

**จรรยาบรรณทางธุรกิจ**

**Business Code of Conduct Manual**

## เรื่อง จรรยาบรรณทางธุรกิจ (Business Code of Conduct Manual)

ตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2562 ฉบับลงวันที่ 10 มกราคม 2562 กำหนดให้บริษัทประกันภัย จะต้องมึจรรยาบรรณทางธุรกิจ ( Business Code of Conduct Manual) เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัท และคู่ค้ามีความน่าเชื่อถือและความสุจริตใจต่อกัน อันเป็นกรอบในการปฏิบัติประการหนึ่งที่มีการกำกับไว้ให้ดำเนินการ จึงจะสามารถเสริมสร้างให้ระบบการประกันภัยนั้น มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับจากสังคมได้อย่างดียิ่ง และปัจจัยที่สำคัญที่สุดในธุรกิจการบริการคือ บุคคล เพราะเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง จึงจำเป็นต้องกำหนดกรอบกติกาเพื่อให้เป็นแนวถือปฏิบัติที่ดีสำหรับบุคลากรในสายอาชีพประกันภัย รวมทั้งองค์กรก็จะต้องมีการส่งเสริมให้เกิดแนวทางดังกล่าวด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น บริษัทฯ จึงได้กำหนดให้มีประกาศ เรื่อง "จรรยาบรรณทางธุรกิจ ( Business Code of Conduct Manual) " ขึ้น เพื่อส่งเสริมให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของบริษัทฯ รวมทั้งตัวแทนประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันวินาศภัย มีข้อพึงปฏิบัติที่ดีและประพฤติตนอยู่ในแนวทางที่เหมาะสมต่อการประกอบธุรกิจประกันภัยอย่างมืออาชีพ เพื่อดำรงไว้ซึ่ง เกียรติ ศักดิ์ศรี และความเชื่อมั่นที่สาธารณชนมีต่อบริษัทฯ สืบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำไปปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ 20 กันยายน 2562



( นายคมสัน ทองตัน )

กรรมการผู้จัดการ

## จรรยาบรรณทางธุรกิจ (Business Code of Conduct)

- หมวดที่ 1 จรรยาบรรณในการดำเนินกิจการของบริษัท 4
- หมวดที่ 2 จรรยาบรรณของคณะกรรมการ 11
- หมวดที่ 3 จรรยาบรรณของผู้บริหาร 13
- หมวดที่ 4 จรรยาบรรณของพนักงาน 15
- หมวดที่ 4 จรรยาบรรณของตัวแทน 18
- หมวดที่ 4 จรรยาบรรณของนายหน้า 20

## จรรยาบรรณทางธุรกิจ

### หมวดที่ 1 จรรยาบรรณในการดำเนินกิจการของบริษัท

การดำเนินธุรกิจของบริษัท สยามซิตีประกันภัย จำกัด(มหาชน) นอกเหนือจากการปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎ ระเบียบต่างๆ ที่กำหนดโดยหน่วยงานภาครัฐและองค์กรอื่นๆ แล้วสิ่งที่เป็นองค์ประกอบสำคัญ คือ การที่บริษัทนั้นมีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงถือเป็นหลักการสำคัญที่มุ่งมั่นเพื่อให้บริษัทฯ สามารถเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

บริษัทฯ จึงได้กำหนดจรรยาบรรณธุรกิจซึ่งเป็นมาตรฐานด้านจริยธรรมที่กำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือในการปฏิบัติภาระหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งส่งเสริมให้ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับเป็นแบบอย่างที่ดีภายใต้จรรยาบรรณธุรกิจ ซึ่งบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานจะต้องรับทราบ ทำความเข้าใจ และยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละคนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เปิดเผย และโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง พร้อมอธิบาย ชี้แจง และสามารถตรวจสอบได้

ดังนั้น บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นที่จะทำให้ระบบงานมีประสิทธิภาพ และมีความมั่นคงปลอดภัย ตอบสนองต่อความต้องการใช้งานของผู้ใช้บริการ รวมทั้งให้บริการแก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม และบริษัทฯ จะปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง อย่างเคร่งครัด โดยได้กำหนดจรรยาบรรณซึ่งอ้างอิงจากกลุ่มประกันภัย นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจ ดังนี้

#### 1. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

- 1.1 การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม การตัดสินใจดำเนินการใดๆ กระทำด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น
- 1.2 มุ่งมั่นสร้างความเจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพและมั่นคง เพื่อผลประโยชน์ที่ดีในระยะยาวของบริษัทฯ และเพื่อเพิ่มผลประโยชน์และความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้น
- 1.3 เคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นในการได้รับข้อมูลที่จำเป็นโดยเท่าเทียมกัน และเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ทั้งข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลทางการเงินอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา โปร่งใส ผ่านช่องทางที่เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

#### 2. การประพฤติปฏิบัติต่อพนักงาน

- 2.1 ให้ความสำคัญต่อพนักงานทุกคน และให้ผลตอบแทน และจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม

- 2.2 ดูแลเอาใจใส่ในสวัสดิภาพ ความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สินของพนักงานทุกคน
  - 2.3 ส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานในการพัฒนาความรู้ และให้ความก้าวหน้าแก่พนักงานตามความสามารถและความเหมาะสมของพนักงานอย่างเป็นธรรม ตลอดจนเตรียมแผนในการพัฒนาบุคลากรเพื่อทดแทนตำแหน่งที่สำคัญ (Succession Plan) ที่สอดคล้องกับทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร
  - 2.4 ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม
  - 2.5 จัดสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะ อาชีวอนามัย และสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีสำหรับพนักงาน
  - 2.6 ให้ความรู้เกี่ยวกับการออม การลงทุน การบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลเพื่อรองรับการเกษียณเพิ่มเติมจากการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน
  - 2.7 ให้สิทธิกับพนักงานในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการใช้สิทธิทางการเมือง ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ โดยบริษัทฯ จะไม่ยุ่งเกี่ยวและไม่เกี่ยวข้องกับการใช้สิทธิอื่นๆ ของพนักงาน
  - 2.8 สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานทุกคนคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กร หรือส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน
3. การประพฤติปฏิบัติต่อลูกค้า
    - 3.1 บริษัทจะแสวงหาและรักษาไว้ซึ่งลูกค้าด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และให้บริการที่ดี ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์รวมทั้งบริการ
    - 3.2 เปิดเผยข้อมูล ชำนาญการ เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับสินค้า และบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรมแก่ลูกค้า และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
    - 3.3 ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเป็นธรรม และดูแลรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ตามนโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
    - 3.4 ให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว และการรักษาความลับของลูกค้า รวมถึงไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์บริษัท และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ได้รับความยินยอมและมิชอบด้วยกฎหมาย เว้นแต่ เป็นข้อมูลที่มีการเปิดเผยต่อสาธารณชนแล้ว หรือเป็นการเปิดเผยข้อมูลแก่ทางการ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจของบริษัท หรือเป็นการเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด
    - 3.5 จัดระบบ หรือช่องทางเพื่อให้ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข รวมทั้งแจ้งผลให้ลูกค้าทราบอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม เท่าเทียมและมีความเป็นมืออาชีพ
    - 3.6 บริษัทจะรักษาไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และจะรักษาคำมั่นสัญญาที่ได้ให้ไว้

#### 4. การประพฤติปฏิบัติต่อลูกค้า หรือคู่สัญญา

- 4.1 การจัดหา จัดซื้อ ต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบของบริษัท โปร่งใส เป็นธรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท
- 4.2 หลีกเลี่ยงการจัดหา จัดซื้อ จัดจ้าง ที่ขัดกับผลประโยชน์ของบริษัท
- 4.3 ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จัดจ้าง ต้องไม่รับประโยชน์ ไม่ว่าทั้งทางตรงหรือทางอ้อมจากลูกค้าและไม่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด จนอาจมีผลกระทบต่อความตั้งใจ ในกรณีที่มีการจัดหา จัดซื้อ จัดจ้าง กับลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดให้ผู้เกี่ยวข้องรายงานความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและให้ความเห็นเป็นการล่วงหน้า และต้องไม่มีส่วนร่วมในการอนุมัติ
- 4.4 กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน ที่เป็นลูกค้ากับบริษัท ต้องรายงานความสัมพันธ์ต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคลและต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบเป็นการล่วงหน้า
- 4.5 เคารพ และดำเนินการตามข้อตกลงที่มีการเจรจาต่อรอง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจของบริษัท
- 4.6 หากพบเห็นเหตุที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามข้อตกลง หรือสัญญาได้ ผู้รับผิดชอบต้องรีบรายงานต่อผู้บังคับบัญชาทันที
- 4.7 ต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นจริง ไม่หลอกลวงให้เกิดความเข้าใจผิด หรือให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนแก่ลูกค้า หรือเจ้าหน้าที่ และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลสำคัญของบริษัทก่อนได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจของบริษัท
- 4.8 ไม่เรียกรับหรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการติดต่อกับลูกค้า หรือคู่สัญญา

#### 5. การประพฤติปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

- 5.1 ดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกติกาและแข่งขันทางการตลาดอย่างเป็นธรรม
- 5.2 ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับทางการค้าเพื่อผลประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทด้วยวิธีที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม
- 5.3 ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของคู่แข่งทางการค้า
- 5.4 ไม่เข้าร่วมกระทำการใดๆ รวมทั้งการทำสัญญา หรือข้อตกลงอันอาจมีผลเป็นการลด หรือยุติการแข่งขันทางการค้าที่ไม่สมเหตุสมผล

#### 6. การประพฤติปฏิบัติต่อภาครัฐ และสังคมส่วนรวม

- 6.1 ดำเนินธุรกิจให้ถูกต้องตามกฎหมายและไม่เข้าไปมีส่วนร่วม หรือให้การสนับสนุนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม หรือดำเนินธุรกิจกับองค์กร และ/หรือบุคคลที่กระทำผิดกฎหมายเป็นภัยต่อสังคม

6.2 ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเศรษฐกิจ

6.3 ให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบายต่างๆ ของทางการ ส่งเสริมกิจกรรมทางสังคม และสาธารณประโยชน์ต่างๆ ตามสมควร โดยสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่มีต่อสังคม

## 7. การป้องกันการฟอกเงิน

ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ไม่รับโอน/โอน หรือเปลี่ยนแปลงทรัพย์สินต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด และไม่สนับสนุนการทำธุรกรรมที่อาจเข้าข่ายการฟอกเงิน เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้หนึ่งผู้ใดใช้บริษัทฯ เป็นช่องทางหรือเครื่องมือในการอำพรางแหล่งที่มาของทรัพย์สินที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

## 8. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

จัดให้มีการควบคุมดูแลและป้องกันธุรกรรมต่างๆ รวมถึงรายการที่เกี่ยวข้องกัน ไม่ให้มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูล รายการที่เกี่ยวข้องกันให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล

## 9. การไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หรือลิขสิทธิ์

ในการดำเนินกิจการของบริษัทฯ บริษัทฯ มีนโยบายชัดเจนที่จะไม่ละเมิด หรือกระทำการใด ๆ อันเป็นการละเมิดรวมถึงไม่สนับสนุนการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หรือลิขสิทธิ์ในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการละเมิดทางตรง หรือทางอ้อม

## 10. การให้และรับของขวัญ

กำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ปฏิบัติตามระเบียบ การให้ การรับของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์อื่น อย่างเคร่งครัด

## 11. การดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องชอบธรรม

บริษัทฯ ยึดถือหลักสำคัญในการดำเนินธุรกิจ คือ ดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ภายใต้กรอบของกฎหมาย ศีลธรรมและความถูกต้องชอบธรรม การให้ การเสนอว่าจะให้ การเรียกร้อยรวมทั้งการรับหรือตกลงว่าจะรับสินบนไม่ว่าในรูปแบบใดๆ เป็นการกระทำที่บริษัทฯ จะไม่ยินยอมให้เกิดขึ้น

## 12. การใช้ข้อมูลภายในและรักษาความลับ

ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามข้อบังคับ หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลภายใน โดยไม่ใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเพื่อแสวงหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น ต้องรักษาความลับขององค์กรมิให้รั่วไหลไปยังผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติตามมาตรการการกำหนดชั้นความลับของข้อมูลตามระดับความสำคัญของข้อมูลและวิธีการในการเข้าถึงข้อมูลอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ พึงระมัดระวังไม่ให้เกิดผลกระทบกับองค์กร หรือผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ บริษัทฯ จะเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้รับจากการดำเนินงาน ซึ่งตามปกติวิสัยจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากเจ้าของข้อมูล ทั้งนี้ ยกเว้น ข้อมูลที่มีการเปิดเผยต่อสาธารณชน หรือเป็นการเปิดเผยข้อมูลแก่ทางการ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ หรือเป็นการเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

## 13. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จัดให้มีการบริหารความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ซึ่ง หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลคอมพิวเตอร์ตามมาตรฐานสากล โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องพึงระมัดระวังเพื่อให้มีการใช้งานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย คำสั่งนโยบาย และระเบียบวิธีปฏิบัติในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่บริษัทฯ กำหนด เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และระมัดระวังมิให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร หรือผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงดูแลให้มีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะรองรับการให้บริการของงานบริษัทฯ ซึ่งมีความซับซ้อนและหลากหลาย ตลอดจนดูแลให้มีการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับได้ในอุตสาหกรรม โดยต้องมีการทบทวนและปรับปรุงให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน

## 14. การรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งภายในและภายนอก สามารถติดต่อหรือร้องเรียนถึงการปฏิบัติที่ขัดแย้งหรือสงสัยว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ การถูกละเมิดสิทธิ รายงานทางการเงินไม่ถูกต้อง หรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง โดยบริษัทฯ ยึดถือนโยบาย ขั้นตอนการดำเนินงาน และมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ภายใต้กรอบเดียวกันกับที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด โดยได้กำหนดช่องทางรับข้อร้องเรียนและขั้นตอนการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

### ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

(1) พนักงานสามารถนำส่งข้อร้องเรียนหากพบเห็นการกระทำที่สงสัยว่าฝ่าฝืน หรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ สามารถสอบถามข้อสงสัยหรือรายงานต่อผู้ที่ได้รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้



- ✓ หน่วยงานตรวจสอบภายใน
- ✓ คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- ✓ หน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นโดยตรง (หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน Complaint Unit)
- ✓ ผู้บังคับบัญชาที่ตนเองไว้วางใจในทุกระดับ

(2) ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

- ✓ ทางไปรษณีย์ : หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน  
บริษัท สยามซิตีประกันภัย จำกัด(มหาชน)  
44/1 อาคารรุ่งโรจน์ธนกุล ชั้น 12 ห้วยขวาง ห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10330
- ✓ ทางเว็บไซต์บริษัท : [http://www.siamcityinsurance.com/ws\\_new/complain.php](http://www.siamcityinsurance.com/ws_new/complain.php)

**กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน**

(1) รวบรวมข้อเท็จจริง ผู้รับข้อร้องเรียนจะรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณนั้นด้วยตนเอง หรือให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ดำเนินการ

(2) ประมวลผล และกั่นกรองข้อมูล ผู้รับข้อร้องเรียนจะเป็นผู้ประมวลผล และกั่นกรองข้อมูล เพื่อพิจารณาขั้นตอน และวิธีการจัดการที่เหมาะสมในแต่ละเรื่อง โดยอาจดำเนินการด้วยตนเองหรือให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ดำเนินการประมวลผล และกั่นกรองข้อมูล หรือมอบหมายให้คณะกรรมการสอบสวนเป็นผู้ดำเนินการประมวลผล และกั่นกรองข้อมูล โดยคณะกรรมการสอบสวนจะได้รับการแต่งตั้งจากผู้จัดการตลาดหลักทรัพย์เป็นคราวๆ ไป

(3) มาตรการดำเนินการ ผู้รับข้อร้องเรียนนำเสนอมาตรการดำเนินการระงับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ และบรรเทาความเสียหายให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ โดยคำนึงถึงความเดือดร้อนเสียหายโดยรวมทั้งหมด

(4) รายงานผล ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญให้รายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูงสุดของบริษัท และ/หรือคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ คณะกรรมการฯ รวมทั้งรายงานผลให้พนักงานทราบหากพนักงานผู้ร้องเรียนเปิดเผยตนเอง

**มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ**

ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบจะได้รับความคุ้มครองตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

(1) ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้องค์กรสามารถรายงานความคืบหน้า ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

(2) ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง องค์การจะไม่เปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพ หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้แจ้งได้ แล้วดำเนินการสืบสวนว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่

(3) ผู้รับข้อร้องเรียนต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

(4) กรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงสามารถร้องขอให้องค์กรกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือองค์กรอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ต้องร้องขอก็ได้หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย

(5) ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสม และเป็นธรรม

(6) หากผู้ร้องเรียนได้รายงานข้อวิตกกังวลหรือตั้งคำถามโดยสุจริต บริษัทฯ ไม่อาจนำมาเป็นข้ออ้างให้มีการดำเนินการใดๆ ที่เป็นผลเสียต่อการจ้างงานของพนักงานผู้นั้น ไม่ว่าจะเป็นการย้ายงาน ลดตำแหน่งหน้าที่ พักงาน ตัดสวัสดิการที่พึงได้รับ รวมถึงห้ามมิให้บุคคลใดๆ ดำเนินการตอบโต้กลับผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ การกระทำตอบโต้ต่อผู้ร้องเรียนที่รายงานข้อวิตกกังวลหรือข้อสงสัยโดยสุจริตเข้าข่ายผิดจรรยาบรรณ อาจเป็นเหตุให้เกิดโทษทางวินัยตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ให้ปฏิบัติตามกระบวนการพิจารณาและลงโทษตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงานบุคคล

# จรรยาบรรณทางธุรกิจ

## หมวดที่ 2 จรรยาบรรณของคณะกรรมการ

### 1. ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อบริษัท

- 1.1 ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์และข้อบังคับของบริษัท
- 1.2 ยึดมั่นในจริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และมีความกล้าในการที่จะแสดงความเห็นในสิ่งที่ถูกต้อง
- 1.3 ใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการ และกลุ่มที่มีผลประโยชน์อื่นใด
- 1.4 วางตัวเป็นกลาง ไม่ฝักใฝ่พรรคการเมือง หรืออยู่ใต้อิทธิพลทางการเมือง หรือกระทำการใดๆ เป็นการให้ความช่วยเหลือพรรคการเมืองในรูปแบบต่างๆ ซึ่งอาจเข้าใจได้ว่าบริษัทมีส่วนที่เกี่ยวข้อง
- 1.5 ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของบริษัทต่อบุคคลภายนอก
- 1.6 อุทิศเวลาอย่างเต็มที่ในการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริษัทและการประชุมผู้ถือหุ้น
- 1.7 ส่งเสริมให้บริษัทและพนักงานมีจรรยาบรรณทางธุรกิจ และมีจรรยาบรรณในการทำงานตลอดจนมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี

### 2. ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

- 2.1 ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น และเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นโดยรวม
- 2.2 กำกับดูแลให้มีการบริหารองค์กรด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ เพื่อป้องกันความเสียหายหรือผลกระทบที่มีต่อผู้ถือหุ้น
- 2.3 รักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นเพื่อให้แน่ใจว่าสิทธิของผู้ถือหุ้นได้รับการเอาใจใส่ และได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน
- 2.4 เปิดเผยข้อมูล หรือรายงานสถานการณ์ของบริษัทต่อผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้องครบถ้วนและทันต่อเหตุการณ์

### 3. ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์

- 3.1 ไม่มีผลประโยชน์ส่วนตนในการตัดสินใจทางธุรกิจและไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้ข้อมูลใดๆ ของบริษัทซึ่งยังมิได้มีการเปิดเผยต่อสาธารณะ

3.2 ไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อบริษัท รวมทั้ง  
ป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

#### 4. ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อสังคม

4.1 ไม่กระทำการใดๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อสังคมส่วนรวม

4.2 รับผิดชอบต่อสังคมโดยกำหนดนโยบายการดำเนินธุรกิจที่ไม่ขัดต่อขนบธรรมเนียม จารีต  
ประเพณีและศีลธรรมอันดีงาม

# จรรยาบรรณทางธุรกิจ

## หมวดที่ 3 จรรยาบรรณของผู้บริหาร

ผู้บริหาร หมายถึง พนักงานตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป โดยผู้บริหารต้องพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณของพนักงานและจรรยาบรรณดังต่อไปนี้ด้วย

### 1. ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อบริษัท

- 1.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 1.2 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โดยถือประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ และต้องอุทิศตนให้แก่งานของบริษัทอย่างเต็มที่
- 1.3 พึงวางตนให้เหมาะสมในฐานะตัวแทนของบริษัทต่อบุคคลภายนอก รวมทั้งช่วยส่งเสริมภาพพจน์ของบริษัทเมื่อมีโอกาสที่เหมาะสม
- 1.4 ปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบาย หรือข้อกำหนดเกี่ยวกับขอบเขตการปฏิบัติต่อสังคมที่บริษัทกำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด
- 1.5 รักษาความลับของบริษัท โดยดูแลระมัดระวังมิให้เอกสาร หรือข่าวสารอันเป็นความลับของบริษัทรั่วไหล หรือตกไปถึงผู้อื่นซึ่งอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท ทั้งนี้ รวมถึงการไม่ให้อเอกสาร หรือข่าวสารของบริษัทที่ไม่พึงเปิดเผยแก่บุคคลภายนอก
- 1.6 ในกรณีจะให้ข้อมูล ข่าวสาร หรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน หรือต่อสาธารณชนจะต้องได้รับการมอบหมายจากผู้มีอำนาจของบริษัท

### 2. ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชา

- 2.1 มีทัศนคติต่อผู้ได้บังคับบัญชาและพึงปกครองผู้ได้บังคับบัญชาด้วยความเมตตาและเป็นธรรม
- 2.2 มีภาวะผู้นำ และประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีน่าเชื่อถือแก่ผู้ได้บังคับบัญชา
- 2.3 เป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการทำงานอย่างทุ่มเทให้แก่บริษัท และการยึดมั่นในจรรยาบรรณและจริยธรรม
- 2.4 ให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาแก่ผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ได้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจและจริงใจ
- 2.5 ส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น แนะนำให้มีการปรับปรุงงานอยู่ตลอดเวลาและกำกับดูแลเรื่องการใช้ทรัพยากรของบริษัทที่มีอยู่อย่างจำกัดและคุ้มค่า

2.6 ส่งเสริมผู้ได้บังคับบัญชาให้มีความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์

3.1 ไม่เปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับของบริษัทจากตำแหน่งหน้าที่ไม่ว่าจะมีเจตนาเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ หรือไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้เกี่ยวข้อง

3.2 ไม่ดำเนินการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อบริษัท

## จรรยาบรรณทางธุรกิจ

### หมวดที่ 4 จรรยาบรรณของพนักงาน

#### 1. ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อบริษัท

- 1.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเป็นธรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย
- 1.2 ปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องและเป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับ ระเบียบคำสั่ง นโยบายและประกาศที่บริษัทกำหนด
- 1.3 มีทัศนคติที่ดีต่อบริษัท และผู้บังคับบัญชาตลอดจนมีความเคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา
- 1.4 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ ความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานตามที่พึงมีในตำแหน่งหน้าที่การงานด้วยความเอาใจใส่และความรับผิดชอบ
- 1.5 แข่งขันกับบุคคลอื่น หรือองค์กรอื่นภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่ทางการกำหนดไว้ อย่างเป็นธรรม รวมทั้งไม่ตำหนิติเตียน หรือกล่าวหาในทางร้ายแก่บุคคลอื่น
- 1.6 ไม่ประกอบธุรกิจแข่งขันกับบริษัท
- 1.7 ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องจากตำแหน่งหน้าที่และข้อมูลอันเป็นความลับของบริษัท
- 1.8 ใช้ทรัพย์สินของบริษัทเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทมิใช่เพื่อประโยชน์ส่วนตัว
- 1.9 วางตนให้เหมาะสมในฐานะตัวแทนของบริษัทต่อบุคคลภายนอก
- 1.10 ให้ความสนใจในกฎ ข้อปฏิบัติทางจรรยาบรรณที่บริษัทกำหนด และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมทั้งหลีกเลี่ยงการกระทำที่ขัดแย้งต่อผลประโยชน์ของบริษัท
- 1.11 มีหน้าที่ดูแลความประพฤติของตน เพื่อนร่วมงาน ไม่ให้มีพฤติกรรม หรือการกระทำใดๆ ที่เป็นลักษณะการคุกคาม ได้แก่ การคุกคามทางวาจา การคุกคามทางกาย การคุกคามทางเพศ เป็นต้น
- 1.12 พนักงานทุกคนมีหน้าที่สอดส่องการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานทุกระดับ เมื่อพบเหตุอันส่อไปในทางทุจริต ต้องรีบรายงานความผิดปกตินั้นต่อผู้บังคับบัญชา หรือสำนักตรวจสอบภายในตามระเบียบของบริษัท
- 1.13 พึงระมัดระวังการใช้เวลาว่างไปปฏิบัติหน้าที่อื่นใดเพื่อประโยชน์ส่วนตัว นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อบริษัท เช่น การเป็นกรรมการในกิจการอื่นนอกบริษัทและต้องใช้เวลาว่างไปทำหน้าที่ดังกล่าว ให้รายงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อทราบและจะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา

## 2. ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อลูกค้า

- 2.1 ให้บริการแก่ลูกค้าโดยมีวัตถุประสงค์ให้ลูกค้าบรรลุผลประโยชน์สูงสุดบนพื้นฐานความซื่อสัตย์ สุจริต มีอัธยาศัยดี รับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า มีจิตสำนึกหน้าที่ในการให้บริการต่อลูกค้าและปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 2.2 ไม่ให้ความหวัง หรือคำมั่นใจแก่ลูกค้าในเรื่องหนึ่งเรื่องใดที่ตนเองไม่มีอำนาจที่จะกระทำการ
- 2.3 รักษาความลับของลูกค้าและของบริษัทอย่างเคร่งครัดและไม่อาศัยความไว้วางใจของลูกค้ากระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ของตนเองและบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ไม่นำข้อมูลใดๆ ของลูกค้าไปเผยแพร่แก่บุคคลอื่น หรือนำไปประกอบธุรกิจแข่งกับลูกค้า
- 2.5 ไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สินอื่นใดจากลูกค้า หรือคู่ค้าของบริษัทนอกเหนือจากค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมที่บริษัทเรียกเก็บ
- 2.6 ในกรณีเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเกิดปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าให้พนักงานรายงานหรือปรึกษาผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

## 3. ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

- 3.1 มีทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา
- 3.2 ไม่กระทำการใดๆ นอกเหนือจากการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อหวังการเติบโตในหน้าที่การงาน

## 4. ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

- 4.1 ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความจริงใจ และมีความสามัคคีในหมู่คณะช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ และเป็นประโยชน์ต่องานของบริษัท ถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ในการทำงานให้เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
- 4.2 ไม่นำเรื่องส่วนตัว หรือข้อมูลของผู้ร่วมงานไปวิพากษ์วิจารณ์ในทางเสื่อมเสีย

## 5. ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อสังคม

- 5.1 ปฏิบัติตนอยู่ภายใต้กรอบศีลธรรมประเพณีอันดีงาม
- 5.2 มีส่วนร่วมกิจกรรมทางสังคมและองค์กรชุมชนต่างๆ โดยให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ตามสมควรแก่ฐานะและโอกาสเหมาะสม
- 5.3 ละเว้นพฤติกรรมที่เสื่อมเสียอันอาจมีผลกระทบต่อภาพพจน์ของตนเองและชื่อเสียงของบริษัท เช่น อบายมุข ยาเสพติด การพนันทุกประเภท เป็นต้น
- 5.4 ไม่ให้ความร่วมมือ หรือสนับสนุนกิจกรรมใดๆ ที่มีวัตถุประสงค์อันเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ และหรือขัดต่อศีลธรรมอันดีงาม



## 6. ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์

หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ อันเป็นการขัดแย้งผลประโยชน์ต่อบริษัท ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากการติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือจากการใช้เอกสาร หรือข้อมูลที่ได้มาจากการเป็นพนักงานเพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน

## 7. บทลงโทษ

บริษัทถือว่าจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) ถือเป็นเรื่องสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามถือเป็นการกระทำผิด บริษัทจะดำเนินการลงโทษตามระเบียบข้อบังคับบริษัท และ/หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

## จรรยาบรรณทางธุรกิจ

### หมวดที่ 5 จรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัท

1. ตัวแทนประกันวินาศภัย พึงประพฤติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ไม่ประพฤติตนหรือกระทำการใดๆ อันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายทางด้านการเงิน ผิดกฎหมาย หรือผิดศีลธรรมอันดีต่อบริษัทฯ หรือผู้อื่น
2. ตัวแทนประกันวินาศภัย พึงมีความศรัทธา มีทัศนคติที่ดี และรักษาชื่อเสียงของบริษัทฯ ที่ตนสังกัด รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกฎหมาย
3. ตัวแทนประกันวินาศภัย พึงพัฒนาความรู้ และทักษะในวิชาชีพ เพื่อรองรับความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ
4. ตัวแทนประกันวินาศภัย พึงส่งเสริม จรรยาบรรณตัวแทนประกันวินาศภัย จรรยาบรรณธุรกิจประกันวินาศภัย และวิชาชีพประกันวินาศภัย เพื่อสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในธุรกิจประกันวินาศภัยให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชน สังคม และบุคลากรร่วมอาชีพ
5. ตัวแทนประกันวินาศภัย พึงปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และข้อบังคับของบริษัทฯ กำหนด รวมถึงนโยบาย มาตรการ ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งของบริษัทฯ เกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันอย่างเคร่งครัด
6. ตัวแทนประกันวินาศภัย พึงบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ เอาใจใส่ดูแล ช่วยเหลือ แนะนำให้คำปรึกษา และเป็นสื่อกลางในการประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าโดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง ตั้งแต่การรับโอนความเสี่ยงภัย การบริการเรียกร้องความเสียหาย และการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน
7. ตัวแทนประกันวินาศภัย ไม่พึงประพฤติตน หรือกระทำการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม และ/หรืออาจส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้า บริษัทฯ ตัวแทนประกันวินาศภัยอื่น และผู้ที่เกี่ยวข้อง
8. ตัวแทนประกันวินาศภัย พึงรักษาความลับของลูกค้าและบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด ไม่นำข้อมูลของลูกค้าและบริษัทฯ ไปเปิดเผยเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายไม่ว่า

เพื่อตนเองหรือผู้อื่น หรือแสวงหาผลประโยชน์ตอบแทนนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่โดยมิได้  
รับอนุญาตจากลูกค้า

9. ตัวแทนประกันวินาศภัย พึ่งไม่เรียกรับ ไม่รับ ไม่จ่าย และไม่แสวงหาผลประโยชน์อื่นใด ไม่  
ว่าทางตรงหรือทางอ้อมให้ตนเองหรือผู้อื่นอันมิได้เป็นไปตามหลักปฏิบัติทางธุรกิจปกติ ชัด  
ต่อกฎหมาย จรรยาบรรณ และข้อตกลงร่วมกันของบริษัทฯ

## จรรยาบรรณทางธุรกิจ

### หมวดที่ 6 จรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยของบริษัท

1. นายหน้าประกันวินาศภัย พึ่งประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ไม่ประพฤติตน หรือกระทำการใดๆ อันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายทางการเงิน ผิดกฎหมาย ผิดศีลธรรมและผิดจรรยาบรรณใดๆ
2. นายหน้าประกันวินาศภัย พึ่งปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ
3. นายหน้าประกันวินาศภัย พึ่งปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ พัฒนาความรู้ และทักษะในวิชาชีพ เพื่อรองรับความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ
4. นายหน้าประกันวินาศภัย พึ่งรักษาความลับของลูกค้าและบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด ไม่นำข้อมูลของลูกค้าและบริษัทฯ ไปเปิดเผยเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายไม่ว่าเพื่อตนเองหรือผู้อื่น และพึ่งประกอบธุรกิจโดยมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน มีการควบคุมที่ดี มีความโปร่งใสเพียงพอที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน
5. นายหน้าประกันวินาศภัย พึ่งไม่ใช้ถ้อยคำหรือการแสดงออกในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์กิจการที่เกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด