

12. นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด

บริษัทฯ มีนโยบายมีความมุ่งมั่นพร้อมที่จะรับฟังต่อความเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัยหรือเรื่องร้องเรียนอันเกี่ยวข้องกับ การดูแลกิจการ หรือการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนไม่ว่าจะมาจากบุคลากรภายในองค์กร หรือจากบุคคลภายนอก ทั้งนี้บริษัทฯ ขอให้คำมั่นว่าจะพิจารณาดำเนินการต่อความเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัย หรือเรื่องร้องเรียน ด้วยความโปร่งใส สุจริตและยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจะเก็บรักษาความลับ ปกป้อง และมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต พยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ทั้งในระหว่างการสอบสวน และภายหลังการสอบสวนเรื่องร้องเรียน

12.1 วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
- (2) เพื่อเน้นย้ำถึงการให้ความสำคัญกับการรับฟัง การรับฟัง การรับเรื่องร้องเรียนจากบุคลากรภายในองค์กร หรือจากบุคลากรภายนอก ที่ถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของบริษัทฯ ในกลุ่มการช่วยเฝ้าระวัง ติดตาม หรือตรวจสอบการดำเนินงานธุรกิจของกลุ่มบริษัท โรแยล พลัส จำกัด
- (3) เพื่อป้องกันความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพของกลไกระบบเตือนภัยล่วงหน้า อันจะนำมาซึ่งการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียและเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

12.2 คำนิยามและคำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคล กรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของบริษัทฯ รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัทฯ ที่แจ้งข้อร้องเรียนด้วยเจตนาสุจริต เมื่อพบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัทฯ หรือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ หรือการทุจริตใดๆของบริษัทฯ

ผู้รับข้อร้องเรียน หมายถึง ประธานกรรมการตรวจสอบ

12.3 ขอบเขตเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้ตามช่องทางรับข้อร้องเรียน เมื่อมีข้อสงสัยหรือพบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหลักปฏิบัติที่ดีในเรื่องต่อไปนี้

- (1) การกระทำที่ทุจริตที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยทางตรงหรือทางอ้อม เช่น พบเห็นบุคลากรในองค์กรติดสินบน/ รับสินบน เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชน
- (2) การกระทำที่ผิดต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทฯ จนทำให้สงสัยว่า อาจจะเป็นช่องทางหรือเป็นโอกาสในการทุจริต
- (3) การกระทำที่ทำให้บริษัทฯ เสียผลประโยชน์ กระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ
- (4) การกระทำที่ผิดกฎหมาย ผิดศีลธรรม หรือจรรยาบรรณทางธุรกิจ
- (5) การฝ่าฝืนการปฏิบัติตามหลักการและแนวปฏิบัติของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และนโยบายต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน
- (6) การไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

12.4 ช่องทางรับข้อร้องเรียน

- (1) แจ้งผ่านระบบรับข้อร้องเรียน ทางหน้าเว็บไซต์ของบริษัทฯ โดยระบบรับข้อร้องเรียนดังกล่าวจัดอยู่ภายในนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิด
- (2) ส่งอีเมลถึงผู้รับข้อร้องเรียน chairman.ac@royalplus.co.th

ผู้ร้องเรียนควรระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพออันแสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควร เชื่อว่ามีการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท นโยบาย หรือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เกิดขึ้น

12.5 ขั้นตอนการดำเนินการ

- (1) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ผู้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง หรืออาจมอบหมายให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ไว้วางใจเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- (2) ผู้รับข้อร้องเรียนหรือผู้ได้รับมอบหมาย สามารถเชิญพนักงานที่ต้องสงสัย หรือมีความเกี่ยวข้องกับกรณีที่ได้รับการร้องเรียนมาให้ข้อมูล หรือขอให้จัดส่งเอกสารใดๆ ที่เกี่ยวข้องมาเพื่อการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง
- (3) หากตรวจสอบแล้วพบว่า เป็นความจริง บริษัทฯ จะดำเนินการดังต่อไปนี้
 - 3.1) ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องการกระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย หรือจรรยาบรรณของบริษัทฯ ผู้รับข้อร้องเรียนจะเสนอเรื่องพร้อมความเห็น และแนวทางในการปฏิบัติที่เสนอต่อผู้มีอำนาจดำเนินการในบริษัทฯ คณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาดำเนินการ
 - 3.2) ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญ เช่น เป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ หรือฐานะทางการเงินของบริษัทฯ หรือขัดแย้งกับนโยบายในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น ผู้รับข้อร้องเรียนจะเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณา
 - 3.3) ในกรณีที่ข้อร้องเรียนก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใดผู้หนึ่ง จะให้ความเห็น และแนวทางบรรเทาความเสียหายที่เหมาะสม และเป็นธรรมต่อผู้เสียหาย เสนอต่อผู้มีอำนาจดำเนินการ คณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณา
- (4) หากการสืบสวนข้อเท็จจริงแล้วพบว่า ข้อมูลหรือหลักฐานที่มี มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าผู้ที่ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดจริง บริษัทฯ จะให้สิทธิผู้ถูกกล่าวหา ได้รับทราบข้อกล่าวหา และให้สิทธิผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ตนเอง โดยการหาข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติมที่แสดงให้เห็นว่าตนเองไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำอันทุจริต ตามที่ได้ถูกกล่าวหา
- (5) หากผู้ถูกร้องเรียน ได้กระทำความผิดจริง และความผิดนั้น ถือว่าเป็นการกระทำผิดตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัย ตามระเบียบที่บริษัทฯ กำหนดไว้ และหากการกระทำทุจริตนั้น ผิดกฎหมายผู้กระทำความผิดอาจจะต้องได้รับโทษทางกฎหมาย
- (6) บริษัทฯ จะแจ้งความคืบหน้าและผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หรือการกระทำผิด หรือการทุจริตให้กับผู้ร้องเรียนที่ได้เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล ตามช่องทางติดต่อที่ได้ให้ไว้ หรือผู้ร้องเรียนสามารถติดตามสถานะความคืบหน้าการดำเนินการผ่านทางช่องทางติดตามที่บริษัทฯ กำหนด อย่างไรก็ตาม หากมีความจำเป็นเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความลับ บริษัทฯ อาจไม่สามารถให้ข้อมูลในรายละเอียดเกี่ยวกับการสอบสวนหรือการลงโทษทางวินัยได้

12.6 มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน

(1) บริษัทฯ จะคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มความสามารถ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับโดยจะจำกัดการเข้าถึงข้อมูลให้เฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องที่ร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

(2) บริษัทฯ จะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยจะคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล ความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูล แหล่งข้อมูล และบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

(3) ผู้ร้องเรียน ผู้ที่เกี่ยวข้อง แหล่งข้อมูล และบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีสิทธิได้รับการชดเชย การบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรม

(4) ผู้ได้รับข้อมูลเรื่องร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการสืบหาข้อเท็จจริง มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลรายละเอียดข้อร้องเรียน รวมทั้งเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่ทางกฎหมายกำหนด

12.7 การร้องเรียนอันเป็นเท็จ

ผู้ร้องเรียนย่อมตระหนักและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าการร้องเรียนจะต้องกระทำโดยสุจริต ไม่มีเจตนากลั่นแกล้งองค์กรหรือบุคคล หรือโดยมีเจตนาไม่สุจริต ไม่เป็นธรรมหากผู้ร้องเรียนได้ร้องเรื่องอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือเจตนากลั่นแกล้งองค์กรหรือบุคคล กลุ่มบริษัทจะดำเนินการตามขั้นตอนของบริษัท หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณีต่อไป