

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน บริษัท อัลฟาแคปปิตอล พาร์ตเนอร์ส กรุ๊ป จำกัด

บริษัท อัลฟาแคปปิตอล พาร์ตเนอร์ส กรุ๊ป จำกัด (“บริษัทฯ”) และบริษัทย่อยดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และสามารถตรวจสอบได้ เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ คาดหวังให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเหตุใดๆ ซึ่งอาจเป็นการฝ่าฝืนหลักการดังกล่าว เพื่อให้มีการแก้ไขปัญหาการฝ่าฝืนต่อไป บริษัทฯ จึงได้กำหนดช่องทางที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถรายงานการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ และระเบียบของบริษัทฯ หรือหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ ซึ่งรวมถึงการรายงานข้อมูลทางการเงินที่ผิดพลาดและระบบควบคุมภายในของบริษัทฯ ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การรายงานใดๆ ต่อบริษัทฯ ควรตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง ปราศจากข้อกล่าวหาที่ไม่สามารถพิสูจน์ได้ โดยบริษัทฯ ได้กำหนดให้มีความคุ้มครองแก่ผู้ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยความบริสุทธิ์ใจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมให้กรรมการบริษัท ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ แจ้งข้อกังวลหรือรายงานการประพฤติผิดใดๆ ที่ได้ทราบหรือสงสัย ซึ่งรวมถึงการฉ้อฉลหรือการกระทำที่ผิดกฎหมาย และการฝ่าฝืนนโยบายหรือหลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ
2. เพื่อจัดให้มีช่องทางที่ปลอดภัยและเป็นความลับสำหรับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถรายงานเรื่องร้องเรียนได้ โดยปราศจากความเกรงกลัวต่อการถูกกลั่นแกล้ง
3. เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนจากการกระทำที่อาจถือเป็นการกลั่นแกล้ง เช่น การโยกย้ายหรือหมุนเวียนตำแหน่งที่ไม่เป็นธรรม การสั่งพักงาน การเลิกจ้าง หรือการกระทำอื่นใดที่เป็นการกลั่นแกล้งอย่างไม่เป็นธรรม
4. เพื่อจัดตั้งกระบวนการการรับเรื่องร้องเรียนที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ให้มั่นใจได้ว่าข้อกังวลหรือการรายงานความประพฤติผิดทั้งหมดได้รับการแก้ไขด้วยความเป็นธรรม ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในระดับสูงสุด

ขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน

กรรมการบริษัท ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดของบริษัทฯ รวมถึงบริษัทย่อย สามารถรายงานเหตุใดๆ ที่บุคคลดังกล่าวได้พบเห็น รับรู้ หรือมีเหตุผลให้เชื่อได้ว่าเป็นการละเมิดหรือฝ่าฝืนนโยบาย กฎระเบียบ กฎหมาย หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หลักจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ หรือหลักเกณฑ์อื่นๆ ของบริษัทฯ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธุรกิจหรือชื่อเสียงของบริษัทฯ ทั้งนี้ ให้กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ผู้พบเห็นหรือรับรู้เหตุใดๆ รายงานเหตุดังกล่าวต่อผู้จัดการของตน ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงาน ผู้บริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ หรือเลขานุการบริษัท

มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ในการคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยความบริสุทธิ์ใจ บริษัทฯ จะรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ที่ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ อย่างไรก็ตาม ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ โดยบุคคล

ที่ปฏิบัติงานในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่ในการดูแลรักษาความลับของข้อมูลดังกล่าว นอกจากนี้ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองอย่างเหมาะสม เช่น จะไม่มีการเปลี่ยนลักษณะงาน สถานที่ทำงาน หรือตำแหน่งงาน และจะไม่มีการข่มขู่ การเลิกสัญญาจ้าง หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนจนกว่ากระบวนการภายในนโยบายนี้จะเสร็จสมบูรณ์

ผู้ที่ได้รับการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะต้องรักษาข้อมูลดังกล่าวให้เป็นความลับและห้ามมีการเปิดเผยใดๆ ต่อผู้อื่น เว้นแต่มีความจำเป็นต้องเปิดเผยตามกฎหมาย หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทฯ จะทำการลงโทษบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้นตามระเบียบของบริษัทฯ และ/หรือดำเนินการทางกฎหมายแล้วแต่กรณี

ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสโดยระบุให้ชัดเจนว่าเป็นเอกสารลับ ผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่งดังต่อไปนี้ แล้วแต่ความเหมาะสมของสถานการณ์

1) ทางไปรษณีย์

ติดต่อ: เลขานุการบริษัท

ที่อยู่: ชั้น 12 อาคารแคปปิตอลทาวเวอร์ ออลซีซั่นสเพลส เลขที่ 87/1 ถนนวิภาวดี แสงสามลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

2) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ติดต่อ: เลขานุการบริษัท

E-mail: companysecretary@acpg.co.th

3) ทางโทรศัพท์

เบอร์โทรศัพท์ : +66 2781 6020

ผู้ที่เกี่ยวข้อง

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

1. ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน โดยให้รวมถึงผู้ที่แจ้งผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่จัดโดยบริษัทฯ
2. ผู้ประสานงานรับเรื่องร้องเรียน โดยให้รวมถึงเลขานุการบริษัทผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนและรวบรวมข้อมูลในชั้นต้น ซึ่งรวมถึงการสรุปผลของกระบวนการ การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน และการกำหนดโทษแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ตัวตนของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนถูกเปิดเผย ทั้งนี้ ให้มีการนำส่งรายการเรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งไว้ต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงแก่เลขานุการบริษัทตลอดเวลา
3. ผู้กำกับดูแลเรื่องร้องเรียน โดยให้รวมถึงผู้บังคับบัญชาของบุคคลที่ถูกกล่าวหาตามเรื่องร้องเรียน
4. ผู้ที่รับผิดชอบเรื่องวินัย โดยให้รวมถึงฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

5. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ
6. คณะกรรมการตรวจสอบผู้มีหน้าที่ควบคุมและดำเนินการให้เชื่อมั่นได้ว่าการปฏิบัติตามนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเหมาะสม

กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

1. การรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกำหนดการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้ประสานงานรับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนใดๆ ที่ได้รับ โดยระบุชื่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน วันที่ บุคคล และเหตุที่เป็นประเด็นสำคัญของเรื่องร้องเรียน รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องและกำหนดการจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ในกรณีที่มีเหตุใดๆ ที่อาจมีผลกระทบอันมีนัยสำคัญต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ ให้มีการจัดการเหตุดังกล่าวทันที ในขณะที่เหตุอื่นๆ ให้จัดการโดยเร็วที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ หลังจากนั้นให้ผู้ประสานงานรับเรื่องร้องเรียนส่งต่อเรื่องร้องเรียนแก่ผู้กำกับดูแลเรื่องร้องเรียนเพื่อสอบสวนข้อเท็จจริงและดำเนินการตามขั้นตอนอื่นๆ ภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ต่อไป

2. การสอบสวนข้อเท็จจริงและกระบวนการอื่นๆ

ผู้กำกับดูแลเรื่องร้องเรียนหรือผู้บังคับบัญชาของบุคคลที่ถูกกล่าวหาจากเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อพิสูจน์เรื่องร้องเรียน หากพบว่าประเด็นตามเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นความจริงและสร้างความเสียหายต่อบริษัทฯ ผู้กำกับดูแลเรื่องร้องเรียนต้องตักเตือนบุคคลที่เกี่ยวข้องเรื่องพฤติกรรมหรือแนะนำการปฏิบัติที่ควรกระทำอย่างเหมาะสม และแจ้งการกระทำใดๆ ที่ถือเป็นการผิดวินัยต่อฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการตามกฎหมายระเบียบของบริษัทฯ ต่อไป นอกจากนี้ ให้มีการส่งต่อข้อมูลการสอบสวนข้อเท็จจริง การดำเนินการ หรือการกำหนดโทษให้ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับขึ้นไปจนถึงระดับประธานเจ้าหน้าที่บริหารรับทราบหรือดำเนินการต่อไป

บริษัทฯ จะดำเนินการสอบสวนโดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้องและข้อเท็จจริงที่เพียงพอต่อการพิสูจน์ข้อกล่าวหาอย่างอิสระและเป็นธรรม และจะดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนนั้นๆ อย่างเหมาะสม

บทลงโทษ

ในกรณีที่ผู้ที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดเป็นพนักงาน บริษัทฯ และบริษัทย่อยจะดำเนินการลงโทษทางวินัยและ/หรือดำเนินคดีตามกฎหมาย (หากการกระทำดังกล่าวเป็นการทำผิดกฎหมาย) ต่อพนักงานดังกล่าวในทางกลับกัน หากผู้ที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดเป็นบุคคลภายนอก บริษัทฯ และบริษัทย่อยจะดำเนินคดีตามกฎหมายต่อบุคคลดังกล่าว

ทั้งนี้ จะไม่มีการลงโทษทางวินัยหรือการลงโทษอื่นใดต่อผู้ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยความบริสุทธิ์ใจ แม้ว่าข้อกล่าวหาที่ได้รับการร้องเรียนนั้นได้รับการสอบสวนแล้วพบว่าไม่สามารถพิสูจน์ได้ก็ตาม

3. การสิ้นสุดกระบวนการ

หากพบว่าประเด็นเรื่องร้องเรียนไม่ได้เป็นการฝ่าฝืนตามที่ได้มีการกล่าวหา ให้สิ้นสุดกระบวนการลง ทั้งนี้ให้ผู้กำกับดูแลเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้ที่มีหน้าที่กำกับดูแลเรื่องร้องเรียนดังกล่าวโดยตรงเพื่อขอสิ้นสุดกระบวนการและส่งสำเนาประเด็นเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประสานงานรับเรื่องร้องเรียนรับทราบ

4. การแจ้งผลและข้อสรุปเรื่องร้องเรียน

ให้ผู้ประสานงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และจัดทำรายงานสรุปรายละเอียดการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบในทุกไตรมาส และให้รวมรายงานดังกล่าวไว้ในรายงานการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ

5. การร้องเรียนด้วยความบริสุทธิ์ใจ

หากพบว่าการร้องเรียนอันเป็นเท็จหรือมีการแจ้งข้อมูลใดๆ ที่กระทำด้วยความไม่บริสุทธิ์ใจ ให้มีการลงโทษพนักงานหรือผู้บริหารของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อยที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ตามกฎระเบียบของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ในกรณีที่บุคคลภายนอกเป็นผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนอันเป็นเท็จหรือแจ้งข้อมูลใดด้วยความไม่บริสุทธิ์ใจ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ และบริษัทย่อย ให้มีการดำเนินคดีตามกฎหมายต่อบุคคลดังกล่าว

6. กรณีไม่ปฏิบัติตามนโยบาย

ผู้กำกับดูแลเรื่องร้องเรียนคนใดที่ละเลยหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้ ให้มีการลงโทษทางวินัยกับผู้กำกับดูแลเรื่องร้องเรียนคนดังกล่าว

คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาอนุมัตินโยบายในการรับเรื่องร้องเรียนในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2565 ซึ่งจัดขึ้นเมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2565 และให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 พฤศจิกายน 2565 เป็นต้นไป



(นายคริสโตเฟอร์ ไมเคิล แมคสัน)

ประธานกรรมการบริษัท

บริษัท อัลฟาแคปปิตอล พาร์ตเนอร์ส กรุ๊ป จำกัด