆ

2) คณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริหารประกอบด้วยกรรมการบริษัท มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการของบริษัทตามที่คณะกรรมการมอบหมาย ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับ มติที่ประชุม ผู้ถือหุ้น นโยบาย หรือคำสั่งใดๆ ที่คณะกรรมการกำหนด และมีอำนาจอนุมัติและ/หรือเห็นชอบแก่การดำเนินการใดๆ อันจำเป็นต่อการบริหารกิจการของบริษัท อีกทั้งมีหน้าที่พิจารณาก่อนกรองข้อพิจารณาต่างๆ ที่จะมีการนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติและ/หรือพิจารณาให้ความเห็นชอบ



3) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูง อย่างน้อย 5 ท่าน ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นผู้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่กำหนดกรอบนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงรวม และติดตามกำกับดูแลความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการบริหารความเสี่ยงรวมตามนโยบายที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด

4) คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน

คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทนประกอบด้วยกรรมการบริษัท โดยกรรมการทุกคนไม่เป็นผู้บริหาร และประธานคณะกรรมการเป็นกรรมการอิสระ ทำหน้าที่พิจารณาสรรหาผู้ที่สมควรได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการ กรรมการผู้จัดการใหญ่ และรองผู้จัดการใหญ่ ในกรณีครบวาระ ลาออก หรือพ้นสภาพในทุกรณี นอกจากนี้มีหน้าที่กำหนดและทบทวนค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ ของคณะกรรมการบริษัท และผู้บริหารระดับสูงที่สูงกว่าหรือเทียบเท่ารองผู้จัดการใหญ่ ให้มีความเหมาะสมกับอำนาจหน้าที่และ รับผิดชอบต่อองค์กร

5) คณะกรรมการลงทุน

คณะกรรมการลงทุนประกอบด้วยกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูงจากสายลงทุน จำนวนไม่น้อยกว่า 3 ท่าน ซึ่งกรรมการทุกท่านในคณะนี้ล้วนแล้วแต่เป็นผู้มีความรู้เรื่องการลงทุน ธุรกิจประกันชีวิต และการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการลงทุน คณะกรรมการลงทุนมีหน้าที่กำหนดนโยบายการลงทุน นโยบายการบริหารความเสี่ยงรวมที่เกิดจากการลงทุน พิจารณาอนุมัติแผนการลงทุน ติดตามและกำกับดูแลการลงทุน ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้อนุมัติต่อไป

6) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีประกอบด้วยกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูง ซึ่งกรรมการคณะนี้เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจประกันชีวิต และหลักการของการกำกับกิจการเป็นอย่างดี คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีหน้าที่เสนอแนะนโยบาย คำแนะนำ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อคณะกรรมการบริษัท ติดตามดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และส่งเสริมการเผยแพร่ค่านิยมด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจให้เป็นที่เข้าใจทั่วทุกระดับ

7) คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทาง ขั้นตอน และวิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการใหญ่ รวมถึงตำแหน่งการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานปกติของบริษัท

หลักปฏิบัติ 3.3 คณะกรรมการกำกับดูแลให้การสรรหาและคัดเลือกกรรมการมีกระบวนการที่โปร่งใสและชัดเจน เพื่อให้ได้คณะกรรมการที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับองค์ประกอบที่กำหนดไว้

คณะกรรมการกำกับดูแลให้การสรรหาและคัดเลือกกรรมการมีกระบวนการที่โปร่งใสและชัดเจน เพื่อให้ได้คณะกรรมการที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับองค์ประกอบที่กำหนดไว้ โดยคณะกรรมการได้มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทนเป็นผู้ทำหน้าที่สรรหาบุคคลผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกรรมการ กรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระหรือในกรณีอื่นๆ เสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่จะได้รับการเสนอชื่อเข้ารับการเลือกตั้ง โดยคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทนคัดเลือกบุคคลจากผู้ทรงคุณวุฒิและความเชี่ยวชาญจากหลายๆ อาชีพ มีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นผู้มีความซื่อสัตย์และจริยธรรม มีประวัติการทำงานโปร่งใส รวมทั้งมีความสามารถในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ อีกทั้งมีการกำหนดคุณสมบัติของกรรมการที่ต้องการสรรหา โดยพิจารณาจากความรู้ ความชำนาญที่จำเป็นแต่ยังขาดอยู่ในคณะกรรมการ

คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทนทบทวนหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหากรรมการ เพื่อเสนอแนะต่อคณะกรรมการก่อนที่จะมีการสรรหากรรมการที่ครบวาระ ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดวาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการ คราวละ 3 ปีนับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้งจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น เว้นแต่กรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการเพื่อทดแทนตำแหน่งกรรมการที่ว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระ จะมีวาระการปฏิบัติหน้าที่เท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน อย่างไรก็ตาม กรรมการที่ครบวาระการปฏิบัติหน้าที่และพ้นตำแหน่ง อาจได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอีกก็ได้ ทั้งนี้ กรรมการสามารถลาออกจากตำแหน่งก่อนครบวาระได้ โดยให้ยื่นใบลาออกต่อบริษัท การลาออกมีผลนับแต่วันที่ใบลาออกไปถึงบริษัท นอกจากการพ้นตำแหน่งจากการครบวาระการปฏิบัติหน้าที่แล้ว กรรมการอาจพ้นตำแหน่งด้วยสาเหตุอื่นใดตามที่ระบุไว้ในข้อบังคับบริษัท และ/หรือขาดคุณสมบัติ หรือมีลักษณะต้องห้ามตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

หลักปฏิบัติ 3.4 ในการเสนอคำตอบแทนคณะกรรมการให้ผู้ถือหุ้นอนุมัติ คณะกรรมการพิจารณาให้โครงสร้างและอัตราค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบและจูงใจให้คณะกรรมการนำพหุองค์กรให้ดำเนินงานตามเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว

ในการเสนอคำตอบแทนคณะกรรมการให้ผู้ถือหุ้นอนุมัติ คณะกรรมการพิจารณาให้โครงสร้างและอัตราค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบและจูงใจให้คณะกรรมการนำพหุองค์กรให้ดำเนินงานตามเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนกรรมการของบริษัทชั้นนำในตลาดหลักทรัพย์ และในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน ตลอดจนผลการดำเนินงานของบริษัท

หลักปฏิบัติ 3.5 คณะกรรมการกำกับดูแลให้กรรมการทุกคนมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอ

คณะกรรมการกำกับดูแลให้กรรมการทุกคนมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอสำหรับการเข้าร่วมประชุม โดยจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการอย่างน้อย 6 ครั้งต่อปี ทั้งนี้กรรมการตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปสามารถร้องขอให้ประธานกรรมการเรียกประชุมคณะกรรมการได้ และประธานกรรมการต้องกำหนดวันประชุมภายใน 14 วันนับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม ทั้งนี้ในการเรียกประชุมคณะกรรมการ ให้ประธานกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมทั้งวาระการประชุม ซึ่งประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการใหญ่พิจารณาร่วมกัน ไปยังกรรมการไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนการประชุม เว้นแต่กรณีจำเป็นเร่งด่วน จะแจ้งนัดการประชุมโดยวิธีอื่นและกำหนดวันประชุมให้เร็วกว่านั้นก็

ในการพิจารณาเรื่องต่างๆ ประธานกรรมการ ซึ่งทำหน้าที่ประธานในที่ประชุมได้จัดสรรเวลาในการประชุมอย่างเพียงพอ และเปิดโอกาสให้กรรมการแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ทั้งนี้ การลงมติในที่ประชุม คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้มีองค์ประชุมขั้นต่ำ ณ ขณะที่กรรมการจะลงมติซึ่งต้องมีกรรมการอยู่ไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนกรรมการที่เข้าร่วมประชุม โดยให้กรรมการคนหนึ่งมีเสียงหนึ่งเสียงและกรรมการที่มีส่วนได้เสียจะไม่เข้าร่วมประชุม และไม่ใช้สิทธิออกเสียงลงคะแนนในเรื่องนั้น หากคะแนนเสียงเท่ากัน ประธานในที่ประชุมจะออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด ในกรณีประธานกรรมการไม่อยู่ในที่ประชุม หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานที่ประชุม ถ้าไม่มีรองประธานกรรมการ หรือมีแต่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการซึ่งมาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วย เพื่อความเป็นอิสระในการอภิปรายปัญหาเกี่ยวกับการจัดการ เว้นแต่ในบางวาระที่ฝ่ายจัดการได้เข้าร่วมประชุม เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม

หลักปฏิบัติ 3.6 คณะกรรมการกำกับดูแลให้มีกรอบและกลไกในการกำกับดูแลนโยบายและการดำเนินงานของบริษัทย่อยในระดับที่เหมาะสมกับบริษัทย่อย มีความเข้าใจถูกต้องตรงกันด้วย

คณะกรรมการได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารทำหน้าที่กำกับดูแลการลงทุนประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทซึ่งรวมถึงบริษัทย่อยให้เป็นไปตามนโยบายการประกอบธุรกิจอื่น นโยบายบริหารความเสี่ยงรวม และข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

บริษัทได้มีการส่งผู้บริหารเข้าไปเป็นกรรมการ เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อย โดยมีหน้าที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดของบริษัทย่อย และดำเนินธุรกิจตามนโยบายบริษัท ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดแนวทางให้บุคคลที่บริษัททำการแต่งตั้งเป็นกรรมการหรือผู้บริหารในบริษัทย่อยนั้นถือปฏิบัติ โดยมีฝ่ายตรวจสอบประเมินการควบคุมภายใน และสำนักกำกับการปฏิบัติงานประเมินการปฏิบัติตามกฎระเบียบ คำสั่งกฎหมาย ของบริษัทย่อยซึ่งจะต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกับบริษัท

หลักปฏิบัติ 3.7 คณะกรรมการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ประจำปีของคณะกรรมการ คณะกรรมการชุดย่อย และกรรมการรายบุคคล โดยผลประเมินควรถูกนำไปใช้สำหรับการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปด้วย

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดให้มีการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานตนเองของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยทุกชุดเป็นประจำทุกปี ทั้งในรูปแบบของการประเมินรายบุคคลซึ่งกรรมการแต่ละท่านเป็นผู้ประเมิน และการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยในแบบรายคณะ ซึ่งรวมถึงการประเมินการทำหน้าที่ของประธานกรรมการ เพื่อให้กรรมการแต่ละท่านได้มีโอกาสประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานกรรมการ เนื่องจากท่านเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลกิจการ โดยผลการประเมินจะถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์และหาข้อสรุปเพื่อกำหนดมาตรการในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยต่อไป

หลักปฏิบัติ 3.8 คณะกรรมการกำกับดูแลให้คณะกรรมการและกรรมการแต่ละคนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ลักษณะการประกอบธุรกิจ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ ตลอดจนสนับสนุนให้กรรมการทุกคนได้รับการเสริมสร้างทักษะและความรู้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการอย่างสม่ำเสมอ

คณะกรรมการกำกับดูแลให้คณะกรรมการและกรรมการแต่ละคนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ลักษณะการประกอบธุรกิจ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ ตลอดจนสนับสนุนให้กรรมการทุกคนได้รับการเสริมสร้างทักษะและความรู้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการอย่างสม่ำเสมอ โดยในแต่ละปีจะมีการเชิญวิทยากรภายนอกให้มาบรรยายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคณะกรรมการ เพื่อการพัฒนาและแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักปฏิบัติ 3.9 คณะกรรมการดูแลให้มั่นใจว่า การดำเนินงานของคณะกรรมการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็น และมีเลขานุการบริษัทที่มีความรู้และประสบการณ์ที่จำเป็นและเหมาะสมต่อการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ

คณะกรรมการกำกับดูแลให้มีการแต่งตั้งเลขานุการบริษัทเพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ตลอดจนบรรษัทภิบาลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ ดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการ และจัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้น อีกทั้งติดตามและประสานงานให้บริษัทปฏิบัติตามมติคณะกรรมการและมติประชุมผู้ถือหุ้น และดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลรายงานสารสนเทศของบริษัทตามระเบียบและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (โปรดศึกษาหน้าที่เลขานุการบริษัทในภาคผนวก)



หลักปฏิบัติ 4

สรรหาและพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและการบริหารบุคลากร

หลักปฏิบัติ 4.1 คณะกรรมการดำเนินการให้มั่นใจว่า มีการสรรหาและพัฒนากรรมการผู้จัดการใหญ่และผู้บริหารระดับสูงให้มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย

คณะกรรมการมอบหมายคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทนเป็นผู้ทำหน้าที่พิจารณาหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่และรองผู้จัดการใหญ่ รวมถึงพิจารณาค่าตอบแทนของกรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้บริหารระดับสูงที่สูงกว่าหรือเทียบเท่ารองผู้จัดการใหญ่ให้เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบต่อองค์กร

คณะกรรมการดำเนินการให้มั่นใจว่า บริษัทมีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้ามารับผิดชอบในตำแหน่งงานบริหารที่สำคัญทุกระดับให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและโปร่งใส เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทได้ผู้บริหารที่มีความเป็นมืออาชีพและสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ

- 1) คณะกรรมการมอบหมายให้คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทนพิจารณหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่
- 2) คณะกรรมการส่งเสริมและสนับสนุนให้กรรมการผู้จัดการใหญ่และผู้บริหารระดับสูงได้รับการอบรมและพัฒนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
- 3) คณะกรรมการดูแลให้มีการทบทวนความเหมาะสมของแผนสืบทอด (Succession Plan) ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่และผู้บริหารระดับสูง เพื่อความต่อเนื่องในการบริหารที่เหมาะสมและอย่างเป็นระบบ และเป็นการเตรียมพร้อมเมื่อเกิดกรณีที่ผู้บริหารไม่สามารถปฏิบัติงานได้ โดยให้ใช้หลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้ามารับผิดชอบในตำแหน่งงานบริหารที่สำคัญของบริษัทให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและโปร่งใส
- 4) คณะกรรมการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติในการไปดำรงตำแหน่งกรรมการที่บริษัทอื่นของกรรมการผู้จัดการใหญ่และผู้บริหารระดับสูงอย่างชัดเจนทั้งประเภทของตำแหน่งกรรมการและจำนวนบริษัทที่สามารถไปดำรงตำแหน่งได้ ดังนี้



- (1) บริษัทไม่ขัดข้องในกรณีที่ผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมเป็นกรรมการในองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรหรือองค์กรภาคเอกชนที่ตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- (2) บริษัทไม่ขัดข้องในกรณีที่ผู้บริหารเข้าร่วมเป็นกรรมการในองค์กรภายนอกที่ตั้งขึ้นเพื่อการค้า และไม่ขัดกับผลประโยชน์ของบริษัท และผู้บริหารไม่ใช้เวลาเกินความเหมาะสมจนเป็นผลเสียแก่บริษัท
- 5) กรรมการผู้จัดการใหญ่ต้องไม่ดำรงตำแหน่งใด ๆ ในบริษัทจดทะเบียนหรือไม่จดทะเบียนที่ประกอบธุรกิจที่แข่งขันกับบริษัท

หลักปฏิบัติ 4.2 คณะกรรมการกำกับดูแลให้มีการกำหนดโครงสร้างค่าตอบแทนและการประเมินผลที่เหมาะสม

คณะกรรมการมอบหมายคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการอิสระทั้งหมดเป็นผู้ทำหน้าที่พิจารณากำหนดแนวทาง ขั้นตอน และวิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการใหญ่ โดยเกณฑ์การประเมินผลงานมุ่งให้กรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารกิจการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายหลัก กลยุทธ์ และสอดคล้องกับผลประโยชน์ของกิจการในระยะยาว โดยสื่อสารให้กรรมการผู้จัดการใหญ่ทราบเกณฑ์การประเมินเป็นการล่วงหน้า

คณะกรรมการกำกับดูแลให้มีการกำหนดโครงสร้างค่าตอบแทนที่เหมาะสม โดยค่าตอบแทนกรรมการผู้จัดการใหญ่และผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย เงินเดือนและโบนัสประจำปีที่พิจารณาจาก

1. ผลประเมินการปฏิบัติหน้าที่และหน้าที่ความรับผิดชอบ ผลการดำเนินงานทางธุรกิจของบริษัท การดำเนินงานตามนโยบายที่ได้รับจากคณะกรรมการ การบริหารงานภายใต้สภาวะการณ์ เศรษฐกิจและสังคม ความสามารถในการพัฒนาธุรกิจ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดีขึ้นในแต่ละปี
2. การเปรียบเทียบการจ่ายค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูงในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมถึงความสอดคล้องกับแนวทางการเติบโตของผลกำไร และมูลค่าธุรกิจของบริษัท

หลักปฏิบัติ 4.3 คณะกรรมการเข้าใจโครงสร้างและความสัมพันธ์ของผู้ถือหุ้นที่อาจมีผลกระทบต่อการบริหารและการดำเนินงานของกิจการ

คณะกรรมการเข้าใจโครงสร้างและความสัมพันธ์ของผู้ถือหุ้น และดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลตามข้อตกลงต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อความคุ้มครองกิจการ

หลักปฏิบัติ 4.4 คณะกรรมการติดตามดูแลการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีจำนวน ความรู้ ทักษะประสบการณ์ และแรงจูงใจที่เหมาะสม

คณะกรรมการติดตามดูแลการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีจำนวน ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และแรงจูงใจที่เหมาะสม อาทิ

1. ดูแลให้มีการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร พนักงานในทุกระดับมีความรู้ ความสามารถ แรงจูงใจที่เหมาะสม และได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความสามารถขององค์กรไว้
2. ดูแลให้มีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อดูแลให้พนักงานมีการออมอย่างเพียงพอสำหรับรองรับการเกษียณ รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการเงิน การเลือกนโยบายการลงทุนที่สอดคล้องกับช่วงอายุ ระดับความเสี่ยง

หลักปฏิบัติ 5

การส่งเสริมนวัตกรรมและประกอบธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ

หลักปฏิบัติ 5.1 คณะกรรมการให้ความสำคัญและสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดมูลค่าแก่ธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการให้ความสำคัญและสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดมูลค่าแก่ธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อีกทั้งดูแลให้ฝ่ายจัดการนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการทบทวนกลยุทธ์ การวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน และการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กิจการตามสภาพปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งอาจครอบคลุมการกำหนดรูปแบบธุรกิจ (business model) วิธีคิดมุมมองในการออกแบบและพัฒนาสินค้าและบริการ การปรับปรุงกระบวนการผลิตและกระบวนการทำงาน รวมทั้งการร่วมมือกับคู่ค้า

หลักปฏิบัติ 5.2 คณะกรรมการติดตามดูแลให้ฝ่ายจัดการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและสะท้อนอยู่ในแผนดำเนินการ (operational plan) เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ทุกฝ่ายขององค์กรได้ดำเนินการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายหลัก และแผนกลยุทธ์ (strategies) ของกิจการ

คณะกรรมการติดตามดูแลให้ฝ่ายจัดการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและสะท้อนอยู่ในแผนดำเนินการ (operational plan) เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ทุกฝ่ายขององค์กรได้ดำเนินการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายหลัก และแผนกลยุทธ์ (strategies) ของกิจการ โดยคณะกรรมการดูแลให้กิจการประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ไม่ละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเป็นแนวทางให้ทุกส่วนในองค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายหลักที่เป็นไปด้วยความยั่งยืน โดยจัดทำนโยบายต่าง ๆ และคู่มือจรรยาบรรณสำหรับบุคคลขององค์กร โดยให้ผู้บริหารและพนักงานเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานซึ่งมีกรรมกรเป็นตัวอย่างที่ดี โดยอย่างน้อยครอบคลุมเรื่องดังต่อไปนี้

ความรับผิดชอบต่อพนักงาน

ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและเคารพสิทธิมนุษยชน พัฒนาศักยภาพของพนักงานโดยการจัดฝึกอบรม การสัมมนา และอื่น ๆ อันจะทำให้พนักงานเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้บริษัทมีความมั่นคงอย่างยั่งยืน นอกจากนี้บริษัทยังมีการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ปฏิบัติต่อลูกค้า โดยคำนึงถึงความเป็นธรรม การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า การบริการหลังการขายตลอดช่วงอายุสินค้าและบริการ การติดตามวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อการพัฒนาปรับปรุงสินค้าและบริการ รวมทั้งการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขายต้องกระทำอย่างมีความรับผิดชอบ ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด หรือใช้ประโยชน์จากความเข้าใจผิดของลูกค้า

ความรับผิดชอบต่อคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ

ปฏิบัติต่อคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจอย่างเท่าเทียมกันและดำเนินธุรกิจการค้าร่วมกันอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นคู่ค้ารายใหญ่หรือรายเล็ก มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและเงื่อนไขสัญญาหรือข้อตกลงที่เป็นธรรม

ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม

สนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในชุมชน และให้ความรู้ด้านการวางแผนทางการเงินแก่นักเรียน และบุคคลในชุมชนอย่างต่อเนื่อง

ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

คำนึงถึงการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่า และก่อให้เกิดผลกระทบด้านความเสียหายต่อสังคม สิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด และสนับสนุนลดการใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงสร้างจิตสำนึกให้แก่พนักงานของบริษัทในการลดการใช้พลังงาน

การแข่งขันอย่างเป็นธรรม

ประกอบธุรกิจโดยคำนึงถึงจริยธรรมและความซื่อสัตย์ สนับสนุนให้มี การแข่งขันที่เป็นธรรมและไม่ใช้วิธีการใด ๆ ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ละเว้นการลด หรือจำกัดการแข่งขันทางการค้า หรือทำให้คู่แข่งเสียโอกาสอย่างไม่เป็นธรรม

การต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

การดำเนินธุรกิจของบริษัทต้องเป็นไปอย่างซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา โปร่งใส และตรวจสอบได้ และไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการสนับสนุนการทุจริตคอร์รัปชัน ที่ก่อให้เกิด การแสวงหาผลประโยชน์ โดยมีขอบด้วยกฎหมายทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ค่านึงถึงประโยชน์ของบริษัทเป็นสิ่งสำคัญ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนที่ขัดแย้งกับผลประโยชน์ของบริษัท และหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของบริษัท

หลักปฏิบัติ 5.3 คณะกรรมการติดตามดูแลให้ฝ่ายจัดการจัดสรรและจัดการทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงผลกระทบและการพัฒนาทรัพยากรตลอดสาย value chain เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักได้อย่างยั่งยืน

คณะกรรมการติดตามดูแลให้ฝ่ายจัดการจัดสรรและจัดการทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมอบหมายให้ฝ่ายจัดการทบทวน พัฒนา ดูแล และตระหนักถึงความจำเป็นและความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในและภายนอกอยู่เสมอ

หลักปฏิบัติ 5.4 คณะกรรมการจัดให้มีกรอบการกำกับดูแลและการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศระดับองค์กร ที่สอดคล้องกับความต้องการของกิจการ รวมทั้งดูแลให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจและพัฒนาการดำเนินงาน การบริหารความเสี่ยง เพื่อให้กิจการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายหลักของกิจการ

คณะกรรมการจัดให้มีนโยบายในเรื่องการจัดสรรและการบริหารทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ โดยมอบหมายให้ฝ่ายจัดการบริหารและจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการกำหนดแนวทางเพื่อรองรับในกรณีที่ไม่สามารถจัดสรรทรัพยากรได้เพียงพอตามที่กำหนดไว้

คณะกรรมการจัดให้มีนโยบายและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 หรือ การรับรองมาตรฐานการจัดการความ มั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management Systems (ISMS) โดยมีกรอบการกำกับดูแลและการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศระดับองค์กร



หลักปฏิบัติ 6

ดูแลให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม

หลักปฏิบัติ 6.1 คณะกรรมการกำกับดูแลให้มั่นใจว่า บริษัทมีระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

1. ระบบการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการมอบหมายคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นผู้ทำหน้าที่กำหนดกรอบนโยบายและกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง โดยสามารถระบุ ประเมิน ติดตาม ควบคุมความเสี่ยงหลักของบริษัท และ ทบทวนการดำเนินงานตามแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงภายใต้นโยบาย และกรอบการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้เป็นประจำทุกปีและรายงานต่อคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า บริษัทได้มีการประเมินผลกระทบและโอกาสที่เกิดขึ้นของความเสี่ยงที่ได้ระบุไว้ เพื่อจัดลำดับความเสี่ยง และมีวิธีจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม ทั้งนี้ ภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลและการบริหารความเสี่ยงที่บริษัทได้ดำเนินการตามแนวทางมาตรฐานสากล อาทิ การบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม (ERM) และการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางประเมินความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงินของบริษัท (ORSA) รวมถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามโครงสร้างขององค์กร เพื่อพิจารณาผลกระทบของความเสี่ยงด้านกลยุทธ์และปัจจัยภายนอกที่จะส่งผลกระทบต่อระดับความเพียงพอของเงินกองทุน และ แผนธุรกิจ

2. การควบคุมภายใน

คณะกรรมการได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารในการบริหารจัดการกับความเสี่ยงต่าง ๆ ของบริษัท จึงกำหนดให้ทุกหน่วยงานมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และให้หน่วยงานตรวจสอบที่มีความเป็นอิสระและรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบที่เป็นอิสระ เป็นผู้ประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในเป็นประจำทุกปีตามแนวทางการกำกับดูแลของหน่วยงานกำกับและมาตรฐานสากล

หลักปฏิบัติ 6.2 คณะกรรมการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและอิสระ

คณะกรรมการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและอิสระ ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบประกอบด้วยกรรมการที่เป็นกรรมการอิสระไม่ต่ำกว่า 3 ท่าน โดยกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 ท่าน มีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์การทำงานด้านบัญชี หรือการเงินที่เป็นที่ยอมรับ โดยมีหน้าที่ดังนี้

- (1) สอบทานให้กิจการมีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและครบถ้วน
- (2) สอบทานให้กิจการมีระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล
- (3) สอบทานให้กิจการปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
- (4) พิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้าย เลิกจ้างหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นใดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
- (5) พิจารณา คัดเลือก เสนอบุคคลซึ่งมีความเป็นอิสระเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชี และพิจารณาเสนอค่าตอบแทนของบุคคลดังกล่าว รวมทั้งประชุมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยอย่างน้อยปีละครั้ง
- (6) พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รายการดังกล่าวมีความสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อกิจการ
- (7) สอบทานความถูกต้องของเอกสารอ้างอิงและแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันของกิจการตามโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต

นอกจากนี้ คณะกรรมการจัดให้มีหน่วยงานตรวจสอบภายในที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนาและสอบทานประสิทธิภาพระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน พร้อมทั้งรายงานให้คณะกรรมการตรวจสอบและเปิดเผยรายงานการสอบทานไว้ในรายงานประจำปี

หลักปฏิบัติ 6.3 คณะกรรมการติดตามดูแลและจัดการความขัดแย้งของผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างบริษัทกับฝ่ายจัดการ คณะกรรมการ หรือผู้ถือหุ้น รวมไปถึงการป้องกันการให้ประโยชน์อันมิควรในทรัพย์สิน ข้อมูลและโอกาสของบริษัท และการทำธุรกรรมกับผู้ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบริษัทในลักษณะที่ไม่สมควร

คณะกรรมการติดตามดูแลและจัดการความขัดแย้งของผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างบริษัทกับฝ่ายจัดการ คณะกรรมการ หรือผู้ถือหุ้น รวมไปถึงการป้องกันการให้ประโยชน์อันมิควรในทรัพย์สิน ข้อมูลและโอกาสของบริษัท และการทำธุรกรรมกับผู้ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบริษัทในลักษณะที่ไม่สมควร ทั้งนี้บริษัทกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยดำเนินการดังนี้

- (1) ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานใช้โอกาสจากการมีอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งงานในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน และให้หลีกเลี่ยงการมีส่วนเกี่ยวข้องกับรายการใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท
- (2) ในกรณีที่บริษัทจำเป็นต้องทำรายการกับบริษัทอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน รายการดังกล่าวต้องผ่านการอนุมัติของคณะกรรมการผู้ซึ่งต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท ความยุติธรรม ความสมเหตุสมผลของรายการ ราคาตลาด และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ต้องเป็นไปตามการค้าปกติทั่วไป โดยกรรมการหรือผู้บริหารที่มีส่วนได้ส่วนเสียในรายการนั้น ๆ จะต้องไม่มีส่วนร่วมในการพิจารณาอนุมัติ
- (3) กำหนดให้กรรมการและผู้บริหารจัดทำและนำส่งรายงานการมีส่วนได้เสียของตนและบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องแก่เลขานุการบริษัท ภายใน 14 วันนับจากวันที่ได้รับตำแหน่ง หรือวันที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล และให้เลขานุการบริษัทสำเนาให้ประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบภายใน 7 วันนับจากวันที่ได้รับรายงาน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น

หลักปฏิบัติ 6.4 คณะกรรมการกำกับดูแลให้มีการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านคอร์รัปชันที่ชัดเจน และสื่อสารในทุกระดับขององค์กรและต่อคนนอกเพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติได้จริง

คณะกรรมการกำกับดูแลให้มีการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการต่อต้านคอร์รัปชันที่ชัดเจน รวมถึงการสนับสนุนกิจกรรมที่ส่งเสริมและปลูกฝังให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดย

- (1) บริษัทได้แสดงเจตนารมณ์เข้าเป็นแนวร่วมของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตและได้การรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition)
- (2) บริษัทมีนโยบายต่อต้านการทุจริตซึ่งได้ปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศไทย โดยได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท สรุปสาระสำคัญ ดังนี้ “บริษัทไม่ยอมรับการให้หรือการรับของขวัญหรือผลประโยชน์อื่นใด ที่มีเจตนาจูงใจให้กระทำการใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย” นอกจากนี้นโยบายนี้ยังครอบคลุมการห้ามให้หรือรับสินบนทุกรูปแบบ รวมถึงกำหนดให้มีความโปร่งใสในการบริจาคเงินเพื่อการกุศล การให้ของขวัญทางธุรกิจ การให้การสนับสนุนในกิจกรรมใด ๆ เพื่อไม่ให้เป็นการกระทำเพื่อหวังผลประโยชน์อย่างใด ๆ ไม่ว่าจะกับภาครัฐหรือภาคเอกชน

หลักปฏิบัติ 6.5 คณะกรรมการกำกับดูแลให้กิจการมีกลไกในการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการกรณีมีการชี้เบาะแส

คณะกรรมการกำกับดูแลให้กิจการมีกลไกในการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการกรณีมีการชี้เบาะแส โดยคณะกรรมการบริษัทเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (Whistle Blowing) ในการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานตัวแทนประกันชีวิต ที่ปรึกษาทางการเงิน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัท

ช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเบาะแส หรือสงสัยโดยสุจริตว่ามีการกระทำผิดกฎหมาย การทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ ไม่ว่าจะตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม สามารถแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนได้ตามช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ดังต่อไปนี้



กรุงเทพประกันชีวิต
BANGKOK LIFE ASSURANCE

ประธานกรรมการตรวจสอบ

audit_committee@bangkoklife.com

ฝ่ายตรวจสอบ

โทรศัพท์ 0-2777-8233-4 โทรสาร 0-2777-8237 หรือ auditor@bangkoklife.com

สำนักกำกับการปฏิบัติงาน

โทรศัพท์ 0-2777-8861 โทรสาร 0-2777-8605 หรือ compliance@bangkoklife.com

วิธีการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน

ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนต้องให้ข้อมูลที่ชัดเจน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน (จะเปิดเผยตนเองหรือไม่ก็ได้) ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ วันและเวลา สถานที่ที่เกิดเหตุการณ์ รายละเอียดของเหตุการณ์ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล (E-mail) (ถ้ามี) ที่สามารถติดต่อกลับ เพื่อให้ผู้ดำเนินการสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบสืบสวนข้อเท็จจริง ทั้งนี้ในปี 2561 ไม่ปรากฏว่ามีข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวข้างต้น

มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน

บริษัทจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน หากเป็นข้อมูล นอกเหนือจากนี้ บริษัทอาจมีการเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

บริษัทจะไม่กระทำการใดอันไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ไม่ว่าจะโดยการเปลี่ยนแปลง ตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สักพักงาน ชมเชย กระทบการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใด ที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง



หลักปฏิบัติ 7

รักษาความน่าเชื่อถือทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูล

หลักปฏิบัติ 7.1 คณะกรรมการมีความรับผิดชอบในการดูแลให้ระบบการจัดทำรายงานทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา เป็นไปตามกฎเกณฑ์ มาตรฐาน และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

1. คณะกรรมการมีความรับผิดชอบในการดูแลให้ระบบการจัดทำรายงานทางการเงินและการเปิดเผยข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา เป็นไปตามกฎเกณฑ์ มาตรฐาน และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังนี้
 - (1) ในการให้ความเห็นชอบการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นรายงานทางการเงิน คณะกรรมการคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิ
 - ผลการประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายใน
 - ความเห็นของผู้สอบบัญชีในรายงานทางการเงิน และข้อสังเกตของผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับระบบควบคุมภายใน
 - ความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบ
 - ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายหลัก กลยุทธ์และนโยบายของบริษัท
 - (2) คณะกรรมการดูแลให้การเปิดเผยข้อมูล ซึ่งรวมถึงงบการเงิน รายงานประจำปี แบบ 56-1 สามารถสะท้อนฐานะการเงินและผลการดำเนินงานอย่างเพียงพอ รวมทั้งสนับสนุนให้บริษัทจัดทำคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (management discussion and analysis หรือ MD&A) เพื่อประกอบการเปิดเผยงบการเงินทุกไตรมาส ทั้งนี้ เพื่อให้นักลงทุนได้รับทราบข้อมูลและเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทในแต่ละไตรมาสได้ดียิ่งขึ้น นอกจากข้อมูลตัวเลขในงบการเงินเพียงอย่างเดียว
2. ในกรณีที่การเปิดเผยข้อมูลรายการใดเกี่ยวข้องกับกรรมการรายใดรายหนึ่งเป็นการเฉพาะ กรรมการรายนั้นดูแลให้การเปิดเผยในส่วนของตนมีความครบถ้วน ถูกต้องด้วย อาทิ ข้อมูลผู้ถือหุ้นของกลุ่มตน การเปิดเผยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ shareholders' agreement ของกลุ่มตน เป็นต้น

หลักปฏิบัติ 7.2 คณะกรรมการติดตามดูแลความเพียงพอของสภาพคล่องทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้

1. คณะกรรมการดูแลให้ฝ่ายจัดการมีการติดตามและประเมินฐานะทางการเงินของบริษัท และมีกรายงานต่อคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ โดยคณะกรรมการและฝ่ายจัดการร่วมกันหาทางแก้ไขโดยเร็ว หากเริ่มมีสัญญาณบ่งชี้ถึงปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน และความสามารถในการชำระหนี้
2. ในการอนุมัติการทำรายการใด ๆ หรือการเสนอความเห็นให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติ บริษัทต้องนำเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาว่า การทำรายการดังกล่าวจะไม่กระทบต่อความต่อเนื่องในการดำเนินของบริษัท สภาพคล่องทางการเงิน หรือความสามารถในการชำระหนี้

หลักปฏิบัติ 7.3 ในภาวะที่กิจการประสบปัญหาทางการเงินหรือมีแนวโน้มจะประสบปัญหา คณะกรรมการจัดให้มีการวางแผนในการแก้ไขปัญหา หรือมีกลไกอื่นที่จะสามารถแก้ไขปัญหาทางการเงินได้ ทั้งนี้ ภายใต้การคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย

1. ในกรณีที่กิจการมีแนวโน้มที่จะไม่สามารถชำระหนี้หรือมีปัญหาทางการเงิน คณะกรรมการติดตามอย่างใกล้ชิด และดูแลให้กิจการประกอบธุรกิจด้วยความระมัดระวัง และปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล
2. คณะกรรมการดูแลให้กิจการกำหนดแผนการแก้ไขปัญหาทางการเงิน โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งรวมถึงเจ้าหนี้ ตลอดจนติดตามการแก้ไขปัญหาโดยให้ฝ่ายจัดการรายงานสถานะอย่างสม่ำเสมอ
3. คณะกรรมการมั่นใจได้ว่า การพิจารณาตัดสินใจใด ๆ ในการแก้ไขปัญหาทางการเงินของบริษัท ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดจะต้องเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล

หลักปฏิบัติ 7.4 คณะกรรมการพิจารณาจัดทำรายงานความยั่งยืนตามความเหมาะสม

คณะกรรมการพิจารณาความเหมาะสมในการเปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติตามกฎหมาย การปฏิบัติตามจรรยาบรรณ นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน การปฏิบัติต่อพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และการเคารพสิทธิมนุษยชน รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสะท้อนการปฏิบัติที่จะนำไปสู่การสร้างคุณค่าแก่กิจการอย่างยั่งยืน โดยเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวไว้ในรายงานประจำปี

หลักปฏิบัติ 7.5 คณะกรรมการกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการจัดให้มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบงานนักลงทุนสัมพันธ์ ที่ทำหน้าที่ในการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียอื่น อาทิ นักลงทุน นักวิเคราะห์ เป็นต้น ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม เท่าเทียมกัน และทันเวลา

คณะกรรมการได้จัดให้มีหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations) เพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของบริษัทที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม ทั้งผู้ลงทุนรายย่อย นักลงทุนสถาบัน นักลงทุนทั่วไป นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ผู้จัดการกองทุนทั้งในและต่างประเทศ

คณะกรรมการจัดให้มีนโยบายการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการสื่อสารและการเปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลภายนอกเป็นไปอย่างเหมาะสม ความถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถแจกแจงข้อมูลต่างๆให้ชัดเจน และทันเวลา และปกป้องข้อมูลลับและข้อมูลภายในที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ หรืออาจกระทบต่อการตัดสินใจลงทุนหรือการประเมินบริษัท หรือกระทบต่อสิทธิประโยชน์ของผู้ถือหุ้น จะเปิดเผยได้ต่อเมื่อข้อมูลนั้นเผยแพร่อย่างเป็นทางการต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแล้ว

หลักปฏิบัติ 7.6 คณะกรรมการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูล

คณะกรรมการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูล นอกเหนือการเผยแพร่ข้อมูลตามเกณฑ์ที่กำหนดและผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (SET Community Portal) ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแล้ว อาทิ เว็บไซต์บริษัท www.bangkoklife.com ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยมีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ ให้มีความทันสมัย ง่ายต่อการใช้งาน เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ

หลักปฏิบัติ 8

สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น

หลักปฏิบัติ 8.1 คณะกรรมการดูแลให้มั่นใจว่า ผู้ถือหุ้นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญของบริษัท

1. คณะกรรมการดูแลให้เรื่องสำคัญ ทั้งประเด็นที่กำหนดในกฎหมายและประเด็นที่อาจมีผลกระทบต่อทิศทางการดำเนินงานของกิจการ ได้ผ่านการพิจารณาและ/ หรือการอนุมัติของผู้ถือหุ้น โดยเรื่องสำคัญดังกล่าวถูกบรรจุเป็นวาระการประชุมผู้ถือหุ้น
2. คณะกรรมการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ถือหุ้น โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นรายเดียวหรือหลายรายถือหุ้นรวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของจำนวนสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท มีสิทธิที่จะเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้น และเสนอชื่อบุคคลเพื่อรับการพิจารณาแต่งตั้งเป็นกรรมการบริษัทเป็นการล่วงหน้าอย่างน้อย 3 เดือนก่อนวันสิ้นสุดรอบบัญชี โดยมีวิธีปฏิบัติและขั้นตอนการพิจารณาเปิดเผยหลักเกณฑ์ดังกล่าวบนเว็บไซต์ของบริษัทให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า
3. คณะกรรมการดูแลให้หนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้นมีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอต่อการใช้สิทธิของผู้ถือหุ้น และส่งหนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาก่อนการประชุมผู้ถือหุ้นล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 21 วัน นอกจากนี้บริษัทได้นำหนังสือเชิญประชุมผู้ถือหุ้นฉบับสมบูรณ์ขึ้นบนเว็บไซต์ของบริษัทล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน ทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
4. คณะกรรมการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่งคำถามล่วงหน้าก่อนวันประชุม โดยกำหนดหลักเกณฑ์การส่งคำถามล่วงหน้า และเผยแพร่หลักเกณฑ์ดังกล่าวไว้บน website ของบริษัท
5. หนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้นและเอกสารที่เกี่ยวข้องจัดทำเป็นภาษาอังกฤษทั้งฉบับ และเผยแพร่พร้อมทั้งฉบับภาษาไทย

หลักปฏิบัติ 8.2 คณะกรรมการดูแลให้การดำเนินการในวันประชุมผู้ถือหุ้นเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และเอื้อให้ผู้ถือหุ้นสามารถใช้สิทธิของตน

1. อำนวยความสะดวกให้ผู้ถือหุ้นได้ใช้สิทธิในการเข้าร่วมประชุมและออกเสียง โดยจัดสถานที่ประชุมให้เหมาะสม สะดวกแก่การเดินทาง และบริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ด้วยตนเอง สามารถมอบฉันทะให้กรรมการอิสระหรือบุคคลอื่น ๆ เข้าร่วมประชุมและออกเสียงแทนได้
2. ในการประชุมผู้ถือหุ้น มีการกำหนดเวลาที่เหมาะสมและเพียงพอให้ผู้ถือหุ้นจะได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือซักถาม พร้อมทั้งมีการใช้เทคโนโลยีระบบการลงคะแนนผู้ถือหุ้นและระบบการนับคะแนนด้วยบาร์โค้ด (Barcode) เพื่อให้เกิดความถูกต้องและรวดเร็ว สามารถแจ้งผลการลงคะแนนให้ผู้ถือหุ้นได้ทราบทันที และมีบุคคลที่เป็นอิสระเข้าร่วมสังเกตการณ์ เพื่อตรวจสอบการประชุมให้เป็นไปอย่างถูกต้อง
3. ไม่เพิ่มวาระการประชุมที่ไม่ได้ทำการแจ้งล่วงหน้าแก่ผู้ถือหุ้น โดยเฉพาะวาระที่สำคัญซึ่งผู้ถือหุ้นอาจไม่มีข้อมูลและเวลาที่เพียงพอต่อการพิจารณาและตัดสินใจ
4. ให้สิทธิผู้ถือหุ้นลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล
5. กรรมการและผู้บริหารให้ความสำคัญในการเข้าร่วมประชุม และร่วมชี้แจงตอบข้อซักถามและรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ถือหุ้น เว้นแต่ติดภารกิจสำคัญจนไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้
6. ในการประชุมผู้ถือหุ้น กรรมการผู้มีส่วนได้เสียในวาระการประชุมใดต้องแจ้งให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นทราบและงดเว้นการมีส่วนร่วมในการประชุมพิจารณาวาระนั้น
7. ก่อนเริ่มการประชุม ผู้ถือหุ้นได้รับทราบจำนวนและสัดส่วนของผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองและของผู้ถือหุ้นที่มอบฉันทะ วิธีการประชุม การลงคะแนนเสียงและการนับคะแนนเสียง
8. คณะกรรมการดูแลให้บริษัทแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ในการประชุม ขั้นตอนการออกเสียงลงมติ รวมทั้งสิทธิการออกเสียงลงคะแนนแบบ 1 หุ้นต่อ 1 เสียง

หลักปฏิบัติ 8.3 คณะกรรมการดูแลให้การเปิดเผยมติที่ประชุมและการจัดทำรายงานการประชุมผู้ถือหุ้นเป็นไปอย่างถูกต้องและครบถ้วน

1. คณะกรรมการดูแลให้บริษัทเปิดเผยคะแนนเสียงอย่างชัดเจน โดยแยกคะแนนเสียงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย งดออกเสียง และบัตรเสีย โดยเปิดเผยหลังการประชุมเสร็จสิ้นผ่านระบบ SET Community Portal ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเผยแพร่บนเว็บไซต์บริษัทอย่างช้าในวันทำการถัดไป
2. คณะกรรมการดูแลให้การจัดส่งสำเนารายงานการประชุมผู้ถือหุ้น ภายใน 14 วันนับจากวันประชุมผู้ถือหุ้น ซึ่งเผยแพร่บนเว็บไซต์บริษัท โดยรายงานการประชุมได้บันทึกการชี้แจงขั้นตอนการลงคะแนน และวิธีการแสดงผลคะแนนให้ที่ประชุมทราบก่อนดำเนินการประชุม รวมถึงบันทึกคำถามคำตอบ และผลการลงคะแนนในแต่ละวาระ อีกทั้งบันทึกรายชื่อกรรมการ และผู้บริหารที่เข้าร่วมประชุมด้วย
3. คณะกรรมการดูแลให้มีรายงานการประชุมผู้ถือหุ้นได้บันทึกข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้
 - (1) รายชื่อกรรมการและผู้บริหารที่เข้าประชุม และสัดส่วนกรรมการที่เข้าร่วมการประชุม ไม่เข้าร่วมการประชุม
 - (2) วิธีการลงคะแนนและนับคะแนน มติที่ประชุม และผลการลงคะแนน (เห็นชอบ ไม่เห็นชอบ งดออกเสียง และบัตรเสีย) ของแต่ละวาระ
 - (3) ประเด็นคำถามและคำตอบในที่ประชุม รวมทั้งชื่อ-นามสกุลของผู้ถามและผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 หลักการในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต

หลักการในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต บริษัทยึดมั่นหลักการในการประกอบธุรกิจ ดังนี้

1. ด้วยหลักความสุจริตใจอย่างยิ่ง บริษัทประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างยิ่งต่อผู้เอาประกันและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
2. ด้วยหลักความยุติธรรม บริษัทปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมและชอบธรรมต่อผู้เอาประกันอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ
3. ด้วยหลักการควบคุมภายใน บริษัทจัดโครงสร้างองค์กรเพื่อสนับสนุนการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดให้มีระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายในที่รัดกุม มีการบันทึกข้อมูลอย่างเหมาะสม โดยถูกต้องครบถ้วนและเป็นจริง อีกทั้งมีกระบวนการสรรหาและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตามวิชาชีพอย่างมืออาชีพ
4. ด้วยหลักการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ หรือข้อบังคับของหน่วยงานกำกับภายนอก รวมทั้งกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานให้พนักงานปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และเป็นไปตามกฎที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. ใบคำขอเอาประกันชีวิต

แบบฟอร์มใบคำขอเอาประกันชีวิตของบริษัทพิมพ์ด้วยข้อความที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้เอาประกันระบุข้อมูลที่จำเป็นต้องเปิดเผยโดยใช้คำถามด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย

2. กรมธรรม์ประกันภัย

กรมธรรม์ประกันชีวิต ใบแจ้งสรุปผลประโยชน์ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีขนาด ตัวอักษรที่เหมาะสม

3. การเสนอขายและเอกสารประกอบการขาย

เพื่อให้การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมเอกสารประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของตัวแทนจะต้องมีเนื้อหาและข้อความตรงกับแบบสัญญาประกันภัยและจะต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัทแล้ว

4. การรับประกันชีวิต

ตามนโยบายการรับประกันชีวิต บริษัทมีหน้าที่ต้องจัดให้ลูกค้าแสดงตน ดำเนินการตรวจสอบพิสูจน์ทราบและระบุตัวตนของลูกค้า ก่อนพิจารณาอนุมัติรับประกันชีวิต ตามมาตรฐานการรับประกันภัย (underwriting) บริษัทจัดให้มีรายละเอียดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ประกอบด้วย ขั้นตอนการอนุมัติ เอกสารประกอบการพิจารณา และแนวทางพิจารณาทกลงรับประกันภัยในทุกกรณี ในกรณีที่ปฏิเสธการรับประกันภัย บริษัทอธิบายรายละเอียดให้ผู้เอาประกันทราบเป็นลายลักษณ์อักษรโดยเร็ว

5. การจัดการค่าสินไหมทดแทน

บริษัทกำหนดขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการค่าสินไหมทดแทนไว้อย่างเปิดเผยชัดเจน เพื่อความสะดวกสำหรับผู้เอาประกัน

- 5.1 การใช้สิทธิเรียกร้อง บริษัทจัดเตรียมแบบเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย พร้อมคำอธิบายเพื่อให้ผู้มีสิทธิทราบถึงข้อมูลที่ต้องการ และขั้นตอนของการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย
- 5.2 การชดเชยค่าสินไหมทดแทน บริษัทมีกระบวนการพิจารณาและขั้นตอนดำเนินการเพื่อให้สามารถจ่ายเงินตามสัญญาประกันชีวิตได้อย่างรวดเร็วถูกต้องเป็นธรรม
- 5.3 การแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ทราบถึงผลความคืบหน้าของการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เมื่อได้รับข้อมูลประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนหรือหลักฐานเพิ่มเติมจากผู้เอาประกันภัย หรือผู้เกี่ยวข้องครบถ้วน บริษัทตรวจสอบพิจารณา และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ทราบภายในระยะเวลาอันเหมาะสม

6. การให้บริการผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย

บริษัทกำหนดขั้นตอนการให้บริการผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติและให้บริการลักษณะ One Stop Service และมี Call Center เพื่อให้บริการผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย

7. การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Unit)

- 7.1 บริษัทจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เอาประกัน ด้วยความเป็นธรรม โดยจัดให้มีหน่วยรับเรื่องร้องเรียน เพื่อแจ้งตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรเมื่อได้รับข้อร้องเรียน โดยมีชกช่า ซึ่งผู้เอาประกันสามารถยื่นข้อร้องเรียนไปที่สมาคมประกันชีวิตไทยหรือคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.)



- 7.2 บริษัทจัดเก็บและจำแนกประเภทข้อร้องเรียนและรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบทุกกรณี
- 7.3 บริษัทระบุข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการรับและจัดการข้อร้องเรียนไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิตหรือเอกสารประกอบการรับประกันชีวิตอื่น ๆ โดยการเปิดเผยมาตรการการจัดการข้อร้องเรียน
- 7.4 กรณีได้รับการทวงถามจากผู้เอาประกันหรือผู้รับประโยชน์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน หรือได้รับคำขอให้มีการตอบข้อร้องเรียนไม่ว่าจะอยู่ในรูปลายลักษณ์อักษรหรือการบอกกล่าว บริษัทแจ้งให้ผู้เอาประกันหรือผู้รับประโยชน์ทราบถึงเหตุผลที่ไม่อาจจัดการข้อร้องเรียนนั้นได้ และให้ข้อเสนอแนะในการใช้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานอื่นที่สามารถให้ความมั่นใจกับผู้เอาประกันได้

จรรยาบรรณและการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน

1. การฝึกอบรมตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงิน

บริษัทจัดให้ตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงินได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประกันชีวิตและการวางแผนทางการเงินแก่ผู้เอาประกันอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ขอบเขตอำนาจที่ตัวแทนได้รับจากบริษัทและมีการ ฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

2. การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงิน

บริษัทจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการแต่งตั้งมอบหมาย การฝึกอบรมและประวัติการทำงานของตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงินเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 5 ปี

3. การควบคุมพฤติกรรมของตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงิน

บริษัทมีคณะกรรมการกำกับพฤติกรรมตัวแทนประกันภัยและที่ปรึกษาทางการเงิน เพื่อกำหนดบทลงโทษและความรับผิดชอบต่อการกระทำผิดรวมทั้งควบคุมดูแลพฤติกรรมของตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงินในสังกัดอย่างสม่ำเสมอ

4. การส่งเสริมสนับสนุนตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงิน

บริษัทส่งเสริมและสนับสนุนความสามารถของตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงินที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรวมถึงความประพฤติดี ให้ได้รับรางวัลตอบแทนที่เหมาะสม

5. การปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงิน

ตัวแทนต้องสามารถอธิบายรายละเอียดของสัญญาประกันภัยข้อควรปฏิบัติเงื่อนไขตามกรมธรรม์ที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัทต้องสามารถอธิบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยลงทุน และสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับให้ผู้สนใจได้รับรู้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ไม่ปิดบัง หรือบิดเบือน รวมทั้งต้องคอยให้คำแนะนำและให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ส่วนที่ 3 นโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

นโยบายต่อต้านการทุจริต

บริษัทจะต่อต้านการทุจริต และไม่ยอมรับการให้หรือการรับของขวัญ สินบน หรือผลประโยชน์อื่นใด ที่มีเจตนาจงใจให้เกิดการดำเนินการ หรือเกิดการกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย

บริษัทต้องมีจรรยาบรรณและมีความมุ่งมั่นในการป้องกันมิให้เกิดการทุจริต รวมถึงมีหน้าที่ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติเพื่อการต่อต้านการทุจริต อีกทั้งต้องมีการสอบทานตามแนวทางปฏิบัติที่บริษัทได้กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทมีหน้าที่ป้องกันและดูแลไม่ให้เกิดการทุจริต หากพบการทุจริตหรือพบเหตุที่สื่อไปทางทุจริต ให้แจ้งผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

แนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริต

เพื่อให้การปฏิบัติงานของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนสอดคล้องกับนโยบายต่อต้านการทุจริตและมาตรฐานสากลด้านการต่อต้านการทุจริต บริษัทจึงกำหนดแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริต ดังนี้

ค่านิยมตามนโยบายต่อต้านทุจริต

การทุจริต (Corruption) หมายถึง การติดสินบน การให้ การเสนอว่าจะให้ ซึ่งทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อย่างใดๆ หรือการใช้อำนาจหน้าที่ หรือการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ไปกระทำการใดๆ ที่เป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับตนเอง หรือบุคคลอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น หรือจารีตทางการค้าให้กระทำได้

การช่วยเหลือทางการเมือง

บริษัทเป็นองค์กรทางธุรกิจที่เป็นกลางทางการเมือง ให้การสนับสนุนการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และประกอบกิจการในกรอบของบทบัญญัติตามกฎหมาย บริษัทไม่มีแนวปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือทางการเมืองแก่พรรคการเมืองไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม

บุคลากรของบริษัททุกระดับมีสิทธิและเสรีภาพทางการเมือง แต่ทั้งนี้ จะต้องไม่มีการดำเนินการทางการเมืองใดๆ ภายในบริษัท และการดำเนินการนั้นๆ จะไม่เป็นผลให้บริษัทสูญเสียความเป็นกลางทางการเมือง โดยจะไม่ก่อให้เกิดผลอย่างใดๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบริษัทไม่ว่าทางใดๆ ก็ตาม

การบริจาคเพื่อการกุศล

บริษัทสนับสนุนการมีส่วนร่วมกับชุมชน ทั้งในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างความมั่นคงให้กับสังคม โดยกำหนดให้มีการบริจาคเพื่อการกุศลที่เป็นการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่านำไปดำเนินการทางด้านสาธารณกุศล หรือเพื่อเป็นการช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาคุณภาพชีวิต ทั้งนี้การบริจาดดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตและสอดคล้องกับระเบียบ นโยบายการดำเนินธุรกิจของบริษัทด้วย

การให้เงินสนับสนุน

บริษัทมีนโยบายให้เงินสนับสนุนเฉพาะกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อธุรกิจ หรือชื่อเสียงที่ดีของบริษัท โดยไม่มีเจตนาแอบแฝงเพื่อความได้เปรียบทางการค้า บริษัทกำหนดให้มีการให้เงินสนับสนุน เช่น เรื่องการดูแลสิ่งแวดล้อม การพัฒนาคุณภาพชีวิต การสนับสนุนการศึกษา เป็นต้น

ค่าของขวัญ ค่าบริการต้อนรับ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ

บริษัทมีนโยบายให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับชั้นของบริษัทไม่พึงรับ หรือให้ของขวัญ การบริการต้อนรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใด ที่เกินกว่าความจำเป็น หรือเกินกว่าการปฏิบัติที่การประกอบธุรกิจพึงจะกระทำ หรือเกินกว่าความเหมาะสมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่นใด หากพนักงานพบเห็นความผิดปกติในการรับ หรือให้ของขวัญ หรือการต้อนรับใดๆ ให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาต่อไป

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการและหน่วยงานภายในของบริษัท

คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริต และแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริต โดยมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นผู้กำกับดูแลมาตรการต่อต้านการทุจริตไปปฏิบัติใช้กับทุกหน่วยงานในบริษัท และให้ผู้บริหารทุกฝ่ายในบริษัทควบคุมดูแลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวของบริษัท

คณะกรรมการกำกับกิจการที่ดี

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีหน้าที่ในการกำกับดูแล ควบคุม ให้เกิดการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตให้บุคลากรในบริษัททุกคนปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างเคร่งครัด และมีหน้าที่รับผิดชอบในการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการกำกับกิจการที่ดี ซึ่งรวมถึงนโยบายต่อต้านการทุจริตให้ครอบคลุมกับสภาพของธุรกิจและสังคมในปัจจุบัน ทั้งนี้ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงนโยบายต้องจัดให้มีการนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและฝ่ายบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ในการกำกับดูแล ประเมิน และทบทวนความเสี่ยงของบริษัทอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และรายงานภาพรวมความเสี่ยงของบริษัทต่อคณะกรรมการบริษัท

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ในการจัดทำ รวบรวม ติดตาม ประสานงาน และรายงานความเสี่ยงที่ตรวจพบ เพื่อจัดหาแนวทางสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการตรวจสอบและฝ่ายตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่ในการติดตามดูแลให้มีการควบคุมภายในที่เหมาะสม และมีการนำนโยบายต่อต้านการทุจริตมาใช้อย่างถูกต้องครบถ้วน

ฝ่ายตรวจสอบมีหน้าที่ในการติดตามและตรวจสอบการดำเนินการภายในของบริษัทอย่างอิสระ โดยให้มีหน้าที่ในการสอบทานระบบรายงานทางการเงินและบัญชี ระบบควบคุมภายใน ระบบตรวจสอบภายใน และระบบบริหารความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามมาตรฐานสากล และต้องมีการรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท

สำนักกำกับการปฏิบัติงาน

สำนักกำกับการปฏิบัติงานในฐานะเลขานุการคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีหน้าที่ในการกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงนโยบายต่อต้านการทุจริตในบริษัทอย่างเคร่งครัด และทำหน้าที่ในการศึกษาติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท

กรรมการผู้จัดการใหญ่และผู้บริหาร

กรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหาร มีหน้าที่และรับผิดชอบในการส่งเสริมและสนับสนุนการนำไปบังคับใช้ซึ่งนโยบายต่อต้านการทุจริต โดยการสื่อสารไปยังพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันขององค์กรในการร่วมกันต่อต้านการทุจริต

ข้อกำหนดและแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน

1. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนของบริษัทมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทอย่างเคร่งครัด การฝ่าฝืนนโยบายต่อต้านการทุจริตจะมีโทษตามกฎหมาย หรือทางวินัยของบริษัท

บริษัทจะไม่ลดตำแหน่ง หรือลงโทษพนักงานที่ปฏิเสธการทุจริต แม้การปฏิเสธดังกล่าวจะส่งผลให้บริษัทเสียโอกาสทางธุรกิจ

2. นโยบายต่อต้านการทุจริตนี้ให้ครอบคลุมการห้ามให้หรือรับสินบนทุกรูปแบบ ในทุกกิจกรรมที่อยู่ภายใต้การควบคุมของบริษัท รวมถึงกำหนดให้มีความโปร่งใสในการบริจาคเพื่อการกุศล การให้ของขวัญทางธุรกิจ การให้การสนับสนุนในกิจกรรมใดๆ เพื่อไม่ให้เป็นการกระทำเพื่อหวังผลประโยชน์ใดๆ ไม่ว่าจะกับภาครัฐ หรือภาคเอกชน

บริษัทจัดให้มีประกาศ ระเบียบ คำสั่งในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ อันเนื่องมาจากการดำเนินกิจการของบริษัท โดยการกำหนดอำนาจในการอนุมัติ วัตถุประสงค์ วงเงินในการอนุมัติ การจ่ายเงินของผู้บริหารแต่ละระดับอย่างชัดเจน ทั้งนี้ บริษัทกำหนดให้มีขั้นตอนการตรวจสอบ ทบทวนการจ่ายเงินโดยบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ตามสายการปฏิบัติงาน

3. การดำเนินการใด ๆ ของบริษัทจะต้องมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ทั้งจากหน่วยงานภายในของบริษัท หรือการตรวจสอบจากบุคคลภายนอกในทุกกิจกรรมที่บริษัทดำเนินการ โดยจัดให้มีกลไกในการรายงานสถานะทางการเงินที่โปร่งใส และถูกต้องแม่นยำตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

4. เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกับของผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท บริษัทจะจัดให้มีการอบรมเพื่อส่งเสริมความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และความเข้าใจในสิ่งที่ถูกต้องต่อการต่อต้านการทุจริต

ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริต

บริษัทจัดให้มีช่องทางในการร้องเรียนการทุจริต หรือเหตุอันควรสงสัยว่าอาจมีการทุจริตเกิดขึ้นในบริษัทโดยบุคลากรของบริษัท ทั้งนี้ไม่ว่าจะด้วยรูปแบบใดๆ เพื่อจะสอดส่องควบคุมการดำเนินการให้ปราศจากการทุจริตภายในบริษัท

โดยให้ส่งข้อร้องเรียน หรือข้อสงสัยที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตในการดำเนินงานของบริษัท มายัง :

ฝ่ายตรวจสอบ	โทร. 0-2777-8231-6 โทรสาร. 0-2-777-8237 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ auditor@bangkoklife.com
สำนักกำกับการปฏิบัติงาน	โทร. 0-2777-8607-8 โทรสาร. 0-2777-8605 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ compliance@bangkoklife.com

สำนักกำกับการปฏิบัติงานจัดทำระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของผู้ร้องเรียน โดยข้อมูลดังกล่าวต้องจัดเป็นข้อมูลความลับของบริษัท ผู้เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต้องได้รับโทษตามที่บริษัทกำหนดเช่นเดียวกับการเปิดเผยความลับอื่นๆ ของบริษัท

การสอบสวนการทุจริตตามข้อร้องเรียนให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และให้มีอำนาจในการแต่งตั้งคณะทำงานในการสอบสวนเป็นเรื่องๆ ไปด้วย

บริษัทจะให้ความคุ้มครองพนักงานผู้ร้องเรียน หรือผู้ถูกเรียกมาเป็นพยาน หรือผู้นำส่งข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ด้วย โดยจะดูแลมิให้ได้รับอันตราย หรือความเดือดร้อนอย่างใด รวมถึงความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล ทั้งนี้ให้ถือว่าชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับให้ถือเป็นข้อมูลความลับทั้งหมด

**นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง**

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“บริษัท”) ตระหนักถึงความสำคัญของกฎหมายว่าด้วยการป้องกันปัญหาการฟอกเงินและปัญหาการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (Anti - Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism and Weapons of Mass Destruction : AML/CFT-WMD) และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด บริษัทจึงกำหนดนโยบายดังนี้

**1. นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงิน
แก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง**

บริษัทมุ่งมั่นในการป้องกันตนเองไม่ให้เกิดเป็นเครื่องมือหรือช่องทางของกระบวนการฟอกเงิน หรือกระบวนการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง จึงได้กำหนดเป็นนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสอดส่องดูแลและให้เบาะแสแก่เจ้าหน้าที่รัฐเมื่อพบข้อบ่งชี้ถึงการกระทำที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย และการดูแลให้มีการบันทึกและรายงานข้อเท็จจริงทางการเงินหรือทรัพย์สินต่างๆ ให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

**2. แนวปฏิบัติด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทาง
การเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง**

2.1 การรับลูกค้า

บริษัทกำหนดให้มีกระบวนการสร้างหรือปฏิเสธความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือการทำธุรกรรมกับลูกค้า และผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท โดยบริษัทต้องได้รับข้อมูลที่เพียงพอเพื่อให้สามารถดำเนินการพิสูจน์ทราบและระบุตัวตนของลูกค้าได้ และต้องตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวกับรายชื่อที่มีความเสี่ยงตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ เพื่อการป้องกันมิให้บริษัทถูกใช้เป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการฟอกเงินหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

2.2 การบริหารความเสี่ยงด้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

บริษัทกำหนดให้มีมาตรการประเมินความเสี่ยงและบริหารความเสี่ยงในการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง สำหรับการดำเนินธุรกิจทั้งหมดของบริษัทตามที่กฎหมายกำหนดและให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการดังกล่าวสามารถป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากการที่บริษัทจะถูกใช้เป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

2.3 การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า

บริษัทกำหนดให้มีกระบวนการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจนกว่าจะยุติความสัมพันธ์กัน โดยการให้เทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกับการพิจารณาของเจ้าหน้าที่และผู้บริหารที่มีประสบการณ์ เพื่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้าน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารและหน่วยงานต่าง ๆ

3.1 ผู้บริหารระดับสูง

- 1) ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานธุรกรรม การจัดให้ลูกค้าแสดงตน และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า
- 2) พิจารณานุมัติการสร้างความสัมพันธ์หรือการทำธุรกรรมที่ได้รับการจัดระดับว่ามีความเสี่ยงต่อการฟอกเงิน
- 3) ทบทวนและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้าน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายอย่างสม่ำเสมอ

3.2 คณะกรรมการพิจารณาธุรกรรมที่มีระดับความเสี่ยงต่อการฟอกเงินสูง

- 1) ให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารระดับสูงเพื่อการพิจารณานุมัติการสร้างความสัมพันธ์หรือการทำธุรกรรมที่ได้รับการจัดระดับว่ามีความเสี่ยงต่อการฟอกเงิน
- 2) พิจารณานุมัติการรายงานธุรกรรมไปยังสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
- 3) พิจารณาการปรับปรุงนโยบาย และแนวปฏิบัติด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงก่อนการนำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท

3.3 สำนักกำกับการปฏิบัติงาน

สำนักกำกับการปฏิบัติงานมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

นโยบายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

กรุงเทพประกันชีวิต มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงและความสุขในชีวิตประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง รวมทั้งให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืนทางสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ

กรุงเทพประกันชีวิต ส่งเสริมให้พนักงาน ตัวแทนประกันชีวิต และครอบครัว ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อองค์กรและของตนเองต่อสังคม ในด้านการศึกษา สุขภาพ ศิลปวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม โดยการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมสังคมอย่างเป็นรูปธรรม

กรุงเทพประกันชีวิต ให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในชุมชนของบริษัท ซึ่งประกอบด้วยพนักงานและครอบครัว ตัวแทนประกันชีวิต คู่ค้าและพันธมิตร ด้วยการให้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้วยหลักการ ใช้อย่างประหยัดลดการสูญเสียเปล่า การนำมาใช้ซ้ำ หรือการใช้วัสดุที่ผ่านกระบวนการแปรสภาพตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี และโดยการสนับสนุนกิจกรรมฟื้นฟูธรรมชาติ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และปลูกฝังจิตสำนึกการรักษาสิ่งแวดล้อมในมิติต่างๆ ให้เยาวชน เพื่อผลระยะยาวและความยั่งยืน

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

1. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สนับสนุนการคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ตามหลักสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน
 - 1.1. บริษัทสนับสนุนสิทธิมนุษยชนในการใช้สิทธิเสรีภาพของบุคคล ให้การยอมรับ และเคารพสิทธิ เสรีภาพอันควรของผู้อื่น โดยคำนึงถึง ศีลธรรม ความสงบเรียบร้อยของประชาชนในสังคม ประชาธิปไตยภายใต้กฎหมายแห่งราชอาณาจักรไทย
 - 1.2. บริษัทเคารพในสิทธิและเสรีภาพของผู้มีส่วนได้เสีย โดยไม่เลือกปฏิบัติแก่บุคคลใดๆ ด้วยเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สถานะทางสังคม ความสมบูรณ์ทางร่างกาย ความเชื่อทางวัฒนธรรม หรือความเชื่อทาง การเมือง ภายใต้กฎหมายและมาตรฐานสากลด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน
 - 1.3. บริษัทเคารพต่อสิทธิเสรีภาพของพนักงานในการได้รับค่าตอบแทนการทำงาน สวัสดิการ และการ ประเมินผลงานที่เป็นธรรม สิทธิการลาหยุดงานเพื่อทำภารกิจจำเป็น หรือเพื่อพักผ่อนเป็นครั้งคราว โดยได้รับค่าจ้างตามกฎหมายแรงงาน รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับการ คุ้มครองแรงงาน
 - 1.4. บริษัทสนับสนุนและจัดให้มีความปลอดภัยในสถานประกอบการ ทั้งในด้านสุขอนามัย อาคารสถานที่ และการดูแลรักษาความสะอาดของสภาพแวดล้อม
 - 1.5. บริษัทสนับสนุนการมีสิทธิในหลักประกันทางสังคมที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน
2. กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และตัวแทนประกันชีวิต ให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล เสรีภาพในการ แสดงความคิดเห็น และการแสดงออก ตลอดจนศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ของซึ่งกันและกัน ภายใต้ กรอบของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
3. บริษัทบริหารงานด้วยความจริงใจ และรับผิดชอบดูแลลูกค้าให้ได้รับสิทธิความคุ้มครอง และสิทธิประโยชน์ ตามกรมธรรม์ประกันภัยอย่างเป็นธรรม และจัดให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียนเพื่อการแก้ไขเรื่องร้องเรียนด้วย ความยุติธรรม

นโยบายการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท

คณะกรรมการบริษัทตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งรวมถึงการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา โปร่งใส และสอดคล้องกับกฎหมาย และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดนโยบายการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท เพื่อเป็นแนวปฏิบัติของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ดังนี้

ผู้มีอำนาจในการเปิดเผยข้อมูล

กรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือ ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่แทน สามารถพิจารณาและตัดสินใจเกี่ยวกับรายละเอียดของข้อมูลที่จะเปิดเผย โดยจะชี้แจงข้อมูลด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ชี้แจงก็ได้ อีกทั้งมีอำนาจในการแถลงข่าว เผยแพร่ข้อมูลสำคัญของบริษัท และตอบข้อซักถามของผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

การเผยแพร่ข้อมูล

- ข้อมูลของบริษัทที่เปิดเผยต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถแจกแจงข้อมูลต่างๆ ให้ชัดเจน และทันเวลา
- ให้รายงานข้อมูลภายในที่กำหนดเวลา และความถี่ ตามที่หน่วยงานกำกับและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนด
- ข้อมูลภายในที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท หรืออาจกระทบต่อการตัดสินใจลงทุนหรือการประเมินบริษัท หรือกระทบต่อสิทธิประโยชน์ของผู้ถือหุ้น จะเปิดเผยได้ต่อเมื่อข้อมูลนั้นเผยแพร่อย่างเป็นทางการต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแล้ว

ข้อละเว้น และการแก้ไขข้อผิดพลาดและข่าวลือ

- ห้ามเปิดเผยข้อมูลของบริษัทที่ยังไม่มีผลสรุป ไม่ถึงกำหนดเวลาที่ต้องเปิดเผย หรือข้อมูลที่หากเปิดเผยจะมีผลกระทบต่อบริษัทในด้านการดำเนินงาน ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และราคาหลักทรัพย์ของบริษัท
- หากการเปิดเผยข้อมูลมีข้อผิดพลาด คลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริง หรือมีการตีความ หรือแปลความหมายไม่ถูกต้องอย่างมีนัยสำคัญ ให้ผู้ที่มีอำนาจในการเปิดเผยข้อมูลหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการแก้ไขหรือชี้แจง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง

- ในกรณีที่มีข่าวลือ และมีเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญไม่ว่าทางบวกหรือทางลบ ให้กรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่แทน รับผิดชอบในการการชี้แจงข้อมูล และข้อเท็จจริงที่ควรต้องแจ้งผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และช่องทางการเปิดเผยอื่นๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง

อื่นๆ

เพื่อประโยชน์แห่งการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่ถือเป็นบุคคลที่ล่วงรู้ หรือมีโอกาสล่วงรู้ข้อมูลภายในของบริษัท ซึ่งเป็นสาระสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงราคาของหลักทรัพย์ ถือปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติเรื่อง การใช้ข้อมูลภายในและการซื้อขายหลักทรัพย์อย่างเคร่งครัด

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การใช้ข้อมูลภายในและการซื้อขายหลักทรัพย์

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5/2560 เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 10 สิงหาคม 2560 เห็นควรให้ปรับปรุงแก้ไขระเบียบปฏิบัติเรื่อง การใช้ข้อมูลภายในและการซื้อขายหลักทรัพย์ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่ล่วงรู้หรือครอบครองข้อมูลภายในของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ได้ตระหนักในหน้าที่ภายใต้นโยบายการกำกับกิจการที่ดีที่ต้องปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน และป้องกันมิให้เกิดการกระทำอันไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์ที่ออกโดยบริษัท โดยให้ยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ 5/2558 ลงวันที่ 18 สิงหาคม 2558 และระเบียบปฏิบัติที่ 1/2560 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2560 เรื่อง การใช้ข้อมูลภายในและการซื้อขายหลักทรัพย์และให้ใช้ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้แทน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. นิยาม

- | | | |
|-----------------------------|---------|---|
| 1) บริษัท | หมายถึง | บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) |
| 2) ข้อมูลภายใน ¹ | หมายถึง | ข้อมูลที่ยังมิได้มีการเปิดเผยต่อประชาชนเป็นการทั่วไปซึ่งเป็นสาระสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงราคาหรือมูลค่าของหลักทรัพย์ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> • งบการเงิน และรายงานทางการเงิน รวมถึงแผนธุรกิจ • ประเมินการ และบทวิเคราะห์ทางการเงิน • การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารที่เป็น Key Management • ข้อมูลเงินปันผล • การเพิ่มทุนหรือลดทุน • การควบรวม การขยายหรือการปรับลดกิจการ • ข้อมูลที่มีความสำคัญและจูงใจให้ผู้รู้ข้อมูลทำการซื้อหรือขายหุ้น |
| 3) หลักทรัพย์ | หมายถึง | หุ้นสามัญของบริษัท |
| 4) กรรมการ | หมายถึง | ประธานกรรมการ กรรมการ และกรรมการผู้จัดการใหญ่ |
| 5) ผู้บริหาร | หมายถึง | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป ผู้บริหารสายงาน หรือเทียบเท่า |

¹ความหมาย “ข้อมูลภายใน” ตามคำนิยามของมาตรา 239 พ.ร.บ.หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2559

- | | | |
|--|---------|--|
| 6) พนักงาน | หมายถึง | พนักงานประจำ และพนักงานทดลองงานของบริษัท |
| 7) ผู้ที่ถูกระบุในฐานฐานว่า
เป็นบุคคลซึ่งรู้หรือ
ครอบครองข้อมูล
ภายใน | หมายถึง | ผู้รับผิดชอบการจัดทำรายงานหรือบทวิเคราะห์ทางการเงินและ/หรืออยู่ในฐานะที่สามารถรู้ข้อมูลภายในหรือทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลภายใน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหารฝ่ายบัญชี ผู้บริหารส่วนบัญชีทั่วไป และเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการบริหาร • ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สายการลงทุน • ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายคณิตศาสตร์ • ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายวางแผนธุรกิจ • ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง • ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสอบ • ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักกฎหมาย • ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักกำกับกับการปฏิบัติงาน |
| 8) ผู้เกี่ยวข้องกับบุคคล
ในข้อ 4) ถึง 7) | หมายถึง | คู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินกันฉันสามีภริยา บุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (รวมถึงบุตรบุญธรรม) นิติบุคคลที่บุคคลในข้อ 4) ถึง 8) นับรวมกันถือหุ้นเกินร้อยละ 30 ของจำนวนสิทธิออกเสียง |

2. ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลภายใน

- (1) จำกัดให้ผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ เท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลภายใน
- (2) กำหนดให้ข้อมูลภายในทุกเรื่องเป็นข้อมูลประเภท “ลับที่สุด”
- (3) ห้ามเปิดเผยข้อมูลภายในของบริษัทต่อผู้เกี่ยวข้อง และบุคคลอื่น เว้นแต่การเปิดเผยดังกล่าวเป็นการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- (4) ให้เก็บรักษาข้อมูลภายในในสถานที่จัดเก็บ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ และ/หรือในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีระบบป้องกันการขโมยที่มีประสิทธิภาพเท่านั้น
- (5) ในกรณีที่บุคคลอื่นมีความจำเป็นต้องเข้าถึงข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ของบริษัท หรือเพื่อดำเนินการตามภารกิจที่ได้ตกลงกันไว้ ให้บุคคลดังกล่าวลงนามเป็นหลักฐานยืนยันความรับผิดชอบในการรักษาข้อมูลความลับก่อนการเริ่มปฏิบัติงาน
- (6) การจัดส่งข้อมูลภายในในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการเข้ารหัสก่อนการส่งออก



- (7) การจัดส่งข้อมูลภายในเป็นเอกสาร ต้องกระทำโดยการใส่ซองหรือบรรจุภัณฑ์ที่ปิดผนึกอย่างมิดชิดเท่านั้น และต้องกำหนดรายชื่อผู้จัดส่งและผู้รับให้ชัดเจนแบบเฉพาะเจาะจงเพื่อการลงนามเป็นหลักฐานการรับส่งข้อมูล และห้ามการรับแทน ยกเว้น ได้รับการอนุญาตจากผู้บริหารหน่วยงานเจ้าของข้อมูล
- (8) ไม่วางข้อมูลภายในไว้บนโต๊ะหรือสถานที่สาธารณะที่ไม่มีใครดูแล และให้เก็บข้อมูลเหล่านี้ไว้ในลิ้นชักหรือสถานที่ที่มีกุญแจปิด เพื่อป้องกันการละเมิดของผู้ไม่เกี่ยวข้อง
- (9) เมื่อไม่มีความจำเป็นต้องใช้เอกสารข้อมูลแล้ว ให้จัดเก็บรักษาในตู้หรือสถานที่จัดเก็บที่มีกุญแจปิดมั่นคง หรือทำลายด้วยเครื่องย่อยเอกสารทันที

3. การซื้อขายหลักทรัพย์ของบุคคลที่ล่วงรู้หรือเกี่ยวข้องกับข้อมูลภายใน

- (1) ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานรวมถึงผู้เกี่ยวข้องนำข้อมูลภายในของบริษัทที่ตนได้รับทราบจากการปฏิบัติหน้าที่ไปซื้อ หรือขาย หรือเสนอซื้อ หรือเสนอขายหลักทรัพย์ หรือชักชวนให้บุคคลอื่นกระทำการดังกล่าวเพื่อประโยชน์ของตนเองบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลภายนอก
- (2) ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ที่ถูกสันนิษฐานว่าเป็นบุคคลซึ่งรู้หรือครอบครองข้อมูลภายในรวมถึงผู้เกี่ยวข้องกระทำการซื้อขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ในช่วงระยะเวลา 30 วันก่อนการเปิดเผยงบการเงินและ 1 วันหลังการเปิดเผยงบการเงิน
- (3) ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานรวมถึงผู้เกี่ยวข้องที่รู้ข้อมูลภายในที่ไม่ใช่ข้อมูลงบการเงิน กระทำการซื้อขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์จนกว่าจะพ้น 1 วันหลังการเปิดเผยข้อมูล

4. การรายงานข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์

กรรมการผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องมีหน้าที่รายงานการถือครองหลักทรัพย์ และการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ตาม พ.ร.บ. หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ.2535 ดังนี้

- (1) กรณีรายงานเป็นครั้งแรก ให้รายงานการถือหลักทรัพย์ของตนและของผู้เกี่ยวข้องต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการหรือผู้บริหารตามแบบฟอร์มที่กำหนด (แบบ 59-1)
- (2) กรณีรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์อันเนื่องมาจากการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ ให้รายงานต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการสั่งทำรายการตามแบบฟอร์มที่กำหนด (แบบ 59-2)

ทั้งนี้ การรายงานให้รวมถึงการถือครองหลักทรัพย์โดยนิติบุคคลที่กรรมการและผู้บริหารเป็นผู้ถือหุ้นเกินร้อยละ 30 ของจำนวนสิทธิออกเสียง โดยให้นำรวมสิทธิออกเสียงของกลุ่มสมรส หรือผู้ที่อยู่กินกันฉันสามีภริยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

5. กรณีมีข้อสงสัย หรือการแจ้งข้อมูลการฝ่าฝืนระเบียบฉบับนี้

สามารถสอบถามหรือแจ้งมาที่

สำนักกำกับการปฏิบัติงาน

โทรศัพท์ 0 2777 8607 – 8 โทรสาร 0 2777 8605

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ compliance@bangkoklife.com หรือ supaporn.tip@bangkoklife.com

นโยบายการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน

ในการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ

คณะกรรมการบริษัทเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน (Whistle Blowing) ในการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ตัวแทนประกันชีวิต ที่ปรึกษาทางการเงิน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัท

คำนิยาม

การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน หมายถึง การแจ้งข้อมูล การแจ้งเบาะแส การร้องเรียน หรือการสอบถามข้อสงสัยในการกระทำที่สงสัยว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมาย การทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจรรยาบรรณของบริษัท

ช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเบาะแส หรือสงสัยโดยสุจริตว่ามีการกระทำผิดกฎหมาย การทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ ไม่ว่าจะตนเองจะได้รับความสะดวกเสียหายหรือไม่ก็ตาม สามารถแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนได้ตามช่องทางใดช่องทางหนึ่งดังต่อไปนี้

1. ประธานกรรมการตรวจสอบ
audit_committee@bangkoklife.com
2. ฝ่ายตรวจสอบ
โทรศัพท์ 0-2777-8233-4 โทรสาร 0-2777-8237 หรือ
auditor@bangkoklife.com
3. สำนักกำกับการปฏิบัติงาน
โทรศัพท์ 0-2777-8861 โทรสาร 0-2777-8605 หรือ
compliance@bangkoklife.com

ทั้งนี้ การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุเพียงพอ โดยมีได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

วิธีการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน

ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนต้องให้ข้อมูลที่ชัดเจน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน (จะเปิดเผยตนเองหรือไม่ก็ได้) ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ วันและเวลา สถานที่ที่เกิดเหตุการณ์ รายละเอียดของเหตุการณ์ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail (ถ้ามี) ที่สามารถติดต่อกลับ เพื่อให้ผู้ดำเนินการสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ สืบสวนข้อเท็จจริง

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนจะเป็นผู้รวบรวมข้อเท็จจริง และกั้นกรองข้อมูล เพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมต่อไป อย่างไรก็ตาม หากเป็นเรื่องที่ร้ายแรงหรือมีความซับซ้อนอาจต้องร่วมกันพิจารณาแนวทางแก้ไขในรูปคณะกรรมการเฉพาะกิจ
2. หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่จัดทำรายงานและนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อการกำกับและติดตามการแก้ไข และเพื่อการรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทต่อไป

การรายงานผลการพิจารณา

ฝ่ายตรวจสอบมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนทราบ (ในกรณีที่เปิดเผยตนเอง)

มาตรการคุ้มครองสิทธิผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน

บริษัทจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน หากเป็นข้อมูลนอกเหนือจากนี้ บริษัทอาจมีการเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน หรือผู้ถูกร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

บริษัทจะไม่กระทำการใดอันไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน ไม่ว่าจะโดยการเปลี่ยนแปลง ตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สักพักงาน ชัมชู่ ครอบคลุมการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ

จากการที่บริษัทได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการให้บริการและการปฏิบัติงานภายในต่างๆ บริษัทตระหนักดีว่าความเชื่อมั่นด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศของลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ดังนั้น บริษัทจึงกำหนดนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศนี้ขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทได้มีมาตรการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมตามหลักมาตรฐานสากล

1. คำนิยาม

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System) หมายถึง ระบบงานของบริษัท ที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายมาช่วยในการสร้างสารสนเทศที่บริษัทสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน การบริหาร การสนับสนุนการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย โปรแกรม ข้อมูล และสารสนเทศ เป็นต้น

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลต่างๆ ที่ได้ผ่านการประมวลผลหรือการวิเคราะห์สรุปผลด้วยวิธีการต่างๆ แล้วเก็บรวบรวมไว้เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน การบริหาร และการตัดสินใจ เช่นงบประมาณและแผนพัฒนาธุรกิจ รายงานทางการเงิน รายงานระดับเงินกองทุน เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดนี้ถือว่าเป็นทรัพย์สินของบริษัททั้งสิ้น

ข้อมูล (Data) หมายถึง เอกสาร ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของหรือเหตุการณ์ในรูปแบบของตัวเลข ภาพ ตัวอักษร และสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ยังไม่ได้ผ่านการประมวลผลหรือการวิเคราะห์สรุปผลด้วยวิธีการต่างๆ

2. นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security)

นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศนี้กำหนดขึ้นเพื่อเป็นหลักการพื้นฐานและเป็นแนวทางให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทรวมถึงบริษัทย่อยถือปฏิบัติ และเพื่อส่งเสริมให้ทุกคนตระหนักถึงหน้าที่ที่ต้องศึกษาทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างวัฒนธรรมการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

โดยนโยบายฉบับนี้มีข้อกำหนด ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ เพื่อธำรงไว้ซึ่งความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องครบถ้วน (Integrity) และสภาพพร้อมใช้งาน (Availability) ของสารสนเทศตามมาตรฐานสากล



2. จัดให้มีหลักปฏิบัติที่เหมาะสมและรัดกุมเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของสารสนเทศ ประเภทที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการเปลี่ยนแปลงในราคาหลักทรัพย์ของบริษัท หรือลูกค้า หากมีการรั่วไหลและถูกนำไปใช้ในทางทุจริต
3. จัดให้มีมาตรการป้องกันการนำสารสนเทศของบริษัทที่ได้ล่วงรู้จากการปฏิบัติงานตาม ตำแหน่งหน้าที่ หรืออยู่ในฐานะที่สามารถล่วงรู้ข้อเท็จจริงนั้นไปใช้แสวงหาประโยชน์ให้ตนเอง ครอบครัว หรือพรรคพวก และ/หรือทำการซื้อขายหลักทรัพย์โดยอาศัยข้อเท็จจริงดังกล่าว ก่อนที่ข้อเท็จจริงนั้นจะถูกเปิดเผยต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน
4. จัดให้มีการทบทวนนโยบายนี้เป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

เพื่อประโยชน์แห่งการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และตัวแทน/นายหน้า ถือปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติเรื่อง การใช้ข้อมูลภายในและการซื้อขายหลักทรัพย์ และระเบียบปฏิบัติ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายฉบับนี้อย่างเคร่งครัด



กรุงเทพประกันชีวิต
BANGKOK LIFE ASSURANCE

นโยบายการบริหารความเสี่ยง

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทบรรลุดำเนินการและเป้าหมาย ลดผลกระทบจากความผันผวนของปัจจัยเสี่ยงที่มีต่อการดำเนินธุรกิจและความมั่นคงทางการเงิน บริษัทจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงอันมีใจความ ดังนี้

บริษัทกำหนดให้มีการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรตามกรอบมาตรฐานสากลอย่างเป็นระบบครอบคลุมกิจกรรมหลักและความเสี่ยงในทุกๆ ด้าน โดยจัดให้มีการระบุปัจจัยและเหตุที่มาของความเสี่ยง มีการประเมิน วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง มีการจัดการ ติดตาม ประเมินผลการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้เกิดการดำเนินงานของบริษัทบรรลุดำเนินการและเป้าหมายที่สำคัญ และอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้

นโยบายการควบคุมภายใน

คณะกรรมการบริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารในการบริหารจัดการกับความเสี่ยงต่างๆ ของบริษัท จึงกำหนดให้ทุกหน่วยงานมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และให้หน่วยงานตรวจสอบที่มีความเป็นอิสระ และรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่ประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

การควบคุมภายในของบริษัทถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน โดยแฝงอยู่กับการปฏิบัติงานปกติในทุกหน้าที่ทุกระดับ โดยเฉพาะกิจกรรมทางการเงินและกิจกรรมหลัก อันได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย การพิจารณารับประกันภัย การจัดการค่าสินไหมทดแทน การประกันภัยต่อการลงทุนประกอบธุรกิจอื่น การรับเงินและการจ่ายเงิน โฉนดกระบวนการควบคุมภายในจะต้องชัดเจน เชื่อมโยง และมีประสิทธิภาพเพียงพอ สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่บริษัทยอมรับได้ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท รวมทั้งการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทมุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการป้องกันมิให้เกิดการละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล จากการนำข้อมูลส่วนบุคคลที่บริษัทครอบครองจากการดำเนินธุรกิจไปแสวงหาประโยชน์หรือเปิดเผยโดยมิชอบ จึงกำหนดเป็นนโยบายดังต่อไปนี้

1. นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทเคารพสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทุกคน โดยบริษัทจะไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปแสวงหาประโยชน์หรือเปิดเผยโดยมิชอบหรือไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย อีกทั้งบริษัทมุ่งมั่นและตระหนักในหน้าที่ในการสร้างกลไกความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามหลักมาตรฐานสากล

ผู้บริหาร พนักงาน ตัวแทนประกันชีวิต ที่ปรึกษาทางการเงิน และผู้กระทำการแทนใดๆ ของบริษัท มีหน้าที่ร่วมกันดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและป้องกันการละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลและสิทธิความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

2. แนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทกำหนดแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจเอเชีย-แปซิฟิก (APEC Information Privacy Principles) และไม่ขัดกับหลักกฎหมายภายในของประเทศไทย ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

1. เพื่อเป็นการรักษาผลประโยชน์ของบุคคลในเรื่องสิทธิความเป็นส่วนตัว บริษัทมีการกำหนดมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิชอบ และป้องกันความเสียหายที่จะเกิดจากการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิชอบ ไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บ การใช้ประโยชน์ และการเปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่น
2. บริษัทต้องแจ้งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างชัดเจนว่าจะมีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล วัตถุประสงค์การจัดเก็บ ประเภทบุคคลหรือองค์กรที่ข้อมูลส่วนบุคคลอาจได้รับการเปิดเผย รวมถึงต้องแจ้งสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและมาตรการที่จะใช้ในการจำกัดการใช้ประโยชน์ การเปิดเผย การเข้าถึง และการแก้ไขข้อมูล ทั้งนี้ ต้องแจ้งก่อนการจัดเก็บ หรือในระหว่างการจัดเก็บ หรือหลังการจัดเก็บอย่างเร็วที่สุด
3. ต้องมีการจัดเก็บอย่างจำกัดเท่าที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บ การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลต้องทำโดยวิธีที่ถูกต้องเหมาะสม และวิธีที่เป็นธรรมและเหมาะสม โดยได้แจ้งต่อและได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว

4. ข้อมูลส่วนบุคคลที่จัดเก็บไว้จะเอาไปใช้ได้เฉพาะตามวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บเท่านั้น เว้นแต่ได้รับคำยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลใหม่หรือเพิ่มเติมหรือเป็นไปตามข้อยกเว้นตามที่กฎหมายกำหนด
5. เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิเลือกว่าจะยินยอม หรือไม่ยินยอมให้มีการจัดเก็บ การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของตน
6. ข้อมูลส่วนบุคคลที่จัดเก็บต้องมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน ตามความจำเป็นและตามวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บ
7. บริษัทต้องมีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมเพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสูญหาย เสียหาย การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต การทำลายโดยไม่ได้รับอนุญาต การใช้ประโยชน์ ปรับเปลี่ยนแก้ไข หรือการเปิดเผยโดยมิชอบ
8. เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิรู้ว่ามี การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของตนหรือไม่ และมีสิทธิเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง และมีสิทธิขอให้ตรวจสอบความถูกต้องและขอให้ปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม หรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลของตน
9. บริษัทจะต้องได้รับคำยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลก่อนที่จะส่งข้อมูลส่วนบุคคลไปยังบุคคลอื่น ๆ ไม่ว่าจะภายในประเทศหรือต่างประเทศ และจะต้องมีมาตรการที่เหมาะสมที่ประกันได้ว่าบุคคลหรือองค์กรที่ได้รับข้อมูลส่วนบุคคลไปแล้วจะจัดเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลนั้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์นี้

3. ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารและหน่วยงานต่าง ๆ

3.1 ผู้บริหาร

ผู้บริหารของหน่วยงานที่ครอบครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในการระบุ ประเมินและบริหารความเสี่ยง และกำหนดมาตรการควบคุมภายในที่เหมาะสม

3.2 สำนักกำกับการปฏิบัติงาน

สำนักกำกับปฏิบัติงานมีหน้าที่กำกับและติดตามให้หน่วยงานที่ครอบครองข้อมูลส่วนบุคคลปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรายงานผลการกำกับการปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

3.3 ฝ่ายตรวจสอบ

ฝ่ายตรวจสอบมีหน้าที่ตรวจสอบให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ และตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในบริษัทที่ครอบครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงมีหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบ



นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม

คณะกรรมการบริษัทมุ่งมั่นในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าบนพื้นฐานของความเป็นธรรม คำนึงถึงผลประโยชน์และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยคณะกรรมการบริษัทเชื่อว่าผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพเท่านั้นที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความสัมพันธ์อันยั่งยืนระหว่างกัน

คณะกรรมการบริษัทจึงกำหนดหลักปฏิบัติสำคัญเพื่อให้การปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้เป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร

ให้มีการเผยแพร่วัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม มีการควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นธรรมอย่างเป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทันต่อเหตุการณ์ สามารถประเมินภาพรวมและความเสี่ยงของธุรกิจได้ครบถ้วน สามารถวัดผลสำเร็จ วิเคราะห์จุดที่มีปัญหา และหาสาเหตุ เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2) การพัฒนาผลิตภัณฑ์

ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้คำนึงถึงความเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงานและผู้เสนอขาย และเหมาะสมกับระบบงาน

3) การจ่ายค่าตอบแทน

มีการกำหนดค่าตอบแทนที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญสำหรับพนักงาน ผู้เสนอขายของทุกช่องทาง และผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม

4) กระบวนการขาย

ลูกค้าได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจ ที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการให้บริการต่อไป

5) การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงานและผู้เสนอขาย

พนักงานและผู้เสนอขายได้รับการสื่อสารที่ช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่



6) การดูแลข้อมูลของลูกค้า

ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการรักษาความลับ การส่งต่อข้อมูลลูกค้าให้ผู้อื่นต้องไม่กระทบความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและต้องเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

7) การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยาต้องมีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม

8) การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีกระบวนการ ระบบควบคุม และการตรวจสอบ การปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม ตรวจสอบความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9) การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีระบบปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยงและแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลูกค้าได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม



ส่วนที่ 4 ภาคผนวก

หน้าที่เลขานุการบริษัท

พรบ.หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535

มาตรา ๘๙/๑๕ คณะกรรมการต้องจัดให้มีเลขานุการบริษัทรับผิดชอบดำเนินการดังต่อไปนี้ในนามของบริษัทหรือคณะกรรมการ

(๑) จัดทำและเก็บรักษาเอกสารดังต่อไปนี้

(ก) ทะเบียนกรรมการ

(ข) หนังสือนัดประชุมคณะกรรมการ รายงานการประชุมคณะกรรมการ และรายงานประจำปีของบริษัท

(ค) หนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น และรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น

(๒) เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหาร

(๓) ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุนประกาศกำหนด

มาตรา ๘๙/๑๖ ให้เลขานุการบริษัทจัดส่งสำเนารายงานการมีส่วนได้เสียตามมาตรา ๘๙/๑๕ ให้ประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบทราบภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานนั้น

มาตรา ๘๙/๒๓ เลขานุการบริษัทต้องปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๘๙/๑๕ ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริตรวมทั้งต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการ ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น



“สิ่งที่ถูกต้องคือถูกต้อง แม้ไม่มีใครทำสิ่งนั้น
สิ่งที่ผิดคือผิด แม้ทุกคนทำสิ่งนั้น”

ท่านศาสตราจารย์ สัมเวียน อินทวิชัย





บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
BANGKOK LIFE ASSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED