

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส

บริษัท เอสจีเอฟ แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) หรือ (“บริษัทฯ”) มีนโยบาย และมุ่งมั่นที่จะรับฟังข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสดจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นบุคคลภายในองค์กร หรือบุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้เสีย อันเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการแจ้งเบาะแสดการทุจริต

บริษัทฯ ให้คำมั่นว่า จะพิจารณาดำเนินการต่อข้อร้องเรียนด้วยความโปร่งใส สุจริต และยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจะรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ปกป้อง และมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต พยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนในทุกกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อป้องกันความเสี่ยง และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทฯให้ดียิ่งขึ้น

บริษัทฯ กำหนดกรอบการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. ขอบเขตการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส

กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัทฯ รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัทฯ สามารถร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสดมาตามช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เมื่อมีข้อสงสัย หรือพบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหลักปฏิบัติที่ดีในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1) การกระทำที่ทุจริตที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยตรง หรือโดยอ้อม เช่น พบเห็นบุคลากรในองค์กรติดสินบน / รับสินบน เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชน
- 2) พฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริตหรือประพฤตินิষอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย เพื่อตนเอง หรือผู้อื่น เช่น การทุจริตคอร์รัปชัน การยกยอกทรัพย์สิน การฉ้อโกง เป็นต้น
- 3) การกระทำที่ผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทฯ จนทำให้สงสัยว่าอาจจะเป็นช่องทางหรือเป็นโอกาสในการทุจริต
- 4) การกระทำที่ทำให้บริษัทฯ เสี่ยงผลประโยชน์ กระทบชื่อเสียงของบริษัทฯ
- 5) การกระทำที่ผิดกฎหมาย ผิดศีลธรรม หรือจริยธรรมทางธุรกิจ
- 6) การฝ่าฝืนการปฏิบัติตามหลักการและแนวปฏิบัติของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 7) การไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หรือพบเห็นระบบการควบคุมภายในที่บกพร่องของบริษัทฯ จนทำให้สงสัยได้ว่าอาจเป็นช่องทางในการทุจริตคอร์รัปชัน

2. รายละเอียดข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ข้อร้องเรียนควรมีรายละเอียด ประกอบด้วย

- 1) ชื่อและนามสกุล ที่อยู่ หรือที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ email ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส เพื่อประโยชน์ในการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินการ หรือผู้ร้องเรียนอาจจะเลือกไม่เปิดเผยตัวตนก็ได้
- 2) ชื่อและนามสกุลผู้ถูกร้องเรียน และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)
- 3) วันเดือนปีที่ร้องเรียน
- 4) วันเดือนปี และสถานที่ที่ผู้ร้องเรียนพบเห็นพฤติกรรม หรือเหตุการณ์
- 5) พฤติกรรมหรือรายละเอียดข้อกล่าวหาของผู้ถูกร้องเรียนที่อยู่ในขอบเขตข้อร้องเรียน
- 6) เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

3. ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

บริษัทฯ ได้จัดให้มีมาตรการและช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน การแสดงความคิดเห็น และแจ้งเบาะแสดการกระทำ



ความผิดกฎหมายของผู้มีส่วนได้เสียทุกส่วน โดยสามารถผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

จดหมาย : เลขานุการบริษัท / ฝ่ายตรวจสอบภายใน / ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
บริษัท เอสจีเอฟ แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)
121 ชั้น 4 อาคารดับบลิวทีเอสโฮลดิ้งส์ ถ.วิภาวดีรังสิต
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ : 0-2232-1789 ต่อ 1745 ตรวจสอบภายใน หรือ 1771 เลขานุการบริษัท
โทรสาร : 0-2232-1790
อีเมลล์ : internal_audit@sgfcap.com หรือ apinya.b@sgfcap.com

สำหรับพนักงานสามารถแจ้งข้อร้องเรียนหรือเสนอแนะข้อคิดเห็นต่อผู้บริหาร หรือฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือประธานคณะกรรมการตรวจสอบได้โดยตรง

4. ขั้นตอนการดำเนินการ

- 1) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ผู้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการตรวจสอบ และรวบรวมข้อเท็จจริง หรืออาจมอบหมายให้บุคคล หรือหน่วยงานที่ไว้วางใจเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 2) ผู้รับข้อร้องเรียนหรือผู้ได้รับมอบหมาย สามารถเชิญพนักงานที่ต้องสงสัย หรือมีความเกี่ยวข้องกับกรณีที่ได้รับข้อร้องเรียนมาให้ข้อมูล หรือขอให้จัดส่งเอกสารใด ๆ ที่เกี่ยวข้องมาเพื่อการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง
- 3) หากตรวจสอบแล้วพบว่า เป็นความจริง บริษัทฯ จะดำเนินการดังต่อไปนี้
 - 3.1 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องการกระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย หรือจรรยาบรรณของบริษัทฯ ผู้รับข้อร้องเรียนจะเสนอเรื่องพร้อมความเห็น และแนวทางในการปฏิบัติที่เสนอต่อผู้มีอำนาจดำเนินการในบริษัทฯ หรือคณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาดำเนินการ
 - 3.2 ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญ เช่น เป็นเรื่องที่กระทบชื่อเสียง ภาพลักษณ์ หรือฐานะการเงินของบริษัทฯ หรือขัดแย้งกับนโยบายในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น ผู้รับข้อร้องเรียนจะเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณา
 - 3.3 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใดผู้หนึ่ง จะให้ความเห็น และแนวทางบรรเทาความเสียหายที่เหมาะสม และเป็นธรรมต่อผู้เสียหาย เสนอต่อผู้มีอำนาจดำเนินการในบริษัทฯ หรือคณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณา
- 4) หากสืบสวนข้อเท็จจริงแล้วพบว่า ข้อมูล หรือหลักฐานที่มี มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่า ผู้ที่ถูกกล่าวหาได้กระทำผิดจริง บริษัทฯ จะให้สิทธิผู้ถูกกล่าวหาได้รับทราบข้อกล่าวหา และให้สิทธิผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ตนเอง โดยการหาข้อมูล หรือหลักฐานเพิ่มเติม ที่แสดงให้เห็นว่าตนเองไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำอันทุจริตตามที่ได้ถูกกล่าวหา
- 5) บริษัทฯ จะแจ้งความคืบหน้า และผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หรือการกระทำผิด หรือการทุจริตให้ผู้ร้องเรียนที่ได้เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลล์ ตามช่องทางติดต่อที่ได้ให้ไว้ หรือผู้ร้องเรียนสามารถติดตามสถานะความคืบหน้าการดำเนินการผ่านทางช่องทางติดต่อที่บริษัทฯ กำหนด อย่างไรก็ตาม หากมีความจำเป็นเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล และการรักษาความลับ บริษัทฯ อาจไม่สามารถให้ข้อมูลในรายละเอียดเกี่ยวกับการสอบสวนหรือการลงโทษทางวินัยได้

5. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

- 5.1 บริษัทฯ จะคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งข้อมูลอย่างเต็มความสามารถ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจะจำกัดการเข้าถึงข้อมูลให้เฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้



- 5.2 บริษัทจะเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็น โดยจะคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล ความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูล แหล่งข้อมูล และบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ
- 5.3 ผู้ร้องเรียน ผู้ที่แจ้งข้อมูล แหล่งข้อมูล และบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีสิทธิได้รับการชดเชย การบรรเทาความเสียหาย ด้วยกระบวนการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรม
- 5.4 ผู้ได้รับข้อมูลเรื่องร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการสืบหาข้อเท็จจริง มีหน้าที่เก็บรักษา ข้อมูล รายละเอียดข้อร้องเรียน รวมทั้งเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ ห้ามเปิดเผย ข้อมูลต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่ทางกฎหมาย กำหนด

6. การแจ้งข้อร้องเรียน หรือให้เบาะแสที่เป็นเท็จ

หากบริษัทพบว่า การแจ้งข้อร้องเรียน หรือการแจ้งเบาะแส หรือการให้ข้อมูลใด ๆ ที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต เป็นเท็จ และจงใจให้เกิดความเสียหาย ในกรณีที่เป็นพนักงานของบริษัท จะได้รับโทษทางวินัยตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท แต่หากเป็นบุคคลภายนอก ซึ่งการกระทำนั้นทำให้พนักงาน หรือบริษัท ได้รับความเสียหาย บริษัทจะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลนั้น ๆ