

นโยบายและแนวปฏิบัติการแจ้งเบาะแสและรับข้อร้องเรียน

นโยบายและแนวปฏิบัติในการรายงานเบาะแส

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการรายงานเบาะแส ซึ่งรวมถึงมาตรการคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่พนักงาน กรรมการ และบุคคลอื่น ในการแจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแสดูเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทฯ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข และปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เบาะแสที่ควรรายงาน เหตุการณ์หรือพฤติกรรมที่บ่งชี้ว่าอาจมีการกระทำหรือความเกี่ยวข้องกับเรื่องดังต่อไปนี้

1. การทุจริตคอร์รัปชัน เช่น การให้หรือรับสินบน การมีส่วนเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจโดยไม่เหมาะสม การเอื้อประโยชน์แก่พวกพ้อง การให้ของขวัญหรือผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การใช้อำนาจในทางมิชอบ การฉ้อโกง การละเลยต่อหน้าที่ หรือการทุจริตคอร์รัปชันในรูปแบบอื่น ๆ
2. การทุจริตหรือขโมยทรัพย์สิน เช่น การลักทรัพย์ การนำเงิน ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกของบริษัทฯ ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุมัติ หรือใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว
3. การทุจริตในการรายงาน เช่น การทุจริตเกี่ยวกับงบการเงิน การเปิดเผยข้อมูล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. การกระทำที่ผิดกฎหมาย รวมถึงการมีส่วนเกี่ยวข้องทางการเมืองโดยไม่เหมาะสม หรือการกระทำอื่นใดที่อาจก่อให้เกิดอันตรายหรือความเสียหายแก่บริษัทฯ
5. การกระทำที่ไม่เป็นไปตามกฎระเบียบของบริษัทฯ เช่น การละเว้นไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนด การเปิดเผยข้อมูลของบริษัทฯ โดยไม่ได้รับอนุญาตไม่ว่าผ่านช่องทางใด และการกระทำที่ขัดต่อหลักเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติและความเหมาะสมของคณะกรรมการบริษัท ตาม Fit and Proper Policy for Board of Directors
6. ความประพฤติที่ไม่เหมาะสม (Workplace Misconduct) เช่น ความประพฤติในการทำงานที่ไม่เหมาะสม การปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ การกระทำโดยประมาทเลินเล่อ หรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อทรัพย์สิน สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง
7. การกระทำที่มีลักษณะเป็นการข่มขู่ คุกคาม หรือก่อความเดือดร้อนแก่กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ
8. การปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้น

เบาะแสที่ไม่ควรรายงาน

1. ข้อมูลอันเป็นเท็จหรือข้อมูลที่ไม่มีเหตุอันสมควร
2. ข้อมูลที่เป็นการกล่าวหาโดยปราศจากมูลเหตุ หรือมีลักษณะเป็นการใส่ร้ายป้ายสี
3. ข้อมูลที่ไม่มีมูลเหตุหรือพยานหลักฐานเพียงพอ

การจัดการและบทลงโทษกรณีแจ้งข้อมูลเท็จ

บริษัทฯ สนับสนุนการแจ้งเบาะแสที่กระทำโดยสุจริต (Good Faith) กล่าวคือ การแจ้งข้อมูลโดยมีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นความจริง แม้ภายหลังการตรวจสอบจะไม่พบการกระทำผิด ผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวได้รับความคุ้มครองตามนโยบายนี้ ทั้งนี้ การคุ้มครองดังกล่าวไม่ใช่บังคับกับกรณีที่พิสูจน์ได้ว่าผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จ บิดเบือนข้อเท็จจริง หรือกระทำโดยมีเจตนาไม่สุจริต

นิยามของการแจ้งข้อมูลเท็จ

การแจ้งข้อมูลเท็จ หมายถึง การจงใจสร้างข้อเท็จจริงอันเป็นเท็จ บิดเบือนข้อเท็จจริง ปกปิดข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ หรือแจ้งเบาะแสดโดยมีเจตนาไม่สุจริต เพื่อกลั่นแกล้ง ทำลายชื่อเสียง หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นหรือบริษัทฯ ทั้งนี้ การแจ้งข้อมูลที่ไม่สามารถพิสูจน์ได้ภายหลัง มิให้ถือเป็นการแจ้งข้อมูลเท็จ หากผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวได้กระทำโดยสุจริตและมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นความจริงในขณะที่ยังแจ้ง

1. บทลงโทษสำหรับพนักงาน

หากผลการสืบสวนสอบสวนพิสูจน์ได้ว่าผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวเป็นพนักงานของบริษัทฯ จงใจแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จหรือกระทำโดยไม่สุจริต บริษัทฯ อาจพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจรวมถึงการเลิกจ้างโดยไม่จ่ายค่าชดเชย ในกรณีที่มิเหตุอันเข้าข่ายตามกฎหมายแรงงานและมีพยานหลักฐานสนับสนุนเพียงพอ

2. บทลงโทษสำหรับบุคคลภายนอก

หากผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวเป็นบุคคลภายนอก คู่ค้า หรือลูกค้า และพิสูจน์ได้ว่ามีการแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จหรือกระทำโดยไม่สุจริต บริษัทฯ สงวนสิทธิ์ในการใช้สิทธิตามกฎหมายและสัญญาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจรวมถึงการยกเลิกสัญญา การระงับหรือยุติความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หรือการดำเนินการอื่นใดตามที่บริษัทฯ เห็นสมควร ทั้งนี้ ภายใต้เงื่อนไขและขั้นตอนที่กฎหมายและสัญญาที่เกี่ยวข้องกำหนด

3. การดำเนินคดีทางกฎหมาย

ในกรณีที่การแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทฯ หรือบุคคลอื่น หรือทำให้บุคคลที่ถูกกล่าวหาหรือบริษัทฯ เสื่อมเสียชื่อเสียง บริษัทฯ หรือผู้เสียหายอาจพิจารณาใช้สิทธิเรียกร้องหรือดำเนินคดีตามกฎหมายกับผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าว ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมและภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ผู้มีสิทธิร้องเรียน

1. พนักงาน และ/หรือผู้ที่พบเห็นการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทฯ หรือคู่มือจริยธรรมของบริษัทฯ
2. บุคลากรที่ถูกกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ถูกลงโทษทางวินัย เช่น ถูกลดขั้นเงินเดือน ถูกพักงาน ถูกให้ออกจากงาน หรือถูกเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียน การให้ข้อมูล การให้ความช่วยเหลือในกระบวนการสืบสวนสอบสวนหรือรวบรวมข้อเท็จจริงแก่ผู้รับข้อร้องเรียน รวมถึงการฟ้องร้องดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือการให้ความร่วมมือใด ๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ
3. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเลือกไม่เปิดเผยชื่อ ผู้ร้องเรียนต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอเพื่อแสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่าการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทฯ หรือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

ข้อมูลประกอบการรายงานเบาะแส

1. ลักษณะหรือประเภทของการกระทำที่ผิดปกติ
2. เอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
3. ชื่อของบุคคลที่เกี่ยวข้อง
4. วัน เวลา และสถานที่
5. วิธีการหรือพฤติการณ์ในการกระทำ
6. ผู้ที่สามารถเป็นพยาน (หากมี)

ผู้รับข้อร้องเรียน

1. ผู้บังคับบัญชาที่ตนเองไว้วางใจในทุกระดับ
2. เลขานุการบริษัท หรือฝ่ายตรวจสอบภายใน
3. ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ หรือประธานกรรมการบริษัท

ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้รับข้อร้องเรียนคนใดคนหนึ่งผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

1. แจ้งข้อร้องเรียน โดยตรงด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร
2. ทางไปรษณีย์
3. ทาง E-Mail Address ของผู้รับข้อร้องเรียน
4. ทาง Website ของบริษัทฯ หน้า “ติดต่อเรา” > “แจ้งข้อร้องเรียน”

ทั้งนี้ ขอร้องเรียนจะได้รับการเก็บรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด และผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง โดยไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน อย่างไรก็ตาม หากผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตน บริษัทฯ จะสามารถแจ้งผลการดำเนินการหรือขอรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

E-Mail Address ของผู้รับข้อร้องเรียน

1. นายชัชวาลย์ เจียรนวนนท์ ประธานกรรมการบริษัท
E-Mail: chatchaval.jiaravanon@astratreasury.com
2. นางพรพริ้ง สุขสันติสุวรรณ ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
E-Mail: pornpring.suksantisuwan@astratreasury.com
3. นางสาวเบญจพร ไพรสุวรรณ เลขานุการบริษัท
E-Mail: comsec@astratreasury.com
4. whistleblowing@astratreasury.com

ที่อยู่บริษัท

สำนักเลขานุการ (โปรดระบุว่าเป็นเอกสารลับ) บริษัท แอสตรา เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 1126/2 ชั้น 27
ห้องเลขที่ 2703 อาคารวานิช2 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

1. ผู้รับข้อร้องเรียนจะส่งเรื่องให้คณะทำงานพิจารณาการแจ้งเบาะแส ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นคราว ๆ ไป โดยอย่างน้อยประกอบด้วยฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายกฎหมาย และฝ่ายบุคคล เพื่อดำเนินการตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง
2. คณะทำงานพิจารณาการแจ้งเบาะแสมีอำนาจเชิญพนักงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูล หรือขอให้จัดส่งเอกสารใด ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการตรวจสอบข้อเท็จจริง
3. หากตรวจสอบแล้วพบว่าข้อร้องเรียนมีมูล บริษัทฯ จะดำเนินการดังต่อไปนี้
 - ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการที่บริษัทฯ กระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณของ บริษัทฯ ให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นและแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องต่อผู้มีอำนาจของบริษัทฯ เพื่อพิจารณาดำเนินการ ทั้งนี้ หากเป็นเรื่องสำคัญ เช่น เรื่องที่อาจกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ หรือฐานะทางการเงินของบริษัทฯ จัดแย้งกับนโยบายการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง ให้เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการตรวจสอบหรือคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณา
 - ในกรณีที่ข้อร้องเรียนก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง บริษัทฯ จะพิจารณาเสนอวิธีการบรรเทาความเสียหายที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้เสียหาย

การปกป้องคุ้มครองผู้ที่แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแส

1. ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกไม่เปิดเผยตัวตนได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยตัวตนอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ตนเอง แต่ต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอเพื่อแสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่าการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทฯ หรือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างไรก็ตาม หากผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตน จะช่วยให้ผู้รับข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. บริษัทฯ จะถือว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นต่อการตรวจสอบ การดำเนินการทางวินัย การใช้สิทธิตามกฎหมาย หรือการปฏิบัติตามหน้าที่ตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงความปลอดภัย สิทธิ และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้รายงาน แหล่งที่มาของข้อมูล ผู้ถูกกล่าวหา และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบในทุกขั้นตอนจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับไว้เป็นความลับสูงสุด และห้ามเปิดเผยต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีความจำเป็นต้องทราบ หากฝ่าฝืนให้ถือเป็นการกระทำผิดทางวินัย และอาจมีความรับผิดชอบตามกฎหมาย
3. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าตนเองอาจไม่ได้รับความปลอดภัย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย ผู้ร้องเรียนสามารถร้องขอให้บริษัทฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้ หรือบริษัทฯ อาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยไม่ต้องมีคำร้องขอจากผู้ร้องเรียน หากบริษัทฯ เห็นว่าเป็นกรณีที่มีแนวโน้มจะก่อให้เกิดความเสียหายหรือความไม่ปลอดภัย
4. บุคลากรที่ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม เลือกลดปฏิบัติ กลั่นแกล้ง ข่มขู่ ลดตำแหน่ง ลดค่าจ้าง พักงาน เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดในลักษณะตอบโต้ อันเนื่องมาจากการที่บุคคลดังกล่าวได้ร้องเรียน แจ้งข้อมูล ให้เบาะแสให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ หรือใช้สิทธิโดยสุจริตตามนโยบายนี้ ให้ถือเป็นการกระทำผิดทางวินัย และอาจมีความรับผิดชอบตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นเป็นความผิดตามกฎหมาย
5. ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยวิธีการหรือกระบวนการที่เหมาะสมและเป็นธรรม
6. ผู้ใดกระทำการตอบโต้ คุกคาม ข่มขู่ กลั่นแกล้ง หรือกระทำการใด ๆ อันไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส พยาน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบโดยสุจริต จะถูกดำเนินการตามมาตรการทางวินัยหรือมาตรการอื่นที่เหมาะสม และอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

การรายงานเกี่ยวกับการให้เบาะแส

1. บริษัทฯ จะรายงานสรุปการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนทุกกรณี รวมถึงความคืบหน้าในการดำเนินการ ต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำ
2. บริษัทฯ จะเปิดเผยผลการดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสในรายงานผลการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจ ในรายงานประจำปี เช่น จำนวนกรณีการแจ้งเบาะแส จำนวนกรณีที่พบว่ามีการกระทำผิดจริง และแนวทางหรือมาตรการลงโทษที่ได้ดำเนินการ

บทลงโทษทางวินัย

ผู้ใดฝ่าฝืนนโยบายการแจ้งเบาะแสนี้ บริษัทฯ อาจอาจพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และอาจใช้สิทธิเรียกร้องหรือดำเนินคดีตามกฎหมาย ทั้งนี้ ให้ครอบคลุมถึงกรณีดังต่อไปนี้

1. การละเมิดความลับ ได้แก่ กรณีที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบหรือบุคคลใดที่ได้รับทราบข้อมูลตามนโยบายนี้ จงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในการเปิดเผยข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส ผู้ถูกกล่าวหา พยาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องต่อบุคคลที่ไม่มีความจำเป็นต้องทราบ
2. การตอบโต้ ข่มขู่ หรือกลั่นแกล้ง ได้แก่ กรณีที่บุคคลใดกระทำการตอบโต้ ข่มขู่ กลั่นแกล้ง เลือกปฏิบัติ หรือกระทำการใด ๆ อันไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส พยาน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบโดยสุจริต
3. การขัดขวางการตรวจสอบ ได้แก่ กรณีที่บุคคลใดจงใจทำลาย ซ่อนเร้น แก้ไข ปลอมแปลง หรือไม่ส่งมอบพยานหลักฐาน ให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ หรือรวมถึงการกระทำการใด ๆ ที่เป็นการขัดขวางหรือแทรกแซงกระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง

นโยบายและแนวปฏิบัติการแจ้งเบาะแสและรับข้อร้องเรียน (Whistleblowing and Complaint Handling Policy and Procedures) ฉบับนี้ ได้รับการพิจารณา และอนุมัติโดยที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2569 และให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 สิงหาคม 2569 เป็นต้นไป

- นายชัชวาลย์ เจริญนนท์ -

ประธานกรรมการ

บริษัท แอสตรา เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (มหาชน)