

## นโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

---

1. หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน กำหนดให้คณะกรรมการดำเนินการ ดังนี้
  - 1.1 กำหนดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนการกระทำผิดกฎหมาย หรือจรรยาบรรณ รายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง หรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง เช่น ผ่านกรรมการอิสระ หรือกรรมการตรวจสอบ เป็นต้น
  - 1.2 มีกลไกการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส เช่น ไม่เปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแส เป็นต้น
  - 1.3 กำหนดกระบวนการดำเนินการหลังจากมีผู้แจ้งเบาะแส
    - มีการตรวจสอบข้อมูล
    - มีการรายงานต่อคณะกรรมการ
2. เพื่อรักษามาตรฐานด้านการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องทัดเทียมกับบริษัทชั้นนำอื่น บริษัทบางจาก ศรีราชา จำกัด (มหาชน) ("บริษัทฯ") จึงกำหนดแนวทางการแจ้งเบาะแส และกลไกการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสดังนี้

### เรื่องที่ได้รับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

- เป็นการกระทำผิดกฎหมาย ทุกจริต ระเบียบบริษัทฯ นโยบาย หรือการทำผิดจรรยาบรรณของพนักงาน และผู้บริหาร
- ความผิดปกติของรายงานทางการเงิน ระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง
- เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อประโยชน์ หรือชื่อเสียงของบริษัทฯ

### ช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ [iabsrc@bangchak.co.th](mailto:iabsrc@bangchak.co.th)

จดหมายธรรมดา ฝ่ายตรวจสอบภายใน

### ขั้นตอนการดำเนินการ

1. การลงทะเบียนรับเรื่อง

ฝ่ายตรวจสอบภายในเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณากำหนดประเภทของเรื่อง เพื่อนำส่งไปยังรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ และ/หรือผู้รับผิดชอบสูงสุดของสายธุรกิจ ที่ผู้ถูกร้องเรียนสังกัด
2. การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูล

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ และ/หรือผู้รับผิดชอบสูงสุดของสายธุรกิจ เป็นผู้พิจารณาหรือมอบหมาย ให้ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานของผู้ถูกร้องเรียน ตรวจสอบความถูกต้องและเพียงพอของข้อมูล รวมถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ
3. การสอบสวน

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ และ/หรือผู้รับผิดชอบสูงสุดของสายธุรกิจ นำเรียนประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และ/หรือกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อทราบและพิจารณาแนวทางการสอบสวน รวมถึงความจำเป็นในการตั้งคณะกรรมการสอบสวนชุดพิเศษ เพื่อดำเนินการสอบสวน โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของบริษัทฯ

#### 4. การแจ้งผลต่อผู้แจ้งเบาะแส

เมื่อกระบวนการสอบสวนได้เสร็จสิ้น ให้นำส่งผลการสอบสวนและการดำเนินการต่อผู้ที่ถูกร้องเรียนแก่ผู้จัดการฝ่ายงานตรวจสอบภายใน หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย เพื่อแจ้งผลสรุปให้แก่ผู้แจ้งเบาะแสราบ และจัดเก็บแฟ้มข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการ

#### 5. การรายงานต่อคณะกรรมการ

ฝ่ายตรวจสอบภายในนำเสนอผลสรุปเรื่องที่แจ้งเบาะแสร้องเรียน และการดำเนินการต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อทราบ

#### **หลักในการดำเนินการ**

การดำเนินการในทุกขั้นตอนนั้น จะต้องถือปฏิบัติเป็นความลับ โดยรับรู้เพียงในกลุ่มบุคคลที่ได้รับมอบหมายและเกี่ยวข้องด้วยเท่านั้น และจะต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแสร้องเรียนในทุกกรณี โดยจะต้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

#### **หลักการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส**

- จัดทำระบบฐานข้อมูลเก็บความลับของข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส และกำหนดบทลงโทษ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อมูลดังกล่าวเมื่อข้อมูลถูกเปิดเผย
- การเข้าระบบฐานข้อมูลดังกล่าวจะต้องสามารถกระทำได้โดยผู้บริหารระดับรองกรรมการผู้จัดการใหญ่เท่านั้น
- ถือเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานของผู้ที่ถูกร้องเรียนทุกคน ในการใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน สอบสวนมิให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล

#### **ประโยชน์ที่จะได้รับจากการแจ้งเบาะแสร้องเรียน**

การกระทำใด ๆ ที่ไร้จริยธรรมหรือเข้าข่ายผิดกฎหมายของพนักงานของบริษัทฯ หรือความผิดปกติของรายงานทางการเงิน ระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง รวมถึงเรื่องที่มีผลกระทบต่อประโยชน์ หรือชื่อเสียงของบริษัทฯ นั้น จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ ในแง่ของผลลบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ ตลอดจนก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อภาระทางการเงินที่อาจเพิ่มขึ้นในอนาคตอีกด้วย

ทั้งนี้ พนักงานบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียอื่นได้มีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลแล้ว จะเกิดผลดีทั้งบริษัทฯ พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียโดยจะทำให้บริษัทฯ มีภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือที่ดีเพื่อเป็นองค์กรที่พัฒนาไปอย่างยั่งยืน

นายบัณฑิต ھرรษาไพบูลย์

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร