

## นโยบายการรับข้อร้องเรียน

### ข้อมูลสำคัญ

อนุมัติ ณ วันที่	อนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2559
วัตถุประสงค์การใช้งาน	แนวทางปฏิบัติ
ผู้รับผิดชอบ	คณะกรรมการพัฒนาความยั่งยืนทางธุรกิจ
ผู้ติดตามและรายงาน	สำนักตรวจสอบภายใน

### ที่มา

บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“**ไทยเบฟ**”) สนับสนุนให้พนักงานทั้งหมด แจ้งข้อเท็จจริงอันมีมูลเกี่ยวกับการกระทำที่อยู่ในข่ายต้องสงสัยว่าอาจเป็นความผิดในโอกาสแรกที่ทำได้ ไทยเบฟจะดำเนินการกับการกระทำที่อยู่ในข่ายต้องสงสัยว่าอาจเป็นความผิดที่เกิดขึ้นภายในไทยเบฟอย่างเข้มงวด และพนักงานที่แจ้งข้อเท็จจริงอันชอบธรรมจะไม่ได้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหากเป็นการแจ้งข้อร้องเรียนโดยสุจริต

### ขอบเขตนโยบาย

นโยบายการรับข้อร้องเรียน (“**นโยบาย**”) นำมาใช้กับกรรมการของไทยเบฟทุกท่าน (“**กรรมการ**”) ผู้บริหารของไทยเบฟ (พนักงานตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักขึ้นไปจนถึงระดับกรรมการผู้อำนวยการใหญ่) และพนักงานของไทยเบฟทุกคน (“**พนักงาน**”)

### 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 ไทยเบฟได้กำหนดนโยบายขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่าจะมีการแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่อยู่ในข่ายต้องสงสัยว่าอาจเป็นความผิดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของไทยเบฟ (“**การรับข้อร้องเรียน**”) และมีการจัดการกับข้อร้องเรียนดังกล่าวอย่างรวดเร็วและเหมาะสม นโยบายมีผล

บังคับใช้กับกรรมการและพนักงานทุกระดับในองค์กร ตามที่ได้ระบุในระเบียบของไทยเบฟว่าด้วยการจำแนกตำแหน่งและการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน ซึ่งในปัจจุบันนี้ประกอบด้วยพนักงานตามสัญญาจ้าง พนักงานรายวันและพนักงานรายเดือน

- 1.2 พนักงานได้รับการสนับสนุนให้แจ้งข้อเท็จจริงอันมีมูลเกี่ยวกับการกระทำที่อยู่ในข่ายต้องสงสัยว่าอาจเป็นความผิดตามนโยบาย โดยพนักงานสามารถมั่นใจได้ว่าไทยเบฟจะดำเนินการกับข้อร้องเรียนของพนักงานอย่างเข้มงวดและจะทำการสืบสวนเรื่องราวตามความเหมาะสม ไทยเบฟจะปกป้องพนักงานที่แจ้งข้อร้องเรียนอันมีมูลโดยสุจริต แม้จะปรากฏในภายหลังว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นความเข้าใจผิด นอกจากนี้ ไทยเบฟจะดำเนินการต่าง ๆ อย่างเหมาะสมเพื่อคุ้มครองกรรมการและพนักงานจากความเสียหาย หรือการถูกทำร้ายหรือการถูกคุกคามอันมีสาเหตุมาจากการแจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าว

## 2. คำนียามของการรับข้อร้องเรียน

การรับข้อร้องเรียน หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำผิดหรือความไม่ปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ซึ่งรวมถึงอาชญากรรมและการกระทำอันผิดกฎหมายต่าง ๆ การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ความผิดปกติทางการเงิน และการกระทำอันเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยและสุขภาพของบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม ตัวอย่างเช่น การซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน การติดสินบน หรือการปลอมแปลง เหล่านี้ถือเป็นการกระทำผิด

## 3. การปฏิบัติตามนโยบาย

กรรมการและพนักงานควรปฏิบัติตามนโยบาย เมื่อพนักงานมีข้อเท็จจริงอันมีมูลเกี่ยวกับการกระทำที่อยู่ในข่ายต้องสงสัยว่าอาจเป็นความผิดหรือก่อให้เกิดความ

ไม่ปลอดภัยทั้งที่เกิดขึ้นในอดีต ปัจจุบัน หรือที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต อนึ่ง การกระทำบางอย่างอาจไม่เป็นที่แน่ชัดว่าเป็นการกระทำผิดหรือไม่ ซึ่งพนักงานจะต้องใช้วิจารณญาณของตนในการพิจารณา อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่มีข้อสงสัย ไทยเบฟสนับสนุนให้พนักงานแจ้งข้อร้องเรียนให้ไทยเบฟทราบไว้ก่อน

#### 4. กระบวนการแจ้งข้อร้องเรียน

- 4.1 หากกรรมการมีข้อร้องเรียน ให้กรรมการแจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวแก่ประธานกรรมการตรวจสอบ
- 4.2 หากพนักงานมีข้อร้องเรียน ให้พนักงานดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้และแจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางที่แนะนำ โดยระบุชื่อและรายละเอียดของพนักงานเพื่อใช้ในการติดต่อ
- 4.3 ในเบื้องต้น พนักงานควรแจ้งข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรแก่ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน/ส่วนงาน/สำนักงานหรือสำนัก ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน/ส่วนงาน/สำนักงานหรือสำนักของพนักงานควรให้ความช่วยเหลือพนักงานในการดำเนินการกับข้อร้องเรียนของพนักงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ หรืออาจจะแจ้งเรื่องดังกล่าวกับบุคคลตามที่ระบุไว้ในข้อ 4.4 ก็ได้
- 4.4 ในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรง หรือกรณีที่พนักงานรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาตามสายงาน/ส่วนงาน/สำนักงาน หรือสำนักเพิกเฉยต่อข้อร้องเรียนดังกล่าว หรือในกรณีที่พนักงานไม่ต้องการแจ้งเรื่องดังกล่าวกับบุคคลดังกล่าวด้วยสาเหตุประการใดก็ตาม พนักงานควรแจ้งข้อร้องเรียนไปยังสำนักกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ที่ “Whistleblowing@thaibev.com” กรรมการผู้อำนวยการใหญ่จะพิจารณาและดำเนินการตามที่เห็นสมควร พร้อมทั้งรายงานต่อประธานกรรมการบริษัท

ไทยเบฟอาจมีการแต่งตั้งบุคคลอื่นที่พนักงานสามารถติดต่อในเรื่องนี้ได้ เป็นครั้งคราว ซึ่งไทยเบฟจะประกาศการแต่งตั้งดังกล่าวให้พนักงานทราบ โดยทั่วกัน

- 4.5 ในกรณีที่มีความจำเป็นและพิจารณาแล้วว่าเหมาะสม ไทยเบฟอาจจัดการประชุมเพื่อหารือเกี่ยวกับข้อร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้งจากพนักงาน ในการนี้ ไทยเบฟจะจัดทำบทสรุปข้อร้องเรียนของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษร และส่งมอบสำเนาแก่พนักงานจำนวน 1 ชุด ภายหลังจากการประชุม ทั้งนี้ พนักงานอาจเชิญเพื่อนพนักงานเข้าร่วมประชุมได้ 1 คน โดยมีเงื่อนไขว่า บุคคลดังกล่าวที่ได้รับเชิญจะต้องรักษาข้อมูลที่พนักงานได้เปิดเผยและการดำเนินการสืบสวนต่าง ๆ เป็นความลับ
- 4.6 ในกรณีที่กรรมการและพนักงานผู้ใดมีส่วนได้เสียในข้อร้องเรียนที่กรรมการและพนักงานเป็นผู้แจ้ง กรรมการและพนักงานจะต้องรายงานการมีส่วนได้เสียดังกล่าวพร้อมการแจ้งข้อร้องเรียนด้วย

## 5. การรักษาความลับ

ไทยเบฟสนับสนุนให้พนักงานรายงานข้อเท็จจริงที่มีมูลอย่างเปิดเผยภายใต้ นโยบาย ทั้งนี้ไทยเบฟจะไม่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนใด ๆ ที่ไม่ปรากฏนามของผู้ร้องเรียน เนื่องจากจะทำให้การสืบสวนดำเนินไปด้วยความยากลำบาก หรือไม่สามารถดำเนินการได้เลย รวมทั้งอาจนำไปสู่การกล่าวหากันโดยปราศจากมูลความจริง หากพนักงานต้องการแจ้งข้อร้องเรียนในทางลับ ไทยเบฟยินดีดำเนินการตามความเหมาะสมเพื่อรักษาข้อมูลเกี่ยวกับตัวพนักงานผู้แจ้งไว้เป็นความลับ อย่างไรก็ตาม ไทยเบฟอาจจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับตัวพนักงานผู้แจ้งโดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในกรณีที่มีการสืบสวนโดยเจ้าพนักงานของรัฐหรือการดำเนินการในชั้นศาล

## 6. การดำเนินการของไทยเบฟ

- 6.1 เมื่อมีกรรมการแจ้งข้อร้องเรียน ตามที่ระบุในข้อ 4.1 ประธานกรรมการ ตรวจสอบพิจารณาและดำเนินการตามที่เห็นสมควร
- 6.2 เมื่อมีพนักงานแจ้งข้อร้องเรียน ไทยเบฟจะมีการประเมินเรื่องที่ได้รับแจ้ง เพื่อตัดสินใจว่าจะดำเนินการอย่างไรต่อไป ซึ่งอาจเป็นการสืบสวนเป็นการภายในหรือส่งเรื่องต่อเพื่อดำเนินการสืบสวนโดยบุคคลภายนอก พนักงาน จะได้รับแจ้งชื่อบุคคลที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องดังกล่าวและช่องทางในการติดต่อ รวมถึงการแจ้งว่าต้องการความร่วมมือเพิ่มเติมจากพนักงานหรือไม่ ตัวอย่างเช่น พนักงานอาจต้องเข้าร่วมประชุมที่จะจัดขึ้น ในภายหลังเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม
- 6.3 ในกรณีที่ไม่น่าเข้าข่ายการรักษาข้อมูลเป็นความลับ ไทยเบฟอาจแจ้งผลการดำเนินการของไทยเบฟให้พนักงานทราบ ซึ่งรวมถึงความคืบหน้าในการสืบสวนและประมาณการระยะเวลาดำเนินการ แต่ทั้งนี้ไม่ใช่หน้าที่ที่ไทยเบฟจะต้องปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่จำเป็นต้องรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ ไทยเบฟอาจไม่สามารถแจ้งพนักงานเกี่ยวกับรายละเอียดเกี่ยวกับการสืบสวนหรือบทลงโทษทางวินัยอันเป็นผลจากข้อร้องเรียน ทั้งนี้ พนักงานจะต้องเก็บรักษาข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับแจ้งจากไทยเบฟในเรื่องการสืบสวนดังกล่าวเป็นความลับ
- 6.4 ในกรณีที่ไทยเบฟเห็นว่าข้อร้องเรียนที่ได้รับแจ้งจากพนักงาน เป็นเรื่องที่ควรจะมีการดำเนินการตามขั้นตอนการร้องทุกข์ซึ่งระบุในคู่มือพนักงานของไทยเบฟ ไทยเบฟจะแจ้งให้พนักงานทราบ ในกรณีเช่นว่านี้ ไทยเบฟจะส่งเรื่องไปยังส่วนงาน สำนักงาน หรือสำนัก ที่รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวต่อไป

6.5 หากพนักงานไม่พอใจการดำเนินการของไทยเบฟ หรือผลการสืบสวนข้อร้องเรียนที่ได้รับแจ้งจากพนักงาน พนักงานสามารถแจ้งต่อบุคคลติดต่ออื่นใดตามที่กำหนดในข้อ 4.4 ได้ หากบุคคลดังกล่าวเห็นสมควรก็สามารถดำเนินการสืบสวนเรื่องราวเพิ่มเติมได้

## 7. คำเตือนเรื่องการใช้นโยบายในทางมิชอบและการให้ความคุ้มครองผู้แจ้งข้อร้องเรียน

7.1 การแจ้งข้อร้องเรียนอันเป็นเท็จหรือโดยทุจริต หรือมีลักษณะประสงคร้ายหรือโดยปราศจากความรอบคอบ หรือเพื่อผลประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นเรื่องร้ายแรงอย่างยิ่ง การกระทำดังกล่าวถือเป็นการกระทำผิดซึ่งนำสู่การดำเนินการพิจารณาความผิดทางวินัยตามที่ระบุไว้ในหัวข้อการพิจารณาความผิดทางวินัยและบทลงโทษในคู่มือพนักงานของไทยเบฟ

7.2 ไทยเบฟจะไม่ยินยอมให้บุคคลใดกระทำการคุกคาม หรือสร้างความเดือดร้อนแก่พนักงานผู้แจ้งข้อร้องเรียนอันมีมูลตามนโยบาย และบุคคลใดที่เกี่ยวข้องกับการข่มขู่หรือการตอบโต้พนักงานผู้แจ้งข้อร้องเรียนจะถูกพิจารณาความผิดทางวินัย หากพนักงานถูกคุกคามหรือได้รับความเดือดร้อนทำร้ายในทางใดทางหนึ่ง พนักงานควรแจ้งบุคคลที่รับผิดชอบการสืบสวนข้อร้องเรียนดังกล่าว เพื่อให้มีการดำเนินการอย่างเหมาะสมต่อไป

## 8. กลไกการเปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลภายนอก

วัตถุประสงค์ของการออกนโยบายนี้เพื่อกำหนดกลไกภายในสำหรับการแจ้งการสืบสวน และการแก้ไขการกระทำที่อยู่ในข่ายต้องสงสัยว่าอาจเป็นความผิดในสถานที่ทำงาน อย่างไรก็ตาม ไทยเบฟตระหนักดีว่าในบางกรณี พนักงานอาจมีความเห็นว่าควรแจ้งข้อร้องเรียนต่อบุคคลภายนอก เช่น หน่วยงานกำกับดูแลหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ หากพนักงานรู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยในชีวิตและสุขภาพ

หรือในกรณีที่พนักงานไม่สามารถหาหรือเป็นการภายในกับบุคคลตามข้อ 4.3 และ/หรือ 4.4 ได้ หรือข้อร้องเรียนดังกล่าวเกี่ยวพันกับการกระทำผิดทางอาญาอย่างร้ายแรง

โดยปกติข้อร้องเรียนมักเกี่ยวข้องกับความประพฤติของพนักงานภายในองค์กร แต่บางกรณีอาจเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลภายนอก เช่น ลูกค้า ผู้จัดหา หรือผู้ให้บริการต่างๆ แก่ไทยเบฟ ไทยเบฟสนับสนุนให้พนักงานแจ้งข้อร้องเรียนโดยสุจริตเป็นการภายในก่อน กับบุคคลตามข้อ 4.3 และ/หรือ 4.4 อย่างไรก็ดี ในกรณีที่พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลภายหลังจากได้แจ้งข้อร้องเรียนของตนแล้วว่า ข้อร้องเรียนดังกล่าวเกี่ยวพันกับการกระทำของบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นการกระทำที่อยู่ภายใต้ความผิดชอบตามกฎหมายของบุคคลภายนอกแต่เพียงฝ่ายเดียว พนักงานอาจแจ้งข้อร้องเรียนโดยสุจริตแก่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องได้ ทั้งนี้ ไทยเบฟสนับสนุนให้พนักงานแจ้งข้อร้องเรียนโดยสุจริตเป็นการภายใน ในกรณีที่พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวเกี่ยวพันกับการกระทำของบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นการกระทำที่อยู่ภายใต้ความผิดชอบตามกฎหมาย เว้นแต่กฎหมายกำหนด ในกรณีที่พนักงานมีข้อสงสัย พนักงานควรติดต่อบุคคลตามที่ได้ระบุในข้อ 4.3 และ/หรือ 4.4 เพื่อขอรับคำแนะนำเบื้องต้น

ทั้งนี้ การที่พนักงานจะติดต่อกับสื่อมวลชนเพื่อเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียน สำหรับการกระทำที่อยู่ในข่ายต้องสงสัยว่าอาจเป็นความผิดเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง

## 9. ขอคำแนะนำจากบุคคลภายนอก

หากพนักงานมีข้อซักถามเกี่ยวกับนโยบาย พนักงานสามารถหารือกับบุคคลตามที่ได้กำหนดในข้อ 4.3 และ/หรือ 4.4 (โดยไม่ต้องแจ้งชื่อร้องเรียนอย่างเป็นทางการ) นอกจากนี้ พนักงานสามารถขอคำแนะนำจากทนายความที่พนักงานเป็นผู้เลือกและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายด้วยตนเองได้เช่นกัน

นโยบายกำหนดขึ้นเพื่อส่งเสริมแนวปฏิบัติและนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง