

แนวทางการปฏิบัติ ในการดำเนินธุรกิจ

อินชัวร์นซ์ ออสเตรเลีย กรุ๊ป
หลักปฏิบัติทางจริยธรรม

รายละเอียดเกี่ยวกับหลักปฏิบัติทางจริยธรรม

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจของโลกกำลังเรียกร้องจากเรามากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในฐานะที่เราเป็นบริษัทและในฐานะคนทำงาน โลกไม่เพียงแต่คาดหวังให้เรานำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดเท่านั้น หากแต่ยังคาดหวังให้เราประพฤติตนอย่างมีจริยธรรมและมีความรับผิดชอบด้วย

เราเชื่อว่าการมีจริยธรรมเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในระยะยาว เมื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเราติดต่อสัมพันธ์กับบุคลากรของเราที่อื่นทั่วโลก ออสเตรเลีย กรุป (ไอเอจี) เราต้องการให้พวกเขาเหล่านั้นมั่นใจได้ว่าเราประกอบธุรกิจด้วยความซื่อตรง มีจริยธรรม และมีความรับผิดชอบ

แนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจฉบับนี้ คาดหวังให้ทุกคนในไอเอจีมีความรับผิดชอบต่อการประกอบธุรกิจให้ได้ในระดับสูงสุด รวมทั้งดำเนินกิจกรรมในแต่ละวันในลักษณะที่สะท้อนให้เห็นถึงหลักการด้านจริยธรรมต่าง ๆ อันเป็นรากฐานของหลักปฏิบัติฉบับนี้

แนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจฉบับนี้ เป็นผลมาจากค่านิยมและค่านิยมของไอเอจี หลักการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในหลักปฏิบัติฉบับนี้จะช่วยให้เราสามารถเลือกวิถีที่เหมาะสมที่สุดในการปฏิบัติตามค่านิยมสัญญาในอันที่จะจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่เป็นธรรม สามารถประเมินค่าความเสี่ยงภัยได้ถูกต้อง ลดความเสี่ยงภัย และ บริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการรักษามาตรฐานระดับสูง เราจำเป็นต้องยึดมั่นต่อหลักจริยธรรม รวมทั้งค่านิยมของไอเอจีเหล่านี้ และหลักปฏิบัติฉบับนี้จะเน้นย้ำถึงค่านิยมของเราโดยตลอด - เพราะเรายึดมั่นต่อความเชื่อที่ว่าไอเอจีจะสามารถประสบความสำเร็จทางธุรกิจได้ก็ด้วยความซื่อตรง การทำงานที่โปร่งใส การทำงานเป็นทีม การบริหารบุคลากรอย่างเป็นธรรมโดยยึดผลงานและความสามารถเป็นที่ตั้ง และความรับผิดชอบต่อสังคม

ในการออกหลักปฏิบัติฉบับนี้ เราขอรับรองต่อพนักงานทุกคนว่าจะไม่มีผู้ใดได้รับโทษจากผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้น รวมถึงการสูญเสียธุรกิจซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมเหล่านี้

สารบัญ

1. หลักปฏิบัติทางจริยธรรม	p1	6. การให้ความช่วยเหลือโดยคำนึงถึงลูกค้า	p4
2. วัตถุประสงค์ของไอเอจี	p2	การช่วยเหลือลูกค้า	
3. ค่านิยมของไอเอจี	p2	การร้องทุกข์โดยลูกค้า	
4. การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม	p3	การรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	
การกระทำความผิดทางการเงิน		ความรับผิดชอบในการดำเนินการทางการตลาด	
การติดต่อกับทางราชการ		การเข้าถึงการประกันภัย	
การให้สินบนและคอร์รัปชัน		การสนับสนุนมาตรฐานและหลักปฏิบัติของอุตสาหกรรม	
การให้ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง และผลประโยชน์อื่น ๆ		การค้าและการแข่งขัน	
การบริหารความเสี่ยงภัย			
การใช้บุคคลภายนอกและตัวแทน		7. การลดความเสี่ยงภัยโดยคำนึงถึงชุมชนและสิ่งแวดล้อม	p5
การใช้ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ		พันธะต่อชุมชน	
ทรัพย์สินทางปัญญา		การลงทุนในชุมชน	
การเปิดเผยข้อมูลบริษัทสู่สาธารณะ		การทำความเข้าใจต่อการประกันภัย	
การขัดแย้งทางผลประโยชน์		กลุ่มผู้เสียเปรียบในสังคม	
การใช้ข้อมูลภายในเพื่อการซื้อขายหุ้น		ความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม	
สิทธิมนุษยชน		การตระหนักถึงผลกระทบ	
		การบริหารสิ่งแวดล้อม	
		การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ	
		การให้คำแนะนำ	
5. การทำงานโดยคำนึงถึงบุคลากร	p4	8. การแก้ไขปัญหาทางจริยธรรม	p6
การทำงานที่ไอเอจี		9. การขอคำแนะนำและการรายงานปัญหา	p6
การบริหารบุคลากร			
การพัฒนาบุคลากร			
การให้โอกาสเท่าเทียมกัน			
ความหลากหลาย			
ความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม			
ชีวิตและการทำงาน			
สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน			
คำตอบแทน			
การบอกเล่าปัญหา			
ไขข้อข้องใจ			
สิทธิในที่ทำงาน			
กิจกรรมทางารเมือง			

โปรดคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมก่อนส่งพิมพ์เอกสารฉบับนี้

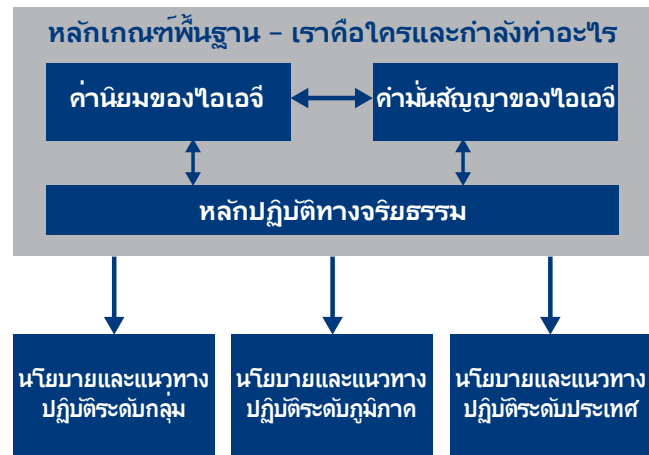
1. หลักปฏิบัติทางจริยธรรม

หลักปฏิบัติทางจริยธรรมคืออะไร

หลักปฏิบัติทางจริยธรรมของไอเอจี้ (“หลักปฏิบัติ”) เป็นตัวกำหนดแนวทางพื้นฐานในการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมของเรา

หลักปฏิบัติฉบับนี้ไม่มีเจตนาจะนำมาใช้แทนนโยบายต่าง ๆ ที่เรามีอยู่ แต่เป็นคำแถลงถึงหลักจริยธรรมของเราในเรื่องสำคัญ ๆ เท่านั้น

ส่วนหลักปฏิบัติในการทำงานซึ่งจะต้องสอดคล้องกับหลักปฏิบัติฉบับนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวทางที่เฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้นและอาจมีความแตกต่างกันในแต่ละภูมิภาคขึ้นอยู่กับกฎเกณฑ์และระเบียบข้อบังคับทางกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่



หลักจริยธรรมของเรา

หลักปฏิบัติฉบับนี้แสดงหลักพื้นฐานทางจริยธรรมที่ใช้กับทุกส่วนของธุรกิจโดยไม่คำนึงถึงประเทศที่เราประกอบธุรกิจอยู่

หลักจริยธรรมของเราจะเป็นแนวทางให้กับพนักงานแต่ละคนเมื่อต้องตัดสินใจว่า สิ่งใดถูกต้องและเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ โดยหลักจริยธรรมเหล่านี้จะช่วยให้เราสามารถ

- เลือกวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาของ ไอเอจี้ใน อันที่จะจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่เป็นธรรม สามารถประเมินค่าความเสี่ยงภัยได้ถูกต้อง ลดความเสี่ยงภัย และ บริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ; และ
- นำค่านิยมของไอเอจี้ในด้าน ความซื่อตรง การทำงานที่โปร่งใส การทำงานเป็นทีม การบริหารบุคลากรอย่างเป็นธรรมโดยยึดผลงานและความสามารถเป็นที่ตั้ง และ ความรับผิดชอบต่อสังคม มาปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมในการดำเนินงานแต่ละวัน

หลักจริยธรรมดังกล่าวนำมาใช้ใน 4 เรื่องต่อไปนี้

1. การดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล;
2. การทำงาน โดยคำนึงถึงบุคลากร;
3. การให้ความช่วยเหลือ โดยคำนึงถึงลูกค้า; และ
4. การลดความเสี่ยงภัยโดย คำนึงถึงชุมชนและสิ่งแวดล้อม

ความคาดหวังของเราคืออะไร

ความประพฤติทางด้านจริยธรรมเป็นแนวทางสำหรับพวกเราทุกคนในการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้และปฏิบัติ

ที่ไอเอจี้ เราต้องแน่ใจว่าการตัดสินใจใด ๆ ของเราเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับทั้งหมดของประเทศที่เราประกอบธุรกิจ รวมทั้งเป็นไปตามหลักจริยธรรมที่กำหนดไว้ในหลักปฏิบัติฉบับนี้และตามนโยบายและมาตรฐานของไอเอจี้ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับหน้าที่รับผิดชอบของเรา

เราทุกคนจะเป็นผู้ระบุว่าพฤติกรรมใดไม่เป็นไปตามหลักปฏิบัติฉบับนี้และรายงานพฤติกรรมเหล่านั้นตามความเหมาะสม วัฒนธรรมองค์กรของเราสนับสนุนให้ทุกคนหยิบยกปัญหาที่พบขึ้นมามากกว่าวิสัยไม่ปกปิดหรือละเลยปัญหาเหล่านั้น

หลักปฏิบัติทางจริยธรรมใช้กับผู้ใด

หลักปฏิบัติฉบับนี้ใช้กับ

- พนักงานทุกคนของบริษัทใด ๆ ซึ่งถือว่าเป็นบริษัทในเครือของไอเอจี้ตามกฎหมายของประเทศออสเตรเลีย; และ
- กรรมการซึ่งไม่ใช่กรรมการบริหารทั้งหมด

2. วัตถุประสงค์ของ ไอเอจี

เราเชื่อว่าการสร้างวัฒนธรรมร่วมโดยมีพื้นฐานอยู่บนค่านิยมสัญญา 4 ประการข้างล่างนี้จะทำให้เราสามารถนำเสนอสิ่งที่มีคุณค่าให้กับลูกค้าและผู้ถือหุ้นของเราได้ในระยะยาว

ค่านิยมสัญญาของ ไอเอจี

การจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่เป็นธรรม

เราสัญญาว่าจะจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่เป็นธรรม

กรมธรรม์ประกันภัยถือเป็นค่านิยมสัญญาในการชำระค่าสินไหมทดแทน เราพยายามที่จะชำระค่าสินไหมทดแทนให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว เอาใจใส่ และเรายังมุ่งมั่นที่จะให้ความรู้แก่ลูกค้าเพื่อให้เขาใจว่ากรมธรรม์ที่ลูกค้าได้ทำไว้วันนี้ได้รับคุ้มครองในเรื่องใดบ้างซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมสัญญาดังกล่าว

การประเมินค่าความเสี่ยงภัยที่ถูกต้อง

เราสัญญาว่าจะทำความเข้าใจและประเมินค่าความเสี่ยงภัยอย่างเหมาะสม

ลูกค้าของเราคาดหวังว่าเราเป็นผู้เชี่ยวชาญในการกำหนดและประเมินค่าความเสี่ยงภัยโดยถูกต้องและเป็นธรรม ซึ่งสิ่งนี้เป็นงานหลักของเรา

การบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ

เราสัญญาว่าจะพยายามทำให้ลูกค้าเข้าใจถึงการทำประกันภัยมากขึ้น

เราคาดหวังให้ทุกคนในบริษัทตระหนักถึงการใช้จ่ายที่ประหยัดและพยายามพัฒนาประสิทธิภาพของธุรกิจของเราอยู่เสมอ และด้วยวิธีนี้ เราจะสามารถช่วยให้ลูกค้าเข้าใจถึงการทำประกันภัยมากขึ้น ใตต่อไป และในขณะเดียวกันก็ช่วยให้ผู้ถือหุ้นเข้าใจได้ถึงความสามารถในการทำกำไรของบริษัท

การลดความเสี่ยง

เราสัญญาว่าจะช่วยลูกค้าและชุมชนโดยรวมลดความเสี่ยงภัยที่อาจเกิดขึ้น

ไม่มีใครอยากเผชิญกับความเดือดร้อนซึ่งนำไปสู่การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เราจะใช้ข้อมูลที่เรารวบรวมไว้เพื่อช่วยเหลือลูกค้าของเราและชุมชนโดยรวมในการประเมินความเสี่ยงภัยหลัก ๆ และดำเนินการต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงเหล่านั้น ซึ่งจะช่วยให้ทุกคนมีความปลอดภัยมากขึ้น

3. ค่านิยมของ ไอเอจี

ค่านิยมของเราคือสิ่งที่เรายึดมั่นในฐานะที่เราเป็นบริษัท ค่านิยมดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อของเราที่มีต่อการปฏิบัติต่อลูกค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเราและในระหว่างพวกเรากันเอง

เราให้คุณค่ากับความซื่อตรง

ซื่อตรงต่อค่านิยมและหลักการของเราเสมอ รักษาความสัญญา และรับผิดชอบต่อคำพูดและการกระทำของเรา

ด้วยค่านิยมที่ไม่มีวันเปลี่ยนแปลงว่าเราจะเคารพผู้อื่นและทำในสิ่งที่ถูกต้อง เราจะทำให้ทุกคนเห็นว่าพวกเขาสามารถเชื่อใจได้ว่าเราจะซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรมและทำตามคำพูด

เราให้คุณค่ากับความโปร่งใส

เปิดเผย ตรงไปตรงมา และสื่อสารด้วยความรวดเร็ว

ในแต่ละวันเราติดต่อสัมพันธ์กับผู้คนมากมายหลายกลุ่ม ทั้งลูกค้า คนกลาง พันธมิตร ผู้จัดหาสินค้า ผู้ถือหุ้น หน่วยราชการ และในระหว่างเรากันเอง ซึ่งในการติดต่อสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ เราจะเน้นที่ความโปร่งใสและการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเข้าใจง่าย

เราให้คุณค่ากับการทำงานเป็นทีม

ร่วมกันทำงาน เคารพในความแตกต่างและจุดแข็งของผู้อื่น และใช้ความสามารถอันหลากหลายเหล่านั้นเพื่อให้บริการลูกค้าที่ดีที่สุด

เมื่อเราทำงานเป็นทีมเท่ากับเราได้เพิ่มขีดความสามารถในการประสบความสำเร็จและเสริมสร้างบริษัทให้มีความแข็งแกร่ง เป็นหนึ่งเดียว มีศักยภาพที่จะเติบโตและเจริญรุ่งเรือง เนื่องจากเป็นการรวมจุดแข็งทั้งหมดของเราเข้าด้วยกันเพื่อสร้างประโยชน์ให้ ไอเอจี

เราให้คุณค่ากับการบริหารบุคลากรอย่างเป็นธรรม

ยอมรับและให้โอกาสกับผู้อื่นตามความสามารถ ผลงาน และการมีส่วนส่งเสริมต่อความสำเร็จของเรา

เมื่อเรายอมรับคนที่ผลงานโดยไม่ได้คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา เผ่าพันธุ์ เพศ หรือพันธุศาสตร์เท่ากับเราสร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จของธุรกิจ

เราให้คุณค่ากับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

ให้ความเคารพต่อการมีจริยธรรม ต่อบุคลากร ต่อลูกค้า ต่อชุมชน และต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืนของความสำเร็จในระยะยาว

การคงอยู่ของธุรกิจของเรามีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับการคงอยู่ของชุมชนที่เราประกอบธุรกิจอยู่ เราเชื่อว่าผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น เสถียรภาพ และศักยภาพในการเติบโตของบริษัทจะมีได้ก็ด้วยการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นๆ โดยเรามุ่งมั่นที่จะสร้างคุณค่าให้กับสังคมในหลายรูปแบบเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจในทุกแง่มุม

4. การดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล

การกระทำความผิดทางการเงิน

เรามุ่งมั่นที่จะป้องกันและตรวจสอบการกระทำความผิดทางการเงิน และรวมมือกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อลดโอกาสของการฉ้อฉลและการกระทำความผิดทางอาญา

การติดต่อกับทางราชการ

เราเคารพในอำนาจของรัฐบาลในประเทศที่เราประกอบธุรกิจและมุ่งมั่นที่จะดำรงความสัมพันธ์ที่เปิดเผย ซื่อตรง และพร้อมให้ความช่วยเหลือกับรัฐบาลและเจ้าหน้าที่ของทางราชการ เราจะคงความเป็นกลางในเรื่องที่เกี่ยวกับพรรคการเมืองต่าง ๆ

การให้สินบนและคอร์รัปชัน

เราให้คุณค่ากับความสัมพันธ์ที่เปิดเผยซื่อตรงกับทุกฝ่ายและเชื่อว่าการให้สินบนและการคอร์รัปชันไม่ควรเข้ามามีบทบาทในการติดต่อทางธุรกิจของเรา รวมทั้งมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์หรือการตัดสินใจทางธุรกิจ

ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง และผลประโยชน์อื่น ๆ

เราเชื่อว่าของกำนัล การเลี้ยงรับรอง และผลประโยชน์อื่น ๆ จะทำลายความสามารถในการตัดสินใจทางธุรกิจด้วยความเที่ยงตรงยุติธรรมของเรา และการรับของกำนัล รับเลี้ยง และรับผลประโยชน์อื่น ๆ นั้นควรอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม และทำเฉพาะเมื่อเห็นได้ว่าการกระทำดังกล่าวจะไม่นำมาซึ่งความไม่เป็นธรรมและไม่ชอบด้วยกฎหมายต่อความสัมพันธ์หรือการตัดสินใจทางธุรกิจ

การบริหารความเสี่ยงภัย

เราเชื่อว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของไอเอจี้เพราะจะช่วยส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจของเรา เราต้องการปลูกฝังทัศนคติเช่นเชิงรุกเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยซึ่งจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการบริหารความเสี่ยงโดยสม่ำเสมอ

การใช้บุคคลภายนอกและตัวแทน

เราเชื่อในการใช้ตัวแทนหรือบุคคลภายนอกในนามหรือเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของไอเอจี้ หากวิธีนั้นถือเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการทำธุรกิจตามหลักจริยธรรมของเรา

การใช้ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ

เราควรใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีความรับผิดชอบ และเราต้องรับผิดชอบในการป้องกันข้อมูลของบริษัทซึ่งได้มีการสื่อสารหรือเก็บรักษาไว้ด้วยระบบดังกล่าว

ทรัพย์สินทางปัญญา

เรายึดมั่นต่อการเคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น และการปกป้องสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาซึ่งปรากฏอยู่ในงานของบุคลากรของเราทั้งหมด รวมทั้งการจัดการบุคลากรของเราให้แน่ใจว่ามีมาตรการที่เหมาะสมในการป้องกันทรัพย์สินทางปัญญาของเรา

การเปิดเผยข้อมูลบริษัทสู่สาธารณะ

เราเคารพสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดของเราอย่างโปร่งใส ซื่อตรง ถูกต้อง และรวดเร็ว รวมทั้งเคารพความเป็นส่วนตัวและข้อกำหนดอื่น ๆ ทางกฎหมาย

การขัดแย้งทางผลประโยชน์

บุคลากรของเราควรหลีกเลี่ยงการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ซึ่งขัดหรือดูเป็นการขัดต่อผลประโยชน์ส่วนตัวหรือการปฏิบัติหน้าที่หรือความรับผิดชอบของตนในฐานะตัวแทนของไอเอจี้

การใช้ข้อมูลภายในเพื่อการซื้อขายหุ้น

บุคลากรของเราต้องแน่ใจว่าตนจะไม่ใช้ข้อมูลภายในเพื่อซื้อขายหลักทรัพย์ที่ออกโดยบริษัทใด ๆ ในกลุ่มไอเอจี้ รวมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลภายในต่อบุคคลใดซึ่งอาจทำการซื้อขายหลักทรัพย์ของไอเอจี้

สิทธิมนุษยชน

เราเคารพและสนับสนุนค่าประกาศสากลของสหประชาชาติว่าด้วยสิทธิมนุษยชน และยอมรับว่าในการเติบโตในฐานะองค์กรข้ามชาติ เราจำเป็นต้องคำนึงถึงและรวมนโยบายและแนวคิดด้านสิทธิมนุษยชนไว้ในการทำงานในทุก ๆ ด้านของเรา

5. การทำงานโดยคำนึงถึงบุคลากรของเรา

การทำงานที่ไอเออี

เรามุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของบุคลากรด้วยการจัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งให้ทุกคนมีโอกาสประสบความสำเร็จและมีพัฒนาการในส่วนของตน

การบริหารบุคลากร

เราเชื่อว่าการดำรงอยู่ได้ของพนักงานมีส่วนสำคัญต่อการประสบความสำเร็จในระยะยาว เราจึงพยายามจัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งมีพื้นฐานอยู่บนหลักของผลงาน ประสิทธิภาพ และความคล่องตัวสูง

การพัฒนาบุคลากร

เราเชื่อในการให้โอกาสในการพัฒนาตนเองแก่บุคลากรเพื่อช่วยเหลือพวกเขาในการปฏิบัติงานและช่วยให้ตระหนักถึงศักยภาพในความก้าวหน้าทางวิชาชีพของตน

การให้โอกาสเท่าเทียมกัน

เราเชื่อในการปฏิบัติต่อบุคลากรของเราอย่างเสมอภาคและยุติธรรมโดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ ความทุพพลภาพ เชื้อชาติ หรือศาสนา

ความหลากหลาย

เราเชื่อว่าวัฒนธรรมองค์กรของเราควรให้คุณค่ากับความแตกต่างและจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยืดหยุ่นและครอบคลุมถึงส่วนที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรของเราทุกคนบรรลุศักยภาพของตน

ความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม

เราให้ความเคารพและความเข้าใจต่อวัฒนธรรมและประเพณีของประเทศที่เราประกอบธุรกิจอยู่

ชีวิตและการทำงาน

เราเชื่อว่าสถานที่ทำงานที่ดีคือสถานที่ที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งเราสามารถรักษาสัมดุลระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้

สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

เราจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่สะอาดถูกสุขอนามัยและปลอดภัยให้กับบุคลากร ลูกค้ำ และผู้มาติดต่อ เราจึงมุ่งหมายที่จะสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยขึ้นในสถานที่ทำงานทุกแห่งของเรา

ค่าตอบแทน

เราจัดจ้างและรักษามูลค่าบุคลากรที่มีคุณภาพ จ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมและให้การสนับสนุน การยอมรับ รวมถึงการให้รางวัลแก่ผลงานที่มีคุณภาพ

การบอกเล่าปัญหา

เราต้องการให้บุคลากรของเราบอกเล่าถึงปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ หรือเมื่อสงสัยว่าพฤติกรรมใดอาจฝ่าฝืนกฎหมายหรือนโยบายของไอเออี

การไขข้อข้องใจ

เราจัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งสามารถรับรู้และเข้าใจในข้อข้องใจของบุคลากร โดยเราได้จัดให้มีการหารือเพื่อแก้ไขปัญหาข้อข้องใจเหล่านั้นด้วย

สิทธิในที่ทำงาน

เราเคารพและสนับสนุนคำประกาศขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศว่าด้วยหลักเกณฑ์และสิทธิพื้นฐานในที่ทำงาน เราจึงมุ่งมั่นที่จะจัดการให้แน่ใจว่าบุคลากรของเราได้รับสิทธิพื้นฐานตามที่กำหนดในคำประกาศดังกล่าว รวมทั้งที่กำหนดในมาตรฐานและกฎหมายแรงงานของประเทศที่เราประกอบธุรกิจอยู่

กิจกรรมทางการเมือง

เรายอมรับว่าบุคลากรของเราที่มีสิทธิเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองในฐานะบุคคลได้ แต่ไม่ใช้ในฐานะตัวแทนของไอเออี

6. การให้ความช่วยเหลือโดยคำนึงถึงลูกค้าของเรา

การช่วยเหลือลูกค้า

เราเชื่อว่าผลิตภัณฑ์และบริการด้านการประกันภัยที่เราจัดให้นั้นจะต้องเน้นการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า และเราเล็งเห็นความเป็นไปได้ในการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าให้มากขึ้นเพื่อช่วยลดความเสี่ยงของลูกค้าให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

การร้องทุกข์โดยลูกค้า

เรายินดีรับฟังความเห็นจากลูกค้าเพราะเราเชื่อว่าความเห็นของลูกค้าจะช่วยให้เราเปิดกว้างและสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งช่วยให้เราสามารถปรับปรุงบริการที่ลูกค้าจะได้รับจากเราให้ดียิ่งขึ้น

การรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

เราเคารพในการรักษาความลับและสิทธิในความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และจะพยายามรักษาความเชื่อถือที่ลูกค้ามีต่อเราในการจัดการกับข้อมูลอันเป็นความลับของลูกค้า เราจะเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าต่อบุคคลภายนอกเฉพาะเมื่อได้รับอนุญาตจากลูกค้าหรือตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น

ความรับผิดชอบในการดำเนินการทางการตลาด

เราเชื่อในการทำการตลาดและการขายผลิตภัณฑ์ด้วยความรับผิดชอบ และเชื่อในการรับผิดชอบต่อคำมั่นสัญญาที่เราให้ไว้ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการทำการตลาดของเรา

การเข้าถึงการประกันภัย

เราเชื่อในการทำความเข้าใจต่อความต้องการของชุมชนในประเทศที่เราประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการเข้าถึงการประกันภัยอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้มีรายได้น้อยและผู้ที่อยู่ในชนบท และมุ่งที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของคนเหล่านั้น

การสนับสนุนมาตรฐานและหลักปฏิบัติของอุตสาหกรรม

เราสนับสนุนมาตรฐานและหลักปฏิบัติซึ่งจะช่วยพัฒนาประสิทธิภาพของอุตสาหกรรม และเราจะรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของเราในส่วนที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานและหลักปฏิบัติซึ่งเราให้ความเห็นชอบนั้น

การค้าและการแข่งขัน

เราสนับสนุนการทำการค้าด้วยความเปิดเผยยุติธรรมและเชื่อในการแข่งขันทางธุรกิจที่เป็นธรรมและมีจริยธรรม

7. การลดความเสี่ยงภัยโดยคำนึงถึงชุมชนและสิ่งแวดล้อม

พันธะต่อชุมชน

เรามุ่งมั่นที่จะทำความเข้าใจและให้การสนับสนุนชุมชนในประเทศที่เราประกอบธุรกิจ โดยเน้นที่การลดความเสี่ยงให้กับผู้ถือหุ้น ลูกค้า บุคลากร และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของเราทุกคน

การลงทุนในชุมชน

เราจะเข้าร่วมกับองค์กรและโครงการต่าง ๆ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความต้องการช่วยเหลือชุมชนในการลดความเสี่ยงทั้งด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

การสร้างการเข้าใจต่อการประกันภัย

เราตระหนักดีว่าชุมชนต้องการรู้จักการประกันภัยและผลของการทำประกันภัยมากขึ้น เราจึงมุ่งมั่นที่จะช่วยให้ชุมชนที่เราประกอบธุรกิจได้เข้าใจยิ่งขึ้นถึงผลของการทำประกันภัยต่ำกว่ามูลค่าและการไม่ทำประกันภัย

กลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

เราตระหนักดีว่าในบางประเทศมีกลุ่มคนที่ด้อยโอกาสทั้งในสถานที่ทำงานและในชุมชนโดยรวม และเราคำนึงถึงความต้องการทางธุรกิจและทางสังคมของคนเหล่านั้น เราจึงมุ่งมั่นเพื่อให้แน่ใจว่านโยบายและการดำเนินการต่าง ๆ ของเราจะไม่ไปลดสิทธิของพวกเขาหรือปฏิเสธการเข้าถึงบริการที่พวกเขามีสิทธิได้รับ

ความเสี่ยงและโอกาสด้านสิ่งแวดล้อม

เราเชื่อว่าในแง่ของธุรกิจแล้ว เราควรทำความเข้าใจกับความเสี่ยงและโอกาสทางสิ่งแวดล้อม เราจึงมุ่งมั่นที่จะบอกเล่าประสบการณ์ของเราในการประเมินความเสี่ยงที่ยั่งยืนมากขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อม

การตระหนักถึงผลกระทบ

เราตระหนักดีว่าธุรกิจของเรามีผลกระทบต่อชุมชน สิ่งแวดล้อม และระบบเศรษฐกิจโดยรวม เราเชื่อว่าเป็นการดีที่จะประกอบธุรกิจด้วยความตระหนักถึงผลกระทบร้ายแรงเหล่านั้นและบริหารผลกระทบดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารด้านสิ่งแวดล้อม

เราตระหนักดีว่ากิจกรรมทางธุรกิจของเรามีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม เราจึงมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ ๆ ใน การดำเนินงานในทุก ๆ ด้านของเรา

การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

เราเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศจากการกระทำของมนุษย์เป็นผลคุกคามซับซ้อนอย่างชนิดที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนต่อเศรษฐกิจและสังคมในระยะยาว เราจึงมุ่งมั่นที่จะทำความเข้าใจภัยอันตรายที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจของเราและชุมชน เรามีเจตนาเพิ่มผลประยชน์ที่ชุมชนและไอเอชจะได้รับร่วมกันด้วยการร่วมกันศึกษาผลกระทบร้ายแรงของการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศดังกล่าว

การให้คำแนะนำ

เราเชื่อว่าเรามีบทบาทสำคัญในการทำให้ชุมชนตระหนักถึงประโยชน์ของการบริหารจัดการความเสี่ยงภัยและการลดความเสี่ยงภัยด้วยการให้คำแนะนำและการสื่อสารข้อมูล

8. การแก้ไขปัญหาทางจริยธรรม

พฤติกรรมทางจริยธรรมและการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือข้อกำหนดของกฎหมายและด้วยเหตุนี้ พนักงานจึงต้องใช้วิจารณญาณและความรับผิดชอบของตนเองเป็นตัวกำหนด

ที่ไอเอจี เราสนับสนุนให้พนักงานขอความช่วยเหลือ หรืออาจโต้แย้งเพื่อหาข้อยุติกับผู้อื่นเพื่อกำหนดวิธีที่ดีที่สุดในการดำเนินการใด ๆ

และหากท่านต้องเผชิญกับสถานะปัญหาด้านจริยธรรม ให้เริ่มต้นด้วยการถามตัวท่านเอง ดังนี้

- การกระทำตามที่ฉันตั้งใจจะทำนี้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องหรือไม่
- การกระทำตามที่ฉันตั้งใจจะทำนี้สะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมของไอเอจีหรือไม่
- การกระทำตามที่ฉันตั้งใจจะทำนี้เป็นไปตามหลักปฏิบัติทางจริยธรรมของไอเอจีหรือไม่
- หากมีการรายงานในหน้าหนังสือพิมพ์ การกระทำของฉันจะถูกมองในทางบวกหรือไม่
- หากการกระทำตามที่ฉันตั้งใจจะทำนี้ประสบบเข้ากับตัวฉันเองหรือคนที่ฉันรัก ฉันจะมีความสุขกับการถูกกระทำนั้นหรือไม่
- ฉันและคนที่ฉันเคารพจะภาคภูมิใจกับการกระทำของฉันทั้งในปัจจุบันและต่อไปในอนาคตหรือไม่

หากคำตอบของคำถามข้างต้นคือ “ไม่” หรือ “ไม่แน่ใจ” ให้อ่านหัวข้อ “การขอคำแนะนำและการรายงานปัญหา” และหารือเกี่ยวกับสถานการณ์ดังกล่าวและการกระทำที่ท่านตั้งใจหรือการตัดสินใจที่ท่านตั้งใจกระทำกับช่องทางใดช่องทางหนึ่งที่มีอยู่

9. การขอคำแนะนำและการรายงานปัญหา

ไอเอจีจะมีผู้ที่สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ท่านเสมอ เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือซึ่งเกี่ยวกับปัญหาด้านจริยธรรม

ท่านสามารถใช้ช่องทางต่อไปนี้เพื่อขอความช่วยเหลือ ขอข้อมูลหรือแนวทางดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องทางจริยธรรม หรือเพื่อรายงานเหตุการณ์อันน่าสงสัย

ปัญหาที่ท่านรายงานจะได้รับการเอาใจใส่และพิจารณาโดยละเอียดโดยไม่คำนึงถึงวิธีที่ท่านเลือกใช้ เมื่อมีการรายงานถึงความเป็นไปได้ของการกระทำที่ผิด เราจะทำการตรวจสอบและดำเนินการอย่างเหมาะสม

ผู้จัดการของท่าน

โดยทั่วไป ผู้จัดการของท่านเป็นผู้ที่ท่านจะขอคำแนะนำได้ดีที่สุด ดังนั้นหากท่านไม่แน่ใจว่าควรดำเนินการอย่างไรจึงจะเหมาะสมในสถานการณ์ใด ๆ ท่านสามารถขอคำแนะนำจากผู้จัดการของท่านได้

ผู้บังคับบัญชาในลำดับชั้นเหนือขึ้นไป

ในกรณีที่ท่านเห็นว่าไม่สมควรหารือกับผู้จัดการโดยตรงของท่านได้ ท่านสามารถเลือกหารือกับผู้บังคับบัญชาในลำดับชั้นเหนือขึ้นไปแทนเพื่อขอคำแนะนำหรือรายงานเกี่ยวกับปัญหาด้านจริยธรรมนั้น

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลในบริษัทของท่าน

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลในบริษัทของท่านเปิดโอกาสให้หารือปัญหาทางจริยธรรมที่ท่านมีอยู่ รวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับข้อข้องใจ ผลการปฏิบัติงาน และความไม่เท่าเทียมกันของโอกาสที่ได้รับ หรือการร้องทุกข์กรณีถูกกลั่นแกล้งก่อกวน

การรายงานปัญหาโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน

หากท่านมีความสงสัยในพฤติกรรมใดอันไม่เหมาะสมและรู้สึกไม่สะดวกใจที่จะใช้ช่องทางดังกล่าวข้างต้น ท่านสามารถหารือกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลในประเทศของท่านถึงวิธีการรายงานปัญหาโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน

ไอเอจีไม่ยินยอมให้มีการตอบโต้ในรูปแบบใด ๆ ทั้งสิ้นกับผู้รายงานโดยสุจริตถึงการกระทำที่ผิดทางกฎหมายหรือทางจริยธรรมหรือการฝ่าฝืนนโยบายของบริษัทอย่างเด็ดขาด