

นโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

1. หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนกำหนดให้คณะกรรมการดำเนินการดังนี้
 - 1.1 กำหนดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนการกระทำผิดกฎหมาย หรืออาชญากรรม รายนามทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง หรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง เช่น ผ่านกรรมการอิสระ หรือกรรมการตรวจสอบ เป็นต้น
 - 1.2 มีกลไกการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส เช่น ไม่เปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแส เป็นต้น
 - 1.3 กำหนดกระบวนการดำเนินการหลังจากมีผู้แจ้งเบาะแส
 - มีการตรวจสอบข้อมูล
 - มีการรายงานต่อคณะกรรมการ
2. เพื่อรักษามาตรฐานด้านการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องทัดเทียมกับบริษัทชั้นนำอื่น จึงกำหนดแนวทางการแจ้งเบาะแส และกลไกการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ดังนี้

เรื่องที่ได้รับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

- เป็นการกระทำผิดกฎหมาย กุฉริต ระเบียบบริษัทฯ หรือการตำหนิอาชญากรรมของพนักงานและผู้บริหาร
- ความผิดปกติของรายงานทางการเงิน ระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง
- เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อประโยชน์ หรือชื่อเสียงของบริษัท

ช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ico@bangchak.co.th
จดหมายธรรมดา ฝ่ายตรวจสอบภายใน

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. การลงทะเบียนรับเรื่อง ฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณากำหนดประเภทของเรื่อง เพื่อนำส่งไปยังผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ที่ผู้ถูกร้องเรียนสังกัด
2. การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูล ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้พิจารณาหรือมอบหมายให้ผู้นับคืบบัญชี หรือหัวหน้าหน่วยงานของผู้ที่ถูกร้องเรียน ตรวจสอบความถูกต้องและเพียงพอของข้อมูล รวมถึงข้อเท็จจริงต่างๆ
3. การสอบสวน รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ นำเรียนประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อทราบ และพิจารณาแนวทางการสอบสวน รวมถึงความจำเป็นในการตั้งคณะกรรมการสอบสวนชุดพิเศษ เพื่อดำเนินการสอบสวนโดยพิจารณาให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของบริษัทฯ
4. การแจ้งผลต่อผู้แจ้งเบาะแส เมื่อกระบวนการสอบสวนได้เสร็จสิ้นให้นำส่งผลการสอบสวนและการดำเนินการต่อผู้ที่ถูกร้องเรียนแก่ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน เพื่อแจ้งผลสรุปให้แก่ผู้แจ้งเบาะแสรทราบ และจัดเก็บแฟ้มข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องอย่าง เป็นความลับ
5. การรายงานต่อคณะกรรมการ ฝ่ายตรวจสอบภายในนำเสนอผลสรุปเรื่องแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และการดำเนินการ ต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบ

หลักในการดำเนินการ

การดำเนินการในทุกขั้นตอนนั้น จะต้องปฏิบัติเป็นความลับ โดยรับรู้เพียงในกลุ่มบุคคลที่ได้รับมอบหมายและเกี่ยวข้องด้วยเท่านั้น และจะต้องไม่เปิดเผยชื่อ ผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนในทุกกรณี โดยจะต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

กลไกการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส

- จัดทำระบบฐานข้อมูลเก็บความลับของข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส และกำหนดบทลงโทษ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อมูลดังกล่าวเมื่อข้อมูลถูกเปิดเผย
- การเข้าระบบฐานข้อมูลดังกล่าวจะต้องสามารถกระทำได้โดยผู้บริหารระดับรองกรรมการผู้จัดการใหญ่เท่านั้น
- ถือเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานของผู้ที่ถูกร้องเรียนทุกคน ในการใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวนมิให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล

ประโยชน์ที่จะได้รับการแจ้งเบาะแสหรือขอร้องเรียน

การกระทำใดๆ ที่ไร้จริยธรรมหรือเข้าข่ายผิดกฎหมายของพนักงานของบริษัท หรือความผิดปกติของรายงานทางการเงิน ระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง รวมถึงเรื่องที่มีผลกระทบต่อประโยชน์ หรือชื่อเสียงของบริษัทนั้น จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทในแง่ของผลลบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัท ตลอดจนก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการทางการเงินที่อาจเพิ่มขึ้นในอนาคตอีกด้วย

ทั้งนี้ พนักงานบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียอื่นได้มีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลแล้ว จะเกิดผลดีทั้งบริษัท พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียโดยจะทำให้บริษัทมีภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือที่ดี เพื่อเป็นองค์กรที่พัฒนาไปอย่างยั่งยืน