

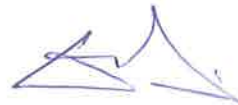
ประกาศที่ ตส. 1-1-03/2562

เรื่อง นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต

ตามที่บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญด้านความรับผิดชอบต่อขององค์กรเป็นอย่างมาก และเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ ในลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคม และตามมาตรฐานของหน่วยงานที่กำกับควบคุมดูแล เพื่อรักษาความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ ดังนั้นที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2562 เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2562 จึงได้มีมติให้บริษัทฯ ประกาศใช้ นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

ทั้งนี้ให้มีผลตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 17 มกราคม 2562



(นายชาติชาย พานิชชีวะ)

ประธานคณะกรรมการบริษัท

แผนกตรวจสอบภายใน 

THASRI | ERGO

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน และ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต

Version 1.0

สารบัญ

1. บทนำ.....	1
2. วัตถุประสงค์.....	1
3. ขอบเขต.....	1
4. บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	2
4.1 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	2
4.2 การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน.....	4
5. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน.....	4
5.1 ช่องทางติดต่อการแจ้งเบาะแส.....	5
5.2 ข้อมูลที่จำเป็นในการแจ้ง.....	6
6. การตรวจสอบและผลการตรวจสอบ.....	6
6.1 แนวทางการตรวจสอบ.....	6
6.2 ปัญหาในการแจ้งเบาะแส.....	7

เอกสารแนบ

เอกสารแนบ 1 แบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต.....	8
---	---

- นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต-

1. บทนำ

ตามที่บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ให้ความสำคัญด้านความรับผิดชอบต่อขององค์กรเป็นอย่างมาก และเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ ในลักษณะความรับผิดชอบต่อสังคม และตามมาตรฐานของหน่วยงานที่กำกับควบคุมดูแล เพื่อรักษาความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด และการทุจริต (“นโยบาย”) ที่เป็นทางการ เพื่อให้พนักงาน และ/หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ สามารถแสดงความคิดเห็นในลักษณะที่น่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพ

การแจ้งเบาะแสเป็นคำที่ใช้เพื่ออธิบายขั้นตอนการให้ความสำคัญหรือยกระดับเรื่องที่น่าสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือกิจกรรมของบริษัทฯ ที่เชื่อว่าเป็นการกระทำผิด

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้คำแนะนำที่ชัดเจนแก่พนักงานบริษัทฯ เกี่ยวกับแนวทางและวิธีการดำเนินงานของบริษัทฯ ในการจัดการข้อกล่าวหาตามนโยบายฉบับนี้ และกำหนดขึ้นมาเพื่อ

- 2.1 ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนของบริษัทฯ รายงานการกระทำผิดใดๆ ที่สงสัยโดยเร็วที่สุด และเรื่องดังกล่าวจะได้รับการพิจารณาตรวจสอบอย่างจริงจัง โดยเป็นความลับทั้งหมด
- 2.2 ให้คำแนะนำแก่พนักงานเกี่ยวกับการแจ้งเรื่องน่าสงสัยและผู้รับเรื่องร้องเรียน
- 2.3 ให้ความมั่นใจแก่พนักงานว่า ผู้บริหารและ/หรือพนักงานที่ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริตด้วยเจตนาสุจริต แม้ว่าภายหลังบริษัทฯ ได้ดำเนินการสอบสวนแล้วและพบว่า ไม่มีการกระทำผิดตามที่ได้ร้องเรียน บริษัทฯ จะไม่ดำเนินการลงโทษใดๆ กับผู้บริหารและพนักงานที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสดังกล่าว

3. ขอบเขต

นโยบายฉบับนี้ใช้บังคับกับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนของบริษัทฯ และครอบคลุมการกระทำผิดและการทุจริต (ทั้งที่ปรากฏแล้วหรือสงสัย) ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้บริหาร พนักงาน ผู้ขายสินค้า/บริการ เจ้าหนี้ ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น กรรมการ และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัทฯ

ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ควรอ่านทำความเข้าใจนโยบายฉบับนี้ ร่วมกับนโยบายและคู่มืออื่นๆ ของบริษัทฯ ดังนี้

- นโยบายการกำกับดูแลกิจการ
- จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ
- นโยบายการต่อต้านการฉ้อฉลและคอร์รัปชัน
- ระเบียบข้อบังคับการทำงานของพนักงานบริษัทฯ

4. บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

4. บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

คณะกรรมการตรวจสอบ

- คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่รายงานต่อฝ่ายบริหารหรือคณะกรรมการบริษัท กรณีที่เกิดเหตุการณ์หรือการกระทำใด ซึ่งส่งผลกระทบต่อฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน หรือชื่อเสียงของบริษัท เพื่อดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสมโดยไม่ชักช้า ตามที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นควร หากฝ่ายบริหารหรือคณะกรรมการบริษัทไม่ดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบกำหนด ให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานการกระทำดังกล่าวต่อหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องรับทราบ
- ติดตามรายงานสรุปการรับแจ้งข้อมูลกระทำผิดและการทุจริตทั้งหมดของบริษัทฯ รวมถึงพิจารณาสอบทานรายงานการรับแจ้งข้อมูลกระทำผิดและการทุจริต และพิจารณานำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ
- พิจารณาเห็นชอบบททวนนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริตและมีความเห็นให้นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณานอมนุมัติการทบทวนและปรับปรุงนโยบายฉบับนี้ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

- ส่งเสริมให้มีการสื่อสารนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต ไปสู่บุคคลากรทุกระดับ
- ติดตามรายงานสรุปการรับแจ้งข้อมูลกระทำผิดและการทุจริตทั้งหมดของบริษัทฯ รวมถึงการให้ความเห็นและการสั่งการตามความเหมาะสม

หน่วยงานตรวจสอบภายใน

- มีหน้าที่จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต และจัดทำรายงานสรุปการรับแจ้งข้อมูลกระทำผิดและการทุจริตทั้งหมดของบริษัทฯ ทั้งที่ได้ดำเนินการพิจารณาแล้ว หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาสอบสวน ให้

คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหาร ทราบ เป็นประจำอย่างน้อย ไตรมาสละครั้ง

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต นี้อผล คอร์รัปชัน: รายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ทราบทันทีที่สรุปผลการสอบสวน
- มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการติดตาม ดูแลให้การปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัตินี้ รวมทั้งปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องตามความจำเป็นและเหมาะสมเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และให้นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาเห็นชอบ

ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

- ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ตลอดจนสอดส่องดูแลและส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามประมวลจรรยาบรรณ ระเบียบ ข้อบังคับและนโยบายต่างๆของบริษัท
- ส่งเสริมและจัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในที่เพียงพอและมีประสิทธิผล เพื่อป้องกันกระทำผิด และการทุจริตในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ รวมถึงทำความเข้าใจลักษณะของกระทำผิดและการทุจริตใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงานของตนเอง และตระหนักถึงความผิดปกติที่บ่งชี้ถึงกระทำผิดหรือการทุจริต
- เมื่อพบกระทำผิดหรือทุจริตเกิดขึ้น ให้แจ้งหน่วยงานตรวจสอบภายใน ภายใน 7 วัน

พนักงานทั้งหมด

- รับทราบและปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ รวมถึงแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาในสายงานทราบ และหรือตามช่องทางที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้โดยทันที หากพบเห็นหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่า มีกระทำผิดหรือการทุจริตเกิดขึ้น
- ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ ที่ทำหน้าที่สอบสวนเรื่องร้องเรียนและเบาะแสกระทำผิดหรือการทุจริต

4.2 การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสม เช่น ห้ามผู้บริหารหรือพนักงานบริษัทฯ มีการเปลี่ยนแปลง หรือโยกย้ายตำแหน่ง ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมชู้ ครอบคลุมการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม หากผู้ใดกระทำดังกล่าว บริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษทางวินัย

ในกรณีที่พนักงานถูกชมชู้ คุณถาม ให้แจ้งต่อผู้บริหารสูงสุดหน่วยงานทรัพยากรบุคคลโดยทันที เพื่อดำเนินการให้ความคุ้มครองตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ขึ้นกับระดับความร้ายแรงและความสำคัญของเรื่องที่ร้องเรียน

การรักษาลับและความไม่เปิดเผยตัวตน

ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และข้อมูลของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นจะต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

บุคคลใดๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะต้องปกป้องข้อมูลดังกล่าวให้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามนโยบายฉบับนี้ หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลไปเปิดเผย บริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

5. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งนี้ บริษัทฯ สนับสนุนให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน เปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจน และเพียงพอเกี่ยวกับกระทำผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงแจ้งข้อมูลในการติดต่อ เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารกับบริษัทฯ

หากต้องการแจ้งเบาะแส มีรายละเอียดติดต่อ ดังต่อไปนี้:

5.1 ช่องทางติดต่อการแจ้งเบาะแส

ประเภทการแจ้งเบาะแส

แจ้งเบาะแสกระทำผิดและการ
ทุจริตภายในบริษัทฯ

หน่วยงานที่ติดต่อ

- ผู้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบโดยตรง (ตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป) หรือ
- หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน
บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด (มหาชน)
126/2 ถนนกรุงธนบุรี แขวงบางลำพูล่าง
เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600
โทรศัพท์:+66 (0) 2878 7111 Ext. 7152
แฟกซ์: +66 (0) 2439 4904
อีเมล: sirisak.sa@thaisri.com

แจ้งเบาะแสกระทำผิดและการ
ทุจริตภายนอกบริษัทฯ

- หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน
บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด (มหาชน)
126/2 ถนนกรุงธนบุรี แขวงบางลำพูล่าง
เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600
โทรศัพท์:+66 (0) 2878 7111 Ext. 7152
แฟกซ์: +66 (0) 2439 4904
อีเมล: sirisak.sa@thaisri.com

ข้อร้องเรียนเป็นความลับ
ข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารระดับ
ผู้จัดการขึ้นไป

- ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด (มหาชน)
126/2 ถนนกรุงธนบุรี แขวงบางลำพูล่าง
เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600
โทรศัพท์:+66 (0) 2878-7111

ข้อร้องเรียนที่เป็นความลับ
ข้อร้องเรียนต่อ กรรมการ
บริษัท ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
และผู้บริหารระดับผู้อำนวยการ
ขึ้นไป

- คณะกรรมการตรวจสอบ
บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด (มหาชน)
126/2 ถนนกรุงธนบุรี แขวงบางลำพูล่าง
เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600
อีเมล: Whistleblowing@thaisri.com

5.2 ข้อมูลที่จำเป็นในการแจ้ง

เมื่อทำการแจ้งเบาะแสผ่านช่องทางการติดต่อด้านบน สิ่งสำคัญ คือ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ควรให้ข้อมูลมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อเริ่มการตรวจสอบ โดยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมถึง:

- 1) วันที่ของเหตุการณ์ / วันที่พบ
- 2) รายละเอียดของเรื่องที่แจ้ง รวมถึงหลักฐานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
- 3) หากสงสัยว่าเป็นอาชญากรรมทางการเงิน ให้แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับขนาดและธุรกรรมที่เฉพาะเจาะจง
- 4) ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ / ข้อมูลเพิ่มเติมใดๆ
- 5) รายละเอียดการติดต่อ (ถ้ามี)

การแจ้งเบาะแสได้รับการรักษาข้อมูลเป็นความลับหรือไม่ระบุตัวตน ข้อมูลทั้งหมดที่ระบุจะต้องเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

6. การตรวจสอบและผลการตรวจสอบ

6.1 แนวทางการตรวจสอบ

เมื่อมีการแจ้งเบาะแส ผู้ตรวจสอบที่ได้รับมอบหมายจะเริ่มการตรวจสอบเพื่อพิจารณาว่า ร้องเรียนมีมูลหรือไม่

สรุปกระบวนการตรวจสอบ:

- 1) กรณีที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับกระทำผิดในลักษณะการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบต่าง ๆ หรือกระทำผิดในลักษณะการทุจริต ให้หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 2) กรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องซับซ้อนเกี่ยวพันกับหลายหน่วยงาน ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation committee) ขึ้นเป็นกรณีเฉพาะ เพื่อดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ (AC)
- 3) ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ (ถ้ามี) ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึงคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อรับทราบ
- 4) กรณีตรวจสอบหลักฐานในเบื้องต้นพบว่า เรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/หรือ ฐานทางการเงินของบริษัทฯ ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

6.2 ปัญหาในการแจ้งเบาะแสเพื่อสืบสวนสอบสวน

หากพบปัญหาว่า การแจ้งเบาะแสอย่างเป็นทางการไม่ได้รับการตรวจสอบอย่างละเอียดหรือ สอดคล้องกับนโยบายนี้ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน สามารถแจ้งไปยัง ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท ฯ หากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนยังคงไม่พอใจกับการดำเนินการ โดย ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท ฯ สามารถแจ้งเรื่องต่อไปยังคณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด (มหาชน) 126/2 ถนนกรุงธนบุรี แขวงบางลำพูต่าง เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600 หรืออีเมล: Whistleblowing@thaisri.com



(นายชาติชาย พานิชชีวะ)
ประธานคณะกรรมการบริษัท

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/เบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต

วันที่รายงาน:

ชื่อ- นามสกุล *(เลือกที่จะไม่เปิดเผยได้):.....

ที่อยู่:

หมายเลขโทรศัพท์ : E-mail :

วันที่เกิดหรือพบเห็นการกระทำผิด :

โปรดบรรยายละเอียดเรื่องร้องเรียนของท่าน หรือ ลักษณะการกระทำผิดหรือการทุจริต

.....
.....
.....
.....
.....

ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล และมูลเหตุที่ทำให้ท่านเชื่อว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์

.....
.....

มูลค่าของเงินหรือทรัพย์สินที่เกี่ยวข้อง / ประเมินการความเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (ถ้ามี)

.....
.....

หมายเหตุ : โปรดแนบเอกสารเพิ่มเติม (ถ้าจำเป็น)

e