



นโยบายและกระบวนการแจ้งเบาะแสภายในองค์กร (whistleblowing policy and procedure)

บริษัท กรุงเทพประกันสุขภาพ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสภายในองค์กร ในกรณีที่พนักงาน ผู้มีส่วนได้เสีย และบุคคลภายนอกมีข้อสงสัยหรือพบเห็นการกระทำที่อาจผิดกฎหมาย ขัดต่อนโยบาย ระเบียบ และจรรยาบรรณทางธุรกิจ รวมทั้งพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของบุคคลในบริษัท โดยบริษัทมีกระบวนการพิจารณาและตรวจสอบรายละเอียด เพื่อสืบหาข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม ให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลการแจ้งเบาะแสเป็นความลับ รวมทั้งมีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ และจรรยาบรรณ มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
2. เพื่อส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการรายงานโดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดต่อกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ และจรรยาบรรณ หรือพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริต ให้บริษัทได้รับทราบ และแก้ไขให้ถูกต้อง
3. เพื่อให้ความคุ้มครองและเชื่อมั่นแก่ผู้แจ้งเบาะแสโดยสุจริต ในเรื่องการปฏิบัติที่ขัดต่อกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ และจรรยาบรรณ

ขอบเขตการแจ้งเบาะแส

เมื่อมีข้อสงสัยหรือพบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหลักปฏิบัติที่ดีในเรื่องต่อไปนี้

1. การฝ่าฝืนกฎหมาย และกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานที่กำกับดูแลบริษัท
2. การฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท
3. การฝ่าฝืนหรือการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณของบริษัท
4. การกระทำทุจริต หรือคอร์รัปชัน
5. การกระทำที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อบริษัท

มาตรการคุ้มครอง รักษาความลับ และเยียวยาผู้แจ้งเบาะแส

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแสที่กระทำโดยเจตนาสุจริต บริษัทจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวได้ และเก็บรักษาข้อมูลนั้นไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ที่ได้รับข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่เก็บข้อมูลและเอกสารหลักฐานไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

บริษัทได้จัดให้มีมาตรการคุ้มครองและดูแล หากกรณีผู้แจ้งเบาะแสได้รับผลกระทบจากการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท

ช่องทางการแจ้งเบาะแส

คณะกรรมการบริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียมีช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือการฝ่าฝืนในเรื่องต่างๆ ผ่านช่องทางของบริษัทดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเองหรือโทรศัพท์ได้ที่
 - หน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance) โทร 02 769-7767
2. ผ่านทาง email: info@bhi.co.th หรือ เว็บไซต์ของบริษัท www.bhi.co.th/Contact us
3. แจ้งเบาะแสโดยตรงหรือส่งจดหมายถึง
 - ประธานกรรมการตรวจสอบ
 - กรรมการผู้จัดการ

โดยส่งมาตามที่อยู่ ดังนี้

บริษัท กรุงเทพประกันสุขภาพ จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 2301/2 อาคารทันตกรรมโรงพยาบาลกรุงเทพ ชั้นที่ 6 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่

แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

ทั้งนี้ การแจ้งเบาะแสจะถือเป็นความลับที่สุด และผู้แจ้งเบาะแสสามารถแจ้งได้มากกว่าหนึ่งช่องทางและไม่ต้องเปิดเผยตัวตนให้ทราบ

ขั้นตอนและหลักเกณฑ์การดำเนินการ

การลงทะเบียนและส่งเรื่อง

ผู้รับเรื่องลงทะเบียนรับ และกำหนดวันเพื่อแจ้งความคืบหน้าแก่ผู้แจ้งเบาะแส ดังนี้

- 1) กรณีที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทอย่างร้ายแรง ให้ดำเนินการโดยด่วนที่สุด
- 2) กรณีอื่น ให้ดำเนินการโดยเร็ว โดยผู้รับเรื่องลงบันทึกข้อมูลที่ได้รับดังนี้
 - ชื่อผู้แจ้งเบาะแส ยกเว้นเป็นกรณีที่ไม่ได้ระบุชื่อ
 - วันที่แจ้งเบาะแส
 - ชื่อบุคคล หรือเหตุการณ์ที่ได้รับแจ้ง
 - ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

เมื่อลงทะเบียนรับเรื่องแล้ว ให้กำหนดชั้นความลับตามเนื้อหาของเรื่อง และดำเนินการดังนี้

- 1) ส่งให้ผู้ดูแลดำเนินการหาข้อเท็จจริงและสั่งการตามอำนาจหน้าที่ที่มี
- 2) ส่งสำเนาเรื่องให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลทราบเบื้องต้นเพื่อเตรียมให้คำแนะนำการดำเนินการด้านระเบียบวินัยหรืออื่นๆ
- 3) ส่งสำเนาเรื่องให้กรรมการผู้จัดการ และประธานกรรมการตรวจสอบ ทราบเรื่อง



กระบวนการรวบรวมข้อเท็จจริงและสั่งการเมื่อได้รับการแจ้งเบาะแส

- 1) ผู้ดูแลดำเนินการหาข้อเท็จจริง และให้ข้อเสนอแนะผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีการประพฤติหรือปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป หากต้องมีการลงโทษทางวินัยควรปรึกษากับฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้การลงโทษเป็นไปตามระเบียบของบริษัท และหากผู้ดูแลเรื่องไม่มีอำนาจสั่งลงโทษ ให้เสนอเป็นลำดับขั้นไปจนถึงผู้มีอำนาจแล้วแต่กรณี และให้ส่งข้อเท็จจริง ผลการดำเนินการและการสั่งลงโทษแล้วแต่กรณีไปให้กรรมการผู้จัดการผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น เพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการ
- 2) กรณีเป็นการแจ้งเบาะแสจากผู้ไม่ระบุชื่อ และไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้อย่างเพียงพอ ให้ผู้ดูแลเรื่องส่งรายงานผลการตรวจสอบข้อมูลและให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องนั้นไปยังกรรมการผู้จัดการเพื่อขอแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป หากกรรมการผู้จัดการเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการในเรื่องนั้นได้ เรื่องที่แจ้งนั้นจะถูกปิดเรื่องไป และให้ผู้ดูแลเรื่องส่งสำเนาไปรายงานให้กรรมการตรวจสอบทราบต่อไป

ในกรณีที่ผู้ดูแลเรื่องตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ผู้ถูกแจ้งไม่มีความผิด หรือเป็นเรื่องที่เกิดจากความเข้าใจผิด หรือได้ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ถูกแจ้งหรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีการประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมแล้ว และพิจารณาเห็นว่า ควรให้ปิดเรื่อง โดยไม่มีการลงโทษใดๆ ให้ผู้ดูแลเรื่องปิดเรื่องและดำเนินการแจ้งต่อกรรมการผู้จัดการและคณะกรรมการตรวจสอบต่อไป

เงื่อนไขและการพิจารณาเบาะแส

- 1) รายละเอียดของเบาะแสดังกล่าวต้องเป็นความจริง มีความชัดเจน หรือพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้
- 2) ข้อมูลที่ได้รับจะถือเป็นความลับ และไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งต่อสาธารณชนหากไม่ได้รับความยินยอม เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด
- 3) ผู้ที่แจ้ง จะได้รับความคุ้มครองสิทธิ ไม่ว่าจะ เป็นพนักงาน หรือบุคคลภายนอก
- 4) ระยะเวลาตอบกลับว่าได้รับเรื่องแล้ว ไม่ควรเกิน 3 วันหลังจากได้รับ
- 5) ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องที่ได้รับ ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่อง ความเพียงพอของเอกสารหลักฐานที่ได้รับ รวมถึงเอกสารและหลักฐานและคำชี้แจงของผู้ถูกแจ้ง แต่ไม่เกิน 30 วันทำการ
- 6) ผู้รับเรื่องและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ จะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ถูกแจ้งหรือผู้อื่นที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแหล่งที่มาของข้อมูล

ทั้งนี้ บริษัทถือว่ายโยบายและกระบวนการแจ้งเบาะแสนี้ เป็นวินัยอย่างหนึ่งที่ทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และผู้ที่กระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามโดยปราศจากเหตุผลอันสมควร จะมีโทษตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทที่กำหนดไว้หรือมีโทษตามกฎหมาย