

## นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัท นวกาประกันภัย จำกัด (มหาชน) (บริษัทฯ) ตระหนักถึงความสำคัญและการเคารพสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งหมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่ง เจ้าหนี้ รัฐบาล ภาคเอกชน สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ได้รับการดูแลจากบริษัทฯ ตามสิทธิที่มีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการสร้างเสริมผลการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยยึดถือประโยชน์ร่วมกัน บนพื้นฐานของความเป็นธรรม รวมทั้งดูแลให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับสิทธิตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### แนวทางการดำเนินการ

1. บริษัทฯ กำหนดและจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทฯ ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อหาแนวทางตอบสนองต่อความคาดหวังและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดประเด็นสำคัญด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2. สื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสำคัญของบริษัทฯ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และโปร่งใส เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอและทันเหตุการณ์ ผ่านช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลาย รวมทั้งจัดทำเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้โดยสะดวก
3. จัดให้มีช่องทางสำหรับการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแจ้งเบาะแสในกรณีที่เกิดหรือสงสัยว่าจะเกิดการทุจริต และการกระทำอื่นใดที่อาจกระทบต่อชื่อเสียงและก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ โดยมีกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน การคุ้มครองผู้ร้องเรียน รวมถึงแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนอย่างเป็นระบบและยุติธรรม

### นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะสร้างกิจการให้มั่นคง สร้างมูลค่าเพิ่มและประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว โดยยึดหลักการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ตามแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. บริหารจัดการองค์กรด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง ชื่อสัตย์สุจริต ปราศจากความขัดแย้งและผลประโยชน์ส่วนตัว ภายใต้การตัดสินใจอย่างสมเหตุสมผล บนพื้นฐานข้อมูลที่เชื่อว่าเพียงพอ ถูกต้อง เพื่อสร้างผลตอบแทนให้ผู้ถือหุ้นอย่างยั่งยืน ประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ
2. ปฏิบัติตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับบริษัทฯ มติที่ประชุมคณะกรรมการและมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น
3. ดำเนินการตามแนวปฏิบัติของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมทางธุรกิจ ปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกันเพื่อประโยชน์สูงสุด ทั้งผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้ถือหุ้นรายย่อย และผู้ถือหุ้นประเภทสถาบัน
4. จัดการดูแลมิให้สินทรัพย์ของบริษัทฯ เสื่อมค่าหรือสูญหายโดยมิชอบ
5. จัดให้มีระบบควบคุมภายในและระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผล
6. เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเข้ามามีส่วนในการดูแลกิจการและให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการภายใต้การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน
7. รายงานสถานภาพของบริษัทฯอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วนตามความเป็นจริง และทันต่อสถานการณ์

8. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศของบริษัทฯ ที่ถูกต้องตามข้อเท็จจริงและเพียงพอต่อการตัดสินใจของผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน

9. ดูแลไม่ให้เกิดการฉ้อโกง ผู้บริหาร และพนักงาน แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลใด ๆ ของบริษัทฯ ซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะและเป็นข้อมูลลับของบริษัทฯ ต่อบุคคลภายนอก และ/หรือ ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทฯ

10. จัดให้มีช่องทางสำหรับการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแจ้งเบาะแสในกรณีที่เกิดหรือสงสัยจะเกิดการทุจริต และการกระทำอื่นใดที่อาจกระทบต่อชื่อเสียงและก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ โดยมีกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน การคุ้มครองผู้ร้องเรียน รวมถึงแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนอย่างเป็นระบบและยุติธรรม

11. จัดให้มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลาย รวมทั้งจัดทำเว็บไซต์ของบริษัทฯ เพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก และจัดทำข้อมูลทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

12. จัดให้มีแผนกผู้ถือหุ้นสัมพันธ์เพื่อบริการ รับความคิดเห็น และประสานงานกับผู้ถือหุ้น

#### นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้า (ผู้เอาประกันภัย)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของบริษัทฯ และมีเจตจำนงที่จะแสวงหาวิธีการที่จะสนองความต้องการของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดนโยบายและข้อปฏิบัติไว้ ดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม
2. พัฒนากฎเกณฑ์ประกันภัยที่มีคุณภาพและกำหนดเบี้ยประกันภัยโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้า เสนอขายประกันภัยที่เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า ผ่านช่องทางการขายที่เหมาะสมกับลักษณะกรมธรรม์ประกันภัย
3. สื่อสารข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัย เงื่อนไข ความคุ้มครองอย่างชัดเจน และตรงตามความเป็นจริง
4. จัดทำเอกสารประกอบการเสนอขาย การโฆษณา และประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการของบริษัทฯ เพื่อสื่อสารไปยังลูกค้า โดยไม่ใช่ข้อความที่เกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของผลิตภัณฑ์หรือบริการ
5. เน้นการให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว และพิจารณาชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด ภายในกรอบเวลาที่กฎหมายกำหนด
6. จัดให้มีสำนักงานบริการลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า รวมถึงรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โดยบริษัทฯ ได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นลูกค้าที่ได้รับบริการด้านสินไหมทดแทน เพื่อใช้ประเมินผลและปรับปรุงการให้บริการของบริษัทฯ
7. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและมีจริยธรรม ไม่นำข้อมูลอันเป็นความลับของลูกค้าไปใช้เพื่อผลประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลที่สาม
8. จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ได้ล่วงรู้มาจากการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบและปลอดภัย ห้ามมิให้เปิดเผยข้อมูลที่ปกตวิสัยจะพึงสงวนไว้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากลูกค้า หรือเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ตามกฎหมาย หรือเป็นการเปิดเผยเพื่อประโยชน์ต่อธุรกิจประกันภัยหรือประชาชนโดยรวม
9. จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการรับข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ และมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

## นโยบายและแนวปฏิบัติต่อพนักงาน

บริษัทฯ เชื่อมั่นในคุณค่าของทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ จึงปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การพัฒนาศักยภาพ ตลอดจนการเลื่อนตำแหน่งหรือแต่งตั้ง โยกย้าย โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. สรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นพนักงานของบริษัทฯ โดยคำนึงถึงศักยภาพและจริยธรรม ไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนา สิทธิทางการเมือง หรือความแตกต่างอื่นใด รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขการจ้างที่ชัดเจน เป็นไปตามกฎหมายและเป็นธรรม
2. ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม บนพื้นฐานของหลักสิทธิมนุษยชน เคารพสิทธิเสรีภาพของพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ
3. ประเมินผลการปฏิบัติงาน และพิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสม เพียงพอ และสามารถเทียบเคียงกับธุรกิจใอุตสาหกรรมเดียวกัน โดยบริษัทฯ ได้จัดให้มีสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน และการประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ เป็นต้น
4. ส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาและเติบโตในสายอาชีพอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดแผนหลักสูตรอบรมล่วงหน้าตลอดปีในพนักงานแต่ละระดับ รวมทั้งมีนโยบายให้ทุนการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศแก่พนักงาน
5. ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
6. กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน เช่น จัดวางอุปกรณ์สำนักงานที่อาจมีอันตรายต่อสุขภาพให้อยู่ห่างจากบริเวณโต๊ะทำงาน และจัดให้มีเครื่องฟอกอากาศในบริเวณที่ตั้งอุปกรณ์ดังกล่าว จัดให้มีการซ่อมหมီးไฟและตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิงให้พร้อมใช้งานเป็นประจำทุกปี จัดให้มีการทำความสะอาดและฉีดยาฆ่าแมลงเป็นประจำ จัดให้มีห้องพักและยาสามัญสำหรับการรักษาอาการป่วยไข้ในเบื้องต้น จัดให้มีเครื่องกระตุกไฟฟ้าหัวใจอัตโนมัติ (Automatic External Defibrillator: AED) รวมทั้งจัดตั้งทีมปฐมพยาบาลฉุกเฉิน
7. มีช่องทางสำหรับร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส รวมทั้งมีกลไกและมาตรการเพื่อคุ้มครองพนักงานผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส โดยข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับเฉพาะผู้ที่ได้รับหนังสือหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น
8. เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ โดยจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยพนักงาน เพื่อเป็นตัวแทนของพนักงานในการพิจารณาสวัสดิการและสิทธิประโยชน์
9. ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน โดยจะไม่เลิกจากพนักงานโดยปราศจากเหตุผลอันสมควร และจะแจ้งให้พนักงานทราบก่อนการเลิกจ้าง หรือจ่ายค่าชดเชยให้ตามที่กฎหมายกำหนด เว้นแต่กรณีที่กระทำความผิดร้ายแรง

## นโยบายและแนวปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่

บริษัทฯ มีนโยบายในการที่จะดำรงชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ ด้วยการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของเจ้าหน้าที่ในการชำระหนี้ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงไว้กับเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด และจ่ายชำระหนี้ตรงเวลาอย่างสม่ำเสมอ
2. มีนโยบายด้านการเงินที่ชัดเจนและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกรายได้ทราบถึงรอบระยะเวลาในการเรียกเก็บเงินและการชำระเงินของบริษัทฯ
3. บริหารกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ และคงความสามารถในการชำระหนี้ให้ดีที่สุด รวมถึงการพิจารณาให้มีหลักประกันทางธุรกิจตามความเหมาะสม
4. ไม่ปกปิดข้อมูลหรือข้อเท็จจริงใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อเจ้าหน้าที่

5. กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ จะรีบแจ้งและเจรจากับเจ้าหน้าที่ เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข

### นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้า/คู่สัญญา

บริษัทฯ ปฏิบัติต่อลูกค้า/คู่สัญญา โดยยึดหลักความเสมอภาค สุจริต และเป็นธรรม เพื่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. กำหนดหลักเกณฑ์และคัดเลือกลูกค้าของบริษัทฯ ด้วยความโปร่งใส โดยแจ้งให้ลูกค้า/คู่สัญญาทราบอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง
2. จัดทำข้อตกลงหรือเงื่อนไขต่าง ๆ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน และปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้กับลูกค้า/คู่สัญญาอย่างเคร่งครัด
3. ไม่เรียกร้อง ไม่รับ ไม่จ่ายประโยชน์ใด ๆ ทางการค้าโดยไม่สุจริต นอกเหนือจากข้อตกลงที่ระบุในสัญญา รวมทั้งส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
4. จ่ายชำระหนี้อย่างตรงเวลา โดยแจ้งให้ลูกค้า/คู่สัญญาได้ทราบถึงระยะเวลาในการวางบิลและการชำระเงินของบริษัทฯ
5. กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้จำหน่ายและผู้ให้บริการ ดังนี้
  - เอกสารยืนยันทางกฎหมายเกี่ยวกับคุณสมบัติที่จะให้บริการ
  - ราคา
  - ความพร้อมในการให้บริการและความสามารถทางเทคนิค
  - ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ
  - คุณภาพสินค้าและบริการ
  - แหล่งลูกค้าอ้างอิงและชื่อเสียงทางธุรกิจ
  - การบริการหลังการขาย

### นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

บริษัทฯ ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบของการแข่งขันเสรีและกรอบของกฎหมาย โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. ปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันทางการค้าที่สุจริตและเป็นธรรม หลีกเลี่ยงการดำเนินการใด ๆ ที่เป็นการลดหรือจำกัดการแข่งขันทางการค้า
2. ไม่กระทำการอันเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ของคู่แข่งทางการค้า
3. ไม่กระทำโดยเจตนาที่เป็นการทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าให้เสื่อมเสีย
4. ไม่แสวงหาข้อมูลอันเป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีที่ไม่สุจริต

### นโยบายและแนวปฏิบัติต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีของสังคมไทย ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม และพร้อมให้ความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทฯ มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน บริษัทฯ ประกอบธุรกิจให้บริการจึงไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยตรง อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีนโยบายในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม
2. ปฏิบัติตามกฎหมายและให้ความร่วมมือกับรัฐในโครงการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม
3. ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ประสบภัยธรรมชาติ
4. ปฏิบัติงานที่มุ่งให้พนักงานมีความรับผิดชอบ ช่วยเหลือสังคม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ กำหนดให้ทบทวนนโยบายฉบับนี้เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง  
ที่มีนัยสำคัญ