

เรื่อง การรักษาความสุจริต

บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต มุ่งให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสุจริตเป็นเป้าหมายหลักในการดำเนินงาน เนื่องจากเล็งเห็นว่าปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการกระทำที่ไม่สุจริตนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อลูกค้าและสร้างความเสียหายอย่างมหาศาลแก่บริษัทฯ และสังคมในหลายๆ ด้าน เช่น ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูงขึ้น หรืออาจทำให้ทรัพยากรของบริษัทฯ ในการลงทุนถูกเบี่ยงเบนไปใช้ในทางอื่นที่มีขอบ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัทฯ หรืออาจทำให้บริษัทฯ ถูกดำเนินการทางกฎหมาย เป็นต้น บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายต่างๆ เพื่อเป็นหลักปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร พนักงาน ตัวแทนประกันชีวิต และผู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิ

- ข้อพึงปฏิบัติของพนักงานเพื่อจริยธรรมทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Code of Conduct for Business Ethics and Compliance)

บริษัทฯ แสดงเจตนาแน่วแน่ที่จะให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงความสำคัญ ว่าการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ ที่จะประสบความสำเร็จอย่างมั่นคงและยั่งยืนนั้น ขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า ผู้ถือหุ้น ผู้ที่มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และสาธารณชน ที่มีให้กับบริษัทฯ ต่อการดำเนินงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม บริษัทฯ จึงได้กำหนดมาตรฐานการประพฤติตนอย่างมีจรรยาบรรณให้พนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความกังวลใจในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงานเอง และของบริษัทฯ หลักปฏิบัติดังกล่าวประกอบไปด้วยหลักการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรมและสอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับ การไม่เลือกปฏิบัติ การปกป้องข้อมูลความลับของลูกค้า การดำเนินการกรณีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การให้และรับของขวัญ/คำเชิญไปงานบันเทิง การต่อต้านการคอร์รัปชันหรือสินบน การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินต่อขบวนการก่อการร้าย เป็นต้น

- ข้อพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ขายประกันชีวิต (Sales Persons Code of Conduct)

ผู้ขายประกันชีวิตของบริษัทฯ ได้แก่ ตัวแทน/นายหน้าประกันชีวิต ถือเป็นบุคคลแรกที่ติดต่อกับลูกค้า บริษัทฯ จึงได้จัดทำข้อพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณสำหรับผู้ขายประกันชีวิต ให้ผู้ขายประกันชีวิตทุกช่องทาง การขายของบริษัทฯ ยึดถือปฏิบัติ และสะท้อนถึงหลักการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ขายประกันชีวิต และของบริษัทฯ อาทิเช่น การแสดงใบอนุญาตเป็นผู้ขายประกันชีวิตและการเปิดเผยตัวตนให้แก่ผู้มุ่งหวังทราบ การรักษาความลับลูกค้า และการให้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ ที่ถูกต้อง ชัดเจน เป็นธรรม และเพียงพอให้ลูกค้าตัดสินใจในการเลือกซื้อหรือใช้บริการของบริษัทฯ เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการจริยธรรม (Ethics Committee) เพื่อกำกับดูแลให้ผู้ขายประกันชีวิตในทุกช่องทาง การขายของบริษัทฯ มีความเข้าใจและปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรม ที่จะนำไปใช้ปฏิบัติต่อลูกค้าที่มาติดต่อกับบริษัทฯ รวมทั้งเข้าร่วมติดตาม ตรวจสอบ และพิจารณาอุทธรณ์ ผู้ขายประกันชีวิตที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และมาตรฐานทางจริยธรรมของบริษัทฯ รวมทั้งกฎระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

- นโยบายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (Anti-Fraud Policy)
บริษัทฯ ดำรงอยู่ได้ด้วยความไว้วางใจของลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย บริษัทฯ จึงไม่ยอมให้มีการกระทำที่ทุจริตไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดๆ เนื่องจากการทุจริตถือเป็นภัยคุกคามต่อทรัพยากรและความซื่อสัตย์สุจริตในการประกอบธุรกิจ บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้พนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติ และป้องกันมิให้เกิดการทุจริตภายในองค์กร ซึ่งนอกจากได้กำหนดบทบาทหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของผู้บริหาร หน่วยงาน และพนักงานทุกคนแล้ว บริษัทฯ ยังได้กำหนดวิธีการและช่องทางในการรายงานการทุจริตให้บริษัทฯ ทราบอีกด้วย
- นโยบายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและการให้/รับสินบน (Anti-Corruption & Bribery Policy)
บริษัทฯ ได้ตั้งปณิธานที่จะปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการคอร์รัปชันและสินบนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล บริษัทฯ จึงได้ออกนโยบายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและการให้/รับสินบน (Anti-Corruption & Bribery Policy) ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการพยายามที่จะรักษาความแข็งแกร่งและประสิทธิผลในการควบคุมการปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทฯ และเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายในการรักษาความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัทฯ โดยบริษัทฯ จะไม่ยอมให้มีการคอร์รัปชันหรือการให้สินบนใดๆ เกิดขึ้นภายในองค์กร รวมทั้งได้กำหนดวิธีการรายงานการฝ่าฝืน หลักการให้และรับของขวัญ/คำเชิญตามมารยาททางธุรกิจ การว่าจ้างผู้กระทำการแทน การจ่ายเงิน การจัดทำและบันทึกบัญชี เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
- นโยบายเกี่ยวกับของขวัญและงานบันเทิง (Gift & Entertainment Policy)
บริษัทฯ ตระหนักว่าการให้และรับของขวัญ รวมถึงการส่งและรับคำเชิญไปงานบันเทิง ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติเพื่อกระชับความสัมพันธ์ทางธุรกิจให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น และถือว่าเป็นวิธีปฏิบัติทางธุรกิจหากมีการจัดการอย่างโปร่งใสและเหมาะสม บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้และรับของขวัญ/คำเชิญไปงานบันเทิงจากลูกค้า คู่ค้าทางธุรกิจ รวมถึงเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความกังวลเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของพนักงานและของบริษัทฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่อาจถูกมองว่ามีความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวของพนักงานกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่พึงมีต่อบริษัทฯ ลูกค้า หรือคู่ค้าทางธุรกิจของบริษัทฯ หรือถูกมองว่าเป็นการให้หรือรับสินบน หรือการทำธุรกิจที่ไม่เหมาะสม
- นโยบายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (Anti-Money Laundry Policy)
บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนการต่อต้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และไม่ประสงค์ที่จะตกเป็นเครื่องมือในการฟอกเงินและกระทำผิดกฎหมายใดๆ บริษัทฯ จึงได้ประกาศนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และกำหนดแนวทางปฏิบัติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรู้จักตัวตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อการต่อต้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่ผู้ก่อการร้ายในธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งเป็นหนึ่งในมาตรการในการป้องกันมิให้บริษัทฯ เข้าไปมีส่วนร่วมหรือตกเป็นเครื่องมือในการฟอกเงินหรือการกระทำที่ผิดกฎหมายใดๆ

- การส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎระเบียบและจรรยาบรรณทางธุรกิจ

บริษัทฯ มุ่งส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับชั้นของบริษัทฯ มีความเข้าใจหลักการและนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องับจรรยาบรรณทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติตนที่ถูกต้อง บริหารจัดการและรายงานเมื่อพบหรือสงสัยว่ามีเหตุการณ์ ซึ่งอาจนำไปสู่การกระทำที่ผิดกฎหมาย กฎระเบียบ หรือนโยบายของบริษัทฯ หรือก่อให้เกิดข้อกังขาในความซื่อสัตย์สุจริตของบริษัทฯ หรือของพนักงานบริษัทฯ จึงได้จัดทำหลักสูตรการอบรมที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น หลักสูตรข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน หลักสูตรการป้องกันการทุจริต หลักสูตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและการให้/รับสินบน และหลักสูตรการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน โดยหลักสูตรดังกล่าวเป็นหลักสูตรภาคบังคับที่พนักงานทุกคนและทุกระดับชั้นจะต้องเข้ารับการอบรมและผ่านการทดสอบอยู่เสมอ รวมถึงพนักงานใหม่ที่ต้องเข้าร่วมอบรมและผ่านการทดสอบทุกหลักสูตรภายในระยะเวลาทดลองงาน และจะไม่ได้รับบรรจุเป็นพนักงานประจำของบริษัทฯ หากไม่ผ่านการอบรมและทดสอบในหลักสูตรดังต่อไปนี้

 - หลักสูตรข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน (Code of Conduct Training) เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจในหลักการและมาตรฐานขั้นต่ำที่พนักงานทุกคนจะต้องถือปฏิบัติ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความกังขาในความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงานและของบริษัทฯ
 - หลักสูตรการป้องกันการทุจริต (Anti-Fraud Training) เพื่อให้พนักงานเรียนรู้วิธีการป้องกัน และการแจ้งเหตุหรือพดพิกรรมที่สื่อไปในทางทุจริต
 - หลักสูตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและการให้/รับสินบน (Anti-Corruption & Bribery Training) เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงปัญหาและผลกระทบจากการทุจริตคอร์รัปชัน การให้และการรับสินบน ตลอดจนเรียนรู้วิธีการป้องกันและการแจ้งเหตุหรือพดพิกรรมที่สื่อไปในทางคอร์รัปชัน และการให้/รับสินบนผ่านช่องทางต่างๆ
 - หลักสูตรการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (Anti-Money Laundering Training) เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน การรายงานธุรกรรมต่างๆ ตามกฎหมาย การรู้จักตัวตนลูกค้า ช่องทางและวิธีการต่างๆ ที่อาจถูกนำมาใช้ในการฟอกเงินในธุรกิจประกันชีวิต ตลอดจนการเรียนรู้ผลกระทบของการฟอกเงินที่มีต่อบริษัทฯ วิธีการป้องกันและรายงานธุรกรรมอันมีเหตุอันควรสงสัยให้หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง
- การสอบสวนการละเมิดและการรายงานข้อสงสัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน

บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการป้องกันการละเมิดกฎระเบียบ (Whistleblowing Committee) และจัดให้มีช่องทางในการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดซ้ำ โดยมิวิตถุประสงค์เพื่อสอบสวนข้อเท็จจริงในกรณีที่ได้รับแจ้งหรือพบว่ามีพนักงานที่กระทำความผิด ฝ่าฝืน หรือละเมิดกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายต่างๆ ของบริษัทฯ รวมถึงข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน หรือในกรณีที่พนักงานได้รับความเดือดร้อนจากการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ หรือการละเมิดใดๆ ในที่ทำงาน หรือพดพิกรรมที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายชื่อเสียงของบริษัทฯ โดยคณะกรรมการฯ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ มีความเป็นกลางและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย รวมทั้งจัดให้มีการสอบสวนข้อเท็จจริงตามมาตรฐานและกระบวนการสอบสวนของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ มีมาตรการในการให้ความคุ้มครองพนักงานที่แจ้งเรื่องดังกล่าวโดยสุจริตใจ แม้ว่าเมื่อสอบสวนแล้วจะพบว่าเรื่องนั้นไม่มีมูลก็ตาม โดยข้อมูลที่ได้รับแจ้งและชื่อของผู้แจ้งจะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่เปิดเผยหรือทำให้ล่วงรู้ถึงพนักงานที่ถูก

บมจ. อลิอันซ์ ออยุธยา ประกันชีวิต
Allianz Ayudhya Assurance Pcl.

รายงานการละเมิด เพื่อป้องกันมิให้พนักงานดังกล่าวถูกกลั่นแกล้งหรือทำร้าย พนักงานสามารถแจ้งข้อมูล เมื่อพบหรือสงสัยว่ามีการละเมิดผ่านผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ หรือ คณะกรรมการฯ ได้โดยตรง หรือพนักงานสามารถเลือกที่จะแจ้งให้คณะกรรมการฯ ทราบโดยไม่ระบุชื่อ (Anonymous Online Whistleblowing) โดยผ่านระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯ ก็ได้

- บทลงโทษกรณีฝ่าฝืน

พนักงานที่ละเมิดกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายต่างๆ ของบริษัทฯ รวมถึงข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน จะถูกดำเนินการลงโทษทางวินัย โดยพิจารณาจากเจตนา สภาพแวดล้อม ผลของการกระทำ ความผิด การให้ความร่วมมือในการสอบสวน การดำเนินการขอพนักงานเพื่อแก้ไขหรือป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ ดังกล่าวขึ้นอีก ซึ่งพนักงานอาจได้รับโทษทางวินัยตั้งแต่การตักเตือน จนถึงโทษทางวินัยสูงสุดคือการเลิกจ้าง