

คู่มือจรรยาบรรณ
บริษัท ที โลฟส์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
(ฉบับปรับปรุงปี 2568)

บริษัทฯ มีการทบทวนคู่มือจรรยาบรรณ ซึ่งคณะกรรมการบริษัท ที โลฟส์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในการประชุมครั้งที่ 7/2568 เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2568 ได้มีมติอนุมัติปรับปรุงเพิ่มเติมคู่มือจรรยาบรรณดังกล่าว

บทนำ

การดำเนินธุรกิจขององค์กรนอกเหนือจากการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ทั้งที่กำหนดโดยหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรนั้น ๆ แล้ว สิ่งที่เป็นองค์ประกอบสำคัญ คือ การที่องค์กรนั้นมีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงถือเป็นหลักการสำคัญที่มุ่งมั่นเพื่อให้บริษัทฯ สามารถเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

คู่มือจรรยาบรรณฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ใช้เป็นคู่มือเพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติ ปฏิบัติ เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ประกอบด้วยคุณธรรมและจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา และต่อผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

สารบัญ

	หน้า
จรรยาบรรณธุรกิจ	3
1. การประกอบธุรกิจ	3
2. บุคลากรและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4
3. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	5
4. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	5
5. การจัดการข้อมูล	6
6. การกำกับดูแลโดยรวม	7
7. การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท	7
จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน	
1. กรรมการและผู้บริหาร	8
2. พนักงาน	9

จรรยาบรรณของบริษัท ที โลฟส์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

บริษัท ที โลฟส์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ได้จัดทำคู่มือจรรยาบรรณ ประกอบด้วยจรรยาบรรณธุรกิจ และจรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และนักลงทุนสัมพันธ์ ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านจริยธรรม เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังส่งเสริมให้ใช้เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ภายในกลุ่มธนาชาติ ทั้งนี้ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานจะต้องรับทราบ ทำความเข้าใจ ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ เปิดเผย โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม ตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและคู่มือจรรยาบรรณ พร้อมทั้งจะอธิบาย ชี้แจง และตรวจสอบได้ เพื่อให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยความเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

จรรยาบรรณธุรกิจ

1. การประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ พึงดูแลให้บุคลากรปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ ดังต่อไปนี้

- 1.1 ปฏิบัติหน้าที่เยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และความระมัดระวังรอบคอบ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม และมีความรับผิดชอบ เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย
- 1.2 ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงานของรัฐ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน และนโยบายอื่น ๆ รวมถึงระเบียบของบริษัทฯ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 1.3 ดำเนินการให้เป็นไปตามมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นโดยรวม และรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นเพื่อให้แน่ใจว่าสิทธิของผู้ถือหุ้นได้รับการเอาใจใส่และได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน
- 1.4 ไม่เข้าไปมีส่วนร่วมหรือให้การสนับสนุนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม หรือดำเนินธุรกิจกับองค์กรและ/หรือบุคคลที่กระทำผิดต่อกฎหมาย เป็นภัยต่อสังคม และไม่ดำเนินการใด ๆ ที่จะเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ
- 1.5 ป้องกันและไม่ดำเนินการใด ๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อบริษัทฯ และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเหมาะสม เท่าเทียมและเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 1.6 เก็บรักษาความลับ และไม่ใช้ข้อมูลภายในหรือข้อมูลอันเป็นความลับ เพื่อแสวงหาประโยชน์ในทางที่มีขอบแก่ตนเองหรือผู้อื่น
- 1.7 รับผิดชอบต่อและไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี ศีลธรรมอันดีงาม หรือสังคมโดยรวม และส่งเสริมให้มีการดำเนินธุรกิจในเรื่องการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมโดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.8 กำหนดแนวปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ส่งเสริมกิจกรรมทางสังคม และสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ ตามสมควร โดยสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีต่อสังคม และเปิดเผยไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) ของบริษัทฯ
- 1.9 เคารพ และปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญาใด ๆ ต่อคู่ค้าหรือเจ้าหนี้ ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมโดยให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องเป็นจริง ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด

ปฏิบัติตามสัญญาและข้อผูกพันต่าง ๆ ที่มีต่อเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะเรื่องเงื่อนไขการค้ำประกัน การบริหารเงินทุน และกรณีที่เกิดการผิดนัดชำระหนี้ ทั้งเรื่องวัตถุประสงค์การใช้เงิน การชำระเงินทุนและดอกเบี้ย เงื่อนไขการค้ำประกัน และเรื่องอื่นใด ที่ตกลงไว้กับเจ้าหนี้ โดยบริษัทฯ จะรายงานฐานะและข้อมูลทางการเงินแก่เจ้าหนี้ตามเงื่อนไขที่ตกลงกันด้วยความถูกต้องโปร่งใสอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับการบริหารเงินทุน บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความมั่นคงและแข็งแกร่ง และบริหารสภาพคล่องอย่างพอเพียงในการชำระหนี้คืนแก่เจ้าหนี้ตามกำหนดเวลา

2. บุคลากรและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทฯ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทุกคนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

- 2.1 จัดสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะ สร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี และดูแลเอาใจใส่ในสวัสดิภาพความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรทุกคน
- 2.2 ให้ความสำคัญต่อบุคลากรทุกคนไม่เลือกปฏิบัติโดยอ้างเหตุผลความแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ อายุ ศาสนา หรือความพิการ และจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม
- 2.3 ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากร ในการพัฒนาความรู้และให้ความก้าวหน้าแก่บุคลากรตามความสามารถและความเหมาะสมของบุคลากร
- 2.4 ให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมบนพื้นฐานของการประเมินผลงานที่เป็นธรรม
- 2.5 ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของบุคลากรต่อบุคคลภายนอก และไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรออกไปหาประโยชน์อื่น
- 2.6 กรณีมีการสอบสวนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน บริษัทฯ จึงให้การดูแลบุคลากรในการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับและตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม
- 2.7 บุคลากรมีสิทธิในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการใช้สิทธิทางการเมือง ภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายรัฐธรรมนูญ โดยถือเป็นเรื่องส่วนตัวของบุคลากรแต่ละคนและต้องรับผิดชอบด้วยตัวเอง รวมถึงต้องไม่นำเอามาเกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ และ/หรือหน้าที่ที่มีต่อบริษัทฯ และบริษัทฯ ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้สิทธินั้น ๆ ของบุคลากร ไม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทฯ ไม่เป็นการขัดขวาง หรือเป็นอุปสรรคอย่างสำคัญต่อการอุทิศเวลาหรือการทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขัดต่อจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี
- 2.8 ดูแลไม่ให้เกิดการคุกคาม โดยการแสดงออกทางคำพูดหรือกิริยาท่าทางที่อาจกระทบต่อเกียรติหรือศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้อื่นในที่ทำงาน
- 2.9 จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต่าง ๆ โดยบุคลากรทุกคนมีหน้าที่สอดส่องดูแลการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อพบเหตุที่ส่อไปในทางไม่สุจริต หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องต้องรีบรายงานความผิดปกตินั้นต่อผู้บังคับบัญชา หรือสายงานตรวจสอบภายในตามระเบียบของบริษัทฯ
- 2.10 สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรหรือส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน
- 2.11 กำหนดให้มีระเบียบ การให้ รับ ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง การบริการต้อนรับ ค่าอำนวยความสะดวก หรือผลประโยชน์อื่น เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ด้วยความระมัดระวัง มีมูลค่าเหมาะสม ตามกาลเทศะ ธรรมเนียม

จาริตประเพณี รวมถึงไม่มีวัตถุประสงค์ในการรับหรือให้สินบนใด ๆ กับลูกค้า หน่วยงานของรัฐ เอกชน หรือบุคคลที่สาม อันจะก่อให้เกิดอิทธิพลต่อหน้าที่หรือทำให้ได้มาซึ่งประโยชน์อันไม่สมควร

3. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

บริษัทให้ความสำคัญและปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างมีความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- 3.1 จัดให้มีการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถของลูกค้า โดยมีการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-End Process) เพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติ
- 3.2 จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท โดยครอบคลุมถึงเงื่อนไขและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง รวมถึงอัตราค่าบริการและดอกเบี้ยที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและมีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจ รวมถึงการโฆษณาประชาสัมพันธ์จะต้องสื่อสารอย่างโปร่งใส ด้วยข้อมูลที่ชัดเจน ไม่ทำให้เกิดการเข้าใจผิด
- 3.3 ปกป้องรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ เว้นแต่เป็นกรณีที่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า หรือบริษัทจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย
- 3.4 การบันทึก จัดเก็บ และรักษาข้อมูลทรัพย์สินของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย เหมาะสม และเป็นปัจจุบัน มีระบบการรักษาความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจากการทำงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์ และซอฟต์แวร์อย่างเหมาะสม
- 3.5 จัดให้มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการประเด็นต่าง ๆ ที่ลูกค้าร้องเรียนอย่างชัดเจนและเหมาะสม
- 3.6 มีการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน ไม่เรียกรับสินบน และ/หรือผลประโยชน์ ของก้านัล ทรัพย์สิน และการเลี้ยงสังสรรค์ในรูปแบบใด ๆ ที่สื่อถึงเจตนาดังกล่าวเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อลูกค้าอย่างไม่ถูกต้อง

4. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

บริษัทฯ มีมาตรการเพื่อบริหารจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ ดังต่อไปนี้

- 4.1 ไม่ดำเนินการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และเมื่อเกิดกรณีความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะต้องจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์นั้นอย่างเป็นธรรมและรวดเร็ว โดยหากบุคลากรหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ดำเนินกิจการใด ๆ กับบริษัทฯ จะต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสม หรือเป็นการทำธุรกรรมในลักษณะที่เป็นธรรมเนียมทางการค้าปกติ เสมือนเป็นการทำธุรกรรมกับบุคคลทั่วไป
- 4.2 มีการควบคุมดูแลและป้องกันธุรกรรมต่าง ๆ รวมถึงรายการที่เกี่ยวข้องกันและการใช้ข้อมูลใด ๆ ของบริษัทฯ ซึ่งยังมิได้มีการเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ พร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลรายการที่เกี่ยวข้องกันให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล
- 4.3 มีการแบ่งแยกสถานที่ปฏิบัติงานหรือการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยจัดให้หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ซึ่งอาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์แยกออกจากกัน

- 4.4 การจัดหา จัดซื้อ จัดจ้างต้องไม่รับประโยชน์ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมจากคู่ค้า และไม่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด เช่น เป็นบุคคลในครอบครัว หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง จนอาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจ ในกรณีที่มีการจัดหา จัดซื้อ จัดจ้างกับ คู่ค้าที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดให้รายงานความสัมพันธ์ต่อหน่วยงานที่ดูแลงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับเพื่อทราบและ ให้ความเห็นเป็นการล่วงหน้า และต้องไม่มีส่วนร่วมในการอนุมัติ
- 4.5 กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นคู่ค้ากับบริษัทฯ ต้องรายงานความสัมพันธ์ต่อหน่วยงานที่ดูแล งานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ และสายการบังคับบัญชาทันทีเมื่อทราบ
- 4.6 กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่มีส่วนได้เสีย หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกรรมใด ต้องไม่เข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจ พิจารณาธุรกรรมนั้น เพื่อให้การตัดสินใจเป็นไปเพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ อย่างสูงสุด
- 4.7 ไม่ใช่ทรัพยากรใดของกลุ่มธนาคาร รวมทั้งทรัพย์สินทางปัญญา ชื่อ ชื่อเสียง ของบริษัทในกลุ่มธนาคาร เพื่อประโยชน์ ส่วนตน
- 4.8 กำหนดให้มีระเบียบ การให้ รับ ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง การบริการต้อนรับ ค่าอำนวยความสะดวก หรือ ผลประโยชน์อื่น เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ด้วยความระมัดระวัง มีมูลค่าเหมาะสม ตามกาลเทศะ ธรรมเนียม จารีต ประเพณี รวมถึงไม่มีวัตถุประสงค์ในการรับหรือให้สินบนใด ๆ กับลูกค้า หน่วยงานของรัฐ เอกชน หรือบุคคลที่สาม อันจะก่อให้เกิดอิทธิพลต่อหน้าที่หรือทำให้ได้มาซึ่งประโยชน์อันไม่สมควร
- 4.9 พึงระมัดระวังการใช้เวลาว่างไปปฏิบัติหน้าที่อื่นใดเพื่อประโยชน์ส่วนตนนอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบที่มีต่อบริษัทฯ เช่น การเป็นกรรมการในกิจการอื่นนอกกลุ่มธนาคารโดยใช้เวลาว่างไปทำหน้าที่ดังกล่าว จะต้องได้รับอนุมัติจาก ผู้บังคับบัญชาและรายงานหน่วยงานที่ดูแลงานกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ
- 4.10 ไม่ประกอบกิจการหรือเป็นผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจจัดการใด ๆ ในบริษัทที่ทำธุรกิจ หรือแข่งขันกับบริษัทในกลุ่มธนาคาร

5. การจัดการข้อมูล

บริษัทฯ มีการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ให้เหมาะสม ดังต่อไปนี้

- 5.1 รักษาข้อมูลของลูกค้า ปกป้อง จัดเก็บ ดูแลข้อมูลของลูกค้า รวมถึงข้อมูลของบริษัทฯ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดอย่าง เหมาะสม และไม่นำข้อมูลไปเปิดเผย หรือใช้เพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ เว้นแต่ จะได้รับความยินยอมจากลูกค้า หรือจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎหมาย
- 5.2 การบันทึก จัดเก็บ และรักษาข้อมูลทรัพย์สินของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย เหมาะสม และเป็นปัจจุบัน มีระบบ การรักษาความปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจากการทำงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้ง มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์ และซอฟต์แวร์อย่างเหมาะสม
- 5.3 ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเศรษฐกิจ
- 5.4 เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศขององค์กรอย่างถูกต้องครบถ้วน เพียงพอ ยุติธรรม โปร่งใสและทันต่อเหตุการณ์ตามที่กฎหมาย หรือทางการกำหนด
- 5.5 ในกรณีที่จะให้ข้อมูลข่าวสาร หรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน หรือต่อสาธารณชนจะต้องกระทำโดยบุคคลที่ได้รับ มอบหมายจากบริษัทฯ เท่านั้น

6. การกำกับดูแลโดยรวม

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจเป็นไปด้วยความถูกต้องตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง นโยบายและระเบียบปฏิบัติของ บริษัทฯ รวมถึงหลักธรรมาภิบาล ดังต่อไปนี้

- 6.1 ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ รวมทั้งตระหนักถึงความเสี่ยงของการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของบริษัทฯ รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานเอง
- 6.2 มีหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ซึ่งสามารถทำหน้าที่ได้โดยอิสระจากการบริหารจัดการของบริษัทฯ รวมถึงมีการจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานดังกล่าวอย่างเหมาะสมและเพียงพอ
- 6.3 มีการกำกับดูแลเพื่อสอบทานการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงานทาง การที่เกี่ยวข้อง นโยบายและระเบียบปฏิบัติของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ โดยให้มีการบริหารจัดการพร้อมทั้งแนวทางแก้ไขและมาตรการป้องกันภายใต้กรอบกฎหมาย กฎเกณฑ์ หลักธรรมาภิบาล นโยบายและระเบียบปฏิบัติของบริษัทฯ
- 6.4 มีการดำเนินการทางวินัยกับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือกฎระเบียบของบริษัทฯ ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมของผลกระทบและลักษณะของการกระทำความผิด และเป็นธรรมกับทุกฝ่ายโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ
- 6.5 ให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบายต่าง ๆ ของทางการ
- 6.6 มีช่องทางต่าง ๆ ในการแจ้งเบาะแส หรือรายงานข้อสงสัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

7. การแข่งขันทางการค้าและการระงับข้อพิพาท

บริษัทฯ มีระบบการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ดังต่อไปนี้

- 7.1 ดำเนินธุรกิจอย่างเสรีภายใต้กรอบกติกาและแข่งขันทางการตลาดอย่างเป็นธรรม โดยไม่มีการตกลงร่วมกันระหว่างบริษัท ในการกำหนดราคาซื้อ ราคาขาย หรือเงื่อนไขในการให้บริการที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้า
- 7.2 บริษัทฯ พึงเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นประโยชน์และคุ้มค่าแก่ลูกค้าให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างเสรีและต้องไม่ขัดขวางลูกค้าในการเปลี่ยนไปใช้บริการกับบริษัทอื่นจนเกินพอดี
- 7.3 บริษัทฯ ต้องไม่กล่าวโจมตีคู่แข่ง หรือกระทำการใด ๆ อันเป็นการผูกขาดหรือลดการแข่งขัน หรือจำกัดการแข่งขันในตลาด
- 7.4 หากมีข้อพิพาทหรือการร้องเรียนเกิดขึ้น บริษัทฯ จึงจัดให้มีกระบวนการที่เหมาะสมในการระงับหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือการร้องเรียน
- 7.5 เคารพและไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่น โดยปฏิบัติตามกฎหมายและข้อตกลงอย่างเคร่งครัด

จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และนักลงทุนสัมพันธ์

กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และนักลงทุนสัมพันธ์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานภายใต้กรอบคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลทุกระดับภายในองค์กร พร้อมดูแลให้องค์กรขับเคลื่อนตามจรรยาบรรณธุรกิจ ดังต่อไปนี้

1. กรรมการและผู้บริหาร

- 1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ มีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และกระทำการด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง ในการปฏิบัติหน้าที่และการกำกับดูแลกิจการ เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้หลักการตัดสินใจทางธุรกิจ (Business Judgment Rule) รวมทั้งคำนึงถึงและรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ด้วยความใส่ใจ ในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรหรือการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร
- 1.2 มีบทบาทสำคัญในการสร้างธรรมาภิบาลที่ได้อันจะสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ภาคอุตสาหกรรม และประเทศชาติ รวมถึงจัดให้มีการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร ตลอดจนมีการจัดทำจรรยาบรรณและสื่อสารให้พนักงานและผู้บริหารนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- 1.3 ต้องปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจและทิศทางการดำเนินงาน รวมถึงจัดให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกรรมการจะต้องดูแลให้ผู้บริหารและฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 1.4 กำหนดนโยบายเพื่อให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน แนวปฏิบัติต่าง ๆ ของหน่วยงานทางการ โดยมีผู้บริหารทำหน้าที่ผลักดันนโยบายให้มีการนำไปปฏิบัติใช้ได้จริงอย่างเหมาะสม และจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ
- 1.5 ดูแลให้ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ นำเป้าหมายนโยบายและกลยุทธ์ที่สำคัญมาใช้ทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งกำหนดกระบวนการและระบบงาน ตลอดจนดำเนินการเพื่อให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายตามนโยบายและกลยุทธ์ที่คณะกรรมการของบริษัทฯ อนุมัติหรือกำหนด
- 1.6 ดูแลให้บริษัทฯ มีนโยบายและระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัทฯ รวมทั้งดูแลให้คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ มีความเป็นมืออาชีพ และไม่ถูกรบกวนจากหน่วยงานที่ประกอบธุรกิจ นอกจากนั้น จะต้องทราบถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งปกป้องดูแลผลประโยชน์ของ บริษัทฯ และจำกัดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ภายใต้การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- 1.7 การทำธุรกรรมใด ๆ กับบริษัทฯ จะต้องเป็นการทำธุรกรรมในลักษณะที่เป็นธรรมเนียมทางการค้าปกติเสมือนเป็นการทำธุรกรรมกับบุคคลทั่วไป โดยมุ่งประโยชน์ต่อองค์กรเป็นหลัก
- 1.8 ผู้บริหารต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ได้บังคับบัญชา ปกครองผู้ได้บังคับบัญชาด้วยความเมตตาและเป็นธรรม รวมทั้งไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ
- 1.9 กรรมการต้องใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการและกลุ่มที่มีผลประโยชน์อื่นใด
- 1.10 กรรมการต้องอุทิศเวลาอย่างเต็มที่ในการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ และการประชุมผู้ถือหุ้น

2. พนักงาน

- 2.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยความรู้ความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานตามที่พึงมีในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้วยความเอาใจใส่และความรับผิดชอบเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย
- 2.2 ปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องและเป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ข้อบังคับ ระเบียบคำสั่ง และประกาศที่บริษัทฯ กำหนด
- 2.3 มีทัศนคติที่ดีต่อกลุ่มธนาชาติ เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ตลอดจนมีความเคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา
- 2.4 วางตนให้เหมาะสมในฐานะตัวแทนขององค์กรต่อบุคคลภายนอก รวมทั้งช่วยส่งเสริมภาพพจน์ของบริษัทฯ เมื่อมีโอกาสอันเหมาะสม และละเว้นพฤติกรรมที่เสื่อมเสียอันอาจมีผลกระทบต่อภาพพจน์ของตนเองและชื่อเสียงขององค์กร เช่น อบายมุข ยา เสพติด การพนันทุกประเภท การมีหนี้สินล้นพ้นตัว เป็นต้น
- 2.5 ห้ามกระทำใด ๆ ที่เป็นลักษณะการคุกคาม หรือกระทบต่อเกียรติหรือศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ได้แก่ การคุกคามทางวาจา การคุกคามทางกาย การคุกคามที่มองเห็นได้ และโดยเฉพาะการคุกคามทางเพศในทุกกรณี หรือนำเรื่องส่วนตัวหรือข้อมูลของผู้ร่วมงานไปวิพากษ์วิจารณ์ในทางเสื่อมเสีย
- 2.6 ห้ามกระทำการใด ๆ ที่เป็นการจัดหาหรือจัดให้มีกิจกรรมทางเพศเพื่อให้ได้มาซึ่งธุรกิจ หรือเพื่อสนับสนุนหน้าที่การงาน
- 2.7 ในกรณีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานหรือเกิดปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า ให้พนักงานรายงานหรือปรึกษาผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น