
หลักเกณฑ์การรับแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน

บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

	หน้า
1. เจตนารมณ์	3
2. คำนิยาม	4
3. ขอบเขตของการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน	7
4. บุคคลที่สามารถแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน	8
5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่	9
6. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง	11
7. ช่องทางในการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน	12
8. ขั้นตอนการดำเนินการ	13
9. การบังคับใช้ และบทลงโทษ	16

1. เจตนาารมณั

บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) โดยคณะกรรมการบริษัท มีเจตนาารมณัที่จะส่งเสริมให้บริษัท เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการทำกับดูละการที่ดี และมีระบบการบริหารจัดการ ที่มีมาตรฐาน มุ่งเน้นการสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุก ฝ่าย มีคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจ โปร่งใส และตรวจสอบได้ จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์การ รับแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องแจ้งเบาะแส หรือข้อ ร้องเรียน ของกลุ่มบริษัท มีแบบแผนที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบาย การทำกับดูละการที่ดีของบริษัท โดยให้ทุกคนแจ้งอย่างสุจริต ถึงการประพฤติผิด รวมถึง การรายงานทางการเมินที่ไม่ถูกต้อง หรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง ให้บริษัททราบ ผ่าน ช่องทางต่างๆที่บริษัทจัดเตรียมไว้ ตลอดจนกลไกการคุ้มครองกับบุคคลผู้แจ้งเบาะแส หรือ ข้อร้องเรียน รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลการสืบสวนสอบสวน มิให้ต้องรับ อันตราย หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ ข้อมูลกับบริษัท

2. คำนิยาม

คำว่า	หมายความว่า
“บริษัท”	บริษัท บิซิฟิจิ จำกัด (มหาชน) หรือ บิซิฟิจิ
“บริษัทย่อย”	บริษัทที่บิซิฟิจิถือหุ้นโดยตรงหรือโดยอ้อมเกินกว่าร้อยละ 50 (ห้าสิบ) ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมด หรือมีอำนาจควบคุมในเรื่อง การกำหนดนโยบายทางการเงินและการดำเนินงานของบริษัท
“กลุ่มบริษัท”	บิซิฟิจิ และบริษัทย่อย ของ บิซิฟิจิ
“คณะกรรมการ”	คณะกรรมการ บิซิฟิจิ
“กรรมการ”	กรรมการ บิซิฟิจิ
“พนักงาน”	พนักงาน ถึง ผู้บริหารระดับรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ พนักงาน พนักงานตามสัญญาจ้าง หรือบุคคลที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท
“ระเบียบ”	ระเบียบ ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีผลบังคับกับการปฏิบัติของกลุ่มบริษัท
“การประพฤติผิด”	การกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบของกลุ่ม บริษัท รวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ 2.1 การทุจริต 2.2 การกระทำผิดกฎหมาย หรือระเบียบบริษัท หรือ การทำผิด จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่ม บริษัท อื่นๆ นอกเหนือจากการกระทำทุจริต ตามความหมาย ในข้อ 2.1 แห่งหลักเกณฑ์การรับแจ้งเบาะแส หรือข้อ ร้องเรียน ที่กำหนดนี้
“การทุจริต”	ตามความหมายในข้อ 2.1 ของหลักเกณฑ์ฯ ที่กำหนดนี้ หมายความว่า การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย <u>สำหรับตนเองหรือผู้อื่น</u> ซึ่งรวมถึงการกระทำ ดังนี้ 2.1.1 การยกยอกทรัพย์สิน หมายความว่า การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็น ของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย เบียดบังเอาทรัพย์สิน นั้นเป็นของตนเองหรือบุคคลที่สาม 2.1.2 การคอร์รัปชัน หมายความว่า การให้ หรือ การรับ หรือเสนอว่าจะ ให้ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดกับบุคคลหรือหน่วยงาน เพื่อให้ บุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้น ใช้อำนาจหน้าที่ ที่มีอยู่ กระทำการ ไม่กระทำการ เร่งรัด หรือประวิงการกระทำใด อันมิชอบ ด้วย อำนาจหน้าที่ เพื่อประโยชน์ของกลุ่มบริษัท เว้นแต่เป็นกรณีที่ กฎหมาย จารีต และขนบธรรมเนียมกำหนดให้กระทำได้

	<p>2.1.3 การฉ้อโกงหรือการแก้ไขงบการเงินโดยทุจริต หมายความว่า การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้ทราบ และโดยการหลอกลวงดังว่านั้นได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือเรื่องระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง หรือการแก้ไขส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมดของข้อมูลที่ปรากฏในงบการเงิน หรือข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำงบการเงิน เพื่อให้งบการเงินนั้นแตกต่างไปจากงบการเงินที่แท้จริง เพื่อให้ตนได้ไปซึ่งประโยชน์ในลักษณะที่มีชอบด้วยกฎหมาย</p>
<p>“ผู้รับข้อร้องเรียน”</p>	<p><u>กรณีร้องเรียนพนักงาน ได้แก่</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ประธานกรรมการตรวจสอบ และกรรมการตรวจสอบ ▪ หัวหน้าสำนักตรวจสอบภายใน <p><u>กรณีร้องเรียน กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริษัท หรือ คณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ประธานกรรมการบริษัท ▪ ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล ▪ เลขานุการบริษัท
<p>“ผู้ประสานงานข้อร้องเรียน”</p>	<p><u>กรณีร้องเรียนพนักงาน</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ หัวหน้าสำนักตรวจสอบภายใน (หรือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจาก คณะกรรมการตรวจสอบ กรณีหัวหน้าสำนักตรวจสอบภายในเป็นผู้ถูกร้องเรียน) ให้มีหน้าที่ในการประสานงาน และรวบรวมข้อร้องเรียนเพื่อนำเสนอไปยังคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อแต่งตั้งคณะทำงานสอบข้อเท็จจริง (กรณีมีมติให้รับเรื่องไว้ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามหลักเกณฑ์ฯ นี้ด้วย <p><u>กรณีกรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริษัท หรือ คณะกรรมการชุดย่อยถูกร้องเรียน</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ เลขานุการบริษัท (หรือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากประธานกรรมการบริษัท และ/หรือ ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล กรณีเลขานุการบริษัทถูกร้องเรียน) มีหน้าที่ในการประสานงาน และรวบรวมข้อร้องเรียนเพื่อนำเสนอไปยังประธานกรรมการบริษัท และ/หรือ ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล เพื่อแต่งตั้งคณะทำงานสอบข้อเท็จจริง (กรณีมีคำสั่งให้รับเรื่องไว้ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามหลักเกณฑ์ฯ นี้ด้วย

<p>“ผู้ถูกร้องเรียน”</p>	<p>คณะกรรมการชุดย่อย กรรมการบริษัท กรรมการผู้จัดการใหญ่ พนักงาน พนักงานตามสัญญาจ้าง หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท ที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งข้อร้องเรียนว่า มีการประพฤติผิดตามระเบียบข้อ 2.1 หรือ ข้อ 2.2</p> <p>ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบข้อร้องเรียนพบว่ามีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสิ่งการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้วย ให้ถือว่าบุคคลนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย</p>
<p>“ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อร้องเรียน”</p>	<p>กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานข้อร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบข้อร้องเรียนของกลุ่มบริษัท ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน</p>
<p>“คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง”</p>	<p>คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงของกลุ่มบริษัท ได้แก่กลุ่มบุคคลที่ถูกแต่งตั้งโดยคณะกรรมการตรวจสอบ (กรณีร้องเรียนพนักงาน) หรือ โดยประธานกรรมการบริษัท และ/หรือ ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล (กรณีร้องเรียนกรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริษัท หรือคณะกรรมการชุดย่อย)</p>
<p>“ผู้มีอำนาจตัดสินใจผลสรุปข้อร้องเรียนและสั่งลงโทษ”</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กรณีการตัดสินใจผลสรุปข้อร้องเรียนและสั่งลงโทษ พนักงาน ถึงระดับหัวหน้าสายงาน รวมถึง หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน ให้นำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ พิจารณานอมนิติ ▪ กรณีการตัดสินใจผลสรุปข้อร้องเรียนและสั่งลงโทษ กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย ให้นำเสนอคณะกรรมการบริษัท พิจารณานอมนิติ

3. ขอบเขตการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน

พนักงาน กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย พนักงานตามสัญญาจ้าง หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท อาจถูกร้องเรียนตามนี้ หากมีการประพฤติผิด ตามข้อ 2.1 และ ข้อ 2.2 บริษัทกำหนดให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอเกี่ยวกับการประพฤติผิด ดังกล่าว ในกรณีที่ผู้แจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตนให้ทราบ ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาถึงข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียนว่า มีข้อมูลที่ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอหรือไม่ โดยจะไม่รับข้อร้องเรียนหากเป็นไปตามกรณี ดังนี้

- 3.1 เรื่องที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์การกระทำการทุจริตหรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงได้
- 3.2 เรื่องที่ได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการบริหารงานบุคคล เรื่อง การลงโทษทางวินัย และการร้องทุกข์ของบริษัทแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม
- 3.3 เรื่องที่บริษัทรับเรื่องไว้แล้ว และอยู่ระหว่างกระบวนการสอบข้อเท็จจริงของบริษัท

4. บุคคลที่สามารถแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียน

บุคคลใดๆ ที่ทราบเรื่องที่ร้องเรียน หรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าจะตนเองจะได้รับ ความเสียหายหรือไม่ก็ตามว่า พนักงานหรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริษัท หรือ คณะกรรมการชุดย่อย มีการประพฤติผิด ตามข้อ 2.1 หรือข้อ 2.2 สามารถแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน รวมถึงการแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับบริษัท

ทั้งนี้ กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งเพียงพอว่าผู้แจ้งข้อร้องเรียนมีพฤติการณ์ชัดแจ้งว่ากล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต บริษัทจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

- 4.1 ในกรณีที่ผู้แจ้งข้อร้องเรียนเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบบริษัทว่าด้วยการบริหารงานบุคคล
- 4.2 ในกรณีที่ผู้แจ้งข้อร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และกลุ่มบริษัท ได้รับความเสียหาย บริษัทอาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งข้อร้องเรียนด้วย

5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่

5.1 ผู้รับข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ดังนี้

5.1-1 กรณีพนักงานถูกร้องเรียน ได้แก่ ประธานกรรมการตรวจสอบ กรรมการตรวจสอบ และหัวหน้าสำนักตรวจสอบภายใน

5.1-2 กรณี กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย ถูก ร้องเรียน ได้แก่ ประธานกรรมการบริษัท ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล และ เลขาธิการบริษัท

5.2 ผู้ประสานงานข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ดังนี้

5.2-1 กรณีพนักงานถูกร้องเรียน ให้ หัวหน้าสำนักตรวจสอบภายใน (หรือผู้ที่ได้รับ แต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ กรณีหัวหน้าสำนักตรวจสอบภายในถูก ร้องเรียน) มีหน้าที่ในการประสานงาน และรวบรวมข้อร้องเรียนเพื่อนำเสนอต่อ คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานใน เบื้องต้นว่ารับหรือไม่ หากมีมติรับเรื่อง คณะกรรมการตรวจสอบจะแต่งตั้ง คณะทำงานสอบข้อเท็จจริงเรื่องดังกล่าวเป็นลำดับต่อไป

5.2-2 กรณี กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย ถูก ร้องเรียน ให้ เลขาธิการบริษัท หรือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากประธานกรรมการบริษัท และ/หรือ ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล กรณีเลขาธิการบริษัทที่มีสถานะเป็น กรรมการบริษัท ถูกร้องเรียน) มีหน้าที่ในการประสานงาน และรวบรวมข้อ ร้องเรียนเพื่อนำเสนอต่อประธานกรรมการบริษัท และ/หรือ ประธานกรรมการ บรรษัทภิบาล พิจารณาว่ารับหรือไม่ หากมีคำสั่งรับเรื่อง ขอให้ประธานกรรมการ บริษัท และ/หรือ ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานสอบ ข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าวเป็นลำดับต่อไป

นอกจากนี้ ผู้ประสานงานข้อร้องเรียน ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามหลักเกณฑ์นี้ด้วย

5.3 ผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริษัท หรือ คณะกรรมการชุดย่อย ซึ่งถูกร้องเรียน หรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งข้อร้องเรียนว่ามีการประพฤติผิดตามหลักเกณฑ์ข้อ 2.1 หรือ ข้อ 2.2 ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบข้อร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสิ่งการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้วย ให้ถือว่าบุคคลนั้น เป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

5.4 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อร้องเรียน ได้แก่ กรรมการ พนักงาน หรือ บุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานข้อร้องเรียน หรือผู้

ตรวจสอบข้อร้องเรียนของกลุ่มบริษัท ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

5.5 คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง ของกลุ่มบริษัท ได้แก่

5.5-1 บุคคลที่แต่งตั้งโดยคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน ประกอบด้วยบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากแต่ละหน่วยงาน ของบีซีพีจี หน่วยงาน ละ 1 คน ดังนี้

- สำนักตรวจสอบภายใน
- สำนักกฎหมาย
- ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจสอบ จะแต่งตั้งพนักงานหรือบุคคลภายนอกอื่นร่วมเป็นกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยก็ได้

5.5-2 บุคคลที่แต่งตั้งโดยประธานกรรมการบริษัท และ/หรือ ประธานกรรมการบริษัทภิบาล ในกรณี กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริษัท หรือ คณะกรรมการชุดย่อย เป็นผู้ถูกร้องเรียน

ทั้งนี้ คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกคนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียน

5.6 ผู้มีอำนาจตัดสินผลสรุปข้อร้องเรียนและสั่งลงโทษ

ให้คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงนำเสนอการลงโทษ (ถ้ามี) ตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ของแต่ละบริษัท ต่อผู้มีอำนาจตัดสินผลสรุปข้อร้องเรียนและสั่งลงโทษ ดังนี้

- กรณีการตัดสินผลสรุปข้อร้องเรียนและสั่งลงโทษ พนักงาน ถึงระดับหัวหน้าสายงาน รวมถึง หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน ให้นำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบของบีซีพีจี พิจารณาอนุมัติ
- กรณีการตัดสินผลสรุปข้อร้องเรียน และสั่งลงโทษ กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย ให้นำเสนอคณะกรรมการบริษัท พิจารณาอนุมัติ

6 การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ตามข้อ 4 และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามข้อ 5 จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากกลุ่มบริษัท เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชำนาญ ครอบคลุมการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่แจ้งและร้องเรียน จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

บุคคลใดๆ ที่ได้รับทราบข้อร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนตามขั้นตอนนี้ จะต้องปกป้องข้อมูลข้อร้องเรียน หรือที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งข้อร้องเรียน แห่ล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดนี้ หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย จะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี

7 ช่องทางการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน

ผู้แจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องผ่านเว็บไซต์ของบริษัทตามเว็บไซต์

www.bcpvggroup.com

ภายใต้หัวข้อ: การกำกับดูแลกิจการที่ดี / ช่องทางการร้องเรียน หรือตาม Web Link ด้านล่างนี้

<http://www.bcpvggroup.com/th/corporate-governance/whistleblowing-channel>

หรือช่องทางอื่นๆ ดังนี้

- จดหมายปิดผนึก ส่งถึง **ประธานกรรมการตรวจสอบ** ตามที่อยู่ของสำนักงานใหญ่ ดังนี้
บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 2098 อาคาร เอ็มทาวเวอร์ ชั้น 12 ถนนสุขุมวิท
แขวงพระโขนงใต้ เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร 10260
หรือ E-mail : auditcommittee@bcpvggroup.com
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
 - คณะกรรมการตรวจสอบ และ หัวหน้าสำนักตรวจสอบภายใน
Email: ico@bcpvggroup.com หรือ
 - ประธานกรรมการบริษัท ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล และ เลขานุการบริษัท
Email: cg@bcpvggroup.com
- โทรศัพท์ : **หัวหน้าสำนักตรวจสอบภายใน** ที่หมายเลข: +66 2 335 8906

8 ขั้นตอนการดำเนินการ

8.1 การตรวจสอบข้อร้องเรียน ภายหลังจากผู้ประสานงานข้อร้องเรียน (หัวหน้าสำนักตรวจสอบภายใน หรือเลขานุการบริษัท ตามแต่ละกรณี) ได้รวบรวมข้อร้องเรียน พร้อมทั้งหลักฐานนำเสนอยังผู้พิจารณาเรื่องและแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่มตามผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

8.1-1 กรณีพนักงานถูกร้องเรียน ผู้ประสานงานข้อร้องเรียน (หัวหน้าสำนักตรวจสอบภายใน) นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ กรณีคณะกรรมการตรวจสอบมีมติรับเรื่องร้องเรียน และให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายในระยะเวลาที่กำหนด
กรณี หัวหน้าสำนักตรวจสอบภายใน ถูกร้องเรียน ให้คณะกรรมการตรวจสอบแต่งตั้งฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือ บุคคลที่เห็นว่าเหมาะสม เป็นผู้ประสานงานข้อร้องเรียนแทนผู้ถูกร้องเรียน

8.1-2 กรณีกรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริษัท หรือ คณะกรรมการชุดย่อย ถูกร้องเรียน ผู้ประสานงานข้อร้องเรียน (เลขานุการบริษัท) นำเสนอ ต่อประธานกรรมการบริษัท และ/หรือ ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ประธานกรรมการบริษัท และ/หรือประธานกรรมการบรรษัทภิบาลแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด
กรณี เลขานุการที่มีสถานะเป็นกรรมการบริษัทถูกร้องเรียน ให้ประธานกรรมการบริษัท และ/หรือ ประธานกรรมการบรรษัทภิบาล แต่งตั้งบุคคลที่เห็นว่าเหมาะสม เป็นผู้ประสานงานข้อร้องเรียนแทนผู้ถูกร้องเรียน

ทั้งนี้ภายหลังจากผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามแต่ละกรณี มีมติให้รับเรื่องไว้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ให้ผู้ประสานงานข้อร้องเรียน ส่งสำเนาหนังสือแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงไปยังกรรมการผู้จัดการใหญ่ทันที

8.2 ระยะเวลาการดำเนินการ

8.2-1 กรณีพนักงานถูกร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ประสานงานข้อร้องเรียน แจ้งยังประธานกรรมการตรวจสอบ โดยทันที เพื่อให้ประธานกรรมการตรวจสอบมีคำสั่งเรียกประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ตามดุลพินิจ และให้ผู้ประสานงานฯ รวบรวมข้อร้องเรียนพร้อมหลักฐานที่ได้รับ นำเสนอยังที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ

กรณีกรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริษัท หรือ คณะกรรมการชุดย่อย ถูกร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งไปยังประธานกรรมการบริษัท และ/หรือ ประธานกรรมการบริษัทภิบาล โดยทันที เพื่อให้ประธานกรรมการบริษัท และ/หรือ ประธานกรรมการบริษัทภิบาล พิจารณาข้อมูลและแต่งตั้งคณะทำงานสอบข้อเท็จจริง ตามดุลพินิจ

8.2-2 ภายหลังกการพิจารณาและมีมติจาก ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ให้ผู้ประสานงานข้อร้องเรียน สำเนาหนังสือแต่งตั้งคณะทำงานสอบข้อเท็จจริงไปยังกรรมการผู้จัดการใหญ่โดยทันที และดำเนินการให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระยะเวลาที่กำหนด ตลอดจนการรวบรวมข้อมูลหลักฐานที่ได้รับ หลักฐานที่เกิดขึ้นระหว่างการสอบข้อเท็จจริง รายงานสรุปผลการสอบข้อเท็จจริง ให้จัดเก็บไว้อย่างปลอดภัย

8.2-3 กรณีพนักงานถูกร้องเรียน คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปข้อร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว พร้อมนำเสนอทลงโทษ (ถ้ามี) ต่อผู้มีอำนาจแต่งตั้งฯ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มมีมติแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้ผู้ประสานงานฯ ต้องแจ้งผลกลับยังผู้ร้องเรียน ภายใน 60 วัน นับจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน

กรณีกรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริษัท หรือ คณะกรรมการชุดย่อย ถูกร้องเรียน คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปข้อร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว พร้อมนำเสนอทลงโทษ (ถ้ามี) ต่อผู้มีอำนาจแต่งตั้งฯ ก่อนนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มมีมติแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้ผู้ประสานงานฯ ต้องแจ้งผลกลับยังผู้ร้องเรียน ภายใน 90 วัน นับจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน

8.2-4 กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.2-3 ให้ผู้ประสานงานข้อร้องเรียน นำเสนอผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง (ตามแต่ละกรณี) เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกินจำนวนวันของแต่ละกรณี ที่ระบุไว้ตามข้อ 8.2-3

8.2-5 หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือไม่ขอขยายระยะเวลาที่กำหนดไว้ข้างต้น ให้ถือว่า คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดนี้ และต้องดำเนินการทำหนังสือชี้แจงต่อผู้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ตรวจสอบข้อร้องเรียน ถึงเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้

8.3 การรายงาน

- 8.3-1 กรณีพนักงานถูกร้องเรียน คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง มีหน้าที่รายงานผลสรุปข้อร้องเรียนและเสนอให้ลงโทษ ตามข้อ 5.6 (ถ้ามี) ต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาอนุมัติ และในกรณีหัวหน้าสำนักตรวจสอบภายใน หรือผู้บริหารระดับหัวหน้าสายงานเป็นผู้ถูกร้องเรียน ต้องรายงานผลสรุปข้อร้องเรียนและคำสั่งลงโทษ ต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบด้วย
- 8.3-2 กรณีกรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริษัท หรือคณะกรรมการชุดย่อย ถูกร้องเรียน คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง มีหน้าที่รายงานผลสรุปข้อร้องเรียนและเสนอให้ลงโทษ ต่อ ประธานกรรมการบริษัท และ/หรือประธานกรรมการบริษัทภิบาล เพื่อเห็นชอบ ก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติคำสั่งลงโทษ
- 8.3-3 ภายหลังจากคณะทำงานสอบข้อเท็จจริงได้จัดทำรายงานสรุปผลการสอบข้อเท็จจริง และรายงานไปยังผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะทำงานสอบข้อเท็จจริงเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ผู้ประสานงานข้อร้องเรียน ออกหนังสือแจ้งผลการสอบข้อเท็จจริงตามรายงานสรุปผลการสอบฯ จากคณะทำงานสอบข้อเท็จจริง โดยให้มีการลงนามโดยประธานกรรมการตรวจสอบ หรือ ประธานกรรมการบริษัท และ/หรือ ประธานกรรมการบริษัทภิบาล (แล้วแต่กรณี) เป็นผู้ลงนามในหนังสือแจ้งผลดังกล่าว ก่อนแจ้งยังผู้แจ้งข้อร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ให้ผู้ประสานงานข้อร้องเรียน สำเนารายงานผลสรุปข้อร้องเรียนไปยัง กรรมการผู้จัดการใหญ่ และ คณะกรรมการบริษัทภิบาล (Corporate Governance Committee) ในทุกกรณี

9 การบังคับใช้ และบทลงโทษ

การบังคับใช้

ขั้นตอนการรับแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนฉบับนี้บังคับใช้กับกลุ่มบริษัท ยกเว้นในกรณีที่ขั้นตอนการดำเนินการนี้กำหนดไว้ชัดหรือแย้งกับกฎหมายของประเทศที่บริษัทย่อยดำเนินการอยู่ ให้ใช้ข้อบังคับของกฎหมายนั้นๆ แทน

บทลงโทษ

ผู้ใดกระทำการดังต่อไปนี้ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยร้ายแรง และต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่บริษัท หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดชอบในทางแพ่งและทางอาญาหรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย

- ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้
- กระทำการ งดเว้นกระทำการ หรือละเว้นกระทำการ ด้วยวิธีการอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพื่อให้ผู้อื่นได้รับโทษโดยไม่มีมูลเหตุ หรือไม่มีมูลความจริง โดยที่ตนทราบอยู่แล้วว่าเรื่องที่พิจารณานั้นไม่มีมูลความจริงตามที่กำหนดในประกาศนี้
- กระทำการ งดเว้นกระทำการ หรือละเว้นกระทำการ ด้วยวิธีการอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพื่อให้ผู้อื่นไม่ต้องรับโทษโดยที่มีการกระทำความผิดเกิดขึ้นจริง และโดยที่ตนทราบอยู่แล้วว่าเรื่องที่พิจารณานั้นมีมูลความจริงตามที่กำหนดในประกาศนี้
- กลั่นแกล้ง ช่มชู้ หรือกระทำการใดอันเป็นเหตุให้บุคคลอื่นต้องรับโทษ เนื่องมาจากการร้องเรียนต่อผู้แจ้งข้อร้องเรียน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน โดยไม่มีมูลเหตุ หรือไม่มีมูลความจริง โดยที่ตนทราบอยู่แล้วว่าเรื่องที่พิจารณานั้นไม่มีมูลความจริงตามที่กำหนดในประกาศนี้