

NSL FOODS
The Happy Taste Creator

นโยบายการแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียน

บริษัท เอ็นเอสแอล ฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน)



1. วัตถุประสงค์

บริษัท เอ็นเอสแอล ฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียน เพื่อรับฟังข้อร้องเรียนต่างๆ ทั้งจากบุคลากรของบริษัทและบุคคลภายนอกที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และ/หรือบริษัทย่อย อันเนื่องมาจากพฤติกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือขัดต่อจรรยาบรรณธุรกิจ

นอกจากนี้ ช่องทางดังกล่าวยังเป็นเครื่องมือในการเฝ้าระวังและติดตามการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และ/หรือบริษัทย่อย อีกทั้งยังเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญที่ช่วยในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บริษัทฯ จึงได้จัดทำนโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการแจ้งเบาะแสและร้องเรียน รวมถึงกำหนดแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปอย่างชัดเจน โปร่งใส สุจริต และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

2. ขอบเขต

2.1 ขอบเขตการบังคับใช้

ให้นำนโยบายฉบับนี้ไปบังคับใช้กับบริษัท เอ็นเอสแอล ฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ โดยบริษัทย่อยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และบริษัทย่อยของบริษัทย่อยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ สามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบททางธุรกิจและกระบวนการบริหารภายในของแต่ละบริษัท บนพื้นฐานของภูมิศาสตร์และสังคมของแต่ละประเทศ เพื่อให้มีความสอดคล้องกัน

2.2 ขอบเขตพฤติกรรมที่จัดให้มีการรับแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนภายใต้นโยบายฉบับนี้หมายถึงพฤติกรรมของเอ็นเอสแอล บริษัทย่อย หรือบุคลากรของบริษัท ดังต่อไปนี้:

- 2.2.1 พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีขอบได้โดยชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งรวมถึง การทุจริต การยกยอกทรัพย์สิน การคอร์รัปชัน และการดัดสินบน
- 2.2.2 พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน หรือการตั้งใจหลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความเท็จหรือปกปิดข้อความจริงที่ควรบอก
- 2.2.3 พฤติกรรมที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่มีผลบังคับกับบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย (แล้วแต่กรณี)
- 2.2.4 พฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบาย หรือกฎระเบียบภายในของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อย
- 2.2.5 พฤติกรรมที่อาจทำให้บริษัทฯ หรือบริษัทย่อยได้รับความเสียหาย

3. นิยาม

“บริษัท” หมายถึง บริษัท เอ็นเอสแอล ฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน)

“บริษัทย่อย” หมายถึง บริษัทย่อยตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และเป็นบริษัทย่อยที่ปรากฏในงบการเงินของบริษัท แต่ไม่รวมถึง:

(ก) บริษัทย่อยที่มีหุ้นสามัญจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ใดๆ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้บริหารของบริษัท เอ็นเอสแอล ฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) และ/หรือบริษัทย่อย (อ้างอิงตามโครงสร้างลำดับชั้นงานของสำนักทรัพยากรบุคคล)

“พนักงาน” หมายถึง พนักงานที่ได้รับค่าจ้างเป็นรายเดือนหรือรายวันของบริษัท เอ็นเอสแอล ฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) และ/หรือบริษัทย่อย ไม่ว่าจะเป็นการจ้างประจำหรือชั่วคราว หรือการจ้างด้วยสัญญาพิเศษ

“บุคลากร” หมายถึง กรรมการผู้บริหารและพนักงานของบริษัท เอ็นเอสแอล ฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) และ/หรือบริษัทย่อย

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

4.1 คณะกรรมการบริษัทฯ

- กำหนดนโยบายการกำกับดูแล ส่งเสริม และสนับสนุน
- ให้บุคลากรของบริษัทฯ หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ จากพฤติกรรมที่ระบุไว้ในข้อ 2.2 ของนโยบายฉบับนี้ ไม่ละเลยหรือไม่เพิกเฉยที่จะแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเมื่อพบเห็นพฤติกรรมดังกล่าว
- ให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแส รวมถึงกระบวนการในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่เหมาะสม
- ให้มีการเปิดเผยนโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนนี้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีการรายงานความคืบหน้าและสรุปผลการพิจารณาเรื่องการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนอย่างโปร่งใส

4.2 คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน / คณะกรรมการตรวจสอบ

จัดให้มีการทบทวนนโยบายให้เหมาะสมกับสภาวะการดำเนินธุรกิจ สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และให้ความเห็นชอบการแก้ไขปรับปรุงก่อนเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ รวมถึงให้ความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการนำไปปฏิบัติ.

4.3 ผู้บริหาร

- 4.3.1 สนับสนุนให้มีกระบวนการดำเนินงานและช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน รวมทั้งมาตรการการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้รายงานข้อมูลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 4.3.2 จัดให้มีการสื่อสารและทำความเข้าใจให้บุคลากรของบริษัทและบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานของตนรับทราบเรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติ กระบวนการ รวมทั้งช่องทางการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน

4.4 พนักงาน

- 4.4.1 ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน
- 4.4.2 แจ้งเบาะแสและ/หรือข้อร้องเรียนให้ผู้มีหน้าที่ในการรับแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนรับทราบทันที หากพบเห็นหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่าการกระทำผิดที่เข้าข่ายพฤติกรรมตามขอบเขตในข้อ 2.2 ของนโยบายนี้ เพื่อให้การตรวจสอบและดำเนินการต่อไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- 4.4.3 ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล

4.5 หน่วยงานตรวจสอบภายใน

- 4.5.1 ทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเบาะแสให้เป็นไปตามกฎหมายและแนวปฏิบัติที่ดี รวมถึงเหมาะสมกับสภาพการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และ/หรือบริษัทย่อย
- 4.5.2 สื่อสารและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติให้บุคลากรรับทราบ และถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- 4.5.3 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการจัดการเบาะแสหรือข้อร้องเรียนที่ได้รับ

5. แนวปฏิบัติ

5.1 การแจ้งเบาะแส

- 5.1.1 บุคลากรของบริษัท, บุคคลภายนอก, คู่ค้าธุรกิจ และพันธมิตรทางธุรกิจสามารถแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมตามขอบเขตในข้อ 2.2 โดยให้ข้อมูลที่แท้จริงเกี่ยวกับชื่อและช่องทางการติดต่อ (หมายเลขโทรศัพท์ และ/หรืออีเมล) ของผู้แจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้:

(ก) คณะกรรมการตรวจสอบ ผ่านอีเมล **auditcomm@nslfoods.com**

หรือ

(ข) หน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อรับเรื่องแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนเป็นการเฉพาะ โดยสามารถแจ้งผ่านทาง:

- ผ่านอีเมล **auditcomm@nsfoods.com**
- จดหมายปิดผนึก ที่อยู่ 55/22 หมู่ 3 ถ.บางบัวทอง – สะพานนนทบุรี (345) ต.ลำโพ อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี 11110 หรือ
- โทรศัพท์ +66 (0)2 525 8520-1 และ +66 (0)2 149 9436-9

5.1.2 ในกรณีที่บุคลากรของบริษัทหรือบุคคลภายนอกต้องการข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนการแจ้งเบาะแส สามารถหาข้อมูลได้จากจรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนของบริษัทฯ รวมถึงปรึกษาสำนักงานตรวจสอบภายใน

5.2 มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้รายงานข้อมูล

5.2.1 กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูลเป็นบุคลากรของบริษัท

- 5.2.1.1 บริษัทฯ และ/หรือบริษัทย่อยจะคุ้มครองปกป้องผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูลจากการข่มขู่ คุกคาม หรือการลงโทษในทุกกรณี
- 5.2.1.2 บริษัทฯ และ/หรือบริษัทย่อยจะไม่เปิดเผยรายชื่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูล รวมถึงรายละเอียดของการแจ้งเบาะแสหรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้กับบุคคลที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลนั้นจะเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่บังคับใช้เท่านั้น
- 5.2.1.3 บริษัทฯ และ/หรือบริษัทย่อยจะไม่เลิกจ้าง พักงาน เปลี่ยนตำแหน่งงาน หรือทำการลงโทษทางวินัยต่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูล ที่มีได้มีเจตนาให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ

5.2.2 กรณีผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูลเป็นบุคคลภายนอก คู่ค้าธุรกิจ หรือพันธมิตรทางธุรกิจ

- 5.2.2.1 บริษัทฯ และ/หรือบริษัทย่อยจะคุ้มครองและปกป้องผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูลจากการถูกข่มขู่ คุกคาม หรือกระทำการใดๆ ที่อาจทำให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลดังกล่าว
- 5.2.2.2 บริษัทฯ และ/หรือบริษัทย่อยจะไม่เปิดเผยรายชื่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูล รวมถึงรายละเอียดของการแจ้งเบาะแสหรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้กับบุคคลอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลตามข้อกำหนดของกฎหมายเท่านั้น เพื่อคุ้มครองสิทธิและความเป็นส่วนตัวของผู้แจ้งเบาะแสและผู้ร้องเรียน

5.3 กระบวนการสอบสวนการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน การกำหนดโทษ และการรายงาน

5.3.1 การรับเรื่องการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียนโดยสำนักตรวจสอบภายใน และ/หรือหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ให้หน่วยงานดังกล่าวดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- 5.3.1.1 รวบรวมข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูล และหลักฐานเรื่องการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน
- 5.3.1.2 กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน มีมูล ให้ส่งเรื่องดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงและการลงโทษทางวินัยของบริษัทฯ

5.3.2 กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงและการลงโทษทางวินัย และการรายงาน อ้างอิงตาม “ระเบียบว่าด้วยการสอบสวนทางวินัยและการลงโทษทางวินัย” ของบริษัทฯ

6. บทลงโทษ

บุคลากรของบริษัทที่แจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริตด้วยเจตนาสุจริต บริษัทฯ และ/หรือบริษัทย่อยจะไม่ดำเนินการลงโทษใดๆ ต่อบุคลากรของบริษัทที่แจ้งเบาะแสดังกล่าว แต่หากผลการสอบสวนพบว่า ได้กระทำด้วยเหตุแห่งเจตนาให้ร้ายหรือจงใจให้เกิดผลที่เป็นการให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ ในกรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนเป็นบุคลากรของบริษัท บริษัทฯ และ/หรือบริษัทย่อยจะพิจารณาสอบสวนและดำเนินการตามข้อกำหนดว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ส่วนในกรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสเป็นบุคคลภายนอก ลูกค้า หรือพันธมิตรทางธุรกิจ และการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนดังกล่าวทำให้บริษัทฯ และ/หรือบริษัทย่อยได้รับความเสียหาย บริษัทฯ อาจพิจารณาดำเนินการตามกฎหมาย

7. การทบทวนนโยบาย

ให้หน่วยงานตรวจสอบภายในทบทวนนโยบายฉบับนี้เป็นประจำทุกปี หรือในช่วงเวลาที่เหมาะสม หากพบว่านโยบายฉบับนี้ไม่สอดคล้องกับสภาพการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และ/หรือ บริษัทย่อย ให้สำนักตรวจสอบภายในจัดทำร่างนโยบายฉบับที่ปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาก่อนเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่ออนุมัติและนำไปใช้บังคับต่อไป

