

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing Policy)

บริษัท กลุ่มสมอทอง จำกัด (มหาชน)

บริษัท กลุ่มสมอทอง จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) และบริษัทย่อย ตระหนักถึงการการทุจริต และหรือ/การกระทำผิดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานหรือการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท และบริษัทย่อย บริษัทจึงได้จัดทำนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน (“นโยบาย”) เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส เพื่อรับฟังข้อร้องเรียน และ/หรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทและบริษัทย่อย หรือจากการที่บุคลากรของบริษัทและบริษัทย่อยกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ จรรยาบรรณทางธุรกิจหรือนโยบายของบริษัทและบริษัทย่อย รวมถึงมาตรการในการรักษาความลับ ปกป้องและคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงพยานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริษัทสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม แก้ไข หรือปรับปรุงให้ถูกต้อง โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน

บุคคลภายนอกและผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือพบเห็นบุคลากรของบริษัท หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำแทนบริษัทและบริษัทย่อย มีการกระทำที่เข้าข่ายกรณี ดังต่อไปนี้

1.1. ประพฤติผิด หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย จรรยาบรรณทางธุรกิจ นโยบาย การกำกับดูแลกิจการ นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทและบริษัทย่อย และ/หรือกฎเกณฑ์ของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.2. การทุจริต หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายให้แก่ ตนเองและ/หรือผู้อื่น ซึ่งหมายรวมถึงการกระทำดังต่อไปนี้

(1) การยักยอกทรัพย์สิน หมายถึง การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่น โดยเบียดบังเอาทรัพย์สินนั้นมาเป็น ของตนเองหรือบุคคลที่สาม

(2) คอร์รัปชัน หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาโดยหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน หรือการ ทุจริตโดยใช้หรืออาศัยตำแหน่งหน้าที่ อำนาจ อิทธิพลที่ตนมีอยู่ เพื่อประโยชน์แก่ตนเอง และ/หรือผู้อื่น และหมายรวม ไปถึงการให้หรือรับสินบน ไม่ว่าจะโดยการเสนอ (Offering) การให้คำมั่นสัญญา (Promising) การให้หรือรับ (Giving or Accepting) หรือการเรียกร้อง (Demanding) ทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใด ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อจูงใจให้ บุคคลกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดที่ขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรมอันดี หรือละเว้นหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้ได้มาหรือรักษาไว้ ซึ่งผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมทางธุรกิจ เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือจารีตทางการค้า ให้กระทำได้

(3) การตกแต่งงบการเงิน หมายถึง การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการสื่อสารข้อมูลในงบการเงินอันเป็นเท็จ หรือปกปิดความจริงกระทำการโดยการบันทึกสินทรัพย์ หรือรายรับมากเกินไปหรือน้อยเกินไป รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลไม่ ครบถ้วน การตกแต่งข้อมูลคุณสมบัติของพนักงานหรือการตกแต่งเอกสารภายในและภายนอก

ทั้งนี้ บริษัทและบริษัทย่อย **ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียน**ในกรณี ดังต่อไปนี้

- 1) เรื่องที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย หรือประธานเจ้าหน้าที่ บริหาร มีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน
- 2) เรื่องที่คณะกรรมการตรวจสอบมีมติเด็ดขาดแล้ว
- 3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิจารณา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- 4) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำการทุจริตหรือ ประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้

- 5) เรื่องที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทและบริษัทย่อย หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยโดยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

2. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่

2.1. ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (Whistle Blower) ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่พบเห็น ทราบหรือสงสัยโดยสุจริตว่า บุคลากรของบริษัทและบริษัทย่อย หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัทและบริษัทย่อย มีการประพฤติผิดตามข้อ 1.1 และ/หรือข้อ 1.2

2.2. ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือคณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่ส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน

2.3. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่รวบรวมความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตาม และปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

2.4. ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ บุคลากรของบริษัทและบริษัทย่อย หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัทและบริษัทย่อย ที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาว่ามีการประพฤติผิดตามข้อ 1.1 หรือข้อ 1.2 และในกรณีที่ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วย ให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

2.5. ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ บุคลากรของบริษัท หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความช่วยเหลือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของบริษัทและบริษัทย่อย ในการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

2.6. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigator)

- 1) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดตามข้อ 1.1 หัวหน้าสายงานที่ดูแลงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 2) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับทุจริตตามข้อ 1.2 ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบให้เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะเป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 3) กรณีที่เรื่องร้องเรียน ตามข้อ 1.1 และ 1.2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวพันกับหลายหน่วยงานให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน
- 4) ในกรณีที่ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบให้เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม
- 5) ในกรณีที่ผู้บริหาร ที่ปรึกษา หรือกรรมการบริษัท เป็นผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการบริษัทจะแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

2.7. ผู้มีอำนาจตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษ

- 1) กรณีตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษพนักงาน และผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ ให้เสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นผู้อนุมัติ
- 2) กรณีตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและสั่งลงโทษผู้บริหาร ที่ปรึกษา หรือกรรมการ ให้นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้อนุมัติ

2.8. การแต่งตั้งผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนและผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนและผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน

3. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3.1. ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากบริษัทและบริษัทย่อย เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมชู้ ครอบคลุมการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือ การอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น อย่างไรก็ตาม หากผลการสอบสวนพบว่าได้ทำด้วยเจตนาให้ร้ายหรือจงใจให้เกิดผลที่เป็นอันตรายหรือให้ข้อมูลเท็จ บริษัทจะพิจารณาลงโทษทางวินัยกับผู้บริหารและพนักงานตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งมีบทลงโทษ ตั้งแต่ตักเตือนด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร พักงาน จนถึงให้ออกจากงาน รวมทั้งพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมาย

3.2. ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกฎหมาย

3.3. บุคคลใด ๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนตามนโยบายนี้ จะต้องปกป้องเรื่องร้องเรียน หรือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามนโยบายนี้ หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทหรือบริษัทย่อยจะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

4. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

4.1. จดหมาย ส่งถึง ผู้บังคับบัญชา หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือประธานกรรมการตรวจสอบ

บริษัท กลุ่มสมอทอง จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 119/1 หมู่ที่ 10 ตำบลประสงค์ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84170

4.2. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึง ผู้บังคับบัญชา ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (E-mail: smgh.hr@smg-thai.com) หรือ ประธานกรรมการตรวจสอบ (E-mail: auditcommittee@smg-thai.com)

4.3. เว็บไซต์: www.smothonggroup.com

5. การดำเนินการของบริษัท

5.1. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

(1) เรื่องที่ไม่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจน และ/หรือไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนจะส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 2.6 ดำเนินการ ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนการประพฤติผิดตามข้อ 1.1 ส่งเรื่องให้หัวหน้าสายงานที่ดูแลงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
- เรื่องร้องเรียนการประพฤติผิดตามข้อ 1.2 ส่งเรื่องให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

(2) เรื่องที่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจนจำนวนมาก หรือยุ่งยาก หรือเกี่ยวข้องกับหลาย

หน่วยงานให้หัวหน้าสายงานที่ดูแลงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประกอบด้วย บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบ หัวหน้าสายงานที่ดูแลงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาจพิจารณา

แต่งตั้งพนักงานหรือบุคคลภายนอกร่วมเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกคนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องนั้น ๆ

- (3) กรณีที่ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ ผู้บริหาร ที่ปรึกษา หรือกรรมการบริษัท เป็นผู้

ร้องเรียน ให้ผู้มีอำนาจตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามข้อ 2.6 (4)-(5) เป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

5.2. ระยะเวลาดำเนินการ

- (1) ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานเรื่องร้องเรียน ภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- (2) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ภายใน 7 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน
- (3) ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามข้อ 2.6 (1)-(2) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ซึ่ง ยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจตามข้อ 2.7 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน 30 วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ใน กรณีที่ผู้ตรวจสอบเป็นผู้เสนอคำสั่งลงโทษ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล เกี่ยวกับมาตรการในการลงโทษด้วย
- (4) คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 2.6 (3)-(5) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่อง ร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจตามข้อ 2.7 (ถ้ามี) ให้ผู้ประสานงานเรื่อง ร้องเรียนทราบภายใน 60 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับ การแต่งตั้ง
- (5) กรณีมีความจำเป็นไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดตามข้อ (2) ให้ผู้ ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาอนุมัติการขยาย ระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละ ไม่เกิน 7 วันทำการ
- (6) กรณีมีความจำเป็น ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา (3) หรือ (4) ให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือคณะกรรมการตรวจสอบ หรือ คณะกรรมการบริษัท (แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละ ไม่เกิน 30 วันทำการ
- (7) หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จในกำหนดเวลา หรือไม่ขยายระยะเวลาที่กำหนดไว้ข้างต้น ให้ ถือว่าผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจเรื่องร้องเรียน ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ และต้อง ดำเนินการทำหนังสือชี้แจงต่อผู้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี) ถึง เหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้

5.3. การรายงาน

- (1) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับ เรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตาม ความจำเป็นและเหมาะสม
- (2) หัวหน้าสายงานที่ดูแลงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 2.6 (3) มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและ คำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 2.7 (ถ้ามี) ต่อคณะกรรมการบริหาร (การประพฤติดิตตาม ข้อ 1.1) และคณะกรรมการตรวจสอบ (การประพฤติดิตตามข้อ 1.2)
- (3) คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อ 2.6 (4) และ 2.6 (5) ต้องรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 2.7 (ถ้ามี) ต่อคณะกรรมการบริษัทด้วย
- (4) กรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตรวจสอบหลักฐานใน เบื้องต้นพบว่า เรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/ หรือ ฐานะทางการเงินของบริษัท ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่พบ หรือได้รับแจ้งจากผู้

ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารให้ทราบทันที เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

6. การดำเนินการของบริษัทย่อย

6.1. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารตามข้อ 2.8 ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน แต่ในกรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนและ/หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เป็นผู้ถูกร้องเรียนเอง ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัทหารือกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อพิจารณาตามความเหมาะสมต่อไป

6.2. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการตามข้อ 5.2 ของนโยบายฉบับนี้

6.3. การรายงาน

- (1) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัท หรือบุคคลอื่นตามความเหมาะสม
- (2) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 2.7 (ถ้ามี) ให้แก่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัท เพื่อรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 2.7 (ถ้ามี) ต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (การประพาดพิงตามข้อ 1.1) และคณะกรรมการตรวจสอบ (การประพาดพิงตามข้อ 1.2) ของบริษัทต่อไป
- (3) กรณีผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย ตรวจสอบหลักฐานในเบื้องต้นพบว่า เรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/หรือ สถานะทางการเงินของบริษัทย่อยและบริษัทแม่ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่พบ หรือได้รับแจ้งจากผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของบริษัทย่อย ต้องรายงานเรื่องดังกล่าวต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทให้ทราบทันที และรายงานให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของบริษัททราบต่อไป

7. การบังคับใช้

นโยบายฉบับนี้มีผลบังคับใช้กับบุคลากรของบริษัทและบริษัทย่อย หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำแทนบริษัทและบริษัทย่อย ยกเว้นในกรณีที่นโยบายนี้กำหนดไว้ชัดหรือแย้งกับกฎหมายที่บริษัทย่อยดำเนินการอยู่ ให้ใช้ข้อบังคับของกฎหมายนั้น ๆ แทน

8. บทลงโทษ

ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามนโยบายถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัย และต้องรับผิดชอบชดเชยความเสียหายแก่บริษัทหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดชอบในทางแพ่งและทางอาญา หรือกฎหมายต่อไปด้วย

9. นโยบายที่เกี่ยวข้อง

บุคลากรของบริษัทที่มีหน้าที่อ่านและทำความเข้าใจนโยบายฉบับนี้ ร่วมกับนโยบายและคู่มืออื่น ๆ ของบริษัท ดังนี้

- 1) นโยบายการกำกับดูแลกิจการ
- 2) จรรยาบรรณทางธุรกิจ
- 3) นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน
- 4) ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน
- 5) นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

10. การทบทวนนโยบาย

บริษัทจะเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาทบทวนนโยบายฉบับนี้ตามความเหมาะสม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน บริษัท กลุ่มสมอทอง จำกัด (มหาชน) ฉบับนี้ ได้รับอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2568 เมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2568 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2568 เป็นต้นไป จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก

.....
(นายสุรัชย์ จิตตรัตน์เสนีย์)

ประธานกรรมการ
บริษัท กลุ่มสมอทอง จำกัด (มหาชน)