

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสหรือ
ข้อร้องเรียน
(Whistleblowing Policy)



ยึดได้ เมื่อภัยมา

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

เนื้อหา

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน	1
3. กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน	2
3.1) การรับแจ้งและรวบรวมข้อเท็จจริง	2
3.2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการดำเนินการต่อผู้ถูกร้องเรียน	2
3.3) การสรุปและรายงานผล	2
4. มาตรการคุ้มครองผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง	2

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (Whistleblowing Policy)

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

1. หลักการและเหตุผล

บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ให้ความสำคัญกับการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอก สามารถติดต่อหรือร้องเรียนถึงการปฏิบัติที่ขัดแย้งหรือสงสัยว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ การทุจริตคอร์รัปชัน การถูกละเมิดสิทธิ รายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง หรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่องต่อคณะกรรมการบริษัทได้ โดยได้กำหนดช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการ และมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังต่อไปนี้

2. ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนมายัง บริษัทฯ ได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

- ทางไปรษณีย์: ฝ่ายตรวจสอบภายใน บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 252 ถนนรัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
- ทางโทรศัพท์: ส่วนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
เบอร์โทรศัพท์ 022903299 , 026654000 , 022903333
- ทางอีเมล: info@muangthaiinsurance.com
- ทางออนไลน์: <https://www.mticonnect.com> (หัวข้อ ติดต่อเรา ร้องเรียน/แนะนำบริการ)

ทั้งนี้ บริษัทได้มีการเปิดเผยช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้ในรายงานประจำปี และเว็บไซต์ของบริษัทแล้ว

นอกจากช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นนี้ พนักงานสามารถสอบถามข้อสงสัย นำส่งข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนหากพบเห็นการกระทำที่สงสัยว่าฝ่าฝืน หรือ การไม่ปฏิบัติตาม จริยธรรมทางธุรกิจของบริษัทตามช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ฝ่ายตรวจสอบภายใน
- ฝ่ายกำกับและส่งเสริมบรรษัทภิบาล
- ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
- ผู้บังคับบัญชาที่ตนเองไว้วางใจในทุกระดับ

3. กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

3.1) การรับแจ้งและรวบรวมข้อเท็จจริง

เมื่อได้รับเรื่องการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังผู้แจ้งเบาะแส เป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง (กรณีผู้แจ้งเบาะแสเปิดเผยตนเอง) ไปยังหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

3.2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการดำเนินการต่อผู้ถูกร้องเรียน

หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูลที่ได้รับเพื่อพิจารณาผลกระทบ ตลอดจนขั้นตอนและวิธีการจัดการที่เหมาะสมในแต่ละเรื่อง โดยฝ่ายตรวจสอบภายในจะต้องรายงานผลการตรวจสอบการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาให้ความเห็น ทั้งนี้ หากเป็นกรณีข้อร้องเรียนประธานกรรมการตรวจสอบ ให้รายงานไปยังประธานกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาให้ความเห็น

ในกรณีที่คณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่า พนักงานที่ถูกแจ้งเบาะแสหรือถูกร้องเรียน อาจมีการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย หรือฝ่าฝืนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท หรือมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอันอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายรายงานไปยังผู้บริหารสายงานทรัพยากรบุคคลและธุรการ เพื่อนำข้อเท็จจริงดังกล่าวเสนอต่อกรรมการผู้จัดการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงภายใต้นโยบายการสอบสวนข้อเท็จจริง

ทั้งนี้ การดำเนินการตามกระบวนการต่าง ๆ ข้างต้น ให้มีการกำหนดมาตรการดำเนินการระงับการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท และบรรเทาความเสียหายให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ โดยคำนึงถึงความเดือดร้อนเสียหายโดยรวมทั้งหมด รวมถึงกำหนดมาตรการที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงซึ่งอาจได้รับผลกระทบ

3.3) การสรุปและรายงานผล

ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายหรือฝ่ายตรวจสอบภายในรายงานผลการพิจารณาให้ผู้แจ้งเบาะแสทราบ (กรณีผู้แจ้งเบาะแสเปิดเผยตนเอง) พร้อมทั้งรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต่อกรรมการผู้จัดการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมถึงคณะกรรมการตรวจสอบตามลำดับ

4. มาตรการคุ้มครองผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

บริษัทให้การคุ้มครองสิทธิของผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

4.1) ผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้หากเห็นว่า การเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใด ๆ

4.2) บริษัทจะไม่เปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพ หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

นโยบายการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

4.3) บริษัทจะเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

4.4) กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงสามารถร้องขอให้บริษัทกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือบริษัทอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่ปลอดภัย

4.5) ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

4.6) หากผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รายงานข้อผิดพลาดหรือตั้งคำถามโดยสุจริต บริษัทจะไม่นำมาเป็นข้ออ้างให้มีการดำเนินการใด ๆ ที่เป็นผลเสียต่อการจ้างงานของพนักงานผู้นั้น ไม่ว่าจะเป็นการย้ายงาน ลดตำแหน่งหน้าที่ พักงาน ตัดสวัสดิการที่พึงได้รับ รวมถึงห้ามมิให้บุคคลใด ๆ ดำเนินการตอบโต้กลับผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ การกระทำตอบโต้ต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่รายงานข้อผิดพลาดหรือข้อสงสัยโดยสุจริต เป็นการกระทำที่เข้าข่ายผิดจริยธรรม และจรรยาบรรณ อาจเป็นเหตุให้ถูกพิจารณา ดำเนินการทางวินัยตามระเบียบบริษัท โดยจะมีการพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการพิจารณาและลงโทษตามระเบียบบริษัท

นโยบายฉบับนี้ มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2566 เป็นต้นไป

(นางนวลพรรณ ล่ำซำ)
กรรมการผู้จัดการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร