

นโยบายว่าด้วยการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน

บริษัท นวก้าประกันภัย จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ได้กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน ในกรณีที่พนักงาน ผู้มีส่วนได้เสีย และบุคคลภายนอกมีข้อสงสัยหรือพบเห็นการกระทำผิดจรรยาบรรณ กฎเกณฑ์ และกฎหมาย รวมทั้งพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริต การฉ้อฉล หรือประพฤตินิষอบของบุคคลภายในหรือภายนอกบริษัทฯ หรือรายการในงบการเงินที่ไม่เหมาะสม โดยบริษัทฯ มีกระบวนการพิจารณาและตรวจสอบรายละเอียด เพื่อสืบหาข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม ให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียนเป็นความลับ รวมทั้งมีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ตลอดจนบุคคลภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามจรรยาบรรณ กฎเกณฑ์ และกฎหมาย มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
2. เพื่อส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ ตลอดจนบุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการรายงานโดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดต่อจรรยาบรรณ กฎเกณฑ์ และกฎหมาย หรือพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริต การฉ้อฉล หรือรายการในงบการเงินที่ไม่เหมาะสม ให้บริษัทฯ ได้รับทราบ และแก้ไขให้ถูกต้อง
3. เพื่อให้ความคุ้มครองและความเชื่อมั่นแก่ผู้แจ้งเบาะแสดหรือร้องเรียนโดยสุจริต ในเรื่องการปฏิบัติที่ขัดต่อจรรยาบรรณ กฎเกณฑ์ และกฎหมาย

ขอบเขตการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน

เมื่อมีข้อสงสัยหรือพบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหลักปฏิบัติที่ดีในเรื่องต่อไปนี้

1. การฝ่าฝืนกฎหมาย และกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานที่กำกับดูแลบริษัทฯ
2. การฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทฯ
3. การฝ่าฝืนหรือการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณของบริษัทฯ
4. การกระทำทุจริต การฉ้อฉล หรือคอร์รัปชัน
5. การได้รับความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
6. รายการในงบการเงินที่ไม่เหมาะสม
7. การกระทำที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อบริษัทฯ

ช่องทางการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน

บริษัทฯ เปิดโอกาสให้ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ร้องเรียนสามารถโทรศัพท์ ส่งไปรษณีย์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ไปยัง

1. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาองค์กร
2. ผู้อำนวยการสำนักกำกับการปฏิบัติงาน
3. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

4. ประธานกรรมการตรวจสอบ ผ่านเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

กระบวนการสอบหาข้อเท็จจริงและบทลงโทษ

1. พิจารณารายละเอียดของเบาะแสและการร้องเรียนที่ได้รับว่ามีความชัดเจน หรือเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงต่อไปได้
2. ข้อมูลและกระบวนการสืบหาข้อเท็จจริงจะถือเป็นความลับ โดยจะเปิดเผยอย่างระมัดระวังเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น โดยข้อมูลการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลภายนอกและพนักงานทั่วไป จะรับรู้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสืบหาข้อเท็จจริงเท่านั้น ส่วนข้อมูลการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียนผู้บริหารระดับสูงจะเก็บรักษาโดยเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบโดยตรง
3. กรรมการผู้อำนวยการจะแต่งตั้งผู้บริหารที่เป็นอิสระจากกิจกรรมที่ได้รับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน อย่างน้อย 3 คน ให้เป็นคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อรับผิดชอบการสืบหาข้อเท็จจริง โดยให้มีอำนาจเชิญผู้เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลและขอเอกสารหลักฐานต่างๆ จากฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้
4. ในกรณีตรวจสอบแล้วพบว่าเบาะแสที่ได้รับมีมูลความจริง คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงจะพิจารณาแนวทางการจัดการ รวมทั้งการเยียวยาความเสียหาย และนำเสนอต่อกรรมการผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการ
5. การตรวจสอบหาข้อเท็จจริงจะต้องดำเนินการอย่างเป็นธรรมต่อผู้ถูกร้องเรียน บริษัทจะให้สิทธิผู้ถูกร้องเรียนได้รับทราบข้อร้องเรียน และพิสูจน์ตนเองโดยการหาข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติมที่แสดงให้เห็นว่าตนเองไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกร้องเรียน
6. ระยะเวลาในการดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่อง ความเพียงพอของเอกสารหลักฐานที่ได้รับจากผู้แจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง รวมทั้งเอกสารหลักฐานและคำชี้แจงของผู้ถูกร้องเรียน
7. คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงต้องรายงานผลการสอบสวนรวมทั้งผลการจัดการและเยียวยาความเสียหายสำหรับเรื่องที่รับเบาะแส ต่อคณะกรรมการตรวจสอบผ่านเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและผู้ร้องเรียน และการรักษาความลับ

1. บริษัทฯ จะไม่เปิดเผยชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่และข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้
2. บริษัทฯ จะเก็บข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น และจำกัดให้เฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมถึงแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
3. ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะได้รับความคุ้มครองสิทธิ ไม่ว่าจะพนักงานหรือบุคคลภายนอกเพื่อให้ได้รับความปลอดภัย และมีถูกกลั่นแกล้งจากผู้ถูกร้องเรียน

4. บริษัทฯ จะไม่กระทำการใดอันไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เช่นการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน การพักงาน การข่มขู่
5. ผู้ที่ได้รับความเสียหาย จะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่เหมาะสมและเป็นธรรม

การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนที่เป็นเท็จ

หากบริษัทฯ พบว่าการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน หรือการให้ข้อมูลหรือข้อมูลใดๆ ที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต เป็นเท็จ และตั้งใจให้เกิดความเสียหาย ในกรณีที่เป็นพนักงานของบริษัทฯ จะได้รับโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัทฯ แต่หากเป็นบุคคลภายนอกและการกระทำนั้นทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย บริษัทฯ จะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลนั้นด้วย

บริษัทฯ กำหนดให้บททวนนโยบายฉบับนี้เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ