

นโยบายการดูแลข้อร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิด
และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล
บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน)

นโยบายการดูแลข้อร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิด และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล

บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน) (บริษัท) ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการให้เป็นไปตามจริยธรรม และจรรยาบรรณธุรกิจ และกำกับดูแลให้บริษัทมีนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการควบคุมภายใน นโยบายและมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ตลอดจนนโยบายและระเบียบอื่นใดที่เกี่ยวข้องที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีผู้บังคับบัญชาของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ฝ่ายบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ และฝ่ายบริหาร เป็นผู้ให้การสนับสนุน ดูแล รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท รวมทั้งกำกับดูแล ให้คำปรึกษา และให้ความเป็นธรรมแก่พนักงาน หรือผู้ร้องเรียนซึ่งเป็นบุคคลภายนอก เพื่อให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส และไม่มีการกระทำผิด การทุจริต คอร์รัปชัน หรือการละเมิดสิทธิใดๆ เกิดขึ้นในบริษัท

หากพนักงาน บุคคลภายนอก หรือผู้มีส่วนได้เสีย ถูกปฏิบัติหรือพบเห็นการปฏิบัติอันขัดต่อนโยบายที่บริษัทมุ่งมั่นดั่งนี้ กล่าวในวรรคแรก บริษัทได้กำหนดนโยบายการดูแลข้อร้องเรียนเบาะแสการกระทำผิด และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล ไว้รองรับดังนี้

1. บริษัทได้จัดให้มีช่องทางที่ปลอดภัยและเข้าถึงได้สะดวก รวมถึงระบบจัดการข้อร้องเรียน (Whistle Blowing System) เพื่อให้พนักงาน บุคคลภายนอก หรือผู้มีส่วนได้เสีย สามารถร้องเรียนถึงความเสียหายที่ตนได้รับ หรือแสดงข้อกังวล/รายงานสถานการณ์ที่มีข้อสงสัย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับบริษัท รวมถึงสามารถขอคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจและนโยบายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ข้อมูลที่รับแจ้งถือเป็นความลับ ผู้ให้ข้อมูลและผู้ให้ความร่วมมือแก่บริษัทในการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะได้รับการคุ้มครอง ไม่ถูกลงโทษ และไม่ได้รับผลกระทบในทางลบจากการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส

“การกระทำผิด (Misconduct)” หมายถึง การทุจริต คอร์รัปชัน การฉ้อฉล การละเมิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่หน่วยงานกำกับดูแลภายนอกกำหนด และ/หรือ การละเมิดจริยธรรมทางธุรกิจ นโยบาย มาตรการ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติที่บริษัทกำหนด

- การทุจริต หมายถึง การกระทำหรือละเว้นการกระทำ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้หรือมิชอบด้วยกฎหมาย แก่ตนเองหรือผู้อื่นไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) การคอร์รัปชัน (Corruption) หมายถึง การกระทำที่ให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ เงินสด สิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใดแก่ภาครัฐ เจ้าหน้าที่รัฐ บริษัทเอกชน เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชน เพื่อดึงใจให้กระทำการหรือไม่กระทำการ หรือประวิงการกระทำอันมิชอบด้วยหน้าที่ และมีเจตนาเพื่อซื้อความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างไม่เป็นธรรมหรือเพื่อให้ได้รับประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งอาจรวมถึงการให้หรือรับสินบน (Bribery) การช่วยเหลือทางการเมือง (Political Contribution) การขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) การข่มขู่/การเรียกรับผลประโยชน์ (Economic Extortion) การจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement)

2) การละเมิดในทรัพย์สินของบริษัท (Asset Misappropriation) หมายถึง การนำทรัพย์สินของบริษัท ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน ได้แก่ การยักยอกเงินหรือทรัพย์สิน (Theft of Cash/Inventory/Other Asset) การเบิกจ่ายโดยใช้ข้อมูลเท็จ (Fraudulent Disbursements) การใช้ทรัพย์สินผิดวัตถุประสงค์ (Misuse)

3) การตกแต่งรายงานทางการเงิน (Financial Statement Fraud) หมายถึง การแสดงรายงานสูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง (Over/Understatement) การปกปิดหรือบิดเบือนข้อมูลในหมายเหตุประกอบงบการเงิน (Information Asymmetry)

- การฉ้อฉล หมายถึง การกระทำหรือการละเว้นการกระทำโดยทุจริต เจตนาหลอกลวง เพื่อให้ได้ประโยชน์ที่มิควรได้หรือไม่ชอบด้วยกฎหมายแก่ตนเองหรือผู้อื่นไม่ว่าผู้ได้รับประโยชน์จากการฉ้อฉลเป็นผู้กระทำเองหรือ บุคคลอื่นเป็นผู้กระทำก็ตาม ซึ่งได้แก่ การเปิดเผยข้อความเท็จ หรือปิดบังข้อความจริง หรือปกปิดข้อมูลที่ควรได้รับการเปิดเผย
2. บริษัทได้จัดให้มีมาตรการ ระเบียบ แนวทาง ขั้นตอนปฏิบัติประกอบนโยบายที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสื่อสารแก่พนักงาน บุคคลภายนอก และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้รับทราบและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
 3. กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนจะไม่ละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับบริษัท และบริษัทในเครือ โดยจะต้องแจ้งเบาะแสไปยังช่องทางที่บริษัทกำหนดไว้ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

**แนวปฏิบัติประกอบการดำเนินนโยบายการดูแลข้อร้องเรียน/
เบาะแสการกระทำผิด และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล**

1. เกณฑ์ข้อร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิด ที่จะได้รับการพิจารณาตอบสนองจัดการ

บริษัทพึงดูแลตอบสนองข้อมูลที่แจ้งเข้ามาตามลำดับความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ ตลอดจนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้กำหนดเกณฑ์ข้อร้องเรียน/เบาะแสบริษัท จะพิจารณาตามนโยบายฉบับนี้ ดังต่อไปนี้

- (1) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดต่อหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัท ซึ่งรวมถึง การทุจริตคอร์รัปชัน
- (2) ข้อร้องเรียนหรือข้อมูลที่สามารถเป็นประโยชน์ต่อการสืบค้น เกี่ยวกับการฉ้อฉล ฉ้อโกง หรือปฏิบัติไม่ชอบด้วยกฎหมาย ทั้งที่เกิดจากภายในซึ่งกระทำโดยกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัท และที่เกิดจากภายนอกซึ่งกระทำโดยลูกค้า บริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น อันจะทำให้บริษัทเสียหายหรือสูญเสียประโยชน์ที่พึงจะได้รับ
- (3) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกฎหมาย หลักเกณฑ์และข้อกำหนดต่างๆ ที่บริษัทจะต้องปฏิบัติตาม
- (4) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายการดำเนินงานและนโยบายบัญชีและการเงินของบริษัทที่กำหนดไว้แล้ว
- (5) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับรายการเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือรายการเกี่ยวโยงกับบริษัทที่เข้าข่ายตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์หรือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- (6) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงบการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งเกิดจากการกระทำโดยมิชอบหรือมีการตกแต่งรายงานทางการเงิน
- (7) ข้อร้องเรียนอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทหรือคณะกรรมการตรวจสอบกำหนดเพิ่มเติม

2. ช่องทางร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

บริษัทได้ประกาศแจ้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อเป็นช่องทางให้พนักงาน นักลงทุน บุคคลภายนอก กรรมการบริษัท รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายสามารถแจ้งข้อร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิด ที่เข้าข่ายเกณฑ์การพิจารณาตามข้อ 1 โดยสามารถจัดทำเป็นจดหมายหรืออีเมล ส่งถึงประธานคณะกรรมการตรวจสอบผ่านทางเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ ตามที่อยู่ดังนี้

- จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ มายังสำนักงานของบริษัท หรือ
- อีเมล whistleblowing@thaire.co.th

ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่น สามารถร้องเรียนมายังประธานคณะกรรมการบริษัทผ่านทางเลขานุการบริษัท โดยส่งจดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงเลขานุการบริษัทมายังสำนักงานของบริษัท หรือ อีเมล corpsecretary@thaire.co.th

3. วิธีการแจ้งข้อมูล

- 3.1 ผู้ให้ข้อมูลควรแจ้งข้อร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิด ตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งระบุตัวตนของผู้แจ้งอย่างชัดเจน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิด และข้อมูลการติดต่อกลับ โดยบริษัทขอสงวนสิทธิ์ไม่พิจารณาข้อร้องเรียนที่มาในรูปของบัตรสนเท่ห์
- 3.2 ผู้ให้ข้อมูลควรระบุชื่อบุคคลและเหตุการณ์ที่ต้องสงสัย ตลอดจนรายละเอียดที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมทั้งแจ้งชื่อผู้ให้ข้อมูลและวิธีการติดต่อกลับ เช่น อีเมลหรือเบอร์โทรศัพท์ เพื่อแสดงความบริสุทธิ์ใจ การไม่มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือต่อบริษัท

4. การดำเนินการของบริษัท

- 4.1 เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนและกลั่นกรองข้อเท็จจริงในเบื้องต้นว่าเข้าหลักเกณฑ์ตามข้อ 1 และให้ข้อมูลที่เพียงพอหรือไม่ พร้อมความเห็นเสนอต่อประธานคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาเบื้องต้นว่ามีมูลเพียงพอให้ดำเนินการสอบสวนต่อหรือไม่ ในกรณีที่ประธานคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาแล้วมีความเห็นว่าเรื่องที่ได้รับแจ้งนั้นมีมูลเพียงพอ ให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานสอบสวนที่ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์เพื่อดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง และแจ้งตอบรับพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือตอบขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- 4.2 หน่วยงานสอบสวนที่รับเรื่องต้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงและรายงานผลการสอบสวนซึ่งรวมถึงแนวทางแก้ไขหรือบทลงโทษ (หากมี) ภายใน 90 วัน ยกเว้นกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย
- 4.3 เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบนำรายงานผลการสอบสวนและบทลงโทษ (หากมี) เสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาสั่งการภายใต้กรอบของกฎระเบียบของบริษัทและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 4.4 เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบแจ้งผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการไปยังผู้แจ้งร้องเรียนภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบตามข้อ 4.3
- 4.5 ห้ามมิให้เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบและหน่วยงานสืบสวนให้ข้อมูลการแจ้งเรื่องร้องเรียน การดำเนินสืบสวน และผลการสืบสวน แก่ผู้ที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับสูง และ/หรือ บุคคลอื่น โดยในกรณีนี้ให้แจ้งไปยังประธานคณะกรรมการตรวจสอบโดยตรง

5. การรักษาความลับและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล

- 5.1 บริษัทจัดให้มีการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน/ผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต โดยจะคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ให้ข้อมูลไม่ให้ได้รับผลกระทบในทางลบ รวมถึงปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ไว้เป็นความลับ โดยห้ามมิให้มีการเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีความเกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมาย ตามคำสั่งศาล หรือหน่วยงานกำกับดูแล
- 5.2 พนักงานบริษัทที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีความโปร่งใส ปฏิเสธการทุจริต คอร์รัปชัน และปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทจะได้รับความคุ้มครองไม่ให้ถูกลงโทษ ไม่เลิกจ้าง ไม่ลดตำแหน่งงาน ไม่ปรับเปลี่ยนลักษณะงาน/สถานที่ทำงานให้ด้อยลง ไม่พักงาน ไม่ปล่อยให้มีการข่มขู่/รบกวนการปฏิบัติงาน แม้การกระทำนั้นจะส่งผลให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจก็ตาม

- 5.3 ห้ามมิให้ผู้บริหารหรือพนักงานบริษัทเล็กจ้าง พนักงาน ลงโทษทางวินัย หรือข่มขู่ว่าจะดำเนินการต่าง ๆ จากการที่พนักงานได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิด หากผู้ใดกระทำการดังกล่าวจะถูกลงโทษทางวินัย
- 5.4 ผู้ร้องเรียน/ผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือถูกกระทำการตามข้อ 5.3 สามารถแจ้งร้องเรียนได้ตามช่องทางการร้องเรียนที่กำหนดไว้

6. หน้าที่และความรับผิดชอบ

6.1 คณะกรรมการบริษัท/คณะกรรมการตรวจสอบ/ฝ่ายบริหาร

- 6.1.1 สอบทานให้บริษัทมีนโยบายดูแลข้อร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิดและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล รวมถึงกำกับดูแลให้บริษัทปฏิบัติตามนโยบายอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

6.2 เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

- 6.2.1 ดูแลช่องทางรับข้อร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิด และให้คำปรึกษาเรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติ
- 6.2.2 รับข้อร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิด มากลั่นกรองและคัดแยกเพื่อดำเนินการตามขั้นตอน
- 6.2.3 กำกับดูแลให้มั่นใจว่าทุกเรื่องร้องเรียนและเบาะแสที่เข้าหลักเกณฑ์และมีข้อมูลเพียงพอที่จะได้รับการพิจารณาตอบสนองจัดการตามนโยบายฉบับนี้
- 6.2.4 แจ้งสถานะความคืบหน้าเกี่ยวกับการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสราบ เพื่อแสดงถึงการให้ความสำคัญต่อข้อมูลที่ได้รับ
- 6.2.5 รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบ

6.3 หน่วยงานสอบสวน

- 6.3.1 หน่วยงานสอบสวน หมายถึง หน่วยงานที่มีความรู้ความสามารถในการวินิจฉัยข้อร้องเรียน/เบาะแสดังแต่ละประเภท ได้แก่ ฝ่ายบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ ฝ่ายดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย และฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือบุคคล หรือคณะบุคคลที่ได้รับการมอบหมายจากประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือจากคณะกรรมการบริษัท ให้เป็นกรรมการสอบสวนแล้วแต่กรณี และต้องเป็นอิสระจากกิจกรรมที่ดำเนินการสอบสวน
- 6.3.2 ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง จัดทำรายงานผลการสอบสวนและเสนอบทลงโทษ (หากมี) กลับไปยังเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ แล้วรายงานต่อประธานคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาบทลงโทษ และรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบต่อไป

7. การจัดทำทะเบียนและการรายงาน

7.1 การจัดทำทะเบียน

เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด และจัดทำรายงานสรุปการรับแจ้งข้อมูลการกระทำผิดทั้งหมดของบริษัท ทั้งที่ได้พิจารณาแล้วหรืออยู่ระหว่างการพิจารณาสอบสวน ให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบ

7.2 การรายงาน

7.2.1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ฉ้อฉล คอร์รัปชัน

ให้รายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการต่อประธานคณะกรรมการตรวจสอบทราบทันทีที่สรุปผลการสอบสวน กรณีที่เกิดเหตุการณ์หรือการกระทำใดซึ่งส่งผลกระทบต่อฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน หรือชื่อเสียงของบริษัทให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานต่อฝ่ายบริหารหรือคณะกรรมการบริษัทเพื่อดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสมโดยไม่ชักช้าตามที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นสมควร หากฝ่ายบริหารหรือคณะกรรมการบริษัทไม่ดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบกำหนด ให้กรรมการตรวจสอบรายงานการกระทำดังกล่าวต่อหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องทราบ

7.2.2 ข้อร้องเรียนนอกจากข้อ 7.2.1

ให้รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิดต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี

8. การทบทวนนโยบาย

บริษัทต้องจัดให้มีทบทวนนโยบายการดูแลข้อร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิด และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลเป็นประจำทุกปี