

# TANACHIRA

## นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

(Whistleblowing Policy)

บริษัท ธนจิรา รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ("กลุ่มบริษัท") ตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันการกระทำผิดและการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความตั้งใจและการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท กลุ่มบริษัท จึงกำหนดกลไกในการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการกรณีมีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย กฎบัตร จรรยาบรรณทางธุรกิจ หรือพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริตคอร์รัปชันของบุคลากรของกลุ่มบริษัท ซึ่งรวมถึงมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมแก่ผู้แจ้งเบาะแส ตามนโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และเพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### 1. วัตถุประสงค์

- 1.1. เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด การทุจริต การประพฤติมิชอบ และการปฏิบัติที่ขัดต่อระเบียบของกลุ่มบริษัท มีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 1.2. เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติให้กับผู้ที่ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดให้กลุ่มบริษัท ทราบ
- 1.3. เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส และบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับกลุ่มบริษัท ด้วยความสุจริตใจ ได้รับความคุ้มครองอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และไม่ถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการร้องเรียน

### 2. นิยาม

<u>บุคลากรของกลุ่มบริษัท</u>	หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัท
<u>การกระทำผิด</u>	หมายถึง การกระทำ หรือละเว้นการกระทำใดๆ ของบุคลากรของกลุ่มบริษัท ซึ่งเป็นการฝ่าฝืนกฎบัตร จรรยาบรรณทางธุรกิจ ข้อบังคับการทำงาน นโยบาย และระเบียบต่างๆ ของกลุ่มบริษัท ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
<u>การทุจริต</u>	การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำ ดังนี้

# TANACHIRA

- “การลักทรัพย์” หมายถึง การเอาทรัพย์สินของผู้อื่น หรือที่ผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วยไป โดยต้องการจะครอบครองทรัพย์สินนั้นไว้เพื่อตนเอง หรือนำไปขาย หรือให้กับบุคคลที่สาม
- “การยักยอกทรัพย์” หมายถึง การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย และในระหว่างการครอบครองนั้นกลับเบียดบังเอาทรัพย์สินนั้นเป็นของตนเอง หรือบุคคลที่สาม
- “การคอร์รัปชัน” ให้มีความหมายเดียวกันกับคำว่า “การทุจริตคอร์รัปชัน” ตามนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- นอกจากนี้ให้รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง การรับของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยง หรือประโยชน์อย่างอื่นอันไม่เหมาะสม การจัดหา และการกระทำสัญญาอย่างไม่เหมาะสม รวมทั้งการกระทำที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

### 3. ขอบเขตของเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

3.1. บุคลากรของกลุ่มบริษัท หรือบุคคลใดๆ ที่กระทำการแทนกลุ่มบริษัท อาจถูกร้องเรียนตามนโยบายนี้ หากมีการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของกลุ่มบริษัท รวมถึงหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน กฎบัตรและจรรยาบรรณทางธุรกิจของกลุ่มบริษัท ทั้งนี้ เหตุการณ์ที่นำไปสู่การใช้กลไกตามนโยบายฉบับนี้อาจครอบคลุมการประพฤติด้านมิชอบในรูปแบบต่างๆ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

- 3.1.1. การกระทำความผิดทางอาญา หรือการยุยงส่งเสริมให้กระทำความผิด
- 3.1.2. การทุจริตที่เกี่ยวข้องกับองค์กร โดยทางตรงหรือทางอ้อม
- 3.1.3. การกระทำที่สุ่มเสี่ยงใด ๆ ซึ่งรวมถึงการทุจริต การให้สินบน และการชู้กรวโซก
- 3.1.4. การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายซึ่งส่งผลกระทบต่อกลุ่มบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ
- 3.1.5. การกระทำ ความประพฤติ หรือการละเว้นการกระทำในทางบัญชี รายงาน บันทึกการ และแนวทางปฏิบัติและ / หรือการรายงานทางการเงิน หรือการควบคุมภายในที่มีพิรุณ หรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือแนวทางการปฏิบัติทั่วไป
- 3.1.6. เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือความปลอดภัยของบุคคลใด
- 3.1.7. เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม
- 3.1.8. การกระทำที่เป็นการกระทำผิดร้ายแรง หรือผิดหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท

# TANACHIRA

- 3.1.9. การกระทำโดยเจตนาให้กลุ่มบริษัทฯ เสียหาย เสียชื่อเสียง หรือเสียประโยชน์
- 3.1.10. กรณีที่ไม่สามารถแก้ไข หรือดำเนินการตามขั้นตอนอันสมเหตุผล ในเรื่องนี้อาจทำให้เกิดค่าใช้จ่าย หรือความเสียหายร้ายแรงต่อกลุ่มบริษัทฯ โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้
- 3.1.11. การปิดบังการกระทำความผิดประเภทต่าง ๆ ข้างต้นโดยเจตนา
- 3.2. ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทฯ ไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้
  - 3.2.1. เรื่องที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีมติเด็ดขาดแล้ว
  - 3.2.2. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
  - 3.2.3. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน ไม่มีหลักฐาน หรือเบาะแสการทุจริต หรือการกระทำผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้
  - 3.2.4. เรื่องที่ฝ่ายบริหารทุมนมนุษย์ของกลุ่มบริษัทฯ หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจได้พิจารณา หรือวินิจฉัยเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม
- 3.3. กลุ่มบริษัทฯ ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตนและ / หรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอเกี่ยวกับการกระทำผิด โดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสจะต้องระบุรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส พร้อมชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ส่งมายังช่องทางกรับเรื่องร้องเรียนตามที่กลุ่มบริษัทฯ กำหนด

อนึ่ง ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตนให้ทราบ ผู้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนพิจารณาถึงข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียนว่า มีข้อมูลที่ระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือหลักฐานที่มีความชัดเจนเพียงพอหรือไม่ โดยจะไม่รับเรื่องร้องเรียนหากเป็นเรื่องที่ไม่ระบุพยาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์การทุจริต หรือประพฤติดุสิตที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงได้ หรือเป็นเรื่องที่ผ่านการร้องเรียนและมีการวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

## 4. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

- 4.1. กรณีที่เป็นกรรร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อภายในองค์กร ประธานเจ้าหน้าที่บริหารจะเป็นผู้พิจารณามอบหมายให้ฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 4.2. กรณีที่เป็นกรรร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อภายนอกองค์กรและ / หรือผู้มีส่วนได้เสียของกลุ่มบริษัทฯ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร จะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง (Investigation Committee) ขึ้นเป็นกรณีเฉพาะเพื่อดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ทั้งนี้ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ประกอบด้วยบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายกฎหมาย และฝ่ายบริหารทุมนมนุษย์ ฝ่ายละ 1 คน โดย

# TANACHIRA

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาจพิจารณาแต่งตั้งพนักงานหรือบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเพิ่มเติมก็ได้

- 4.3. ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้มีอำนาจตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและส่งลงโทษให้เป็นไปตามระเบียบของฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ ยกเว้นกรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อภายนอกองค์กรและ / หรือผู้มีส่วนได้เสียของกลุ่มบริษัทฯ ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและ / หรือคณะกรรมการตรวจสอบและ / หรือคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้มีอำนาจตัดสิน (แล้วแต่กรณี)
- 4.4. กรณีที่เป็นการร้องเรียนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารในระดับตั้งแต่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารขึ้นไป หรือกรรมการ ประธานกรรมการบริษัทจะเป็นผู้พิจารณามอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบและฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยในกรณีนี้ คณะกรรมการบริษัทจะเป็นผู้มีอำนาจตัดสินเรื่องร้องเรียนและมีคำสั่งตามระเบียบของฝ่ายบริหารทุนมนุษย์
- 4.5. ในกรณีที่บริษัทฯ มีการว่าจ้างบุคคลภายนอกเพื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบภายใน โดยมีขอบเขตการว่าจ้างครอบคลุมถึงการเป็นผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนข้างต้น ในระหว่างที่นโยบายฉบับนี้ยังไม่ได้รับการแก้ไขเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับขอบเขตการว่าจ้างดังกล่าว หากคณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาแล้วและเห็นสมควรให้ดำเนินการตามขอบเขตการว่าจ้างดังกล่าวได้ ให้ผู้ตรวจสอบภายในซึ่งเป็นบุคคลภายนอกที่บริษัทฯ ได้ว่าจ้าง หรือ ฝ่ายตรวจสอบภายในของบริษัทฯ ดำเนินการตามขอบเขตการว่าจ้างนั้น

## 5. ช่องทางการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส

กลุ่มบริษัทฯ ได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส ไว้ดังนี้

- 5.1. ช่องทางที่ 1 : ทางไปรษณีย์ ณ ที่อยู่ ดังนี้  
บริษัท ธนจิรา รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)  
999/9 อาคารดิ ออฟฟิศเอส แอท เซ็นทรัลเวิลด์ ห้องเลขที่ โอเอฟเอ็มเอช 2807  
และโอเอฟเอ็มเอช 2812 ชั้น 28 ถนนพระราม 1 ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
- 5.2. ช่องทางที่ 2 : ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- |        |                   |                                  |
|--------|-------------------|----------------------------------|
| 5.2.1. | ประธานกรรมการ     | chairman@tanachira.co.th         |
| 5.2.2. | คณะกรรมการตรวจสอบ | auditcommittee@tanachira.co.th   |
| 5.2.3. | เลขานุการบริษัท   | companysecretary@tanachira.co.th |
- 5.3. ช่องทางที่ 3 : กล่องรับข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น / ข้อร้องเรียนภายในกลุ่มบริษัทฯ
- 5.4. ช่องทางที่ 4 : [www.tanachira.co.th](http://www.tanachira.co.th)

# TANACHIRA

โดยแจ้งถึงประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือประธานกรรมการตรวจสอบ หรือประธานกรรมการบริษัท ดังนี้

5.5. ช่องทางที่ 3 : กล่องรับข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น / ข้อร้องเรียนภายในกลุ่มบริษัทฯ

โดยแจ้งถึงประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือประธานกรรมการบริษัท ดังนี้

กรณีผู้ถูกร้องเรียนมีตำแหน่งต่ำกว่าประธานเจ้าหน้าที่บริหาร:

แจ้งถึงประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือ เลขานุการบริษัท (รับเรื่องแทนประธานเจ้าหน้าที่บริหาร)

กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้บริหารในระดับตั้งแต่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารขึ้นไป หรือ กรรมการ:

แจ้งถึงประธานกรรมการบริษัท หรือ เลขานุการบริษัท (รับเรื่องแทนประธานกรรมการบริษัท)

## 6. การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแสและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

6.1. เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแสที่กระทำโดยเจตนาสุจริต กลุ่มบริษัทฯ จะปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแสที่ให้ข้อมูล และจะเก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ โดยจะจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

6.2. ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแสจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสม เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลง หรือโยกย้ายตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมชู้ รมกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

6.3. ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน / การแจ้งเบาะแส จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแส แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นจะต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลไปเปิดเผย กลุ่มบริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษทางวินัยและ / หรือดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

6.4. กลุ่มบริษัทฯ ไม่มีนโยบายลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือกระทำการที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ปฏิเสธการกระทำ ความผิด หรือการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้กลุ่มบริษัทฯ สูญเสียโอกาสทางธุรกิจก็ตาม

## 7. การจัดการกับเรื่องร้องเรียน

7.1. ขั้นตอนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

7.1.1. เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบภายในองค์กร ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (แล้วแต่กรณี) เป็นผู้พิจารณามอบหมายให้ฝ่ายตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

7.1.2. เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบภายนอกองค์กรและ / หรือผู้มีส่วนได้เสีย ให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของ

# TANACHIRA

เรื่องร้องเรียนดังกล่าว ทั้งนี้ กรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงทุกคนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

- 7.1.3. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารในระดับตั้งแต่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารขึ้นไป หรือ กรรมการ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะกรณีตาม 7.1.1 หรือ 7.1.2 หากผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้บริหารในระดับตั้งแต่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารขึ้นไป หรือ กรรมการ ให้ประธานกรรมการบริษัทพิจารณา มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบและฝ่ายตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

## 7.2. ระยะเวลาดำเนินการ

- 7.2.1. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือ ประธานกรรมการบริษัท (แล้วแต่กรณี) ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- 7.2.2. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 4.1 , 4.2 หรือ 4.4 ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ซึ่งยุติแล้ว และคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจ ตามข้อ 4.3 หรือ 4.4 (ถ้ามี) ให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเป็นผู้เสนอส่งลงโทษ จะต้องได้รับความเห็นชอบเกี่ยวกับมาตรการในการลงโทษจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและ / หรือคณะกรรมการตรวจสอบและ / หรือคณะกรรมการบริษัท (แล้วแต่กรณี)

ในกรณีที่จำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนำเสนอประธานกรรมการบริษัทและ / หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารและ / หรือคณะกรรมการตรวจสอบและ / หรือคณะกรรมการบริษัท (แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาอนุมัติการขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน 30 วัน

ทั้งนี้ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือไม่ขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบตามที่กำหนดไว้ข้างต้น ให้ถือว่าผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ไม่ปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ และต้องทำหนังสือชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้ต่อผู้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้วย

## 7.3. การรายงาน

- 7.3.1. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลอื่น ตามความจำเป็นและเหมาะสม
- 7.3.2. ฝ่ายตรวจสอบภายในหรือคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี) มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน และคำสั่งลงโทษต่อประธานกรรมการบริษัทและ / หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารและ / หรือคณะกรรมการตรวจสอบและ / หรือคณะกรรมการบริษัท แล้วแต่กรณี

# TANACHIRA

7.3.3. กรณีที่มีหลักฐานชัดเจนและเพียงพอว่า ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีเจตนา หรือพฤติการณ์ชัดแจ้งว่า การแจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนนั้นกระทำโดยไม่สุจริต กลุ่มบริษัทฯ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

- (1) กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นผู้บริหารหรือพนักงานให้ดำเนินการสอบสวนเพื่อพิจารณา ลงโทษตามระเบียบของฝ่ายบริหารทุนมนุษย์
- (2) กรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และกลุ่มบริษัทฯ ได้รับความเสียหาย กลุ่มบริษัทฯ อาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวด้วย

## 8. การสื่อสาร

- 8.1. กลุ่มบริษัทฯ จะจัดให้มีการสื่อสารและเผยแพร่นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด และการทุจริต รวมถึงช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสให้บุคลากรภายในกลุ่มบริษัทฯ รับทราบผ่าน หลากหลายช่องทาง เช่น การปฐมนิเทศกรรมการและพนักงานใหม่ การอบรม หรือสัมมนาประจำปี การตีพิมพ์ ประกาศประชาสัมพันธ์ ระบบอินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ของกลุ่มบริษัทฯ เป็นต้น เพื่อให้ทุกคนในองค์กร เข้าใจ เห็นชอบ ยึดถือ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- 8.2. กลุ่มบริษัทฯ จะจัดให้มีการสื่อสารและเผยแพร่นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด และการทุจริต รวมถึงช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสไปยังสาธารณชน บริษัทย่อย บริษัทร่วม ตลอดจน ตัวแทนทางธุรกิจ คู่ค้าทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของกลุ่มบริษัทฯ รายงานประจำปี แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี เป็นต้น เพื่อสร้างความเข้าใจและสนับสนุนให้ยึดมั่นใน มาตรฐานการรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเช่นเดียวกับกลุ่มบริษัทฯ

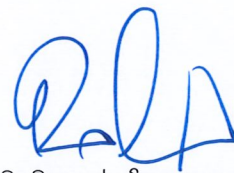
## 9. บทลงโทษ

- 9.1. หากผู้ถูกร้องเรียนได้กระทำความผิดหรือกระทำการทุจริตคอร์รัปชันจริง ผู้กระทำผิดนั้น ไม่ว่าจะเป็นการกระทำ ผู้บริหาร หรือพนักงาน ย่อมถือว่าเป็นการกระทำผิดนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ฎบัตร และ จรรยาบรรณทางธุรกิจ จะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่กลุ่มบริษัทฯ กำหนดไว้ และหาก การกระทำผิดนั้นเป็นการกระทำที่ผิดต่อกฎหมาย ผู้กระทำผิดนั้นอาจจะต้องได้รับโทษทางกฎหมายไม่ว่า ในทางแพ่งและทางอาญาหรือตามกฎหมายอื่นด้วย ทั้งนี้ ให้โทษทางวินัยตามระเบียบของกลุ่มบริษัทฯ และ คำตัดสินของคณะกรรมการบริษัทถือเป็นอันสิ้นสุด
- 9.2. ผู้ใดกระทำการโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่ก่อกวน ข่มขู่ ลงโทษทางวินัย หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันไม่ชอบธรรม เนื่องมาจากการร้องเรียนต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสตามระเบียบนี้ ถือว่าผู้นั้นกระทำ

# TANACHIRA

ผิดวินัย และต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายแก่กลุ่มบริษัทฯ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว  
ตลอดจนรับผิดชอบในทางแพ่งและทางอาญาหรือตามกฎหมายอื่นต่อไปด้วย

นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดนี้ คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาและอนุมัติใน  
การประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 8/2563 เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2563 โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 ธันวาคม  
2563 เป็นต้นไป ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาและอนุมัติการแก้ไขเพิ่มเติมนโยบายฉบับนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับ  
การแปรสภาพจากบริษัทจำกัดเป็นบริษัทมหาชนจำกัด ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2566 เมื่อวันที่ 25  
เมษายน 2566 โดยให้นโยบายฉบับแก้ไขเพิ่มเติมมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 26 เมษายน 2566 เป็นต้นไป



(นาย กิตติพล ปราโมช ณ อยุธยา)

ประธานกรรมการบริษัท

บริษัท ธนจิรา รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)