

นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียน

บริษัท บิสซิเนสโซลูชัน จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) มีนโยบายและมีความมุ่งมั่นที่จะรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อสงสัย หรือข้อร้องเรียนอันเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีจากผู้มีส่วนได้เสียทุกส่วน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัท ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับกฎหมาย การกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมธุรกิจ รวมทั้งระเบียบต่าง ๆ ของบริษัท และเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งอย่างสุจริตถึงการปฏิบัติที่สงสัยว่ามีความไม่โปร่งใสให้บริษัททราบผ่านช่องทางการแจ้งต่าง ๆ ที่บริษัทจัดเตรียมให้

บริษัทให้คำยืนยันว่าจะพิจารณาดำเนินการต่อความเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน ด้วยความโปร่งใส สุจริตและยุติธรรม รวมทั้งจะเก็บรักษาความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต พยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนกระบวนการสอบสวนเรื่องร้องเรียน

คำนิยาม

- บริษัท หมายถึง บริษัท บิสซิเนสโซลูชัน จำกัด (มหาชน)
- การประพฤติผิด หมายถึง การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบของบริษัท รวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ
 - การทุจริต หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่นซึ่งรวมถึงการกระทำ ดังนี้
 - การยกยอกทรัพย์สิน หมายถึง การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือ เบียดบังเอาทรัพย์สินนั้นเป็นของตนหรือบุคคลที่สาม
 - การคอร์รัปชัน หมายถึง การเรียกรับ หรือยอมจะรับ ให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอกชน หน่วยงานของเอกชน เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่กระทำการใดอันมิชอบด้วยอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ของบริษัท
 - การทุจริตในการรายงานข้อมูล หมายถึง การหลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความเท็จหรือปกปิดข้อเท็จจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง ซึ่งได้ทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายเอกสารสิทธิใด ๆ เช่น การตกแต่งตัวเลขในงบการเงิน
 - การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบของบริษัท นอกเหนือการประพฤติผิด (ตามข้อ 1)
- ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งมีผลกระทบหรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของบริษัท รวมถึงการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท

ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนที่พบเห็น ได้รับผลกระทบ หรือมีพยานหลักฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานของบริษัท ในเรื่องการประพฤติที่ไม่เหมาะสม ขัดต่อจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เมื่อบริษัทได้รับแจ้ง จะดำเนินการไปยังช่องทางหรือหน่วยงานที่บริษัทพิจารณาแล้วเห็นว่าเหมาะสมและจะแจ้งผู้ร้องเรียนให้รับทราบต่อไป

ทั้งนี้ บริษัทจะไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ากรณี ดังต่อไปนี้

- เรื่องที่คณะกรรมการบริษัท กรรมการตรวจสอบ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีมติเด็ดขาดแล้วตามขอบเขตอำนาจของตน
- กรณีเป็นการร้องเรียนแบบบดขยี้หรือขู่ หรือข้อกล่าวหาที่ไม่ระบุชื่อหรือที่อยู่ที่แท้จริงของผู้ร้องเรียนหรือผู้กล่าวหา

เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือไม่มีเบาะแส หลักฐาน หรือการกระทำการทุจริต หรือประพฤติผิดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริงต่อไปได้

บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด ๆ ที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริตไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่ากรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนบริษัท มีการประพฤติผิด สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยบริษัทส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับบริษัท

ทั้งนี้ กรณีที่มีหลักฐานปรากฏชัดเจนเพียงพอว่า ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมีพฤติการณ์ชัดเจนว่า แจ้งหรือกล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่สุจริต หรือไม่มีความจริง บริษัทจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อปกป้องชื่อเสียงของบริษัท และ/หรือ ผู้ถูกร้องเรียน ดังนี้

1. ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นพนักงาน ให้ดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาลงโทษตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน
2. ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก และบริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทอาจพิจารณาดำเนินคดีกับผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วย

บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่

- ผู้รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ กรรมการอิสระและประธานคณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว มีหน้าที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป
- ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากกรรมการอิสระและประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมพิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบ

เรื่องร้องเรียนรวมถึงจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตามเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

- ผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่ กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนของบริษัท ที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนว่ามีการประพฤติผิด
- ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วย ให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย
- ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ได้แก่ กรรมการ พนักงาน หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องหรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายในเรื่องนั้น ๆ โดยทำหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด

ในกรณีที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้ถูกร้องเรียน กรรมการอิสระและประธานคณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน

- ผู้มีอำนาจตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและส่งลงโทษของบริษัท ในกรณีการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและมีบทลงโทษใด ๆ ให้นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ หากการตัดสินผลสรุปเรื่องร้องเรียนและมีบทลงโทษเป็นพนักงานระดับผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ให้นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ

ทั้งนี้ การแต่งตั้งผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนและผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน รวมถึงผู้เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนใด ๆ ให้ประธานกรรมการตรวจสอบของบริษัทเป็นผู้แต่งตั้ง

ขั้นตอนการร้องเรียน

การร้องเรียนให้ทำเป็นหนังสือและมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังต่อไปนี้

1. ชื่อและนามสกุล ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก หมายเลขโทรศัพท์และอีเมลของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
2. ชื่อและนามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)
3. วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน
4. วัน เดือน ปี เหตุการณ์ และสถานที่ที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนพบเห็นพฤติกรรมที่เข้าข่ายประพฤติผิด

5. ข้อเท็จจริงและการกระทำของผู้ถูกร้องเรียนที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเห็นว่า อยู่ในขอบเขตของเรื่องที่ร้องเรียน
6. เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)
7. แจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว มาช่องทางที่บริษัทจัดเตรียมไว้

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

1. ไปรษณีย์
กรมการอิสระและประธานคณะกรรมการตรวจสอบ (แจ้งเรื่องร้องเรียน)
บมจ. บิสซิเนสอะไลน์เมนท์ 92/45 อาคารสาทรธานี 2 ชั้น 16 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
2. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
biz-cg@bizalignment.com

การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากบริษัท เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน รบกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการอื่นใด กรณีเป็นบุคคลภายนอกจะไม่มี การข่มขู่ หรือการอื่นใด ที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

บุคคลใด ๆ ที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียนหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน หรือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นความลับและไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามนโยบายหรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทจะดำเนินการลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

การจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องที่ไม่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจน และ/หรือ ไม่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการ ดังนี้
 - 1.1. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิด ในเรื่องการทุจริต

ส่งให้ผู้บริหารสูงสุดด้านทรัพยากรมนุษย์ หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่อง
ที่ร้องเรียน

1.2. เรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติผิดที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบบริษัท
ส่งให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

2. เรื่องที่ซับซ้อน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานชัดเจนจำนวนมาก หรือยุ่งยาก หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ให้นำเสนอกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

ระยะเวลาดำเนินการ

1. ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนหรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
2. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้วและผลสั่งลงโทษ ให้ประธานคณะกรรมการตรวจสอบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
3. คณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้วและผลสั่งลงโทษภายใน 60 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (ทั้งนี้ กรณีมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาได้ ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน นำเสนอประธานคณะกรรมการตรวจสอบทราบและอนุมัติระยะเวลาการตรวจสอบเป็นครั้งคราวตามที่เห็นสมควร)

การรายงาน

1. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้แก่ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้รับเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือบุคคลอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม
2. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนและคำสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจต่อประธานคณะกรรมการตรวจสอบ
3. กรณีที่ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน และ/หรือ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบหลักฐานในเบื้องต้นและพบว่า เรื่องร้องเรียนอาจมีผลกระทบต่อชื่อเสียง การดำเนินธุรกิจ และ/หรือ ฐานะการเงินของกลุ่มบริษัท ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่พบหรือที่ได้รับแจ้งจากผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต้องรายงานเรื่องดังกล่าวต่อประธานคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทโดยทันที

บทลงโทษ

ผู้ใดกระทำการใดโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่เป็นการก่อกวนแก้งกลุ่ม ชุมชนทาง
วินัย หรือเลือกปฏิบัติต่อผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนด้วยวิธีการอันมิชอบ ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย
และต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายแก่บริษัทหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ตลอดจนรับผิดชอบตามกฎหมายต่อไป

WEBSITE