นโยบายการรับข้อร้องเรียนและการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมุ่งมั่นที่จะรักษาแนวทางการปฏิบัติขององค์กรที่มีมาตรฐานด้านบรรษัทภิบาลสำหรับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย บริษัทจึงได้กำหนดนโยบายการรับข้อร้องเรียนและการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นกลไกในการรับข้อร้องเรียน และดำเนินการกรณีมีการชี้เบาะแส หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทและจรรยาบรรณ หรือพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริตคอร์รัปชันของบุคลากรของบริษัท หรือเรื่องอื่นใดที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท ซึ่งรวมถึงมาตรการคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ที่แจ้งข้อมูล หรือให้เบาะแส ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการทุจริต การประพฤติมิชอบ และการปฏิบัติที่ขัดต่อกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัท และจรรยาบรรณ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัท และการปฏิบัติงานของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ โดยเป็นไปตามกฎหมาย หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ รวมทั้งระเบียบปฏิบัติต่างๆ ของบริษัท
3. เพื่อให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และผู้เกี่ยวข้องซึ่งให้ความร่วมมือกับบริษัทโดยสุจริตได้รับความคุ้มครอง รวมถึงได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสมจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากการร้องเรียน
4. เพื่อป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท

ขอบเขต

นโยบายการรับข้อร้องเรียนและการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนฉบับนี้ มีผลครอบคลุมทั่วทั้งบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) หรือนิติบุคคลที่บริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของ หรือถือหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงในบริษัทหรือนิติบุคคลนั้นเกินกว่าร้อยละ 50 ไม่ว่าจะถือหุ้นโดยทางตรงหรือทางอ้อม หรือที่บริษัทมีอำนาจควบคุม

คำนิยาม

1. การกระทำผิด หมายถึง การกระทำหรือการละเว้นการกระทำใดๆ ของบุคลากรของบริษัท ซึ่งเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ข้อบังคับบริษัท จรรยาบรรณ ข้อบังคับการทำงาน นโยบาย กฎระเบียบต่างๆ ของบริษัท
2. บุคลากรของบริษัท หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทและบริษัทย่อย

3. บริษัทย่อย หมายถึง นิติบุคคลที่บริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของ หรือถือหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงในบริษัทหรือนิติบุคคลนั้นเกินกว่าร้อยละ 50 ไม่ว่าจะถือหุ้นโดยทางตรงหรือทางอ้อม หรือที่บริษัทมีอำนาจควบคุม
4. ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคลากรของบริษัท ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงบุคคลภายนอก ซึ่งได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดใดๆ ที่เกิดขึ้นในบริษัท (Whistle Blower)

ขอบเขตของเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส

เพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจน และสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทจึงกำหนดแนวทางการแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียน ดังนี้

1. เป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย ข้อบังคับบริษัท จรรยาบรรณธุรกิจ ข้อบังคับการทำงาน นโยบาย กฎระเบียบต่างๆ ของบริษัท
2. ความผิดปกติของรายงานทางการเงิน ระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง
3. เป็นการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย มีผลกระทบต่อประโยชน์ หรือชื่อเสียงของบริษัท

ทั้งนี้ ให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสให้ข้อมูล หลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอเกี่ยวกับการประพฤติผิด ข้อเท็จจริงของเหตุการณ์หรือพฤติกรรมที่อยู่ในขอบเขตเรื่องร้องเรียน เอกสารหลักฐานประกอบเรื่องร้องเรียน และข้อมูลการติดต่อของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน โดยผู้ร้องเรียนจะเปิดเผยตัวตนหรือไม่ก็ได้

บริษัทไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

1. เรื่องที่ที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย คณะกรรมการบริหาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือกรรมการผู้จัดการใหญ่ มีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน
2. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือเรื่องที่ได้ไกล่เกลี่ยกันแล้ว
3. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำการทุจริต หรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้
4. เรื่องที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทหรือบริษัทย่อย หรือหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ ได้รับไว้พิจารณาหรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

ช่องทางร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ผ่านช่องทาง ดังนี้

1. ไปรษณีย์ ส่งถึง:

   เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

   บริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน)

   102 ถนน ณ ระนอง แขวงคลองเตย เขตคลองเตย

   กรุงเทพฯ 10110
2. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์: ac@loxley.co.th หรือ whistleblower@loxley.co.th
3. เว็บไซต์ https://www.loxley.co.th/th/contact-us?topic_id=1#contact-form (แจ้งเบาะแสการทุจริต)

ขั้นตอนดำเนินการ

1. เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาประเภท ขอบเขตของข้อร้องเรียน และความเพียงพอของข้อมูลในเบื้องต้น เพื่อส่งให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป
2. ในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยเกี่ยวกับข้อร้องเรียน บริษัทจะดำเนินการตามที่เห็นสมควร ตามกฎระเบียบหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง ภายใต้หลักการหรือมาตรการปกปิดและรักษาความปลอดภัย และคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริตให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม
3. ให้ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือฝ่ายกฎหมาย หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบอื่นใดที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้พิจารณาแนวทางการสอบสวน มีอำนาจในการสืบสวน ตรวจสอบ และรวบรวมข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือกรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็นผู้พิจารณาความจำเป็นในการจัดตั้งคณะกรรมการสอบสวน กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้บริหารระดับสูง หรือกรรมการของบริษัท ให้ประธานกรรมการ หรือกรรมการอิสระท่านใดท่านหนึ่งซึ่งไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง เป็นผู้พิจารณาจัดตั้งคณะกรรมการ หรือดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของบริษัท
4. เมื่อกระบวนการสอบสวนเสร็จสิ้น ให้นำส่งผลการสอบสวนและการดำเนินการต่อผู้ถูกร้องเรียนแก่เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่เหมาะสม และจัดเก็บรายงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องในชั้นความลับ ในส่วนของการกำหนดมาตรการ บทลงโทษ จะเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน แนวปฏิบัติของบริษัท หลักเกณฑ์ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
5. เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทราบ

ทั้งนี้ สำหรับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และขั้นตอนดำเนินการของบริษัทย่อย ผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนข้างต้น อย่างไรก็ดี บริษัทย่อยสามารถกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม โดยยังคงต้องดำเนินการตามขั้นตอนของนโยบายฉบับนี้ และให้รายงานต่อเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และจัดเก็บรายงานตามขั้นตอนต่อไป

ระยะเวลา

การสืบสวนจะเริ่มดำเนินการโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ โดยคำนึงถึงลักษณะประเภท และความร้ายแรงของข้อร้องเรียน และจะดำเนินการด้วยความระมัดระวังเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อรายละเอียดการสืบสวนข้อเท็จจริง การพิจารณาประเภท ขอบเขตของข้อร้องเรียน และความเพียงพอของข้อมูลในเบื้องต้น จะดำเนินการภายใน 2 สัปดาห์หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

การคุ้มครองผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต ตลอดจนผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ จะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากบริษัท เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน หรือสถานที่ทำงาน ข่มขู่ เลิกจ้าง ลิดรอนสิทธิ กลั่นแกล้ง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม และให้ถือเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานของผู้ที่ถูกร้องเรียน ในการใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน สอบสวนมิให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลดังกล่าว

บริษัทจะเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนให้มีความปลอดภัย โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในการเข้าถึงข้อมูล ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ในการเก็บรักษาความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทจะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ที่ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

อนึ่ง หากผลการสอบสวนพบว่า ผู้แจ้งเบาะแสได้กระทำด้วยเจตนาไม่สุจริต ให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ หรือกระทำการอื่นใดซึ่งจงใจให้บริษัท หรือผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเสียหาย บริษัทจะถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย หรือผิดจรรยาบรรณธุรกิจ และจะต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่บริษัท หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าวตลอดจนอาจต้องรับผิดในทางกฎหมายต่อไปด้วย

การสื่อสาร

บริษัทจะจัดให้มีการสื่อสาร เผยแพร่นโยบายการรับข้อร้องเรียนและการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน รวมทั้งช่องทางร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสให้บุคลากรของบริษัทรับทราบผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ การปฐมนิเทศกรรมการและพนักงานใหม่ การอบรมสัมนา การประชาสัมพันธ์ภายใน และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ของบริษัท เพื่อให้บุคลากรของบริษัทเข้าใจและถือปฏิบัติ อีกทั้งสื่อสารประชาสัมพันธ์ไปยังบริษัทย่อย และผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางสาธารณะ ได้แก่ เว็บไซต์ของบริษัท รายงานประจำปี เป็นต้น

การทบทวน

บริษัทจะทบทวนและปรับปรุงนโยบายการรับข้อร้องเรียนและการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมาตรฐานที่เป็นสากล โดยให้มีการทบทวนนโยบายการรับข้อร้องเรียนและการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนนี้ทุก 3 ปี หรือเมื่อมีความจำเป็น

นโยบายการรับข้อร้องเรียนและการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนฉบับนี้ ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 14 พฤศจิกายน 2568 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 13 พฤศจิกายน 2568

(ธงชัย ล่ำซำ)
ประธานกรรมการ