



คู่มือแนวทางปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน [Anti-Corruption Procedures]

1. การต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน	1
2. การให้หรือรับของขวัญ การเลี้ยงรับรอง	2
3. การให้ความสนับสนุน	2
4. การบริจาค	2
5. การสนับสนุนทางการเมือง.....	3
6. การขัดแย้งทางผลประโยชน์	3
7. การจ่ายค่าอำนาจความสะดวก.....	4
8. การจ้างพนักงานรัฐ	4
9. นโยบายกับบริษัทในเครือ ตัวแทนธุรกิจ และคู่ค้า	4
10. การจัดซื้อจัดจ้าง	5
11. งานบริหารบุคลากร	5
12. การปฏิบัติงานด้านบัญชีการเงิน	6
13. การเก็บเอกสารและบันทึก	7
14. การสื่อสาร	7
15. การแจ้งเบาะแส.....	7
16. มาตรการคุ้มครองและการรักษาความลับ	8
17. การสืบสวน การตรวจสอบ และบทลงโทษ.....	8
18. การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านทุจริตและคอร์รัปชัน	9
19. กระบวนการตรวจสอบและการควบคุมภายใน.....	9

ประกาศ ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2564

[นายชาติชาย ชินเวชกิจวานิชย์]
กรรมการผู้จัดการ

บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด [มหาชน]
97 และ 99 อาคารเทเวศประกันภัย
ถนนราชดำเนินกลาง แขวงบวรนิเวศ เขตพระนคร
กรุงเทพมหานคร 10200 โทรศัพท์ 1291
www.deves.co.th - dvsins@deves.co.th



สำนักกำกับดูแล โทรศัพท์ 1291 ต่อ 8821

คู่มือแนวทางการปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันได้รับการพิจารณาและอนุมัติจากการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 2/2564
เมื่อวันที่ 19 พ.ค. 2564

คู่มือแนวทางปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน [Anti-Corruption Procedures]

1. การต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน

บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด [มหาชน] มีอุดมการณ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ซึ่งได้มีความตระหนักเกี่ยวกับการทุจริตและคอร์รัปชัน ที่ส่งผลกระทบต่อความสูญเสียต่อระบบเศรษฐกิจและความเสียหายทางสังคม ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง และส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ ในด้านจริยธรรมทางธุรกิจ ความสามารถในการแข่งขัน ทำให้บริษัทฯ ไม่เป็นที่ยอมรับ ตลอดจนลดความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้นในการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 5/2560 จึงมีมติเห็นชอบให้บริษัทฯ เข้าร่วมโครงการ “แนวร่วมปฏิบัติภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต” เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2560 เพื่อแสดงเจตนาารมณ์และความมุ่งมั่นในการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี [Good Governance] โดยยึดหลักการดำเนินงานที่เป็นธรรมและถูกต้อง บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ไม่สนับสนุนกิจการ กลุ่มบุคคล หรือบุคคลที่มีส่วนร่วมในการแสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่ถูกต้อง ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมจากการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ ดังนั้นบริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายและคู่มือแนวทางปฏิบัติ รวมถึง Procedure ตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ที่ต้องดำเนินการตามคำมั่นและนโยบายที่กำหนดอย่างเคร่งครัด เพื่อพัฒนาและนำไปสู่องค์กรแห่งความยั่งยืนอย่างมีคุณธรรม

บริษัทฯ ได้กำหนดแนวปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันไว้ดังนี้

- 1.1 ไม่ทุจริตและคอร์รัปชันและต้องระมัดระวังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การเข้าร่วมประกวดราคาหรือประมูลงานราชการ การจ่ายค่าใช้จ่ายให้กับเจ้าหน้าที่รัฐในรูปแบบต่าง ๆ [เงินค่าของขวัญ ค่าบริการต้อนรับ การเลี้ยงรับรอง การบริจาคม การให้ความสนับสนุน] เป็นต้น
- 1.2 ไม่ละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายทุจริตและคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่รับผิดชอบทราบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 1.3 การบริจาคมหรือการให้ความสนับสนุน จะต้องมีความโปร่งใส ถูกต้องตามระเบียบบริษัทฯ และกฎหมาย โดยต้องมั่นใจว่าการบริจาคมหรือการให้ความสนับสนุนไม่ได้ถูกนำไปใช้เพื่อการติดสินบน
- 1.4 พึงระมัดระวังในการทำธุรกรรมกับบุคคล นิติบุคคล หรือองค์กรใดที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการทุจริตและคอร์รัปชัน

นโยบายต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน

กำหนดให้ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ต้องไม่เรียกร้อง ไม่ยินยอม ไม่จ่าย ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ต่อต้านผู้เกี่ยวข้อง และไม่ยอมรับการทุจริตและคอร์รัปชันในทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อประโยชน์ต่อบริษัทฯ ตนเอง ครอบครัว เพื่อน หรือคนรู้จัก หรือเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ และจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการทุจริตและคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะส่งผลให้บริษัทฯ สูญเสียโอกาสทางธุรกิจก็ตาม ทั้งนี้นโยบายครอบคลุมถึงทุกหน่วยงาน คู่ค้า ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทฯ

กำหนดให้มีการทบทวนนโยบายและประเมินความเสี่ยงต่อการเกิดทุจริตและคอร์รัปชันเป็นประจำทุกปี มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนทบทวนแนวทางการปฏิบัติ และข้อกำหนดในการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดของกฎหมาย ทั้งนี้หากมีการฝ่าฝืนหรือกระทำการใด ๆ อันเป็นการสนับสนุน ช่วยเหลือ หรือให้ความร่วมมือกับการทุจริตและคอร์รัปชัน จะต้องได้รับการพิจารณาโทษตามระเบียบของบริษัทฯ รวมถึงการเลิกจ้าง กรณีที่จำเป็น

2. การให้หรือรับของขวัญ การเลี้ยงรับรอง

- HB-CM-001 การพิจารณาการจัดซื้อของขวัญ และการให้/รับของขวัญ*
HB-CM-002 การพิจารณาการเบิกจ่ายค่าเลี้ยงรับรอง/การบริการต้อนรับ
QP-MC-012 การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในการจ่ายค่าใช้จ่ายในการติดตาม สิ้นไหมรถยนต์
QP-NC-007 การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในการจ่ายค่าใช้จ่ายในการติดตาม สิ้นไหมทั่วไป
HB-CM-003 การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในการประกวดราคาหรือประมูลงานราชการ

การให้หรือรับของขวัญ การเลี้ยงรับรอง การบริการต้อนรับ หมายถึง การรับหรือให้ผลประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งรวมถึง ทรัพย์สิน บริการ หรือการเลี้ยงรับรอง การบริการต้อนรับ กับผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ต้องเป็นไปตาม ขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือตามมารยาทสังคมที่ปฏิบัติโดยทั่วไป โดยต้องมีมูลค่าเหมาะสม ไม่เป็นการสร้าง แรงจูงใจในการตัดสินใจที่ไม่ชอบธรรม หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ บริษัทฯ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

- 2.1 ก่อนการรับหรือให้ของขวัญ การเลี้ยงรับรอง และ การบริการต้อนรับ กับผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ควร ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสิ่งเหล่านั้นมีมูลค่าเหมาะสมในแต่ละโอกาส และกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ หรือขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่นนั้นกำหนดให้กระทำได้
- 2.2 ไม่รับหรือให้ทรัพย์สิน บริการ การเลี้ยงรับรอง การบริการต้อนรับ ที่อาจทำให้เกิดอิทธิพล หรือแรงจูงใจในการตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใดและทำให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่ชอบธรรม
- 2.3 ต้องมีหลักฐานการใช้จ่ายเงินที่แสดงมูลค่าของทรัพย์สิน บริการ การเลี้ยงรับรอง และการบริการต้อนรับ นั้นเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้
- 2.4 การจ่ายค่าใช้จ่ายกรณีอื่น ๆ จะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์กระบวนการที่กำหนด โปร่งใส ตรวจสอบได้ และได้รับอนุมัติจากผู้อำนวยการฝ่าย รวมถึงการอนุมัติจ่ายตามอำนาจดำเนินการที่บริษัทฯ กำหนด และมี เอกสารหลักฐานประกอบการจ่ายที่ชัดเจน
- 2.5 กรณีได้รับมอบหมายหรือได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาให้ไปช่วยเหลือหน่วยงานภายนอก อาจรับ ทรัพย์สิน บริการ การเลี้ยงรับรอง การบริการต้อนรับ ได้ตามหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานที่หน่วยงานภายนอกนั้นกำหนดไว้
- 2.6 พึงระมัดระวังทั้งกรณีการให้ทรัพย์สิน บริการ เลี้ยงรับรองแก่ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคล/หน่วยงานภายใน และการรับทรัพย์สิน บริการ เลี้ยงรับรองจากผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคล/หน่วยงานภายใน โดยการให้ และการรับดังกล่าวจะต้องไม่เป็นการสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใดโดยไม่เป็นธรรม

3. การให้ความสนับสนุน

HB-AC-015 การพิจารณาการจ่ายเงินให้ความสนับสนุนและการบริจาค

ความสนับสนุน [Sponsorships] หมายถึง เงิน สิ่งของ หรือรูปแบบอื่นใด ที่ให้หรือได้รับจากคู่ค้า โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อธุรกิจ ตราสินค้า หรือชื่อเสียงของบริษัทฯ เป็นประโยชน์ต่อการสร้างความน่าเชื่อถือทางการค้า [Goodwill] ช่วยกระชับความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และเหมาะสมแก่โอกาส ทั้งนี้การให้ความสนับสนุนต้องมีความ ถูกต้อง โปร่งใส มีหลักฐานเพื่อบันทึกบัญชีได้ ตรวจสอบได้ ควรระบุถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง จุดประสงค์ทางธุรกิจ อย่างชัดเจน อธิบายรายละเอียดกิจกรรม และระบุถึงจำนวนเงินที่ได้ใช้จ่ายไป บริษัทฯ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

- 3.1 การให้ความสนับสนุนต้องใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินเพื่อสนับสนุนโครงการโดยระบุชื่อในนามบริษัทฯ เท่านั้น
- 3.2 ความสนับสนุนที่จ่ายต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อธุรกิจ ภาพลักษณ์ที่ดี และชื่อเสียงของบริษัทฯ
- 3.3 กระบวนการพิจารณาที่โปร่งใส ปราศจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การเบิกจ่ายต้องระบุวัตถุประสงค์ ที่ชัดเจน มีหลักฐานที่เชื่อถือและตรวจสอบได้ และดำเนินการตามขั้นตอนการขออนุมัติที่สามารถ สอบทาน ควบคุม อนุมัติโดยผู้มีอำนาจ รวมถึงการประเมินผลและตรวจสอบได้

4. การบริจาค

HB-AC-015 การพิจารณาการจ่ายเงินให้ความสนับสนุนและการบริจาค

บริษัทฯ สนับสนุนการมีส่วนร่วมกับชุมชนและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เพื่อให้สังคมมีความน่าอยู่และมี สิ่งแวดล้อมที่ดี ดังนั้นบริษัทฯ จะใช้จ่ายเงินหรือให้ความช่วยเหลือในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อเป็นการตอบแทนสังคม โดยมี วัตถุประสงค์หวังผลทางธุรกิจแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามเพื่อให้การบริจาคดำเนินการได้อย่างเหมาะสม มีความโปร่งใส และหลีกเลี่ยงการถูกพิจารณาว่าเป็นการให้สินบนทางอ้อม หรือก่อให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจที่ไม่ เหมาะสม บริษัทฯ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

- 4.1 การบริจาคต้องเป็นไปตามเพื่อการกุศลสาธารณะ หรือมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ สังคม ไม่มีวัตถุประสงค์แอบแฝง หรือเพื่อให้ได้ประโยชน์ทางธุรกิจที่ไม่เหมาะสม

- 4.2 การบริจาค ต้องใช้เงินหรือทรัพย์สินเพื่อสนับสนุนโครงการโดยระบุชื่อในนามบริษัทฯ เท่านั้น
- 4.3 การบริจาค เช่น มูลนิธิ องค์กรสาธารณกุศล วัด โรงพยาบาล สถานพยาบาล องค์กรเพื่อประโยชน์ต่อสังคมที่มีใบรับรองเชื่อถือได้หรือตรวจสอบได้ หรือองค์กรที่ได้รับอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการ

5. การสนับสนุนทางการเมือง

บริษัทฯ วางตัวเป็นกลางทางการเมือง โดยไม่กระทำการอันเป็นการฝักใฝ่หรือสนับสนุนด้านการเงินหรือรูปแบบอื่นแก่พรรคการเมือง กลุ่มแนวร่วมทางการเมือง ผู้มีอำนาจทางการเมือง หรือผู้ลงสมัครรับเลือกตั้งทางการเมือง ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค หรือระดับประเทศ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ให้ความเคารพในสิทธิทางการเมืองของพนักงานในฐานะพลเมืองที่ดีตามรัฐธรรมนูญไม่ว่าจะเป็นการลงคะแนนเลือกตั้ง หรือการเป็นสมาชิกพรรคการเมือง บริษัทฯ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

- 5.1 ใช้สิทธิทางการเมืองในนามตนเอง และหลีกเลี่ยงการกระทำที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่า กระทำในนามบริษัทฯ
- 5.2 ไม่ควรแสดงออกด้วยวิธีใด ๆ ที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าบริษัทฯ เกี่ยวข้อง ฝักใฝ่ หรือสนับสนุนการดำเนินการทางการเมือง พรรคการเมือง กลุ่มแนวร่วมทางการเมือง ผู้มีอำนาจทางการเมือง หรือผู้สมัครรับเลือกตั้ง
- 5.3 ไม่แต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานหรือใช้สัญลักษณ์ใดที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเป็นพนักงานบริษัทฯ ในการเข้าร่วมประชุมทางการเมือง หรือร่วมชุมนุมในที่สาธารณะสถานใด ๆ อันมีลักษณะทางการเมือง
- 5.4 พึงหลีกเลี่ยงการแสดงออกหรือแสดงความคิดเห็นทางการเมืองในสถานที่ทำงานหรือในเวลางานอันอาจทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงาน

6. การขัดแย้งทางผลประโยชน์

การขัดแย้งทางผลประโยชน์ หมายถึง การขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนของบุคลากรของบริษัทฯ และผลประโยชน์ส่วนรวม กล่าวคือเป็นสถานการณ์หรือการกระทำที่บุคลากรปฏิบัติงานมีผลประโยชน์ส่วนตนที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจหรือการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่บุคคลนั้นรับผิดชอบอยู่ และส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมของบริษัทฯ ด้วย โดยสถานการณ์นั้นอาจทำให้บุคคลนั้นขาดความเที่ยงธรรมในการตัดสินใจได้อย่างโปร่งใสเนื่องจากยึดผลประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก ผลเสียจึงเกิดขึ้นกับบริษัทฯ

บริษัทฯ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ ตามคำสั่งบริษัทฯ ที่ 29/2562 เรื่องการมีส่วนได้ส่วนเสียกับตัวแทน หรือนายหน้า และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ดังต่อไปนี้

- 6.1 ห้ามพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัทฯ เข้าไปเป็นหุ้นส่วน หรือผู้ถือหุ้น หรือประกอบกิจการที่อาจมีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือโดยทางอ้อม
- 6.2 ในกรณีที่พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัทฯ มีความจำเป็นใด ๆ ที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือเหตุการณ์ใด ๆ ที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบุคคลก่อน
- 6.3 ไม่เรียกหรือรับเงินหรือยอมรับเงิน ทรัพย์สิน สิ่งของ หรือผลประโยชน์อื่นใดจากผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ในโอกาสที่ไม่ใช่เป็นไปตามขนบธรรมเนียมประเพณีในแต่ละท้องถิ่น
- 6.4 ไม่เสนอเงิน ทรัพย์สิน สิ่งของ หรือผลประโยชน์อื่นใดกับผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจ เพื่อแลกเปลี่ยนกับสิทธิพิเศษที่ไม่ควรได้รับ
- 6.5 พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัทฯ ต้องไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวจากข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ที่ตนรู้มาจากตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ
- 6.6 ห้ามมิให้พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัทฯ มีใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย หรือเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยให้แก่บริษัทใด ๆ
- 6.7 ห้ามมิให้พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัทฯ นำงานส่วนตัว หรืองานของลูกค้าที่มาติดต่อบริษัทฯ โดยตรงกับบริษัทฯ ไปฝากผ่านตัวแทนหรือนายหน้าประกันวินาศภัยของบริษัทฯ
- 6.8 ห้ามมิให้พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัทฯ นำงานลูกค้าของบริษัทฯ ไปประกันกับบริษัทอื่น หรือไปกระทำการอื่นใดที่ทำให้บริษัทฯ เสียผลประโยชน์
- 6.9 ห้ามมิให้พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัทฯ รับเงินคอมมิชชั่น หรือผลตอบแทนจากการขายประกันภัย ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ยกเว้นเงินรางวัลตอบแทนจากการขายประกันที่ผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการบุคคล
- 6.10 การติดตามทวงถามค่าเบี้ยประกันให้เป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารจัดการเบี้ยประกันภัย ในกรณีเป็นงานของสาขา ให้เป็นหน้าที่ของสาขานั้น ๆ และให้ปฏิบัติ ดังนี้
 - 6.10.1 ลูกค้านำตรงให้ติดตามจากผู้เอาประกันภัยโดยตรง

- 6.10.2 ลูกค้ำผ่านตัวแทนหรือนายหน้าประกันวินาศภัย ให้ติดตามจากตัวแทนหรือนายหน้าเท่านั้น ยกเว้น การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง หรือรายชื่อลูกค้ำตามที่คณะกรรมการสินเชื่อนุมัติ หรืองาน ผากเข้า Code ตัวแทนหรือนายหน้า ตามรายชื่อแนบ ให้ติดตามหรือเก็บเงินจากผู้เอาประกันภัยได้
- 6.11 การรับเงินการเก็บค่าเบี้ยประกันภัย ให้ปฏิบัติดังนี้
- 6.11.1 พนักงานที่มีหน้าที่รับ/เก็บเบี้ยประกันภัย ให้เฉพาะพนักงานตามรายชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ ไปเก็บเงินค่าเบี้ยประกันภัยเท่านั้น
- 6.11.2 ให้พนักงานที่ไม่มีรายชื่อในหนังสือมอบอำนาจตามข้อ 6.11.1 รับหรือเก็บเบี้ยประกันภัยได้เฉพาะ เป็นลูกค้ำตรงของบริษัทฯ โดยพนักงานต้องนำส่งเงินต่อบริษัทฯ ภายในวันถัดไป
- 6.11.3 พนักงานสาขาให้รับเงินแทนเจ้าหน้าที่การเงินได้ในกรณีเจ้าหน้าที่การเงินไปปฏิบัติงานนอก สำนักงานสาขา โดยพนักงานต้องนำเงินที่ได้รับฝากเข้าบัญชีบริษัทฯ ภายในวันถัดไป หรือส่งเงิน ต่อบริษัทฯ ในทันทีที่เจ้าหน้าที่การเงินเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานสาขา

7. การจ่ายค่าอำนวยความสะดวก

ค่าอำนวยความสะดวก หมายถึง ค่าใช้จ่ายจำนวนเล็กน้อยที่จ่ายแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างไม่เป็นทางการ และ เป็นการให้เพียงเพื่อให้มั่นใจว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐจะดำเนินการตามกระบวนการ หรือเป็นการกระตุ้นให้ ดำเนินการรวดเร็วขึ้น โดยกระบวนการนั้นไม่ต้องอาศัยดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่รัฐ และเป็นการกระทำอันชอบ ด้วยหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐนั้น รวมทั้งเป็นสิทธิที่นิติบุคคลพึงจะได้ตามกฎหมายอยู่แล้ว เช่น การขอใบอนุญาต การขอหนังสือรับรอง และการได้รับบริการสาธารณะ เป็นต้น

บริษัทฯ มีนโยบายไม่จ่ายหรือรับค่าอำนวยความสะดวก หรือเงินให้สินบนทุกกรณี ที่อาจนำไปสู่การทุจริตและ คอร์รัปชัน

8. การจ้างพนักงานรัฐ

เจ้าหน้าที่รัฐ/พนักงานรัฐ หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งการเมือง ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นซึ่งมีตำแหน่ง หรือเงินเดือนประจำ พนักงานหรือบุคคลผู้ปฏิบัติงานในรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานของรัฐ ผู้บริหารท้องถิ่น และ สมาชิกสภาท้องถิ่นซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง เจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครอง ท้องถิ่น หมายรวมถึงกรรมการ อนุกรรมการ ลูกจ้างของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ และบุคคลหรือคณะบุคคลซึ่งใช้อำนาจหรือได้รับมอบหมายให้ใช้อำนาจทางการปกครองของรัฐในการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการจัดตั้งขึ้นในระบบราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือกิจการอื่น ของรัฐ

บริษัทฯ มีนโยบายไม่มีการจ้างเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อการแสวงหาผลประโยชน์ใด ๆ จากข้อมูลหรือสายสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่รัฐในการสร้างความได้เปรียบการแข่งขัน

9. นโยบายกับบริษัทในเครือ ตัวแทนธุรกิจ และคู่ค้า

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในการเผยแพร่ ให้ความรู้ และทำความเข้าใจกับบุคคลอื่นที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยกำหนดให้มีการประชาสัมพันธ์นโยบายแก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของ บริษัทฯ รวมถึงลูกค้ำ คู่ค้า ตัวแทนธุรกิจ และประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ อีเมล รายงานประจำปี สื่อ สังคมออนไลน์ ฯลฯ สำหรับคู่ค้าและตัวแทนทางธุรกิจ จะต้องรับทราบและปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการ ต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันของบริษัทฯ เพื่อแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการดำเนินธุรกิจอย่าง โปร่งใส บริษัทฯ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

- 9.1 บริษัทฯ กำหนดให้มีการลงนามบันทึกข้อตกลงเพิ่มเติมในสัญญาเกี่ยวกับจริยธรรมความร่วมมือในการ ป้องกันและต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันที่บริษัทฯ กำหนดขึ้น พร้อมทั้งกำหนดบทลงโทษกรณีฝ่าฝืน หรือละเมิดข้อตกลง รวมถึงกำหนดช่องทางการรับแจ้งเบาะแส กรณีพบเห็นการกระทำของกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน ฝ่าฝืนนโยบายและมาตรการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันที่บริษัทฯ กำหนดขึ้น
- 9.2 บริษัทฯ แจ้งให้คู่ค้าและตัวแทนทางธุรกิจทราบเกี่ยวกับนโยบาย การปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการ ต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันของบริษัทฯ เช่น มีหนังสือหรืออีเมลถึงคู่ค้าและตัวแทนทางธุรกิจ การเผยแพร่ นโยบายบนเว็บไซต์บริษัทฯ รายงานประจำปี หรือสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น
- 9.3 บริษัทฯ กำหนดหลักเกณฑ์คุณสมบัติการเป็นคู่ค้า ไว้ดังนี้

- 9.3.1 คู่ค้า หมายถึง ผู้ผลิต ผู้ประกอบการ ผู้จำหน่าย ผู้แทนจำหน่าย ผู้ให้บริการ หรือผู้รับจ้าง ซึ่งต้องมีสถานประกอบการที่สามารถตรวจสอบได้
- 9.3.2 มีบุคลากร เครื่องจักร อุปกรณ์ สินค้า การบริการ คลังสินค้า สถานภาพทางการเงิน และประวัติการดำเนินงานที่น่าเชื่อถือ
- 9.3.3 เป็นผู้ที่มีผลงานน่าพอใจ ทั้งด้านคุณภาพสินค้า การบริการ การส่งมอบตามกำหนดเวลา การให้บริการหลังการขาย การรับประกัน หรือเงื่อนไขอื่น ๆ ในการดำเนินธุรกิจตามที่ตกลงร่วมกัน
- 9.3.4 เป็นคู่ค้าและตัวแทนทางธุรกิจที่ไม่มีผลประโยชน์ขัดแย้งกับธุรกิจของบริษัทฯ และไม่มีประวัติต้องห้ามทำการค้าอันเนื่องจากการกระทำการทุจริต การคอร์รัปชัน ประวัติการละทิ้งงาน หรืออยู่ในบัญชีรายชื่อบริษัทฯ ต้องห้ามของภาครัฐและเอกชน
- 9.3.5 การดำเนินการเป็นคู่ค้าและตัวแทนทางธุรกิจกับบริษัทฯ ให้เป็นไปตาม Procedure ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 เรื่อง การประเมินและคัดเลือกคู่ค้าและตัวแทนทางธุรกิจที่แต่ละหน่วยงานกำหนดขึ้น รวมถึงตามประกาศที่สำนักงาน คปภ. กำหนด

10. การจัดซื้อจัดจ้าง

QP-CO-005 การจัดซื้อ Gift Voucher
QP-CO-006 การจัดซื้อแบบพิมพ์
QP-CO-007 การจัดซื้อทั่วไป
QP-CO-008 การจัดจ้างทั่วไป

การจัดซื้อจัดจ้าง บริษัทฯ กำหนดให้ต้องดำเนินการตามขั้นตอนและระเบียบอย่างเคร่งครัด มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามอำนาจดำเนินการ รวมถึงกำหนดให้มีการระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันในเงื่อนไขสัญญาหรือข้อตกลงการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้บริษัทฯ ได้รับประโยชน์สูงสุดและเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย บริษัทฯ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

- 10.1 การปฏิบัติงานของพนักงานหรือผู้มีอำนาจอนุมัติที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พึงหลีกเลี่ยงการดำเนินการใดที่อาจส่งผลกระทบต่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือผลประโยชน์ทับซ้อน [Conflict of Interests]
- 10.2 บริษัทฯ ไม่มีนโยบายเรียกรับ รับ เสนอ หรือให้ผลประโยชน์ทางการเงินหรือผลประโยชน์อื่นใดแก่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการ เพื่อที่จะรับทรัพย์สินหรือวัสดุอุปกรณ์สำนักงานใด ๆ ที่มีสภาพหรือคุณสมบัติไม่ได้มาตรฐานและไม่ตรงตามใบสั่งซื้อ หรือเพื่อที่จะรับการบริการที่ไม่มีคุณภาพและไม่ตรงตามข้อตกลง
- 10.3 การจัดซื้อจัดจ้าง จะต้องดำเนินการตาม Procedure ที่กำหนด มีการนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและอนุมัติตามอำนาจดำเนินการ รวมถึงมีการเปรียบเทียบราคาระหว่างผู้ขายกับผู้ให้บริการรายอื่น เพื่อให้คู่ค้าและผู้เกี่ยวข้องมั่นใจถึงมาตรฐานการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดซื้อของบริษัทฯ
- 10.4 บริษัทฯ มีการคัดเลือกผู้ขายหรือผู้รับจ้างรายใหม่ที่มีความสามารถในการจัดหาสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน รวมถึงตรวจสอบประวัติและคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ต้องผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามที่บริษัทฯ กำหนด
- 10.5 บริษัทฯ มีการประเมินผู้ขายหรือผู้รับจ้างรายเดิม เพื่อมั่นใจได้ว่า ยังคงสามารถรักษาและพัฒนาคุณภาพให้ได้ตามมาตรฐานที่บริษัทฯ กำหนด
- 10.6 กรณีการจัดซื้อจัดจ้างที่มีมูลค่าสูง บริษัทฯ กำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อพิจารณาคัดเลือกผู้ขายหรือผู้รับจ้างที่เสนอสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ รวมถึงคณะกรรมการตรวจรับ

11. งานบริหารบุคลากร

QP-HR-001 การสรรหาพนักงาน
QP-HR-002 การฝึกอบรม

บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติการบริหารงานบุคคล ตั้งแต่การคัดเลือกและสรรหาบุคลากร การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ผลตอบแทน และเลื่อนตำแหน่ง ที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นต่อมาตรฐานต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน เพื่อแสดงให้เห็นว่า บริษัทฯ มุ่งส่งเสริมให้บุคลากรดำเนินธุรกิจอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ปราศจากการทุจริตและคอร์รัปชัน อันสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

- 11.1 การสรรหาบุคลากร บริษัทฯ จะไม่เรียกรับหรือรับผลประโยชน์หรือผลตอบแทน ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดจากผู้สมัครงานหรือผู้เกี่ยวข้องกับการสมัครงาน ทั้งในขั้นตอนการสมัครงาน ประเมินผลทดลองงานเพื่อบรรจุเป็นพนักงาน ทั้งนี้พนักงานที่ตกลงเข้าทำงานกับบริษัทฯ ต้องแสดงเจตนายอมรับและให้ความร่วมมือในการป้องกันและต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน โดยลงนามในสัญญาจ้างงานของบริษัทฯ

- 11.2 บริษัทฯ จัดให้มีการอบรมความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและมาตรการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อมั่นใจได้ว่าบุคลากรของบริษัทฯ มีทักษะเพียงพอต่อการดำเนินงานนโยบายต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันมาปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ และรับทราบถึงบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตามนโยบาย ดังนี้
- 11.2.1 จัดให้มีการประเมินผลแก่พนักงานใหม่
- 11.2.2 มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทบทวนความเข้าใจในการปฏิบัติตามนโยบาย และมาตรการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน
- 11.2.3 บริษัทฯ จะนำผลการปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันมาใช้ในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในส่วนของพฤติกรรมที่ต้องการจากพนักงาน
- 11.2.4 บริษัทฯ ถือว่าการทุจริตและคอร์รัปชันเป็นการกระทำความผิด พนักงานที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน บริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษตามข้อบังคับที่กำหนด

12. การปฏิบัติงานด้านบัญชีการเงิน

HB-AC-013 การรับเงิน รายได้ค่าเสียหายรับคืนจากบุคคลภายนอก [Claim Recovery] และรายได้ค่าขายซาก
HB-AC-014 การรับเงิน รายได้อื่น
QP-AC-001 การจ่ายเงินสด จัดทำเช็คและโอนเงินเข้าบัญชี
HB-WI-AP-29 จัดทำทะเบียนเก็บจัดเก็บเอกสารและขั้นตอนการค้นหา

บริษัทฯ ได้กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านบัญชีการเงิน [การรับเงิน-การจ่ายเงิน] ไว้ดังนี้

- 12.1 การรับเงินจากลูกค้าบุคคลหรือนิติบุคคลใด
- 12.1.1 การรับชำระเงินทุกครั้งจะต้องมีเอกสารหลักฐานประกอบ และสามารถบันทึกบัญชีได้
- 12.1.2 กรณีที่ทราบว่าเป็นเงินที่ชำระหนี้ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือไม่ถูกต้อง หรือไม่สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทฯ ให้ปฏิเสธการรับเงินดังกล่าว และรายงานผู้อำนวยการหน่วยงานเพื่อนำเรื่องเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขและมาตรการป้องกัน
- 12.1.3 ขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ให้แจ้งผู้จ่ายเงิน ดังนี้
- [1] การชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัย ให้ชำระที่สำนักงานใหญ่ [Counter Service] หรือที่สาขา/ศูนย์บริการของบริษัทฯ ตามขั้นตอนปกติในการปฏิบัติงาน
- [2] การชำระเงินกรณีอื่น ๆ เช่น ค่าสินไหมรับคืน [Claim Recovery] ค่าขายซาก ฯลฯ ให้ชำระเงินผ่านธนาคาร และแจ้งมายังหน่วยงานผู้รับผิดชอบพร้อมเอกสารหลักฐานในการโอนเงิน
- [3] กรณีชำระด้วยเงินสด ต้องระบุให้ชัดเจนว่าได้รับมาจากใคร พร้อมทั้งเอกสารหลักฐาน และนำส่งเงินให้แก่ฝ่ายบัญชีและการเงิน ทันทีหรือ ณ สิ้นวันทำการ
- 12.1.4 ห้ามนำเงินที่ชำระเข้าบัญชีพนักงานหรือบุคคลอื่นใด
- 12.1.5 ไม่เรียกรับ เสนอ หรือให้ผลประโยชน์ทางการเงินหรือผลประโยชน์อื่นใดแก่ผู้จ่ายเงินเพื่อชะลอการรับเงินของบริษัทฯ หรือทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหายจากการไม่ได้รับเงิน หรือได้รับเงินล่าช้า หรือได้เงินไม่เต็มจำนวน
- 12.1.6 ภายในวันทำการถัดไปฝ่ายบัญชีและการเงินต้องจัดทำรายงานการรับเงินและเอกสารประกอบเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสาร รายการบันทึกบัญชี และจัดเก็บ โดยดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด
- 12.1.7 จัดเก็บเอกสารหลักฐานตามกระบวนการที่กำหนด
- 12.2 การจ่ายเงินให้ลูกค้าบุคคลหรือนิติบุคคลใด
- 12.2.1 การจ่ายเงิน หากพบว่ารายการจ่ายนั้นไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือไม่สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทฯ ต้องรายงานผู้อำนวยการหน่วยงาน เพื่อกำหนดวิธีการแก้ไขหรือนำเรื่องเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขและมาตรการป้องกัน
- 12.2.2 การจ่ายเงินทุกครั้งต้องมีผู้อนุมัติ เป็นไปตามอำนาจดำเนินการของบริษัทฯ และต้องได้รับเอกสารหลักฐานการจ่ายเงินที่ถูกต้อง และสามารถบันทึกบัญชีได้
- 12.2.3 กรณีที่มีการมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมารับเงินแทน ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจอย่างถูกต้องครบถ้วนเพื่อแสดงตน
- 12.2.4 ให้ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่หรือผู้รับเงินด้วยความเท่าเทียมกัน โดยชำระเงินตามเงื่อนไขทางธุรกิจที่เหมาะสม ไม่เลือกปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่หรือผู้รับเงินรายได้ด้วยความลำเอียง
- 12.2.5 ไม่เรียกรับ เสนอ หรือให้ผลประโยชน์ทางการเงินหรือผลประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่หรือผู้รับเงินในอันที่จะทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหายจากการชำระเงิน หรือชำระเงินล่าช้า หรือชำระไม่เต็มจำนวน
- 12.2.6 ทุกสิ้นวันฝ่ายบัญชีและการเงินต้องจัดทำรายงานการจ่ายเงินและเอกสารประกอบเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสาร รายการบันทึกบัญชี และจัดเก็บ โดยดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด
- 12.2.7 จัดเก็บเอกสารหลักฐานตามกระบวนการที่กำหนด

13. การเก็บเอกสารและบันทึก

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดนโยบายการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสนับสนุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ มีการจัดทำระบบการเก็บเอกสารและบันทึกต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพในระบบ พร้อมทั้งกำหนด Username และ Password ตามระดับชั้นของพนักงาน เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้บริษัทฯ กำหนดให้มีการสำรองข้อมูลต่าง ๆ [Backup] ตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ [Business Continuity Management : BCM] ที่ต้องมีการจัดทำและทบทวนทุกปี เพื่อความมั่นใจได้ว่า เอกสารและบันทึกที่จัดเก็บมีความครบถ้วน ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้เป็นไปตามกระบวนการระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ที่บริษัทฯ ได้รับการรับรอง

บริษัทฯ ได้มีการจัดเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด สำหรับเอกสารแต่ละประเภททั้งในรูปแบบกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถเรียกใช้และตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลา เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและสนับสนุนด้านข้อมูลให้แก่หน่วยงานกำกับหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเมื่อได้รับการร้องขอ

14. การสื่อสาร

บริษัทฯ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์นโยบายและมาตรการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันแก่กรรมกรกรรมกรผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และตัวแทนทางธุรกิจ ตลอดจนประชาชนทั่วไป ผ่านช่องทางสื่อสารทั้งภายในและภายนอก เช่น เว็บไซต์อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต สื่อสังคมออนไลน์ อีเมล รายงานประจำปี อบรมให้ความรู้กับพนักงานรวมถึงการปฐมนิเทศ เป็นต้น เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้บริษัทฯ มีนโยบายจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการทุจริตและคอร์รัปชัน แม้การกระทำนั้นจะส่งผลให้บริษัทฯ สูญเสียโอกาสทางธุรกิจก็ตาม และเมื่อมีการปรับปรุงนโยบาย มาตรการ หรือคู่มือที่เกี่ยวข้อง บริษัทฯ จะมีการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลทุกครั้งตามช่องทางที่บริษัทฯ กำหนด

15. การแจ้งเบาะแส

HB-AO-003 การรับแจ้งเบาะแสการฉ้อฉล ทุจริต และคอร์รัปชัน

บริษัทฯ กำหนดให้มีช่องทางในการรับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริตและคอร์รัปชัน โดยหากผู้ใดพบเห็นการกระทำของกรรมกร ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- 15.1 พบเห็นการกระทำทุจริตและคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม เช่น พบเห็นบุคคลในบริษัทฯ ดิดสินบนหรือรับสินบนจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐหรือเอกชน
- 15.2 พบเห็นการกระทำที่ผิดขั้นตอนตามระเบียบปฏิบัติของบริษัทฯ หรือมีผลกระทบต่อระบบการควบคุมภายในจนทำให้สงสัยได้ว่าอาจเป็นช่องทางในการทุจริตและคอร์รัปชัน
- 15.3 พบเห็นการกระทำที่ทำให้บริษัทฯ เสียผลประโยชน์ กระทบต่อชื่อเสียง
- 15.4 พบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย ผิดศีลธรรม จรรยาบรรณทางธุรกิจ

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้พิจารณารับเรื่องการแจ้งเบาะแส ขอร้องเรียน หรือการกระทำที่อาจทำให้เกิดข้อสงสัยได้ว่าเป็นการทุจริตและคอร์รัปชันที่เกิดขึ้นกับบริษัทฯ ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม โดยบริษัทฯ มีช่องทางที่ปลอดภัยสำหรับผู้แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือผู้ที่ต้องการสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน หรือพฤติกรรมที่อาจเกี่ยวข้องกับการทุจริตและคอร์รัปชัน โดยสามารถแจ้งเบาะแส ระบุรายละเอียดพร้อมทั้งข้อมูลและหลักฐานที่เพียงพอต่อการตรวจสอบ รวมถึงแจ้งชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และโทรศัพท์ ส่งมายังช่องทางรับเรื่องดังนี้

[1] แจ้งผ่านช่องทางอีเมล fraud_corruption@deves.co.th

[2] แจ้งผ่านช่องทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึงหรือยื่นโดยตรงที่ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ กรรมการผู้จัดการ หรือผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ ที่อยู่ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด [มหาชน] เลขที่ 97 และ 99 อาคารเทเวศประกันภัย ถนนราชดำเนินกลาง แขวงบวรนิเวศ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

[3] กรณีผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน มีข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริษัท ขอให้ส่งเรื่องร้องเรียนมายังประธานคณะกรรมการตรวจสอบโดยตรง

หมายเหตุ :

[1] บุคคลที่สามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและคอร์รัปชัน คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของบริษัทฯ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่งทางการค้า เจ้าหนี้ ภาครัฐบาล ชุมชน สังคม ผู้บริหาร พนักงาน ฯลฯ ทั้งนี้ไม่ว่าจะแจ้งด้วยวิธีใดก็ตาม บริษัทฯ จะไม่เปิดเผยและรักษาความลับ ตามมาตรการคุ้มครองและรักษาความลับที่กำหนดไว้ในนโยบายต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันของบริษัทฯ

[2] กรณีพนักงานต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับการทุจริตและคอร์รัปชันรวมถึงการร้องเรียน ให้หารือกับผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ

16. มาตรการคุ้มครองและการรักษาความลับ

บริษัทฯ จะให้ความสำคัญและคุ้มครองพนักงานที่ปฏิเสธหรือแจ้งทุจริตและคอร์รัปชันที่เกี่ยวกับบริษัทฯ โดยใช้มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ความร่วมมือในการแจ้งและรายงาน โดยจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการทุจริตและคอร์รัปชัน แม้การกระทำนั้นจะทำให้สูญเสียโอกาสทางธุรกิจบริษัทฯ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

- 16.1 เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต บริษัทฯ จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลที่ระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลและเก็บรักษาไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้
- 16.2 กรณีที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าตนเองอาจไม่ได้รับความปลอดภัยหรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนสามารถร้องขอให้บริษัทฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้ หรือบริษัทฯ อาจกำหนดมาตรการคุ้มครองให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหายหรือไม่ปลอดภัยเกิดขึ้น
- 16.3 ผู้ที่ได้รับการเดือดร้อนเสียหาย จะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม
- 16.4 กรณีที่มีการร้องเรียนกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการตรวจสอบจะทำหน้าที่คุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน ไม่ให้ได้รับความเดือนร้อน อันตรายใด หรือความไม่ชอบธรรม โดยขอให้ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนมายังประธานคณะกรรมการตรวจสอบโดยตรง
- 16.5 ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่ในการใช้ดุลยพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควร เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือนร้อน อันตรายใด หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดมาจากการแจ้งเบาะแส ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล
- 16.6 ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ สามารถมอบหมายงานให้กับผู้บริหารคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่แทนในการใช้ดุลยพินิจสั่งการคุ้มครองความปลอดภัยผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน พยาน หรือบุคคลที่ให้ข้อมูล โดยผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ได้รับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนทั้งทางตรงและทางอ้อม [เช่น ผู้ถูกกล่าวหาเป็นผู้ไต่บังดับบัญชีโดยตรง] ทั้งนี้ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลและเอกสารหลักฐานผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลเป็นความลับ ห้ามเปิดเผยแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

17. การสืบสวน การตรวจสอบ และบทลงโทษ

บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการในการสืบสวน การตรวจสอบ และบทลงโทษ ดังนี้

- 17.1 เมื่อได้รับแจ้งเบาะแส ประธานคณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้กลั่นกรองสืบสวนข้อเท็จจริง โดยระหว่างดำเนินการ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบหรืออาจมอบหมายให้ผู้บริหารระดับสูงแจ้งผลความคืบหน้าเป็นระยะให้ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนทราบ โดยกำหนดระยะเวลาการสอบสวนข้อเท็จจริงจนพิจารณาเสร็จสิ้นภายใน 30 วัน และสามารถขยายเวลาสืบสวนข้อเท็จจริงและพิจารณาจนเสร็จสิ้นได้อีกไม่เกิน 30 วัน
- 17.2 กรณีสืบสวนข้อเท็จจริงแล้วพบว่า ข้อมูลหรือหลักฐานที่มี มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่า ผู้ที่ถูกกล่าวหาได้กระทำการทุจริตและคอร์รัปชันจริง บริษัทฯ จะให้สิทธิผู้ถูกกล่าวหาได้รับทราบข้อกล่าวหา และให้สิทธิผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ตนเอง โดยการหาข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติมที่แสดงให้เห็นว่าตนเองไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำการทุจริตและคอร์รัปชันตามที่ได้ถูกกล่าวหา
- 17.3 กรณีผู้ถูกกล่าวหา ได้กระทำการทุจริตและคอร์รัปชันจริง จะถือว่าเป็นการกระทำผิดต่อนโยบายของบริษัทฯ ผู้ถูกกล่าวหาจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทฯ กำหนดไว้ และหากการกระทำการนั้นผิดกฎหมาย ผู้กระทำความผิดอาจได้รับโทษทางกฎหมาย ทั้งนี้คำตัดสินของประธานคณะกรรมการตรวจสอบถือเป็นอันสิ้นสุด

- 17.4 กรณีที่การทุจริตและคอร์รัปชันนั้นเกี่ยวข้องไปยังบุคคลภายนอกหรือคู่ค้าบริษัทฯ บริษัทฯ จะระงับสัญญาหรือระงับการชำระเงินแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และจะดำเนินคดีตามกฎหมายตามที่บริษัทฯ เห็นสมควร
- 17.5 การร้องเรียนโดยไม่สุจริต กรณีพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำไม่สุจริต ถ้าเป็นพนักงานบริษัทฯ จะได้รับโทษทางวินัย แต่หากเป็นบุคคลภายนอก และบริษัทฯ ได้รับความเสียหาย จะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย
- 17.6 กรณีร้องเรียนกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่ในการรับเรื่อง หาข้อมูล และตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ให้ร่วมกันพิจารณาและกำหนดโทษตามที่เห็นสมควร
- 17.7 กรณีที่มีการละเมิด ฝ่าฝืนนโยบาย มาตรการ หรือแนวปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันที่กำหนดขึ้นที่ส่งผลให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย ผู้ที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องจะได้รับโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัทฯ

18. การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านทุจริตและคอร์รัปชัน

QP-RM-006 การบริหารจัดการความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ดำเนินการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงองค์กร รวมถึงนโยบายการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการจัดจลประกันภัยตามประกาศของสำนักงาน คปภ. โดยบริษัทฯ กำหนดให้มีการพิจารณาทะเบียนความเสี่ยง แผนการบริหารความเสี่ยง ประเมินความเพียงพอของมาตรการบริหารความเสี่ยง รวมถึงประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยง และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงไปยังคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทฯ อย่างน้อยไตรมาสละหนึ่งครั้ง ทั้งนี้การบริหารความเสี่ยงด้านจลจล ทุจริตและคอร์รัปชัน ถือเป็นความเสี่ยงที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ โดยหน่วยงานบริหารความเสี่ยงได้ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการ ดังนี้

- 18.1 บริษัทฯ ได้ระบุและประเมินความเสี่ยงตามประเภทความเสี่ยงที่สำนักงาน คปภ. กำหนด ตามลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ รวมถึงความเสี่ยงด้านจลจล ทุจริตและคอร์รัปชัน
- 18.2 บริษัทฯ กำหนดให้มีการติดตามการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริตคอร์รัปชัน ตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 มีการตรวจประเมินโดย Internal Audit และ External Audit มีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง [Key Risk Indicators : KRI] เพื่อใช้ในการติดตาม หากพบความเสี่ยงด้านทุจริตคอร์รัปชัน บริษัทฯ จะมีการกำหนดมาตรการ เนื่องจากการทุจริตคอร์รัปชันเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ไม่สามารถยอมรับได้
- 18.3 กำหนดให้มีระบบการควบคุมภายใน รวมถึงกระบวนการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามนโยบายและมาตรการที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

19. กระบวนการตรวจสอบและการควบคุมภายใน

บริษัทฯ กำหนดให้สำนักตรวจสอบมีหน้าที่ในการตรวจสอบและสอบทานเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน รวมถึงการตรวจสอบงานขาย งานการตลาด งานจ่ายค่าสินไหมทดแทน งานจัดซื้อ งานทำสัญญา ฯลฯ เพื่อให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และอำนาจดำเนินการ ที่บริษัทฯ กำหนดขึ้น รวมถึงให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายหน่วยงานกำกับภายนอก เช่น สำนักงาน คปภ. ปปง. ฯลฯ เพื่อมั่นใจว่า บริษัทฯ มีระบบการบริหารจัดการและการควบคุมภายในที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อความเสี่ยงด้านการทุจริตและคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้น มีการรายงานผลการตรวจสอบระบบควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงไปยังผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับการตรวจสอบโดยสำนักงาน คปภ. และบริษัท ทูฟ นอร์ด [ประเทศไทย] จำกัด ที่ได้ให้การรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 รวมถึงผู้ตรวจสอบภายนอกที่ได้รับอนุญาตตามที่กำหนดโดยคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์