

เอ ไอ เอ ประเทศไทย
กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี

Incorporating

บริษัท เอไอเอ จำกัด



รายละเอียดของเอกสาร

ชื่อเอกสาร	กรอบการดูแลกิจการที่ดี
Version ของเอกสาร	7.0
หน่วยงานผู้จัดทำ	ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
ผู้รับผิดชอบ	ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ("CRO")
ผู้ติดต่อลำดับแรก	ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ
ผู้ติดต่อลำดับรอง	ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ
วันที่จัดทำครั้งแรก	19 กันยายน 2562
วันที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุด	19 เมษายน 2567
วันที่มีผลบังคับใช้	19 เมษายน 2567
ผู้รับแจ้ง	คณะกรรมการบริหาร ("EXCO")
ผู้อนุมัติ	ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ("CRO")
ความถี่ของการทบทวน	อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือเมื่อมีความจำเป็น
วันทบทวนครั้งต่อไป	1 พฤษภาคม 2568
ประเภทของเอกสารตามมาตรฐาน	นโยบาย
ประเภทของข้อมูลตามมาตรฐาน	ข้อมูลควบคุม (Restricted)
นโยบายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง	Code of Conduct AIA Group Anti-Corruption Policy AIA Group Anti-Fraud Policy AIA Group Whistle-blower Protection Policy

การควบคุม VERSION ของเอกสาร

Version	การแก้ไข	วันที่อนุมัติ	ผู้อนุมัติ
1.0	ยกร่างครั้งแรก	17 กันยายน 2562	EXCO
2.0	ยกร่างครั้งที่สอง	1 เมษายน 2563	CRO
3.0	ยกร่างครั้งที่สาม	20 เมษายน 2564	EXCO
4.0	ยกร่างครั้งที่สี่ <ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขถ้อยคำเพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับชื่อของฝ่ายงาน - เพิ่มฝ่ายกฎหมายและฝ่ายกิจการภายนอกในโครงสร้างการบริหารงานของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย 	24 มีนาคม 2565	CRO
5.0	ยกร่างครั้งที่ห้า <ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขถ้อยคำเพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับสมาชิกของ EXCO 	23 พฤษภาคม 2565	CRO
6.0	ยกร่างครั้งที่หก <ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขเพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับระยะเวลาการจัดประชุม EXCO - แก้ไขเพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานของบริษัท - แก้ไขเพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับสมาชิกคณะกรรมการพิจารณาค่าคุณธรรมของตัวกลาง 	2 พฤษภาคม 2566	CRO
7.0	ยกร่างครั้งที่เจ็ด <ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขเพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับชื่อตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย - แก้ไขเพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานของเอไอเอ ประเทศไทย - แก้ไขเพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับสมาชิกของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนที่สำคัญ (Serious Complaint Committee: SCC) 	19 เมษายน 2567	CRO

รายนามผู้ได้รับเอกสาร

TITLES
สมาชิกทุกคนในคณะกรรมการบริหาร ("EXCO")

Contents

1. บทนำ.....	5
1.1. วัตถุประสงค์และความเป็นมา	5
2. ขอบเขต.....	6
2.1. ขอบเขต.....	6
2.2. การตีความและการนำไปใช้.....	6
2.3. การขอคำปรึกษาแนะนำ	6
3. ข้อกำหนดหลัก	7
3.1. ข้อบังคับและข้อกำหนดขั้นต่ำ.....	7
3.2. บทบาทและความรับผิดชอบ	7
3.2.1 EXCO ของเอ ไอ เอ ประเทศไทย	7
3.2.2 ความรับผิดชอบของ EXCO.....	8
3.2.3 การประชุมของ EXCO	9
3.2.4 การประเมินผลการปฏิบัติงานของสมาชิกของ EXCO	10
3.2.5 โครงสร้างการบริหารงานของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย	10
3.2.6 คณะกรรมการจัดการ (MANAGEMENT COMMITTEE)	11
3.2.7 คณะกรรมการตรวจสอบ (AUDIT COMMITTEE).....	15
3.2.8 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	16
3.3. ข้อยกเว้น.....	18
3.4. การดำเนินการกรณีฝ่าฝืนและการรายงานต่อ.....	19
3.5. การติดตาม ทบทวนและแก้ไข	19
3.6. การมอบอำนาจ (ถ้ามี) และการดำเนินการอื่นๆ	19
4. การอนุมัติ	19
5. ภาคผนวก - นโยบายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	20

1. บทนำ

1.1. วัตถุประสงค์และความเป็นมา

ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 25 สิงหาคม 2562 (“ประกาศ”) กำหนดให้บริษัทต้องจัดทำกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อช่วยให้คณะกรรมการของบริษัทตระหนักและเข้าใจถึงบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตน ในฐานะผู้นำขององค์กรที่ต้องกำกับดูแลให้บริษัทมีการบริหารจัดการที่ดี

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (“CEO”) และคณะกรรมการบริหาร (“EXCO”) ของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด (“เอ ไอ เอ ประเทศไทย” หรือ “บริษัท”) เชื่อว่า การมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เข้มแข็งนั้น เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างคุณค่าให้บริษัทอย่างยั่งยืน ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมของจรรยาบรรณทางธุรกิจ และดำรงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ด้วยเหตุนี้ CEO และ EXCO จึงมีความมุ่งมั่นที่จะรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับสูงและการดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติที่ดีโดยทุกฝ่ายงานทั่วทั้งบริษัท

2. ขอบเขต

2.1. ขอบเขต

เอกสารฉบับนี้อธิบายถึงกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี (“กรอบฯ”) สำหรับ เอ ไอ เอ ประเทศไทย โดยที่กรอบฯ นี้ครอบคลุมแนวทางการปฏิบัติสำหรับสมาชิกของ EXCO ทุกคน

2.2. การตีความและการนำไปใช้

ในกรอบฯ นี้ จะใช้หลักการตีความดังต่อไปนี้ เว้นเสียแต่จะมีการกำหนดเป็นอย่างอื่น

- (ก) หัวข้อเรื่องมีไว้เพื่อความสะดวกเท่านั้น และไม่มีผลต่อการตีความของกรอบฯ นี้
- (ข) คำเอกพจน์ให้รวมถึงคำพหูพจน์ด้วย และในทางกลับกันด้วยเช่นกัน
- (ค) คำว่า “ดังเช่น” “รวมถึง” “โดยเฉพาะอย่างยิ่ง” และคำที่แสดงความหมายในทำนองเดียวกัน จะไม่ใช่หรือไม่มีความตั้งใจที่จะใช้ในความหมายเดียวกันกับคำที่แสดงความหมายถึงการมีข้อจำกัด
- (ง) เมื่อวันที่กำหนดให้ต้องดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่งมิใช่วันทำการ สิ่งนั้นจะต้องดำเนินการในวันทำการถัดไป และ
- (จ) ในกรณีที่มีข้อขัดแย้งใด ๆ ระหว่างเนื้อหาในกรอบฯ นี้ และในภาคผนวก ตารางรายการ เอกสารแนบ และเอกสารอื่น ๆ ให้เป็นไปตามเนื้อหาหลักที่กำหนดไว้ในกรอบฯ นี้เป็นสำคัญ

2.3. การขอคำปรึกษาแนะนำ

การจัดทำกรอบฯ ฉบับนี้ได้รับคำแนะนำจากบุคคลดังต่อไปนี้ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐาน Group Corporate Policy Governance Standard (“มาตรฐาน CPG”)

- ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย (Director of Legal)
- ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง (Chief Risk Officer)
- ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ (Director of Compliance)
- ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กร (Director of Enterprise Risk Management)

3. ข้อกำหนดหลัก

3.1. ข้อบังคับและข้อกำหนดขั้นต่ำ

กรอบฯ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการช่วยให้สมาชิกของ EXCO มีความเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลระบบการบริหารจัดการที่แข็งแกร่ง และการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย เพื่อให้บริษัทมีผลการดำเนินงานที่ดีในระยะยาว น่าเชื่อถือ และสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) การกำหนดทิศทาง นโยบาย และกลยุทธ์ของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย
- 2) การกำกับดูแลให้บริษัทมีกระบวนการและกลไกในการควบคุม กำกับ และตรวจสอบที่มีประสิทธิผล และ
- 3) การติดตามและกำกับดูแลการดำเนินงานของ เอ ไอ เอ ประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง

3.2. บทบาทและความรับผิดชอบ

3.2.1 EXCO ของเอ ไอ เอ ประเทศไทย

เอ ไอ เอ ประเทศไทย เป็นสำนักงานสาขาของ AIA Company Limited (“AIA”) ซึ่งจัดตั้งขึ้นในฮ่องกง โดยที่ AIA มี AIA Group Limited (“AIA Group”) ซึ่งเป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นในฮ่องกงและจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฮ่องกง (the Stock Exchange of Hong Kong Limited) เป็นบริษัทที่ถือหุ้นในลำดับสูงสุด (Ultimate Holding Company) คณะกรรมการบริษัทของ AIA (“คณะกรรมการ”) ได้มอบอำนาจให้ CEO ของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานโดยทั่วไปของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย และ CEO ของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย ได้มอบอำนาจดังกล่าวต่อไปให้กับ EXCO ซึ่งตนเป็นประธาน ทั้งนี้ EXCO ถือว่ามีสถานะเป็นคณะกรรมการบริษัทในกรณีของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย เมื่อพิจารณาตามนิยามของคำว่า “คณะกรรมการบริษัท” ในประกาศ

3.2.2 ความรับผิดชอบของ EXCO

EXCO มีความรับผิดชอบหลักดังต่อไปนี้:

- ก) กำหนดทิศทางเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการและการบริหารจัดการของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย ในด้านการดำเนินธุรกิจ การบริหารทรัพยากรบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน
- ข) กำหนดแผนธุรกิจ งบประมาณ และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของบริษัท และดำเนินการเพื่อให้การดำเนินงานตามแผนงาน งบประมาณ และกลยุทธ์เหล่านี้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และ
- ค) กำกับดูแลให้บริษัทมีการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมตลอดวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย

EXCO จะต้องมีหน้าที่ในการดำเนินการดังต่อไปนี้:

- ก) กำกับดูแลการดำเนินงานของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้มีความเข้มแข็งและเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง
- ข) พิจารณาบททวนการวางแผนธุรกิจและผลประกอบการในภาพรวม ตลอดจนความสัมฤทธิ์ผลในการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย
- ค) ควบคุม ดูแล ให้มีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย
- ง) กำกับดูแลให้การดำเนินธุรกิจของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- จ) ประสานและให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการชุดต่าง ๆ และฝ่ายงานต่าง ๆ ภายใน เอ ไอ เอ ประเทศไทย
- ฉ) พิจารณาการจัดสรรทรัพยากรภายในองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่า ผลประกอบการทางธุรกิจ ตลอดจนการควบคุมด้านความเสี่ยง การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และการตรวจสอบ ได้รับการดูแลและบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
- ช) สื่อสารให้พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ มีความตระหนักรู้และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่สำคัญของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย
- ซ) เป็นผู้นำและผู้สนับสนุนในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเพื่อนำไปสู่ผลประกอบการที่ดีขึ้น รวมถึงความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนงานและโครงการที่สำคัญ
- ฌ) กำหนดนโยบายและแผนงานในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับ AIA Group
- ฎ) กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และมาตรฐานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ฏ) ควบคุมและดูแลให้มั่นใจว่ามีการเตรียมความพร้อมอย่างเหมาะสม เพื่อให้ เอ ไอ เอ ประเทศไทย สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และมีการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์เพื่อให้การปฏิบัติงานของลักษณะงานที่สำคัญเป็นไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่อง
- ฎ) ควบคุมและดูแลให้ เอ ไอ เอ ประเทศไทย มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อสาธารณะ ตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

- ฐ) ควบคุมและดูแลให้มีการจัดทำงบการเงินและรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ และทันเวลา ต่อสาธารณะและหน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานทางบัญชีและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และ
- ฑ) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายเป็นครั้งคราวจาก CEO หรือคณะกรรมการของ AIA

สมาชิกของ EXCO จะต้องไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานเต็มเวลาให้กับบริษัทอื่น เว้นเสียแต่ว่า EXCO ได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าการปฏิบัติงานเต็มเวลาให้กับบริษัทอื่นดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อการทำงานให้กับ เอ ไอ เอ ประเทศไทย

3.2.3 การประชุมของ EXCO

EXCO จะจัดให้มีการประชุมอย่างน้อยหกครั้งต่อปี โดยมีระเบียบวาระการประชุมครอบคลุมถึงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ จะต้องมีการจัดส่งระเบียบวาระการประชุมพร้อมทั้งเอกสารประกอบการประชุมที่ครบถ้วนสมบูรณ์ให้กับสมาชิกของ EXCO ทุกคนภายในระยะเวลาที่เหมาะสมก่อนวันประชุมทุกครั้ง ยกเว้นในกรณีที่มีเหตุจำเป็น

การประชุมของ EXCO อาจมีขึ้นโดยสมาชิกทุกคนเดินทางมาประชุมร่วมกันในห้องประชุม หรือจัดขึ้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินการที่พิจารณาร่วมกันของ EXCO ไม่ว่าจะเป็นการประชุมโดยสมาชิก หรือเป็นการจัดประชุมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ อาจเกิดขึ้นจากการลงมติโดยคะแนนเสียงข้างมากของสมาชิกที่เข้าร่วมประชุมหรือลงมติผ่านรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งครบเป็นองค์ประชุมในแต่ละกรณี ตามที่ได้มีการแจ้งให้สมาชิก EXCO ทุกคนได้ทราบแล้ว

สมาชิกของ EXCO จะร่วมกันกำหนดการระบวนการและขั้นตอนในการประชุม EXCO และมีเลขานุการของ EXCO เป็นผู้ควบคุมดูแลให้เป็นไปตามที่กำหนด เลขานุการมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือประธานในการบริหารจัดการกิจการทั้งปวงของ EXCO

เลขานุการจะเก็บรักษารายงานการประชุมของ EXCO ทั้งหมด และพร้อมที่จะให้ EXCO หรือคณะกรรมการของ AIA ตรวจสอบได้ตลอดเวลาตามความเหมาะสม เมื่อได้รับการแจ้งอย่างสมเหตุสมผล

เลขานุการของ EXCO มีหน้าที่รับผิดชอบในการบันทึกและเก็บรักษารายงานการประชุมทั้งหมดของ EXCO ทั้งนี้ รายงานการประชุม EXCO จะต้องบันทึกเรื่องที่มีการพิจารณาและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการประชุมด้วยรายละเอียดที่เพียงพอ เลขานุการจะต้องส่งร่างรายงานการประชุมและรายงานการประชุมฉบับสมบูรณ์ให้กับสมาชิกทุกคนเพื่อพิจารณาให้ความเห็นและเก็บรักษาไว้ตามลำดับ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม หลังจากการประชุมแต่ละครั้ง

3.2.4 การประเมินผลการปฏิบัติงานของสมาชิกของ EXCO

เอ ไอ เอ ประเทศไทยดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของสมาชิกของ EXCO อย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งปี ซึ่งเป็นไปตาม Performance Development Dialogue (“PDD”)

3.2.5 โครงสร้างการบริหารงานของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย



ก) ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (Chief Executive Officer)

รับผิดชอบในการเป็นผู้นำองค์กรและการบริหารจัดการของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ข) ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน (Chief Financial Officer)

รับผิดชอบการควบคุมดูแลกลยุทธ์ทางการเงิน ตลอดจนแผนธุรกิจและโครงการในเชิงกลยุทธ์ของบริษัท เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของธุรกิจในอนาคต รวมถึงการรายงานทางการเงิน การวิเคราะห์ธุรกิจ และการจัดทำงบประมาณของบริษัท

ค) ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายลงทุน (Chief Investment Officer)

รับผิดชอบการกำหนดและการให้คำแนะนำเกี่ยวกับแผนการลงทุนโดยรวมของบริษัท เพื่อสร้างผลตอบแทนสูงสุดให้แก่พอร์ตการลงทุนของบริษัท ภายใต้มาตรการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนผลิตภัณฑ์ด้านการประกันภัยและการบริหารสินทรัพย์และหนี้สินของบริษัท

ง) ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง (Chief Risk Officer)

รับผิดชอบการกำหนดกรอบ นโยบาย และกระบวนการในการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการควบคุมดูแลให้มีการจัดวางโปรแกรมการประเมินความเสี่ยงและการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล

จ) ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารตัวแทนประกันชีวิต (Chief Agency Officer)

รับผิดชอบในการผลักดันให้ธุรกิจด้านตัวแทนของบริษัทมีการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาวและการพัฒนาวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

- ฉ) ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด (Chief Marketing Officer)
รับผิดชอบในการควบคุมดูแลการวางแผน การพัฒนา และการดำเนินการเกี่ยวกับกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ การตลาด การสร้างแบรนด์สินค้า และการสร้างสรรคงานโฆษณาขององค์กร
- ช) ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Chief Human Resources Officer)
รับผิดชอบในการผลักดันการพัฒนาและการดำเนินการด้านกลยุทธ์เกี่ยวกับบุคลากรของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย เพื่อสนับสนุนการขยายตัวทางธุรกิจ โดยมุ่งเน้นความสามารถของบุคลากร การพัฒนาความเป็นผู้นำ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง รวมถึงการบริหารโครงสร้างองค์กรและการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ซ) ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายพันธมิตรธุรกิจแบงก์แอสซิอานส์เช็งกยูทรี (Chief Strategic Bancassurance Alliance Officer)
รับผิดชอบในการบริหารจัดการสัมพันธ์ภาพที่ เอ ไอ เอ ประเทศไทย มีกับพันธมิตรเช็งกยูทรีในธุรกิจ Bancassurance ซึ่งรวมถึงการกำหนดและการปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ เพื่อสนับสนุนการขยายตัว การสร้างผลกำไร และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ภายใต้กรอบของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ฌ) ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายกลยุทธ์และดิจิทัล (Chief Strategy and Digital Officer)
รับผิดชอบบทบาทการเป็นผู้นำการพัฒนาและดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ทางด้านดิจิทัลตลอดจนมีหน้าที่ผลักดันและขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัลและการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร
- ญ) ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันธุรกิจองค์กร (Chief Corporate Solutions Officer)
รับผิดชอบในการสร้างเครือข่ายการทำงานของฝ่ายประกันธุรกิจองค์กรเพื่อเสริมสร้างการเจริญเติบโตของการประกันธุรกิจองค์กรสำหรับเอไอเอ ประเทศไทย
- ฎ) ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (Chief Life Officer)
รับผิดชอบการบริหารจัดการและเป็นผู้ดำเนินการนำกระบวนการและความริเริ่มเกี่ยวกับแผนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมไปดำเนินงานให้เกิดผลเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทและเป้าหมายการขยายตัวทางธุรกิจ

3.2.6 คณะกรรมการจัดการ (Management Committee)

EXCO มีอำนาจในการจัดตั้งคณะกรรมการจัดการ (Management Committees) ชุดต่าง ๆ ขึ้นมา เพื่อช่วยดำเนินการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบบางประการตามความจำเป็น หรืออาจจัดตั้ง คณะกรรมการกำกับและดูแลโครงการ (Steering Committees) คณะกรรมการเฉพาะกิจ (Taskforces) หรือคณะทำงาน (Workgroups) เพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแล หรือดำเนินการให้แผนงานหรือโครงการบางอย่างลุล่วงด้วยดี

คณะกรรมการจัดการที่สำคัญประกอบด้วย:

ก) คณะกรรมการการลงทุน (Investment Committee: IC)

IC มีหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารจัดการ ผลการดำเนินงาน และการกำกับดูแลกิจการที่ดีเกี่ยวกับการลงทุนทั้งหมดของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย องค์ประกอบของ IC ได้แก่:

1. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
2. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายลงทุน
3. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน
4. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
5. หัวหน้าฝ่ายคณิตศาสตร์ประกันชีวิต

ข) คณะกรรมการบริหารทรัพย์สินและหนี้สิน (Asset Liability Committee: ALCO)

ALCO จัดตั้งขึ้นเพื่อควบคุมดูแลนโยบาย กระบวนการ และระบบการควบคุมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพย์สินและหนี้สินของบริษัท รวมถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการตัดสินใจในการบริหารทรัพย์สินและหนี้สิน และกระบวนการจัดสรรทรัพย์สินในเชิงกลยุทธ์ (Strategic Asset Allocation) ALCO มีหน้าที่กำกับดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีทรัพย์สินที่มีคุณสมบัติ อายุ และสภาพคล่องที่เหมาะสมในปริมาณที่เพียงพอ เพื่อเป็นหลักประกันว่าธุรกิจผู้ออกทรัพย์สินเหล่านี้สามารถชำระคืนเงินตามภาระผูกพันได้เพื่อครบกำหนดเวลา ALCO ประกอบด้วยสมาชิกที่แต่งตั้งโดย CEO ดังต่อไปนี้

1. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน
2. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
3. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายลงทุน
4. หัวหน้าฝ่ายคณิตศาสตร์ประกันชีวิต

ค) คณะกรรมการลงทุนสำหรับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Pension Investment Committee: Pension IC)

Pension IC มีหน้าที่พิจารณาทบทวนนโยบายการลงทุนของธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และติดตามการจัดสรรเงินลงทุนและผลการดำเนินงานของกองทุน สมาชิกของ Pension IC ประกอบด้วย

1. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการลงทุน
2. ผู้จัดการกองทุนประกันชีวิต
3. หัวหน้าฝ่ายจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
4. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กร
5. ผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ง) คณะกรรมการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk Committee: ORC)

ORC ควบคุมดูแลกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน (Non-Financial Risk Management Activities) ภายใน เอ ไอ เอ ประเทศไทย เพื่อสร้างความมั่นใจว่า บริษัทมีการกำหนดนโยบายและแผนงานในการบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน และมีการปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอ สมาชิกของ ORC ประกอบด้วย:

1. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน
2. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
3. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารตัวแทนประกันชีวิต
4. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
5. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายกลยุทธ์และดิจิทัล
6. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ
7. ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ
8. ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย
9. หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

จ) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk Committee: FRC)

FRC ควบคุมดูแลและพิจารณาทบทวนความเสี่ยงทางการเงินและด้านการประกันภัยสำหรับเอไอเอ ประเทศไทย ซึ่งรวมถึงการประเมินความเสี่ยงด้านการตลาดและธุรกิจประกันภัย สถานะการเงินของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย สถานะสภาพคล่อง และความเพียงพอของเงินทุน นอกจากนี้ FRC ยังดำเนินการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงทางการเงินอย่างเหมาะสม สมาชิกของ FRC ประกอบด้วย

1. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
2. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน
3. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
4. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายลงทุน
5. หัวหน้าฝ่ายคณิตศาสตร์ประกันภัย

ข) คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนที่สำคัญ (Serious Complaint Committee: SCC)

SCC มีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนที่มีความสำคัญ จัดทำนโยบายในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่มีความสำคัญ และติดตามการสื่อสารและผลการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว สมาชิกของ SCC ประกอบด้วย:

1. หัวหน้าฝ่ายคณิตศาสตร์ประกันภัย
2. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ
3. ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย
4. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายตัวแทนประกันชีวิต

5. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
6. ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ

ข) คณะกรรมการสินไหมทดแทน (Claims Committee: CC)

CC มีวัตถุประสงค์ในการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินไหมของเจ้าหน้าที่พิจารณาสินไหม รวมถึงสินไหมกรุณา (Ex-gratia Payments) สมาชิกของ CC ประกอบด้วย:

1. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ
2. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน
3. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
4. หัวหน้าฝ่ายคณิตศาสตร์ประกันภัย
5. ที่ปรึกษาอาวุโส (ฝ่ายปฏิบัติการ 1)

ค) คณะกรรมการป้องกันการฟอกเงิน (Anti-Money Laundering Committee: AMLC)

AMLC มีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism: AML/CFT) และการพิจารณาตัดสินใจที่เหมาะสมเกี่ยวกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และพระราชบัญญัติการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง หรือกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับ AIA Group Policy and Guidelines on Anti-Money Laundering and Counter Terrorist Financing and Economic Sanctions สมาชิกของ AMLC ประกอบด้วย:

1. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
2. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ
3. ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย

ด) คณะกรรมการพิจารณาโทษทางวินัยของตัวกลาง (Intermediary Disciplinary Committee: DC)

DC มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมดูแลความมีประสิทธิผลของการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมถึงการระบุต้นเหตุแห่งปัญหาและจุดอ่อนของการควบคุม การวิเคราะห์พอร์ตการลงทุน และการดำเนินการเกี่ยวกับการลงโทษและการเยียวยารักษาที่เกี่ยวข้องกับการทำความผิดของตัวกลางภายใน เอ ไอ เอ ประเทศไทย ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการสอบหาข้อเท็จจริงและการลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดของตัวกลางมีการดำเนินการและจัดการอย่างเหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย/นโยบายและแนวทางปฏิบัติของบริษัท และเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบในเชิงลบใด ๆ ที่มีต่อชื่อเสียงและเกียรติภูมิของบริษัท สมาชิกของ DC ประกอบด้วย:

1. ผู้อำนวยการฝ่ายสนับสนุนการพิจารณารับประกัน/สินไหม และ บริการผู้ถือกรมธรรม์
2. ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมการเงิน
3. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารความเสี่ยงองค์กร

4. ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ
5. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย

ญ) คณะกรรมการพิจารณาคำอุทธรณ์ของตัวกลาง (Intermediary Appeal Board: AB)

วัตถุประสงค์ของ AB คือการให้โอกาสตัวกลางในการอุทธรณ์คำสั่งลงโทษของ DC สมาชิกของ AB ประกอบด้วย:

1. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน
2. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
3. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ
4. ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย

ฎ) คณะกรรมการพิจารณาโทษทางวินัยของพนักงาน (Employee Disciplinary Committee: EDC)

EDC มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมดูแลให้การจัดการกับอุบัติการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนจรรยาบรรณและการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับพนักงานของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการสอบสวนข้อเท็จจริงและการดำเนินการลงโทษทางวินัยที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด มีการดำเนินการและจัดการอย่างเหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย/นโยบายและแนวทางปฏิบัติของบริษัท และเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบในเชิงลบใด ๆ ที่มีต่อชื่อเสียงและเกียรติภูมิของบริษัท สมาชิกของ EDC ประกอบด้วย:

1. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน
2. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
3. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

3.2.7 คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee)

คณะกรรมการของ AIA เป็นผู้จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบของ AIA (“AIA Company Audit Committee”) ขึ้น เพื่อทำหน้าที่พิจารณาบททวนและติดตามงบการเงินของบริษัทที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว รายงานจาก Group Internal Audit รายงานความคืบหน้าเกี่ยวกับการดำเนินคดี และเรื่องอื่น ๆ ที่มีการขยายผลและรายงานต่อประธานคณะกรรมการตรวจสอบของ AIA Group

ภายในบริบทของกรอบการควบคุมของ AIA Group สายงานด้านการตรวจสอบภายในเป็นงานประเมินความเสี่ยงที่เป็นอิสระและมีความรับผิดชอบในการสร้างหลักประกันความมั่นใจให้กับคณะกรรมการของ AIA เกี่ยวกับระบบการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการ และการควบคุมภายในของบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบจะดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่างานด้านการตรวจสอบภายในมีกระบวนการในการติดตามอย่างพอเพียง เพื่อให้มีการดำเนินตามข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีการระบุไว้ในรายงานการตรวจสอบอย่างเหมาะสมและทันเวลา

โดยปกติแล้ว คณะกรรมการตรวจสอบจะประชุมร่วมกับผู้สอบบัญชีภายนอกและ AIA Group Internal Audit โดยไม่มีผู้บริหารเข้าร่วมประชุมด้วย อย่างน้อยปีละสองครั้ง

คณะกรรมการตรวจสอบประกอบด้วยกรรมการอิสระที่ไม่ใช่ผู้บริหารของบริษัท (Independent Non-Executive Directors) กรรมการบริหาร (Executive Director) และ ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินในระดับกลุ่มบริษัท

คณะกรรมการควบคุมดูแลด้านการเงิน (Financial Oversight Committee)

คณะกรรมการควบคุมดูแลด้านการเงิน (Financial Oversight Committee: FOC) จัดตั้งโดยคณะกรรมการของ AIA และได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบในการพิจารณาความมีประสิทธิภาพของกระบวนการรายงานทางการเงินและระบบการควบคุมภายในของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย อย่างเป็นอิสระ FOC มีหน้าที่พิจารณาทบทวนข้อมูลทางการเงิน ควบคุมดูแลระบบการรายงานทางการเงินและกระบวนการควบคุมภายในของบริษัท อีกทั้งบริหารความสัมพันธ์กับผู้สอบบัญชีภายนอกบริษัท

สมาชิกของ FOC ในประเทศไทยแต่งตั้งโดยคณะกรรมการตรวจสอบของ AIA Group ซึ่งประกอบด้วย

1. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน AIA Group
2. หัวหน้าฝ่ายภาษี AIA Group
3. ประธานเจ้าหน้าที่อาวุโสฝ่ายกฎหมายระดับภูมิภาค AIA Group

3.2.8 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

ธุรกิจหลักของ เอ ไอ เอ ประเทศไทยคือการยอมรับ รวบรวม และบริหารความเสี่ยงของผู้ถือกรรมสิทธิ์และผู้ถือหุ้น การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยหลักที่ผลักดันให้เกิดคุณค่าแก่บริษัท ดังนั้น เอ ไอ เอ ประเทศไทยจึงมิได้มีวัตถุประสงค์ที่จะลดล้างความเสี่ยงทั้งหมดที่มีอยู่ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการระบุความเสี่ยง ทำความเข้าใจ และบริหารความเสี่ยงเหล่านี้ ภายในขอบเขตที่ยอมรับได้ เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่บริษัทในระยะยาว

เอ ไอ เอ ประเทศไทยบริหารความเสี่ยงโดยใช้วิธีการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เรียกว่า “แนวทางการป้องกัน 3 ชั้น” หรือ “Three Lines of Defense” วัตถุประสงค์ของวิธีการดังกล่าว เพื่อให้มีระบบการตรวจสอบและถ่วงดุลอย่างเป็นอิสระ เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ความเสี่ยงต่าง ๆ ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม โดยที่ EXCO ยังคงมีความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย ในภาพรวม ผู้จัดการและผู้บริหารของหน่วยธุรกิจทั้งหมดในบริษัทมีหน้าที่รับผิดชอบ (Accountability) ในการสร้างความมั่นใจว่า การดำเนินธุรกิจของแต่ละหน่วยงานอยู่ภายในขอบเขตของความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ตามที่ EXCO กำหนด โดยการระบุความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของหน่วยธุรกิจ

ทำความเข้าใจ และใช้ความพยายามในการบริหารจัดการและบรรเทาความเสี่ยงเหล่านี้โดยมีประสิทธิผล และให้ได้รับผลตอบแทนในระดับที่เหมาะสมจากความเสี่ยงที่มีอยู่

กรอบการบริหารความเสี่ยงของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย กำหนดโครงสร้างในการระบุ วัดค่า บรรเทา และ รายงานความเสี่ยงที่เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร บทบาทหน้าที่ในการบริหารความเสี่ยงและการปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงสร้างความมั่นใจให้แก่ EXCO ว่ากรอบการบริหารความเสี่ยงนี้มีความเหมาะสม และมีประสิทธิผล

ความเสี่ยงทั้งหมดที่เกิดขึ้นกับบริษัทได้รับการคุ้มครองด้วยเงินทุนในระดับที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนให้ ธุรกิจดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและให้การคุ้มครองแก่ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย ในขณะที่บริษัทมุ่งสร้างเงินทุน ให้อยู่ในระดับที่เพียงพอ เอ ไอ เอ ประเทศไทยก็ดำเนินการในทำนองเดียวกันภายในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยไม่ทำให้ความแข็งแกร่งทางการเงินหรืออัตราผลตอบแทนที่เหมาะสมต้องลดน้อยถอยลง

เอ ไอ เอ ประเทศไทย ดำรงไว้ซึ่งกรอบการบริหารความเสี่ยงและการปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่แข็งแกร่ง ซึ่งประกอบด้วยระบบการตรวจสอบและถ่วงดุลอย่างเป็นอิสระ เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ความเสี่ยงเหล่านี้ได้ถูกระบุ ประเมิน วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ บริหารจัดการ และกำกับดูแลอย่างเหมาะสม กรอบการบริหารความเสี่ยงฯ ดังกล่าวกำหนดบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องของ EXCO สายงานด้านการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และสายงานด้านการตรวจสอบภายใน อย่างชัดเจน ในขณะที่สายงานด้านการบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และสายงานด้านการตรวจสอบภายใน รายงานการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงต่อ AIA Group Risk and Compliance และ AIA Group Internal Audit ตามลำดับ สายงานทั้งสองก็รายงานการบริหารงานต่อ CEO เป็นคู่ขนานไปด้วย (โปรดพิจารณาโครงสร้างการบริหารงานของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย ในหัวข้อ 3.2.5 เพื่อการอ้างอิง)

นอกจากนี้ เอ ไอ เอ ประเทศไทยยังได้มีการกำหนดนโยบายด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)

พนักงานของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย ไม่สามารถใช้ตำแหน่งงานใด ๆ ในองค์กรไปสร้างผลประโยชน์หรือความได้เปรียบส่วนบุคคลที่ไม่เหมาะสมให้กับตนเองและสมาชิกในครอบครัว สถานการณ์ใด ๆ ที่ก่อให้เกิด หรือดูเหมือนว่าจะก่อให้เกิด ความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย จะต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม

จะต้องมีการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ทั้งที่เป็นความขัดแย้งที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจริง ผ่านช่องทางที่จัดเตรียมโดย เอ ไอ เอ ประเทศไทย

นโยบายคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blower Protection Policy)

เอ ไอ เอ ประเทศไทย ได้จัดให้มีระบบการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดที่ครอบคลุม เพื่อช่วยในการบริหารจัดการการรายงานการกระทำผิดและการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม พนักงานทุกคนที่ตระหนักรู้ว่ามีการกระทำผิดเกิดขึ้นภายในองค์กร มีหน้าที่รับผิดชอบในการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต่อฝ่ายจัดการ รายงานดังกล่าวจะได้รับการพิจารณาอย่างจริงจังและมีการสอบสวนหาข้อเท็จจริงอย่างเป็นความลับ พนักงานหรือบุคคลากรอื่น ๆ ไม่ต้องกังวลว่าจะถูกตอบโต้จากการรายงานการกระทำที่สงสัยว่าจะเป็นความผิด หากเป็นการรายงานโดยบริสุทธิ์ใจ

นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy)

ตลอดระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ ห้ามพนักงานและบุคคลอื่นที่ดำเนินการใด ๆ ในนามของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย รับ ให้ สัญญาว่าจะให้ หรือมอบสิทธิในการให้ (ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม) เงินสินบน เงินใต้โต๊ะ หรือเงินได้อื่น หรือผลประโยชน์ โดยมีความตั้งใจในทางทุจริต หรือฝ่าฝืนต่อกฎหมายด้านการต่อต้านการคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้อง

นโยบายต่อต้านการทุจริต (Anti-Fraud Policy)

เอ ไอ เอ ประเทศไทย มีนโยบายที่จะไม่ให้เกิดกรณีการทุจริตใด ๆ ขึ้นภายในองค์กร (Zero-Tolerance Approach towards Fraud) และคาดหวังให้พนักงานทุกคน ตัวกลางด้านธุรกิจประกันภัย พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้จำหน่ายสินค้าและบริการแก่บริษัทถือปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างเคร่งครัด กรณีใดก็ตามที่สงสัยว่าเกี่ยวข้องกับกาทุจริตจะต้องถูกพิจารณาสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง และดำเนินการด้วยกระบวนการทางวินัย ซึ่งรวมไปถึงการดำเนินคดีตามกฎหมายและการเลิกจ้างหรือการสิ้นสุดความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

นโยบายการจ่ายผลตอบแทน (Remuneration Policy)

การเสนออัตราผลตอบแทนใด ๆ ให้แก่พนักงาน จะต้องคำนึงถึงภาวะการแข่งขันภายนอกบริษัท และความ เป็นธรรมภายในบริษัท และจะต้องมีการจัดทำข้อเสนอ พร้อมทั้งได้รับอนุมัติตามแนวทางการปฏิบัติของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย ก่อนที่จะสามารถให้ข้อเสนอดังกล่าวได้ ไม่ว่าจะเสนอโดยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร

จรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ (Code of Conduct and Business Ethics)

จรรยาบรรณของ AIA (“AIA Code of Conduct”) เป็นแนวทางการปฏิบัติหลักสำหรับพนักงานทุกคนของ เอ ไอ เอ ประเทศไทย จรรยาบรรณดังกล่าวเน้นความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งรวมถึงลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้ถือหุ้น พนักงานกำกับดูแล และชุมชนที่ธุรกิจของ เอ ไอ เอ ประเทศไทยดำเนินการอยู่

3.3. ข้อยกเว้น

การขอยกเว้นไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดในกรอบฯ ฉบับนี้ สามารถทำได้เฉพาะในกรณีพิเศษเท่านั้น ตัวอย่าง

เช่น ในกรณีที่จะต้องดำเนินการตามข้อบังคับของกฎหมายหรือกฎระเบียบของทางการ การขอยกเว้นดังกล่าว ต้องส่งเรื่องต่อไปยังประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและ EXCO ตามลำดับ และผู้บริหารของสายงาน จะต้องมีการแสดงผลเพื่อสนับสนุนการขอยกเว้นดังกล่าวอย่างเหมาะสม

การขอยกเว้นจะต้องได้รับการอนุมัติจาก EXCO อย่างชัดเจนก่อน จึงจะถือว่าขอยกเว้นดังกล่าวได้รับอนุญาต แล้ว

3.4. การดำเนินการกรณีฝ่าฝืนและการรายงานต่อ

ในกรณีที่ เอ ไอ เอ ประเทศไทยไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดในกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นการล่วงหน้า ถือว่าเป็นการฝ่าฝืนข้อกำหนด การฝ่าฝืนดังกล่าวจะถูกพิจารณาขยายผลต่อไปว่าใครควรจะต้องรายงานต่อหน่วยงานใดในขั้นตอนต่อไปตามที่เห็นสมควร บุคคลใดก็ตามที่ฝ่าฝืนข้อกำหนดในกรอบฯ นี้ อาจจะต้องได้รับการลงโทษทางวินัย การฝ่าฝืนกรอบฯ จะต้องมีการแจ้งอย่างเป็นทางการและรายงานผ่านระบบการรายงานอุบัติการณ์ (Incident Reporting)

3.5. การติดตาม ทบทวนและแก้ไข

ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจมีหน้าที่เฝ้าติดตามอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติตามถูกต้องตามกรอบฯ ฉบับนี้ ผลของการติดตามการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงาน จะมีการบันทึกไว้อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง และจะต้องมีการรายงานต่อประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยงในกรณีที่มีการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง กรอบฯ ฉบับนี้จะต้องได้รับการทบทวนอย่างน้อยปีละครั้งตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลของทางการ

3.6. การมอบอำนาจ (ถ้ามี) และการดำเนินการอื่นๆ

ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจมีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการและการปรับปรุงกรอบฯ ฉบับนี้ กรอบฯ นี้จะได้รับการทบทวนเป็นประจำทุกปี โดยผู้อำนวยการฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจจะเป็นผู้รับผิดชอบในการนำเสนอกรอบฯ นี้ให้สมาชิกของ EXCO พิจารณา

4. การอนุมัติ

กรอบฯ นี้อนุมัติโดย EXCO ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่ไม่มีผลกระทบต่อข้อกำหนดในกรอบฯ นี้ อย่างมีนัยสำคัญ (ตัวอย่างเช่น การแก้ไขถ้อยคำเพียงเล็กน้อย ฯลฯ) ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยงสามารถดำเนินการแต่เพียงผู้เดียวโดยไม่จำเป็นต้องขออนุมัติจาก EXCO

5. ภาคผนวก - นโยบายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

Code of Conduct

AIA Group Anti-Corruption Policy

AIA Group Anti-Fraud Policy

AIA Group Whistle blower Protection Policy

