



นโยบาย เรื่อง การรับข้อร้องเรียน

บริษัท จีซี ศูนย์บริหารเงิน จำกัด (บริษัทฯ) มีนโยบาย และมุ่งมั่นที่จะรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนไม่ว่าจากบุคคลภายในองค์กร หรือจากบุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้เสีย อันเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณธุรกิจ การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริต

บริษัทฯ ให้ค้ำประกันว่าจะพิจารณาดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ด้วยความโปร่งใส สุจริตและยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจะรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ปกป้องและมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต พยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนในทุกกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพของกลไกระบบเตือนภัยล่วงหน้า อันจะนำมาซึ่งการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้ดียิ่งขึ้น

บริษัทฯ กำหนดให้มีกรอบการดำเนินงานการรับข้อร้องเรียน ดังนี้

1. ขอบเขตข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริต การประพฤติผิดวินัย หรือผิดกฎหมาย ตลอดจนเรื่องอื่น ๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจ สิทธิมนุษยชน การเลือกปฏิบัติและการคุกคามทั้งที่เกี่ยวข้องกับทางเพศและรูปแบบอื่นๆ ที่กระทบกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดรวมถึงกลุ่มเปราะบาง ประกอบด้วย เด็ก ผู้พิการ สตรี ชนกลุ่มน้อย ผู้อพยพ แรงงานที่ทำงานผ่านบุคคลที่สาม ชนพื้นเมือง ชุมชนท้องถิ่น เพศทางเลือก ผู้สูงอายุและสตรีตั้งครรภ์ เป็นต้น ยกเว้นในกรณีเป็นเรื่องที่ คณะกรรมการบริษัทฯ หรือกรรมการผู้จัดการ ได้มีมติ ตัดสิน หรือมีคำวินิจฉัยเด็ดขาดแล้ว รวมทั้งเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

2. ผู้ร้องเรียน สามารถส่งข้อร้องเรียน หรือเบาะแสมายังบริษัทฯ ผ่านช่องทางาร้องเรียนต่าง ๆ ได้แก่

(1) ช่องทาง Whistleblower ในระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) บนเว็บไซต์ของบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) (GC) ที่ www.pttgcgroup.com

(2) ช่องทาง Whistleblower ในระบบอินทราเน็ต (Intranet) บนเว็บไซต์ของ GC

(3) E-Mail: whistleblower@pttgcgroup.com

(4) ทางไปรษณีย์ ถึง เลขาธิการบริษัท GC

บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 555/1 ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารเอ ชั้น 18

ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 หรือ

(5) ช่องทางอื่น ๆ ที่บริษัทฯ ได้เปิดไว้ (ถ้ามี)

3. ข้อร้องเรียนควรมีรายละเอียด ประกอบด้วย

(1) ชื่อและนามสกุล ที่อยู่ หรือที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ E-mail ของผู้ร้องเรียน เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการ หรือผู้ร้องเรียนอาจจะเลือกไม่เปิดเผยตัวตนก็ได้

- (2) ชื่อและนามสกุล ผู้ร้องเรียน และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)
- (3) วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
- (4) วัน เดือน ปี และสถานที่ที่ผู้ร้องเรียนพบเห็นพฤติกรรม หรือเหตุการณ์
- (5) พฤติการณ์หรือรายละเอียดข้อกล่าวหาของผู้ร้องเรียนที่อยู่ในขอบเขตข้อร้องเรียน
- (6) เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

ทั้งนี้ หน่วยงานตัวแทนฝ่ายจัดการของบริษัทฯ ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานข้อร้องเรียน (Case Coordinator) จัดทำทะเบียนข้อร้องเรียน พิจารณาความเพียงพอของข้อมูลในเบื้องต้น เพื่อส่งให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป และในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยเกี่ยวกับข้อร้องเรียน บริษัทฯ อาจพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร ตามกฎระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้หลักการหรือมาตรการปกปิดและรักษาความปลอดภัย การไม่ตอบโต้ รวมทั้งปกป้อง และคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริตให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

4. ชั้นความลับในการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือพยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง ต้องปกปิดในระดับชั้นความลับมาก (Strictly Confidential) ตามข้อกำหนดของบริษัทฯ ว่าด้วย การกำหนดชั้นความลับ และการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลและเอกสารของบริษัทฯ

เมื่อผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนทุกขั้นตอนแล้ว จะได้รับหมายเลขทางทะเบียนและเลขชุดรหัส เพื่อใช้ในการแสดงตนและติดต่อกับบริษัทฯ โดยจะถูกนำมาใช้เรียกแทนชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนในขั้นตอนของการตรวจสอบจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อันเป็นมาตรการปกปิดและรักษาความปลอดภัย อย่างไรก็ตามหลักการดังกล่าวสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามที่บริษัทฯ เห็นสมควร

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะพิจารณาติดต่อกลับผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่ได้แจ้งไว้ในกรณีต่อไปนี้

- (1) แจ้งกลับการรับข้อร้องเรียนหรือลงทะเบียนข้อร้องเรียน
- (2) ขอรายละเอียด ข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติม
- (3) หลังจากได้ข้อสรุปในการหาข้อเท็จจริง
- (4) กรณีอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

5. การพิจารณาข้อร้องเรียน การสอบสวนและกำหนดบทลงโทษ จะเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานฯ ข้อกำหนด แนวปฏิบัติของบริษัทฯ หลักเกณฑ์ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

6. ผู้ร้องเรียนย่อมตระหนักและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าการร้องเรียนจะต้องกระทำโดยสุจริต หากผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือเจตนากลั่นแกล้ง หรือละเมิดบุคคลหรือองค์กร หรือมีเจตนาไม่สุจริต ฯลฯ บริษัทฯ จะดำเนินการกับผู้ร้องเรียนตามขั้นตอนของบริษัทฯ หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 4 มกราคม พ.ศ. 2566

(นางสาวพรสุข ลิ้มสิทธิ)

กรรมการผู้จัดการ

บริษัท จีซี ศูนย์บริหารเงิน จำกัด