



ธนาชาตประกันภัย
Thanachart Insurance
A Thanachart Group Company

ประกาศ

บริษัท ธนาชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ ปธก.063/2559

เรื่อง นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility Policy)

บริษัท ธนาชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีเป้าหมายในการเป็นองค์กรธุรกิจชั้นนำที่ประสบความสำเร็จ สามารถสร้างมูลค่าระยะยาวให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว บริษัทจึงมุ่งมั่นประกอบกิจการด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณที่ดี ตลอดจนมีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และยุติธรรม รวมทั้งมีความตระหนักถึงผลทางลบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยพร้อมจะแก้ไขเพื่อลดผลกระทบดังกล่าว ซึ่งจะเป็นผลดีต่อความยั่งยืนของกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง และเพื่อให้มีความชัดเจนในทางปฏิบัติ

บริษัทจึงได้จัดทำ “นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม” และ “นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี” แยกออกจากกัน โดยเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติตามแนวทางตามนโยบายที่กำหนด จะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จอย่างยั่งยืนสูงสุดในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นจากสังคม และสะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทและกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาชาต

อย่างไรก็ตาม นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทที่ปรับปรุงใหม่ ยังคงเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทฉบับนี้ต่อไป

ทั้งนี้ ให้ยกเลิกประกาศฉบับเดิมเลขที่ ปธก. 052/2557 เรื่อง นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ลงวันที่ 9 กันยายน 2557 และให้ถือปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้แทนตั้งแต่วันที่ 26 ธันวาคม 2559 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 26 ธันวาคม 2559

(นายพีระพัฒน์ เมฆสิงห์วี)

กรรมการผู้จัดการ

บริษัท ธนาชาตประกันภัย จำกัด (มหาชน)
Thanachart Insurance Public Company Limited

999/1 เดอะไนน์ทาวเวอร์ ถนนพระราม 9 แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
Thanachart Insurance Public Company Limited, Bangkok 10250 THAILAND

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัท อนาคตประกันภัย จำกัด (มหาชน)

บทนำ

บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทประกันวินาศภัย ที่อยู่ภายใต้กลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธนชาติ ซึ่งมีเป้าหมายในการเป็นองค์กรธุรกิจชั้นนำที่ประสบความสำเร็จสามารถสร้างมูลค่าระยะยาวให้แก่ ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว บริษัทจึงมุ่งมั่นประกอบกิจการด้วยความดูแลใส่ใจ ต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ตลอดจน มีธรรมาภิบาล เป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสและยุติธรรม มีความตระหนักถึงผลทางลบต่อ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยพร้อมจะแก้ไขเพื่อลดผลกระทบดังกล่าว ซึ่งจะเป็นผลดีต่อความยั่งยืนของกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง บริษัทเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติตามแนวทางนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมฉบับนี้ร่วมกัน นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ บริษัท จะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จอย่างยั่งยืนสูงสุดในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่น จากสังคมและสะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทและกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาติ

ธันวาคม 2559

สารบัญ

บทนำ.....	1
1) การกำกับดูแลกิจการที่ดี	4
2) การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม	5
2.1 ความหมาย	5
2.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ	6
2.3 แนวทางในการปฏิบัติ.....	7
3) การต่อต้านการทุจริต.....	8
3.1 ความหมาย	9
3.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ	9
3.3 แนวทางในการปฏิบัติ.....	10
4) การเคารพสิทธิมนุษยชน	12
4.1 ความหมาย	12
4.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ	13
4.3 แนวทางในการปฏิบัติ.....	14
5) การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม.....	15
5.1 ความหมาย	15
5.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ	16
5.3 แนวทางในการปฏิบัติ.....	16
6) ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค (ผู้เอาประกันภัยและผู้รับผลประโยชน์).....	20
6.1 ความหมาย	20
6.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ	21
6.3 แนวทางในการปฏิบัติ.....	24
7) การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม.....	28
7.1 ความหมาย	28
7.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ	29
7.3 แนวทางในการปฏิบัติ.....	30
8) การจัดการสิ่งแวดล้อม	34
8.1 ความหมาย	34

8.2	หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ	35
8.3	แนวทางในการปฏิบัติ.....	35
9)	นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม	39
9.1	ความหมาย.....	39
9.2	หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ	39
9.3	แนวทางในการปฏิบัติ.....	41
10)	การจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน.....	42
10.1	ความหมายและจุดมุ่งหมายของรายงาน	42
10.2	การกำหนดเนื้อหาของรายงาน	43
10.3	การกำหนดคุณภาพ	44
10.4	การกำหนดขอบเขต.....	45
10.5	ความครอบคลุมของเนื้อหา.....	45
10.6	เรื่องอื่นๆ ที่ควรคำนึงในการจัดทำรายงาน	47

หลักการที่ยึดมั่น (Business Principles)

ของ

บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)

หลักการที่ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจ (Business Principles) ของบริษัทถือเป็นหลักการในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และการดำเนินธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างยั่งยืนและมั่นคง บริษัทจึงกำหนดหลักการที่ยึดมั่นไว้ ดังนี้

- ดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยสอดคล้องกับนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท
- กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีศีลธรรม คุณธรรมและจริยธรรม รู้จักหน้าที่ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติหน้าที่
- ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มชนชาติ ภายใต้การเสริมสร้างพลังจากการเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน) “บริษัท” มีความเชื่อมั่นว่ากระบวนการจัดการที่ดี มีความโปร่งใส มีมาตรฐานสากล จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการและทำให้บริษัทเป็นที่ยอมรับมากขึ้นทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ และเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่บริษัท รวมทั้งการประกอบกิจการด้วยความดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสและยุติธรรม มีความตระหนักถึงผลกระทบทางลบและทางบวกของกระบวนการธุรกิจประกันภัยต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยพร้อมจะแก้ไขเพื่อลดผลกระทบทางลบและเพิ่มผลกระทบทางบวก ตามแนวทางของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลบริษัทประกันภัย นอกจากนี้ การปฏิบัติตามแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมที่จัดทำขึ้น ยังเป็นไปตามแนวทางเดียวกับบริษัทแม่และบริษัทในกลุ่มสถาบันการเงินชนชาติ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ฯ และธนาคารแห่งประเทศไทย โดยบริษัทได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1) การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ให้เป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท

2) การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

2.1 ความหมาย

การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม เป็นการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมของกิจการหนึ่งต่อกิจการอื่น และสัมพันธ์ภาพระหว่างกิจการที่รวมถึงบุคคลแต่ละบุคคลกับหน่วยงานของรัฐและกิจการที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น คู่ค้า คู่สัญญารับจ้าง ลูกค้า คู่แข่ง และสมาคมวิชาชีพซึ่งกิจการเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งนอกจากการปฏิบัติต่อกิจการอื่นอย่างเป็นธรรมแล้ว ยังต้องแสดงภาวะผู้นำด้วยการส่งเสริมให้ทุกกิจการที่เกี่ยวข้องมีการปฏิบัติต่อกิจการอื่นอย่างเป็นธรรมตามไปด้วย

โดยหลักจริยธรรมธุรกิจ ธุรกิจที่เป็นธรรมต้องเกิดจากการที่คู่ค้าเข้าร่วมเกี่ยวข้องในธุรกรรมอย่างเสรี โดยความยินยอมพร้อมใจ และทั้งสองฝ่ายต้องสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการทำธุรกรรมนั้น ดังนั้น หากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดปกปิดบิดเบือนข้อมูล หรืออุกคามอีกฝ่ายหนึ่งด้วยวิธีการใดๆ ย่อมไม่อาจเรียกว่าธุรกรรมนั้นดำเนินไปด้วยความเป็นธรรม

บริษัทกำหนดขอบเขตของการประกอบกิจการประกันภัยที่เป็นธรรมประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. การแข่งขันที่เป็นธรรม

การแข่งขันอย่างเป็นธรรมและทั่วถึงจะส่งผลกระทบต่อให้เกิดนวัตกรรมและประสิทธิภาพ ลดต้นทุนของสินค้าและบริการ ส่งเสริมการพัฒนาสินค้าและกระบวนการผลิตที่ดีขึ้น และในระยะยาวเป็นการเสริมสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจตลอดจนมาตรฐานการครองชีพ เช่น การจัดหลักสูตรพัฒนาผู้ประกอบการให้กับเจ้าของอู่รถยนต์ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจควบคู่ไปกับการพัฒนาบริการที่โดดเด่นมีคุณภาพ มีต้นทุนที่ถูกลง พร้อมใช้ศักยภาพของกลุ่มชนชาติสนับสนุนและส่งเสริมให้พันธมิตรทางธุรกิจ สามารถเติบโตเจริญก้าวหน้าไปด้วยกัน

บริษัทไม่พึงปฏิบัติพฤติกรรมที่ขัดต่อศีลธรรมอันดี ขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในรูปแบบต่างๆ เช่น การสมยอมเสนอราคา (ฮั้ว) เบียดประกันภัย การร่วมกันบั่นราคาเบียดประกันภัยในการประมูล การกำหนดอัตราเบียดประกันภัยให้ต่ำผิดปกติเพื่อขจัดคู่แข่งให้ออกจากตลาดและการวางข้อกำหนดเงื่อนไขต่างๆเพื่อบีบบังคับคู่แข่งอย่างไม่เป็นธรรม พฤติกรรมเหล่านี้ ทำให้บริษัทเสี่ยงต่อการเสียชื่อเสียงจากมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ อีกทั้งอาจสร้างปัญหาทางกฎหมายให้กับบริษัท เมื่อบริษัทไม่มีพฤติกรรมขัดต่อการแข่งขัน เท่ากับว่าได้ช่วยสร้างบรรยากาศที่เกื้อหนุนต่อการดำเนินกิจการ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อตนเองและทุกฝ่ายในที่สุด

2. การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในคู่ค้า

จากหลักคิดที่ว่าทุกกิจการในห่วงโซ่คุณค่าเดียวกันต่างมีหน้าที่รักษากฎหมายและข้อบังคับ ตลอดจนหน้าที่ดูแลผลกระทบจากการกระทำของตนที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น กิจการหนึ่งๆ จึงสามารถสร้างอิทธิพลเหนือกิจการอื่นๆ ได้โดยผ่านกระบวนการจัดหาและการตัดสินใจซื้อ บริษัทจึงพึงรับเอาหลักการและสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการแสดงภาวะผู้นำ ตลอดจนแสดงบทบาทที่เล็งเห็นในห่วงโซ่คุณค่าที่เกี่ยวข้องกับตน นอกจากนี้ บริษัทควรคำนึงถึงผลกระทบที่เป็นไปได้ หรือผลลัพธ์ที่ไม่ได้ตั้งใจให้เกิดที่มีต่อกิจการ

อื่นจากกระบวนการจัดหาและจัดซื้อของตนและใช้ความรอบคอบเพื่อหลีกเลี่ยงหรือลดผลกระทบเชิงลบ รวมถึง กระตุ้นอุปสงค์ของสินค้าและบริการที่ผลิตอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

3. การเคารพต่อสิทธิในทรัพย์สิน

บริษัทพึงเคารพต่อสิทธิในการครอบครองทรัพย์สินอันเป็นสิทธิมนุษยชนตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน สิทธิในทรัพย์สิน หมายถึงทรัพย์สินทางกายภาพและทรัพย์สินทางปัญญา ผลประโยชน์จากที่ดินและทรัพย์สินทางกายภาพ ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร สิทธิในสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ เงินทุนสิทธิทางศีลธรรม และสิทธิอื่นๆ และยังคง ครอบคลุมถึงการอ้างสิทธิในทรัพย์สินในขอบเขตที่กว้างกว่าที่กล่าวมา เช่น ความรู้ดั้งเดิมเฉพาะกลุ่มของท้องถิ่น หรือทรัพย์สินทางปัญญาของพนักงาน เป็นต้น

ดังนั้น บริษัทจึงพึงหลีกเลี่ยงการทำธุรกรรมทุกชนิดกับบุคคลที่ละเมิดต่อสิทธิในทรัพย์สินดังกล่าว เช่น บริษัทควร ปฏิเสธการรับประกันโรงงานผลิตซีดีเดือนที่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น

4. การเกี่ยวข้องกับการเมืองอย่างมีความรับผิดชอบ

บริษัทพร้อมส่งเสริมกระบวนการการเมืองภาคมหาชน และสนับสนุนการพัฒนานโยบายสาธารณะ ซึ่งเป็น ประโยชน์ต่อสังคมในระดับมหภาค บริษัทจึงห้ามผู้บริหารและพนักงานใช้อำนาจครอบงำที่ผิดครรลองคลองธรรม หลีกเลี่ยงพฤติกรรมต่างๆ เช่น การชกมวย การข่มขู่และการบีบบังคับ ที่จะสามารถบั่นทอนกระบวนการทางการเมือง

2.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ

ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเงาสะท้อนจิตสำนึกของกิจการที่มีอยู่เหนือข้อห้ามหรือข้อกำหนดขั้นต่ำ ตามกฎหมาย ความหมายของความเป็นธรรมในการประกอบกิจการทั้ง 4 ประการข้างต้นก็เช่นกันเป็นสิ่งซึ่ง กฎหมายไม่อาจกำหนดคคคค คควบคุมสัมพันธภาพระหว่างกิจการให้ครอบคลุมในทุกกรณีได้ หากต้องอาศัยความ ใส่ใจในผลกระทบจากการดำเนินกิจการทั้งของตนเองและของภาคส่วนอื่นๆ ที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้อง อีกทั้งกิจการ ยังต้องร่วมมือกันสร้างบรรยากาศที่เกื้อหนุน ให้เกิดความเป็นธรรมและอยู่ภายใต้ศีลธรรมอันดี ด้วยการแสดงท่าที และดำเนินนโยบายที่ส่งเสริมความเป็นธรรม ตลอดจนแสดงบทบาทผู้นำที่มีความรับผิดชอบต่อให้เป็นแบบอย่างและ สนับสนุนกิจการอื่นๆ ให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมไปด้วยกันเป็นประเด็นที่กฎหมายไม่อาจตราเป็นข้อบังคับไว้ได้

การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรมและอยู่ภายใต้ศีลธรรมอันดี ต้องอาศัยการปฏิบัติต่อกันของคู่ค้าและกิจการ ที่เกี่ยวข้อง จึงจะก่อให้เกิดความต่อเนื่องของบรรยากาศที่เป็นธรรม ซึ่งไม่มีหลักประกันใดในเวทีการค้าที่จะรับรอง ได้ว่า ผู้รักษาความเป็นธรรมจะได้รับการปฏิบัติตอบในลักษณะเดียวกัน กระนั้นก็ตามยังมีเหตุผลหลายประการ ที่แสดงว่าเป็นการคุ้มค่ากว่าที่จะริเริ่มเป็นผู้ปฏิบัติก่อน เพื่อส่งสัญญาณและแสดงท่าทีไปยังคู่ค้าและกิจการ ที่เกี่ยวข้องถึงเจตนาในการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

2.3 แนวทางในการปฏิบัติ

แนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม

1. ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในลักษณะที่สอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับของการแข่งขันภายใต้ศีลธรรมอันดี ตลอดจนให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
2. กำหนดขั้นตอนปฏิบัติและมาตรการป้องกันการเข้าไปเกี่ยวข้องหรือสมรู้ร่วมคิดกับพฤติกรรมที่ขัดขวางการแข่งขัน
3. ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมายการแข่งขัน และการแข่งขันที่เป็นธรรม
4. สนับสนุนการต่อต้านการผูกขาดและการทุ่มตลาด ตลอดจนนโยบายสาธารณะต่างๆ ที่ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม
5. ใส่ใจต่อบริบททางสังคมที่อยู่แวดล้อมกิจการ และไม่ฉวยโอกาสจากสภาพทางธรรมชาติหรือทางสังคม เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรม

แนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่มูลค่า

1. กำหนดมาตรการที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในนโยบายและข้อปฏิบัติในการจัดซื้อ เช่น การเปลี่ยนวัสดุที่ใช้ทำของกรมธรรม์จากพลาสติกเป็นกระดาษที่ย่อยสลายได้ง่ายกว่า การกระจายสินค้าโดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งให้ประหยัดพลังงานและเวลา การจัดการในด้านอื่นๆ อันรวมถึงการทำสัญญาเพื่อเพิ่มพูนความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติกับเป้าหมายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. สนับสนุนให้กิจการอื่นที่เกี่ยวข้องยอมรับและปรับใช้นโยบายในลักษณะเดียวกัน โดยไม่ก่อให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม
3. กำหนดเงื่อนไขสัญญาที่เหมาะสม กับกิจการอื่น และเฝ้าสังเกตพฤติกรรมของกิจการที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้อง เช่น บริษัทนายหน้า ตัวแทน อู่ซ่อม ผู้สำรวจภัย ผู้รับประกันภัยต่อ เป็นต้น เพื่อกระตุ้นการลดความยึดมั่นต่อการมีความรับผิดชอบต่อสังคม
4. พิจารณาให้การสนับสนุนกับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม ในการบรรลุเป้าหมายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งหมายรวมถึง การยกระดับความตระหนักถึงประเด็นต่างๆ ของความรับผิดชอบต่อสังคมและการปฏิบัติในกระบวนการของกิจการประกันภัยอันเป็นแบบอย่างที่ดี ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติม เช่น ความรู้ทางเทคนิค การเสริมสร้างความสามารถการผลิต หรือการสนับสนุนทรัพยากรอื่นๆ เป็นต้น
5. มีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งในการยกระดับความตระหนักในหลักการและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการที่บริษัทเข้าไปเกี่ยวข้อง
6. ส่งเสริมการปฏิบัติต่อกันอย่างเป็นธรรมทั่วทั้งห่วงโซ่มูลค่าทุกครั้งที่เป็นไปได้ ทั้งในด้านต้นทุนและผลตอบแทนในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กล่าวคือ เพิ่มพูนความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการประกันภัยของทุกกิจการในห่วงโซ่มูลค่า เช่น การดำเนินการจัดซื้ออย่างเหมาะสม การ

สร้างหลักประกันให้เกิดราคาที่เป็นธรรมด้วยเวลาส่งมอบที่เพียงพอและสัญญาการค้า
ที่มั่นคง เป็นต้น

แนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สิน

1. ประยุกต์ใช้นโยบายและข้อปฏิบัติ ซึ่งส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สินและความรู้
ที่เกี่ยวข้องภายใต้ศีลธรรมอันดี
2. ปฏิบัติการ รวมถึงการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทได้รับอนุญาตอย่าง
ถูกต้องกฎหมายในการใช้และให้สิทธิใช้สอยทรัพย์สินต่างๆ
3. ไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ อันเป็นการละเมิดทรัพย์สิน และขัดต่อศีลธรรมอันดี
ได้แก่ การใช้ตำแหน่งทางการตลาดที่เหนือกว่าในทางมิชอบ การผลิตของปลอมและ
การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
4. ชำระค่าการใช้หรือได้มาซึ่งทรัพย์สินอย่างเป็นธรรม
5. คำนึงถึงความคาดหวังของสังคม สิทธิมนุษยชนและความต้องการพื้นฐานของปัจเจกบุคคล
และปกป้องสิทธิในทรัพย์สินทางกายภาพและทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น
6. แนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการเกี่ยวข้องกับเมืองอย่างมีความรับผิดชอบ ได้แก่
 - อบรมพนักงานและผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนยกระดับความตระหนักถึงการเกี่ยวข้อง และ
การให้ความช่วยเหลือกับฝ่ายการเมืองอย่างมีความรับผิดชอบ และการจัดการ
กับปัญหาผลประโยชน์ทับซ้อน
 - กำหนดนโยบายและดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างโปร่งใส และอยู่ภายใต้ศีลธรรมอันดี
การให้ความช่วยเหลือและการเข้าไปเกี่ยวข้องกับการเมือง
 - กำหนดและปฏิบัติตามนโยบายตลอดจนแนวทางในการจัดการกิจกรรมต่างๆ เพื่อทำ
ให้นักกลางที่ค้ำประกันนโยบายดังกล่าวในนามของบริษัทอยู่เสมอ
 - หลีกเลี่ยงการให้ความช่วยเหลือที่ไม่เหมาะสม จนก่อให้เกิดอำนาจในการควบคุมทาง
การเมืองที่ไม่ถูกต้อง หรือที่อาจเป็นเหตุให้ผู้กำหนดนโยบายเอื้อประโยชน์
ต่อกิจการ ในทางใดทางหนึ่ง
 - ออกกฎหมายห้ามการดำเนินกิจกรรมใดๆ ที่ผิดจรรยาบรรณเกี่ยวกับการโฆษณาชวนเชื่อ
ที่ขัดต่อศีลธรรม การบิดเบือน การคุกคามหรือการบีบบังคับ เป็นต้น

3) การต่อต้านการทุจริต

การต่อต้านการทุจริตทำได้โดยการกำหนดเป็นนโยบายและกลยุทธ์ โดยผู้นำของกิจการจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดี
มีการวางแผนบริหารความเสี่ยงของการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งในกิจการและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ รวมทั้งสร้างกลไก
การรายงานและติดตามผล เพื่อเสริมสร้างให้พนักงาน คู่สัญญารับจ้าง และลูกค้าตระหนักถึงผลของการทุจริตที่อาจ
เกิดขึ้น โดยการต่อต้านการทุจริตจะใช้วิธีให้การสนับสนุน หรือร่วมมือกันเป็นภาคีเครือข่าย

3.1 ความหมาย

การทุจริต (Corruption) หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่น การทุจริตอาจเกิดได้หลายลักษณะ อาทิ การติดสินบนเจ้าพนักงานด้วยการชักชวน การเสนอ การให้หรือการรับสินบนทั้งที่เป็นเงินและสิ่งของ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การฉ้อฉลการฟอกเงิน การยักยอก การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม การค้าภายใต้แรงอิทธิพล การทุจริตดังกล่าวไม่ได้หมายความถึงเพียงความสัมพันธ์ระหว่างเอกชนกับหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่ยังคงครอบคลุมถึงธุรกรรมระหว่างบุคคลหรือกิจการในระหว่างภาคเอกชนด้วยตนเองด้วย

3.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ

การทุจริตเป็นเรื่องที่แม้จะต่อต้านได้ยาก เพราะโดยธรรมชาติของการทุจริตนั้น มักเป็นการสมประโยชน์ระหว่างผู้ให้และผู้รับ การประเมินผลกระทบจึงไม่ชัดเจนและทำได้ยาก ซึ่งต่างจากการไร้ความรับผิดชอบต่อสังคมประเภทอื่นๆ ที่สามารถระบุผู้เสียหายและวัดผลกระทบได้อย่างเป็นรูปธรรมกว่า เช่น การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างไม่เป็นธรรม การหลอกลวงลูกค้า การละเมิดสิทธิมนุษยชน การทำลายสิ่งแวดล้อม เป็นต้น แต่กิจการต่างๆ ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็ควรพิจารณาด้วยปัญญา ให้เห็นถึงวิธีการป้องปรามการทุจริตโดยปราศจากความรุนแรง (Nonviolence) ให้เกิดผลสำเร็จได้ เมื่อได้ตระหนักรู้ปัจจัยสาเหตุ วิธีการแก้ไข และทำการปฏิบัติได้จริง จนเป็นที่ประจักษ์ในผลสัมฤทธิ์ที่ตีนั้น ผลกระทบของการทุจริตในระดับมหภาคที่มักมีผู้กล่าวถึงเสมอ ได้แก่ การทำให้เกิดความเสื่อมของกระบวนการทางการเมืองและสังคม และการบิดเบือนการแข่งขัน การกระจายรายได้ลดลงจนเป็นอุปสรรคต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ

ส่วนในระดับกิจการ หากผู้กระทำการทุจริตถูกผู้รักษากฎหมายจับได้ การทุจริตก็สามารถถึงกิจการให้ต้องรับโทษทางแพ่ง ทางอาญาและถูกแทรกแซงการบริหาร โดยผลทางกฎหมาย หรือหากถูกเปิดโปงโดยสื่อมวลชน การทุจริตย่อมบ่อนทำลายประสิทธิภาพและชื่อเสียงทางจริยธรรมของกิจการ ผลกระทบเหล่านี้บ่อยครั้งถูกมองว่าเป็นเรื่องไกลตัว เพราะเป็นผลระดับมหภาค และเชื่อว่าผู้มีอำนาจสามารถหลีกเลี่ยงการถูกตรวจสอบและถูกจับกุมได้ หรือแม้กระทั่งเห็นว่าผลประโยชน์จากการทุจริตคุ้มค่าความเสี่ยง

บริษัทตระหนักดีว่า มุมมองดังกล่าวผิดจากความเป็นจริงอย่างมาก เพราะจากหลักฐานต่างๆ จำนวนมาก ทั้งที่เกิดขึ้นจริงและที่เป็นการวิจัยทางวิชาการแสดงให้เห็นว่า ผลกระทบของการทุจริตเป็นเรื่องใกล้ตัวกิจการมากกว่า และส่งผลกระทบรุนแรงกว่าที่ถูกรับรู้ เช่น

- คู่ค้าต่างชาติจากประเทศที่มีนโยบายแข็งแกร่งต่อการต่อต้านการทุจริต สามารถทำสัญญาผูกมัด கடคั่นนโยบายการบริหารงาน และการดำเนินกลยุทธ์ต่างๆ ของกิจการไทยให้ปฏิบัติตามด้วยการละเมิดเงื่อนไขสัญญา ไม่ได้มีผลเพียงการยกเลิกธุรกรรมหรือถูกขึ้นบัญชีดำในการดำเนินธุรกรรมระหว่างประเทศ แต่รวมถึงการดำเนินคดีตามกฎหมายต่างชาติและกฎหมายไทยกับผู้บริหารกิจการฝ่ายไทยด้วย

- กิจกรรมที่ใช้ทรัพยากรของคนไปกับการให้ หรือสนับสนุนการทุจริต ไม่เพียงแต่จะเพิ่มความเสี่ยงในการประกอบกิจการ แต่ยังจะสูญเสียความสามารถในการแข่งขันไปเรื่อยๆ อีกทั้งศักยภาพในการพัฒนา นวัตกรรมก็จะต่ำลงไปด้วย
- กิจกรรมที่มีชื่อเสียงว่าสามารถ “เรียกได้” เท่ากับว่าได้นำกิจการเข้าสู่วงจรความเชื่อมโยงที่ไม่อาจเลิก “ให้” และไม่รู้ว่าจะต้องให้สินบนไปจนถึงอัตราเท่าใด จนในที่สุดอัตราผลกำไรที่ได้ไม่คุ้มค่าต่อความเสี่ยงในการทุจริต เพราะการที่กิจการหนึ่งเสนอให้สินบน ย่อมเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับสินบนใช้อ้างเป็นข้อต่อรองเพิ่มอัตราสินบนเทียบกับคู่แข่ง นอกจากนี้ ก็ยังไม่มีหลักประกันใดที่กิจการนั้นๆ จะไม่ถูก “เรียก” เพิ่ม
- กิจการหรือบุคคลที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการทุจริต ในที่สุดจะกลับสูญเสียความสามารถที่จะร้องขอความช่วยเหลือ และสิทธิในการปกป้องกิจการ เพราะกิจการจะไม่สามารถดำเนินการใดๆ ได้หากผู้รับสินบนไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง

การยื่นหยัดที่จะไม่ใช้กลวิธีการทุจริตใดๆ เพื่อหาประโยชน์อาจมีช่องทางเลือกที่ให้ผลกำไรที่ดีที่สุดในระยะสั้น แต่เป็นทางเลือกที่ฉลาดกว่าเสมอ หากพิจารณาที่ผลกระทบ อาจหลงผิดเห็นว่ากิจกรรมที่มีชื่อเสียงในความโปร่งใส อยู่ภายใต้ศีลธรรมอันดี ไม่ติดสินบนและต่อต้านการทุจริตอย่างต่อเนื่องอาจพ่ายแพ้การต่อรองทางการค้า หรือการประมูลบางรายการ แต่หากพิจารณาในระยะยาวจะเห็นว่า เป็นการคุ้มค่ากว่าเพราะกิจการที่ไม่ทุจริตจะมีแรงดึงดูดในการได้ลูกค้าที่ดีกว่า เพราะผู้ที่เข้ามาเกี่ยวข้องและหยิบยื่นโอกาสทางธุรกิจให้กับกิจการที่ดีเหล่านั้น มักไม่ใช่ ผู้ที่ประสงค์จะหาประโยชน์จากการทุจริต และลูกค้าย่อมเป็นผู้ที่ได้ภาพลักษณ์ที่สะอาดติดตัวไปด้วย ในที่สุดกิจการที่ดีเหล่านั้นย่อมมีอัตราผลกำไรที่สูงกว่า

นอกจากจะมีแรงดึงดูดลูกค้าที่ดีแล้ว กิจการที่มีภาพลักษณ์ต่อต้านการทุจริต และอยู่ภายใต้หลักศีลธรรมอันดี ยังมีแรงดึงดูดคนดีให้เข้ามาทำงานกับกิจการ ภาพลักษณ์ที่ดียังทำให้พนักงานรู้สึกมีศักดิ์ศรีและความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของกิจการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นรางวัลใจตอบแทนพนักงานที่มีต้นทุนค่าที่สุด

3.3 แนวทางในการปฏิบัติ

แนวทางในการปฏิบัติทั่วไป

1. บริหารความเสี่ยงกิจการ โดยระบุความเสี่ยงและสาเหตุการทุจริตแล้วดำเนินการปฏิบัติเพื่อป้องกันอย่างแข็งขัน ตลอดจนรักษาและปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตโดยต่อเนื่อง
2. สร้างความเชื่อมั่น ด้วยการแสดงภาวะผู้นำของกิจการในการเป็นแบบอย่างของการต่อต้านการทุจริต อีกทั้งมุ่งมั่น สนับสนุนและกำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริตด้วย
3. ส่งเสริมอบรม ตลอดจนให้รางวัลใจพนักงานและตัวแทนของกิจการ ในการบริหารจัดการติดสินบนด้วยปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
4. เสริมสร้างให้พนักงาน ผู้เกี่ยวข้อง คู่สัญญารับจ้างและลูกค้า ตระหนักถึงการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น และร่วมต่อต้านการทุจริต
5. สร้างหลักประกันว่าค่าตอบแทนที่ให้กับพนักงานและผู้เกี่ยวข้องเพียงพอ และเป็นไปเพื่อบริการที่ซื่อสัตย์เท่านั้น

6. สร้างและรักษาระบบต่อต้านการทุจริตที่มีประสิทธิผล (หากมีวิธีการอื่นๆ ที่ดียิ่งขึ้น) นอกเหนือไปจากวิธีการบริหารความเสี่ยงของกิจการ
7. สนับสนุนให้พนักงาน หุ้นส่วน คู่ค้า และคู่ค้า รายงานการละเมิดนโยบายของกิจการและการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือ ไรจริยธรรม
8. นำเสนอเรื่องการละเมิดกฎหมายอาญา ให้ผู้มีอำนาจที่เหมาะสมได้รับทราบ
9. ดำเนินการต่อต้านการทุจริต ด้วยการสนับสนุนหรือร่วมเป็นภาคีกับกิจการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตในลักษณะเดียวกันด้วย เป็นต้น

แนวทางในการปฏิบัติแบบกลุ่มความร่วมมือ

นอกจากแนวทางข้างต้นที่สามารถนำไปปฏิบัติเฉพาะตนเองแล้วการต่อต้านการทุจริตจะมีพลังมากขึ้นและส่งผลกระทบมากกว่า หากมีการร่วมมือกันเองระหว่างกลุ่มกิจการ (Collective Action) เป็นการยกระดับการปฏิบัติให้เป็นแบบก้าวหน้า การพัฒนาเครือข่ายเชื่อมโยง แบ่งปันและช่วยเหลือกันต่อต้านการทุจริตด้วยการร่วมกัน ไม่เข้าไปเกี่ยวข้อง ไม่เสนอให้สินบน เป็นต้น จากการศึกษาของ UN Global Compact และ Transparency International พบว่า ภูมิคุ้มกันระดับนี้เกิดขึ้นได้ดีที่สุด หากกิจการแนวร่วมร่วมกันกำหนดกรอบการปฏิบัติแบ่งปันกรณีศึกษาและแนวทางแก้ปัญหา และถ่ายทอดแบบอย่างการปฏิบัติที่ดีให้กับพนักงาน โดยหลักทฤษฎีการบริหาร เครือข่ายจะก่อให้เกิดผลกระทบเป็นวัฏจักรที่เสริมแรงตนเอง กล่าวคือยิ่งมีสมาชิกมากเท่าใด ก็ยังมีคนอยากสมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกด้วยมากขึ้น ดังนั้น การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีที่สุดในระดับนี้ คือการเข้าร่วมและปฏิบัติตามเจตนารมณ์กับเครือข่ายแนวร่วม และชักชวนกิจการที่เกี่ยวข้องให้ร่วมด้วย

ดังนั้น แนวปฏิบัติที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่สามารถทำได้ในทันทีคือการเข้าร่วมเครือข่ายของภาคเอกชนไทย ในลักษณะที่เป็นโครงการร่วมกันปฏิบัติการที่เป็นธรรมเพื่อต่อต้านการทุจริต ซึ่งกิจการชั้นนำของประเทศกว่า 50 แห่ง ได้ร่วมกันประกาศเจตนารมณ์ในปี 2554 โดยกำหนดแนวปฏิบัติที่กิจการร่วมสัตยาบันจะดำเนินการ ได้แก่

1. การกำหนดนโยบายห้ามการติดสินบนทุกรูปแบบ
2. ประกาศใช้ “จรรยาบรรณธุรกิจ” ที่ให้ความสำคัญต่อการปลอดการทุจริต (Zero Fraud) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติสำหรับผู้บริหารและพนักงานที่นำไปสู่ความสำเร็จและความสุขอันยั่งยืน
3. อบรมพนักงานเพื่อส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริต
4. บริหารความเสี่ยงของกิจการและจัดการระบบการควบคุมภายในทั้งทางกายภาพและทางจิตใจ ให้เหมาะสม เพื่อป้องกันการประพฤติมิชอบต่างๆ
5. กำหนดกลไกการรายงานสถานะทางการเงินที่ถูกต้อง โปร่งใส และอยู่ในศีลธรรมอันดี
6. จัดให้มีช่องทางการสื่อสารสำหรับแจ้งเบาะแส มีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้ง ตลอดจนมีกระบวนการตรวจสอบทุกเบาะแสที่ได้รับแจ้งอย่างเป็นธรรม
7. จัดทำผลการประเมินผลและตัวชี้วัด (KPI) ในการประกันคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการแสดงให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริต

แนวร่วมดังกล่าวยังคงแสดงเจตนารมณ์ที่จะเปิดเผยและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แนวปฏิบัติที่ดี และแนวทางการสำเร็จ เพื่อให้การต่อต้านการทุจริตพัฒนากว้างขวางมากยิ่งขึ้น โดยการร่วมมือกับกิจการในอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมทั้งคู่แข่งและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ด้วย

4) การเคารพสิทธิมนุษยชน

บริษัทพึงเคารพต่อชีวิตและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของทุกคนซึ่งนับเป็นรากฐานของการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมทั้งการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยแนวทางปฏิบัติแบ่งได้เป็น

- (1) การจัดทำนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.สิทธิมนุษยชนของประเทศไทย ครอบคลุมทั้งกิจการ สร้างองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนในกิจการ และมีการประเมินผลเป็นระยะ
- (2) การบริหารจัดการความเสี่ยง โดยประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน ทั้งในกิจการ ชุมชน และสังคม รวมถึงละเว้นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการร่วมกระทำผิดทั้งทางตรงและทางอ้อม
- (3) มีกลไกการคุ้มครองและเยียวยา โดยเปิดโอกาสให้พนักงาน ชุมชนและสังคมมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

4.1 ความหมาย

หลักสำคัญในการเคารพสิทธิมนุษยชนสำหรับกิจการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม นับเป็นรากฐานของการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์อันมีความเชื่อมโยงกับกิจการในลักษณะทำให้มีคุณภาพและคุณค่าสูงขึ้น จึงต้องมีความเคารพต่อชีวิตและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ของคนทุกคน

สิทธิมนุษยชนเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่มีมาแต่เกิด ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะเป็นใคร มีถิ่นกำเนิด สัญชาติ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์ สีผิว ศาสนา ภาษาหรือสถานะทางสังคมเช่นใด ทุกคนต่างมีสิทธินี้อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ควรถูกเลือกปฏิบัติ เพราะทรัพยากรบุคคลและมนุษย์ที่มีคุณภาพคือปัจจัยสำคัญของบริษัทที่นำมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่ม ผลผลิต รวมทั้งความสามารถในการแข่งขันและความเจริญรุ่งเรืองในทุกๆ ด้านของประเทศชาติ

สิทธิมนุษยชนต่างจากสิทธิตามกฎหมาย กฎหมายบางฉบับอาจไม่มีบทบัญญัติที่รองรับสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอ และสิทธิตามกฎหมายอาจแตกต่างกันตามแต่ละบริบทของแต่ละประเทศ แต่สิทธิมนุษยชนเป็นหลักคุณค่าและมีความเป็นสากลที่ได้รับการยอมรับจากนานาชาติร่วมกัน

ปฏิญญาสากล(Universal Declaration on Human Rights) ว่าด้วยสิทธิมนุษยชนซึ่งได้รับการรับรองจากองค์การสหประชาชาติในปีพ.ศ.2491 คือรากฐานสำคัญในการวางแนวคิดและหลักการว่าด้วยมาตรฐานขั้นต่ำในการดำรงชีวิตสำหรับมนุษย์ ปฏิญญาดังนี้เรียกร้องให้ปัจเจกชนทุกคนและทุกภาคส่วนของสังคม ส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ตลอดจนปฏิบัติต่อกันอย่างเสมอภาคบนพื้นฐานของความเคารพในชีวิตและศักดิ์ศรีซึ่งกันและกันนอกจากนี้ ยังมีกฎหมายระหว่างประเทศอีก 7 ฉบับซึ่งมุ่งคุ้มครองประเด็นสิทธิมนุษยชนที่เฉพาะเจาะจงได้แก่

1. อนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยการจัดการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติในทุกรูปแบบ
2. อนุสัญญาว่าด้วยการจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ
3. อนุสัญญาว่าด้วยการต่อต้านการทรมาน หรือการลงโทษที่โหดร้าย ไร้มนุษยธรรม หรืออ่ำยในศักดิ์ศรี
4. อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก
5. อนุสัญญาว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิของแรงงานข้ามชาติ และสมาชิกในครอบครัว
6. อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิของคนพิการ และ
7. อนุสัญญาเพื่อการคุ้มครองบุคคลทุกคนจากการถูกบังคับให้สูญหาย

ตราสารเหล่านี้ ถือเป็นพื้นฐานของมาตรฐานระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ซึ่งมีผลบังคับต่อประเทศสมาชิก ที่ได้ให้สัตยาบันหรือเป็นภาคีในอนุสัญญาดังกล่าว ต้องมีพันธะผูกพันในหน้าที่ที่จะเคารพ ส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

4.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ

สิทธิมนุษยชน คือ การรู้จักคำนึงถึงชีวิตของกันและกัน เอาใจใส่ดูแลในความทุกข์และความสุขของกันและกัน รวมทั้งช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อมีเหตุทุกข์ภัย เป็นคุณธรรมขั้นพื้นฐานของการดำรงชีวิตของมนุษย์ สำหรับกิจการควรปฏิบัติต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ชุมชนและสังคมรอบข้าง ด้วยความเคารพในคุณค่าของมนุษย์และไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานของพวกเขา ทำให้กิจการได้รับความน่าเชื่อถือและการยกย่อง ทั้งสินค้าและบริการก็จะได้รับการสนับสนุนเหนือคู่แข่งได้โดยไม่ต้องโฆษณาจนเกินไป

หากพิจารณาตามหลักจริยธรรมของปรัชญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน รัฐคือผู้รับผิดชอบเบื้องต้นต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชนสนธิสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ยังกำหนดพันธกรณีที่ผูกพันรัฐซึ่งให้สัตยาบัน ต้องเคารพ คุ้มครอง และทำให้สิทธิมนุษยชนของประชาชนเป็นจริง

อย่างไรก็ตาม นอกจากรัฐแล้ว กิจการเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งของสมาชิกในสังคมย่อมมีหน้าที่เคารพและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อคำนึงว่าปัจจุบันนี้กิจการต่างๆ มีบทบาทในการพัฒนาการค้าและเข้าไปอยู่ในกลไกความสัมพันธ์ทางการเมืองและเศรษฐกิจที่มีความซับซ้อนมากขึ้น กิจการจึงถูกคาดหวังให้แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชนและต่อสิ่งแวดล้อมด้วยความเคารพในคุณค่าของมนุษย์และหลักสิทธิมนุษยชนเช่นกัน

ด้วยเหตุนี้ สิทธิมนุษยชนจึงไม่ใช่เป็นเพียงเรื่องของรัฐหรือเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย แต่เป็นเรื่องขององค์กรธุรกิจ กิจการ ผู้ประกอบการประชาชนและปัจเจกชนทุกคน มิฉะนั้นกิจการอาจจะประสบปัญหาได้

4.3 แนวทางในการปฏิบัติ

การจัดทำนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

1. ส่งเสริมให้มีการเฝ้าระวังการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชนภายในบริษัท และกระตุ้นให้มีการปฏิบัติตามหลักการสิทธิมนุษยชนอันเป็นมาตรฐานสากล ซึ่งครอบคลุมไปถึงกิจการในเครือผู้ร่วมทุนและคู่ค้า
2. จัดทำนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนสำหรับกิจการ ครอบคลุมตั้งแต่ระดับคณะกรรมการและผู้บริหาร ลงไปถึงระดับพนักงานผู้ปฏิบัติงานตลอดจนบุคลากรนโยบายสิทธิมนุษยชนให้ใช้ได้ทุกแผนกทั่วทั้งบริษัท
3. สร้างองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนในบริษัท พร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรในบริษัทยึดถือและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน
4. หาวิธีประเมินการปฏิบัติตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนเป็นระยะ เพื่อใช้ในการปรับปรุงจัดลำดับความสำคัญ และหาวิธีแก้ไขหากเกิดปัญหา

การบริหารจัดการความเสี่ยงและการนำไปปฏิบัติ

1. วางแผนการดำเนินโครงการของบริษัทอย่างรอบคอบ ระมัดระวังประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ ทั้งที่กำลังปฏิบัติการหรือที่มีแผนในอนาคตว่าจะส่งผลกระทบต่อการละเมิดสิทธิของพนักงาน ชุมชนและสังคมในสภาพแวดล้อมอย่างไร พร้อมทั้งหามาตรการควบคุมป้องกัน และให้ความช่วยเหลือ
2. กำกับดูแลกิจการไม่ให้สร้างปัญหา ที่อาจมีส่วนทำให้เกิดการละเมิดสิทธิของชุมชน หรือในพื้นที่ที่มีการดำเนินโครงการ
3. ละเว้นการร่วมกระทำความผิดอันอาจก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม อาทิ ไม่פקเฉยต่อการที่กองกำลังเจ้าหน้าที่ ทหารหรือตำรวจเข้าปราบปรามหรือใช้มาตรการกีดกันการชุมนุมการประท้วงอย่างสงบของประชาชนในพื้นที่ที่บริษัทดำเนินโครงการอยู่
4. ละเว้นการร่วมกระทำผิดจากการดำเนินโครงการของบริษัทอันเป็นเหตุให้ประชาชนต้องละถิ่นฐานบ้านเกิดและที่ดินทำกิน หากการดำเนินการนั้น เป็นไปตามกฎหมายไทยและปฏิบัติตามมาตรฐานสากลก็ควรให้ความมั่นใจได้ว่า ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการได้รับค่าชดเชยที่เพียงพอ

กลไกการคุ้มครอง เยียวยา และการมีส่วนร่วม

1. แก้ไขปัญหาอันเกิดจากผลกระทบในทางลบที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน อันเนื่องมาจากการตัดสินใจและการดำเนินกิจการในด้านต่างๆและปรับปรุงให้ดีขึ้น
2. จัดทำกลไกการร้องเรียนและร้องทุกข์อย่างเหมาะสม สำหรับเป็นช่องทางให้พนักงานในบริษัท หรือผู้ที่เชื่อว่าสิทธิของตนถูกละเมิดหรือ ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม สามารถแสวงหาหนทางเยียวยาได้โดยควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กลไกนี้เป็นที่รับทราบอย่างทั่วถึง

3. กลไกการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ควรมีขั้นตอนและกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน มีความเป็นอิสระในการตรวจสอบและการตัดสินใจ โดยให้คำนึงว่า ผลลัพธ์ที่ออกมาและการเยียวยาใดๆ ควรเป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน
4. ใช้การสานเสวนาและการเจรจาเพื่อ ไกล่เกลี่ย อันเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการแก้ไขข้อร้องทุกข์ เพื่อแสวงหาทางออกที่เป็นที่ตกลงกันได้ของทั้งสองฝ่าย
5. ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงาน ชุมชนและสังคมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หากมีการกระทำของกิจการหรือบุคลากรในกิจการที่อาจเป็นการละเมิดสิทธิ ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการสะท้อนปัญหาและค้นหาแนวทางแก้ไข

5) การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

แรงงานมีสิทธิขั้นพื้นฐานที่จะเลือกทำงานได้ตามความพึงพอใจของตน และมีสิทธิที่จะอยู่ในสภาพการทำงานที่ดี มีความยุติธรรม ในขณะที่เดียวกันแรงงานที่ได้รับความไม่เป็นธรรมก็ต้องตอบแทนบริษัทด้วยความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ทำให้บริษัทมีความเจริญยิ่งขึ้นมากขึ้น ดังนั้นบริษัทต้องเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย และหลักจริยธรรม ซึ่งแนวทางปฏิบัติของบริษัทที่สำคัญคือ การไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน ไม่ใช่แรงงานบังคับ ไม่ใช่แรงงานเด็ก พนักงานมีเสรีภาพในการสมาคม และร่วมการเจรจาต่อรองเพื่อได้รับความคุ้มครองทางสังคม รวมทั้งบริษัทต้องจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่คำนึงถึงสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงาน

5.1 ความหมาย

การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการปฏิบัติต่อผู้ใช้แรงงานอย่างเป็นธรรม คือการเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายและหลักจริยธรรมของทุกกระบวนการธุรกิจชนชาติประกันภัยซึ่งมีส่วนสำคัญยิ่งที่จะสร้างความยุติธรรม ความมั่นคงและความสงบสุขในสังคม อันรวมถึงความมั่นคงยั่งยืนและความเจริญเติบโตของบริษัทเอง

ขอบเขตของการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม แบ่งเป็น 3 ประการ คือ

1. เคารพสิทธิในการทำงานตามหลักสิทธิมนุษยชน และตามปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ
 - การไม่เลือกปฏิบัติ ได้แก่ การไม่แบ่งแยก กีดกัน สร้างอคติหรือลำเอียงในการจ้างงาน
 - การไม่ใช่แรงงานบังคับคือ ไม่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลประโยชน์อันเกิดจากการเกณฑ์แรงงานโดยวิธีขู่เข็ญว่าจะลงโทษ ซึ่งทำให้บุคคลผู้นั้นขาดความสมัครใจที่จะทำงาน
 - การไม่ใช่แรงงานเด็ก หมายถึงกำลังแรงงานนั้นต้องเป็นผู้ที่มีอายุไม่น้อยกว่า 15 ปี และต้องจบการศึกษาภาคบังคับแล้ว
 - มีการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ เพื่อเป็นตัวแทนในการเจรจาทันทีกับนายจ้าง โดยทั้งฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างต่างมีสิทธิที่จะจัดตั้งองค์กรของตนที่ตนเป็นผู้เลือก ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายและ/หรือกฎระเบียบกิจการ
2. ให้ความคุ้มครองทางสังคม การคุ้มครองสภาพการทำงานของลูกจ้าง
 - การจ่ายค่าจ้างและค่าตอบแทนในรูปแบบต่างๆ เวลาทำงาน รวมถึงค่าล่วงเวลา
 - การหยุดพักก่อน วันหยุด วันลาป่วย และลากิจ

- การลงโทษทางวินัย
- การให้ออกจากงาน
- การให้สิทธิสวัสดิการแก่แรงงานทั้งหญิงและชาย เช่น ตั้งครรภ์ไปจนถึงคลอดบุตร ลาอุปสมบท ลาไปปฏิบัติธรรม
- การจัดสวัสดิการที่มีผลกระทบต่อการค้ารงชีพต่างๆ เช่น น้ำดื่มที่สะอาดปลอดภัยอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ ห้องอาหาร ห้องพยาบาล รถรับส่งพนักงาน ชุดเครื่องแบบยูนิฟอร์ม ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เบี้ยเลี้ยงเมื่อเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ การเข้าถึงบริการทางการแพทย์ที่สถานประกอบการจะจัดหาให้ นอกจากนี้ยังมีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินกู้สวัสดิการอื่นๆ ได้แก่ ซื้รถยนต์ ซื้บ้าน อนาคตสงค้อื่นๆ ส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัทฯ รวมไปถึงผลิตภัณฑ์อื่นๆที่อยู่ในกลุ่มพลังทางการเงินของชนชาติ ตลอดจนการให้หลักประกันความมั่นคงทั้งในทางกายภาพและในทางจิตใจ เมื่อต้องว่างงาน เจ็บป่วย ทูพผลภาพ ชราภาพ หรือสูญเสียชีวิต

3. ให้ความคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานการส่งเสริมและรักษามาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีของแรงงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจการป้องกันไม่ให้มีการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนปลอดจากความเสี่ยงด้านสุขภาพ

5.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ

แรงงาน คือ ผู้เกี่ยวข้องหรือเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงของกิจการชนชาติประกันภัยเนื่องจากกิจการไม่อาจดำเนินไปได้ หากไร้ซึ่งกำลังแรงงานที่จะขับเคลื่อนการผลิตและบริการ แม้ว่าการที่กิจการได้สร้างงานและจ่ายค่าตอบแทนแก่แรงงานตามผลงานที่ทำ จะถือเป็นส่วนหนึ่งของการตอบแทนทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม แต่เมื่อนำความสัมพันธทางอำนาจในการจ้างงานระหว่างนายจ้างและลูกจ้างนั้น ไม่เท่าเทียมกัน แรงงานซึ่งมีความเปราะบางเป็นพื้นฐานและมีความเสี่ยงสูงต่อการถูกละเมิดสิทธิ จึงสมควรได้รับความคุ้มครองในหลายด้าน ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมให้ความคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของแรงงานที่จะเลือกทำงานได้ตามความต้องการของตน รวมถึงสิทธิที่จะอยู่ในสภาพการทำงานที่ดีและยุติธรรม บริษัทจึงมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อแรงงานด้วยความเคารพในสิทธิขั้นพื้นฐานนี้

การไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้ใช้แรงงาน และในทางตรงข้ามการส่งเสริม โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพของมนุษย์และมาตรฐานการครองชีพของแรงงาน ย่อมเป็นการปฏิบัติตามหลักคุณธรรมและจริยธรรมที่ดีของกิจการ และยังช่วยเสริมสร้างกิจการให้เกิดความมั่นคงและมีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนได้อีกด้วย

5.3 แนวทางในการปฏิบัติ

การไม่เลือกปฏิบัติในการจ้างงาน

1. จัดทำนโยบายการจ้างงานในหน้าที่อันเหมาะสมที่ปลอดจากการเลือกปฏิบัติ ยืนยันความเสมอภาคทางโอกาส โดยไม่นำความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สีผิว เพศ ภาวะ ศาสนา สัญชาติ ภูมิหลังของบุคคล

ความคิดเห็นทางการเมือง อายุ หรือความทุพพลภาพ มาเป็นปัจจัยในการพิจารณาและตัดสินใจจ้างงาน รวมถึงจัดปัจจัยอื่นๆ ที่อาจนำไปสู่การเลือกปฏิบัติ เช่น สถานภาพสมรส การติดเชื้อเอชไอวี เป็นต้น

2. จัดทำนโยบายว่าด้วยการส่งเสริมการจ้างงานสำหรับกลุ่มแรงงานที่มีสถานะเปราะบาง อาทิ เปิดโอกาสให้มีการจ้างงานคนพิการ
3. พัฒนาพนักงานเพื่อฝึกฝนทักษะและเพิ่มพูนศักยภาพ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีการเรียนรู้ทั้งในทางวิชาการและในด้านการพัฒนาทางจิตใจ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงานเมื่อมีโอกาสที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมให้มีการศึกษากันทางเพศ
4. ประเมินวิธีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ ในการปฏิบัติตามนโยบายว่าด้วยการส่งเสริมการจ้างงานรวมถึงส่งเสริมโอกาสและความก้าวหน้าในบริษัท
5. สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในที่ทำงานสำหรับคนพิการที่สมเหตุสมผล
6. ไม่ปลดหรือเลิกจ้างพนักงาน อันเป็นการตัดสินใจของผู้แทนฝ่ายบริหารแต่เพียงฝ่ายเดียว หรือการตัดสินใจนั้นอยู่บนฐานของการเลือกปฏิบัติ
7. นายจ้างควรตรวจสอบสาเหตุการลาออกของพนักงาน เพื่อนำมาพัฒนาให้อัตราการลาออกลดน้อยลง

การไม่ใช้แรงงานบังคับ

1. สนับสนุนและเคารพในการปกป้องสิทธิมนุษยชน ตรวจสอบดูแลมิให้กิจการของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิ เช่น ไม่สนับสนุนการใช้แรงงานบังคับ ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาทางปัญญาในการใช้ชีวิตระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
2. หลีกเลี่ยงการได้รับประโยชน์จากการใช้แรงงานนักโทษ ยกเว้นนักโทษนั้นได้รับการพิจารณาบทลงโทษจากศาลแล้ว และการใช้แรงงานนั้นอยู่ในความดูแลและควบคุมของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีระบบที่ให้หลักประกันค่าตอบแทนที่เป็นธรรมตามกฎหมาย
3. ไม่บังคับให้คนงานทำงานล่วงเวลา เพื่อแลกกับการไม่ถูกลงโทษหรือหักค่าจ้าง หรือให้ทำงานเกินชั่วโมงทำงานปกติมากเกินไป

การไม่ใช้แรงงานเด็ก

1. จัดทำนโยบายที่ชัดเจนและให้คำมั่นที่จะไม่สนับสนุนการใช้แรงงานเด็ก รวมถึงไม่ให้พนักงานเข้าไปข้องเกี่ยวกับการค้าประเวณีเด็กหรือการแสวงหาประโยชน์อื่นๆ จากเด็ก
2. หากพบการใช้แรงงานเด็กในสถานประกอบการ หรือที่อยู่ในสภาพแวดล้อมของการประกอบกิจการ รวมทั้งที่เป็นเครือข่ายหรือหน่วยงานของบริษัท ในเบื้องต้นให้ย้ายแรงงานเด็กออกจากพื้นที่การทำงานนั้นเสียก่อน จากนั้นจึงพิจารณาให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้เด็กเข้ารับการศึกษาต่อเนื่องตามการศึกษาภาคบังคับ

เสรีภาพในการสมาคมและการเจรจาต่อรองร่วม

1. ยอมรับการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ เพื่อออกเสียงเจรจาต่อรอง
2. จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม ที่จะเอื้อให้ตัวแทนพนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ถูกแทรกแซงการทำงาน
3. ให้ข้อมูลสำคัญแก่พนักงานและตัวแทนพนักงาน เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานและสภาพที่แท้จริงของบริษัท รวมถึงแจ้งข้อมูลที่สมเหตุสมผลและภายในระยะเวลาที่สมควร โดยเฉพาะเมื่อต้องมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ภายในบริษัท ควรหารือร่วมกับตัวแทนพนักงานเพื่อลดผลกระทบให้มากที่สุด เช่น พิจารณามาตรการอื่นที่เป็นไปได้ก่อนการตัดสินใจปิดกิจการซึ่งจะกระทบการจ้างงาน
4. สนับสนุนการหารือ/ความร่วมมือระหว่างนายจ้างกับพนักงานและตัวแทนพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน
5. เคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการมีอิสระในการให้ความเห็น โดยปราศจากการแทรกแซง การได้รับข้อมูลหรือความเห็นผ่านสื่อต่างๆ รวมทั้งจัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

ความคุ้มครองทางสังคม

1. จัดให้มีเงื่อนไขการจ้างงานที่เป็นธรรมสำหรับพนักงาน และให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามศักยภาพ หรือตามข้อตกลงร่วมระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยพิจารณาความพอเพียงต่อความจำเป็นของพนักงานและครอบครัวเป็นอย่างน้อย และตามมาตรฐานอุตสาหกรรมหรือมาตรฐานการครองชีพที่ควรจะเป็น
2. เคารพและปฏิบัติตามข้อกำหนดที่สูงกว่าหรือเข้มข้นกว่าบทบัญญัติในกฎหมาย ซึ่งข้อกำหนดที่สูงกว่านี้ อาจะมาจากการตกลงกันและมีผลบังคับใช้ตามกฎหมายเช่นกัน เช่น ข้อตกลงร่วมระหว่างนายจ้างกับสหภาพแรงงาน
3. จัดสภาพการทำงานที่เหมาะสมทั้งทางร่างกายและจิตใจให้พนักงานทำงานได้อย่างปลอดภัย และมีศักดิ์ศรี อาทิ คำนึงถึงการจ่ายค่าจ้าง การทำงานล่วงเวลาที่สมเหตุสมผล มีวันหยุดพักผ่อนประจำปี และวันลาพักผ่อนประจำปี ระบบการดูแลสุขภาพและความปลอดภัย การดูแลครรภ์และการลาคลอด เป็นต้น โดยที่พนักงานสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพและแบ่งเวลาให้แก่ครอบครัวได้เช่นเดียวกัน
4. จัดให้มีนโยบายปกป้องพนักงาน ไม่กลั่นแกล้งหรือลงโทษทางวินัยกับพนักงานที่มีกรรายงานอย่างสุจริตต่อผู้บริหารหรือหน่วยงานของรัฐ เกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ถูกต้องที่เกิดขึ้นภายในบริษัท
6. กำหนดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นและทางศาสนาในพื้นที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่

สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

1. พัฒนานโยบายความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ อาทิ จัดให้มีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ด้วยปัจจุบัน เหตุการณ์และปัจจัยภายนอก อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มีเป็นจำนวนมากและเพิ่มทวีความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งเหตุการณ์ความเสียหายบางประเภทไม่สามารถควบคุมป้องกันได้ เช่น

ภัยธรรมชาติ การก่อวินาศภัย เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวอาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อพนักงาน ในขณะที่ปฏิบัติงาน อันเป็นเหตุให้ธุรกิจไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ โดยได้จัดให้มีการฝึกอบรมและประชาสัมพันธ์แผนดังกล่าวให้แก่พนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังรวมถึงแผนการฟื้นฟูการดำเนินงาน (Business Recover Plan) สำหรับธุรกิจที่เสี่ยงและให้มีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อแผนดังกล่าว

2. ปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของสถานประกอบการ โดยวางระบบบริหารจัดการ อาทิ การกำจัดน้ำทิ้ง การติดตั้งระบบการฟอกการระบายอากาศ การทำความสะอาด เครื่องปรับอากาศอยู่เสมอ รวมถึงจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานและการใช้อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล
3. วิเคราะห์และหามาตรการเพื่อควบคุมความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน รวมถึงจัดให้มีระบบป้องกันมลพิษที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน จัดให้มีสถานที่ทำงานที่สะอาด ปราศจากฝุ่นละออง สารพิษ และสัตว์ที่อาจเป็นพาหะนำโรค เพื่อความปลอดภัยจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ทั้งจากอุบัติเหตุและโรคภัย เช่น การจัดหาเครื่องกรองน้ำดื่มสำหรับพนักงาน การแยกเครื่องถ่ายเอกสารออกจากพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันฝุ่นละออง และ สารพิษต่างๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของพนักงาน
4. สื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับข้อกำหนดว่าด้วยวิธีปฏิบัติที่ปลอดภัยในการทำงานต่างๆ และให้แน่ใจว่าพนักงานเข้าใจและทำตามระเบียบปฏิบัติได้ถูกต้อง
5. จัดหาอุปกรณ์ความปลอดภัยและอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลที่จำเป็นให้พนักงาน ทั้งประเภทที่ไม่ได้ทำงานประจำ (Part-time) หรือเป็นพนักงานชั่วคราว (Temporary) รวมถึงพนักงานรับเหมาช่วง (Subcontractor) ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการประสบอันตรายจนได้รับบาดเจ็บ ความเจ็บป่วย และอุบัติเหตุจากการทำงาน รวมถึงกรณีฉุกเฉินอื่นๆ
6. เคารพและยึดถือหลักการที่ว่า นายจ้างเป็นผู้มีหน้าที่ในการกำหนดมาตรการ และจัดหาอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้พนักงาน ค่าใช้จ่ายในการจัดหาสิ่งเหล่านี้จึงควรเป็นของนายจ้าง ไม่ใช่พนักงาน
7. บันทึกและสอบสวนอุบัติการณ์และปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
8. ประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน ซึ่งแตกต่างกันไปตามประเภทของงานและสถานภาพของพนักงาน เช่น ความเสี่ยงสำหรับพนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์ ผู้ที่เพิ่งคลอดบุตรหรืออยู่ในระยะให้นมบุตร หรือพนักงานที่เป็นผู้พิการ รวมถึงพนักงานที่มีโรคประจำตัว เป็นต้น (ให้บริษัทรับรู้ผลกระทบเกี่ยวกับชีวอนามัยในการทำงานของพนักงาน การกิน ดื่ม หายใจ สิ่งแวดล้อม)
9. ให้พนักงานมีส่วนร่วมในระบบบริหารจัดการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม และเคารพสิทธิของพนักงาน ดังนี้
 - พนักงานมีสิทธิได้รับข้อมูลเต็ม ถูกต้อง และในระยะเวลาที่เหมาะสม และแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practices) เกี่ยวกับความเสี่ยงและการป้องกันความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

- พนักงานมีสิทธิที่จะสอบถามและขอคำปรึกษาหารือเรื่องความปลอดภัย และอาชีวอนามัย ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน และงานที่ทำในทุกๆ ด้าน
- พนักงานมีสิทธิที่จะปฏิเสธงาน หากพิจารณาแล้วว่าอาจเป็นอันตรายร้ายแรงถึงแก่ชีวิต หรือกระทบต่อสุขภาพทั้งของตัวเองพนักงานเองและผู้อื่น
- พนักงานมีสิทธิขอคำแนะนำจากกิจการภายนอก ทั้งจากกิจการของพนักงานและนายจ้าง รวมทั้งกิจการอื่นๆ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในเรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัยนั้นๆ
- พนักงานมีสิทธิที่จะรายงานข้อมูลปัญหาความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
- พนักงานมีสิทธิร่วมตัดสินใจในนโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัย และอาชีวอนามัย และกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการสอบสวนอุบัติเหตุและการประสบอันตราย หรือการเกิดเหตุเค็ดร็อนรำคาญอันเนื่องมาจากการทำงาน
- พนักงานต้องปลอดจากการถูกขู่ข่มขู่และคุกคาม ในการใช้สิทธิและกระทำการต่างๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้น

6) ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค (ผู้เอาประกันภัยและผู้รับผลประโยชน์)

แนวทางปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยและผู้รับผลประโยชน์ มีฐานความคิดมาจากสิทธิของผู้บริโภค กล่าวคือ กิจการต้องผลิตสินค้าและบริการที่ปลอดภัยต่อชีวิต ทรัพย์สิน ของผู้บริโภค ที่สามารถไว้วางใจได้ มีระบบการจับเก็บข้อมูลผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย มีการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคที่ตรงความจริงและเพียงพอ เพื่อให้ประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ ทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการใช้ชีวิตของลูกค้าเป็นหลักในการพัฒนาเพื่อสร้างนวัตกรรมของสินค้าและบริการ โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการและกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การบริโภคที่ยั่งยืน รวมถึงเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างแรงจูงใจ ส่งเสริมให้ผู้บริโภคเห็นถึงประโยชน์ของการใส่ใจในการเพิ่มความระมัดระวังการขับขี่ยานยนต์บนท้องถนนมากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์สุขในการดำรงชีวิตของผู้บริโภคและเป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมไปถึงการให้ความรู้ทั่วไปและวิธีการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ตลอดจนเสริมสร้างความอุ่นใจ ผู้บริโภคมีความสุขใจที่ได้รับความสะดวกสบายและปลอดภัยจากชนชาติประกันภัย

6.1 ความหมาย

ความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยของบริษัท หมายถึงความรับผิดชอบต่อคุณภาพและคุณสมบัติ รวมถึงข้อมูลของผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนวิธีการในการนำเสนอและการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการนั้นๆ ว่าจะต้องเป็นประโยชน์ต่อทรัพย์สิน และสุขภาพ มีความปลอดภัยต่อผู้เอาประกันภัย สังคมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการกระทำการที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้เอาประกันภัย ในลักษณะที่เป็นการละเมิดหรือทำให้เสียสิทธิของผู้เอาประกัน อันเป็นการเสื่อมเสียจรรยาบรรณในการประกอบกิจการที่ดี เช่น

- มีการปกป้องข้อมูลของผู้เอาประกันภัย ในเรื่องที่เหมาะสม
- มีการรับฟังความคิดเห็นมีการให้ความรู้และข้อมูลแต่ละผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องเป็นธรรมแก่ผู้เอาประกันภัยมีการให้ความรู้ทั่วไปและขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และเสริมสร้างความอุ่นใจ ผู้บริโภคมีความสุขที่ได้รับความสะดวก
- มีการสร้างแรงจูงใจ ส่งเสริมให้ผู้บริโภค ใฝ่ใจ มีความระมัดระวังในการขับขี่รถยนต์บนท้องถนนมากยิ่งขึ้น ในระหว่างที่เจ้าหน้าที่คำแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคและสังคม

นอกจากนี้ เมื่อตระหนักว่าผลิตภัณฑ์และบริการจะก่อให้เกิดผลกระทบในด้านทรัพย์สิน และสุขภาพ อันรวมไปถึงความสุขและความทุกข์ หรือความปลอดภัยในลักษณะใดๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทั้งต่อผู้เอาประกันภัย สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม จะต้องรีบเปิดเผยข้อมูล และจัดการแก้ไขเยียวยาโดยทันที เพื่อให้การผลิตสินค้าและบริการนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เอาประกัน สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง ทำให้เกิดการบริโภคอย่างยั่งยืน และกิจการสามารถเจริญเติบโตก้าวหน้าต่อไปได้อย่างยั่งยืนเช่นกัน

6.2 หลักการและเหตุผลที่ควรปฏิบัติ

เหตุผลสำคัญที่กิจการควรคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยและผู้รับผลประโยชน์ มีฐานความคิดมาจากสิทธิของผู้บริโภค 8 ประการ ดังนี้

1. สิทธิในการได้รับการตอบสนองของความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ น้ำ อาหาร อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่ อาศัย การดูแลสุขภาพและสุขภาพอนามัย เช่น การเตรียมพื้นที่สำหรับรับรองลูกค้า ด้วยการจัดเตรียมที่นั่งรับรองที่สะดวกสบาย มีน้ำดื่มสะอาด มีสิ่งสิ่งพิมพ์ไว้บริการ และยังมีเจ้าหน้าที่แผนกต้อนรับคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ การติดต่อประสานงานเบื้องต้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และอุ่นใจเมื่อเข้ารับบริการ
2. สิทธิด้านความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยจากผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงปลอดภัยจากกระบวนการผลิต ตัวอย่างเช่น
 - การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า บริษัทฯ ได้นำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีกระบวนการจัดการที่ดี เข้าจัดเก็บ ดูแลรักษา เพื่อป้องกันการโจรกรรมข้อมูลที่เป็นความลับ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าบริษัทฯมีการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานสูง และเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเชื่อถือของลูกค้ามากยิ่งขึ้น บริษัทฯยังได้กำหนดและคงไว้ซึ่งมาตรฐานและขั้นตอนการดำเนินงานที่เข้มงวดในการเคารพสิทธิความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เพื่อรักษาความปลอดภัย และป้องกันการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้โดยมิเจตนาไม่สุจริต
 - ด้านกระบวนการผลิตรูปแบบของบรรจุภัณฑ์ ได้มีการปรับเปลี่ยนใหม่ จากเดิมที่เป็นของพลาสติก มีกลิ่นระเหยแรง เปลี่ยนเป็นของบรรจุภัณฑ์กระดาษที่ไม่มีกลิ่นรบกวน และไม่เป็นอันตรายต่อระบบทางเดินหายใจ

- ด้านบริการ บริษัทฯ ได้มอบความช่วยเหลือให้แก่ประชาชน เมื่อเกิดภัยพิบัติ ด้วยบริษัทฯ ห่วงใยถึงความเป็นอยู่ของลูกค้าและประชาชนที่ต้องเผชิญกับวิกฤติการณ์ต่างๆ จึงได้ออกมาตรการช่วยเหลือ ทั้งที่เป็นมาตรการหลักและมาตรการเสริม เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน และลูกค้ายังมั่นใจได้ว่าจะได้รับการดูแลเป็นอย่างดี เช่น เมื่อเกิดเหตุอุทกภัยใหญ่ บริษัทฯ ได้จัดหาสถานที่จอดรถที่ปลอดภัยให้กับลูกค้าฟรี เพื่อให้ลูกค้าอุ่นใจได้ว่ารถยนต์จะไม่ได้รับความเสียหายจากภัยน้ำท่วม พร้อมจัดหาเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง และยังได้จัดส่งรถลากจูงเข้าไปในพื้นที่ที่ประสบภัยเพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าในการนำรถยนต์ออกมาเก็บในพื้นที่ที่ปลอดภัยจากน้ำ นอกจากนี้ยังได้เผยแพร่วิธีการปฏิบัติตัวก่อน ขณะ และหลังเกิดเหตุอุทกภัยเพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นให้แก่ลูกค้าอีกด้วย

3. สิทธิด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิได้รับข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยข้อมูลเหล่านั้นต้องเป็นความจริงไม่บิดเบือน หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ด้วยการแจ้งเงื่อนไขความคุ้มครองที่สำคัญลงในโบรชัวร์และตารางกรมธรรม์ของแต่ละผลิตภัณฑ์ ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของบริษัทได้หลายช่องทาง เช่น แผ่นพับผลิตภัณฑ์ในสาขาธนาคาร สื่อโทรทัศน์ที่ติดตั้งภายในสาขา การจัดทำข้อมูลเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์บนเว็บไซต์ของบริษัท

การจัดฝึกอบรมพนักงานขายให้มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์มากที่สุด เพื่อเป็นศูนย์กลางสื่อสารกับลูกค้า ในการสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนในทุกระดับชั้น ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการทำประกันภัย ให้ได้รับข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะกับลูกค้าอย่างถูกต้องและชัดเจน ในทุกขั้นตอนการขาย ทั้งในส่วนของการรายละเอียดความคุ้มครอง ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ต่อยอดไปถึงสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าตระหนักถึงความปลอดภัย การใส่ใจในการเพิ่มความระมัดระวังภัยจากการขับขี่รถยนต์บนท้องถนนมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์สุขในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้เอาประกันภัยที่ส่งผลดีต่อสังคมโดยรวม และเป็นส่วนที่สำคัญในการช่วยลดจำนวนอุบัติเหตุบนท้องถนน แม้กรมธรรม์ประกันภัยจะมอบความคุ้มครองในชีวิตและทรัพย์สิน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดทำข้อมูล ความรู้ รวมถึงบริการเสริมในรูปแบบต่างๆ ที่จะสามารถช่วยเหลือ ส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอุ่นใจ ปลอดภัย เมื่ออยู่ภายใต้ความคุ้มครองของชนชาติประกันภัย อาทิ การจัดทำข้อมูลความรู้ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัท วิธีรับมือปัญหาอุทกภัย ทั้งการปฏิบัติตัวก่อน ขณะ และหลังเกิดเหตุในรูปแบบของภาพกราฟฟิค (Infographic) ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของบริษัทฯ ได้แก่ เว็บไซต์บริษัท สื่อออนไลน์ต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจ ในรูปแบบที่ง่าย และสามารถปฏิบัติได้ด้วยตนเอง ซึ่งบริษัทฯ ได้สังเกตเห็นว่าการให้คำแนะนำจัดทำข้อมูลต่างๆ ดังกล่าว จะช่วยลดความเสี่ยงภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่อาจจะเกิดกับลูกค้าได้อีกทางหนึ่ง

4. สิทธิในการเลือก

ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิในการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งอยู่ในราคาที่เหมาะสมต่อการแข่งขันในตลาด มีเงื่อนไขเป็นที่เข้าใจอย่างชัดเจนและเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ดังนั้น บริษัทจึงพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย ให้ผู้เอาประกันภัยสามารถเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีความคุ้มครองและราคาเหมาะสมกับความต้องการของตนเอง ตัวอย่าง เช่น

- **ขนาด One lite** กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท 1 ราคาประหยัด เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้เอาประกันภัยที่ขับรถดี มีประวัติการเกิดอุบัติเหตุเพียงเล็กน้อย ทั้งนี้ผู้เอาประกันภัยจะมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบค่าเสียหายในส่วนแรกหากเกิดอุบัติเหตุอันทำให้ผู้อื่นเกิดความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยเพิ่มความระมัดระวังใส่ใจ และมีสติทุกครั้งเมื่อขับที่รถยนต์บนท้องถนน ดำเนินชีวิตด้วยความไม่ประมาท ซึ่งจะเป็นการช่วยลดจำนวนอุบัติเหตุบนท้องถนน ได้อีกทางหนึ่งด้วย
- **ขนาด 2+** เป็นกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ ราคาประหยัด ที่มีความคุ้มครองเพิ่มเติมจากกรมธรรม์รถยนต์ประเภท 2 ในเรื่องของการชนกับยานพาหนะทางบก เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้เอาประกันภัยที่มีการเคลมเพียงเล็กน้อย แต่ยังมี ความกังวลเกี่ยวกับอุบัติเหตุบนท้องถนนอยู่
- **ขนาดประกันอุบัติเหตุเพื่อลูกรัก** เป็นกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลที่มีเงินช่วยเหลือให้บุตรต่อเนื่อง 5 ปี หากมารดา(หรือบิดา)ที่เป็นผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต รวมถึงมอบความคุ้มครองให้กับลูก ทั้งด้านอุบัติเหตุ และ 3 โรคที่เด็กเป็นบ่อย ได้แก่ ไข้เลือดออก อาหารเป็นพิษ ลำไส้อักเสบเฉียบพลัน
- **ขนาดประกันอุบัติเหตุรักไม่มีวันหยุด** เป็นกรมธรรม์อุบัติเหตุส่วนบุคคลที่คุ้มครอง 2 ท่านใน 1 กรมธรรม์ โดยจะขยายความคุ้มครองไปถึงบุคคลในครอบครัวอีก 1 ท่าน หากเกิดอุบัติเหตุในวันหยุด จะได้รับความคุ้มครองเพิ่มขึ้น 2 เท่า และหากเกิดอุบัติเหตุสาธารณะในวันหยุดจะได้รับความคุ้มครองสูงถึง 3 เท่า และความพิเศษของผลิตภัณฑ์นี้คือ ในทุกกรมธรรม์จะร่วมบริจาคเงิน 100 บาท ให้กับองค์กรสาธารณกุศลเพื่อช่วยเหลือสังคม
- **ขนาดการ์ดอุ่นใจ (Wallet Protection)** เป็นกรมธรรม์อุบัติเหตุส่วนบุคคล ที่ครอบคลุมถึงการโจรกรรม ซึ่งเป็นบริการพิเศษสำหรับลูกค้าบัตรเครดิตของขนาด เพื่อให้ลูกค้าใช้ชีวิตได้อย่างอุ่นใจ แม้เกิดภัยที่ไม่คาดคิด ด้วยความคุ้มครองที่ครอบคลุม อาทิ คุ้มครองความเสียหายจากการใช้บัตรทางการเงิน การสูญเงินจากการใช้บัตร การถูกโจรกรรมข้อมูลบัตร มีเงินชดเชยช่วยเหลือกรณีเอกสารสำคัญของลูกค้าสูญหาย นอกจากนี้ยังมีบริการเสริมเพื่อช่วยเหลือฉุกเฉินให้กับลูกค้าด้านต่างๆ ได้แก่ บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือและข้อมูลส่วนตัวบนมือถือ บริการเงินสดฉุกเฉิน บริการจ่ายค่าโรงแรมที่พักกรณีฉุกเฉิน และการจัดหาตัวเครื่องบินฉุกเฉิน