



สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.)
Office of Insurance Commission

แนวทางธรรมาภิบาล
คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๔



แนวทางธรรมาภิบาล

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

หลักการและเหตุผล

สำนักงาน คปภ. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล (Good Corporate Governance) เพื่อนำองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน ทั้งยังเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และในฐานะหน่วยงานของรัฐ ที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีประสิทธิภาพ และคุ้มครองประชาชนให้ได้รับสิทธิประโยชน์จากการประกันภัยอย่างครบถ้วน จะต้องแสดงให้เห็นถึงการมีระบบการบริหารจัดการและการใช้อำนาจหน้าที่ด้วยความโปร่งใส น่าเชื่อถือ

แนวทางธรรมาภิบาลของคณะกรรมการ คปภ. มีความเข้มงวดไม่น้อยไปกว่ามาตรฐานธรรมาภิบาลที่ได้กำหนดให้ผู้อยู่ใต้การกำกับดูแลถือปฏิบัติ โดยได้อ้างอิงมาจากหลักธรรมาภิบาลตามมาตรฐานสากลขององค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) และมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles : ICs) ซึ่งกำหนดโดยสมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (International Association of Insurance Supervisors : IAIS) ทั้งยังได้เทียบเคียงกับหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงินอื่น ๆ

วัตถุประสงค์

๑. ผลักดันให้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาปฏิบัติให้เกิดผลจริง ทั้งคณะกรรมการ บุคลากรของสำนักงาน คปภ. และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้อยู่ใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน คปภ.
๒. สนับสนุนให้การดำเนินงานของสำนักงาน คปภ. สามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจอย่างสมเหตุสมผล มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๓. เสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อความโปร่งใส เป็นธรรม และความน่าเชื่อถือให้กับผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงาน คปภ.
๔. แสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์และความตั้งใจในการสร้างธรรมาภิบาลที่ดีให้กับธุรกิจประกันภัยไทย

หลักการธรรมาภิบาล

สำนักงาน คปภ. ได้ยึดหลักธรรมาภิบาลและความถูกต้องชัดเจนในการดำเนินงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือให้กับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรบนพื้นฐานของการเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน จึงได้กำหนดกรอบหลักการธรรมาภิบาล เพื่อให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

๑. การเติบโตอย่างยั่งยืนของสำนักงาน คปภ. (Sustainable Growth)
๒. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพเพียงพอ (Responsibility)
๓. ความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง (Accountability)



๔. การมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน (Code of Conduct and Code of Ethics)

๕. การเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ (Disclosure & Transparency)

๖. การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียโดยสุจริตและอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment)

โครงสร้างแนวทางธรรมาภิบาลของสำนักงาน คปภ. มี ๒ ส่วน ประกอบด้วย ธรรมาภิบาลในระดับคณะกรรมการ และธรรมาภิบาลในระดับสำนักงาน คปภ. ภายใต้กรอบแนวทาง ที่ได้กำหนดไว้ ๔ ข้อ ดังนี้

๑. โครงสร้างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพของคณะกรรมการ

เพื่อให้มั่นใจว่า มีคณะกรรมการที่มีทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญเพียงพอกับขนาด โครงสร้าง และลักษณะการดำเนินงานของสำนักงาน คปภ.

๒. ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมในการกำกับดูแล

๑) เพื่อสร้างความมั่นใจว่าสำนักงาน คปภ. มีการกำหนดแนวทางกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ทั้งยังมีการวางระบบที่มีประสิทธิภาพในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงาน คปภ. และผู้บริหารระดับสูง

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าคณะกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของตนบนพื้นฐานของข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ขยันหมั่นเพียร และระมัดระวัง เพื่อผลประโยชน์ที่ดีที่สุดขององค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย และรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ของตนทั้งต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย

๓) เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักงาน คปภ. มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักจรรยาบรรณ มีความซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยความรู้ความสามารถที่เพียงพอ ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

๓. การเปิดเผยข้อมูล ความโปร่งใส และการสื่อสาร

เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักงาน คปภ. มีการเปิดเผยข้อมูลในเรื่องสำคัญ ๆ อย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ และมีระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่เปิดเผยนั้นมีความน่าเชื่อถือ

๔. การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

๑) เพื่อสร้างความมั่นใจว่าสำนักงาน คปภ. มีการบริหารความเสี่ยงและมีระบบการควบคุมภายในที่ดี ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการจัดการที่มีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ามีคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความเป็นอิสระ ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ในการสอบทานการกำกับดูแลกิจการ การบริหารงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน รวมทั้งการจัดทำรายงานทางการเงินที่น่าเชื่อถือ เพื่อให้การปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลของสำนักงาน คปภ. เป็นไปอย่างโปร่งใส และน่าเชื่อถือ



สารบัญ

หน้า

หมวดที่ ๑ ธรรมนูญภายในระดับคณะกรรมการ

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการกำกับดูแลของคณะกรรมการ	
๑.๑ องค์ประกอบของคณะกรรมการ	๔
๑.๒ การคัดเลือก การแต่งตั้ง และวาระการดำรงตำแหน่ง ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ	๕
๑.๓ การจัดตั้งคณะอนุกรรมการ	๖
๑.๔ การกำหนดค่าตอบแทนคณะกรรมการและอนุกรรมการ	๗
๑.๕ ผู้บริหารสูงสุด (เลขาธิการ)	๘
ส่วนที่ ๒ นโยบายของคณะกรรมการ	๙
ส่วนที่ ๓ หน้าที่ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ	
๓.๑ การกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ของสำนักงาน คปภ.	๑๐
๓.๒ กระบวนการและแนวทางในการกำกับและติดตามการดำเนินการ รวมถึง การเข้าถึงข้อมูลของสำนักงาน คปภ.	๑๒
๓.๓ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน	๑๕
๓.๔ การประเมินผลคณะกรรมการ	๑๖

หมวดที่ ๒ ธรรมนูญภายในระดับสำนักงาน คปภ.

ส่วนที่ ๑ จริยธรรมและจรรยาบรรณรวมถึงแนวทางปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงาน	๑๗
ส่วนที่ ๒ การจัดการข้อร้องเรียนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงาน	๒๒
ส่วนที่ ๓ การรายงานข้อมูล การเปิดเผยข้อมูล และความโปร่งใส	๒๓
ส่วนที่ ๔ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน	๒๔



ธรรมนูญของคณะกรรมการ คปภ.

หมวดที่ ๑

ธรรมนูญในระดับคณะกรรมการ

ส่วนที่ ๑

โครงสร้างการกำกับดูแลของคณะกรรมการ

๑.๑ องค์ประกอบของคณะกรรมการ

หลักการ

คณะกรรมการมีองค์ประกอบที่หลากหลาย ประกอบด้วยผู้มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่สอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงาน คปภ.

แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ กำหนดให้คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คณะกรรมการ) ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงการคลัง เป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงพาณิชย์ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และผู้ทรงคุณวุฒิอีกไม่น้อยกว่าหกคนแต่ไม่เกินแปดคนซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้ง โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจากผู้ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย บัญชี บริหารธุรกิจ การเงิน เศรษฐศาสตร์ หรือ การประกันภัย ด้านละไม่เกินสองคน เป็นกรรมการ และให้เลขาธิการ เป็นกรรมการและเลขานุการ

๒) คณะกรรมการต้องมีสัญชาติไทยและเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนด สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ของสำนักงาน คปภ. เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงาน คปภ. บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



๑.๒ การคัดเลือก การแต่งตั้ง และวาระการดำรงตำแหน่ง ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

หลักการ

การคัดเลือก การแต่งตั้ง และวาระการดำรงตำแหน่ง ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเหมาะสม มีกระบวนการที่ชัดเจนและโปร่งใส

แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) คณะกรรมการให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคคล เพื่อแต่งตั้งเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ในคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะรัฐมนตรีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีการกำหนดขั้นตอนการคัดเลือกและการคัดเลือกที่โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าผู้ได้รับการคัดเลือกเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถและธรรมาภิบาลที่เหมาะสม

- วิธีการคัดเลือกกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ให้กรรมการโดยตำแหน่งทั้ง ๖ คน เป็นกรรมการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอชื่อผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย บัญชี บริหารธุรกิจ การเงิน เศรษฐศาสตร์ หรือการประกันภัย ต่อประธานกรรมการ คนละไม่เกิน ๔ ชื่อ โดยแต่ละชื่อต้องมีความเชี่ยวชาญไม่ซ้ำกัน และให้กรรมการโดยตำแหน่งคัดเลือกผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อที่มีความเหมาะสม สำหรับการแต่งตั้งเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ให้เหลือ ๑๒ คน เสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง พิจารณาคัดเลือกเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนไม่น้อยกว่า ๖ คนแต่ไม่เกิน ๘ คน เพื่อขอความเห็นชอบจาก คณะรัฐมนตรีก่อนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีคำสั่งแต่งตั้งเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ใน คณะกรรมการต่อไป

- ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระหรือในกรณีที่มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพิ่มขึ้นในระหว่างที่กรรมการซึ่งแต่งตั้งไว้แล้วยังมีวาระอยู่ในตำแหน่ง ให้ดำเนินการเช่นเดียวกันโดยอนุโลม ทั้งนี้ ให้เสนอชื่อเป็นสองเท่าของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่จะแต่งตั้ง

๒) การดำรงตำแหน่งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ ๓ ปีและ อาจได้รับแต่งตั้งอีกได้แต่ต้องไม่เกินสองวาระติดต่อกัน ดังนั้น เมื่อกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งตาม วาระ ให้ดำเนินการแต่งตั้งใหม่ภายในหกสิบวัน ในระหว่างที่ยังมิได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระอยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่ ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระ หรือในกรณีที่มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพิ่มขึ้นในระหว่างที่กรรมการซึ่งแต่งตั้งไว้แล้วยังมีวาระ อยู่ในตำแหน่งให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งไว้แล้ว



๑.๓ การจัดตั้งคณะอนุกรรมการ

หลักการ

คณะกรรมการสามารถแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการมอบหมาย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ เพื่อปฏิบัติหน้าที่อย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการมอบหมาย และเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เป็นไปด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ โดยการพิจารณาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ คณะกรรมการพึงคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์โดยตรงต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และยังคงเป็นบุคคลที่ชื่อตรง มีหลักการ และยึดถือความถูกต้อง ซึ่งเป็นพื้นฐานให้คณะอนุกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งสามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างเหมาะสม แต่ทั้งนี้ คณะกรรมการยังคงมีภาระความรับผิดชอบโดยรวมต่องานที่ได้มอบหมายให้แก่คณะอนุกรรมการแต่ละคณะ

๒) การแต่งตั้งคณะอนุกรรมการต้องมีตัวแทนจากคณะกรรมการเข้าร่วมด้วย คณะกรรมการต้องพิจารณาจัดสรรการมอบหมายภารกิจให้แก่กรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของคณะกรรมการปฏิบัติหน้าที่ในคณะอนุกรรมการแต่ละคณะอย่างเหมาะสม โดยต้องคำนึงถึงการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความหลากหลายขององค์ความรู้และประสบการณ์ คุณสมบัติที่เกี่ยวข้องและทักษะในด้านต่าง ๆ รวมทั้งมีความเป็นอิสระ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรประกอบการพิจารณาแต่งตั้งด้วย ทั้งนี้ การมีตัวแทนของคณะกรรมการดังกล่าว ให้คำนึงถึงกรณีของประธานกรรมการว่า ประธานกรรมการไม่ควรเข้าร่วมเป็นสมาชิกในคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อมิให้การดำรงตำแหน่งของประธานกรรมการในตำแหน่งดังกล่าวมีผลกระทบต่อความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน

๓) กรรมการแต่ละคนสามารถดำรงตำแหน่งในคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ได้ไม่เกินกว่า ๔ คณะ เพื่อให้กรรมการสามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



๑.๔ การกำหนดค่าตอบแทนกรรมการและอนุกรรมการ

หลักการ

การกำหนดค่าตอบแทนกรรมการและอนุกรรมการ มีกระบวนการที่ชัดเจน โปร่งใส และเหมาะสมเพื่อจูงใจให้สามารถรักษากรรมการที่มีคุณภาพ และไม่เป็นการจ่ายค่าตอบแทนเกินกว่าเหตุ

แนวทางปฏิบัติที่ดี

- ๑) ให้กรรมการและอนุกรรมการได้รับประโยชน์ตอบแทนตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนด
- ๒) กรรมการแต่ละรายที่เป็นอนุกรรมการมากกว่า ๑ คณะ สามารถรับค่าตอบแทนได้ไม่เกิน ๑ คณะ เมื่อรวมกับคณะกรรมการแล้วทั้งหมดไม่เกิน ๒ คณะ
- ๓) อนุกรรมการที่มีได้เป็นกรรมการในคณะกรรมการซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะอนุกรรมการมากกว่า ๑ คณะอนุกรรมการ สามารถรับเบี้ยประชุมได้ไม่เกิน ๑ คณะ



๑.๕ ผู้บริหารสูงสุด (เลขาธิการ)

หลักการ

คณะกรรมการกำหนดให้มีกระบวนการพิจารณาคัดเลือก และแต่งตั้งผู้บริหารสูงสุด (เลขาธิการ) และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) เลขาธิการในฐานะผู้บริหารสูงสุดขององค์กร มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนและผลักดันแนวนโยบาย ตลอดจนบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดำเนินการได้อย่างบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้น คณะกรรมการจึงให้ความสำคัญกับการพิจารณาคัดเลือกบุคคล เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อแต่งตั้งเป็นเลขาธิการ โดยการกำหนดแนวปฏิบัติในการพิจารณาและการคัดเลือกบุคคลเป็นเลขาธิการ เพื่อให้มีขั้นตอนการดำเนินการที่เป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ รวมทั้งเพื่อให้สามารถคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ทั้งด้านการบริหารจัดการและด้านการประกันภัย ตลอดจนคุณสมบัติด้านธรรมาภิบาลได้อย่างเหมาะสม

๒) กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเลขาธิการประจำปี เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ และเป็นกรอบในการวัดผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ได้อย่างเป็นรูปธรรม



ส่วนที่ ๒

นโยบายของคณะกรรมการ

หลักการ

คณะกรรมการตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาลที่เป็นปัจจัยที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร เพราะจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงควรกำหนดนโยบายให้ชัดเจนและผลักดันให้มีการปฏิบัติจริง

แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) คณะกรรมการกำหนดนโยบายและหลักสำคัญในการปฏิบัติตามธรรมาภิบาลในด้านจรรยาบรรณ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการปลอดคอร์รัปชัน สำหรับคณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ให้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้จัดทำเป็นคู่มือและกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ สื่อสารอย่างทั่วถึง และสนับสนุนให้มีการปฏิบัติภายในสำนักงาน คปภ. อย่างจริงจัง พร้อมทั้งเผยแพร่แนวทางปฏิบัติดังกล่าวต่อสาธารณะผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมโดยทั่วถึง และให้มีการทบทวนนโยบาย และการปฏิบัติตามนโยบายเป็นประจำทุก ๒ ปี หรือตามความเหมาะสม เพื่อให้แน่ใจว่าคณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลขององค์กรที่ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติที่ดี และเป็นการแสดงความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการกำกับดูแลองค์กรให้ได้รับการยอมรับในระดับสากล

๒) คณะกรรมการกำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบกิจการภายในทำหน้าที่ติดตามดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของสำนักงาน คปภ. ให้สอดคล้องตามแนวนโยบายที่วางไว้ข้างต้น

๓) คณะกรรมการกำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบกิจการภายใน ประเมินผลการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านจรรยาบรรณ ด้านความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ด้านการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการปลอดคอร์รัปชัน อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งจัดให้มีการพิจารณาทบทวนแนวทางให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเรื่องดังกล่าวเป็นระยะ เพื่อให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

๔) คณะกรรมการเป็นผู้ดูแลให้มั่นใจว่าวิธีปฏิบัติของคณะกรรมการที่มีอยู่ในปัจจุบัน สอดคล้องกับการจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านจรรยาบรรณ ด้านความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ด้านการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการปลอดคอร์รัปชัน โดยครอบคลุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ (Board Practices) ในทุกด้าน ได้แก่ การกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมายและกลยุทธ์ของสำนักงาน คปภ. การกำกับและติดตามการดำเนินการของสำนักงาน คปภ. การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง การตรวจสอบภายใน และการประเมินผลคณะกรรมการ และหากมีวิธีปฏิบัติใดยังไม่สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติดังกล่าว คณะกรรมการจะพิจารณาสั่งการ ให้สำนักงาน คปภ. ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร่งด่วน



ส่วนที่ ๓

หน้าที่ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ

๓.๑ การกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ของสำนักงาน คปภ.

หลักการ

คณะกรรมการให้ความสำคัญหรือให้ความเห็นชอบในการกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ของสำนักงาน คปภ. เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงาน คปภ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้กรอบความโปร่งใส มีจรรยาบรรณและมีความรับผิดชอบที่ดี

แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) การกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ คณะกรรมการมีหน้าที่ในการ กำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์สำนักงาน คปภ. ควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานให้ เป็นไปตามแนวทางที่วางไว้เป็นระยะ โดยคณะกรรมการพิจารณาถึงความเหมาะสมในการเข้ามีส่วนร่วม และ แสดงบทบาทในการกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ของสำนักงาน คปภ. เพื่อให้ คณะกรรมการสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ นำเสนอความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์แก่สำนักงาน คปภ. ในการดำเนินการตามแนวทางที่วางไว้อย่างสัมฤทธิ์ผล

๒) ภาวะผู้นำ

- ประธานกรรมการเป็นผู้รับผิดชอบในการเป็นผู้นำของคณะกรรมการและเสริมสร้าง ให้คณะกรรมการเป็นองค์กรกลุ่มที่มีประสิทธิผล และสามารถประสานงานอย่างได้ผลเป็นคณะเดียวกัน

- ประธานกรรมการต้องให้ความมั่นใจว่ากรรมการทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบและ ร่วมแสดงความคิดเห็นในฐานะกรรมการอย่างเท่าเทียมกัน และให้มติของคณะกรรมการเป็นผลของการ พิจารณาหารือร่วมกัน อันจะทำให้การพิจารณาของคณะกรรมการเป็นการดำเนินการในรูปขององค์กรกลุ่ม อย่างแท้จริง แม้ว่ากรรมการแต่ละท่านจะมาจากหน่วยงานที่แตกต่างกัน และอาจมีบทบาทหน้าที่ความ รับผิดชอบในสำนักงาน คปภ. ที่แตกต่างกัน

- โดยทั่วไป ผู้บริหารสูงสุดมีบทบาทสูงสุดในการดำเนินงานของสำนักงาน คปภ. เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ได้ปฏิบัติงานใกล้ชิดและอยู่ในฐานะที่เข้าใจการดำเนินการของ สำนักงาน คปภ. อย่างแท้จริง ดังนั้น คณะกรรมการและสำนักงาน คปภ. จึงควรมีการประสานสัมพันธ์ในการ ทำงานอย่างใกล้ชิด รวมทั้งมีการหารือแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ อย่างเต็มที่ เพื่อให้การ ดำเนินงานของสำนักงาน คปภ. เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธุรกิจประกันภัยโดยรวม



๓) **กรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่** กรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ทุกคนควรได้รับทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตนและการดำเนินการ ระเบียบกฎเกณฑ์ และเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน คปภ. เพื่อให้กรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยให้สำนักงาน คปภ. จัดเตรียมเอกสารข้อมูล ระเบียบ กฎเกณฑ์ และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องและจำเป็นเสนอต่อกรรมการใหม่ทุกคน

๔) **การพัฒนาความรู้** สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้คณะกรรมการสามารถพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องและติดตามพัฒนาการของระบบประกันภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ อันจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของคณะกรรมการอย่างกว้างขวางและเป็นปัจจุบันเสมอ



๓.๒ กระบวนการและแนวทางในการกำกับและติดตามการดำเนินการ รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลของสำนักงาน คปภ.

หลักการ

คณะกรรมการควรจัดให้มีกระบวนการและแนวทางในการกำกับและติดตามการดำเนินการ รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลของสำนักงาน คปภ. เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดและสามารถพิจารณาข้อปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นและปรับปรุงแก้ไขได้ทันเวลา โดยคณะกรรมการต้องยึดมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง ด้วยทักษะและความซื่อสัตย์สุจริต

แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) การกำหนดองค์ประชุม คณะกรรมการต้องมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุมซึ่งเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

๒) กรรมการผู้มีส่วนได้เสีย

- ในกรณีกรรมการมีหรือคาดว่าจะมีส่วนได้เสียในกระบวนการตัดสินใจหรือการปฏิบัติในเรื่องอื่นใด กรรมการผู้นั้นควรหลีกเลี่ยงหรือยุติการมีส่วนร่วมในกระบวนการหรือการปฏิบัตินั้น และกรรมการพึงหลีกเลี่ยงจากการมีส่วนได้เสียของตนจากการปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

- กรรมการผู้มีส่วนได้เสียใด ๆ ในเรื่องที่พิจารณา ให้แจ้งการมีส่วนได้เสียและงดการพิจารณาหรือเข้าร่วมประชุม ในเรื่องนั้น เว้นแต่คณะกรรมการมีคำวินิจฉัยชี้ขาดให้เข้าร่วมพิจารณาหรือเข้าร่วมประชุมในเรื่องนั้นได้ โดยการพิจารณา และการมีคำสั่งเกี่ยวกับการมีส่วนได้เสียของกรรมการให้เป็นไปตามมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของกรรมการในการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๓) การประชุมคณะกรรมการ

- คณะกรรมการควบคุมดูแลให้สำนักงาน คปภ. ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติในเรื่องการประชุมคณะกรรมการ โดยให้ครอบคลุมถึงการกำหนดตารางการประชุมล่วงหน้า มีการประชุมสม่ำเสมออย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง มีการจัดเตรียมระเบียบวาระการประชุมอย่างเหมาะสมทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ มีการจัดส่งวาระการประชุมล่วงหน้าก่อนการประชุม ๗ วัน เพื่อให้กรรมการมีเวลาเพียงพอที่จะพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ รวมทั้งการจัดทำรายงานการประชุมที่มีเนื้อหาสาระครบถ้วนและจัดเก็บด้วยความรัดกุม

- คณะกรรมการควรให้ความสำคัญกับการประชุมและเข้าร่วมการประชุมทุกครั้ง โดยมีการเตรียมความพร้อมเป็นอย่างดีเพื่อติดตาม และพิจารณาให้ความเห็นต่อเรื่องที่พิจารณาตามวาระการประชุมได้อย่างต่อเนื่อง หากกรรมการไม่สามารถเข้าร่วมการประชุมในครั้งใด ให้กรรมการติดตามผล



การประชุมอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ กรรมการโดยตำแหน่งสามารถมอบหมายผู้แทนเข้าร่วมการประชุมแทนได้ โดยผู้แทนต้องสามารถทำหน้าที่และตัดสินใจเสมือนหนึ่งเป็นกรรมการ

- ในการประชุมคณะกรรมการ มีการสนับสนุนให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมประชุม คณะกรรมการด้วย เพื่อให้ข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมในฐานที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือปัญหาโดยตรง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาตัดสินใจของคณะกรรมการ เว้นแต่ กรณีที่ผู้บริหารระดับสูงผู้นั้นมีส่วนได้เสียในเรื่องที่ประชุม

- การตัดสินใจของคณะกรรมการ ต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ และประโยชน์โดยรวมของสาธารณชน มีการพิจารณาด้วยความรอบคอบระมัดระวัง ซื่อสัตย์สุจริต มีเหตุผล และเป็นธรรมภายในกรอบจรรยาบรรณที่ดี โดยไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และถูกรับรองหรือแทรกแซงจากกลุ่มผลประโยชน์ใด ๆ

- ในการประชุมถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม

- การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่ง ให้มีเสียงหนึ่งเสียงในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

๔) หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

- **ด้านนโยบาย** ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ในการวางนโยบายเพื่อกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย รวมถึงระเบียบข้อบังคับและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพนักงาน

- **ด้านการจัดการองค์กร** คณะกรรมการควรจัดให้มีมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถติดตามดูแลให้สำนักงาน คปภ. ปฏิบัติตามทิศทาง นโยบาย เป้าหมายและกลยุทธ์ที่วางไว้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนกำหนดเครื่องมือชี้วัดผลการดำเนินงาน หรือประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และเพื่อให้คณะกรรมการได้ปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ คณะกรรมการควรกำหนดให้สำนักงาน คปภ. มีหน้าที่ในการรายงานความคืบหน้าของการดำเนินการตามมติคณะกรรมการ ปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ที่พบต่อคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งสนับสนุนให้มีมาตรการอื่นสนับสนุนการติดตามการดำเนินงานของสำนักงาน คปภ. และคณะกรรมการควรจัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้สามารถติดตามและคาดการณ์ถึงความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของสำนักงาน คปภ. กำหนดนโยบายในการป้องกันและการบริหารความเสี่ยง โดยให้สำนักงาน คปภ. นำไปปฏิบัติให้เกิดผล รวมทั้งกำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบกิจการภายในประเมินความเพียงพอ และความเหมาะสมของระบบการบริหารความเสี่ยง เพื่อรายงานให้คณะกรรมการทราบและพิจารณา นอกจากนี้ คณะกรรมการควรจัดให้มีการสอดส่องดูแลและจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่และจัดให้มีกลไกและแนว



ทางการจัดการที่เข้มงวด โดยการกำหนดให้คณะกรรมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคณะกรรมการและแนวทางการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของกรรมการในเรื่องที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

๕) การเข้าถึงเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้คณะกรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ด้วยความรับผิดชอบและระมัดระวังอย่างเต็มที่ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของสำนักงาน คปภ. สำนักงาน คปภ. ต้องจัดทำและนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้คณะกรรมการอย่างเพียงพอทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพ และเวลาที่จะศึกษาพิจารณาและตัดสินใจได้อย่างถูกต้องรอบคอบ



๓.๓ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

หลักการ

ระบบการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ดีถือเป็นส่วนสำคัญของการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ คณะกรรมการสร้างความมั่นใจว่าสำนักงาน คปภ. มีการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมทั้งรักษาทรัพย์สินและสนับสนุนให้เกิดสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนธรรมาภิบาล

แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) คณะกรรมการจัดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งเป็นคณะกรรมการอิสระ โดยให้คณะกรรมการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนไม่น้อยกว่าสามคนเป็นคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อเสนอความเห็นเกี่ยวกับผลการตรวจสอบภายในต่อคณะกรรมการ

๒) คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการในการสอบทานการกำกับดูแลกิจการ การบริหารงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน รวมทั้งการจัดทำรายงานทางการเงิน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลของสำนักงาน คปภ. เป็นไปอย่างโปร่งใสและน่าเชื่อถือ โดยให้คณะกรรมการตรวจสอบปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดในกฎบัตร และรายงานตรงต่อคณะกรรมการ

๓) ในแต่ละปี คณะกรรมการสอบทานความมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน ซึ่งการสอบทานควรครอบคลุมทุกเรื่อง รวมถึงรายงานทางการเงิน การดำเนินงาน และการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง และการให้ความสำคัญต่อรายการผิดปกติทั้งหลาย และควรเปิดเผยในรายงานประจำปีถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน



๓.๔ การประเมินผลคณะกรรมการ

หลักการ

การประเมินผลคณะกรรมการเป็นส่วนหนึ่งของระบบการกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ซึ่งจะเป็เครื่องมือที่ช่วยวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการสื่อสารให้คณะกรรมการตระหนัก และปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีต่อหน้าที่และความรับผิดชอบ

แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) คณะกรรมการจัดให้มีหลักเกณฑ์และบรรทัดฐานการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นกรอบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ โดยในการกำหนดบรรทัดฐานการปฏิบัติงานให้คำนึงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปประกอบกัน เพื่อให้การประเมินสามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างแท้จริง

๒) คณะกรรมการจัดทำ การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละครั้ง และนำผลการประเมินที่ได้เปรียบเทียบกับบรรทัดฐานที่วางไว้ นอกจากนี้ ควรมีการทบทวนการประเมินผลคณะกรรมการเป็นประจำให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

๓) คณะกรรมการจัดให้มีรายงานประจำปีแสดงผลงานและอุปสรรคในการดำเนินงานของคณะกรรมการและสำนักงาน คปภ. เสนอต่อคณะรัฐมนตรี



หมวดที่ ๒ ธรรมาภิบาลในระดับสำนักงาน คปภ.

ส่วนที่ ๑

จริยธรรมและจรรยาบรรณรวมถึงแนวทางปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงาน

หลักการ

สำนักงาน คปภ. กำหนดจริยธรรมและจรรยาบรรณของบุคลากรทุกคนของสำนักงาน คปภ. ทั้งผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกคน ถือเป็นประมวลแบบแผนกำหนดขอบเขตมาตรฐาน ความประพฤติและพฤติกรรมที่พึงกระทำในการดำเนินงานและปฏิบัติงานไปในวิถีทางเดียวกันภายใต้กรอบจริยธรรม คุณธรรม ความซื่อสัตย์ในวิถีทางที่สร้างสรรค์ เป็นระเบียบเรียบร้อย เสมอภาคเท่าเทียม เพื่อสร้างรากฐาน และรักษาภาพพจน์ของสำนักงาน คปภ. ให้เป็นองค์กรที่มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

สำนักงาน คปภ. ในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคมและประเทศชาติ เพื่อให้พนักงานมีหลักแห่งความประพฤติที่ดีงาม เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจสมกับความเป็นพนักงานของสำนักงาน คปภ. จึงมีการออกระเบียบสำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน พ.ศ. ๒๕๕๗ เพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติ ถูกต้องตามหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณ เคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเสมอภาค เป็นธรรมและตรวจสอบได้ ต่อมาเมื่อมีการตราพระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงาน คปภ. จึงนำระเบียบดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานทางจริยธรรมของพนักงานให้สอดคล้องและเป็นไปตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ และยกระดับเป็นข้อบังคับคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานทางจริยธรรม โดยยึดหลักเกณฑ์การประพฤติปฏิบัติอย่างมีคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังนี้

- (๑) ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- (๒) ซื่อสัตย์สุจริตมีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่
- (๓) กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม
- (๔) คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ



- (๕) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
- (๖) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ
- (๗) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ

นอกจากการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานแล้ว สำนักงาน คปภ. ยังกำหนดแนวทางปฏิบัติของผู้บริหารและพนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักจรรยาบรรณ มีความซื่อสัตย์สุจริต เทียบธรรม มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง มีผู้บริหารและพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีการเก็บรักษาความลับของข้อมูล มีการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และต้องปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นอิสระ โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมทั้งจัดให้มีกลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อลดความซ้ำซ้อนของการกำกับดูแล ป้องกัน และลดช่องว่างของการกำกับดูแลในส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกัน

แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) ความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม ผู้บริหารและพนักงานพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เที่ยงธรรม ไม่มีอคติ และหลีกเลี่ยงหรือให้เอกสิทธิ์หรือความอนุเคราะห์แก่บุคคลใด ๆ โดยไม่เป็นธรรม ยึดมั่นในระบบคุณธรรม และไม่แสวงหาตำแหน่ง ความดีความชอบหรือประโยชน์อื่นใดโดยมิชอบ รวมถึงหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่อาจทำให้เกิดข้อครหาในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม รวมถึงไม่ใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่ของตน หรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่ของตน ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม แสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นและไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานอื่นโดยทุจริตไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม โดยผู้บริหารต้องผลักดันและปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานอย่างเคร่งครัด

๒) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง ผู้บริหารและพนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ มีความเข้าใจในงานที่ตนดูแลรับผิดชอบเป็นอย่างดี และปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตของกฎหมายบนพื้นฐานของความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

๓) ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้บริหารและพนักงานต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถที่จำเป็นและเหมาะสมกับตำแหน่งและลักษณะงานที่กำหนดไว้ โดยเริ่มพิจารณาตั้งแต่การคัดเลือกพนักงาน ซึ่งต้องมีการพิจารณาในเรื่องประวัติการศึกษา ประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญ ให้เหมาะสมกับตำแหน่งและลักษณะงานในความรับผิดชอบ ผู้บริหารและพนักงานจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และปรับตัวเพื่อให้ทันต่อสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก รวมทั้งพิจารณาถึงการจัดการและจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ที่สำคัญของสำนักงาน คปภ. ให้เป็นระบบ และเป็นปัจจุบัน เพื่อสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าว ในการเสริมสร้างการพัฒนาศักยภาพด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่ความก้าวหน้าอย่างยั่งยืน



๔) การปฏิบัติต่อข้อมูลลับ

- ผู้บริหารและพนักงานต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ คำสั่งและวิธีปฏิบัติงานรักษาความลับของสำนักงาน คปภ. ที่กำหนดไว้ ตลอดจนช่วยสอดส่องดูแลระมัดระวังมิให้เอกสารหรือข้อมูลอันเป็นความลับรั่วไหล หรือตกไปถึงผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องอันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายโดยรวมแก่สำนักงาน คปภ. รวมทั้งระมัดระวังมิให้เอกสารหรือข้อมูลของสำนักงาน คปภ. ที่ไม่พึงเปิดเผยออกไปสู่บุคคลภายนอกด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตาม และให้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานอย่างเคร่งครัด

- พึงรักษาความลับขององค์กร และกิจการอันได้ล่วงรู้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ โดยระมัดระวังมิให้เอกสารหรือข้อมูลดังกล่าวข้างต้นรั่วไหลหรือตกไปถึงผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง และไม่ใช้ข้อมูลลับหรือที่ได้ล่วงรู้จากการปฏิบัติหน้าที่ของตนและยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะไปแสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

๕) การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ผู้บริหารและพนักงานต้องรายงานเพื่อการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ตามแนวทางที่กำหนด หลีกเลี่ยงและป้องกันมิให้มีการกระทำใด ๆ ที่อาจเข้าข่ายหรือก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และให้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานอย่างเคร่งครัด

๖) การใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

- การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงาน คปภ. ต้องดำเนินการภายใต้อำนาจกฎหมายที่มีโดยเคร่งครัด โดยให้ส่วนงานกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องตามขั้นตอนและกรอบของกฎหมาย

- การแสดงได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายได้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ บนพื้นฐานความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่มีอย่างชัดเจน ถูกต้อง เป็นธรรมและด้วยความรับผิดชอบ

- การแสดงได้ว่าในกรณีที่มีการมอบหมายบุคคลภายนอก สำนักงาน คปภ. ต้องมีการกำกับดูแลบุคคลภายนอกให้ดำเนินงานอย่างครบถ้วนเพียงพอและเป็นไปตามกฎหมาย

- มีการจัดทำแนวทางการมอบอำนาจในการสั่งการในงานของสำนักงาน คปภ. และการลงนามในหนังสือของสำนักงาน คปภ. ตามโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนและเหมาะสม โดยมีการทบทวนและแก้ไขปรับปรุงแนวทางการมอบอำนาจให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทุกครั้งที่มิ เพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการตามความรับผิดชอบภายใต้อำนาจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนถูกต้อง

๗) ความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ

- กำหนดให้ส่วนงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยความเป็นอิสระ โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญและมีลักษณะของฐานความเสี่ยงสูง โดยสำนักงาน คปภ. ต้องกำกับดูแลให้ส่วนงานได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่วางไว้ในทุกกรณีอย่างเท่าเทียมกัน



- ในกรณีที่ต้องใช้ดุลยพินิจในการตีความระเบียบกฎเกณฑ์หรือการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ใด ๆ ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ต้องจัดให้มีขั้นตอนการดำเนินการที่เป็นอิสระ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งมีการจัดทำบันทึกการดำเนินการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

- จัดให้มีเกณฑ์การหาหรือการรับฟังความคิดเห็นในการออกระเบียบกฎเกณฑ์หรือการวางนโยบายในเรื่องต่าง ๆ ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยเฉพาะในกรณีที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในวงกว้าง โดยให้มีการดำเนินการผ่านสื่อและช่องทางที่ผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลาและวิธีการดำเนินการที่เอื้ออำนวยต่อการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้ที่สนใจในการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ

- จัดให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สามารถป้องกันการแทรกแซงจากการเมือง หรือกลุ่มธุรกิจผลประโยชน์ ที่มีผลต่อความเป็นอิสระในการตัดสินใจของสำนักงาน คปภ. มิให้ตกอยู่ภายใต้การครอบงำของอิทธิพลใด ๆ และเป็นไปเพื่อประโยชน์โดยรวมของสาธารณชน โดยกำหนดให้การพิจารณาตัดสินใจดำเนินการในเรื่องดังกล่าวต้องมีการกลั่นกรองเป็นลำดับขั้น มีการบันทึกผลการพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งต้องมีการบันทึกความเห็นที่แตกต่างกันอย่างครบถ้วน

- การตัดสินใจดำเนินการของสำนักงาน คปภ. ที่ต้องหาหรือ หรือขอความเห็นชอบจากภาครัฐ ต้องไม่กำหนดเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นงานประจำหรืองานปกติ โดยต้องเป็นการหาหรือหรือขอความเห็นชอบระดับนโยบายในภาพรวมที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน โปร่งใสและตรวจสอบได้

- ในการบังคับใช้กฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการทางบริหาร หรือการดำเนินการทางอาญาซึ่งมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ต้องจัดให้มีขั้นตอนการดำเนินการ ที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมทั้งจัดให้มีขั้นตอนรองรับ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการดังกล่าว สามารถขออุทธรณ์ตามกฎหมาย หรือร้องขอให้มีการพิจารณาทบทวนการสั่งการได้

- เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องจัดให้มีแหล่งรายได้ งบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งในเรื่องการให้ผลตอบแทนบุคลากรที่มีประสิทธิภาพความรู้ความสามารถ ตลอดจนมีงบประมาณที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และต้องมีช่องทางที่เปิดให้สามารถตรวจสอบการใช้ทรัพยากรของสำนักงาน คปภ. ได้ว่ามีการดำเนินการด้วยความโปร่งใส

- จัดให้มีช่องทางหรือกระบวนการเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานหรือผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแสการดำเนินการของสำนักงาน คปภ. ที่เข้าข่ายการกระทำทุจริต หรือการกระทำความผิดใด ๆ รวมทั้ง จัดให้มีมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม



๘) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล

- ในกรณีที่มีการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแลด้วยกันที่มีความเกี่ยวข้องหรือทับซ้อนกันและไม่มีความชัดเจนว่าเป็นหน้าที่ ความรับผิดชอบหลักของหน่วยงานใด สำนักงาน คปภ. ต้องจัดให้มีกลไกความร่วมมือในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดทำบันทึกความเข้าใจ หรือบันทึกข้อตกลง เพื่อกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างหน่วยงานให้ครบถ้วนชัดเจน เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องทั้งฝ่ายผู้กำกับดูแล และผู้อยู่ภายใต้การกำกับดูแล และเพื่อป้องกันมิให้เกิดช่องว่างในการกำกับดูแล หรือเกิดการกำกับดูแลที่ก่อให้เกิดภาระเกินสมควร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการได้

- ในการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือแลกเปลี่ยนความช่วยเหลือระหว่างหน่วยงานในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจข้ามชาติ ต้องพิจารณารวมถึง ความเป็นไปได้ในการขอจัดซื้อจำกัดทางกฎหมายที่มี ซึ่งอาจปิดกั้นความสามารถในการให้ความช่วยเหลือ และแลกเปลี่ยนความร่วมมือระหว่างกันด้วย



ส่วนที่ ๒

การจัดการข้อร้องเรียนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงาน

หลักการ

สำนักงาน คปภ. ต้องจัดให้มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงาน คำนึงถึงการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน และมีกระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

แนวทางปฏิบัติที่ดี

จัดให้มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานของสำนักงาน คปภ. โดยกระบวนการดังกล่าวต้องกำหนดเป็นขั้นตอนที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ มีกำหนดเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบทุกฝ่าย



ส่วนที่ ๓

การรายงานข้อมูล การเปิดเผยข้อมูล และความโปร่งใส

หลักการ

สำนักงาน คปภ. ต้องจัดทำรายงานข้อมูล เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ รายงานทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน และระเบียบกฎเกณฑ์ที่จำเป็นอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส เท่าเทียมกัน ผ่านช่องทางการสื่อสารที่ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกรวดเร็ว

แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) การจัดทำและการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ รายงานและระเบียบกฎเกณฑ์

- มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ และรายงานของสำนักงาน คปภ. ด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กะทัดรัด มีสาระสำคัญที่เพียงพอและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ไม่ทำให้เกิดความสับสนหรือเข้าใจผิดในข้อเท็จจริง และควรให้ความสำคัญกับเนื้อหามากกว่ารูปแบบของการนำเสนอ

- มีการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ รายงานและระเบียบกฎเกณฑ์ที่มีสาระสำคัญ อย่างครบถ้วนทันเวลาและเท่าเทียมกัน ผ่านช่องทางการสื่อสาร และวิธีการเผยแพร่ที่สะดวกและเอื้ออำนวยต่อการเข้าถึงของผู้ใช้ รวมทั้งจัดให้มีช่องทางการสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้บุคคลภายนอกสามารถติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน คปภ. ได้โดยสะดวกรวดเร็ว

- จัดให้มีกระบวนการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล รายงาน สารสนเทศ และระเบียบกฎเกณฑ์ที่จำเป็น และเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึง การประชาสัมพันธ์ในกรณีที่สำนักงาน คปภ. มีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย การดำเนินการ ระเบียบกฎเกณฑ์ที่กระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย

๒) รายงานการดำเนินงาน

- มีการจัดทำรายงานประจำปีแสดงผลงานและอุปสรรคในการดำเนินงานของ คณะกรรมการและสำนักงาน คปภ. เสนอต่อคณะรัฐมนตรี (ตามมาตรา ๒๐ (๑๐) แห่งพระราชบัญญัติ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ.๒๕๕๐)

- การจัดทำรายงานประจำปีของสำนักงาน คปภ. ครอบคลุมถึงหัวข้อหลัก ๆ ได้แก่ นโยบายและผลการดำเนินการ การออกระเบียบกฎเกณฑ์ การกำกับ การตรวจสอบ และการบังคับใช้ กฎหมาย เป็นต้น โดยจัดให้มีการเผยแพร่รายงานการดำเนินงานดังกล่าว

๓) รายงานทางการเงิน

- การจัดทำรายงานทางการเงินให้ครอบคลุมถึงแหล่งที่มาของรายได้ ค่าใช้จ่ายและการใช้เงินทุนและทรัพยากรของสำนักงาน คปภ. ที่เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี โดยต้องมีการตรวจสอบและรับรองความถูกต้องโดยสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินหรือผู้สอบบัญชีอิสระที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความเห็นชอบเป็นผู้สอบบัญชีของสำนักงาน คปภ. ตามมาตรฐานการตรวจสอบ และเปิดเผยต่อสาธารณชนในรายงานประจำปี



- ให้ผู้สอบบัญชีรายงานผลการสอบบัญชีต่อคณะกรรมการเพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรี ภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชี และให้สำนักงาน คปภ. เผยแพร่งบการเงินที่ผู้สอบบัญชีรับรองแล้ว ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีรับทราบ

๔) การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

- มีการเปิดเผยรายชื่อกรรมการ ประวัติ ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ วาระ การดำรงตำแหน่ง วิธีการประเมินผล จำนวนครั้งที่กรรมการแต่ละคนเข้าร่วมประชุม รวมถึงการเปิดเผย ข้อมูลเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกรรมการใหม่ผ่านช่องทางที่เหมาะสม

- มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อผู้บริหารระดับสูง ประวัติ ประสบการณ์ และ ความรู้ความสามารถ และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูงใหม่ ผ่านช่องทางที่เหมาะสม



ส่วนที่ ๔

การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

หลักการ

สำนักงาน คปภ. ต้องกำหนดให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น โดยคำนึงถึงโอกาส ปัจจัยความเสี่ยงในแต่ละด้านตามหลักการอย่างครบถ้วน รวมทั้งมีการดูแลติดตามและควบคุมการบริหารความเสี่ยงแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม และต้องกำหนดให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของ การปฏิบัติงาน อันจะเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นว่าสำนักงาน คปภ. จะสามารถบรรลุพันธกิจขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แนวทางปฏิบัติที่ดี

๑) การบริหารความเสี่ยง

- **ความเสี่ยงระดับองค์กร คณะกรรมการกำหนดนโยบายด้านการบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมทั้งองค์กร** ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงาน คปภ. ให้ความสำคัญและมีการบริหารความเสี่ยงในระดับองค์กรตามนโยบายที่วางไว้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยง เพื่อร่วมกันพิจารณาจัดลำดับขั้นของความเสี่ยงแต่ละประเภท ที่อาจมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักงาน คปภ. โดยในการจัดทำแผนกลยุทธ์ ผู้บริหารระดับสูงต้องนำปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกมาประกอบการพิจารณากำหนดกลยุทธ์และกรอบการดำเนินการ เพื่อควบคุม จำกัด หรือหลีกเลี่ยงผลกระทบจากความเสี่ยงดังกล่าวด้วยความรอบคอบระมัดระวัง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าสำนักงาน คปภ. จะสามารถบรรลุต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้ ทั้งนี้ ให้มีการดำเนินการปรับปรุงการจัดลำดับขั้นความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอตามระยะเวลาที่เห็นสมควร

- **ความเสี่ยงระดับกระบวนการปฏิบัติงาน** ผู้บริหารระดับสูงร่วมกับผู้บริหารระดับส่วนงานประเมินความเสี่ยงในทุกด้านที่อาจกระทบต่อการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงาน คปภ. โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบด้านชื่อเสียงภาพลักษณ์ของสำนักงาน คปภ. ในฐานะองค์กรกำกับดูแลเป็นสำคัญ มีการกำหนดแผนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนตามหลักการที่เหมาะสม รวมทั้ง มีการติดตามผลเป็นรายไตรมาส เพื่อให้การกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงบรรลุผลและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

- **ความเสี่ยงกรณีเกิดจากเหตุการณ์ไม่ปกติหรือเหตุฉุกเฉิน** จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภัยธรรมชาติ เหตุการณ์วินาศภัยหรือภาวะฉุกเฉินใด ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อผู้บริหารและพนักงานไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานหรือสามารถมาปฏิบัติงานได้ โดยให้ทุกส่วนงานกำหนดแนวทางดำเนินการ และจัดเตรียมแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องหรือแผนฉุกเฉิน เพื่อลดผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว ทั้งนี้ แผนฉุกเฉินจะต้องครอบคลุมถึงการกอบกู้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรวมทั้ง ให้มีการทบทวนและซักซ้อมการดำเนินการตามแผนฯ อย่างสม่ำเสมอหรือตามความเหมาะสม



๒) การกำกับดูแลและการควบคุมการบริหารความเสี่ยง ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่กำกับดูแล ควบคุมกระบวนการบริหารความเสี่ยงของสำนักงาน คปภ. โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานที่เป็นกิจกรรมหลักที่มีความสำคัญและลักษณะฐานความเสี่ยงสูง โดยให้ฝ่ายตรวจสอบกิจการภายในมีหน้าที่ในการเข้าตรวจสอบกระบวนการในการบริหารความเสี่ยงตามแผนงาน รวมถึงเข้าตรวจสอบการบริหารความเสี่ยงจากเหตุการณ์ไม่ปกติหรือเหตุฉุกเฉิน และมีการสอบทานความเหมาะสม ประเมินความเสี่ยงพอ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยง ตามมาตรฐานการตรวจสอบและแนวทางปฏิบัติที่ดี

๓) มาตรฐานการปฏิบัติงาน ให้ส่วนงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานที่เป็นกิจกรรมหลักที่มีความสำคัญเพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพมาตรฐาน และได้รับความเชื่อถือ ขณะเดียวกันให้คำนึงถึงความยืดหยุ่นคล่องตัว มิให้เกิดความล่าช้าหรือเกิดต้นทุนการกำกับดูแลที่ไม่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ โดยต้องมีการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่วางไว้ให้สอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานได้รับการอบรมความรู้ในหลักสูตรที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเปิดโอกาสให้ได้รับการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน ขณะเดียวกันให้ติดตามความก้าวหน้า และพัฒนาการทางวิทยาการสมัยใหม่ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและมาตรฐานการกำกับธุรกิจประกันภัยในระดับสากล

๔) การตรวจสอบภายใน ฝ่ายตรวจสอบกิจการภายในมีหน้าที่ในการติดตามดูแลและตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานในกิจกรรมหลัก และกิจกรรมที่มีลักษณะ ฐานความเสี่ยงสูง รวมถึง มีการติดตาม ประเมินผลและจัดทำข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่วางไว้ และเพื่อความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมในการปฏิบัติงานให้ผู้อำนวยการที่กำกับดูแลฝ่ายตรวจสอบกิจการภายในสามารถประสานงานและรายงานการปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบโดยตรง และรายงานด้านการบริหารของฝ่ายตรวจสอบกิจการภายในต่อผู้บริหารระดับสูงของสำนักงาน คปภ. สำหรับหน้าที่และความรับผิดชอบในรายละเอียดของฝ่ายตรวจสอบกิจการภายในให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในกฎบัตรที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ

๕) ผู้สอบบัญชี

- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินหรือผู้สอบบัญชีอิสระที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเป็นผู้สอบบัญชีของสำนักงาน คปภ. โดยมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญคือ การแสดงความเห็นต่อรายงานทางการเงินของสำนักงาน คปภ. อย่างถูกต้องครบถ้วน และเที่ยงธรรม เพื่อให้สามารถเชื่อมั่นได้ว่ารายงานทางการเงินของสำนักงาน คปภ. ไม่มีรายการใดที่ผิดปกติ และการจัดทำรายงานเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่เป็นที่ยอมรับในสากล

- ผู้สอบบัญชีมีสิทธิที่จะสอบทานรายงานหรือรายงานทางการเงินอื่นที่ออกควบคู่กับงบการเงินที่ตนได้ตรวจสอบแล้ว และมีสิทธิที่จะรายงานความผิดปกติใด ๆ ในรายงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงบการเงินที่ตนได้ตรวจสอบแล้ว