



นโยบายและวิธีปฏิบัติ การรับเรื่องร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดและการทุจริต (WHISTLE BLOWING)

1. บทนำ

บริษัท เอส 11 กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ยึดมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ตลอดจนปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยสนับสนุนให้ผู้บริหาร และพนักงาน ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

โดยมุ่งหวังให้ผู้ร้องเรียนโดยสุจริตสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริตผ่านช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถดำเนินการปรับปรุง หรือแก้ไข เพื่อให้เกิดความถูกต้อง เหมาะสม ด้วยความโปร่งใส และยุติธรรมต่อไป

2. นโยบาย

บริษัทมีเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้กำหนดให้มีการจัดทำนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริตของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ในกรณีที่ผู้พบเห็น หรือทราบ หรือสงสัยว่ามีกรกระทำใดๆ ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ กฎเกณฑ์ต่างๆ หรือจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท เพื่อเป็นการป้องปรามการกระทำผิด และลดแนวโน้มการเกิดทุจริตในบริษัท ผ่านกระบวนการพิจารณาที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

3. วัตถุประสงค์

- 3.1. เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ สามารถแจ้งข้อสงสัย หรือข้อร้องเรียน เมื่อพบเห็นการทุจริต หรือสงสัยว่ามีแนวโน้มที่ก่อให้เกิดการทุจริตใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท
- 3.2. เพื่อกำหนดช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ปลอดภัยและเป็นความลับ สำหรับให้ผู้ร้องเรียนโดยสุจริต หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบสามารถดำเนินการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ
- 3.3. เพื่อให้ผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเป็นธรรมจากการถูกร้องเรียนกล่าวหาว่ามีกรกระทำใดๆ ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ ระเบียบปฏิบัติ หรือกฎเกณฑ์ต่างๆของบริษัท ในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนมีความผิด ให้รับผิดชอบตามระเบียบของบริษัท ตลอดจนดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป และให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเป็นธรรมจากการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต ผ่านกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม
- 3.4. เพื่อเป็นการป้องปรามการกระทำผิด และลดแนวโน้มการเกิดทุจริตในบริษัท ตลอดจนช่วยบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
- 3.5. เพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ และเป็นการส่งเสริมหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท



4. ขอบเขต

นโยบายฉบับนี้ให้ปฏิบัติใช้กับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของบริษัท ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

5. คำนิยาม

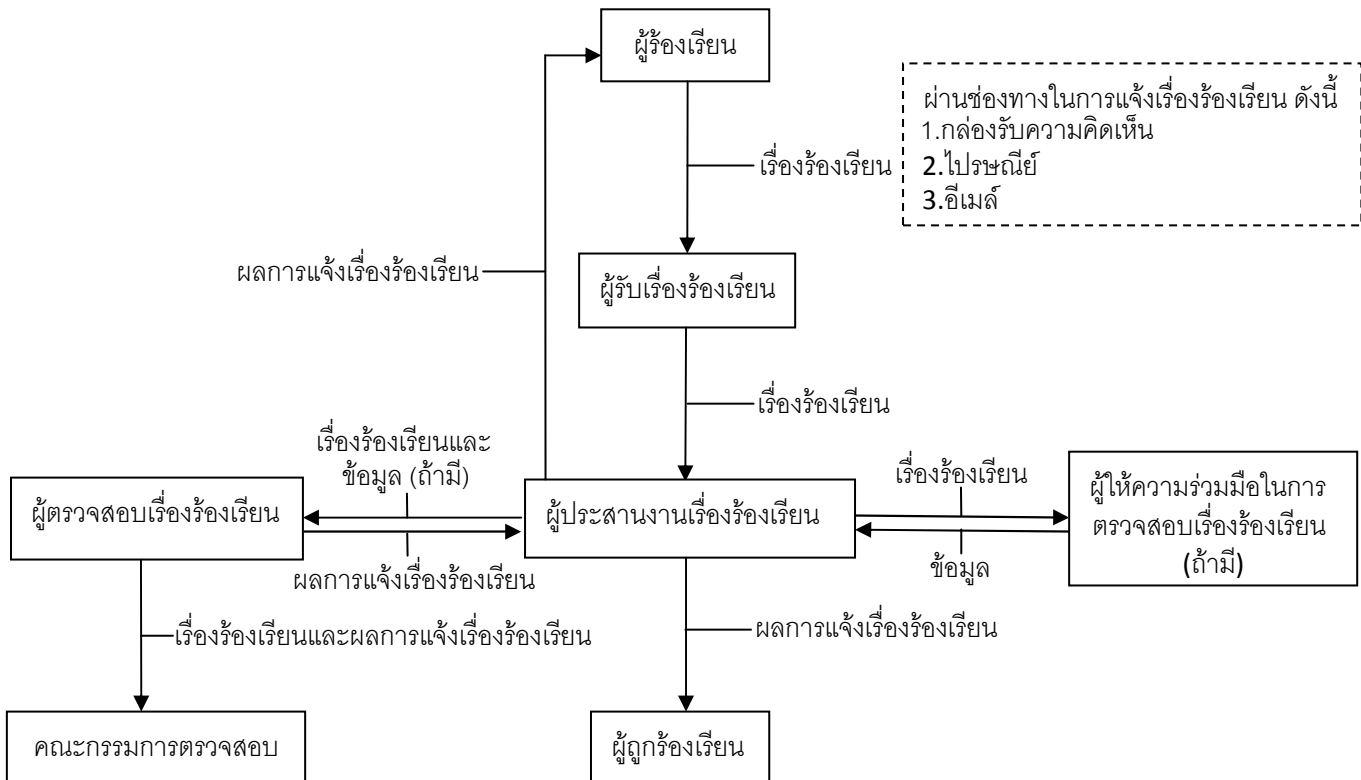
5.1. ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่แจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริตใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทด้วยเจตนาสุจริต

5.2. เรื่องร้องเรียน หมายถึง การกระทำหรือละเว้นการกระทำใดๆของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ซึ่งอาจเป็นการไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือนโยบายต่างๆของบริษัท ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการทุจริตและแนวโน้มการทุจริต ซึ่งเป็นหรืออาจจะเป็นการกระทำโดยเจตนา เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้ หรือไม่ชอบด้วยกฎหมายแก่ตนเองหรือผู้อื่น ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม

6. ขั้นตอนการดำเนินการ

6.1. บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียน และเบาะแสการกระทำผิด และการทุจริตด้วยความเป็นอิสระ เที่ยงธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานที่สามารถใช้ยืนยันหรือโต้แย้งกับข้อมูลที่ได้รับ และหากพบว่ามีการกระทำผิดหรือการทุจริต บริษัทจะลงโทษทางวินัย หรือดำเนินคดีทางกฎหมายกับผู้กระทำผิดตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท

6.2. บริษัทจะแจ้งความคืบหน้าของผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดและการทุจริตให้กับผู้ร้องเรียนตามชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล หรือช่องทางติดต่ออื่นๆที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้





7. กระบวนการคัดกรอง

7.1. ผู้ร้องเรียนควรบอชื่อบุคคล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลติดต่อให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ เพื่อยืนยันการกล่าวหาข้อร้องเรียน ขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเพื่อดำเนินการต่อไป หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ โดยข้อมูลเหล่านี้จะถูกเก็บเป็นความลับ

7.2. บรรยายพฤติการณ์การกระทำผิดตามข้อกล่าวหาโดยละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวันเวลาที่กระทำความผิด รายละเอียดการกระทำความผิด พร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างอิงพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาเรื่องร้องเรียน

7.3. หลักเกณฑ์ในการคัดกรองเรื่องร้องเรียน พิจารณาจาก 4 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

7.3.1. ความน่าเชื่อถือของผู้ร้องเรียน โดยพิจารณาว่าผู้ร้องเรียนมีการเปิดเผยตนเองหรือไม่ เป็นบุคคลภายในบริษัท หรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือบุคคลภายนอกบริษัท

7.3.2. ความน่าเชื่อถือของเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องเรียนนั้นมีมูลความจริงและพยานหลักฐานอย่างน้อยเพียงใด มีแหล่งที่มาชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้หรือไม่

7.3.3. ลักษณะของพฤติการณ์การกระทำผิด โดยพิจารณาว่าการกระทำของผู้ถูกร้องเรียนนั้นตรงกับลักษณะการทุจริตข้อใด ซึ่งมีอยู่ 3 ประเภท ได้แก่

- การตกแต่งรายงาน ทั้งที่เป็นรายงานทางการเงิน และรายงานที่ไม่ใช่ทางการเงิน

- การใช้ทรัพย์สินของบริษัทในทางไม่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็ทรัพย์สินประเภทเงินสด ทรัพย์สินประเภทสินค้า และทรัพย์สินอื่นๆ

- การคอร์รัปชัน ประกอบด้วย การใช้อำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการใดๆ ซึ่งมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท การให้สินบน การให้สิ่งของมีค่าใดๆ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยน ภายหลังจากที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดได้ใช้อำนาจหน้าที่ดำเนินการใดๆ ให้ และการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อข่มขู่หรือเรียกร้องผลประโยชน์ หรือการตัดสินใจใดๆ ในทางธุรกิจจากผู้อื่น

7.3.4. การฝ่าฝืนกฎหมาย โดยพิจารณาว่าผู้ถูกร้องเรียนมีการฝ่าฝืน หรือกระทำความผิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือไม่ ต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายหรือไม่ อย่างไร

7.4. เรื่องที่ผ่านการคัดกรองแล้วจะมีการจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป เพื่อติดตามผลของเรื่องร้องเรียนต่อไป

8. บุคคลที่เกี่ยวข้อง

8.1. ผู้ร้องเรียน หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของบริษัท รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ หรือบุคคลอื่นที่พบเห็น หรือทราบ หรือสงสัยว่ามีการกระทำใดๆ ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ ระเบียบปฏิบัติ หรือกฎเกณฑ์ต่างๆของบริษัท

8.2. ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่ถูกร้องเรียนกล่าวหาว่ามีการกระทำใดๆ ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ ระเบียบปฏิบัติ หรือกฎเกณฑ์ต่างๆของบริษัท



8.3. ผู้รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง กรรมการอิสระ กรรมการผู้จัดการ ผู้บังคับบัญชา เลขานุการบริษัท หรือสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยกรรมการอิสระ กรรมการผู้จัดการ หรือผู้บังคับบัญชาดังกล่าว มีหน้าที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้แก่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อกรรมการอิสระ หรือเลขานุการบริษัทได้ โดยกรรมการอิสระจะเป็นผู้ส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้แก่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป

8.4. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หมายถึง เลขานุการบริษัท หรือสำนักงานตรวจสอบภายใน ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมพิจารณา หลักเกณฑ์ ความขัดแย้งเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป รวมถึงรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม

8.5. ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือบุคคลใดที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

8.6. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หมายถึง กรรมการผู้จัดการ ทำหน้าที่ตรวจสอบและพิจารณาผลสรุปเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนเป็นพนักงานและผู้บริหารทุกระดับ ส่วนคณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่ตรวจสอบและพิจารณาผลสรุปเรื่องร้องเรียนในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนเป็นกรรมการผู้จัดการและคณะกรรมการบริษัท

9. การให้ความคุ้มครอง

9.1. ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้บริษัทสามารถรายงานความคืบหน้าชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

9.2. ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง บริษัทจะไม่เปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพ หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้แจ้งได้ แล้วดำเนินการสืบสวนว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่

9.3. ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

9.4. กรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย บริษัทอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามความเหมาะสม

9.5. ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสม และเป็นธรรม



10. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

10.1. ทางกล่องรับความคิดเห็น บริเวณชั้น 1 ของบริษัท

10.2. ทางไปรษณีย์ : จ่าหน้าถึง สำนักงานตรวจสอบภายใน คณะกรรมการตรวจสอบ หรือเลขานุการบริษัทบริษัท เอส 11 กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

888 ซอยจตุโชติ 10 ถนนจตุโชติ แขวงออกเงิน เขตสายไหม กรุงเทพฯ 10220

10.3. ทางอีเมล :

10.3.1. สำนักงานตรวจสอบภายใน : auditcommittee@sgroup.co.th

10.3.2. คณะกรรมการตรวจสอบ : auditcommittee@sgroup.co.th

10.3.3. สำนักงานเลขานุการบริษัท : corporate@sgroup.co.th

11. บทลงโทษผู้กระทำผิด

ผู้ถูกร้องเรียนที่กระทำหรือละเว้นการกระทำใดๆของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ซึ่งอาจเป็นการไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ หรือนโยบายต่างๆของบริษัท ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกระทำการทุจริตและมีแนวโน้มกระทำการทุจริต ซึ่งเป็นหรืออาจจะเป็นการกระทำโดยเจตนา เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้ หรือไม่ชอบด้วยกฎหมายแก่ตนเอง หรือผู้อื่น ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมต้องรับผิดชอบตามระเบียบของบริษัท โดยพิจารณาโทษตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ได้กำหนดไว้ ตลอดจนดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

12. วันที่บังคับใช้

นโยบายฉบับนี้มีผลบังคับใช้เมื่อได้รับการพิจารณาอนุมัติ