

คู่มือจรรยาบรรณทางธุรกิจ

Code of Conduct



บพจ.

นาวกิจประกันภัย

The Navakij Insurance Public Company Limited

บริษัท นาวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ปรับปรุง พฤษภาคม 2562

สารบัญ

| | |
|---|----|
| บทนำ | 1 |
| วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม | 2 |
| คำจำกัดความ (นิยาม) | 3 |
| ข้อพึงปฏิบัติ / จริยธรรมทางธุรกิจ | |
| นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับผู้ถือหุ้น | 4 |
| นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับลูกค้า (ผู้เอาประกันภัย) | 5 |
| นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับพนักงาน | 5 |
| นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเจ้าหนี้ | 6 |
| นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับคู่ค้า/คู่สัญญา | 6 |
| นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับคู่แข่งทางการค้า | 6 |
| นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม | 7 |
| นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน | 7 |
| นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน | 7 |
| นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ | 9 |
| นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | 9 |
| นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน | 9 |
| นโยบายการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ | 11 |
| คณะกรรมการบริษัท | 12 |
| พนักงาน | 13 |
| • นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ | 13 |
| • นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร | 14 |
| • นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน | 14 |
| • ข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน | 14 |
| การดูแลให้มีการปฏิบัติตามและการทบทวน | 17 |

บทนำ

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีอุดมการณ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม และตระหนักถึงความสำคัญและสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ซึ่งสามารถนำไปสู่ความสำเร็จและเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรและผู้ถือหุ้นอย่างยั่งยืน

เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นธุรกิจบริการ ทำให้บริษัทต้องรักษามาตรฐานคุณภาพที่ดีในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้ง พัฒนาระบบการให้บริการและผลิตภัณฑ์ในรูปแบบใหม่ๆ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของบริษัท

คณะกรรมการบริษัทจัดให้มี คู่มือจริยธรรมทางธุรกิจ และกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม มีการกำหนดเป้าหมายและวิธีการ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น และเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จตามที่ได้ระบุไว้ในวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ รวมทั้งได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติไว้ในคู่มือจริยธรรมทางธุรกิจฉบับนี้ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ โดยมีคณะกรรมการบริษัทปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดี เนื่องจากถือเป็นส่วนหนึ่งของระเบียบวินัยที่บริษัทได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยคุณธรรมและสามารถผลักดันให้องค์กรเจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่องและมั่นคง

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

- วิสัยทัศน์**
- ดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างเสถียรภาพต่อสังคมอย่างมีจริยธรรม และมีกำไรพอสมควร
 - เป็นบริษัทชั้นนำในธุรกิจประกันวินาศภัย ซึ่งเพียบพร้อมด้วยเครือข่าย บุคลากรที่มีคุณภาพ การบริการ และเทคโนโลยีที่เป็นเลิศ
 - ดำเนินการในด้านประกันวินาศภัย โดยให้ความสำคัญคุ้มครองที่มีคุณค่าและคุณภาพ เพื่อประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัย พนักงาน ผู้ถือหุ้น และสังคมโดยทั่วไป
- พันธกิจ**
- ให้บริการที่ดีและมีคุณภาพแก่ผู้เอาประกันภัย ด้วยความสุจริตและเป็นธรรม
 - คิดค้นและพัฒนาการประกันภัยแบบต่างๆ เสนอเป็นบริการใหม่ๆ เพื่อสนองความต้องการของสังคมให้ได้มากที่สุด
 - พัฒนาระบบการบริหารงานในทุกๆ ด้านของบริษัท ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเน้นที่คุณภาพของการบริการและประหยัดค่าใช้จ่าย อย่างสมเหตุสมผล
 - เสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อสร้างบรรยากาศของการทำงานร่วมกันฉันท์พี่น้อง ในหมู่พนักงาน ตลอดจนการจัดผลประโยชน์และสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมแก่สภาวะแวดล้อมของสังคม
 - ส่งเสริมและพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพ เป็นทั้งผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณธรรม เพื่อเป็นหลักฐานที่สำคัญของบริษัทและสังคม
 - พัฒนาและนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในระบบการทำงาน เพื่อเป็นพื้นฐานสู่ความเป็นเลิศในทุกๆ ด้าน
- ค่านิยม**
- **ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์:** การไม่ยึดติดกับวิธีคิดแบบเดิม กล้าคิด และนำเสนอความคิดบนพื้นฐานของหลักการและเหตุผลที่ถูกต้อง
 - **ความร่วมมือร่วมใจ:** การให้ความสำคัญกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมมากกว่าความสำเร็จเฉพาะหน่วยงานของตนหรือเฉพาะตัวบุคคล ให้เกียรติและปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเคารพ และให้การสนับสนุนการทำงานของผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นให้ประสบความสำเร็จ
 - **จิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบสูง:** การแสดงความรับผิดชอบต่ออย่างกล้าหาญต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น อันเป็นผลจากการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมของตน ขวนขวายพัฒนาตนเองจนเกิดความรู้ความเข้าใจในงานอย่างถ่องแท้ มุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ไม่ว่าจะเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคใดๆ ก็ตาม
 - **การให้บริการที่เป็นเลิศ:** การมีจิตสำนึก ความรู้ และทักษะ ในการบริการที่มีคุณภาพสูง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอก

คำจำกัดความ (นิยาม)

| | | |
|--|---------|--|
| จริยธรรม | หมายถึง | การดำเนินธุรกิจตามแนวปฏิบัติที่ดี |
| บริษัท | หมายถึง | บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) |
| คณะกรรมการ | หมายถึง | กรรมการ บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) |
| พนักงาน | หมายถึง | ผู้บริหาร พนักงานประจำ พนักงานระหว่างทดลองงาน พนักงานชั่วคราว พนักงานสัญญาจ้างพิเศษ (พนักงานที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างที่แน่นอนของบริษัท) |
| ผู้ที่เกี่ยวข้อง | หมายถึง | บุคคลที่มีความสัมพันธ์ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none">(1) บุคคลที่มีอำนาจควบคุมกิจการบริษัท และในกรณีที่เป็นนิติบุคคลให้หมายความรวมถึงกรรมการของนิติบุคคลนั้นด้วย (ตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ กจ.17/2551 เรื่อง การกำหนดบทนิยามในประกาศเกี่ยวกับการออกและเสนอขายหลักทรัพย์)(2) คู่สมรส บุตร หรือบุตรบุญธรรมที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ของกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลตาม (1)(3) นิติบุคคลที่บุคคลตาม (1) หรือ (2) มีอำนาจควบคุมกิจการ(4) บุคคลอื่นที่มีลักษณะตามที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุนประกาศกำหนด |
| ผู้มีส่วนได้เสีย | หมายถึง | ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ รัฐบาล ภาคเอกชน สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม |
| การเปิดเผยข้อมูล | หมายถึง | การเปิดเผยรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2551 กฎระเบียบ ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย |
| ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ | หมายถึง | การดำเนินกิจกรรมใดๆ ที่อาจมีความต้องการส่วนตัว หรือของบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ว่าโดยทางสายเลือดหรือทางอื่นใด เข้ามามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ หรืออาจขัดขวาง หรือเป็นอุปสรรคต่อผลประโยชน์สูงสุด |
| การให้สิ่งของหรือประโยชน์อื่นใด | หมายถึง | การให้สิทธิพิเศษ ในรูปของ เงิน ทรัพย์สิน สิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใด เพื่อเป็นสินน้ำใจ เป็นรางวัล หรือเพื่อการสร้างสัมพันธภาพที่ดี |
| สินบน | หมายถึง | การเสนอให้หรือรับ ของขวัญ รางวัล หรือผลประโยชน์อื่นใดให้แก่ตนเอง หรือจากบุคคลซึ่งต้องการโน้มน้าวให้กระทำการบางอย่างที่ไม่สุจริต ผิดกฎหมาย หรือผิดจริยธรรมทางธุรกิจ |
| ประเพณีนิยม | หมายถึง | เทศกาล วันสำคัญ หรือกิจกรรมที่มีการปฏิบัติสืบเนื่องกันมา เป็นเอกลักษณ์ และมีความสำคัญต่อสังคม |

ข้อพึงปฏิบัติ / จริยธรรมทางธุรกิจ

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับผู้ถือหุ้น

บริษัทมีนโยบายที่จะสร้างกิจการให้มั่นคงและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว โดยยึดหลักการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ตามแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ระวัง และซื่อสัตย์สุจริต ภายใต้การตัดสินใจอย่างสมเหตุสมผลบนพื้นฐานข้อมูลที่เชื่อว่าเพียงพอ ถูกต้อง ไม่มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม กระทำโดยสุจริตเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท
2. ปฏิบัติตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับบริษัท มติที่ประชุมคณะกรรมการและมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น
3. ดำเนินการตามแนวปฏิบัติของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมทางธุรกิจ ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกันเพื่อประโยชน์สูงสุด ทั้งผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้ถือหุ้นรายย่อย และผู้ถือหุ้นประเภทสถาบัน
4. จัดการดูแลมิให้สินทรัพย์ของบริษัทเสื่อมค่าหรือสูญหายโดยมิชอบ
5. จัดให้มีระบบควบคุมภายในและระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผล
6. เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเข้ามามีส่วนในการดูแลกิจการและให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการภายใต้การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน
7. รายงานสถานภาพของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วนตามความเป็นจริง และทันต่อสถานการณ์
8. แจ้งข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศของบริษัทที่ถูกต้องตามข้อเท็จจริงและเพียงพอต่อการตัดสินใจของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน
9. ดูแลไม่ให้เกิดกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลใดๆ ของบริษัทซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะและเป็นข้อมูลลับของบริษัทต่อบุคคลภายนอก และ/หรือ ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท
10. จัดให้มีช่องทางสำหรับการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแจ้งเบาะแสในกรณีที่เกิดหรือสงสัยจะเกิดการทุจริต และการกระทำอื่นใดที่อาจกระทบต่อชื่อเสียงและก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท โดยมีกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน การคุ้มครองผู้ร้องเรียน รวมถึงแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนอย่างเป็นระบบและยุติธรรม
11. จัดให้มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลาย รวมทั้งจัดทำเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก และจัดทำข้อมูลทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
12. จัดให้มีแผนกผู้ถือหุ้นสัมพันธ์เพื่อบริการ รับความคิดเห็น และประสานงานกับผู้ถือหุ้น

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับลูกค้า (ผู้เอาประกันภัย)

บริษัทมีนโยบายให้ความสำคัญที่จะตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจบริษัท และมีเจตจำนงที่จะแสวงหาวิธีการที่จะสนองความต้องการของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป็นนโยบายและข้อปฏิบัติไว้ ดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมโดยการเสนอขายกรมธรรม์ที่มีคุณภาพ
2. ให้คำแนะนำความคุ้มครองที่เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าในแต่ละรายในราคาที่ยุติธรรม
3. เน้นการให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว โดยกำหนดการให้บริการออกสำรวจและตรวจสอบความเสียหายภายใน 30 นาที และดำเนินการชดเชยค่าสินไหมให้ได้ภายใน 7 วัน
4. จัดให้มีสำนักงานบริการลูกค้าเป็นช่องทางด่วนสำหรับอำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ลูกค้า รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยบริษัทได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นลูกค้าที่ได้รับบริการด้านสินไหมทดแทน เพื่อใช้ประเมินผลและปรับปรุงการให้บริการของบริษัท
5. พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและมีจริยธรรม พึงหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลอันเป็นความลับของลูกค้า เพื่อผลประโยชน์ของบุคคลที่สาม
6. ห้ามมิให้เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาจากการดำเนินธุรกิจอันเป็นข้อมูลที่ปกติวิสัยจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากลูกค้า หรือเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ตามกฎหมาย หรือเป็นการเปิดเผยเพื่อประโยชน์ต่อธุรกิจประกันภัยหรือประชาชนโดยรวม

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับพนักงาน

บริษัทปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การพัฒนาศักยภาพ ตลอดจนการเลื่อนตำแหน่งหรือแต่งตั้ง โยกย้าย โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. ปฏิบัติต่อพนักงานของบริษัทอย่างเป็นธรรม โดยมีการจัดทำระเบียบปฏิบัติการบริหารงานบุคคล เรื่องการปรับค่าจ้างพนักงานและวิธีการประเมินผล
2. จัดให้มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม เพียงพอ และสามารถเทียบเคียงกับธุรกิจใ่อุตสาหกรรมเดียวกัน โดยบริษัทได้จัดให้มีสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน จัดให้มีการประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ ฯลฯ
3. ส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาและเติบโตในสายอาชีพอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดแผนหลักสูตรอบรมล่วงหน้าตลอดปีในพนักงานแต่ละระดับ มีนโยบายให้ทุนการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศแก่พนักงาน
4. จัดให้มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน เช่น จัดวางอุปกรณ์สำนักงานที่อาจมีอันตรายต่อสุขภาพให้อยู่ห่างจากบริเวณโต๊ะทำงานและจัดให้มีเครื่องฟอกอากาศในบริเวณที่ตั้งอุปกรณ์ดังกล่าว จัดให้มีการซ่อมหนีไฟและตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิงให้พร้อมใช้งานเป็นประจำทุกปี จัดให้มีการทำความสะอาดและฉีดยาฆ่าแมลงเป็นประจำ จัดให้มียาสามัญสำหรับการรักษาอาการป่วยไข้เบื้องต้น
5. บริษัทมีกลไกและมาตรการเพื่อคุ้มครองพนักงานผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส โดยข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับเฉพาะผู้ที่ได้รับหนังสือหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเจ้าหนี้

บริษัทมีนโยบายในการที่จะดำรงชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทด้วยการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของเจ้าหนี้ในการชำระหนี้ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้กับเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด และจ่ายชำระหนี้ตรงเวลาอย่างสม่ำเสมอ
2. มีนโยบายด้านการเงินที่ชัดเจนและแจ้งให้เจ้าหนี้ทุกรายได้ทราบถึงรอบระยะเวลาในการวางบิลและการชำระเงินของบริษัท
3. บริหารกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ และคงความสามารถในการชำระหนี้ให้ดีที่สุด รวมถึงการพิจารณาให้มีหลักประกันทางธุรกิจตามความเหมาะสม
4. กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไข จะรีบแจ้งและเจรจากับเจ้าหนี้ เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับลูกค้า/คู่สัญญา

บริษัทปฏิบัติต่อลูกค้า/คู่สัญญา โดยยึดหลักความเสมอภาค สุจริตและเป็นธรรม โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. กำหนดหลักเกณฑ์และคัดเลือกลูกค้าของบริษัทด้วยความโปร่งใส โดยแจ้งให้ลูกค้า/คู่สัญญาได้รับทราบอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง
2. จัดทำข้อตกลงหรือเงื่อนไขต่างๆ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน
3. ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้กับลูกค้า/คู่สัญญาอย่างเคร่งครัด
4. ไม่เรียกร้อง ไม่รับ ไม่จ่ายประโยชน์ใดๆ ทางการค้าโดยไม่สุจริต นอกเหนือจากข้อตกลงที่ระบุในสัญญา
5. จ่ายชำระหนี้ตรงเวลา โดยแจ้งให้ลูกค้า/คู่สัญญาได้ทราบถึงระยะเวลาในการวางบิลและการชำระเงินของบริษัท

เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้จำหน่ายและผู้ให้บริการมีดังนี้

- ▶ เอกสารยืนยันทางกฎหมายเกี่ยวกับคุณสมบัติที่จะให้บริการ
- ▶ ราคา
- ▶ ความพร้อมในการให้บริการ (ความสามารถทางเทคนิค)
- ▶ ประสบการณ์ (ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์)
- ▶ คุณภาพสินค้าและบริการ
- ▶ แหล่งลูกค้าอ้างอิง (ความมีชื่อเสียงทางธุรกิจ)
- ▶ การบริการหลังการขาย (นโยบายด้านการให้บริการ)

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับคู่แข่งทางการค้า

บริษัทยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบของการแข่งขันเสรีและกรอบของกฎหมาย โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. ปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันทางการค้าที่สุจริตและเป็นธรรม

2. ไม่กระทำการอันเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ของคู่แข่งทางการค้า
3. ไม่กระทำโดยเจตนาที่เป็นการทำลายชื่อเสียงให้เสื่อมเสีย
4. ไม่แสวงหาข้อมูลอันเป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีที่ไม่สุจริต

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีของสังคมไทย และพร้อมให้ความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน บริษัทประกอบธุรกิจการให้บริการ ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยตรง อย่างไรก็ตาม บริษัทมีนโยบายในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม
2. ปฏิบัติตามกฎหมายและให้ความร่วมมือกับรัฐในโครงการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม
3. ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประสบภัยธรรมชาติ
4. ปฏิบัติหน้าที่ให้พนักงานมีความรับผิดชอบ ช่วยเหลือสังคม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน

บริษัทมีนโยบายในการสนับสนุนและเคารพในเรื่องที่จะไม่ให้องค์กร ตลอดจนพนักงานเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยตั้งมั่นอยู่บนหลักของเสรีภาพ เสมอภาพ และสันติภาพ ซึ่งมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. มีนโยบายคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงานกับบริษัท โดยไม่จำกัดเชื้อชาติ ศาสนา และเพศ
2. ให้ความเท่าเทียมกัน และไม่ให้มีการกดขี่ ตลอดจนการล่วงละเมิดทางเพศ
3. มีนโยบายไม่จำกัดสิทธิเสรีภาพในทางความคิดและการเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง แต่ต้องไม่กระทบหรือนำความเสียหายมาสู่องค์กร
4. มีการกำหนดขั้นตอนการร้องทุกข์ในคู่มือพนักงาน เพื่อให้พนักงานที่ประสบปัญหาในเรื่องต่างๆ ได้ใช้สิทธิในการร้องเรียน ทั้งนี้ รวมถึงช่องทางร้องเรียนสำหรับบุคคลภายนอกที่มีส่วนได้เสีย
5. จัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในการทำหน้าที่ดูแลพนักงานให้ได้รับสิทธิตามกฎหมายที่เท่าเทียมกัน

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

คณะกรรมการบริษัทอนุมัตินโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน และบริษัทได้ประกาศใช้นโยบายฯ พร้อมกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายฯ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนถือปฏิบัติ โดยกำหนดเป็นหลักการไว้ว่า ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท รวมถึงบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องทางธุรกิจกับบริษัท ยอมรับหรือเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม

บริษัทมีการประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับการทุจริตอย่างสม่ำเสมอ โดยทุกหน่วยงานในองค์กรจะประเมินความเสี่ยงของตนเองพร้อมระบุแผนการบริหารความเสี่ยงในเบื้องต้น และสำนักบริหารความเสี่ยงจะรับผิดชอบใน

การวิเคราะห์กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ การทุจริต ฉ้อฉล โดยประเมิน วิเคราะห์ ติดตาม ควบคุม และรวบรวมฐานะความเสี่ยงในภาพรวมให้อยู่ภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และมีการรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริษัท อีกทั้งยังมีสำนักตรวจสอบภายในทำหน้าที่สอบทาน ประเมิน และติดตามความเสี่ยงจากการทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ นอกเหนือจากการประเมินความเสี่ยงระดับองค์กร

บริษัทได้สื่อสารนโยบายภายในองค์กรผ่านการจัดอบรมให้กับพนักงานปัจจุบัน การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และการประกาศผ่านระบบอินทราเน็ตของบริษัท รวมทั้งสื่อสารไปยังบุคคลภายนอก เช่น ลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านสัญญาทางการค้า เว็บไซต์ของบริษัท วารสารของบริษัท และรายงานประจำปี เป็นต้น

บริษัทกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลเพื่อป้องกันและติดตามความเสี่ยงจากการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนี้

1. คณะกรรมการบริษัทมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบกำกับดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานต่อต้านการคอร์รัปชัน สอบทานระบบรายงานทางการเงิน ระบบบัญชี ระบบควบคุมภายใน ระบบตรวจสอบภายใน และระบบบริหารความเสี่ยง ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทและตามมาตรฐานสากล มีประสิทธิภาพ ทันสมัย เหมาะสม และมีความรัดกุม เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชัน

2. จัดให้มีแนวปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน เพื่อช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานส่วนที่เกี่ยวกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน

3. จัดให้มีช่องทางสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนโดยมีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและผู้ร้องเรียน และมีกระบวนการไต่สวนที่ยุติธรรม รวมทั้งได้กำหนดบทลงโทษทางวินัยกรณีที่เป็นพนักงาน และทบทวนหรือยุติการทำธุรกรรมกรณีที่เป็นบุคคลภายนอก

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน

1. กำหนดให้สำนักตรวจสอบภายในทำหน้าที่ตรวจสอบและสอบทานระบบควบคุมภายในและการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามนโยบาย แนวปฏิบัติ อำนาจดำเนินการ ระเบียบปฏิบัติ กฎหมาย และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบควบคุมที่มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชัน ตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน และรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

2. กำหนดให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รับผิดชอบในการกำกับดูแลในเรื่องการบริหารความเสี่ยง ให้เป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของบริษัทและนโยบายบริหารความเสี่ยงโดยรวม และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

3. บริษัทมีการทบทวนแนวทางปฏิบัติและข้อกำหนดในการดำเนินการตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนดตามกฎหมาย และการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจของบริษัท

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์

บริษัทมีนโยบายในการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ โดยจะไม่กระทำการใดๆ หรือสนับสนุนการล่วงละเมิดเครื่องหมายการค้า สิทธิทางปัญญา ลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย ตลอดจนการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของ โดยกำหนดให้ฝ่ายระบบข้อมูลตรวจสอบและจัดทำระบบป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร

บริษัทมีการกำหนดและประกาศใช้ระเบียบว่าด้วย การใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทอย่างปลอดภัยให้กับพนักงานทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติ เพื่อให้การใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในลักษณะที่ไม่ถูกต้อง ดังนี้

1. มีการกำหนดนโยบายว่าด้วยเรื่องข้อปฏิบัติของพนักงานในการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยห้ามมิให้พนักงานกระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัทหรือของบุคคลอื่น
2. มีการกำหนดนโยบายว่าด้วยเรื่อง ความปลอดภัยในการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยห้ามมิให้พนักงานทำการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่น
3. จัดให้มีการดูแลและตรวจสอบรายการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งในส่วนของเครื่องแม่ข่าย (Server) และเครื่องลูกข่าย (Client) อย่างเป็นประจำและต่อเนื่อง
4. ทำการปิดช่องทางใดๆ อันจะเป็นที่มาในการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์บนตัวเครื่องลูกข่ายโดยมิได้รับอนุญาต เช่น Thumb Drive, CD-ROM, External Storage, โทรศัพท์มือถือ และ E-Mail เป็นต้น
5. บริษัทจะรับผิดชอบต่อความเสียหายอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมกรณีที่บริษัทละเมิดสิทธิตามกฎหมาย โดยสาเหตุจากความประมาทหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ และจะดำเนินการตามระเบียบและกระบวนการภายในกับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

คณะกรรมการบริษัทกำหนดนโยบายการควบคุมภายในเพื่อเป็นมาตรการในการป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายในโดยมิชอบของคณะกรรมการผู้บริหาร และพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบรับผิดชอบในการสอบทานระบบควบคุมภายใน โดยพิจารณาจากรายงานของสำนักตรวจสอบภายในและผู้สอบบัญชี เพื่อควบคุมให้ระบบการควบคุมภายในของบริษัทมีประสิทธิภาพ เหมาะสม เพียงพอ และครอบคลุมกระบวนการทำงานทั้งหมดของบริษัท ทั้งในด้านการบริหาร การดำเนินงาน การบัญชีและการเงิน และการปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตามกรอบการควบคุมภายในของ COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) โดยบริษัทได้กำหนดกิจกรรมการควบคุมภายใน ดังนี้

1. กำหนดระเบียบอำนาจดำเนินการ เพื่อมอบอำนาจในการตัดสินใจให้เจ้าหน้าที่บริหารและจัดการระดับต่าง ๆ โดยกำหนดขอบเขตแห่งอำนาจและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริหารและจัดการแต่ละระดับอย่างชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและตรวจสอบ และช่วยลดความเสี่ยงที่บริษัทจะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
2. แบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจนตามโครงสร้างองค์กร เพื่อให้เกิดการถ่วงดุลอำนาจและสอบทานระหว่างกัน รวมทั้งมีการหมุนเวียนพนักงานในตำแหน่งสำคัญตามระยะเวลาที่เหมาะสม
3. กำหนดให้ธุรกรรมที่เข้าเงื่อนไขเป็นรายการเกี่ยวโยง ต้องผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการตรวจสอบ และได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติตามหลักเกณฑ์และประกาศของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
4. กำหนดระเบียบว่าด้วยการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทอย่างปลอดภัย เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ทั้งในด้านการนำข้อมูลไปใช้ และกำหนดสิทธิ์พนักงานในการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
5. บริษัทเลือกและพัฒนากิจกรรมการควบคุมทั่วไปด้วยระบบเทคโนโลยี เพื่อช่วยสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์การควบคุมภายใน ตามแนวทาง COBIT (Control Objective for Information and Related Technology)
6. สำนักกำกับการปฏิบัติงานรับผิดชอบให้บริษัทมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานที่กำกับดูแลบริษัท รวมถึงให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ
7. เลขานุการบริษัทส่งหนังสือแจ้งเตือนกรรมการและผู้บริหารให้งดทำการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 2 สัปดาห์ก่อนที่บริษัทจะเปิดเผยข้อมูลหรือรายงานทางการเงินต่อสาธารณชน
8. กำหนดให้กรรมการและผู้บริหารจัดทำรายงานส่งให้บริษัท เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบการทำธุรกรรมและรายการที่เกี่ยวข้องกันกับบริษัท ดังนี้
 - 8.1 จัดทำรายงานการมีส่วนได้เสีย (1) เมื่อได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการหรือผู้บริหารครั้งแรก (2) ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล (3) ทบทวนข้อมูลเป็นประจำทุกปี โดยเลขานุการบริษัทจะส่งสำเนารายงานการมีส่วนได้เสียดังกล่าวให้ประธานกรรมการและประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ทราบ
 - 8.2 จัดทำรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์ (แบบ 59) ผ่านระบบออนไลน์ของ ก.ล.ต. เมื่อทำการซื้อขาย โอน รับโอน หลักทรัพย์ของบริษัท และแจ้งให้เลขานุการบริษัททราบ
 - 8.3 บริษัทกำหนดเป็นวาระเพื่อทราบเกี่ยวกับการถือครองหลักทรัพย์ของคณะกรรมการและผู้บริหาร ในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง
9. บริษัทกำหนดเรื่องการรักษาข้อมูลอันเป็นความลับของบริษัทไว้ในประกาศของบริษัท เรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ ตลอดจนให้พนักงานลงนามในสัญญาปฏิบัติตามนโยบายรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อป้องกันพนักงานนำข้อมูลของบริษัทไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือนำข้อมูลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท

โดยผู้ที่จะเมิดข้อบังคับดังกล่าวจะถือเป็นความผิดอย่างร้ายแรง ซึ่งได้ระบุบทลงโทษทางวินัยไว้ในเอกสารคู่มือพนักงานอย่างชัดเจน โดยกำหนดโทษทางวินัยสูงสุดคือการไล่ออกโดยไม่จ่ายเงินชดเชย

10. บริษัทจัดทำคู่มือแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และจัดให้มีการทดสอบแผนฉุกเฉินที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองที่บริษัทเช่าอยู่เป็นประจำทุกปี อีกทั้ง ได้จัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยงและสรุปแผนธุรกิจ 3 ปี ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขของ คปภ.

นโยบายการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียและความขัดแย้งทางผลประโยชน์

คณะกรรมการบริษัทกำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถเสนอแนะ ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสด้านพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในองค์กร โดยสามารถเลือกช่องทางการแจ้งเบาะแสดังบุคคลตามรายละเอียดด้านล่าง หรือส่งไปรษณีย์ไปยังเลขที่ 100/47-55, 90/3-6 ถนนสาทรเหนือ สีสลม บางรัก กรุงเทพฯ 10500

- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาองค์กร
โทรศัพท์ 0 2664 7712 อีเมล phatarawipha_w@navakij.co.th
- ผู้อำนวยการสำนักกำกับการปฏิบัติงาน
โทรศัพท์ 0 2664 7719 อีเมล charuwan_c@navakij.co.th
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
โทรศัพท์ 0 2664 7738 อีเมล pitiphong@navakij.co.th
- ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ผ่านเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ
โทรศัพท์ 0 2664 7778 อีเมล phisit_p@navakij.co.th

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและกลไกคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส

1. รายละเอียดของเบาะแสะและการร้องเรียนต้องมีความชัดเจน หรือเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงต่อไปได้
2. ข้อมูลและกระบวนการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงจะถือเป็นความลับ และจะเปิดเผยโดยระมัดระวังเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น โดยข้อมูลการแจ้งเบาะแสะและการร้องเรียนบุคคลภายนอกพนักงานทั่วไป จะรับรู้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงเท่านั้น ส่วนข้อมูลการแจ้งเบาะแสะและการร้องเรียนผู้บริหารระดับสูงจะเก็บโดยเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบโดยตรง
3. กรรมการผู้อำนวยการ-จะแต่งตั้งผู้บริหารที่เป็นอิสระจากกิจกรรมที่ได้รับการแจ้งเบาะแสะหรือข้อร้องเรียน อย่างน้อย 3 คน ให้เป็นคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง
4. หากเบาะแสะที่ได้รับมีมูลความจริง คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงจะพิจารณาแนวทางการจัดการและการเยียวยาความเสียหาย นำเสนอต่อกรรมการผู้อำนวยการ
5. การตรวจสอบหาข้อเท็จจริงจะต้องดำเนินการอย่างเป็นธรรมต่อผู้ถูกร้องเรียน
6. ระยะเวลาในการดำเนินการขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่องและความเพียงพอของเอกสารหลักฐาน

7. คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงจะรายงานผลการสอบสวน การจัดการ และการเยียวยาความเสียหายสำหรับเรื่องที่ได้รับเบาะแส ต่อคณะกรรมการตรวจสอบอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

กระบวนการป้องกันและมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและผู้ร้องเรียนมิให้ถูกกลั่นแกล้งจากผู้ถูกร้องเรียน โดยข้อมูลร้องเรียนและการดำเนินการทั่วไปจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยบริษัทจะไม่กระทำการใดอันไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

1. การทำธุรกรรมของบริษัทที่อาจเป็นรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์และรายการที่เกี่ยวข้องกันจะคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของบริษัทเป็นสำคัญ และพิจารณาถึงความจำเป็น ราคา และเงื่อนไขทางการค้าให้เป็นไปตามปกติธุรกิจและเป็นไปตามราคาตลาด

2. กำหนดให้กรรมการและผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่ายต้องจัดทำรายงานการมีส่วนได้เสียเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นข้อมูลใช้สำหรับตรวจสอบการทำรายการระหว่างกันที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

3. สำหรับธุรกรรมที่ต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนของกฎหมาย ฝ่ายบริหารจะนำเสนอข้อมูลต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อให้ความเห็นก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทและ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น พิจารณานุมัติตามลำดับ โดยกรรมการและ/หรือผู้ที่มีส่วนได้เสียจะไม่มีส่วนร่วมในการพิจารณาและหรือลงมติในรายการดังกล่าว

4. บริษัทจะสรุปรายละเอียดของรายการที่เกี่ยวข้องกันที่เข้าเกณฑ์ต้องเปิดเผย ณ วันสิ้นสุดรอบระยะเวลาบัญชีของบริษัทไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี

คณะกรรมการบริษัท

ข้อพึงปฏิบัติของคณะกรรมการบริษัท

บริษัทมุ่งหวังให้คณะกรรมการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวัง รอบคอบ และอยู่ภายใต้กรอบจริยธรรม เพื่อประโยชน์สูงสุดในการดำเนินธุรกิจของบริษัท และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ดังนี้

1. ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ได้แก่ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

2. ให้ความร่วมมือในการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการฝ่าฝืน การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับ

3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง โดยไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการพิจารณาและตัดสินใจเรื่องที่มีส่วนได้เสีย และออกจากห้องประชุมขณะที่มีการพิจารณาเรื่องนั้นๆ

4. บริหารงานด้วยความระมัดระวังและคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

5. หลีกเลียงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตน เพื่อความโปร่งใสในการบริหารและมีประสิทธิภาพ โดย

- (1) ไม่นำข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ แสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ
- (2) ไม่ใช้ความลับขององค์กรในทางที่ผิด และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กร แม้พ้นสภาพหรือสิ้นสุดจากการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรไปแล้ว
- (3) หลีกเลียงการเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการในกิจการที่แข่งขันหรือเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจของบริษัท
- (4) ไม่สร้างข้อผูกมัดที่อาจขัดแย้งกับหน้าที่ของตนในภายหลัง
- (5) ไม่รับสิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใดอันเป็นการขัดต่อประโยชน์ขององค์กร
- (6) ไม่มีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียจากการทำสัญญาของบริษัท

6. เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

7. คณะกรรมการและบุคคลที่เกี่ยวข้องต้องไม่เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือได้รับผลประโยชน์จากกิจการที่แข่งขันหรือกิจการใดๆ

8. ไม่ใช้ข้อมูลภายในในการซื้อขายหุ้นของบริษัท หรือให้ข้อมูลแก่บุคคลอื่น เพื่อผลประโยชน์ในการซื้อขายหุ้นของบริษัท รวมทั้งรักษาข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรไม่ให้รั่วไหลไปยังบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรหรือผู้มีส่วนได้เสีย ยกเว้นกรณีที่เป็นไปตามกฎหมาย

9. การได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งหลักทรัพย์จดทะเบียนของกรรมการ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ให้ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรื่องการปฏิบัติเกี่ยวกับการได้มาหรือการจำหน่ายไปซึ่งหลักทรัพย์ของกรรมการและพนักงาน พ.ศ. 2547

พนักงาน

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ

บริษัทจัดให้มีคู่มือการบริหารงานบุคคล และเปิดเผยถึงแนวปฏิบัติไว้ให้พนักงานทราบในคู่มือพนักงาน และระบบฐานข้อมูลของบริษัท

ค่าตอบแทนพนักงาน

1. จัดให้มีรูปแบบโครงสร้างค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ
2. พิจารณาการปรับเงินเดือนประจำปีให้แก่พนักงานอย่างเป็นธรรมโดยสอดคล้องกับผลประกอบการของบริษัท อัตราค่าครองชีพ ระดับความสามารถและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นหลัก

สวัสดิการพนักงาน

1. จัดให้มีสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด และด้านอื่นๆตามความเหมาะสม เพื่อช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการของพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น จัดให้มี ค่ารักษาพยาบาล ประกันอุบัติเหตุและประกันสุขภาพ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการเงินกู้ยืมพนักงาน ฯลฯ

2. จัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการ ประกอบด้วยตัวแทนฝ่ายลูกจ้างและนายจ้าง พิจารณาการเสนอปรับปรุงสวัสดิการต่างๆ รวมถึงหลักเกณฑ์และวิธีการ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้อย่างถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพ

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

บริษัทมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ให้มีความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะหลักที่เป็นค่านิยมองค์กร เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่ของพนักงาน และสามารถรองรับการดำเนินธุรกิจของบริษัทที่เติบโตขึ้น โดยกำหนดแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีแผนฝึกอบรมประจำปีในหลักสูตรด้านสมรรถนะตามสายอาชีพ (Functional Competency) และสมรรถนะด้านการบริหาร (Management Competency) แก่พนักงานในแต่ละระดับ
2. จัดให้มีแผนการสืบทอดตำแหน่งงานและการจัดการคนเก่ง เพื่อสร้างและรักษากลุ่มบุคลากรที่มีศักยภาพสูงและมีผลการปฏิบัติงานดี โดยจัดให้มีแผนพัฒนาทักษะและความสามารถเป็นรายบุคคล (Individual Development Plan) ผ่านกระบวนการฝึกอบรม การสัมมนา และการดูงานภายในประเทศและต่างประเทศ
3. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลความรู้ด้านต่างๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พนักงานสามารถศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
4. เปิดโอกาสให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์การทำงาน และร่วมกันแก้ไขปัญหา เพื่อให้กระบวนการทำงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน

บริษัทมีนโยบายดูแลความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานในที่ทำงาน โดยกำหนดแนวปฏิบัติดังนี้

1. ส่งเสริมและสร้างไว้ซึ่งสุขภาพร่างกายและจิตใจความเป็นอยู่ที่ดีในสถานที่ทำงาน
2. ป้องกันไม่ให้พนักงานมีสุขภาพอนามัยเสื่อมโทรม ผิดปกติจากการทำงาน
3. ปกป้องคุ้มครองพนักงานไม่ให้ทำงานในสภาพที่เสี่ยงอันตราย เป็นสาเหตุให้เจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ
4. จัดให้พนักงานทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
5. จัดหรือปรับปรุงสภาพงานให้เหมาะสมกับลักษณะของงานและผู้ปฏิบัติงาน

ข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน

1. การปฏิบัติต่อตนเอง

- (1) ประพฤติตนเป็นพลเมืองดี ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ และปฏิบัติตามกฎหมายของแผ่นดิน
- (2) ประพฤติตนเป็นพนักงานที่ดี ดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียง และยึดถือกฎข้อบังคับของบริษัท
- (3) ปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท โดยคำนึงถึงข้อปฏิบัติของการจัดการที่ดีของบริษัท ละเว้นการใช้อำนาจ หน้าที่ เพื่อผลประโยชน์ส่วนตน

(4) พึงรำลึกเสมอว่าการปฏิบัติหน้าที่ของตนนั้น มิใช่พันธะและความรับผิดชอบต่อบริษัท หัวหน้างาน กรรมการและผู้ถือหุ้นที่เป็นเจ้าของเท่านั้น หากยังมีหน้าที่รับผิดชอบต่อลูกค้า ผู้ร่วมงานและสังคม ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของบุคคลทุกกลุ่มดังกล่าวเป็นแนวปฏิบัติที่พึงปฏิบัติ

(5) พึงรับผิดชอบในผลงานของตน และของผู้ใต้บังคับบัญชา

(6) พึงใฝ่หาปรับปรุง เพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตน และพยายามศึกษาวิทยาการหรือวิชาการแบบต่างๆ อยู่เสมอ

(7) ไม่มุงร้าย ทำลาย หรือบั่นทอนทั้งทางตรงหรือทางอ้อม ต่อเกียรติคุณความก้าวหน้า หรือธุรกิจของผู้อื่น

(8) ในการติดต่อและปฏิบัติต่อผู้อื่นควรประกอบด้วยคุณธรรมและมนุษยธรรม ตระหนักถึงศักดิ์ศรีและความเสมอภาคส่วนบุคคล เมื่อถูกขอร้องให้แสดงความคิดเห็นในงานของตน พึงให้ความคิดเห็นที่เที่ยงตรงและเชื่อถือได้

2. การปฏิบัติต่อลูกค้า ผู้เกี่ยวข้องและสังคม

(1) พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีจริยธรรมในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า คู่แข่งขัน และสังคม

(2) พึงปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ พึงหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลอันเป็นความลับของลูกค้าเพื่อผลประโยชน์ของบุคคลที่สาม

(3) หาแนวทางส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีและยั่งยืนระหว่างบริษัทกับลูกค้า ให้เป็นไปด้วยดีประกอบด้วยไม่ตรีจิตและความพึงพอใจด้วยกันทุกฝ่าย

(4) ห้ามมิให้เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาจากการดำเนินธุรกิจ อันเป็นข้อมูลที่ปกปิดวิสัยจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากลูกค้า หรือเป็นการเปิดเผยตามที่ตามกฎหมาย หรือเป็นการเปิดเผยเพื่อประโยชน์ต่อธุรกิจประกันภัยหรือประชาชนโดยรวม

(5) ต้องแน่ใจว่าข่าวหรือข้อความที่จะแสดงออกสู่ภายนอกเป็นไปอย่างชัดเจน ชัดแจ้ง ตรงไปตรงมา ไม่ก่อให้เกิดการแนะนำที่ผิดวัฒนธรรมศีลธรรมอันดีงาม ต้องเคารพนับถือในเกียรติส่วนบุคคล

(6) ต้องปฏิบัติตามนโยบายที่ดีของบริษัท โดยยึดหลักสุจริตธรรม ไม่ให้หรือรับสินบนไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของขวัญหรือผลประโยชน์อื่น ๆ และจะต้องไม่ยอมปฏิบัติในสิ่งที่จะก่อให้เกิดการทุจริตติดสินบน ไม่กระทำการหรือช่วยเหลือหรือสนับสนุนการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้องหรือการกระทำอันเกี่ยวกับทรัพย์สินโดยทุจริต หรือการกระทำอันเป็นภัยต่อเศรษฐกิจ หรือความมั่นคงของประเทศ ตลอดจนไม่ปกปิดหรือมีส่วนในการยกย่ำ หรือจำหน่ายทรัพย์สินที่ได้มาเนื่องจากการกระทำดังกล่าว

(7) พึงหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ในอันที่จะเป็นการบั่นทอนชื่อเสียงของคู่แข่ง

3. การปฏิบัติระหว่างพนักงาน

(1) ควรพยายามหลีกเลี่ยง และจัดการเข้าใจผิดในปัญหาอันสืบเนื่องจากเรื่องแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งจะทำให้เกิดความบาดหมางต่อองค์กรธุรกิจ หรือระหว่างบุคคล

(2) พึงกระทำต่อผู้ร่วมงานอื่นโดยปราศจากอคติ ช่วยเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม และเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่พนักงานด้วยกัน

(3) พึงเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่และทุกข์สุขของผู้ร่วมงานอื่น โดยคำนึงถึงการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขเป็นสิ่งสำคัญ

(4) พึงพิจารณาถึงความรู้ความสามารถ และส่งเสริมพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ทั้งนี้รวมถึงตำแหน่งของตน

4. การปฏิบัติต่อองค์กร

(1) พึงปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายอันชอบด้วยกฎหมายโดยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยวิจรรณญาณที่ดีและมีให้เสื่อมเสียต่อภาพพจน์หรือเกียรติคุณขององค์กร

(2) ควรวางแผนงาน กำหนดและวิเคราะห์เป้าหมายในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานทั้งของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์โดยคำนึงถึงคุณธรรมและจรรยาบรรณของวิชาชีพต่าง ๆ ตลอดจนวัฒนธรรมขององค์กร

(3) ใช้ความเป็นผู้นำ ประสานงาน และดำเนินการโดยความรู้ความสามารถในวิชาชีพของทุกคนที่มีอยู่ เพื่อสัมฤทธิ์ผลขององค์การธุรกิจ

(4) พึงเสริมสร้างการปฏิบัติหน้าที่โดยมีระบบการดำเนินงานที่มีมาตรฐานและการควบคุมที่ดี โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยความระมัดระวัง ด้วยข้อมูลที่เพียงพอและมีหลักฐานที่สามารถอ้างอิงได้

(5) พึงส่งเสริมให้มีการติดต่อประสานงานและเสริมสร้างบรรยากาศของการทำงานที่ดี มีระเบียบวินัย ทั้งภายในองค์การธุรกิจและภายนอกด้วย

(6) พึงเคารพข้อมูลอันเป็นความลับซึ่งได้รับทราบมาโดยตำแหน่งหน้าที่ และไม่ใช้ข้อมูลนั้นมาสู่องค์การธุรกิจที่ตนกำลังปฏิบัติงานอยู่ หรือองค์การธุรกิจที่เคยปฏิบัติงานมาก่อน

(7) ไม่ควรเกี่ยวข้องกับกิจการอื่นใดอันอาจขัดผลประโยชน์ต่อนายจ้างหรือบั่นทอนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของตน

(8) พึงหามาตรการที่ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อการป้องกันและให้ความปลอดภัยต่ออาคาร ทรัพย์สินและกรรมวิธีซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของตน

5. การปฏิบัติต่อสิ่งแวดล้อม

(1) หากทางใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดโดยให้สูญเสียให้น้อยที่สุด และพยายามหาสิ่งทดแทนทรัพยากรธรรมชาติที่นำมาใช้โดยคำนึงถึงสภาวะแวดล้อมทั้งในปัจจุบันและอนาคต

(2) พึงพยายามหาวิธีนำของใช้แล้วจากสถานประกอบการมาปรับปรุงใช้อีก

(3) พึงอนุรักษ์ปรับปรุงรักษาซึ่งอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อยงดงามและถูกสุขลักษณะ

(4) พึงรักษาและปรับปรุงมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อขจัดอุบัติเหตุร้ายอันอาจเกิดต่อสถานที่ และสภาวะแวดล้อมให้เหลือน้อยที่สุด

6. การใช้สิทธิทางการเมือง

บริษัทดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นกลางทางการเมืองดังนี้

(1) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ควรใช้สิทธิของตนเองในฐานะพลเมืองดีตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(2) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่เข้าร่วมกิจกรรมใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจว่า องค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องหรือให้การสนับสนุนพรรคการเมืองใดพรรคการเมืองหนึ่ง หรือนักการเมือง

(3) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่หาเสียง ไม่โฆษณา ไม่ใช้ทรัพย์สินของบริษัท เพื่อสนับสนุนพรรคการเมืองใดพรรคการเมืองหนึ่ง หรือนักการเมืองใดๆ

การดูแลให้มีการปฏิบัติตามและการทบทวน

บริษัทกำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่จะต้องรับทราบ ทำความเข้าใจ ปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมทางธุรกิจนี้ อย่างเคร่งครัด มีใช้การปฏิบัติตามความสมัครใจ และไม่สามารถอ้างอิงว่าไม่ทราบแนวปฏิบัติที่กำหนดขึ้น

ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรจะต้องดูแลรับผิดชอบ และถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะดำเนินการให้พนักงานภายใต้สายบังคับบัญชาของตนทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามคู่มืออย่างจริงจัง

กรณีที่ไม่อาจลงความเห็นได้ว่าการกระทำหรือการตัดสินใจของตนนั้นจะถูกต้องหรือไม่ ควรสอบถามจากฝ่ายพัฒนาองค์กรหรือผู้บังคับบัญชาที่ตนเองไว้วางใจ แล้วแต่กรณี ก่อนที่จะดำเนินการลงมือทำในสิ่งนั้น

บริษัทไม่พึงปรารถนาที่จะให้การกระทำใดๆ ที่ผิดกฎหมาย ขัดกับหลักจริยธรรมที่ดี หากกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานผู้ใดกระทำผิด จะถูกสอบสวนและลงโทษทางวินัยอย่างเหมาะสม อาจถึงขั้นให้พ้นจากการเป็นพนักงาน และหากมีการกระทำที่เชื่อได้ว่าผิดกฎหมาย อาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้มีการทบทวนคู่มือจริยธรรมทางธุรกิจ เป็นประจำทุกปี