



บริษัท ไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

THE THAI INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

อาคารไทยประกันภัย
34/3 ซอยหลังสวน ถนนพหลโยธิน แขวงลุมพินี
เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร : (662) 652-2880 แฟกซ์ : (662) 652-2870-2

Thai Insurance Building
34/3 Soi Langsuan, Ploenchit Road, Lumpini,
Patumwan, Bangkok 10330
Tel : (662) 652-2880 Fax : (662) 652-2870-2



ทะเบียนเลขที่ บมจ. 156
http ://www.thaiins.com
e-mail : tic@thaiins.com

จรรยาบรรณ และ ข้อพึงปฏิบัติ

ของ

บริษัท ไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

“ จริย ” หมายถึง ความประพฤติ กิริยาที่ควรประพฤติ ควรปฏิบัติ

“ ธรรม ” หมายถึง ความถูกต้องดีงาม ความชอบธรรม

“ จริยธรรม ” หมายถึง การประพฤติปฏิบัติด้วยความถูกต้องดีงาม ความรู้สึกรับผิดชอบชั่วดี ความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งแต่ละคนมีหลักประจำใจ หรือเป็นค่านิยมของกลุ่มบุคคล โดยอาศัยมาตรฐานการประพฤติของสังคมเป็นเกณฑ์

“ จรรยาบรรณ ” คือ การประมวลจริยธรรม การประมวลเอาสิ่งที่ดีงามที่ทุกคนในบริษัทพึงปฏิบัติต่อกัน ปฏิบัติต่อบริษัท ต่อลูกค้า ต่อคู่ค้า และต่อสังคม ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม และเคารพในสิทธิของผู้อื่น

ถึงแม้ว่าบริษัทจะเป็นองค์กรธุรกิจที่แสวงหากำไรและให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ก็ตาม แต่สิ่งที่สำคัญเหนือกว่า คือ ผลสำเร็จตามเป้าหมายนั้นได้มาอย่างไร บริษัทคาดหวังว่าความสำเร็จของบริษัท ต้องมาจากการประพฤติปฏิบัติดีมีคุณธรรมของพนักงาน ที่มีต่อพนักงานด้วยกัน ต่อบริษัท ต่อลูกค้า ต่อคู่ค้า และต่อสังคม เพื่อเป็นการรักษาเกียรติภูมิของการเป็น พนักงานของบริษัท ไทยประกันภัย และเพื่อการเติบโตอย่างมั่นคงของบริษัท

จรรยาบรรณ ไม่ใช่ข้อบังคับที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ฝ่ายบริหารเขียนขึ้นมาเพื่อใช้บังคับ แต่จรรยาบรรณเป็นข้อตกลงร่วมกันที่ทุกคนในบริษัทมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ การเขียนขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษรไม่อาจที่จะครอบคลุมได้ทุกเรื่อง และไม่สามารถประกันได้ว่าทุกคนจะถือปฏิบัติ จรรยาบรรณจะเกิดประโยชน์เมื่อทุกคนถือปฏิบัติ และที่สำคัญยิ่งไปกว่านั้นบริษัทคาดหวังว่าการปฏิบัตินั้นต้องเกิดมาจากจิตสำนึก จากเบื้องลึกของความคิดที่ดี บริษัทหวังว่าทุกท่านคงให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณฉบับนี้ บริษัทเชื่อมั่นว่าการกระทำความดี จะส่งผลที่ดีต่อตัวท่านเอง และส่งผลที่ดีต่อบริษัทในที่สุด

(นายทวี อังศวานนท์)

ประธานกรรมการ

(นางสาวพนิดา ตูจินดา)

กรรมการผู้จัดการ

25 ธันวาคม 2545



ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อลูกค้า

ลูกค้า คือผู้มีอุปการะคุณต่อบริษัท ลูกค้าจึงพึงได้รับการบริการที่ดี เพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้าใช้บริการต่อไป และเพื่อขยายฐานลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น พนักงานจึงพึงปฏิบัติต่อลูกค้า ดังนี้

1. มีความซื่อสัตย์สุจริต ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า
2. พึงให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เต็มใจ จริงใจ และสุภาพ
3. เปิดเผยความจริงของลูกค้าในส่วนสาระสำคัญ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการพิจารณารับประกันและความสมบูรณ์ของกรมธรรม์ และรักษาความลับและข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าอันไม่ควรเปิดเผยต่อบุคคลอื่น
4. ไม่เสนอแนะให้ลูกค้าทำการประกันเกินความจำเป็น หรือเสนอขายความคุ้มครองนอกเหนือจากเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์
5. ไม่เสนอแนะให้ลูกค้า สลักหลังเปลี่ยนแปลงหรือสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำกรมธรรม์ใหม่ หากทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์
6. ไม่ลดหรือเสนอที่จะลด ค่าเบี้ยประกันภัย ค่าบำเหน็จ หรือส่วนลดอื่นใด เพื่อจูงใจให้ทำประกัน โดยทำให้ลูกค้าขาดสิทธิประโยชน์อันพึงจะได้รับ
7. ไม่พึงเรียกร้องเอาผลประโยชน์จากลูกค้าเพื่อการตอบแทนการทำงานในหน้าที่ของตน ไม่พึงรับการเลี้ยงรับรอง สิทธิประโยชน์ หรือรับของขวัญอันมีราคาแพง หรือการรับนั้นทำให้พนักงานต้องยอมปฏิบัติตามความประสงค์ของลูกค้าในสิ่งที่ไม่ถูกต้องต่อหลักปฏิบัติโดยปกติของบริษัท หากมีความจำเป็นต้องรับเพื่อมิให้เสียความสัมพันธ์กับลูกค้าต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อคู่ค้า

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท นอกจากลูกค้า ผู้ที่บริษัทต้องให้ความสำคัญและบริการที่ดี คือนายหน้า ตัวแทน และผู้ที่แนะนำลูกค้าให้บริษัท อาทิเช่น ธนาคาร สถาบันการเงิน ตัวแทนขายรถ นอกจากนี้แล้วยังมีผู้ขายและผู้ให้บริการต่างๆอีก อาทิเช่น ตู้ซ่อมรถ ร้านอะไหล่ บริษัทสำรวจภัย บริษัทรับประกันต่อ เป็นต้น ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาพันธมิตรทางการค้า พนักงานควรปฏิบัติ ดังนี้

1. พึงปฏิบัติต่อคู่ค้าด้วยความซื่อสัตย์ ด้วยความเสมอภาค
2. ไม่พืงนำความลับ หรือข้อมูลทางการค้าของคู่ค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น และไม่กล่าวร้ายทับถมคู่ค้า
3. ไม่พืงเกี่ยวข้องทางการเงิน หรือผลประโยชน์ใดๆกับคู่ค้า อาทิเช่น ร่วมทุน ร่วมทำการค้า ให้ยืมหรือกู้ยืมเงิน ใดๆ เป็นต้น
4. ไม่พืงเรียกร้องเอาผลประโยชน์จากคู่ค้าเพื่อการตอบแทนการทำงานในหน้าที่ของตน ไม่พืงรับการเลี้ยงรับรอง สิทธิประโยชน์ หรือของขวัญอันมีราคาแพง หรือการรับนั้นทำให้พนักงาน



ข้อพึงประพฤติปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร

ผู้บริหาร หมายถึง พนักงานที่มีผู้ได้บังคับบัญชา นอกจากผู้บริหารจะต้องพึงประพฤติปฏิบัติในจรรยาบรรณต่างๆข้อในฐานะที่เป็นพนักงานของบริษัทคนหนึ่งแล้ว ผู้บริหารต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีเพื่อเสริมสร้างการเป็นผู้บริหารที่ดี และในฐานะของผู้บังคับบัญชาของพนักงาน จะต้องเป็นผู้นำและเป็นแบบอย่างในการประพฤติปฏิบัติที่ดีให้แก่พนักงานโดยทั่วไปด้วย

1. ผู้บริหารต้องมีความศรัทธา ความผูกพันร์ ซื่อสัตย์ สุจริต อุดสาหกรรมเพียรและมีความภักดีต่อบริษัท
2. ผู้บริหารต้องบริหารงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ เอาใจใส่ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นตัวอย่างในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อย่างมีจริยธรรม เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท
3. ผู้บริหาร จะต้องมีความยุติธรรมต่อพนักงาน บริหารงานด้วยความไม่ลำเอียง สนับสนุนการสร้างศักยภาพในความก้าวหน้าและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จัดสวัสดิการให้พนักงานอย่างเหมาะสม มีความจริงใจ เคารพในสิทธิและการแสดงความเห็นของพนักงาน

ข้อพึงประพฤติปฏิบัติสำหรับพนักงาน

การทำงานที่มีประสิทธิภาพ มิใช่เกิดจากความรู้ความสามารถของพนักงานเท่านั้น ความประพฤติวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานย่อมมีผลกระทบต่อตัวพนักงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อบริษัท เพื่อเป็นการเสริมสร้างการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และเป็นการเสริมสร้างความสุขในการทำงาน พนักงานควรมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อตนเอง

1. พนักงานพึงประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานของบริษัทโดยเคร่งครัด
2. พนักงานพึงปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และด้วยความอุตสาหะ ขยันหมั่นเพียร และปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของพนักงาน และบริษัท
3. พนักงานพึงให้ความเคารพและเชื่อฟังผู้บังคับบัญชาที่สั่งการโดยชอบ ด้วยนโยบาย และระเบียบข้อบังคับของบริษัท และด้วยความเป็นธรรมต่อพนักงาน

ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน

1. พนักงานพึงมีความสมัครสมานสามัคคีต่อกัน และเอื้อเฟื้อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งซึ่งจะนำไปสู่ความเสียหายต่อบุคคลอื่น และบริษัท
2. พนักงานพึงเคารพสิทธิและให้เกียรติซึ่งกันและกัน หลีกเลี่ยงการนำข้อมูลหรือเรื่องราวของผู้อื่นทั้งในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และเรื่องส่วนตัวไปเปิดเผยหรือวิพากษ์วิจารณ์ในลักษณะที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งต่อเพื่อนพนักงาน และต่อบริษัท



3. พนักงานพึงหลีกเลี่ยงการให้ และการรับของขวัญของกำนัลอันมีมูลค่ามาก หรือเพื่อหวังผลตอบแทนหรือทำให้เกิดอคติ ทั้งพนักงานต่อเพื่อนพนักงานด้วยกัน และผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา

ข้อพึงประพฤติปฏิบัติต่อบริษัท

1. พนักงานพึงมีความจงรักภักดีต่อบริษัท รักษาชื่อเสียงของบริษัท ไม่ใช่อำนาจหน้าที่ของตนเองเพื่อประโยชน์ของตนเอง และต่อผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมอันก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท และเมื่อพนักงานรับรู้เรื่องราวอันเป็นผลเสียกระทบต่อการดำเนินงาน หรือชื่อเสียงของบริษัท พนักงานพึงรายงานเรื่องที่ได้รับทราบให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยมิชักช้า
2. พนักงานพึงรักษาความลับของบริษัท ไม่ควรเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร นวัตกรรมทั้งทางวัตถุและทางความคิด อันจะมีผลกระทบให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท และไม่ควรรนำข้อมูลที่ได้จากหน้าที่การงานไปหาประโยชน์ส่วนตน
3. พนักงานพึงรักษาดูแลรักษาสิทธิประโยชน์ และทรัพย์สินของบริษัทให้คงสภาพดี ใช้งานได้ ประโยชน์อย่างเต็มที่ ประหยัด มิให้สิ้นเปลือง สูญเปล่า เสียหาย หรือเสื่อมสลายก่อนเวลาอันสมควร

ข้อพึงหลีกเลี่ยงในการประพฤติปฏิบัติที่ขัดต่อผลประโยชน์ของบริษัท

ผลประโยชน์ที่บริษัทได้รับจากการประกอบการ จะกระจายสู่พนักงาน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียทุกคน มิใช่ประโยชน์ที่เกิดเฉพาะคนหนึ่งคนใด พนักงานจึงพึงรักษาผลประโยชน์ของบริษัท ไม่พึงกระทำการใดๆอันเป็นการขัดต่อผลประโยชน์ของบริษัท ดังนี้

1. ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ หรือประโยชน์จากหน้าที่การงาน แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน หรือพรรคพวก หรือทำธุรกิจแข่งขันกับบริษัท
2. ไม่พึงประกอบการ ดำเนินการ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมในธุรกิจที่แข่งขันกับบริษัท หรือขัดผลประโยชน์กับบริษัท
3. ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียทางการเงิน กับลูกค้าหรือคู่ค้า ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะที่เป็นเจ้าของกิจการ หุ้นส่วน ผู้ถือหุ้น กรรมการ เจ้าหนี้ ลูกหนี้ หรือที่ปรึกษา ซึ่งถ้ามีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว ต้องเปิดเผยให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
4. หากมีความจำเป็นต้องทำธุรกิจอื่นเพื่อเพิ่มพูนรายได้ หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่น งานนั้นต้องไม่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดี ไม่ขัดต่อผลประโยชน์ของบริษัท ไม่ทำให้บริษัทเสื่อมเสียชื่อเสียง ไม่นำความลับหรือข้อมูลของบริษัทไปใช้ ไม่นำเวลาทำงานโดยปกติไปใช้ และจะต้องไม่กระทบกระเทือนต่องานในหน้าที่



ต้องยอมปฏิบัติตามความประสงค์ของคุณค่าในสิ่งที่ไม่ถูกต้องต่อหลักปฏิบัติโดยปกติของบริษัท หากมีความจำเป็นต้องรับหรือให้เพื่อมิให้เสียความสัมพันธ์ทางการค้าต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ข้อพึงปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทเป็นส่วนหนึ่งของสังคม สังคมจะดีได้ทุกๆส่วนต้องเกื้อกูลกัน นอกจากพนักงานจะเป็นคนดีไม่เป็นภาระของสังคมแล้ว พนักงานควรมีส่วนสร้างสรรค์ เกื้อกูลสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้ดังนี้

1. ไม่พึงรับงานประกัน ในกิจการที่ขัดต่อความสงบ ความปลอดภัย และศีลธรรมอันดีของสังคม
2. ไม่พึงรับงานประกัน ในกิจการที่ทำลายสิ่งแวดล้อม
3. ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุน กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม พึงใช้สาธารณสมบัติด้วยความระมัดระวัง ช่วยดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม

ข้อแนะนำเมื่อเกิดปัญหา

ข้อพึงประพฤติปฏิบัติที่กำหนดขึ้นนี้ ไม่อาจครอบคลุมในทุกๆเรื่องได้ พนักงานอาจจะเผชิญกับกรณีต่างๆ เมื่อพนักงานไม่แน่ใจในความเหมาะสมที่จะประพฤติปฏิบัติ พนักงานควรปรึกษาหารือผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
