



**บริษัท สิ้นหมันคองประกันภัย จำกัด (มหาชน)**  
**SYN MUN KONG INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED**

แนวทางการปฏิบัติการแจ้งเบาะแส การร้องเรียน  
เกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน



# บริษัท สิ้นหน้ดงประกัณกัย จั้กัถ [มหาชน] SYN MUN KONG INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

## แนวทางปฏิบัติการจั้งเบาะแส การร้องเรียน เก้ยวักกับการทุจริตคอร้ร้ปชั้น

### วัตถุประสงค้

เพ้อให้การดำเนันธุรกิจของบริษัทฯ เป้นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้สอດค้ล้องกับนโยบายต้อต้านการคอร้ร้ปชั้น รวมถึงหลักการก้ากับคุดแลกกิจการที่ตี คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบและ/หรือกรรมการผู้จั้ดการ เป้นผู้พิจารณาเร้องร้องเรียนจากผู้ที่มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ในเร้องหรือข้อสงสัยว่าหน่วยงาน และพนักงานของบริษัทฯ ได้กระทำการที่ไม่ถูกต้อง ไม่ว่าจะเป้นการกระทำการติดสินบนไม่ว่าจะอยุ่ในรูปแบบใดๆ โดยการเสนอ การให้ การให้ค้มน้สัญญา เรยักร้องหรือรับ ทั้งที่เป้นเงิน สิ่งของ สิทธิประโยชน์อื่น การมีประโยชน์ทับซ้อน การปกปิดข้อเท็จจริง หรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งขัดต้อศีลธรรมและจรรยาบรรณที่ตีกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของเอกชน หรือผู้มีหน้าทีเก้ยวข้องโดยตรงหรือทางอ้อม เพ้อให้หน่วยงานหรือบุคคลนั้นละเว้นจากการปฏิบัติหน้าทีที่ถูกต้อง อันอาจทำให้เกิดความเสียหายต้อบริษัทฯ รวมถึงได้ก้าหนดมาตรการการค้มครองผู้ร้องเรียนที่ได้ร้องเรียนด้วยความสุจจริต

### ขอบเขตและแนวทางปฏิบัติ

ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัทฯ สามารถจั้งเร้องร้องเรียนหรือให้ข้อมูลมายังบริษัทฯ ได้ เมื่อพบเห็นเบาะแสการทุจริตและการคอร้ร้ปชั้น หรือมีข้อสงสัย เหตุอันควรเช้อโดยสุจจริตว่า ผู้บริหารระดับสูง หรือกรรมการหรือหน่วยงาน/พนักงานของบริษัทฯ มีการกระทำที่ฝ้ฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบ้งค้บ การก้ากับคุดแลกกิจการที่ตี จริยธรรมในการดำเนันธุรกิจ นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ อันอาจ จะก่อให้เกิดความเสียหายต้อบริษัทฯ หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิเสธการทุจริตและคอร้ร้ปชั้น สามารถจั้งเบาะแส/ร้องเรียน ผ่านช่องทางที่บริษัทฯ ก้าหนดไว้ในแนวทางปฏิบัตินี้ โดยบริษัทฯ จะให้ความค้มครองผู้ที่ให้ความร้อมมือในการจั้งเบาะแสหรือรายงานการทุจริตและคอร้ร้ปชั้นและให้ความเป็นธรรมกับผู้ที่ถูกกล่าวหาในเรื่องดังกล่าวด้วย

แนวทางปฏิบัตินี้ถือเป้นส่วนหนึ่ของนโยบายต้อต้านการและคอร้ร้ปชั้น ซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

### มาตรการค้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

เพ้อเป้นการค้มครองสิทธิขงผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจจริต บริษัทฯ จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก้บรักษาข้อมูลขงผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป้นความลับ โดยจั้กัถเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนันการตรวจสอบเร้องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าทีที่เก้ยวข้องกับเร้องร้องเรียน มีหน้าทีเก้บข้อมูลข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานขง ผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป้นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าทีเก้ยวข้อง เว้นแต่เป้นการเปิดเผยตามหน้าทีที่กฎหมายก้าหนด



# บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) SYN MUN KONG INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

## การแจ้งเบาะแส / ร้องเรียนการทุจริตการคอร์รัปชัน

1. รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชัน
2. ประมวลผล กลับกรองข้อมูล และ กำหนดมาตรการเพื่อพิจารณาขั้นตอน วิธีการจัดการ ในแต่ละเรื่องและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม
3. รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือบุคคลอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสมทราบ โดยกรรมการผู้จัดการ และ/หรือกรรมการตรวจสอบ จะติดตามผลความคืบหน้าเป็นระยะ กรณีที่เป็นเรื่องก่อความเสียหายต่อบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ คณะกรรมการตรวจสอบหรือกรรมการผู้จัดการ จะต้องรายงานข้อเท็จจริงและผลการสอบสวนให้คณะกรรมการบริษัทฯ รับทราบ

## ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการบริษัท เปิดโอกาสให้ พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม มีช่องทางการร้องเรียนเพื่อแสดงความเห็นและแจ้งเบาะแสการกระทำผิด/การติดสินบน การทุจริตคอร์รัปชัน ผ่านช่องทางของบริษัทฯ ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนได้โดยตนเองหรือโทรศัพท์ได้ที่
  - หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน (Complain Unit) TEL: 02-3787000 ต่อ 7177 - 7181
2. ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท [www.smk.co.th/Contact.aspx](http://www.smk.co.th/Contact.aspx)
3. กรอกแบบฟอร์ม แสดงความคิดเห็น ได้ ทุกสาขาทั่วประเทศ
4. ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการคอร์รัปชัน โดยตรงหรือส่งจดหมายถึง
  - ประธานกรรมการตรวจสอบ
  - กรรมการผู้จัดการ
  - ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

โดยส่งมาตามที่อยู่ ดังนี้

บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 313 ถ.ศรีนครินทร์ แขวงหัวหมาก

เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

ทั้งนี้ การร้องเรียนจะถือเป็นความลับที่สุด และผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้มากกว่าหนึ่งช่องทางและไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตนผู้ร้องเรียนให้ทราบได้



# บริษัท สิ้นหน้ดงประกัณภย จักัด [มหาชน] SYN MUN KONG INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

## ขั้นตอนการดำเนินการลงทะเบียนและส่งเรื่องร้องเรียน

ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และกำหนดวันเพื่อแจ้งความคืบหน้าของเรื่องที่ร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ดังนี้

- 1) กรณีที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ อย่างร้ายแรง ให้ดำเนินการโดยด่วนที่สุด
- 2) กรณีอื่นให้ดำเนินการโดยเร็ว โดยผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ลงบันทึกข้อมูลจากผู้ร้องเรียน ดังนี้
  - ชื่อผู้ร้องเรียน ยกเว้นกรณีที่ไม่ได้ระบุชื่อ
  - วันที่ร้องเรียน
  - ชื่อ บุคคล หรือเหตุการณ์ที่ร้องเรียน
  - ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

## เมื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้กำหนดชั้นความลับตามเนื้อหาของเรื่อง และดำเนินการ ดังนี้

- 1) ส่งให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนดำเนินการหาข้อเท็จจริง และส่งการตามอำนาจหน้าที่ ที่มี
- 2) ส่งสำเนาเรื่องให้ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลทราบเบื้องต้นเพื่อเตรียมให้คำแนะนำการดำเนินการด้านระเบียบวินัยหรืออื่นๆ
- 3) ส่งสำเนาเรื่องให้ประธานกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ ทราบเรื่อง

## กระบวนการ ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและสั่งการเมื่อได้รับการร้องเรียน

- 1) ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน ดำเนินการหาข้อเท็จจริง และให้ข้อเสนอแนะผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีการประพฤติ หรือปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป หากต้องมีการลงโทษทางวินัยควรปรึกษากับฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การลงโทษเป็นไปตามระเบียบบริษัทด้วย และหากผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนไม่มีอำนาจสั่งลงโทษให้เสนอเป็นลำดับชั้นไปจนถึงผู้มีอำนาจแล้วแต่กรณี และให้ส่งข้อเท็จจริง ผลการดำเนินการและการสั่งลงโทษแล้วแต่กรณี ไปให้ประธานกรรมการบริษัท และกรรมการผู้จัดการ ผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการ
- 2) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนจากผู้ไม่ระบุชื่อ และไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้อย่างเพียงพอ ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนส่งรายงานผลการตรวจสอบข้อมูลและให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นไปที่ประธานกรรมการบริษัท หรือกรรมการผู้จัดการ ตามลำดับชั้น เพื่อขอแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป หากประธานกรรมการบริษัท หรือกรรมการผู้จัดการเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการตามข้อร้องเรียนได้ ข้อร้องเรียนนั้นจะถูกปิดเรื่องไป และให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนส่งสำเนาไปให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อรายงานแก่เลขานุการบริษัทฯ และกรรมการตรวจสอบต่อไป



# บริษัท สิ้นหน้ดงประภันภย จ้งกัถ [มหาษน]

## SYN MUN KONG INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED

หากผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า ผู้ถูกร้องเรียนไม่มีความผิด หรือเป็นเรื่องที่เกิดจากความเข้าใจผิด หรือได้ให้ข้อแนะนำแก่ผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้มีการประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมแล้ว และพิจารณาเห็นว่า ควรให้ปิดเรื่อง โดยไม่มีการลงโทษใดๆ ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนปิดเรื่อง และดำเนินการแจ้งต่อประธานกรรมการบริษัท และ คณะกรรมการตรวจสอบ ต่อไป

### เงื่อนไขและการพิจารณาเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

- 1) รายละเอียดของเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต้องเป็นความจริง มีความชัดเจน หรือพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้
- 2) ข้อมูลที่ได้รับจะถือเป็นความลับ และไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนต่อสาธารณชนหากไม่ได้รับความยินยอม
- 3) ผู้ที่แจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน จะได้รับความคุ้มครองสิทธิ ไม่ว่าจะ เป็นพนักงาน หรือบุคคลภายนอก
- 4) ระยะเวลาตอบกลับผู้ร้องเรียนไม่ควรเกิน 3 วันหลังจากได้รับข้อร้องเรียน
- 5) ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่องความเพียงพอของเอกสารหลักฐานที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนรวมถึงเอกสารหลักฐาน และค่าใช้จ่ายของผู้ถูกร้องเรียน แต่ไม่เกิน 30 วันทำการ
- 6) ผู้รับเรื่องร้องเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ จะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ ถือว่าแนวทางปฏิบัติการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและคอร์รัปชันฉบับนี้เป็นวินัยอย่างหนึ่ง ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ผู้ที่กระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติ นี้จะมีโทษตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ ที่กำหนดไว้และ/หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

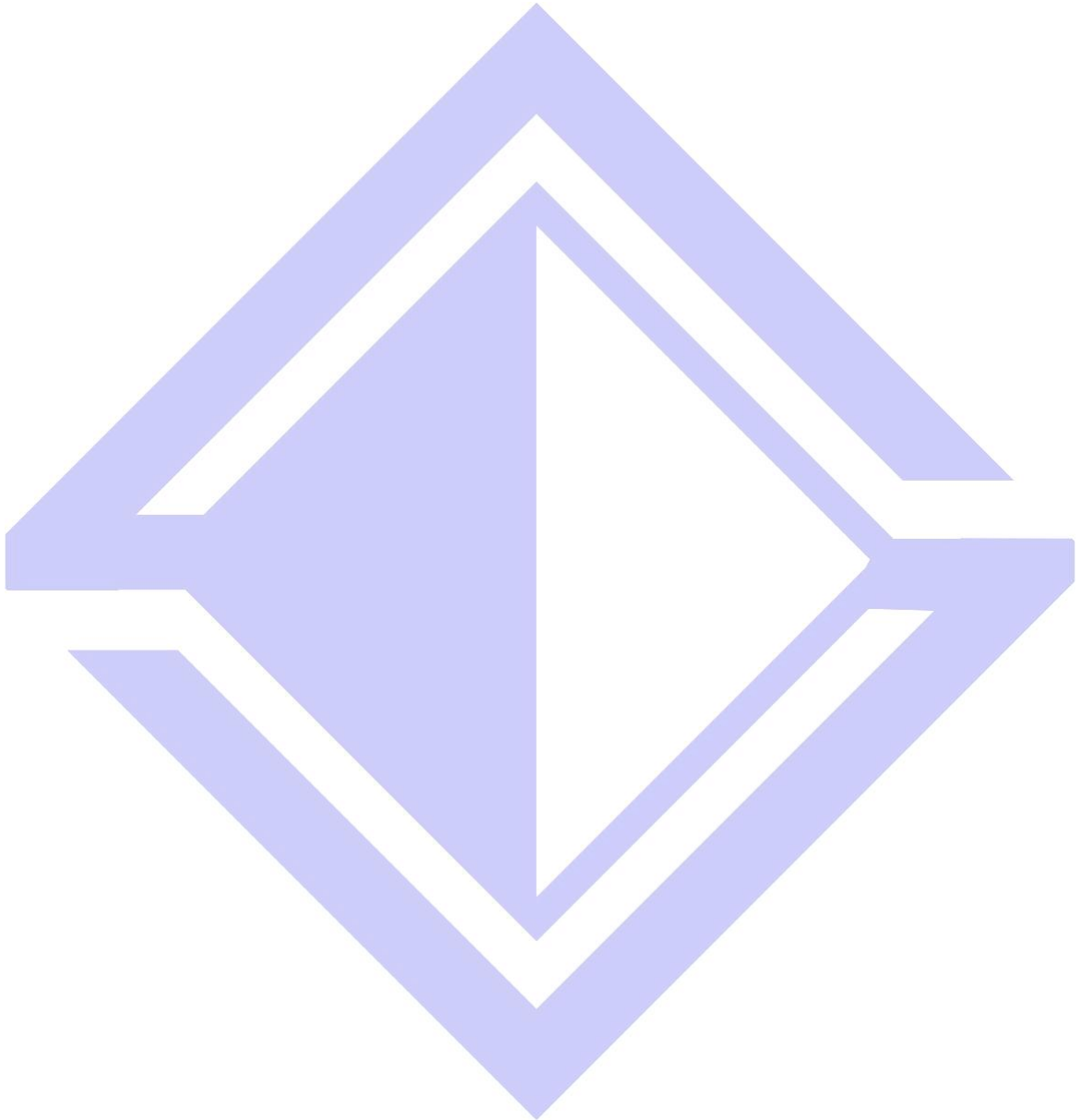
ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 12 พฤษภาคม 2560 เป็นต้นไป

(นายเรืองเดช ดุษฎีสุรพจน์)

ประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการ



**บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)**  
**SYN MUN KONG INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED**





**บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)**  
**SYN MUN KONG INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED**

