



กรุงเทพ
ประกันชีวิต

คู่มือ
จรรยาบรรณ
สำหรับบุคคลขององค์กร
ฉบับที่ 2 ปี 2560



บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
และบริษัทย่อย

วิสัยทัศน์

ให้ประชาชนเห็นประโยชน์การประกันชีวิต และทำประกันชีวิต
ให้เหมาะสมกับฐานะทางการเงินและคุณค่าชีวิต



ภารกิจ

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำในการสร้างความมั่นคง
ทางการเงินให้กับประชาชนทุกกลุ่มด้วยการปกป้องคุณค่าชีวิต
การให้คำแนะนำด้านการวางแผนทางการเงินและบริการ
ที่ประทับใจผ่านตัวแทน คู่ค้า และพนักงานที่มีความจริงจัง
และมีความรู้ระดับแนวหน้าของประเทศ



ค่านิยม

- | | |
|---------------------|---|
| ศรัทธา | ส่งมอบการประกันชีวิตด้วยความยินดี มุ่งมั่นให้ประชาชนเห็นประโยชน์
และคุณค่าการทำประกันชีวิต |
| รับผิดชอบ | มุ่งมั่นให้งานสำเร็จและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่ได้รับมอบหมาย
ภายในเวลาที่กำหนด ประพฤติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพและเคารพในสิทธิของผู้อื่น |
| จริงใจ | สร้างความไว้วางใจให้ลูกค้าและผู้มาติดต่อด้วยการบริการที่ประทับใจ
เกินความคาดหวัง มีการสื่อสารและการให้ข้อมูลที่เปิดเผยตรงไปตรงมา |
| พัฒนาตน | มุ่งมั่นด้วยเป้าหมายที่ชัดเจน มีความคิดริเริ่มแสวงหาความรู้ใหม่ๆ พัฒนาตนเอง
อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจนก้าวขึ้นสู่ความสำเร็จในอาชีพ |
| ทำงานเป็นทีม | ทำงานเชิงรุกอย่างมีเป้าหมาย มีการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งมั่นสู่จุดหมาย
ที่วางไว้ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ เป็นกำลังใจและเป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงาน |

สารจากท่านประธานกรรมการ กำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) เป็นองค์กรที่ได้รับความไว้วางใจจากบุคคลทั่วไปให้มอบบทบาทหน้าที่ในการสร้างหลักประกัน ความมั่นคงให้กับชีวิต ครอบครัวและสังคม และเป็นองค์กรที่ได้รับความเชื่อถือจากผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม และเพื่อประโยชน์สูงสุดสำหรับทุกฝ่าย ดังนั้น จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่บริษัทจะต้องมีโครงสร้างและมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการตามหลักสากล เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรอย่างยั่งยืน

คู่มือจรรยาบรรณสำหรับบุคคลขององค์กรได้รับการปรับปรุงจากคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ฉบับปี 2557 และเพิ่มเติมเนื้อหาให้เทียบเคียงกับมาตรฐานสากลมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในแนวทางปฏิบัติอันจะส่งผลสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัท ให้บรรลุเป้าหมายและภารกิจในการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการนี้ บริษัทจึงขอความร่วมมือมายังกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้กระทำการแทนบริษัทและบริษัทย่อย ศึกษาทำความเข้าใจในคู่มือฉบับนี้ เพื่อธำรงไว้ซึ่งมาตรฐานจรรยาบรรณสูงสุดในการดำเนินการใดๆ กับทุกภาคส่วน



นางคมคาย อุตสาหกรรม

ประธานกรรมการ
กำกับดูแลกิจการที่ดี

สารบัญ

วิสัยทัศน์ การกิจ ค่านิยม	2
สารจากท่านประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี	3
หลักปฏิบัติและกลไกเกี่ยวกับคู่มือจรรยาบรรณสำหรับบุคคลขององค์กร	5
จรรยาบรรณสำหรับบุคคลขององค์กร	8
จรรยาบรรณ ข้อที่ 1 การเคารพต่อกฎหมายและกฎเกณฑ์	8
จรรยาบรรณ ข้อที่ 2 สิทธิมนุษยชน	9
จรรยาบรรณ ข้อที่ 3 สังคม สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	10
3.1 การพัฒนาสังคมและการอยู่ร่วมกัน	10
3.2 การรักษาสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ	11
3.3 สุขอนามัยและความปลอดภัยของทุกคน	12
จรรยาบรรณ ข้อที่ 4 การปฏิบัติต่อข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และทรัพย์สินอื่นๆ	13
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล	13
4.2 การรักษาข้อมูล การใช้ข้อมูลภายใน และการซื้อขายหลักทรัพย์	14
4.3 การใช้และการดูแลรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และทรัพย์สินอื่น	15
4.4 การใช้และดูแลทรัพย์สินทางปัญญา	16
จรรยาบรรณ ข้อที่ 5 การร่วมต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	17
จรรยาบรรณ ข้อที่ 6 ขอบขวัญและผลประโยชน์อื่นใด	19
จรรยาบรรณ ข้อที่ 7 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	20
จรรยาบรรณ ข้อที่ 8 การดำเนินการด้านการเมือง	21
จรรยาบรรณ ข้อที่ 9 ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค	22
จรรยาบรรณ ข้อที่ 10 การประกอบธุรกิจ在不同ประเทศ	24
จรรยาบรรณ ข้อที่ 11 การแข่งขันทางการค้า	25

หลักปฏิบัติและกลไก เกี่ยวกับคู่มือจรรยาบรรณ สำหรับบุคคลขององค์กร

1. บุคคลที่อยู่ภายใต้คู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณ

1.1 กรรมการบริษัทปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

1.2 ผู้บริหาร พนักงาน ตัวแทนประกันชีวิต ที่ปรึกษาการเงิน และผู้กระทำการแทนบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และผู้บริหารและผู้ดำเนินงานในบริษัทย่อยที่จัดตั้งทั้งในประเทศไทย และในต่างประเทศต้องปฏิบัติตามคู่มือนี้อย่างเคร่งครัด

2. การรายงานการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

เนื่องจากปัญหาส่วนใหญ่สามารถแก้ไขได้จากการปรึกษาหารือกัน จึงขอสนับสนุนให้ท่านนำประเด็นปัญหาปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารที่ท่านไว้วางใจ แต่หากท่านยังไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือประเด็นปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข ท่านสามารถแจ้งหรือปรึกษาได้ที่

ฝ่ายตรวจสอบ

โทร. 0-2777-8231-6

โทรสาร. 0-2777-8237

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

auditor@bangkoklife.com

สำนักกำกับการปฏิบัติงาน

โทร. 0-2777-8607-8

โทรสาร. 0-2777-8605

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

compliance@bangkoklife.com

หากการรายงานการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของท่านยังคงไม่ได้รับการดูแล หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูง ท่านสามารถร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส¹ ได้โดยตรงที่

ประธานกรรมการตรวจสอบ

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

audit_committee@bangkoklife.com



¹ การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ให้เป็นไปตามนโยบายการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนในการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ (Whistle blowing) ที่เปิดเผยไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท

3. มาตรการคุ้มครอง และบรรเทาความเสียหายให้กับผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

บริษัทจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ หรือหากมีความจำเป็น บริษัทอาจมีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน หรือผู้ถูกร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

บริษัทจะไม่กระทำการใดอันไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นโดยการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สัมพันธภาพ ชุมชน ครอบครัวยุติธรรม การปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง



4. การกระทำที่เข้าข่ายผิดจรรยาบรรณ

ทุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามและส่งเสริมให้ผู้อื่นปฏิบัติตามจรรยาบรรณ การกระทำต่อไปนี้อถือเป็นการกระทำที่เข้าข่ายผิดจรรยาบรรณ

- 4.1 ไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณฉบับนี้ และจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 4.2 แนะนำ ส่งเสริม หรือสนับสนุนให้ผู้อื่นฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
- 4.3 ละเลย หรือเพิกเฉยต่อหน้าที่ด้านการรายงาน เมื่อพบเห็นการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ในกรณีที่ตนทราบ หรือควรทราบ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับงานภายใต้ความรับผิดชอบของตน
- 4.4 ไม่ให้ความร่วมมือ หรือขัดขวางการสืบสวนสอบสวนและการแสวงหาข้อเท็จจริง
- 4.5 ช่มชู้ กลั่นแกล้ง หรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้รายงาน ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ทั้งนี้ ผู้ที่กระทำผิดจรรยาบรรณจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทกำหนดไว้ นอกจากนี้ ผู้นั้นอาจได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำผิดนั้นเป็นการกระทำผิดกฎหมาย



จรรยาบรรณ สำหรับบุคคลขององค์กร



1. การเคารพต่อกฎหมายและกฎเกณฑ์

บริษัทมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อดำรงไว้ซึ่งความไว้วางใจและความมั่นใจจากหน่วยงานกำกับและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ถือเป็นเรื่องสำคัญในการประกอบกิจการ ทุกคนต้องเคารพต่อกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างเคร่งครัดเนื่องจากท่านคือบุคคลขององค์กร และเป็นผู้ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ในนามบริษัท

ข้อพึงปฏิบัติ

- 1) ท่านต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งต้องหมั่นศึกษาและทำความเข้าใจ หากมีข้อสงสัยในการปฏิบัติงานให้ปรึกษาผู้บังคับบัญชา หรือสำนักกำกับการปฏิบัติงาน
- 2) ท่านต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของบริษัทอย่างเคร่งครัด หากมีข้อสงสัยให้ปรึกษาผู้บังคับบัญชา หรือสำนักกำกับการปฏิบัติงาน
- 3) ท่านต้องไม่เข้าไปมีส่วนสนับสนุนหรือมีส่วนร่วมในการกระทำหรือปกปิดการกระทำใดๆ ที่ผิดกฎหมาย และควรหลีกเลี่ยง หรือไม่แสวงหาช่องว่างของกฎหมายเพื่อกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง
- 4) ท่านต้องตระหนักเสมอว่า ท่านกำลังปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบในนามบริษัท ดังนั้นท่านต้องปฏิบัติตามโดยยึดมั่นในคุณธรรมความดี ความถูกต้องและความชอบธรรมตามหลักกฎหมาย ศีลธรรม และกติกาทาสังคมเสมอ

ตัวอย่าง

• กรณีที่ 1

กฎหมายฉบับปัจจุบันกำลังมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ และอาจนำไปสู่การบังคับใช้ในภาคต้นใกล้ ซึ่งการปรับปรุงกฎหมายใหม่นี้ จะเป็นประโยชน์และสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ในฐานะผู้บริหารและพนักงานของบริษัท ท่านควรปฏิบัติอย่างไร

💡 คำแนะนำ

ท่านควรติดตามและศึกษารายละเอียดของกฎหมายดังกล่าวร่วมกับสำนักกำกับการปฏิบัติงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ และระบบงานภายในของบริษัท ที่เกี่ยวข้องให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้ทันกำหนดเวลาตามที่กฎหมายจะออกมาใช้บังคับ โดยยึดหลักการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมต่อผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเป็นสำคัญ

2. สิทธิมนุษยชน

บริษัทสนับสนุนการคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งบุคคลในองค์กรและนอกองค์กร ตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล และไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการล่วงละเมิดหรือจำกัดสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล

ข้อพึงปฏิบัติ

- 1) ท่านพึงเคารพในสิทธิและเสรีภาพของทุกคน อาทิ เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการแสดงออก โดยไม่เลือกปฏิบัติแก่บุคคลใดๆ ด้วยเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สถานะทางสังคม ความสมบูรณ์ของร่างกาย ความเชื่อทางวัฒนธรรม ความเชื่อทางการเมือง ภายใต้กฎหมายและมาตรฐานสากลด้านการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน
- 2) ท่านควรปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ ให้ความเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน โดยไม่กระทำการใดหรือกล่าวหาว่าใดที่เป็นการดูหมิ่นเหยียดหยาม คุกคาม หนายบคาย ลามกอนาจารจนเข้าข่ายเป็นการล่วงละเมิดทางเพศ หรือให้ร้ายผู้อื่นจนเป็นเหตุให้เสื่อมเสียชื่อเสียง
- 3) ในการคัดเลือกบุคคลเพื่อปฏิบัติหน้าที่หรือดำรงตำแหน่งต่างๆ ต้องให้โอกาสและดำเนินการด้วยความเป็นธรรม คำนึงถึงคุณสมบัติการศึกษา ประสบการณ์ สภาพร่างกายที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ และข้อกำหนดอื่นๆ ที่จำเป็น รวมทั้ง มีการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความก้าวหน้าในการทำงาน และมีการกำหนดค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมตามความเหมาะสมกับลักษณะงาน และผลการปฏิบัติงาน
- 4) ท่านควรเคารพสิทธิความเป็นส่วนตัว และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น



ตัวอย่าง

• กรณีที่ 1

หากในวงสนทนาระหว่างเพื่อนๆ กับท่าน ได้มีการพูดคุยเรื่องการเมือง ซึ่งเพื่อนๆ มีความคิดเห็นแตกต่างจากท่าน ท่านควรปฏิบัติอย่างไร

💡 คำแนะนำ



กล่าวขอตัวอย่างสุภาพ แล้วเดินออกจากวงสนทนานั้น และคิดว่าท่านต้องเคารพสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการแสดงออกของทุกคน

• กรณีที่ 2

หากท่านพบว่า เพื่อนร่วมงานคนหนึ่ง พูดถึงบริษัทในทางไม่ดี ไม่มีมูลความจริง ท่านควรปฏิบัติอย่างไร

💡 คำแนะนำ

หากท่านสนิทกับบุคคลนั้น ให้แนะนำให้เตือนการกระทำในฐานะคนสนิท แต่หากเห็นว่า การกระทำดังกล่าวจะสร้างความเสียหายแก่บริษัท ให้รายงานต่อหน่วยงานที่กำกับดูแลพนักงานคนนั้น



3. สังคม สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย

3.1 การพัฒนาสังคมและการอยู่ร่วมกัน

บริษัทมุ่งมั่นสร้างความมั่นคงแก่ประชาชนในสังคม โดยการสนับสนุนให้ทุกคนมีหลักประกันที่มั่นคง เพื่อใช้ประโยชน์ในทุกช่วงของการดำเนินชีวิต ควบคู่กับการร่วมพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้เข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้ ดังนั้น บริษัทขอให้ทุกท่านตระหนักถึงความสำคัญของการกิจดังกล่าว โดยการให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องและจริงจัง



ข้อพึงปฏิบัติ

- 1) ท่านที่มีหน้าที่ให้บริการและ/หรือให้คำแนะนำด้านการประกันชีวิตและการวางแผนทางการเงิน แก่ผู้อื่นต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง และภายใต้จรรยาบรรณวิชาชีพ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการ ฐานะทางการเงิน และความเสี่ยงของแต่ละบุคคล
- 2) ท่านควรใส่ใจ ติดตามหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ส่งมายังบริษัท ด้วยความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย และถูกต้องตามกระบวนการของกฎหมาย
- 3) ท่านต้องเคารพกฎหมาย กฎระเบียบ วัฒนธรรมท้องถิ่น และมารยาททางสังคม เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขและยั่งยืน
- 4) ท่านควรหมั่นแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการบริการที่ดี รวมทั้งเห็นคุณค่าหรือคุณประโยชน์ในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของผู้อื่นด้วย
- 5) ท่านควรมีจิตอาสา โดยการสละเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาชุมชนและสังคม
- 6) ท่านควรส่งเสริม รักษา และธำรงไว้ซึ่งจารีตประเพณีและวัฒนธรรมที่ดีงามของท้องถิ่น โดยให้ความร่วมมือ สนับสนุนนโยบายและกิจกรรมต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อประโยชน์ของชุมชนและสังคมโดยรวม

• กรณีที่ 1



ตัวอย่าง

หากท่านได้รับการร้องเรียนจากลูกค้าว่า ขอยกเลิกกรมธรรม์ เนื่องจากผู้ขายไม่ได้แจ้งว่าเป็นการทำประกันชีวิต ทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นการฝากเงินในรูปแบบเงินออม และต้องการเบี้ยประกันคืนเต็มจำนวน ท่านควรทำอะไร

💡 คำแนะนำ

แจ้งเรื่องไปยังศูนย์บริการลูกค้า เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยมีการติดต่อและแจ้งความคืบหน้าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง หากพบว่าเป็นความบกพร่องของผู้ขาย จะขอภัยลูกค้า พร้อมทั้งเสนอทางเลือก และชี้แจงผลประโยชน์ตามกฎหมายให้แก่ลูกค้าทราบอย่างละเอียด หากลูกค้ายืนยันการขอยกเลิกกรมธรรม์ ต้องรีบดำเนินการโดยด่วน

• กรณีที่ 2



หากในชุมชนของท่านยังขาดความรู้ความเข้าใจในการวางแผนทางการเงิน ในฐานะท่านเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ท่านควรจะทำอย่างไร

💡 คำแนะนำ

ให้ความรู้แก่ประชาชน โดยเริ่มจากชุมชนรอบข้างท่าน ด้วยการให้พวกเขาเห็นประโยชน์และรู้จักวางแผนทางการเงิน เพื่อความมั่นคงและความสุขในชีวิตของเขา



3.2 การรักษาสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ

บริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม โดยการบริหารจัดการและการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อช่วยลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ไปจนถึงการปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องดังกล่าวให้แก่พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

ข้อพึงปฏิบัติ

- 1) ท่านควรใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและรู้คุณค่า อาทิ ไฟฟ้า น้ำ กระดาษ และวัสดุต่างๆ ตามหลัก Reduce, Reuse, Replenish (ลดการใช้ นำกลับมาใช้ซ้ำ ฟื้นฟูสภาพเดิม)
- 2) ท่านควรพิจารณาเลือกใช้วัสดุ เทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- 3) ท่านควรร่วมกับบุคคลขององค์กร ชุมชนรอบข้าง และพันธมิตรทางธุรกิจ ในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

ตัวอย่าง

• กรณีที่ 1

หากมีคนเสนอขายสินค้าในราคาถูกกว่าที่ใช้ในปัจจุบัน แต่สินค้านั้นยังไม่ได้รับการขึ้นทะเบียนสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในขณะที่มีผู้ผลิตสินค้าประเภทเดียวกันนี้ได้รับการขึ้นทะเบียนอยู่แล้ว ท่านควรพิจารณาเลือกซื้อสินค้าอย่างไร

💡 คำแนะนำ

ท่านควรเลือกซื้อสินค้าที่ได้รับการขึ้นทะเบียนสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

• กรณีที่ 2

หากท่านได้ยินชาวบ้านพูดคุยกันว่าเสียงเครื่องปรับอากาศของบริษัทดังมาก รบกวนการได้ยิน นอกจากนี้ ยังมีควันเขม่าที่ออกจากเครื่องฟุ้งมาก ทำให้ชาวบ้านได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่ทราบว่า จะแจ้งหรือร้องเรียนไปยังใคร ท่านควรทำอะไร

💡 คำแนะนำ

ให้รีบแจ้งไปยังฝ่ายธุรการหรือสาขาทราบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาดังกล่าว และลดความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นโดยเร็วที่สุด

3.3 สุขอนามัยและความปลอดภัยของทุกคน

บริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งในเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัยของทุกคน โดยเริ่มต้นตั้งแต่การประเมินสถานการณ์ที่อาจสร้างผลกระทบต่อสุขอนามัยและความปลอดภัยก่อนที่จะมีการดำเนินการใดๆ รวมทั้งการดูแลสถานประกอบการ กระบวนการทำงาน และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้มีความปลอดภัย



ข้อพึงปฏิบัติ

- 1) ท่านพึงดำเนินงานตามกฎหมาย มาตรฐาน และแนวปฏิบัติด้านสุขภาพและความปลอดภัย รวมถึงให้ความร่วมมือในการป้องกันและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น
- 2) ท่านต้องรายงานผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทันที เมื่อพบสิ่งผิดปกติจากอุปกรณ์สำนักงาน และสถานที่บริเวณสำนักงานที่อาจมีผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัย
- 3) ท่านควรดูแลและตรวจสอบความพร้อมของสุขภาพตนเอง เพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องก่อนมาทำงาน และต้องหยุดหรือสั่งให้หยุดหากพบว่าสุขภาพร่างกายไม่พร้อมปฏิบัติงาน
- 4) ท่านควรร่วมปลูกจิตสำนึกในด้านการดูแลรักษาสุขอนามัยและความปลอดภัยให้เกิดขึ้นกับบุคคลขององค์กร ชุมชนรอบข้าง และพันธมิตรทางธุรกิจ ผ่านช่องทางต่างๆ ตามความเหมาะสม



ตัวอย่าง

• กรณีที่ 1

หากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นโรคไข้หวัดใหญ่ สายพันธุ์ เอ ติดต่อกันหลายคน ท่านควรทำอย่างไร

💡 คำแนะนำ

แจ้งส่วนบริการอาคารสำนักงาน เพื่อทำความสะอาดโต๊ะทำงาน และบริเวณโดยรอบของพื้นที่ที่เป็นโรคไข้หวัดใหญ่ สายพันธุ์ เอ หรือพื้นที่เสี่ยงต่อการแพร่กระจายของเชื้อโรคนั้น

• กรณีที่ 2

หากท่านพบว่า อุปกรณ์ไฟฟ้าชำรุดตรงบริเวณทางเดิน ท่านควรทำอย่างไร

💡 คำแนะนำ

โทรศัพท์แจ้งให้เจ้าหน้าที่อาคารสำนักงานทราบ เพื่อให้มาทำการตรวจสอบและแก้ไขความชำรุดของอุปกรณ์นั้นให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยพร้อมใช้งานได้อย่างปลอดภัย

4. การปฏิบัติต่อข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และทรัพย์สินอื่นๆ

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล²

บริษัทเคารพสิทธิความเป็นส่วนตัวของทุกคนในสังคม ดังนั้นข้อมูลส่วนบุคคลที่บริษัทได้ครอบครองจากการดำเนินธุรกิจ อาทิ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ลูกค้า และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ต้องได้รับความคุ้มครองป้องกันไม่ให้ถูกนำไปใช้ เปิดเผย หรือโอนข้อมูลนั้นไปยังบุคคลอื่นที่เป็นการละเมิดกฎหมาย



ข้อพึงปฏิบัติ

- 1) ท่านต้องเคารพในสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น โดยจะต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลนั้นๆ ก่อนนำข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลนั้นๆ ไปใช้ เปิดเผย หรือโอนข้อมูลนั้นไปยังบุคคลอื่น
- 2) ทุกคนมีหน้าที่ดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในความครอบครองของบริษัท ดังนั้น การรวบรวมและการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล การใช้งาน การเปิดเผย หรือการโอนข้อมูล จะต้องกระทำด้วยความระมัดระวังและเท่าที่จำเป็นตามมาตรฐานสากล และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- 3) ท่านต้องตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลส่วนบุคคล โดยเฉพาะข้อมูลของลูกค้า โดยการจัดเก็บข้อมูลเป็นความลับและมิดชิด รวมถึงการปฏิบัติตามมาตรการของบริษัท ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลอย่างเคร่งครัด

ตัวอย่าง

• กรณีที่ 1

หากท่านเป็นผู้รับผิดชอบหน่วยงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ตามกรมธรรม์ และพบว่าหน่วยงานอื่นมีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อลูกค้าที่เป็นปัจจุบันกว่า ท่านจะสามารถใช้ข้อมูลของหน่วยงานอื่น เพื่อการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้หรือไม่

💡 คำแนะนำ

ท่านสามารถทำได้ และท่านควรพิจารณาปรับปรุงฐานข้อมูลสำหรับการติดต่อลูกค้าของหน่วยงานท่านให้เป็นปัจจุบันเสมอ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา เมื่อถึงเวลาจำเ็นที่ต้องการติดต่อสื่อสารข้อมูลสำคัญ เพื่อดำรงไว้ซึ่งผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า

• กรณีที่ 2

อดีตพนักงานของบริษัทที่ท่านรู้จักได้โทรศัพท์มาขอข้อมูลชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ของพนักงานในหน่วยงานของท่าน โดยแจ้งว่าจะนำไปใช้ในการติดต่อกับบุคคลเหล่านั้น ท่านสามารถให้ข้อมูลตามที่ถูกร้องขอได้หรือไม่

💡 คำแนะนำ

ท่านไม่สามารถให้ข้อมูลแก่อดีตพนักงานท่านนั้นได้ เนื่องจากข้อมูลชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ แม้เป็นข้อมูลที่ทราบกันโดยทั่วไปในหน่วยงานหรือกลุ่มเพื่อน ก็ยังคงถือเป็นข้อมูลส่วนตัว ที่ต้องได้รับการยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อนเปิดเผย

²ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งใดๆ ก็ตาม ที่เป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นและเข้าใจถึงเรื่องราวหรือลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น ประวัติการศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติการทำงาน ประวัติอาชญากรรม ฯลฯ ซึ่งมีชื่อหรือสิ่งบอกลักษณะที่ทำให้รู้ตัวบุคคลนั้นได้



4.2 การรักษาข้อมูล การใช้ข้อมูลภายใน และการซื้อขายหลักทรัพย์

การใช้ข้อมูลภายในที่เป็นข้อมูลสำคัญ³ ต้องดำเนินการให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อ ผู้มีส่วนได้เสียโดยรวมและความถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด และต้องไม่ใช่ข้อมูลนั้นเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลอื่น

ข้อพึงปฏิบัติ

- 1) ข้อมูลในทางธุรกิจที่สำคัญของบริษัทที่เป็นความลับ ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ และป้องกันไม่ให้เกิดการรั่วไหลออกไป แม้พ้นสภาพหรือสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่ไปแล้ว
- 2) ท่านต้องไม่ใช่ข้อมูลภายในที่เป็นข้อมูลสำคัญและยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณชน ในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท เพื่อป้องกันการเอาเปรียบบุคคลอื่น ไม่ว่าในช่วงเวลาใดก็ตาม
- 3) ท่านต้องไม่นำข้อมูลที่เป็นความลับไปใช้ เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลอื่น
- 4) ท่านไม่ควรให้คำแนะนำ หรือความเห็นในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท เว้นแต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท
- 5) ท่านห้ามเปิดเผยหรือส่งผ่านข้อมูลภายในไปยังบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับข้อมูลนั้น ซึ่งรวมถึงบุคคลในครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง บุคคลใกล้ชิด เป็นต้น

ตัวอย่าง

• กรณีที่ 1

หากท่านพบว่า เพื่อนร่วมงานของท่านรู้ถึงข้อมูลงบการเงินของบริษัทก่อนเผยแพร่ต่อสาธารณชน และเห็นเพื่อนของท่านทำการซื้อหรือขายหุ้นของบริษัทในช่วงเวลา 30 วันก่อนการเปิดเผยงบการเงิน ท่านควรทำอย่างไร

💡 คำแนะนำ

แจ้งต่อ คณะกรรมการตรวจสอบ/ฝ่ายตรวจสอบ โทร. 0-2777-8231-6 โทรสาร. 0-2777-8237 E-mail: audit_committee@bangkoklife.com และ/หรือ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี/สำนักกำกับการปฏิบัติงาน โทร. 0-2777-8607-8 โทรสาร. 0-2777-8605 E-mail: compliance@bangkoklife.com โดยท่านสามารถจะเปิดเผยตนเองหรือไม่ก็ได้ เนื่องจากบริษัทมีการคุ้มครองข้อมูลผู้ที่แจ้งเบาะแสดำเนินการแจ้งเบาะแสด หรือข้อร้องเรียนของบริษัท

• กรณีที่ 2

ท่านอยู่ในหน่วยงานที่คิดค้นผลิตภัณฑ์ของบริษัท และรับรู้ว่าบริษัทกำลังจะออกผลิตภัณฑ์หนึ่งในท้องตลาดเป็นเจ้าแรก ในขณะที่เพื่อนของท่านเป็นผู้บริหารแห่งหนึ่งในบริษัทประกันชีวิตซึ่งเป็นบริษัทคู่แข่ง ได้สอบถามท่านถึงข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ใหม่ของบริษัท ท่านควรจะทำอย่างไร

💡 คำแนะนำ

บอกเพื่อนของท่านว่า ข้อมูลที่เพื่อนของท่านถามอยู่เป็นข้อมูลลับของบริษัท ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลให้ทราบได้

³ข้อมูลภายในที่เป็นข้อมูลสำคัญ หมายถึง ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทที่ยังไม่ได้รับการเปิดเผย ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถก่อให้เกิดผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ต่อราคาหลักทรัพย์ หรืออาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงทุน เช่น ข้อมูลในงบการเงิน หรือข้อมูลโครงการลงทุน เป็นต้น

4.3 การใช้และการดูแลรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และทรัพย์สินอื่น

บริษัทเน้นการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และทรัพย์สินอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงปลอดภัย โดยจะต้องได้รับการดูแลรักษาให้พ้นจากการถูกละเมิดทางเทคโนโลยี การลักขโมยหรือนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

ข้อพึงปฏิบัติ

- 1) ท่านควรใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ และป้องกันการเข้าถึงของบุคคลอื่น โดยการปฏิบัติตามมาตรการ “clear desk clear screen”⁴ อย่างเคร่งครัด
- 2) ท่านควรเก็บไฟล์งาน และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ของบริษัทในแหล่งจัดเก็บข้อมูลที่บริษัทกำหนด
- 3) ท่านควรปรึกษาหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศก่อนการลงโปรแกรมใดๆ ในคอมพิวเตอร์ของบริษัท
- 4) ห้ามใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเข้าถึงหรือส่งข้อมูลที่มีเนื้อหาขัดต่อศีลธรรมอันดี ผิดวัตถุประสงค์ หรือใช้ในทางที่ผิดกฎหมาย
- 5) ท่านพึงเก็บรหัสผ่านเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไว้เป็นความลับ และไม่ทิ้งเอกสารแจ้งรหัสผ่าน หรือบันทึกการรหัสผ่านไว้ในที่ที่บุคคลอื่นสามารถพบเห็นได้
- 6) ท่านควรดูแลรักษาและป้องกันทรัพย์สินของบริษัทมิให้เกิดการขโมย สูญหาย หรือถูกลักขโมย และต้องแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อการซ่อมแซมทันทีเมื่อชำรุด หรือเกิดปัญหาจนไม่สามารถใช้งานได้



ตัวอย่าง

• กรณีที่ 1

ท่านพบว่า เพื่อนร่วมงานของท่านดาวน์โหลดโปรแกรมฟังเพลง และลงเพลง ไม่ว่าจะถูกลิขสิทธิ์หรือไม่ ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของเขา ท่านควรจะทำอย่างไร

💡 คำแนะนำ

ท่านควรบอกเพื่อนว่า บริษัทห้ามติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใดๆ โดยไม่ได้รับอนุญาตก่อน และห้ามติดตั้งโปรแกรมที่ละเมิดลิขสิทธิ์ด้วย นอกจากนี้ บริษัทห้ามฟังวิทยุ ฟังเพลง ที่เป็นการไม่เหมาะสมหรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบริษัทในช่วงเวลางาน

• กรณีที่ 2

หากท่านเก็บรหัสผ่านเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ของคนในบริษัทได้ ท่านควรจะทำอย่างไร

💡 คำแนะนำ

ท่านควรแจ้งต่อเจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อส่งคืนรหัสผ่านให้กับเจ้าของ และให้คนนั้นเปลี่ยนรหัสเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองทันที

⁴ clear desk clear screen หมายถึง เก็บโต๊ะทำงาน โดยควบคุมเอกสาร ข้อมูล หรือสื่อบันทึกข้อมูลต่างๆ ไม่ให้วางทิ้งไว้บนโต๊ะทำงานหรือสถานที่ที่ไม่ปลอดภัยในขณะที่ไม่ได้ใช้งาน และปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์ทุกครั้งเมื่อเลิกใช้งานชั่วคราว และ/หรือออกจากระบบสารสนเทศเมื่อว่างเว้นจากการใช้งาน



4.4 การใช้และดูแลทรัพย์สินทางปัญญา

บริษัทถือว่าทรัพย์สินทางปัญญาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญของบริษัท ทุกคนมีหน้าที่ต้องปกป้องและดูแลรักษาให้พ้นจากการนำไปใช้ หรือเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตและผิดวัตถุประสงค์ รวมทั้งต้องเคารพและไม่ละเมิดในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น

ข้อพึงปฏิบัติ

- 1) ท่านควรตระหนักเสมอว่าผลงาน อาทิ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ และสิ่งบันทึกเสียงที่เกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ ถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาและเป็นลิขสิทธิ์ของบริษัท
- 2) ท่านควรดูแลรักษาทรัพย์สินทางปัญญาและลิขสิทธิ์ของบริษัทไม่ให้ถูกละเมิด เปิดเผย ทำซ้ำ ดัดแปลง หรือกระทำการใดๆ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท
- 3) ท่านต้องเคารพและไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น และไม่นำงานที่มีลิขสิทธิ์ของผู้อื่นมาใช้ในการปฏิบัติงานของบริษัท เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์เรียบร้อยแล้ว
- 4) ในการเข้าทำสัญญา หรือนิติกรรมใดๆ ท่านควรตกลงเกี่ยวกับสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาให้ชัดเจน หากมีข้อสงสัยให้หารือผู้ดูแลงานด้านทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัท หรือสำนักกฎหมาย



ตัวอย่าง

• กรณีที่ 1

หากท่านกำลังจัดทำหนังสือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์องค์กร และพบว่ารูปภาพประกอบที่ถูกนำมาใช้เป็นรูปภาพลิขสิทธิ์ของผู้อื่น ท่านจะต้องทำอย่างไร

💡 คำแนะนำ

ควรแจ้งให้ผู้ที่จัดหารูปภาพทราบและติดต่อขออนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์รูปภาพนั้นๆ และให้เครดิตกับเจ้าของผลงาน หรือเปลี่ยนไปใช้รูปภาพอื่นที่บริษัทเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์แทน

• กรณีที่ 2

หากท่านต้องการใช้โปรแกรมที่ไม่มีในคอมพิวเตอร์ของบริษัท และพบว่ามีการจำหน่ายแผ่นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ดังกล่าว ท่านต้องทำอย่างไร

💡 คำแนะนำ

ห้ามติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ซึ่งอาจนำไปสู่การฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายได้ หากท่านต้องการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์อื่น ควรปรึกษาผู้ดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. การร่วมต่อต้าน การทุจริตคอร์รัปชัน

การดำเนินธุรกิจของบริษัทต้องเป็นไปอย่างซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา โปร่งใส และตรวจสอบได้ และไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการสนับสนุนการทุจริตคอร์รัปชัน ที่ก่อให้เกิดการแสวงหาผลประโยชน์ โดยมีขอบด้วยกฎหมายทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ข้อพึงปฏิบัติ

- 1) ท่านต้องไม่กระทำการใดๆ ที่เข้าข่ายทุจริตคอร์รัปชันหรือติดสินบนเจ้าพนักงาน เพื่อจูงใจให้กระทำหรือไม่กระทำการ หรือประวิงการกระทำอันมิชอบด้วยหน้าที่
- 2) หากถูกเรียกร้องให้มอบ หรือเสนอที่จะให้ ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือสิ่งตอบแทน ไม่ว่าในรูปแบบใดหรือมีมูลค่าเท่าใดก็ตาม ที่เข้าข่ายเป็นการติดสินบน เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้หรือโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการเรียกร้องจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ขอให้ท่านปฏิเสธการเรียกร้องดังกล่าวและชี้แจงเจตจำนงของบริษัทให้เป็นที่เข้าใจตรงกันทันทีอย่างสุภาพ
- 3) ท่านต้องไม่ละเลยหรือเพิกเฉยต่อการกระทำที่จะนำบริษัทไปเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน และต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทราบทันทีที่พบเห็น และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ เพื่อความถูกต้องและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย
- 4) ในการดำเนินการเรื่องการให้เงินบริจาค เงินสนับสนุน ท่านต้องปฏิบัติให้ถูกต้องอย่างโปร่งใสตามระเบียบบริษัทและกฎหมาย โดยต้องมั่นใจว่าเงินบริจาคหรือเงินสนับสนุนไม่ได้ถูกนำไปใช้เพื่อการติดสินบนหรือการทุจริตคอร์รัปชัน
- 5) ท่านพึงระมัดระวังในการทำธุรกรรมกับบุคคล นิติบุคคล หรือองค์กรใดๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน หรือการกระทำผิดกฎหมาย





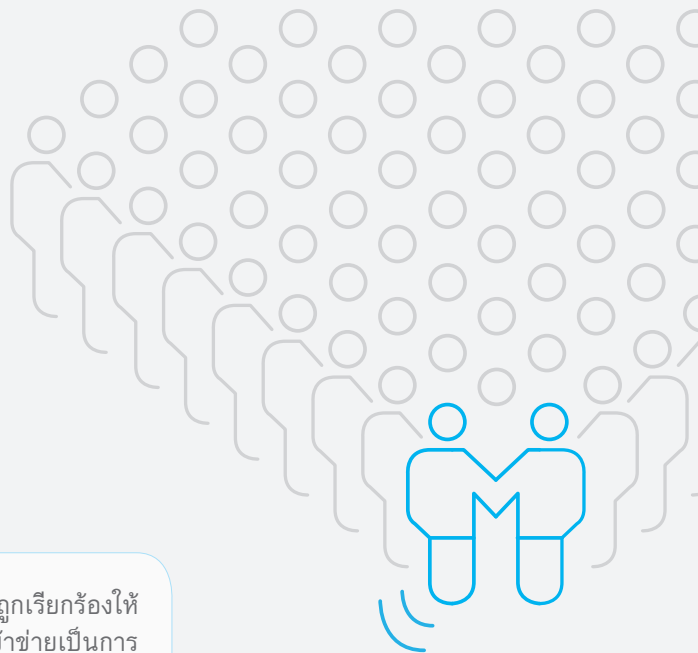
ตัวอย่าง

• กรณีที่ 1

หากท่านเสนอขายกรรมธรรม์ประกันกลุ่มต่อบริษัทแห่งหนึ่ง แล้วถูกเรียกร้องให้มอบสิ่งตอบแทนไม่ว่าในรูปแบบใดหรือมีมูลค่าเท่าใดก็ตาม ที่เข้าข่ายเป็นการติดสินบน เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย เพื่อเลือกที่จะทำสัญญากับท่าน ท่านควรทำอย่างไร

💡 คำแนะนำ

ขอให้ท่านปฏิเสธการเรียกร้องดังกล่าวและชี้แจงเจตจำนงของบริษัทให้เป็นที่เข้าใจตรงกันทันทีอย่างสุภาพว่า บริษัทมีนโยบายไม่สนับสนุนการทุจริตคอร์รัปชัน ที่ก่อให้เกิดการแสวงหาผลประโยชน์ โดยมีชอบด้วยกฎหมาย



• กรณีที่ 2

หากท่านพบเห็น การกระทำของเพื่อนที่อาจจะนำบริษัทไปเกี่ยวข้องกับ การทุจริตคอร์รัปชัน โดยไม่ได้ตั้งใจ ท่านควรทำอย่างไร

💡 คำแนะนำ

ท่านควรบอกเพื่อนของท่านว่า การกระทำของเพื่อนนั้นอาจเข้าข่ายการทุจริตคอร์รัปชันได้ และแนะนำเพื่อนให้ศึกษานโยบายต่อต้านการทุจริต และแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของบริษัท รวมทั้งคู่มือจรรยาบรรณสำหรับบุคคลขององค์กร หากเพื่อนของท่านไม่แน่ใจ สามารถขอคำปรึกษาได้ที่ผู้อำนวยการสำนักกำกับการปฏิบัติงานโดยตรง

6. ขอบข่ายและผลประโยชน์อื่นใด⁵

การรับหรือการให้ของขวัญทั้งในรูปทรัพย์สิน บริการ การอำนวยความสะดวก การเลี้ยงรับรอง หรือการเข้าร่วมอบรมสัมมนากับผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ควรเป็นไปตามขนบธรรมเนียมประเพณีหรือตามปกติการค้าของท้องถิ่นหรือของประเทศนั้นๆ โดยต้องมีมูลค่าที่สมเหตุสมผลที่ไม่สร้างแรงจูงใจในการดำเนินการ หรือการตัดสินใจที่ไม่ชอบธรรม หรือเป็นเหตุให้เกิดภาพลักษณ์ของการเกื้อหนุนหรือการมีพันธะต่อกัน

ข้อพึงปฏิบัติ

- 1) ท่านสามารถรับหรือให้ของขวัญตามขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่นหรือจารีตทางการค้า หรือตามมารยาทที่ปฏิบัติในสังคม โดยมูลค่าต้องไม่เกินกว่าความจำเป็นและเหมาะสม
- 2) ท่านไม่ควรรับหรือให้ของขวัญ หรือผลประโยชน์อื่นใดที่กระทบภาพลักษณ์ของบริษัท หรืออาจทำให้เกิดอิทธิพล หรือแรงจูงใจในการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่ชอบธรรม
- 3) ท่านไม่ควรให้ของขวัญแก่บุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรใด ที่ได้ประกาศหรือแจ้งว่ามีเจตนารมณ์ไม่รับของขวัญจากองค์กรใดๆ
- 4) ท่านสามารถเข้าร่วมการอบรมหรือการสัมมนาที่จัดขึ้นโดยองค์กรภายนอกที่เป็นหรือจะเป็นคู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจกับบริษัท โดยต้องไม่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ



• กรณีที่ 1

บริษัทสนุกรถยนต์ซึ่งเป็นคู่ค้ากับบริษัทเข้ามาสวัสดิ์ปีใหม่กับผู้บริหารท่านหนึ่ง โดยมอบกระเช้าของขวัญ และไวน์ 1 ขวด ซึ่งมีมูลค่าประมาณ 15,000 บาท ดังนี้ ผู้บริหารควรทำอย่างไร

💡 คำแนะนำ

1. ขอให้ปฏิเสธและชี้แจงเจตจำนงของบริษัทให้เป็นที่เข้าใจตรงกันทันทีอย่างสุภาพ เพราะการรับกระเช้าของขวัญ และไวน์ 1 ขวด ซึ่งมีมูลค่าสูง อาจก่อให้เกิดภาพลักษณ์ของการเกื้อหนุน หรือการมีพันธะต่อกัน จนอาจเข้าข่ายเป็นการรับสินบน
2. หากผู้บริหารท่านนั้น ไม่สามารถปฏิเสธและจำเป็นต้องรับกระเช้าของขวัญและไวน์ 1 ขวดมา ขอให้ท่านแจ้งการรับของขวัญนั้นไปยังสำนักกฏการปฏิบัติงานเพื่อทราบตามแบบฟอร์มที่กำหนด และในกรณีที่ของขวัญดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ภายในองค์กรได้ให้นำส่งฝ่ายธุรการ เพื่อการพิจารณาว่าควรให้ส่วนงานที่สามารถใช้ประโยชน์ได้ หรือควรให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการจับฉลากของขวัญในกิจกรรมต่างๆ ต่อไป

ตัวอย่าง

• กรณีที่ 2

กรณีคู่ค้าของบริษัท ได้เชิญให้ท่านเข้าร่วมสัมมนาที่ต่างจังหวัด โดยคู่ค้านั้นเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าอาหาร และค่าที่พักให้ทั้งหมด ท่านสามารถเข้าร่วมสัมมนาได้หรือไม่

💡 คำแนะนำ

1. ท่านสามารถเข้าร่วมได้ หากเป็นการสัมมนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ หรือแลกเปลี่ยนความรู้ หรือเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพทางธุรกิจและสังคม โดยต้องไม่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ ทั้งนี้ ต้องรายงานผู้บังคับบัญชาตามระดับชั้น เพื่อขออนุมัติก่อนเข้าร่วมทุกครั้ง
2. หากได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาให้เข้าร่วมสัมมนาท่านต้องแจ้งเรื่องการเข้าร่วมสัมมนาให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลทราบตามขั้นตอนปกติ

⁵ของขวัญ เช่น เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่ให้แก่กัน เพื่ออภัยภัยไมตรี หรือให้เป็นรางวัล หรือให้โดยเสนหา หรือเพื่อการสงเคราะห์ หรือให้เป็นสินน้ำใจ เป็นต้น
ผลประโยชน์อื่นใด เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการอบรม หรือการสัมมนา หรือการเลี้ยงรับรอง เป็นต้น

7. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์⁶

ทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องโดยคำนึงถึงประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนที่ขัดแย้งกับผลประโยชน์ของบริษัท และหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของบริษัท

ข้อพึงปฏิบัติ

- 1) ท่านต้องไม่ประกอบกิจการที่เป็นการแข่งขัน หรือเข้าเป็นหุ้นส่วน ผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจตัดสินใจ กรรมการหรือผู้บริหารในกิจการที่เป็นการแข่งขัน หรือมีลักษณะเดียวกันกับธุรกิจของบริษัท
- 2) ท่านไม่ควรเข้าไปเกี่ยวข้องในการทำธุรกรรมกับคู่สัญญาที่มีความเกี่ยวข้องกับตน เช่น เป็นครอบครัว ญาติสนิท บุคคลที่มีความใกล้ชิด หรือที่ตนเป็นเจ้าของหรือหุ้นส่วน แม้ว่าจะเป็นประโยชน์กับบริษัทก็ตาม
- 3) ท่านต้องไม่แสวงหาผลประโยชน์จากข้อมูลหรือสิ่งที่ตนเองหรือผู้อื่นรู้ เนื่องมาจากตำแหน่งหน้าที่ การงาน และความรับผิดชอบของตนเอง
- 4) ท่านควรหลีกเลี่ยงการทำงานอื่นเพื่อประโยชน์ส่วนตนนอกเหนือจากการทำงานบริษัท ซึ่งอาจมีผลกระทบต่องานในความรับผิดชอบและภาพลักษณ์ของบริษัท
- 5) กรณีมีรายการที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท ท่านต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันที

ตัวอย่าง

• กรณีที่ 1

ท่านเป็นสมาชิกคณะกรรมการคัดเลือกบริษัทรับเหมา เพื่อการปรับปรุงสำนักงานในต่างจังหวัด และท่านพบว่า บริษัทรับเหมาแห่งหนึ่งซึ่งเป็นของเครือญาติได้เข้าร่วมการประกวดราคาด้วย ท่านควรปฏิบัติอย่างไร

☛ คำแนะนำ

ท่านควรแจ้งข้อเท็จจริงดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาและประธานคณะกรรมการ และขอถอนตัวจากการมีส่วนร่วมคัดเลือกบริษัทรับเหมา



⁶ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หมายถึง สถานการณ์หรือการกระทำที่กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานมีผลประโยชน์ส่วนตนมากเกินไปจนมีผลต่อการตัดสินใจหรือการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหน้าที่ และส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของบริษัท ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

8. การดำเนินการด้านการเมือง

บริษัทเป็นองค์กรที่เป็นกลางทางการเมือง โดยไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการฝักใฝ่หรือสนับสนุนการดำเนินการทางการเมือง พรรคการเมือง กลุ่มแนวร่วมทางการเมืองผู้มีอำนาจทางการเมือง หรือผู้สมัครรับเลือกตั้งทางการเมือง ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม อย่างไรก็ตาม บริษัทมีความเคารพต่อสิทธิเสรีภาพทางการเมืองของทุกคนในฐานะพลเมืองที่ดีตามรัฐธรรมนูญ

ข้อพึงปฏิบัติ

- 1) ท่านสามารถใช้สิทธิเสรีภาพทางการเมืองของตนเองได้อย่างเสรี โดยไม่ขัดต่อข้อกำหนดของกฎหมาย
- 2) ท่านต้องไม่แสดงออกใดๆ ที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าบริษัทมีส่วนเกี่ยวข้อง ฝักใฝ่ หรือสนับสนุนการดำเนินการทางการเมือง พรรคการเมือง กลุ่มแนวร่วมทางการเมืองผู้มีอำนาจทางการเมือง หรือผู้สมัครรับเลือกตั้งทางการเมือง
- 3) ท่านต้องไม่แต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานหรือใช้สัญลักษณ์ใด ที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่าเป็นบุคคลของบริษัทที่เข้าร่วมประชุมทางการเมือง หรือร่วมชุมนุมในที่สาธารณะใดๆ อันมีลักษณะทางการเมือง
- 4) ท่านต้องไม่ใช้ทรัพยากรและทรัพย์สินของบริษัท ในการแสดงออกหรือกระทำการใดๆ ทางการเมือง
- 5) ท่านควรหลีกเลี่ยงการแสดงออก หรือแสดงความคิดเห็นทางการเมืองในสถานที่ทำงานหรือในเวลางานเพื่อป้องกันการเกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน

ตัวอย่าง

• กรณีที่ 1

ท่านสามารถขออนุมัติงานเพื่อไปร่วมแสดงออกทางการเมืองได้หรือไม่

💡 คำแนะนำ

ท่านสามารถลางาน เพื่อไปร่วมแสดงออกทางการเมืองได้ โดยต้องเป็นไปตามระเบียบการลาของบริษัท ทั้งนี้ การแสดงออกทางการเมืองต้องกระทำในนามท่าน ไม่กระทำการในนามบริษัทหรือทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่า บริษัทเกี่ยวข้อง ฝักใฝ่ หรือสนับสนุนพรรคการเมือง กลุ่มแนวร่วมทางการเมือง ผู้มีอำนาจทางการเมือง หรือผู้สมัครรับเลือกตั้งทางการเมือง

• กรณีที่ 2

ท่านต้องการแสดงออกถึงการสนับสนุนการชุมนุมเดินขบวนทางการเมืองที่เผด็จการจะเดินผ่านหน้าสำนักงานของบริษัท ท่านต้องทำอย่างไร

💡 คำแนะนำ

ท่านสามารถร่วมแสดงออกหรือให้การสนับสนุนทางการเมืองตามประสงค์ในเวลาพักและในช่วงเวลาก่อนเริ่มงานหรือหลังเลิกงาน แต่การดำเนินการดังกล่าวต้องไม่อยู่ในอาณาบริเวณของบริษัท ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการสำคัญผิดว่าเป็นการกระทำของบริษัท แต่ทั้งนี้ ท่านต้องไม่สวมเครื่องแบบพนักงานในเวลาดังกล่าว โดยเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของท่านในการเปลี่ยนเครื่องแบบพนักงานก่อนเข้าร่วมการชุมนุม และต้องไม่ใช้สัญลักษณ์ใดๆ ของบริษัท รวมถึงการถ่ายภาพที่อาจติดสัญลักษณ์ของบริษัท และแชร์ภาพดังกล่าวในสื่อใดๆ และโซเชียล

9. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคร⁷

บริษัทคำนึงถึงผลประโยชน์และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงวัยอย่างเหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าได้มีหลักประกันและมีการเสริมสร้างฐานะควบคู่กันไป ทำให้มีความพร้อมในการดำเนินชีวิตได้อย่างมั่นคง และมีความสุขอย่างยั่งยืน



ข้อพึงปฏิบัติ

- 1) ท่านพึงนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ⁸ ตามความจริง ไม่บิดเบือนหรืออาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
- 2) ท่านควรใช้เอกสารประกอบการเสนอขายและสื่อประชาสัมพันธ์ที่บริษัทได้จัดทำไว้ เพื่อป้องกันการสื่อสารที่อาจเกิดความคลาดเคลื่อน หรืออาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้
- 3) ท่านต้องให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้องจริงใจ
- 4) ท่านควรใส่ใจ ติดตามหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ส่งมายังบริษัท ด้วยความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย
- 5) ท่านควรหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ติดตามและศึกษานวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดี สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

⁷ผู้บริโภค หมายถึง ลูกค้าของบริษัท เช่น ผู้เอาประกันภัย ผู้เกี่ยวข้องกับผู้เอาประกันภัย ผู้ถือหน่วยลงทุน เป็นต้น

⁸ผลิตภัณฑ์และบริการ หมายถึง กรมธรรม์ประกันชีวิตของบริษัทและการบริการวางแผนทางการเงิน



ตัวอย่าง

• กรณีที่ 1

หากลูกค้าเดินทางเข้ามาที่สำนักงานใหญ่ เพื่อสอบถามข้อมูลแบบประกันชีวิตที่ออกใหม่ ในฐานะที่ท่านเป็นพนักงานที่ทำหน้าที่รับลูกค้า แต่ท่านยังไม่ทราบรายละเอียดแบบประกันที่ออกใหม่ ท่านควรทำอย่างไร

💡 คำแนะนำ

1. นำเอกสารโบรชัวร์ให้ลูกค้า
2. สอบถามเพื่อนร่วมงานคนที่ได้ศึกษาผลิตภัณฑ์นี้แล้ว และขอให้เพื่อนช่วยดูแลลูกค้า โดยท่านต้องแนะนำให้ลูกค้ารู้จักเพื่อนที่มารับช่วงต่อ
3. กรณีลูกค้าต้องการทราบข้อมูลที่ลงรายละเอียดมากๆ ท่านควรปรึกษากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลนั้นแจ้งต่อลูกค้า แต่หากลูกค้าต้องการทราบข้อมูลทางเทคนิคของผลิตภัณฑ์ ท่านควรให้หน่วยงานอื่นช่วยตอบคำถาม เช่น ฝ่ายคณิตศาสตร์ เป็นต้น ซึ่งท่านต้องแจ้งต่อลูกค้าให้ทราบก่อนว่า ท่านจะให้ลูกค้าพูดคุยกับหน่วยงานใด
4. หลังจากนั้น ท่านควรหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ติดตามและศึกษานวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดี สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี



• กรณีที่ 2

หากมีผู้สนใจทำประกันชีวิต แต่ไม่มีความรู้เรื่องประกันชีวิต ในฐานะที่ท่านเป็นตัวแทนประกันชีวิต ท่านควรจะสื่อสารและแนะนำท่านได้อย่างไร

💡 คำแนะนำ

1. ท่านต้องอธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับความคุ้มครอง สิทธิประโยชน์ตามกรมธรรม์อย่างถูกต้องครบถ้วน
2. ในการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท ท่านควรใช้เอกสารประกอบการเสนอขายและสื่อประชาสัมพันธ์ที่บริษัทได้จัดทำไว้เพื่อป้องกันการสื่อสารที่อาจเกิดความคลาดเคลื่อน หรืออาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้
3. ท่านต้องไม่เสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขที่ระบุในกรมธรรม์ หรืออธิบายเงื่อนไขบิดเบือนไปจากที่ระบุไว้ในกรมธรรม์
4. ท่านควรแนะนำผู้สนใจทำประกันชีวิตท่านนี้ ทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับรายได้ เนื่องจากเมื่อสัญญาเกิดขึ้นแล้ว ลูกค้ามีภาระต้องส่งเบี้ยประกันภัยตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญากรมธรรม์

10. การประกอบธุรกิจในต่างประเทศ

การประกอบธุรกิจในต่างประเทศ บริษัทมุ่งเน้นในการปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายของประเทศที่บริษัทเข้าไปประกอบธุรกิจ และปฏิบัติตามเป็นพลเมืองที่ดีของท้องถิ่นนั้น นอกจากนี้ ยังคำนึงถึงสภาพแวดล้อม ชนบทธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่นด้วย

ข้อพึงปฏิบัติ

- 1) ท่านต้องปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศที่บริษัทเข้าไปประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ กรณีที่บริษัทมีกฎระเบียบที่เข้มกว่าที่กฎหมายของประเทศนั้นกำหนด ให้ดำเนินการตามกฎหมายที่บริษัทกำหนดไว้
- 2) ท่านควรศึกษาการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายของประเทศที่บริษัทเข้าไปประกอบธุรกิจและที่ท่านไปปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ หากไม่แน่ใจให้ขอคำแนะนำจากสำนักกฎหมายของบริษัท หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 3) ท่านควรดำรงตนอยู่ในสังคมอย่างระมัดระวัง ไม่ให้ละเมิดต่อกฎหมาย และควรเคารพขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่นของประเทศที่บริษัทเข้าไปประกอบธุรกิจ เมื่อท่านอยู่ในประเทศนั้น



ตัวอย่าง

• กรณีที่ 1

หากท่านมีหน้าที่ไปปฏิบัติงานในประเทศที่บริษัทเข้าไปประกอบธุรกิจ และคนในพื้นที่นั้นส่วนใหญ่ไม่เคารพกฎจราจร ท่านควรทำอย่างไร

คำแนะนำ

ท่านควรระมัดระวังให้มากขึ้นในขณะที่อยู่บนท้องถนน ไม่ว่าจะเดิน ขับขี่ หรือโดยสารยานพาหนะ ท่านควรเคารพกฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด

11. การแข่งขันทางการค้า

บริษัทประกอบธุรกิจโดยคำนึงถึงจริยธรรมและความซื่อสัตย์ สนับสนุนให้มีการแข่งขันที่เป็นธรรมและไม่ใช้วิธีการใดๆ ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ละเว้นการลดหรือจำกัดการแข่งขันทางการค้า หรือทำให้คู่แข่งเสียโอกาสอย่างไม่เป็นธรรม



ข้อพึงปฏิบัติ

- 1) ท่านต้องไม่ทำการตกลงใดๆ กับคู่แข่งหรือบุคคลใดที่มีลักษณะเป็นการลดหรือจำกัดการแข่งขันทางการค้าหรือส่งผลให้เกิดการแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรม
- 2) ท่านไม่ควรแสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับทางการค้าของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต ผิดกฎหมายหรือไม่เหมาะสม
- 3) ท่านควรละเว้นการกล่าวถ้อยคำ วาจา หรือเอกสารใดๆ รวมถึงการใช้สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีการโจมตีผลิตภัณฑ์หรือการบริการของคู่แข่งอย่างไม่ยุติธรรม โดยใช้วิธีเปรียบเทียบใดๆ อันทำให้ผู้เห็นหรือผู้ฟังเกิดความสำคัญผิด

ตัวอย่าง

• กรณีที่ 1

ลูกค้าขอให้ท่านช่วยเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง ในฐานะที่ท่านมีหน้าที่ให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท ท่านควรทำอย่างไร

คำแนะนำ

ท่านควรให้ข้อมูลของคู่แข่งที่ได้จากแหล่งที่น่าเชื่อถือ หรือจากข้อมูลสาธารณะ เช่น เว็บไซต์ของลูกค้า คู่แข่ง เป็นต้น และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทคู่แข่งตามข้อมูลที่เป็นความจริงเท่านั้น



“สิ่งที่ถูกต้องคือถูกต้อง แม้ไม่มีใครทำสิ่งนั้น
สิ่งที่ผิดคือผิด แม้ทุกคนทำสิ่งนั้น”

ท่านศาสตราจารย์ สัมเวียน อินทรวิชัย



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