

บริษัท รีเทล บิซิเนส โซลูชันส์ จำกัด

นโยบายการรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต  
(Whistle Blowing Policy)

# นโยบายการรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต (Whistle Blowing Policy)

บริษัท รีเทล บิซิเนส โซลูชันส์ จำกัด (“บริษัท”) มุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรมภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยบริษัทตระหนักถึงความสำคัญในการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ตลอดจนการป้องกันการกระทำผิดและการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงกำหนดนโยบายการรับข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริตขึ้น เพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนสามารถแจ้งเบาะแสดังกล่าวโดยทันที หากมีเบาะแสเกี่ยวกับการประพฤติผิด หรือมีพฤติกรรมอันชวนสงสัยว่ากระทำผิดจากการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง การคอร์รัปชัน และการทุจริต รวมทั้งจรรยาบรรณในการทำธุรกิจ
- 2) เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทมีความถูกต้องเหมาะสม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและป้องกันความเสี่ยงในความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น
- 3) เพื่อให้ความสำคัญในกระบวนการการแจ้งเบาะแสดังกล่าวจากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน เพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต โดยข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสและเรื่องที่แจ้งจะถูกเก็บเป็นความลับโดยไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น

## 1. ขอบเขตของการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน สามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องที่สำคัญ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อบริษัทอย่างมาก ดังต่อไปนี้

- (1) การกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือการไม่ปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมทางธุรกิจ การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การต่อต้านการละเมิดสิทธิมนุษยชน
- (2) การกระทำที่อาจส่งผลถึงการทุจริต ซึ่งหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น เช่น การให้สินบน การยกยอกทรัพย์สิน การคอร์รัปชัน การฉ้อโกง การชู้กรรโชก เป็นต้น
- (3) การฝ่าฝืนกฎระเบียบ และข้อบังคับของบริษัท
- (4) รายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง ระบบการควบคุมภายในที่บกพร่องและการจัดทำเอกสารทางการเงินที่เป็นเท็จ
- (5) การกระทำที่เป็นการแข่งขันทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)
- (6) การกระทำโดยเจตนาให้บริษัทเสียหาย หรือเสียประโยชน์
- (7) การปิดบังการกระทำผิดประเภทต่างๆ ข้างต้นโดยเจตนา

## 2. ผู้มีสิทธิแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

- (1) พนักงานที่พบเห็นการกระทำที่ทุจริต ผิดต่อกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อพึงปฏิบัติ หรือจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท
- (2) พนักงานที่ถูกกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ถูกลงโทษทางวินัย เช่น ถูกลดขั้นเงินเดือน ถูกพักงาน ให้ออกจากงาน หรือถูกเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอื่นไม่ชอบด้วยกฎหมายอันเนื่องมาจากการที่ตนได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือช่วยเหลือในขั้นตอนการสืบสวน สอบสวน หรือรวบรวมข้อเท็จจริงให้แก่ผู้รับเรื่องร้องเรียน รวมไปถึงการฟ้องร้อง การดำเนินคดี การเป็นพยาน การให้ถ้อยคำ หรือการให้ความร่วมมือใด ๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐ
- (3) ผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ที่พบเห็นหรือมีข้อสังเกตเกี่ยวกับการกระทำผิด หรือพบเบาะแสการกระทำผิด ความไม่ถูกต้องของรายงานทางการเงิน ระบบการควบคุมภายในที่บกพร่อง การกระทำที่เป็นการขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือการกระทำผิดจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท หรือการทุจริตที่เกิดขึ้นในบริษัท

### 3. วิธีการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

เพื่อให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน และมีความเป็นธรรมตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทได้จัดให้มีช่องทางรับแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนที่แสดงว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลกระทบ หรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบอันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือจากการปฏิบัติของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัทเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริตคอร์รัปชัน การปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียมกันหรือการกระทำที่ขาดความระมัดระวังและขาดความรอบคอบ สามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิด ตามวิธีการแจ้งชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน รวมถึงชื่อบุคคลผู้กระทำผิดและเหตุการณ์กระทำผิดที่เป็นข้อมูลเชื่อถือได้ มีหลักฐาน พยาน (ถ้ามี) พร้อมระบุให้ชัดเจนว่าเป็น “เอกสารลับ” การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนจะถือเป็นความลับที่สุดและผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง ทั้งนี้ ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใดๆ ในกรณีนี้ ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนจะต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่ามีกรกระทำที่เป็นการทุจริต หรือฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัทเกิดขึ้น โดยวิธีการแจ้ง ดังนี้

- (1) ทางไปรษณีย์  
ประธานกรรมการบริษัท หรือประธานกรรมการตรวจสอบ  
บริษัท รีเทล บิซิเนส โซลูชันส์ จำกัด  
ที่อยู่ เลขที่ 387 ถนนสุขนครสวัสดิ์ แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพฯ 10230  
โทรศัพท์ 02-553-0077 โทรสาร 02-553-0700
- (2) อีเมลถึงประธานคณะกรรมการ หรือประธานกรรมการตรวจสอบ  
อีเมล [noppol@rbs-groups.com](mailto:noppol@rbs-groups.com) หรือ [hr@rbs-groups.com](mailto:hr@rbs-groups.com)
- (3) กล่องรับข้อเสนอแนะ/ ความคิดเห็น/ ข้อร้องเรียนภายในบริษัท

ช่องทางการแจ้งเบาะแสเป็นช่องทางที่ปลอดภัย และสามารถให้ผู้แจ้งเบาะแสเข้าถึงได้อย่างมั่นใจ เมื่อต้องการแจ้งข้อมูล หรือเบาะแสโดยปราศจากความเสียหายต่อผู้แจ้งในภายหลัง หรือคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งนี้ บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบตามขั้นตอนและบันทึกการสอบสวนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยไม่เปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแส รวมทั้งดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนเป็นความลับ เพื่อคุ้มครองผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าว

#### 4. กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน

- (1) เมื่อได้รับการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน บริษัทจะมอบหมายให้ผู้ตรวจสอบภายในหรือหน่วยงานอื่นที่เหมาะสมดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณากลับกรองข้อมูลที่ได้รับจากผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน ในกรณีตรวจสอบแล้วพบว่ามีความจริง ผู้ตรวจสอบภายในหรือหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง ประมวลผลและกลับกรองข้อมูลที่ได้รับเพื่อพิจารณาผลกระทบ ตลอดจนขั้นตอนและวิธีการจัดการที่เหมาะสมภายใน 7 วันทำการ และนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณารับทราบ และสั่งการ หรือกำหนดแนวทางในการดำเนินการพร้อมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน
- (2) ภายหลังจากที่คณะกรรมการสอบสวนได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว จะนำเสนอผลสรุปและแนวทางการดำเนินการแก้ไข พร้อมบทลงโทษแก่คณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบ

#### 5. การสอบสวนและบทลงโทษ

หากตรวจสอบแล้วพบว่าข้อมูลหรือหลักฐานที่มีเหตุผลอันควรเชื่อได้ว่าผู้ที่ถูกกล่าวหาได้กระทำการทุจริตคอร์รัปชัน กระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณของบริษัทจริง บริษัทจะให้สิทธิผู้ถูกกล่าวหาได้รับทราบข้อกล่าวหาและพิสูจน์ตนเอง โดยหาข้อมูล หรือหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อแสดงให้เห็นว่าตนเองไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดตามที่ถูกกล่าวหา หากผู้ถูกกล่าวหากระทำการทุจริตคอร์รัปชัน กระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณของบริษัท ผู้กระทำผิดไม่ว่าจะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือลูกจ้างบริษัท ถือว่าเป็นการกระทำผิดนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี คู่มือจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัทจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัย ตามระเบียบที่บริษัทกำหนดไว้ และหากการกระทำเป็นการกระทำผิดต่อกฎหมาย ผู้กระทำผิดจะต้องได้รับโทษทั้งทางกฎหมายและโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัท

#### 6. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลที่ทำให้โดยเจตนาสุจริต บริษัทจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้

ในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันของกรรมการ หรือผู้บริหาร คณะกรรมการตรวจสอบจะทำหน้าที่  
คุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน  
อันตราย ความไม่ชอบธรรมอันเกิดจากการแจ้งเบาะแส ร้องเรียน เป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลใด ๆ

บริษัทจะไม่กระทำการใดอันไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน ไม่ว่าจะโดยการเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง  
ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมเชย ครอบกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่าง  
ไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ต้องเก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน  
รวมถึงผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

## 7. การแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนที่เป็นเท็จ

หากบริษัทพบว่า การแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน หรือการให้ถ้อยคำหรือข้อมูลใด ๆ ที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็น  
การกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต เป็นเท็จ และตั้งใจให้เกิดความเสียหาย ในกรณีเป็นพนักงานของบริษัทจะได้รับโทษทางวินัยตาม  
ข้อบังคับของบริษัท แต่หากเป็นบุคคลภายนอกซึ่งการกระทำนั้นทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทจะพิจารณาดำเนินคดี  
ตามกฎหมายกับบุคคลนั้น ๆ ด้วย

-----