



บริษัท สิ้นหน้ดงประกนภย จํกต [มหาชน]

SYN MUN KONG INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียตามกฎหมายและตามข้อตกลงที่มีกับบริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียไว้อย่างชัดเจนในจริยธรรมการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานยึดถือปฏิบัติ ซึ่งครอบคลุมแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ได้แก่ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน เจ้าหนี้ คู่ค้า/คู่สัญญา คู่แข่งทางการค้า ภาครัฐ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ สนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิขั้นพื้นฐานที่พึงได้รับตามกฎหมาย และตามข้อบังคับของบริษัทฯ อาทิ สิทธิในการเข้าร่วมประชุมสามัญผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนนในวาระต่างๆ การเลือกตั้งและถอดถอนกรรมการ การพิจารณาอนุมัติการจัดสรรกำไร และการได้รับข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ อย่างถูกต้องครบถ้วนและทันต่อเหตุการณ์ โดยผ่านช่องทางตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์ของบริษัทฯ นอกเหนือจากสิทธิข้างต้น บริษัทฯ ยังยึดมั่นการดำเนินธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาล และจัดให้มีระบบควบคุมภายใน และระบบบริหารความเสี่ยงที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเสริมสร้างธุรกิจให้แข็งแกร่งเพื่อสร้างผลประโยชน์ในระยะยาวให้แก่ผู้ถือหุ้น

ลูกค้า

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้า และอำนวยความสะดวกในด้านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ได้ง่าย พร้อมทั้งมุ่งเน้นการพัฒนาบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ตลอดจนให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้อง

บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าไว้อย่างชัดเจน โดยมีกำหนดมาตรฐานการให้บริการ การจัดการเรื่องร้องเรียน การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า รวมทั้งการวัดค่าดัชนีความพึงพอใจในบริการ (CSI) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการลูกค้า

บริษัทฯ ส่งเสริมการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับองค์กร โดยจัดให้มีหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการตอบข้อซักถามต่างๆ ของลูกค้าทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการในเบื้องต้น ตลอดจนรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าและประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนสำหรับลูกค้าผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.smk.co.th เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า



บริษัท สิ้นหมันคองประกันภัย จำกัด (มหาชน)

SYN MUN KONG INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

พนักงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับพนักงาน โดยถือว่าพนักงานคือทรัพยากรสำคัญที่มีส่วนช่วยให้เป้าหมายของบริษัทฯบรรลุผลสำเร็จ จึงมุ่งพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรให้พร้อมรับการแข่งขันทางธุรกิจ

บริษัทฯ ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาค และจัดให้มีการแต่งตั้งโยกย้ายหรือให้รางวัล อย่างเหมาะสมโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานตามความรู้ความสามารถของพนักงาน รวมทั้งจัดการฝึกอบรมให้พนักงานได้รับความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่พนักงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมให้พนักงานทุกคนแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ และมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน ตลอดจนรับฟังข้อเสนอแนะของพนักงานทุกระดับชั้นโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ในการพิจารณาผลงาน บริษัทฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินอย่างเป็นรูปธรรม โดยใช้ดัชนีวัดผลงานเพื่อป้องกันและลดปัญหาข้อโต้แย้งในเรื่องการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการประเมิน

บริษัทฯ กำหนดเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานไว้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยมีนโยบายกำหนดอัตราค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงานในระดับที่เทียบเคียงได้กับบริษัทประกันวินาศภัยชั้นนำแห่งอื่นๆ รวมทั้งดูแลให้มีการปรับปรุงสวัสดิการพนักงานให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่นๆ สำหรับพนักงาน อาทิ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันสุขภาพ และสวัสดิการเงินกู้พนักงาน เป็นต้น

บริษัทฯ มุ่งเน้นให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อทำหน้าที่สำรวจเรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานที่ทำงานของบริษัทฯ พร้อมทั้งเสนอแนวทางพัฒนาและการแก้ไขปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวให้สอดคล้องตามข้อกำหนด และมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อเป็นการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงานหรือบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานหรือมาใช้บริการในสถานประกอบการของบริษัทฯ นอกจากนี้ คณะกรรมการดังกล่าว ยังมีหน้าที่ในการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องความปลอดภัย เพื่อให้มีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตน

บริษัทฯ ส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่แข็งแรง โดยจัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานเป็นประจำทุกปี รวมทั้งมีการจัดแข่งขันกีฬาของบริษัทฯ เพื่อให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกันและมีโอกาสได้ทำความคุ้นเคยกัน

เจ้าหน้าที่

บริษัทฯ ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจกับเจ้าหน้าที่ทุกประเภทตามหลักจริยธรรม ดำรงชื่อเสียงของบริษัทฯ ด้วยการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่อย่างถูกต้องตามข้อกำหนด และตามเงื่อนไขสัญญาที่มีไว้กับเจ้าหน้าที่ บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาความสามารถในการชำระหนี้ และไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อเจ้าหน้าที่



บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) SYN MUN KONG INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

ลูกค้า/คู่สัญญา

บริษัทฯ ปฏิบัติต่อลูกค้า/คู่สัญญาอย่างสุจริตและเป็นธรรมโดยกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกลูกค้าไว้อย่างชัดเจน และดำเนินการคัดเลือกลูกค้า/คู่สัญญาด้วยความโปร่งใส ตามระเบียบและขั้นตอนการจัดหาของบริษัทฯ รวมทั้ง เคารพและปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงที่มีต่อลูกค้า/คู่สัญญา ตลอดจนไม่เรียกหรือไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการติดต่อกับลูกค้า/คู่สัญญา

นอกเหนือจากการปฏิบัติตามจริยธรรมต่อลูกค้า/คู่สัญญาข้างต้น บริษัทฯ ยังสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของลูกค้า/คู่สัญญา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในแง่การขายผลิตภัณฑ์และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า อาทิ การจัดทำโปรแกรมที่ช่วยให้ตัวแทนสามารถออกกรมธรรม์ พ.ร.บ. ของบริษัทฯ ได้ด้วยตัวเองผ่านทางเว็บไซต์ที่บริษัทฯ จัดทำขึ้น โปรแกรมคำนวณเบี้ยประกันสำหรับตัวแทน การจัดทำมีคลังความรู้ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับตัวแทน รวมถึงการให้ข้อมูลรายชื่อเครือข่าย และอยู่ในสัญญาบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ

คู่แข่งทางการค้า

บริษัทฯ มีนโยบายในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส ปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าตามกรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ถูกต้องตามข้อกำหนด และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับทางการค้าของคู่แข่งด้วยวิธีที่ไม่สุจริตเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดจนไม่กระทำการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของคู่แข่งทางการค้า

ภาครัฐ

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับภาครัฐ ดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดและประกาศของทางราชการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีกับหน่วยงานทางการ โดยเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ และให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลข่าวสารตามที่หน่วยงานทางการร้องขอ

ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ ดูแล และให้ความใส่ใจต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งให้การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ร่วมพัฒนา สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนจัดกิจกรรมที่เป็นการปลูกจิตสำนึก และให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ ได้แสดงเจตนาธรรมเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และได้ให้สัตยาบรรณเพื่อรับทราบข้อตกลงตามคำประกาศเจตนาธรรมของแนวร่วมดังกล่าวในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีช่องทางการรายงาน และแจ้งเบาะแสเมื่อพบเห็นการกระทำที่เป็นการทุจริตคอร์รัปชัน พร้อมทั้งจัดให้มีมาตรการคุ้มครองผู้รายงานให้มีความปลอดภัย