

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน บริษัท ไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

บริษัทฯ มีนโยบายที่พร้อมรับฟังเรื่องร้องเรียน ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยอันเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับ ที่มาจากผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ ตลอดจนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทฯ และให้คำมั่นว่าจะพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยทุกเรื่อง ด้วยความโปร่งใส สุจริต และยุติธรรม อีกทั้งจะเก็บรักษาความลับ ปกป้อง โดยมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริตและพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ทั้งในระหว่างการสอบสวนและภายหลังการสอบสวน

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณและข้อพึงปฏิบัติ และการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
- 1.2 เพื่อเน้นย้ำถึงการให้ความสำคัญกับการรับฟังเรื่องร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของบริษัทฯ ในการช่วยเฝ้าระวัง ติดตาม หรือตรวจสอบการดำเนินธุรกิจ
- 1.3 เพื่อป้องกันความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพของกลไกระบบเตือนภัยล่วงหน้า อันจะนำมาซึ่งการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสีย และเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทฯ

2. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน และขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัทฯ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ ตลอดจนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทฯ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ข้อมูลมายังบริษัทฯ ได้ เมื่อพบเห็นหรือทราบ หรือมีข้อสงสัย หรือเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่า หน่วยงานหรือพนักงานของบริษัทฯ มีการกระทำฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับบริษัทฯ การกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณและข้อพึงปฏิบัติ อันอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ โดยสงวนสิทธิในการพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้

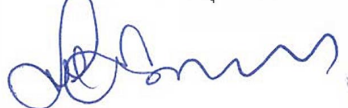
- 2.1 เรื่องที่คณะกรรมการบริษัทฯ หรือกรรมการผู้จัดการมีมติเด็ดขาดแล้ว
- 2.2 เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- 2.3 เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว
- 2.4 กรณี บัตรสนเท่ห์ หรือข้อร้องเรียน หรือข้อกล่าวหา ที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่แห่งแท้จริงของผู้ร้องเรียน
- 2.5 เรื่องการขอเงินบริจาค
- 2.6 เรื่องที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการโดยรวมของบริษัทฯ

3. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต บริษัทฯ จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

4. การดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน โดยสำนักดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายจะเป็นผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม โดยสำนักดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายจะติดตามผลความคืบหน้าทุกเดือน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่เหมาะสมให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ และสำนักดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายจะรายงานให้คณะกรรมการบริหารทราบเป็นรายเดือน
5. ประเภทเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น 3 ประเภท
 1. การให้บริการ ได้แก่ บริการก่อนการขาย บริการต่ออายุกรมธรรม์ บริการจัดการสินไหมและบริการด้านการจัดการสินไหมทดแทนทั่วไป
 2. การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบของรัฐ นโยบายและหลักการกำกับดูแลกิจการ จริยบรรณธุรกิจ และระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ
 3. การกระทำที่อาจส่งถึงการทุจริต ซึ่งหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสดงถึงการหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การยกยอกทรัพย์/การฉ้อโกง การคอร์รัปชัน หรือการตกแต่งทางบัญชี
6. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องเรียน พร้อมชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และส่งมายัง 4 ช่องทาง คือ
 - ช่องทางที่ 1 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) E-mail address: Complaint@thaiins.com
 - ช่องทางที่ 2 จดหมายทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของ และส่งมาได้ที่
สำนักดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย
บริษัท ไทยประกันภัย จำกัด(มหาชน)
เลขที่ 34/3 อาคารไทยประกันภัย ซอยหลังสวน ถนนเพลินจิต
แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
 - ช่องทางที่ 3 เว็บไซต์ของบริษัท http://www.thaiins.com/home/page_contact.php?list=1
 - ช่องทางที่ 4 โทรศัพท์ : 0-2613-0100 # 542
7. การร้องเรียนอันเป็นเท็จ ผู้ร้องเรียนย่อมตระหนักและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าการร้องเรียนจะต้องกระทำโดยสุจริต ไม่มีเจตนาหลอ้งแกล้งองค์กร หรือบุคคล หรือโดยมีเจตนาไม่สุจริต ไม่เป็นธรรม หากผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริงหรือเจตนาหลอ้งแกล้งองค์กร หรือบุคคล บริษัทฯ จะดำเนินการตามขั้นตอนของบริษัทฯ หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2560



(นายสุรรัตน์ ศรีสมบุญกุล)

กรรมการผู้จัดการ