

# นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

## บริษัท คาราบาวกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

บริษัท คาราบาวกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) มุ่งมั่นรักษาแนวทางการปฏิบัติขององค์กรที่มีมาตรฐานด้านบรรษัทภิบาล สำหรับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัทฯ ดังที่ระบุไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ โดยบริษัทฯ จัดให้มีมาตรการการกำกับดูแล และการรับข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายผ่านช่องทางต่างๆ ของบริษัทฯ

นโยบายรับเรื่องร้องเรียน (“นโยบายฯ”) จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการรับข้อร้องเรียนและการจัดการตามข้อร้องเรียน และการคุ้มครองผู้ร้องเรียนซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ สามารถแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบรรษัทภิบาลและจริยธรรมธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบ โดยบริษัทฯ จะรักษาข้อมูลที่ได้จากการรายงานดังกล่าวไว้เป็นความลับ

บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายฯ ฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

- ก. เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน การประพฤติมิชอบ และการปฏิบัติที่ขัดต่อระเบียบของบริษัทฯ ตลอดจน กรณีได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือบุคลากรของบริษัทฯ มีขั้นตอนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ข. เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานใดๆ ที่กระทำการแทนบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับกฎหมาย การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจ รวมทั้งนโยบายและระเบียบต่างๆ ของบริษัทฯ
- ค. เพื่อให้ผู้ที่ต้องการส่งข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสถึงการปฏิบัติงานของกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่กระทำการแทนบริษัทฯ ที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจให้บริษัทฯ ทราบ โดยผ่านช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่างๆ ที่บริษัทฯ กำหนด
- ง. เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน/เบาะแส และบุคคลใดที่ให้ความร่วมมือกับบริษัทฯ ด้วยความสุจริตใจได้รับความคุ้มครอง ตลอดจน ได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้ง อันเนื่องมาจากการร้องเรียน อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

### 1. นิยาม

**บุคลากรของบริษัทฯ** หมายถึง ประธานกรรมการ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับของบริษัทฯ

**“การกระทำผิด”** หมายถึง การกระทำหรือละเว้นการกระทำใดๆ ของบุคลากรของบริษัทฯ ซึ่งเป็นการฝ่าฝืนกฎบัตร และจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับการทำงานต่างๆ ของบริษัทฯ ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

**“ทุจริตคอร์รัปชัน”** หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองและผู้อื่นรวมทั้ง การติดสินบน ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดๆ โดยการเสนอให้ สัญญาว่าจะให้ มอบให้ ให้คำมั่นว่าจะให้ เรียกร้อง หรือรับ ซึ่งเงินทรัพย์สิน หรือประโยชน์ในรูปแบบอื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของเอกชน หรือผู้มีหน้าที่ ไม่ว่าจะโดยทางตรง

หรือทางอ้อม เพื่อให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ อันเป็นการให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งธุรกิจ หรือแนะนำธุรกิจให้กับ บริษัทฯ โดยเฉพาะ หรือเพื่อให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมทางธุรกิจ

“**ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส**” หมายความว่า ผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ของบริษัทฯ ซึ่งได้รับผลกระทบ หรือพบเห็นการกระทำหรือ เหตุการณ์ได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านช่องทางการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสดของบริษัทฯ

“**คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน**” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งแต่งตั้งโดยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อทำหน้าที่รับข้อร้องเรียน/เบาะแสด และดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแทนจากสำนักต่างๆ ดังนี้

1. สำนักตรวจสอบภายใน
2. สำนักบริหารความเสี่ยง
3. สำนักกฎหมาย
4. สำนักทรัพยากรบุคคล
5. เลขานุการบริษัท
6. ผู้บริหารระดับสูงสุดของสำนักโรงงาน

## 2. **ขอบเขตของนโยบาย**

นโยบายฯ นี้จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ แจ้งข้อร้องเรียนหรือเปิดเผยข้อมูลที่แสดงถึงการที่ตนได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ การกระทำฝ่าฝืนกฎหมาย นโยบาย กฎระเบียบ และจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ ได้แก่

- การทุจริตคอร์รัปชัน
- การขโมย ยักยอกทรัพย์สิน ลักทรัพย์ หรือทำให้ทรัพย์สินเสียหาย
- การกระทำทุจริตเพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น
- การกระทำที่เป็นอันตรายหรือส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยทางร่างกาย จิตใจ
- การกระทำโดยเจตนาให้บริษัทฯ เสียหายหรือเสียประโยชน์
- การฝ่าฝืนจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ
- การได้รับผลกระทบจากผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทฯ
- การได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจต่างๆของบริษัทฯ และการกระทำของบุคลากรของบริษัทฯ
- การกระทำ หรือการสนับสนุนให้กระทำการฝ่าฝืนกฎหมาย นโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และจริยธรรมธุรกิจ รวมถึง การปกปิดหรือการช่วยเหลือปกปิดการกระทำดังกล่าว
- การกระทำอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนหรือบุคคลอื่น

## 3. **การรักษาข้อมูลเป็นความลับ**

นโยบายฯ นี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสมั่นใจว่าข้อร้องเรียนของตนจะได้รับการตอบสนองอย่างจริงจัง และผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสดจะไม่ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการรายงานข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสดโดยสุจริต ข้อมูลการเปิดเผยตัวของผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ อย่างไรก็ตามในการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสด ผู้ร้องเรียนควรรวบรวมและแจ้งข้อมูลด้วยความระมัดระวังและคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูลที่น่ามาร้องเรียนหรือเปิดเผย

#### 4. การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

บริษัทฯ จะไม่กระทำการใดที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส รวมทั้งพนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลอื่นใดที่รับจ้างทำงานให้แก่บริษัทฯ ซึ่งเป็นผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ไม่ว่าจะโดยการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน หรือสถานที่ทำงาน สักพนักงาน ชมชู้ ครอบงวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อบุคคลดังกล่าว ด้วยเหตุที่บุคคลนั้น

4.1 ให้ข้อมูล ให้ความร่วมมือ หรือให้ความช่วยเหลือไม่ว่าด้วยประการใดๆ เกี่ยวกับการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสด การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ และจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ

4.2 ให้ถ้อยคำ ยืนยันเอกสารหลักฐาน หรือเป็นพยานเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาหรือตรวจสอบกรณีมีเหตุสงสัยว่ามีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ

อนึ่ง บุคคลใดที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน/เบาะแส หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแสนี้ จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน/เบาะแสดเป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบของบริษัทฯ หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษทางวินัยและ/หรือดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

#### 5. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ หรือผู้ที่พบเห็นการกระทำ และมีความประสงค์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

5.1 ช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ภายนอกบริษัทฯ

5.1.1 จุดหมายทางไปรษณีย์ ส่งถึง กรรมการตรวจสอบ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เลขานุการบริษัทฯ  
บริษัท คาราบาวกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

393 อาคาร 393 สีสลม ชั้น 7 – 10 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

5.1.2 เว็บไซต์: [www.carabao.co.th](http://www.carabao.co.th) , [www.carabaogroup.com](http://www.carabaogroup.com)

5.1.3 จุดหมายอิเล็กทรอนิกส์: [whistleblowing@carabao.co.th](mailto:whistleblowing@carabao.co.th)

5.1.4 โทรศัพท์: +66 2636 6111

5.2 ช่องทางสำหรับบุคลากร ภายในบริษัทฯ

QR Code :



[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=\\_yy9l2uL30SpuZbvI77ihaps2siJFRNLhOWWxLQeNu9UQIQ5U1MzRUVCT0g0N0dVNFpZVTIOQUFOSC4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=_yy9l2uL30SpuZbvI77ihaps2siJFRNLhOWWxLQeNu9UQIQ5U1MzRUVCT0g0N0dVNFpZVTIOQUFOSC4u)

## 6. ขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการสอบสวน

6.1 เมื่อได้รับการแจ้งข้อร้องเรียนหรือเบาะแส คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนสอบถามข้อมูลเบื้องต้น จัดประเภท และพิจารณาระดับความมีนัยสำคัญ หากไม่มีนัยสำคัญคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูลกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน/เบาะแส และกำหนดแผนการดำเนินการ หรืออาจมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการและแจ้งต่อคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน

6.2 หากเป็นข้อร้องเรียน/เบาะแสที่มีนัยสำคัญให้คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน นำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือคณะกรรมการบริหาร เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และกำหนดแนวทางการจัดการเบื้องต้น

6.3 คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน รายงานความคืบหน้า สรุปผลการสอบสวน และเสนอแนวทางการจัดการต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือคณะกรรมการบริหาร

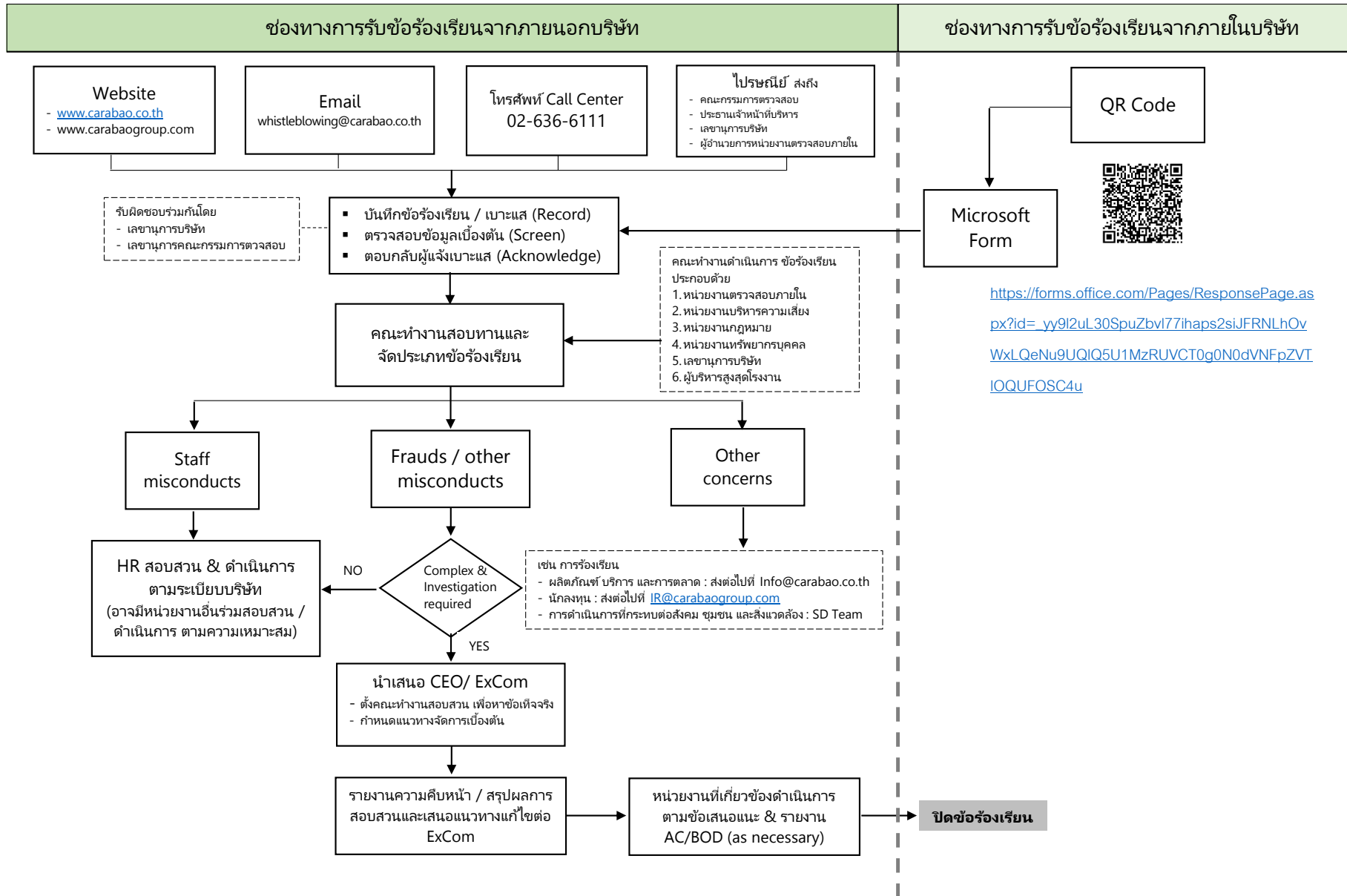
6.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแนวทางการจัดการตามข้อเสนอแนะของคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าของการดำเนินการ

6.5 คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน รายงานการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/เบาะแสต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทฯ ตามความเหมาะสม

6.6 คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน พิจารณาว่าจะให้ผู้ใดเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานในการรับข้อเท็จจริง รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการ ข้อสรุปและแนวทางการจัดการกับผู้แจ้งข้อร้องเรียน/เบาะแส

6.7 คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ต้องให้สิทธิผู้ถูกร้องเรียนได้รับทราบข้อร้องเรียน และพิสูจน์ตนเอง โดยการหาข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติมที่แสดงให้เห็นว่าตนเองไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกร้องเรียน

6.8 การดำเนินการสำหรับข้อร้องเรียน/เบาะแส ให้เริ่มดำเนินการโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยคำนึงถึงลักษณะความร้ายแรงของข้อร้องเรียน/เบาะแส ด้วยความระมัดระวังเพื่อที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพและรายละเอียดของการสอบสวน การตรวจสอบขั้นต้นจะค้นหาข้อสรุปของการไต่สวนและจะดำเนินการภายใน 2 สัปดาห์ นับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน/เบาะแส เว้นแต่กรณีเหตุจำเป็น



## 7. บทลงโทษ

7.1 หากผู้ถูกร้องเรียนได้กระทำความผิดจริงตามข้อร้องเรียน/เบาะแส ผู้ถูกร้องเรียน นั้น ไม่ว่าจะเป็นการผู้บริหาร หรือพนักงาน ย่อมถือว่าเป็นผู้กระทำผิดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน กฎบัตรและจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) (แล้วแต่กรณี) และจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทฯ กำหนดไว้ และหากการกระทำผิดนั้น เป็นการกระทำที่ผิดต่อกฎหมาย ผู้กระทำผิดนั้นจะต้องได้รับโทษทางกฎหมายไม่ว่าในทางแพ่งหรือทางอาญา หรือตามกฎหมายอื่นด้วย

7.2 ผู้ใดกระทำการโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามนโยบายฯ รวมทั้งมีพฤติกรรมก่อกวนแก่งัด ช่มชู้ลงโทษทางวินัย หรือเลิกปฏิบัติ ด้วยวิธีการอันไม่ชอบ เนื่องมาจากการร้องเรียนต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนตามนโยบายฯ ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัย และต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่บริษัทฯ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนอาจต้องรับผิดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป