

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการกระทำความผิด การทุจริต และคอร์รัปชัน

บริษัท เอ็นอาร์ อินสแตนซ์ โปรดิวซ์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (เรียกรวมว่า “บริษัทฯ”) ตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ สวัสดิ์สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อแสดงเจตนาธรรมและความมุ่งมั่นในการต่อต้านการกระทำความผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ จรรยาบรรณและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ รวมถึงการทุจริต และคอร์รัปชันทุกรูปแบบ บริษัทฯ จึงได้กำหนดกลไกในการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการ กรณีที่มีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำความผิด การร้องเรียน การทุจริต และคอร์รัปชันของบุคลากรในบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงมาตรการคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนไว้ในนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริต และคอร์รัปชัน (“นโยบายฉบับนี้”) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรของบริษัทฯ และบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจ อย่างโปร่งใส เที่ยงธรรม และสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับกฎหมาย หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ระเบียบข้อบังคับ นโยบาย และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ
- 1.2 เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยง และลดความเสียหายของบริษัทฯ ที่อาจเกิดขึ้นจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย ผิดจรรยาบรรณ หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของบริษัทฯ
- 1.3 เพื่อให้ผู้ที่ต้องการแจ้งข้อมูล หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรของบริษัทฯ รวมถึง คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และบุคคลภายนอกที่อยู่ภายใต้การควบคุม หรือได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานในนามของบริษัทฯ ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ซึ่งอาจขัด หรือมีข้อสงสัยว่าอาจขัดต่อกฎหมาย จรรยาบรรณ หรือหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้ทราบถึงช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำความผิด การทุจริต หรือคอร์รัปชันที่เกิดขึ้นกับบริษัทฯ รวมถึงขั้นตอนการรับเรื่อง ตรวจสอบ และดำเนินการอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และโปร่งใส
- 1.4 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสอย่างเหมาะสมเป็นธรรม และเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส และผู้ที่ให้ความร่วมมือกับบริษัทฯ ด้วยความสุจริตใจ ไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการให้ข้อมูลโดยสุจริต ตลอดจนคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสืบสวนซึ่งยังมิได้รับการพิจารณาว่ามีความผิด ไม่ให้ได้รับผลกระทบที่ไม่เป็นธรรมจากกระบวนการดังกล่าว

2. คำนิยาม

บริษัทฯ	หมายถึง บริษัท เอ็นอาร์ อินสแตนซ์ โปรดิวซ์ จำกัด (มหาชน) บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทในเครือที่จดทะเบียนทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมโดยตรงของบริษัท เอ็นอาร์ อินสแตนซ์ โปรดิวซ์ จำกัด (มหาชน)
ผู้บริหาร	หมายถึง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับประธานเจ้าหน้าที่ ผู้อำนวยการฝ่าย และผู้จัดการทั่วไป
บุคลากรของบริษัทฯ	หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับของบริษัท เอ็นอาร์ อินสแตนซ์ โปรดิวซ์ จำกัด (มหาชน) บริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทในเครือที่จดทะเบียนทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของบริษัท เอ็นอาร์ อินสแตนซ์ โปรดิวซ์ จำกัด (มหาชน)
การกระทำความผิด	หมายถึง การกระทำหรือละเว้นการกระทำใด ๆ ของบุคลากรของบริษัทฯ ซึ่งเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัทฯ จรรยาบรรณและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ข้อบังคับการทำงาน และนโยบายของบริษัทฯ

ทุจริต	หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือการถือเอาประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม เช่น การยกยอกทรัพย์สินของ บริษัทฯ การปลอมแปลงเอกสาร การทุจริตต่อตำแหน่งหน้าที่หรือประพฤติดมิชอบ การเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จ เป็นต้น
คอร์รัปชัน	หมายถึง การติดสินบนในทุกรูปแบบ โดยการเสนอให้สัญญาว่าจะให้ซึ่งเงิน ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของเอกชน หรือผู้ที่มีหน้าที่ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือโดยทางอ้อม เพื่อให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ อันเป็นการให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสม ทางธุรกิจ เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมายระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ให้กระทำได้
การติดสินบน	หมายถึง การรับหรือให้ของขวัญ สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในรูปตัวเงิน สิ่งของ หรือ ผลประโยชน์ในลักษณะอื่น

3. ขอบเขตและการบังคับใช้

3.1 การบังคับใช้

นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมถึงการแจ้งเบาะแส หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำความผิด การทุจริต และคอร์รัปชัน หรือการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม ซึ่งอาจขัดต่อกฎหมาย จรรยาบรรณ หรือหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ที่เกิดขึ้นกับ บริษัทฯ ทั้งที่ปรากฏชัดแจ้งแล้วหรือเพียงเป็นข้อสงสัย โดยครอบคลุมตั้งแต่คณะผู้บริหาร ไปจนถึงพนักงานทุกระดับ ของบริษัทฯ รวมถึง คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และบุคคลภายนอกที่อยู่ภายใต้การควบคุม หรือได้รับมอบหมายให้ ดำเนินงานในนามของบริษัทฯ ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียภายนอก สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางเดียวกัน และ บริษัทฯ จะให้ความคุ้มครองตามนโยบายฉบับนี้

3.2 ขอบเขตของเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำความผิด การทุจริต คอร์รัปชัน การฝ่าฝืน นโยบาย จรรยาบรรณ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ รวมถึงพฤติกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อธรรมาภิบาลของ องค์กร โดยไม่รวมถึงข้อร้องเรียนทั่วไปด้านการบริการ ข้อพิพาทส่วนบุคคล หรือเรื่องบริหารงานบุคคลที่มีช่องทางการ จัดการเฉพาะอยู่แล้ว เช่น

- 1) ข้อร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ความล่าช้าในการ ให้บริการ ความไม่สะดวกในการติดต่อ หรือการกระทำที่ไม่สุภาพในการให้บริการ (ให้แจ้งผ่านช่องทางบริการลูกค้า)
- 2) ข้อพิพาทส่วนตัวระหว่างพนักงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือผิดจรรยาบรรณ เช่น ความขัดแย้งส่วนตัว ความเห็นไม่ลงรอยกันในเรื่องส่วนตัว หรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจระหว่างบุคคลสองฝ่าย แต่ไม่ได้ เกี่ยวข้องกับความผิดทางวินัย หรือความเสียหายต่อบริษัทฯ
- 3) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสวัสดิการ ค่าตอบแทน หรือการบริหารทรัพยากรบุคคลทั่วไป ซึ่งมีช่องทางหรือกระบวนการ จัดการเฉพาะอยู่แล้ว
- 4) ข้อมูลหรือข้อกล่าวหาที่ไม่มีมูลความจริง เจตนาให้ร้าย หรือร้องเรียนโดยไม่สุจริต
- 5) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

ทั้งนี้ บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนโดยอยู่ในขอบเขตของนโยบายนี้ และอาจดำเนินการส่งต่อ เรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงาน หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปอย่างเหมาะสมต่อไป

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

4.1 คณะกรรมการบริษัทฯ

- 4.1.1 กำหนดให้มีนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการกระทำความผิด การทุจริต และคอร์รัปชัน และ/หรือนโยบายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 4.1.2 กำหนดให้มีกระบวนการดำเนินงานตลอดการสืบสวนข้อเท็จจริง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

4.2 ผู้รับเรื่องร้องเรียน

- 4.2.1 กรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนเป็นกรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้บริหารระดับสูง (C-Level) บริษัทฯ จะมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
- 4.2.2 กรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนเป็นบุคลากรของบริษัทฯ รวมถึง คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และบุคคลภายนอกที่อยู่ภายใต้การควบคุม หรือได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานในนามของบริษัทฯ ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียภายนอกบริษัทฯ จะมอบหมายให้ Group Compliance & Internal process ทำหน้าที่เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
- 4.2.3 กรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนเป็นกรรมการตรวจสอบ บริษัทฯ จะมอบหมายให้เลขานุการบริษัทเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยเลขานุการบริษัทจะรวบรวมข้อร้องเรียนเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทต่อไป

4.3 ผู้บริหาร

- 4.3.1 จัดทำแนวปฏิบัติและกระบวนการดำเนินงาน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม
- 4.3.2 จัดให้มีการสื่อสารทำความเข้าใจนโยบายกระบวนการดำเนินการช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนรวมถึงบทลงโทษให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทราบ

4.4 ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Group Compliance & Internal process)

- 4.4.1 กลั่นกรองข้อมูลและนำเสนอให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนพิจารณา
- 4.4.2 ประสานงาน แจ้งความคืบหน้า หรือผลการสืบสวนข้อเท็จจริง ให้แก่ผู้ร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน หรือคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงทราบ
- 4.4.3 ให้การสนับสนุนและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ ที่ทำหน้าที่สืบสวนข้อเท็จจริง
- 4.4.4 จัดทำสรุปผลการสืบสวนข้อเท็จจริงและจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนทั้งหมดของบริษัทฯ

4.5 พนักงาน

- 4.5.1 ต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาในสายงานทราบ หรือร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้โดยทันทีหากพบเห็นหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่ามีกรทุจริตหรือคอร์รัปชันเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ หรือบุคลากรของบริษัทฯ
- 4.5.2 ให้การสนับสนุนและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ ที่ทำหน้าที่สืบสวนข้อเท็จจริง

5. ช่องทางการร้องเรียน

บริษัทฯ กำหนดผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือคอร์รัปชันได้แก่ 1) ประสานกรรมการตรวจสอบ 2) ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท 3) เลขานุการบริษัท และกำหนดให้มีช่องทางที่ปลอดภัยในการร้องเรียน และสามารถเข้าถึงได้โดยปราศจากความเสี่ยงต่อผู้ร้องเรียนในภายหลัง ดังนี้

5.1 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ถึง ประสานกรรมการตรวจสอบ: auditcommittee@nrinstant.com

ถึง ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท: compliance_internalprocess@nrinstant.com

ถึง เลขานุการบริษัท: NRE.comsec@nrinstant.com

5.2 เว็บไซต์ของบริษัทฯ

สามารถร้องเรียนได้ที่ระบบรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสบริษัทฯ ในหัวข้อ

“แบบฟอร์มแจ้งเบาะแสระทำผิด”

<https://www.nrinstant.com/th/corporate-governance/anti-corruption/whistleblowing>

ซึ่งเป็นการร้องเรียนแบบเปิดเผยชื่อ โดยข้อร้องเรียนจะถูกส่งไปยัง ประสานกรรมการตรวจสอบ, ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท และเลขานุการบริษัท

5.3 ไปรษณีย์

ส่งจดหมายปิดผนึกถึง เลขานุการบริษัท:

บริษัท เอ็นอาร์ อินสแตนท์ โปรดิวซ์ จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 518/5 อาคารมณีนยาเซ็นเตอร์ ชั้น 6 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน
กรุงเทพมหานคร 10330

5.4 กล้องรับเรื่องร้องเรียน

ส่งจดหมายปิดผนึกถึงประสานกรรมการตรวจสอบ หรือฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทลงในกล่องรับเรื่องร้องเรียนซึ่งติดตั้งไว้ 3 จุดภายในบริเวณสำนักงานใหญ่ บริษัท เอ็นอาร์ อินสแตนท์ โปรดิวซ์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่

- บริเวณด้านหน้าโรงอาหาร
- บริเวณด้านหน้าห้องควบคุมระบบความร้อน (Boiler Control Zone)
- บริเวณทางเข้าห้องน้ำฝ่ายผลิต 6

(เปิดกล่องโดย ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท)

6. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน

เพื่อให้บริษัทฯ สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ติดต่อสื่อสาร และแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้สะดวก และรวดเร็วขึ้นผู้ร้องเรียนควรแจ้งข้อมูล ดังนี้

- 1) ข้อมูลของผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง ช่องทางการติดต่อ เป็นต้น
- 2) ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน เช่น ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง เป็นต้น
- 3) วันเดือนปีที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- 4) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน เช่น วัน-เวลา สถานที่ และรายละเอียดที่เกิดเหตุการณ์
- 5) หลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์เปิดเผยตัวตน การร้องเรียนควรระบุรายละเอียดของเหตุการณ์ หรือหลักฐานเพียงพอที่บริษัทฯ จะสามารถนำไปพิจารณาสืบสวนต่อไปได้ โดยที่บริษัทฯ อาจพิจารณาสืบสวนข้อเท็จจริง จากเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งหากเชื่อได้ว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลความจริง

7. การดำเนินการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

7.1 การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนผู้รับเรื่องร้องเรียนจะส่งเรื่องให้ Group Compliance & Internal process เพื่อทำการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนโดยการดำเนินการต่อไปหลังจากนี้ให้ใช้เลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแทนการกล่าวถึงเรื่องร้องเรียนเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน

7.2 การพิจารณากลับกรองข้อมูลเบื้องต้น

Group Compliance & Internal process พิจารณากลับกรองข้อมูลเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีพยานหลักฐานเพียงพอ และมีความชัดเจนหรือมีมูลเหตุอย่างไร ไม่ว่าการร้องเรียนนั้นจะมีการระบุชื่อผู้ร้องเรียนหรือไม่ก็ตาม และให้ Group Compliance & Internal process ทำข้อสรุป และนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาแนวทางดังต่อไปนี้

- ☒ ไม่รับเรื่องร้องเรียนเนื่องจากเห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอไม่มีความชัดเจนหรือไม่มีมูลที่อาจจะสืบสวนต่อไปได้
- ☒ เห็นควรให้สืบสวนต่อโดยคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

7.3 การสืบสวนข้อเท็จจริง

7.3.1 กรณีร้องเรียนบุคลากรของบริษัทฯ

- 7.3.1.1 ประธานเจ้าหน้าที่บริหารพิจารณาตามข้อเสนอแนะของ Group Compliance & Internal process และแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง
- 7.3.1.2 Group Compliance & Internal process แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน รวมทั้งแจ้งเลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการติดตามความคืบหน้า
- 7.3.1.3 คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบ การป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ รวมถึงบทลงโทษโดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือนหลังได้รับเรื่องร้องเรียน หรืออาจขยายระยะเวลาออกไปอีกได้ คราวละไม่เกิน 1 เดือน
- 7.3.1.4 คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง แจ้งผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขผลกระทบการป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ รวมถึงบทลงโทษ ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบ และดำเนินการตามผลการสืบสวน

7.3.2 กรณีร้องเรียนกรรมการประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้ระดับบริหารระดับสูง (C-Level) รวมถึง คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และบุคคลภายนอกที่อยู่ภายใต้การควบคุม หรือได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานในนามของบริษัทฯ ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียภายนอก

7.3.2.1 คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาตามข้อเสนอแนะของ Group Compliance & Internal process และแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

7.3.2.2 Group Compliance & Internal process แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียนรวมทั้งแจ้ง เลขทะเบียนของเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการติดตามความคืบหน้า

7.3.2.3 คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงทำการสืบสวน สรุปผล และทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการ แก้ไขผลกระทบ การป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ รวมถึงบทลงโทษโดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือนหลังได้รับเรื่องร้องเรียนหรืออาจขยายระยะเวลาออกไปอีกได้คราวละไม่เกิน 1 เดือน

7.3.2.4 คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงแจ้งผลการสืบสวน มาตรการแก้ไขผลกระทบการป้องกันการเกิด เหตุซ้ำ รวมถึงบทลงโทษแก่คณะกรรมการตรวจสอบทราบและดำเนินการตามผลการสืบสวน

7.4 การรายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริงแก่ผู้ร้องเรียน

Group Compliance & Internal process แจ้งผลการสืบสวนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว หากการสืบสวน ข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดให้ครบกำหนด ให้ Group Compliance & Internal process แจ้งแก่ ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อมีความคืบหน้า

7.5 การรายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริงแก่คณะกรรมการบริษัทฯ

ผู้รับเรื่องร้องเรียน อันได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ หรือ Group Compliance & Internal process เป็น ผู้รายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อทราบ

หมายเหตุ: ในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนดำรงตำแหน่งหรืออยู่ใต้บังคับบัญชาของ Group Compliance & Internal process ให้เลขานุการบริษัทฯ เป็นผู้ดำเนินการแทน

ทั้งนี้ สามารถดูแผนภูมิแสดงขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนได้ในเอกสารแนบ 1

8. การแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

8.1 ให้คณะกรรมการตรวจสอบ หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่ รวบรวมพยานหลักฐาน หรือเรียกบุคคลผู้มีความรู้ ความเข้าใจในประเด็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมาให้ปากคำ สืบสวน สรุปผลทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลกระทบของเรื่องร้องเรียนและมาตรการป้องกันการเกิด เหตุซ้ำ รวมถึงบทลงโทษ โดยกำหนดให้การดำเนินการข้างต้น รอบคอบ และเป็นธรรมกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

8.2 กรณีร้องเรียนบุคลากรของบริษัทฯ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงประกอบด้วยบุคลากรอย่างน้อย 3 ท่าน หรือตามดุลยพินิจของผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ดังนี้

- 1) ประธานคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงซึ่งมีระดับสูงกว่าผู้ถูกร้องเรียน
- 2) Group HR หรือตัวแทนจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ได้รับมอบหมาย
- 3) Group Compliance & Internal process หรือตัวแทนจากฝ่าย Group Compliance & Internal process หรือตัวแทนจากฝ่ายกฎหมายที่ได้รับมอบหมาย
- 4) บุคคลอื่นที่ประธานคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงเห็นสมควร

ทั้งนี้ หากผู้บังคับบัญชาในสายงานของผู้ถูกร้องเรียนมีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้บังคับบัญชาต้องไม่อยู่ในคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงนั้น แต่จะต้องให้ความร่วมมือกับการสืบสวนข้อเท็จจริงตามที่ถูกร้องขอ

- 8.3 กรณีร้องเรียนกรรมการประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้บริหารระดับสูง (C-Level) รวมถึง คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และบุคคลภายนอกที่อยู่ภายใต้การควบคุม หรือได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานในนามของบริษัทฯ ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงประกอบด้วยกรรมการบริษัทฯ อย่างน้อย 3 ท่าน และให้ Group Compliance & Internal process เป็นเลขานุการคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

9. การให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

- 9.1 บริษัทฯ จะเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับไว้เป็นความลับ และเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยจะจำกัดการเข้าถึงข้อมูลของผู้ร้องเรียน รายงานการร้องเรียน ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน และผลการสืบสวนเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นต้องเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

ทั้งนี้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการคุ้มครองความปลอดภัย และป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ร้องเรียน แหล่งข้อมูล และบุคคลที่เกี่ยวข้องในทุกกรณี

- 9.2 บริษัทฯ จะดำเนินการด้วยวิธีการที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยจะไม่ตอบโต้ กลั่นแกล้ง หรือเลือกปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งข้อมูล หรือผู้ให้เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต การประพฤติมิชอบ หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ภาวะเปื้อน ข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณของบริษัทฯ รวมถึงบุคคลที่ฟ้องร้องคดี เป็นพยาน ให้ถ้อยคำ หรือให้ความร่วมมือกับศาลหรือหน่วยงานของรัฐ การละเมิดแนวปฏิบัตินี้ถือเป็นการผิดทางวินัย และอาจต้องรับโทษทางวินัยของบริษัทฯ รวมถึงโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- 9.3 บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน และบุคคลที่ให้ข้อมูลระหว่างการสืบสวนข้อเท็จจริงเพื่อไม่ให้ได้รับผลกระทบในการทำงาน และไม่ได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการให้ข้อมูลดังกล่าว

แม้ภายหลังบริษัทฯ ได้ดำเนินการสืบสวนแล้วพบว่าไม่มีการกระทำผิดตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียนผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องไม่ถูกลงโทษ ลดขั้นหรือตำแหน่ง หรือได้รับผลกระทบในทางลบจากการกระทำดังกล่าว โดยผู้ที่กลั่นแกล้งร้องเรียน หรือเปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนโดยมีเจตนาไม่สุจริต จะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยหรือถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

- 9.4 บริษัทฯ จะปกป้องผู้ถูกร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์ว่ามีความผิด โดยกระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริงจะดำเนินการอย่างเป็นธรรม ให้โอกาสผู้ถูกร้องเรียนในการชี้แจงข้อเท็จจริงก่อนพิจารณาตัดสินเรื่องร้องเรียนนั้น รวมทั้งให้ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบผลการสืบสวนของข้อเท็จจริงด้วย

- 9.5 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

10. หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้รับเรื่องร้องเรียน

- 10.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้น หรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด

- 10.2 ห้ามนำรายงานผลการสืบสวนไปเปิดเผยแก่บุคคลใด ทั้งนี้ เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการสร้างความเสี่ยงต่อชื่อเสียงของบุคคลผู้ถูกกล่าวหา หากภายหลังพบว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ และเพื่อป้องกันความเสี่ยงทางกฎหมายที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัทฯ

- 10.3 ในกรณีที่ถูกละเมิดจากบุคคลภายนอก หรือผู้มีส่วนได้เสียให้แจ้งว่า “ตนไม่อยู่ในสถานะที่จะสามารถหาหรือเปิดเผยเรื่องนี้ได้”

11. การพิจารณาบทลงโทษ

11.1 หากผลการสืบสวนพบว่าผู้ถูกร้องเรียนได้กระทำความผิดจริง และเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณของบริษัทฯ คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงจะจัดทำรายงานผล พร้อม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง วิธีการบรรเทาความเสียหายต่อผู้เสียหายอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทลงโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัทฯ เพื่อเสนอให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารพิจารณา กรณีที่เรื่องร้องเรียนมีความสำคัญ เช่น กระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ หรือฐานะทางการเงินของบริษัท ขัดต่อ แนวนโยบายในการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง ให้เสนอเรื่องต่อประธานกรรมการ ตรวจสอบเพื่อพิจารณา

การพิจารณาบทลงโทษ ให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการตรวจสอบ หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และหากการกระทำนั้นเข้าข่ายความผิดตามกฎหมาย ผู้กระทำผิดอาจต้องรับผิดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นทางแพ่ง อาญา หรือกฎหมายอื่นใด

ทั้งนี้ การลงโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัทฯ และ/หรือคำตัดสินของประธานกรรมการตรวจสอบ หรือประธาน เจ้าหน้าที่บริหาร ให้ถือเป็นที่สุด

11.2 ผู้ร้องเรียนที่สนใจแจ้งข้อความอันเป็นเท็จจะไม่ได้รับความคุ้มครองภายใต้มาตรการนี้ และจะได้รับการพิจารณา ลงโทษทางวินัย หรือถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

12. การเผยแพร่และอบรมเรื่องช่องทางแจ้งเบาะแส

บริษัทฯ จัดให้มีการอบรมและประชาสัมพันธ์แก่พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรับรู้ เกี่ยวกับช่องทางการแจ้งเบาะแส และมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสอย่างทั่วถึง

13. การทบทวนนโยบาย

บริษัทฯ กำหนดให้มีการทบทวนนโยบายเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

นโยบายฉบับนี้ ได้รับอนุมัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2568 ทั้งนี้ ให้ยกเลิก ประกาศ เรื่องนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนการกระทำความผิด การทุจริต และคอร์รัปชันฉบับเดิม และใช้ประกาศฉบับนี้แทน โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2568 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 14 สิงหาคม 2568

วิมล อุดมธรรมรักษ์

(ดร.ธรรต อุดมธรรมรักษ์)

ประธานกรรมการ

