นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล

(Fraud Risk Management Policy)



บริษัท เคดับบลิวไอ ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

KWI Insurance Public Company Limited

ชื่อธุรกิจ	**บริษัท เคดับบลิวไอ ประกันภัย จำกัด (มหาชน)**
ที่อยู่	**เลขที่ 43 อาคารไทยซีซี ทาวเวอร์ ชั้นที่ 33** **ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร** **กรุงเทพมหานคร 10120**
หมายเลขโทรศัพท์	**02 624 1000**

นำเสนอต่อ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

การอนุมัติเอกสาร (Document Approval)

ชื่อเอกสาร **(Document Title)**	**นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล** **(Fraud Risk Management Policy)**
อนุมัติโดย **(Approved by)**	คณะกรรมการบริษัท **(Board of Directors)** **[As per BOD's Meeting Minutes #5/2026 dd. 26th May 2026]**
ฉบับ **#1** **(Version #1)**	**พฤษภาคม 2569** **(May 2026)**

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์ 1
2. คำจำกัดความ 2
3. โครงสร้างการกำกับ 2
4. มาตรการป้องกันการฉ้อฉล (Fraud Prevention) 3
4.1 การสร้างวัฒนธรรมองค์กร 3
4.2 การสอบทานประวัติของบุคลากรและผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจ 4
4.3 การบริหารจัดการการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย 4
4.4 การควบคุมภายในและการประเมินความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล 4
5. มาตรการตรวจพบการฉ้อฉล (Fraud Detection) 5
5.1 การแจ้งเหตุหรือเบาะแสการฉ้อฉล 5
5.2 การรายงานการฉ้อฉล 5
5.3 การนำส่งรายงาน 5
6. มาตรการตอบสนองต่อการฉ้อฉลที่เกิดขึ้น (Fraud Response) 5
6.1 การสอบสวน 6
6.2 การลงโทษและการจัดการความเสี่ยง 6
7. มาตรการรักษาความลับ 7
8. การทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล 7

นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล

บริษัท เคดับบลิวไอ ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ("บริษัทฯ" หรือ "KWI GI") ได้กำหนดให้ความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล (Fraud Risk) เป็นส่วนหนึ่งของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) ตามนโยบายบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม (Enterprise Risk Management) ของบริษัท ที่อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ เงินกองทุน ชื่อเสียง หรือการดำรงอยู่ของบริษัท รวมถึงความเชื่อมั่นของ ประชาชนที่มีต่อบริษัท บริษัทจึงกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล เพื่อให้สามารถควบคุมดูแลระดับ ความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ โดยสอดคล้องกับประกาศ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของ บริษัทประกันวินาศภัย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อฉล พ.ศ.**2561 ("ประกาศฯ ปี 2561")** และประกาศนายทะเบียน เรื่อง กำหนดแบบรายงาน พฤติกรรมที่อาจมีลักษณะเป็นการฉ้อฉลประกันภัย และช่องทางการรายงานการฉ้อฉลประกันภัย พ.ศ. **2564**

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเงินและความน่าเชื่อถือของบริษัท

1.2 เพื่อให้บริษัทสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมดูแลความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลของบริษัทให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

1.3 เพื่อให้บุคลากรของบริษัทสามารถป้องกัน ตรวจสอบ และตอบสนองการฉ้อฉลได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที ในกรณีที่มีความสงสัยหรือพบการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อฉล

1.4 เพื่อส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นจริยธรรม คุณธรรม และความโปร่งใส ในการดำเนินธุรกิจ

1.5 เพื่อให้เป็นไปตามประกาศของสำนักงาน คปภ.

2. คำจำกัดความ

"การฉ้อฉล" หมายความว่า การกระทำหรือการละเว้นการกระทำโดยทุจริต หลอกลวง เพื่อให้ได้รับประโยชน์ที่มิชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าผู้ได้รับประโยชน์จากการฉ้อฉลจะเป็นบุคคลที่กระทำการฉ้อฉลเอง หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการฉ้อฉลประกันภัย

"การฉ้อฉลภายใน" หมายความว่า การฉ้อฉลต่อบริษัท ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ ผู้มีสิทธิเรียกร้องตามสัญญาประกันภัย หรือผู้เสียหาย โดยกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือลูกจ้าง ไม่ว่าจะโดยลำพังหรือร่วมกับบุคคลอื่นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

"การฉ้อฉลภายนอก" หมายความว่า การฉ้อฉลต่อบริษัท ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ ผู้มีสิทธิเรียกร้องตามสัญญาประกันภัย หรือผู้เสียหาย โดยผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ ผู้มีสิทธิเรียกร้องตามสัญญาประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย บุคคลที่บริษัทมอบหมาย หรือบุคคลอื่นซึ่งมิใช่กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัท

“การฉ้อฉลประกันภัย” หมายความว่า การกระทำที่เป็นความผิดตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 108/3 มาตรา 108/4 และมาตรา 108/5 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประภัยจากรถ 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

“นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล” หมายความว่า นโยบายที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการและมาตรการในการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล ทั้งการฉ้อฉลภายใน และการฉ้อฉลภายนอก

“คณะกรรมการบริษัท” หมายความว่า คณะกรรมการของบริษัทตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัยและให้หมายความรวมถึงคณะกรรมการบริหารสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยประกันวินาศภัยซึ่งต้องมีผู้จัดการสาขาเป็นกรรมการรวมอยู่ด้วย

“คณะกรรมการตรวจสอบ” หมายความว่า คณะกรรมการตรวจสอบตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการรับเงิน การจ่ายเงิน การตรวจสอบ และการควบคุมภายในของบริษัทประกันวินาศภัย

“ผู้บริหาร” หมายความว่า ผู้จัดการ ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารสี่รายแรกนับต่อจากผู้จัดการลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย และให้หมายความรวมถึงผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในสายงานบัญชีหรือการเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปหรือเทียบเท่า

“ผู้จัดการ” หมายความว่า บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบสูงสุดในการบริหารงานของบริษัท ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างใดก็ตาม

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

“คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง” หมายความว่า กลุ่มบุคคลที่บริษัทแต่งตั้งให้เป็นผู้สอบสวนข้อเท็จจริง กรณีที่เกิดการฉ้อฉล

3. โครงสร้างการกำกับ

บริษัทได้กำหนดบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านฉ้อฉล ดังนี้

3.1 คณะกรรมการบริษัท (Board of Directors)

(1) พิจารณาและอนุมัตินโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล

(2) กำกับดูแลให้บริษัทดำเนินงานตามนโนบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล

3.2 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee)

(1) กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล เสนอขออนุมัติต่อคณะกรรมการบริษัท

(2) กำกับดูแลความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลให้เป็นไปตามกรอบการบริหารความเสี่ยง

(3) ติดตามสถานะและการเปลี่ยนแปลงความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล และรายงานให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

3.3 สำนักบริหารความเสี่ยง (Risk Management Office)และ/หรือ สำนักกำกับดูแลกิจการ (Compliance Office)

(1) ติดตาม ประเมินความเพียงพอและประสิทธิภาพของมาตรการจัดการความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล

(2) รายงานสถานะความเสี่ยงให้ผู้บริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทราบอย่างสม่ำเสมอ

(3) ผู้บริหารฝ่ายบริหารความเสี่ยง (Risk Manager) รายงาน Risk Incident และมาตรการในการจัดการความเสี่ยง ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง

(4) ผู้บริหารฝ่ายกำกับดูแล (Compliance Manager) รายงาน Fraud Incident และมาตรการในการจัดการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง ต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัท อย่างน้อยไตรมาสละครั้ง

(5) ดูแลและจัดเก็บข้อมูลการฉ้อฉลในฐานข้อมูลเกี่ยวกับการฉ้อฉล

3.4 สำนักตรวจสอบภายใน (Internal Audit Office)

(1) สอบทานการปฏิบัติตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล

(2) สอบทานการควบคุมภายในของมาตรการต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าเพียงพอต่อการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล

(3) รวบรวมข้อมูล พิจารณาเบาะแส เสนอกรรมการผู้จัดการ เพื่ออนุมัติดำเนินการสอบสวน

(4) รายงานการแจ้งเบาะแส สรุปผลการสอบสวนและมาตรการลงโทษ ต่อคณะกรรมการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยไตรมาสละครั้ง

3.5 คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง (Fact-Finding Investigation Committee)

(1) สอบสวนข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและจัดทำบันทึกการสอบสวน

(2) สรุปรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริงต่อกรรมการผู้จัดการ และสำนักตรวจสอบภายใน

3.6 ผู้บริหารและพนักงาน

(1) ศึกษา ทำความเข้าใจตลอดจนรับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้รับรู้บทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลในการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติที่เหมาะสมทั่วทั้งองค์กร

(2) ปฏิบัติตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลอย่างเคร่งครัด

4. มาตรการป้องกันการฉ้อฉล (Fraud Prevention)

บริษัทฯ กำหนดมาตรการเพื่อเป็นการป้องกันการฉ้อฉล ดังต่อไปนี้

4.1 การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Risk & Compliance Culture)

บริษัทมีนโยบายที่จะส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส โดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรมในทุกด้านและสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทได้จัดทำ “จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ” เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานบริษัทในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัท และมีการประกาศใช้จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ พร้อมทั้งสื่อสารไปทั่วทั้งองค์กรเพื่อทราบและนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ควบคู่กับนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่นและนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล นอกจากนี้ บริษัทจัดให้มีการอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจและตระหนักถึงความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลที่อาจเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และบรรจุเนื้อหาสาระด้านการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในการจัดการฝึกอบรมประจำปีตามโครงการ KWI GI’s Annual Compliance & Cyber-security Awareness Training Course เพื่อสื่อสารและทบทวนซ้ำในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้องอีกครั้งอย่างเคร่งครัด

4.2 การสอบทานประวัติของบุคลากรและผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจ

การสอบทานประวัติของบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การป้องกันการฉ้อฉลมีประสิทธิภาพ บริษัทจึงกำหนดให้มีมาตรการดังนี้

ด้านบุคลากร (personnels)

- การกำหนดคุณสมบัติและความเหมาะสมของคณะกรรมการบริษัทเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัท
- การกำหนดคุณสมบัติและความเหมาะสมผู้บริหาร และพนักงาน เป็นไปตามระเบียบบริษัท
- การสอบทานประวัติของบุคลากรก่อนการจ้างงาน เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติ ความเหมาะสม เป็นไปตามระเบียบบริษัท
- การสอบทานประวัติของบุคลากรก่อนจะมอบหมายให้ดำรงตำแหน่งสำคัญภายในบริษัท เช่น คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติ ประสบการณ์ ความน่าเชื่อทางการเงิน บุคคล อ้างอิง หรือความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำรงตำแหน่งใหม่

ผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจ (business stakeholders)

- การพิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมของตัวแทน และนายหน้าประกันวินาศภัย ให้เป็นไปตาม หลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด และเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการรับสมัครตัวแทน และนายหน้าประกันวินาศภัย
- การจัดตั้งคณะกรรมการติดตามสถานะเครดิตของตัวแทน และนายหน้าประกันวินาศภัย เพื่อติดตามการชำระเบี้ยประกันภัยและประเมินสถานะการเงิน และพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลของตัวแทนและนายหน้าประกันวินาศภัย
- การตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (KYC/CDD) เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการรับประกันภัย
- การกำหนดแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการแก่บริษัท เพื่อให้สามารถตรวจสอบความน่าเชื่อถือ สถานะทางการเงิน ชื่อเสียง และคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับบริการของผู้ให้บริการ (compliance due diligence) ก่อนที่จะทำสัญญาใหม่ หรือทบทวนสัญญาเก่า รวมทั้งการติดตามประเมินผล ตรวจสอบและควบคุมความเสี่ยงจากการฉ้อฉลจากการใช้บริการ ของผู้ให้บริการ

4.3 การบริหารจัดการการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

หลักเกณฑ์และวิธีการการบริหารจัดการการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย เป็นส่วนหนึ่งในคู่มือปฏิบัติงานของสายงานสินไหมทดแทน ซึ่งบริษัทมีการทบทวน ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานเป็นประจำอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่อาจทำเกิดความเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัย และสอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล

4.4 การควบคุมภายในและการประเมินความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล

การประเมินความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทุกหน่วยงานดำเนินการเชิงรุก เพื่อระบุ ประเมินและทบทวนความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลขององค์กร รวมทั้งสร้างความตระหนักถึงความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลที่อาจเกิดขึ้นและผลกระทบต่อวัตถุประสงค์และการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลได้ถูกระบุและจัดการอย่างทันท่วงที ทั้งนี้ ความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลเป็นส่วนหนึ่งของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ดังนั้น ขั้นตอนการประเมิน

ความเสี่ยงจะเป็นไปตามนโยบายบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวมของบริษัท อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารของทุกหน่วยงานต้องให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงานของตน

5. มาตรการตรวจพบการฉ้อฉล (Fraud Detection)

มาตรการป้องกันการฉ้อฉลที่ดีสามารถช่วยลดโอกาสที่จะเกิดการฉ้อฉลได้ในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม บริษัทจำเป็นต้องจัดทำมาตรการตรวจพบการฉ้อฉล เพื่อช่วยให้สามารถตรวจพบและรายงานการกระทำที่อาจเป็นการฉ้อฉลอย่างทันท่วงที ดังนั้น กลไกการแจ้งเหตุหรือเบาะแส (whistle-blowing) และการรายงานการฉ้อฉลเป็นกิจกรรมหลักที่สามารถช่วยให้บริษัทตรวจพบการฉ้อฉล นอกจากนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการตรวจพบการฉ้อฉลมีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้มาตรการตรวจพบการฉ้อฉลประกอบด้วย 2 กิจกรรมหลัก ดังนี้

5.1 การแจ้งเหตุหรือเบาะแสการฉ้อฉล

บริษัทกำหนดช่องทางในการแจ้งเหตุหรือเบาะแสการฉ้อฉลที่น่าเชื่อถือและเป็นอิสระ รวมถึงเปิดโอกาสให้บุคลากรของบริษัท หรือบุคคลภายนอกสามารถแจ้งเบาะแสได้ โดยไม่ต้องเปิดเผยตัวตน ปัจจุบัน บริษัทได้กำหนดช่องทางในการแจ้งเหตุหรือเบาะแส ดังนี้

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ส่งตรงไปที่ฝ่ายตรวจสอบภายใน : Fraud_center@kwiasia.com
2. จดหมายทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่
   ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน
   บริษัท เคดับบลิวไอ ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
   เลขที่ 43 อาคารไทยซีซี ทาวเวอร์ ชั้นที่ 33 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
3. ทางโทรศัพท์ ถึง ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน **โทร. 02 624 1000**

5.2 การรายงานการฉ้อฉล

เมื่อมีการแจ้งเหตุหรือเบาะแสการฉ้อฉล ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายในเป็นผู้รวบรวมข้อมูลจากการแจ้งเบาะแสและข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการฉ้อฉล เช่น จำนวนการแจ้งเบาะแสการฉ้อฉล สรุปเหตุการณ์และสถานะของการดำเนินการ เป็นต้น เพื่อรายงานต่อผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือนและต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกไตรมาส ในกรณีที่เบาะแสที่ได้รับแจ้งมีความรุนแรงและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายในต้องรายงานเหตุการณ์ฉ้อฉลดังกล่าวต่อคณะกรรมการตรวจสอบและบุคลากรที่เกี่ยวข้องทันที

5.3 การนำส่งรายงาน

บริษัทนำส่งรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับฉ้อฉลประกันภัยที่บริษัทตรวจพบและรายงานพฤติกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าอาจมีลักษณะเป็นการฉ้อฉลประกันภัยให้กับสำนักงาน คปภ. ทุกไตรมาส

6. มาตรการตอบสนองต่อการฉ้อฉลที่เกิดขึ้น (Fraud Response)

บริษัทจัดทำมาตรการตอบสนองต่อการฉ้อฉล เพื่อแก้ไขผลกระทบจากการเกิดการฉ้อฉล รวมทั้งหาวิธีการป้องกันไม่ให้การฉ้อฉลในประเภทเดียวกันเกิดขึ้นอีก โดยมาตรการตอบสนองต่อการฉ้อฉลประกอบด้วย การสอบสวน การลงโทษและการจัดการความเสี่ยง

6.1 การสอบสวน

คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง (Fact-Finding Investigation Committee) ประกอบด้วยองค์คณะไม่น้อยกว่า 3 คนที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ สำนักตรวจสอบภายใน (Internal Audit Office) สำนักปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Office) ฝ่ายกฎหมาย (Legal Office) และหน่วยงานอื่นๆ แล้วแต่กรณี เพื่อทำหน้าที่สอบสวนข้อเท็จจริงเมื่อเกิดเหตุฉ้อฉล โดยมอบหมายให้ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายในเป็นผู้พิจารณาข้อมูลเบาะแสเบื้องต้นหากพบว่าเบาะแสที่ได้มาเพียงพอและมีมูล จะรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อเสนอคณะกรรมการบริษัทแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบสวนต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณานำเสนอคณะกรรมการบริษัทพิจารณาลงโทษต่อไป อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่บริษัทมีบุคลากรไม่เพียงพอหรือไม่มีความรู้ความชำนาญเพียงพอ บริษัทอาจพิจารณาให้ว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาดำเนินการสอบสวนแทนคณะทำงานสอบสวนข้อเท็จจริงได้

คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงต้องดำเนินงานด้วยความยุติธรรมและรายงานความคืบหน้าหรือผลการสอบสวนให้แก่คณะกรรมการตรวจสอบทราบอย่างสม่ำเสมอ และในกรณีที่คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงพบอุปสรรคในการดำเนินการที่อาจส่งผลกระทบต่อบริษัท คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงโดยผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวแก่คณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขอย่างทันท่วงที และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อดำเนินการแก้ไขในระยะเวลาที่เหมาะสมโดยไม่ชักช้า

6.2 การลงโทษและการจัดการความเสี่ยง

บทลงโทษที่เข้มงวดและเด็ดขาดเป็นการแสดงจุดยืนของบริษัทที่มีต่อการฉ้อฉล ในขณะที่การจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการฉ้อฉลเป็นสิ่งที่บริษัทต้องให้ความสำคัญและดำเนินการอย่างทันท่วงที เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาด้านการฉ้อฉล

6.2.1 <u>การลงโทษ</u>

เมื่อพบว่ามีการฉ้อฉลเกิดขึ้นจริง คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง มีหน้าที่นำเสนอข้อเท็จจริงและหลักฐานแก่ผู้มีอำนาจ เพื่อพิจารณาบทลงโทษให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทและกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ต้องจัดเก็บไว้คู่กับเอกสารสำคัญในขั้นตอนการสอบสวนเป็นเวลาอย่างน้อย 3 ปี

6.2.2 <u>การจัดการความเสี่ยง</u>

การจัดการความเสี่ยงจากเหตุการณ์การฉ้อฉลที่เกิดขึ้น ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์การฉ้อฉลที่เกิดขึ้นต้องจัดทำแผนงานการปรับปรุงแก้ไข พร้อมด้วยกรอบระยะเวลาปฏิบัติงานเพื่อให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงพิจารณาเสนอขออนุมัติต่อคณะกรรมการบริษัท และดำเนินการตามแผนงานที่ได้รับการอนุมัติโดยทันที

7. มาตรการรักษาความลับ

บริษัทจะให้การคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูล โดยจะปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลต่างๆ ของผู้แจ้งไว้เป็นความลับ ห้ามไม่ให้มีการเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ จะเป็นการเปิดเผยตามคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย เช่น เปิดเผยตามคำสั่งศาล เป็นต้น

8. การทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล

นโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉล จะมีการทบทวนและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือทุกครั้งเมื่อมีเหตุการณ์อันอาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางการเงินหรือความน่าเชื่อถือของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ และเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ ก่อนจัดส่งให้สำนักงานภายในสามสิบวันนับจากวันที่คณะกรรมการบริษัทอนุมัติการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ พร้อมทั้งสื่อสารนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านการฉ้อฉลที่ได้รับการปรับปรุงให้ทราบทั่วทั้งบริษัทเพื่อให้ทุกหน่วยงานนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

<End of Document>