ต้นฉบับ

S.A.F. SPECIAL STEEL PUBLIC COMPANY LIMITED

บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน)

S.A.F. SPECIAL STEEL PUBLIC COMPANY LIMITED

นโยบาย

(Policy)

เรื่อง การแจ้งเบาะแส และกระบวนการพิจารณา

(เลขที่ PC-MG-08)

แก้ไขครั้งที่ 02 ประกาศใช้วันที่ 9 ธันวาคม 2568

จัดทำโดย		อนุมัติโดย
(ภญ. ลีนา อริยเดชวณิช) เลขานุการบริษัท	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการบริษัท

ประวัติการจัดทำ และทบทวนเอกสาร

ครั้งที่	วันที่แก้ไข	รายละเอียด
00	16 ธ.ค. 64	เผยแพร่เพื่อใช้งานครั้งที่ 1
01	1 เม.ย. 65	แก้ไขชื่อนิติบุคคลและตราบริษัทหลังแปรสภาพเป็น บมจ.
02	17 ธ.ค. 68	ทบทวนประจำปี 2568 และปรับปรุงเนื้อหาให้เหมาะสม

นโยบายการแจ้งเบาะแส และกระบวนการพิจารณา

บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน) **("บริษัท")** จัดให้มีช่องทางที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถติดต่อกับคณะกรรมการของบริษัท ในการแจ้งเบาะแสบนหลักการพื้นฐานของความเข้าใจและความร่วมมือที่ดีระหว่างบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียนั้นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทจัดให้มีกระบวนการและช่องทางในการรับและจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสียและการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแสและบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ได้รับความเป็นธรรมและไม่ถูกกลั่นแกล้ง

1. เจตนารมณ์

1.1 เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของบริษัทมีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และมีมาตราฐานสากลทัดเทียมกับบริษัทชั้นนำอื่นๆ จึงจะนำพาบริษัทให้เจริญเติบโตได้อย่างมั่นคง และยั่งยืน

1.2 เพื่อให้ กรรมการ พนักงาน และบุคคลใดๆที่กระทำการแทนบริษัทดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับกฎหมาย และการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจรวมทั้งระเบียบต่างๆ ของบริษัท

1.3 เพื่อให้ทุกคนแจ้งอย่างสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องดังกล่าวให้บริษัททราบ ผ่านช่องทางการแจ้งต่างๆที่จัดเตรียมให้

1.4 เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลใดที่ให้ความร่วมมือกับบริษัทด้วยความสุจริตใจ ได้รับความคุ้มครองรวมถึงได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการร้องเรียนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

2. คำนิยาม

"บริษัท" หมายความว่า บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน)

"บริษัทย่อย" หมายความว่า บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นโดยตรงและ/หรือ โดยอ้อม เกินกว่าร้อยละห้าสิบ

"กลุ่มบริษัทฯ" หมายความว่า บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยของ บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน)

"คณะกรรมการ" หมายความว่า คณะกรรมการ บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน)

"กรรมการ" หมายความว่า กรรมการ บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน)

"พนักงาน" หมายความว่า ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง ที่ปรึกษาผู้ปฏิบัติงานสมทบและลูกจ้างของกลุ่มบริษัท

"ผู้บังคับบัญชา" หมายความว่า พนักงานระดับบริหาร หรือพนักงานระดับผู้จัดการ ที่พนักงานไว้วางใจที่จะแจ้งเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้

"ระเบียบ" หมายความว่า ระเบียบ ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีผลบังคับกับการปฏิบัติ (Compulsory) ของกลุ่มบริษัทฯ

"การประพฤติผิด" หมายความว่า การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบของกลุ่มบริษัทรวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท ซึ่งประกอบด้วย 2 หลักคือ การทุจริต และ การฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของกลุ่ม

"การทุจริต" หมายความว่า การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำดังนี้

1) *การยักยอกทรัพย์* หมายความว่า การครอบครองทรัพย์ซึ่งเป็นของผู้อื่นหรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย เบียดบังเอาทรัพย์นั้น เป็นของตนเองหรือบุคคลที่ 3 โดยทุจริต
2) *การคอร์รัปชัน* หมายความว่า การเรียก รับ หรือยอมจะรับ ให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอกชน หน่วยงานเอกชน เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่กระทำการ ไม่กระทำการ เร่งรัด หรือประวิงการกระทำใดอันมิชอบด้วยอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์

ของกลุ่ม บริษัทฯ เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย จารีต และขนบธรรมเนียมกำหนดให้กระทำได้

3) *การฉ้อโกง* หมายความว่า การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกลวงดังว่านั้นได้ไปซึ่งทรัพย์จากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายสิทธิใดๆ

3. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน

กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัทอาจถูกร้องเรียนตามระเบียบนี้หากมีการทุจริตตามนิยามของนโยบายฉบับนี้ หรือกระทำการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบอื่นๆของกลุ่มบริษัท รวมถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจของบริษัท

ทั้งนี้ เหตุการณ์ที่อาจนำไปสู่การใช้กลไกตามนโยบายฉบับนี้อาจครอบคลุมการประพฤติอันมิชอบในรูปแบบต่างๆ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

- การกระทำความผิดทางอาญา หรือการยุยงส่งเสริมให้กระทำความผิด
- การทุจริตที่เกี่ยวข้องกับองค์กร โดยทางตรงหรือทางอ้อม
- การกระทำที่สุ่มเสี่ยงใดๆ ซึ่งรวมถึงการทุจริต การให้สินบน และการขู่กรรโชก
- การไม่ปฏิบัติหน้าที่หรือแนวทางปฏิบัติในด้านกฎหมายหรือการกำกับดูแล
- การกระทำ ความประพฤติ หรือการละเว้นการกระทำในทางบัญชี รายงาน บันทึกรายการ และแนวทางปฏิบัติ และ/หรือการรายงานทางการเงิน หรือการควบคุมภายในที่มีพิรุธหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือแนวทางการปฏิบัติทั่วไป
- เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือความปลอดภัยของบุคคลใด
- เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม
- การกระทำที่เป็นการกระทำผิดร้ายแรง หรือผิดหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- การกระทำโดยเจตนาให้บริษัทฯ เสียหาย เสียชื่อเสียง หรือเสียประโยชน์

- กรณีที่ไม่สามารถแก้ไข หรือดำเนินการตามขั้นตอนอันสมเหตุผล ในการรายงานเรื่องที่อาจทำให้เกิดค่าใช้จ่าย หรือความเสียหายร้ายแรงต่อบริษัทฯ โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้
- การปิดบังการกระทำความผิดประเภทต่างๆ ข้างต้นโดยเจตนา

ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตนให้ทราบ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เมื่อรับเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาถึงข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียนว่า มีข้อมูลที่ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอหรือไม่ โดยจะไม่รับเรื่องร้องเรียนหากเป็นไปตามกรณี ดังนี้

3.1 เรื่องที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์การกระทำการทุจริต หรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงได้

3.2 เรื่องที่กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ของบริษัท หรือเรื่องที่ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นของกลุ่มบริษัทที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยอย่างเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่ากรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท มีการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตตามนิยามของนโยบายฉบับนี้ หรือกระทำการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบอื่นๆ ของกลุ่มบริษัท สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังบริษัทได้ โดยกลุ่มบริษัทส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับกลุ่มบริษัทด้วย ทั้งนี้ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตัวตนได้หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตัวตนก็จะทำให้บริษัทสามารถรายงานความคืบหน้า ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งหรือเพียงพอว่าผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีพฤติการณ์ชัดแจ้งว่า แจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต บริษัทจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

4.1 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวนเพื่อพิจารณาการลงโทษตามระเบียบบริษัทว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล

4.2 ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และกลุ่มบริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทอาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วย

5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่รับผิดชอบ

5.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ กรรมการ หรือผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน โดยกรรมการหรือผู้บังคับบัญชาดังกล่าว มีหน้าที่ส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไปด้วย

5.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ ฝ่ายเลขานุการบริษัท ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมพิจารณาความชัดแจ้งเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้จัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและสรุปผลติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระเบียบนี้ด้วย

5.3 ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนของกลุ่มบริษัทที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนว่ามีการทุจริตตามนิยามของนโยบายฉบับนี้ หรือกระทำการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของกลุ่มบริษัทอื่นๆ

ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วย ให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

5.4 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน

หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของกลุ่ม บริษัทในการขอให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

5.5 ผู้จัดการเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้ ได้แก่ คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และ/หรือ ผู้บริหารตามแต่ละกรณีของผู้ถูกร้องเรียนหมายถึง ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน และแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน เพื่อดำเนินการสอบสวน

5.6 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) หมายถึง คณะทำงานซึ่งแต่งตั้งโดยผู้จัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน และเสนอผลการตรวจสอบต่อผู้จัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาสรุปข้อร้องเรียน และบทลงโทษ โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงอาจถูกแต่งตั้งจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน และ/หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ/ หรือผู้ที่ไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน

6. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากกลุ่มบริษัท เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ข่มขู่ รบกวนการปฏิบัติ เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนนั้น รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดกฎหมาย

บุคคลใดๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนตามระเบียบนี้จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ให้เป็นความลับและไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบนี้ หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย กลุ่มบริษัทจะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินการตามกฎหมายกับผู้ที่ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

กรณีที่ผู้ร้องเรียนและผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเห็นว่าตนอาจได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงสามารถร้องขอให้บริษัทกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมก็ได้ หรือบริษัทอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยไม่ต้องร้องขอก็ได้หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่ปลอดภัย

7. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

7.1 จดหมาย ส่งถึง ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
บริษัท เอส.เอ.เอฟ. สเปเชียล สตีล จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 110 ซอยเทียนทะเล 24 ถนน บางขุนเทียน-ชายทะเล
แขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150

7.2 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึงประธานคณะกรรมการตรวจสอบ โดยส่งเข้าที่ e-mail ของเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ ตามรายละเอียด ดังนี้ leena@saf.co.th

7.3 เว็บไซต์ www.saf.co.th หัวข้อ ติดต่อเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

7.4 กล่องแสดงความคิดเห็น ที่กุญแจเปิดกล่องดูแลโดยเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบเท่านั้น

- กล่องที่ 1 ติดตั้งอยู่ที่ ชั้น 1 อาคาร 1
- กล่องที่ 2 ติดตั้งอยู่ที่ ชั้น 1 อาคาร 2

8. การดำเนินการ

8.1 <u>การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน</u>

เมื่อผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนพิจารณาความชัดแจ้งเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้นแล้ว ให้ส่งเรื่องร้องเรียนให้กับผู้จัดการเรื่องร้องเรียนตามแต่ละกรณีของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

1) กรณีพนักงานเป็นผู้ถูกร้องเรียนให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้จัดการเรื่องร้องเรียนและผู้พิจารณาบทลงโทษ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยอาจแต่งตั้งจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน และ/หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ/ หรือผู้ที่ไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
2) ในกรณีพนักงานระดับบริหาร เช่น ผู้จัดการส่วนงาน ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้จัดการเรื่องร้องเรียน โดยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามความเหมาะสม และเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาสรุปข้อร้องเรียน และบทลงโทษ
3) กรณีกรรมการ และ/หรือ บริษัทเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้จัดการเรื่องร้องเรียน โดยให้คณะกรรมการตรวจสอบหารือร่วมกันเพื่อตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามความเหมาะสม และเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาสรุปข้อร้องเรียน และบทลงโทษ

ทั้งนี้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับเรื่องร้องเรียน

8.2 ระยะเวลาดำเนินการ

1) ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
2) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้จัดการเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)
3) คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียน และเสนอผลการตรวจสอบต่อผู้จัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้จัดการเรื่องร้องเรียน

4) กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.2.2 ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอต่อผู้จัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 7 วันทำการ

5) กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.2.3 ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอต่อผู้จัดการเรื่องร้องเรียนถึงเหตุผลที่ไม่สามารถจะดำเนินการได้

8.3 <u>การรายงาน</u>

1) คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงมีหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนต่อผู้จัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้จัดการเรื่องร้องเรียนพิจารณาตัดสินเรื่องร้องเรียนและกำหนดบทลงโทษ

2) ผู้จัดการเรื่องร้องเรียนตามแต่ละกรณี มีหน้าที่แจ้งสรุปเรื่องร้องเรียนและบทลงโทษแก่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน

3) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและบทลงโทษให้แก่ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม

4) กรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบหลักฐานในเบื้องต้นและพบว่า เรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/หรือ ฐานะการเงินของบริษัทฯ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่พบ หรือได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือประธานกรรมการบริษัท ให้ทราบทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ ระดับความเสียหายที่ถือว่ามีนัยสำคัญอาจแตกต่างกันไป

9. การบังคับใช้ของระเบียบ

ให้ระเบียบฉบับนี้บังคับใช้กับกลุ่มบริษัท (ยกเว้นในกรณีที่ระเบียบนี้กำหนดไว้ขัดหรือแย้งกับกฎหมายให้ใช้ข้อบังคับบัญชาของกฎหมายนั้นแทน)

10. บทลงโทษ

ผู้ใดกระทำการใดโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่กลั่นแกล้งข่มขู่ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบเนื่องมาจากการร้องเรียนแต่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนกับระเบียบนี้ ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย และต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่บริษัทหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดในทางแพ่งและทางอาญาหรือตามกฎหมายต่อไปด้วย

11. การรักษาการตามระเบียบ

ในการตีความระเบียบนี้ นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดแจ้งแล้วในกรณีที่มีข้อสงสัยและต้องตีความให้ถือตามเจตนารมณ์ของระเบียบเป็นสำคัญ