นโยบายการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	4
วัตถุประสงค์	4
ขอบเขต	4
คำนิยาม	4
การแจ้งเบาะแสและการรับเรื่องร้องเรียน	4
แนวทางการปฏิบัติ	5
ขอบเขตและเงื่อนไขการแจ้งเบาะแสและการรับเรื่องร้องเรียน	5
ช่องทางการแจ้งเบาะแส	5
การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและผู้ร้องเรียน	6
กระบวนการพิจารณาการกระทำความผิด	7
บทลงโทษ	8
การตรวจสอบติดตามการดำเนินงานและการทบทวนประเด็น	8
กำหนดการทบทวนและปรับปรุงนโยบาย	9
ประวัติการแก้ไข	10

บทนำ

บริษัท เจมาร์ท กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ (รวมเรียกว่า “บริษัท”) มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และให้ความสำคัญกับสิทธิและเสียงของผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาโดยตลอด เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่โปร่งใส และป้องกันพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบ เช่น การกระทำผิดวินัย การฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจ หรือการทุจริต บริษัทจึงจัดทำนโยบายการแจ้งเบาะแสและการรับเรื่องร้องเรียนขึ้น โดยครอบคลุมถึงการกระทำผิดของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มธุรกิจ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถรายงานข้อมูลหรือเหตุการณ์ที่อาจเข้าข่ายการกระทำผิดกฎหมาย ผิดระเบียบของบริษัท หรือขัดต่อหลักการกำกับดูแลกิจการ ได้อย่างปลอดภัย ผู้แจ้งเบาะแสสามารถรายงานได้โดยไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน บริษัทจะเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับอย่างเคร่งครัด และมีมาตรการคุ้มครองทั้งผู้แจ้งเบาะแสและผู้ให้ข้อมูลจากการให้ข้อมูลหรือการมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ รวมถึงเป็นการส่งเสริมด้านความยั่งยืนขององค์กร ในการช่วยป้องกันและตรวจสอบการกระทำที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อบริษัท ทั้งในด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการ การมีระบบแจ้งเบาะแสที่ปลอดภัยและเชื่อถือได้ ถือเป็นการวางรากฐานสำคัญสู่การเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัท และการปฏิบัติงานของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบได้ ภายใต้กรอบของกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อเปิดช่องทางที่ปลอดภัยและเข้าถึงได้ สำหรับพนักงานและบุคคลภายนอกในการรายงานเบาะแสหรือข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำผิด การทุจริต หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่เกิดขึ้นในบริษัท
3. เพื่อคุ้มครองบุคคลที่แจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลกับบริษัท ให้ได้รับความปลอดภัยจากการถูกตอบโต้ กลั่นแกล้ง หรือเลือกปฏิบัติ ทั้งในระหว่างการตรวจสอบและหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการ เพื่อให้ผู้แจ้งสามารถให้ข้อมูลได้โดยไม่ต้องกังวลผลกระทบใด ๆ
4. เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นธรรม และตรวจสอบได้ ในการรับเรื่อง ตรวจสอบ และสอบสวนข้อร้องเรียนหรือเบาะแสที่ได้รับ
5. เพื่อป้องกันและลดโอกาสการกระทำผิดหรือการทุจริต รวมถึงบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

นโยบายฉบับนี้มีผลบังคับใช้กับ บริษัท เจมาร์ท กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยทุกแห่ง โดยครอบคลุม แนวทาง แนวปฏิบัติ และกระบวนการที่เกี่ยวข้อง กับการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ทั้งจากบุคลากรภายในองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ตามกรอบที่นโยบายกำหนดไว้

คำนิยาม

“บริษัท”	หมายถึง บริษัท เจมาร์ท กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ
“พนักงาน”	หมายถึง พนักงานบริษัท เจมาร์ท กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ ทุกระดับชั้น
“ผู้แจ้งเบาะแส”	หมายถึง พนักงาน คู่ค้าธุรกิจ พันธมิตรทางธุรกิจ บุคคลภายนอก ที่แจ้งเบาะแสมายังช่องทางที่บริษัทกำหนด
“การฝ่าฝืนจรรยาบรรณ”	หมายถึง การไม่ปฏิบัติตามแนวทาง มาตรฐาน และจริยธรรมทางธุรกิจที่บริษัทกำหนดไว้ ซึ่งกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับชั้น พึงยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด
“การกระทำความผิด”	หมายถึง การกระทำหรือการละเว้นการกระทำใด ๆ ของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับชั้น ที่ถือเป็นการฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจ ข้อบังคับการทำงาน ระเบียบ และนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท หรือเป็นการละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท และ/หรือก่อให้เกิดผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือ ชื่อเสียง ทรัพย์สิน หรือสิทธิของบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย
“การทุจริต”	หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมใด ๆ ที่มีเจตนาทุจริตโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งเงิน หรือผลประโยชน์อื่นใด หรือการกระทำที่ผิดกฎหมายและก่อความเสียหายแก่บริษัท

การแจ้งเบาะแสและการรับเรื่องร้องเรียน

บริษัทกำหนดช่องทางในการแจ้งเบาะแสและรับเรื่องร้องเรียนให้พนักงานหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท เมื่อพบเห็นหรือรับทราบเรื่องที่อาจเข้าข่ายการฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจ ฝ่าฝืนการกำกับดูแลกิจการ การทุจริตและคอร์รัปชันหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยช่องการแจ้งเบาะแสและการรับเรื่องร้องเรียนเป็นช่องทางที่ปลอดภัยและเป็นการรักษาความลับให้แก่ผู้แจ้งเบาะแส โดยมีคณะกรรมการสอบสวนการกระทำความผิดเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง

แนวทางการปฏิบัติ

1. บริษัทส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างและโปร่งใส โดยเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียสามารถรายงานข้อกังวลหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่งอาจละเมิดจรรยาบรรณ กฎหมาย หรือข้อกำหนดของบริษัทได้โดยสุจริตใจ
2. จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสที่ปลอดภัย เป็นความลับ และใช้งานได้สะดวก เพื่อให้ผู้แจ้งสามารถรายงานข้อกังวลได้โดยไม่ต้องกลัวการตอบโต้หรือผลกระทบใด ๆ
3. ผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนจะได้รับการคุ้มครองจากการกลั่นแกล้ง ข่มขู่ เลือกปฏิบัติ หรือการลงโทษในทุกรูปแบบทั้งทางตรงและทางอ้อม
4. รายงานที่ได้รับจะได้รับการพิจารณาและตรวจสอบอย่างเป็นธรรม เที่ยงตรง รอบคอบ และให้สิทธิแก่ผู้ที่ถูกกล่าวหาในการชี้แจงอย่างเหมาะสม
5. บริษัทจะรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแสอย่างเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอม หรือมีข้อกำหนดตามกฎหมายที่จำเป็นต้องเปิดเผย
6. การแจ้งข้อมูลเท็จโดยเจตนาถือเป็นการละเมิดจรรยาบรรณ และอาจถูกดำเนินการทางวินัยตามระเบียบของ บริษัท

ขอบเขตและเงื่อนไขการแจ้งเบาะแสและการรับเรื่องร้องเรียน

1. ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนพบเจอการกระทำความผิดหรือสถานการณ์ที่อาจเข้าข่ายการกระทำความผิดที่บริษัทกำหนด โดยการแจ้งเบาะแสต้องมีข้อมูลในระดับที่สามารถเชื่อมโยงไปสู่ข้อเท็จจริง หรือมีพยานหลักฐานที่นำไปสู่การสืบค้นข้อมูลต่อไปได้
2. การแจ้งเบาะแสต้องมีข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้ และไม่อ้างอิงเพียงความคิดเห็นส่วนบุคคลหรือความรู้สึก โดยขาดหลักฐานหรือเหตุผลอันเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการพิจารณาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเชื่อถือได้
3. ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนเป็นผู้ได้รับการปฏิบัติโดยไม่ชอบธรรม , ผู้ได้รับผลกระทบการจากกระทำความผิดในทางตรงหรือทางอ้อม รวมไปถึงการถูกข่มขู่คุกคามให้ร่วมการกระทำความผิดกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด ๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับบริษัท

ช่องทางการแจ้งเบาะแสและรับเรื่องร้องเรียน

1. อีเมล : whistleblowing@jaymart.co.th
2. เว็บไซต์ : https://www.jaymart.co.th/th/investor-relations/whistleblowing-and-complaint-form
3. ไปรษณีย์ : นำส่งถึง “คณะกรรมการตรวจสอบ” เลขที่ 187,189 อาคาร เจมาร์ท ถนน รามคำแหง แขวงราษฎร์พัฒนา เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร 10240
4. กล่องรับความคิดเห็น : อาคาร เจมาร์ท ตึก A ชั้น L เลขที่ 187,189 อาคาร เจมาร์ท ถนน รามคำแหง

แขวงราษฎร์พัฒนา เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร 10240

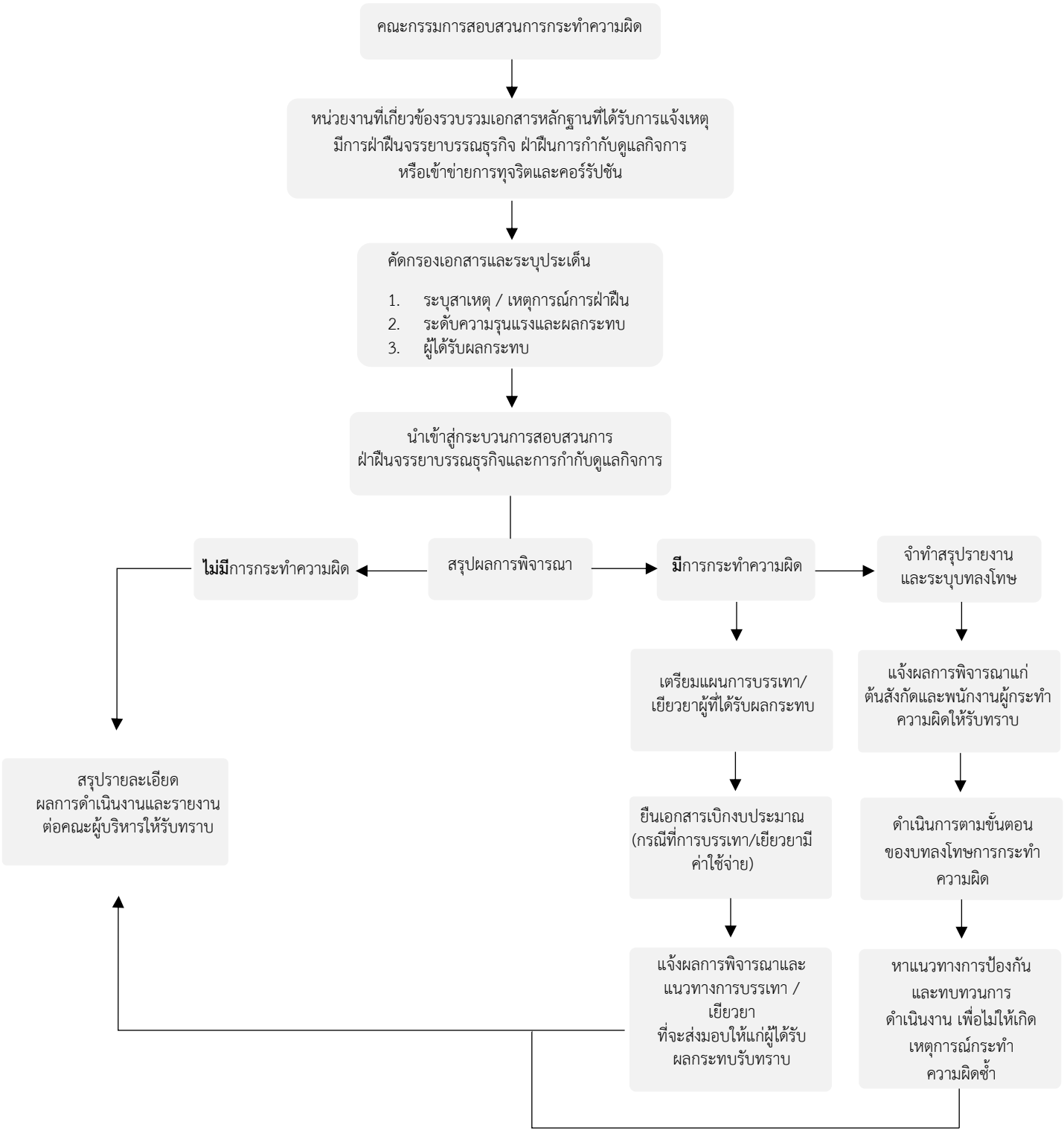
การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสและผู้ร้องเรียน

1. เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้แจ้งเบาะแสและผู้ร้องเรียน บริษัทจะไม่เปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และรายละเอียดของการแจ้งเบาะแสหรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง โดยจะทำการรักษาความลับของข้อมูล เพื่อคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญและเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเบาะแสเท่านั้นที่มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมาย
2. บริษัทจะพิจารณาเหตุการณ์และดำเนินงานตามขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยความระมัดระวังต่อประเด็นที่ละเอียดอ่อนอย่างรอบด้าน เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบในเชิงลบที่อาจส่งผลเสียต่อผู้แจ้งเบาะแส ซึ่งบริษัทจะให้ความยุติธรรมทั้งผู้แจ้งเบาะแสและผู้ถูกร้องเรียนโดยไม่เลือกปฏิบัติ
3. บริษัทจะคุ้มครองปกป้องผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งจากการแจ้งเบาะแส หรือการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวโดยชอบ
4. กรณีผู้แจ้งเบาะแสและผู้ร้องเรียน รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เห็นว่า ตนเองอาจไม่ได้รับความปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย สามารถร้องขอให้บริษัทฯ กำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้

การพิจารณาการกระทำความผิด

1. บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบทันทีเมื่อได้รับแจ้งเบาะแส หรือพบพฤติกรรมที่เข้าข่ายการฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจ การกระทำความผิด หรือไม่เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการ โดยมอบหมายให้คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบในการตรวจสอบข้อเท็จจริง
2. ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องให้ข้อมูลและส่งมอบหลักฐานอย่างครบถ้วน เพื่อให้กระบวนการสอบสวนเป็นไปอย่างรอบด้าน โปร่งใส และเป็นธรรม โดยอ้างอิงจากพยาน หลักฐาน และคำชี้แจงที่ได้รับ
3. หากผลการสอบสวนระบุว่าไม่มีการกระทำความผิด บริษัทจะยุติเรื่องโดยไม่มีการดำเนินการเพิ่มเติม แต่หากพบว่าเป็นการกระทำผิด จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาทางวินัยตามระดับความร้ายแรงของพฤติกรรม
4. ทุกขั้นตอนของการสอบสวนจะดำเนินการโดยยึดหลักความโปร่งใส ความเป็นธรรม และเปิดโอกาสให้ผู้ถูกกล่าวหาได้ชี้แจงก่อนมีการตัดสินใจขั้นสุดท้าย และหากผลการสอบสวนสะท้อนถึงข้อบกพร่องหรือช่องว่างในการบริหารจัดการ บริษัทจะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหาร ความเสี่ยง และแนวทางป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ในลักษณะเดียวกันซ้ำอีกในอนาคต

กระบวนการพิจารณาการกระทำความผิด



บทลงโทษ

บริษัทมีแนวปฏิบัติในการดำเนินการทางวินัยต่อบุคคลที่มี การกระทำผิด พฤติกรรมฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม จรรยาบรรณ กฎระเบียบ นโยบาย หลักการกำกับดูแลกิจการที่กำหนดไว้ บริษัทจะดำเนินการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบข้อบังคับในการทำงาน โดยคำนึงถึงความเหมาะสม ความเป็นธรรม ระดับความร้ายแรงของการกระทำ ผลกระทบที่เกิดขึ้น และเจตนาของผู้กระทำผิด

บทลงโทษทางวินัยประกอบด้วยการตักเตือนด้วยวาจา การตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร การพักงานโดยไม่จ่ายค่าจ้าง และการเลิกจ้าง ทั้งนี้ บริษัทจะเลือกใช้มาตรการที่เหมาะสมกับพฤติกรรมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับตามขั้นตอน

ในกรณีที่เป็นความผิดร้ายแรง บริษัทมีสิทธิเลิกจ้างพนักงานโดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้าและไม่จ่ายค่าชดเชย อาทิ การให้หรือรับสินบน การทุจริตคอร์รัปชัน การเปิดเผยข้อมูลความลับหรือทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัทโดยไม่ได้รับอนุญาต การปกปิดข้อมูลสำคัญจากผู้บังคับบัญชา หรือการกระทำใด ๆ ที่สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทอย่างรุนแรง และหากพฤติกรรมนั้นเข้าข่ายเป็นความผิดตามกฎหมาย บริษัทจะดำเนินคดีตามกระบวนการทางกฎหมายโดยไม่จำกัดเฉพาะบทลงโทษทางวินัยภายใน

การตรวจสอบติดตามการดำเนินงานและการทบทวนประเด็น

บริษัทกำหนดให้ฝ่ายจัดการติดตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายจัดการจะดำเนินการตามกระบวนการพิจารณาการฝ่าฝืนการกระทำความผิดได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายเมื่อมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนในการบรรเทาและเยียวผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการฝ่าฝืนการกระทำผิดในครั้งนั้น และมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการทบทวน ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการเพื่อลดการกระทำความผิด ป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำอย่างเหมาะสมตามบริบทขององค์กร

รวมทั้งการส่งเสริมความรู้ในด้านความรับผิดชอบที่เป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติที่ดีของจรรยาบรรณธุรกิจ การกำกับดูแลกิจการ การต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชันซึ่งกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานควรต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

กำหนดการทบทวนและปรับปรุงนโยบาย

กำหนดให้ฝ่ายผู้ดูแลรับผิดชอบนโยบายการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนปรับปรุงรายละเอียดในแต่ละกระบวนการให้เป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์เป็นประจำทุกปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำเสนอพิจารณาอนุมัติต่อคณะกรรมการบริษัท ตามกระบวนการต่อไป

ประกาศให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2568 เป็นต้นไป

.....

ผู้อนุมัตินโยบายการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

นายพิศณุ พงษ์อัชฌา

ประธานกรรมการบริษัท

	นโยบายการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน	
Jaymart GROUP	รหัสเอกสาร : PD-IR-031	แก้ไขครั้งที่ : REV00
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :10/10

ประวัติการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่	ฝ่ายดำเนินการ	วันที่ทบทวน	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
REV00	นักลงทุนสัมพันธ์	ณ การประชุม BOD ครั้งที่ 4/2568 วันที่ 14 พฤษภาคม 2568	วันที่ 14 พฤษภาคม 2568	จัดทำนโยบายครั้งแรก