นโยบายและกระบวนการแจ้งเบาะแส

(Whistleblowing Policy and Procedure)

(Issue No. 4)

1. ความสำคัญ

บริษัท ไทยประกันสุขภาพ จำกัด (มหาชน) ยึดมั่นการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนั้น บริษัทฯ จึงเห็นความสำคัญในการกำหนดนโยบายและกระบวนการแจ้งเบาะแส (Whistleblowing Policy and Procedure) ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มีการสอดส่องดูแลและรายงานการกระทำที่อาจผิดกฎหมาย ขัดต่อนโยบาย ระเบียบ กระบวนการภายใน และจรรยาบรรณทางธุรกิจ รวมถึงมีกระบวนการและมาตรการในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล นอกจากนี้ ยังเป็นการดำเนินการตาม ประกาศ คปภ. เรื่อง การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2562 และประกาศ คปภ. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันวินาศภัย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อฉล พ.ศ.2561 อีกด้วย

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และบุคคลภายนอก หรือผู้มีส่วนได้เสีย มีช่องการการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ นโยบาย ระเบียบ รายงานการเงินที่ไม่ถูกต้อง หรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง รวมถึงการกระทำฉ้อฉล ต่อผู้รับแจ้งเบาะแส โดยผู้แจ้งเบาะแสได้รับการคุ้มครองไม่ให้ถูกละเมิดสิทธิ

3. การอนุมัติและการทบทวนนโยบายการแจ้งเบาะแส

ให้มีการพิจารณาทบทวนนโยบายและกระบวนการแจ้งเบาะแส (Whistleblowing Policy and Procedure) เมื่อมีความจำเป็นหรือเมื่อเห็นว่าการปรับนโยบายฯ จะส่งผลให้กระบวนการรับแจ้งเบาะแสมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยต้องสื่อสารสาระสำคัญของนโยบายฯ ให้พนักงานทุกคนในบริษัทฯ ทราบโดยทั่วถึง

นโยบายและกระบวนการแจ้งเบาะแส ต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทฯ และให้บันทึกข้อมูลการเปลี่ยนแปลงภายในตารางบันทึกการอนุมัตินโยบายฯ

ลำดับ	การทบทวน	วันอนุมัติ	อนุมัติโดย
1.	Issue No. 1	18 เมษายน 2562	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ในการประชุมครั้งที่ 2/2562 วันที่ 18 เมษายน 2562
2.	Issue No. 2	11 เมษายน 2566	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ในการประชุมครั้งที่ 2/2566 วันที่ 11 เมษายน 2566
3.	Issue No. 3	6 พฤศจิกายน 2568	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ในการประชุมครั้งที่ 4/2568 วันที่ 6 พฤศจิกายน 2568
4.	Issue No. 4	20 เมษายน 2569	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ในการประชุมครั้งที่ 2/2569 วันที่ 20 เมษายน 2569

4. กระบวนการรับแจ้งเบาะแส

4.1. บุคคลที่พบเห็นการกระทำที่สงสัยว่าฝ่าฝืน หรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ หรือทราบเรื่องใด ๆ หรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม สามารถสอบถามข้อสงสัยหรือรายงานต่อผู้ที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- ผู้บังคับบัญชาที่ตนเองไว้วางใจในทุกระดับ และ/หรือ
- หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนั้นโดยตรง และ/หรือ
- ผู้จัดการสายงานกฎหมายและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และ/หรือ
- ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน

4.2. บริษัทฯ กำหนดให้สายงานกฎหมายและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และส่วนตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานรับแจ้งเบาะแสในกรณีที่พบพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ใด ๆ ที่อาจเป็นการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ซึ่งผู้ที่พบเห็นการกระทำดังกล่าว (ตามข้อ 4.1) สามารถแจ้งเรื่องได้โดยตรง ดังนี้

- ทางไปรษณีย์ : สายงานกฎหมายและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ หรือ ส่วนตรวจสอบภายใน
  บริษัท ไทยประกันสุขภาพ จำกัด (มหาชน)
  เลขที่ 123 อาคาร วี.วรรณ ทาวเวอร์ ชั้นที่ 7
  ห้องเลขที่ 701-704 ถนนพระราม 9
  แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
- ทางโทรศัพท์ : 02-202-9200 ต่อ สายงานกฎหมายและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ หรือส่วนตรวจสอบภายใน
- ทางอีเมล : อีเมลผู้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการสายงานกฎหมายและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ หรือส่วนตรวจสอบภายใน

5. กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแส

5.1. ตรวจสอบเบาะแส

- กรณีที่เป็นเรื่อง**ไม่ซับซ้อน** (มีหลักฐานชัดเจน และ/หรือ ไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน) และเป็นเรื่องการกระทำทุจริตของผู้บริหารหรือพนักงาน ให้ผู้รับแจ้งเบาะแสหารือกับผู้จัดการสายงานบุคคลและบริหารทั่วไปเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- กรณีที่เป็นเรื่อง**ไม่ซับซ้อน** (ที่มีหลักฐานชัดเจน และ/หรือ ไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน) และเป็นการกระทำที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ นโยบาย และจรรยาบรรณของผู้บริหาร พนักงาน หรือบุคคลภายนอก ให้ผู้รับแจ้งบาะแสหารือกับผู้จัดการสายงานกฎหมายและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- กรณีที่เป็นเรื่อง**ซับซ้อน** (มีหลักฐานจำนวนมาก หรือยุ่งยาก หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน) ให้ผู้รับแจ้งเบาะแสเสนอประธานคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประกอบด้วย
  - ✓ ผู้แทนส่วนตรวจสอบภายใน
  - ✓ ผู้แทนสายงานกฎหมายและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
  - ✓ พนักงานอื่นที่ไม่มีส่วนได้เสียในเรื่องนั้น ๆ

5.2. ระยะเวลาดำเนินการ

- ผู้รับแจ้งเบาะแส ต้องส่งเรื่องให้ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องจากผู้แจ้งเบาะแส
- ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องซึ่งยุติแล้ว และผลการลงโทษ (ถ้ามี) ต่อประธานคณะผู้บริหารภายใน 30 วันทำการ นับจากได้รับแจ้งจากผู้แจ้งเบาะแส และให้รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบในการประชุมคราวต่อไป (ที่มี)
- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องซึ่งยุติแล้ว และผลการลงโทษ (ถ้ามี) ต่อประธานคณะผู้บริหารภายใน 60 วันทำการนับจากวันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรตมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบในการประชุมคราวต่อไป (ที่มี)
- กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนนำเสนอต่อประธานคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ (เรื่องที่ไม่ซับซ้อน) หรือ 30 วันทำการ (เรื่องที่ซับซ้อน) แล้วแต่กรณี

- ให้ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องจัดส่งสำเนารายงานสรุปเรื่องทั้งหมดกลับไปยังผู้รับแจ้งเบาะแส พร้อมกับการรายงานผลต่อประธานคณะผู้บริหารด้วย
- หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด หรือไม่ขอขยายระยะเวลา ให้ถือว่าผู้รับผิดชอบไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้ และให้ทำหนังสือชี้แจงต่อประธานคณะผู้บริหารถึงเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้

5.3. การรายงาน

- ผู้รับแจ้งเบาะแสมีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องทั้งหมดให้แก่ผู้แจ้งเบาะแส กรณีที่ผู้แจ้งเปิดเผยตัว ตามความจำเป็นและความเหมาะสม
- ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงมีหน้าที่รายงานสรุปเรื่องและผลการลงโทษต่อคณะกรรมการตรวจสอบในการประชุมคราวต่อไปเพื่อพิจารณาและรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นกรณีไป
- กรณีที่ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงตรวจสอบเอกสารหลักฐานในเบื้องต้นแล้วพบว่า เรื่องนั้น ๆ อาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ หรือฐานะทางการเงินของบริษัทฯ ให้ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานเรื่องดังกล่าวต่อประธานคณะผู้บริหารโดยทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

6. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ

ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ จะได้รับความคุ้มครองตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

6.1. ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือความเสียหายใด ๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้บริษัทฯ สามารถรายงานความคืบหน้า ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

6.2. บริษัทฯ จะไม่เปิดเผยชื่อตัว สกุล ที่อยู่ ภาพ หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

6.3. ผู้รับแจ้งเบาะแสต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

6.4. กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงอาจได้รับความไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงสามารถร้องขอให้บริษัทฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือบริษัทฯ อาจกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องมีการร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย

6.5. ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

ทั้งนี้ ให้นโยบายและกระบวนการแจ้งเบาะแสภายในองค์กร (Whistleblowing Policy and Procedure) (Issue No. 4) ฉบับนี้ มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 20 เมษายน 2569 เป็นต้นไป หากมีการเปลี่ยนแปลง ต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทฯ

****