



นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับ การแจ้งเบาะแส



สารบัญ

1. ความสำคัญ	3
2. วัตถุประสงค์	3
3. ขอบเขตของการแจ้งเบาะแส	3
4. หน้าที่และความรับผิดชอบ	4
5. การแจ้งเบาะแส	5
6. กระบวนการดำเนินการ	6
7. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ร้องเรียน	6
8. บทลงโทษ	7
9. การฝึกอบรม	7
10. นโยบายที่เกี่ยวข้อง	7
11. การทบทวนนโยบาย	8
ภาคผนวก 1 : ตัวอย่างกระบวนการดำเนินการ	9



นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส

1. ความสำคัญ

เครือเจริญโภคภัณฑ์เห็นความสำคัญของการจัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสและการร้องเรียนเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่างๆ ทั้งจากบุคลากรและจากบุคคลภายนอกที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของเครือเจริญโภคภัณฑ์หรือจากการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจรวมถึงพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตของบุคลากรของเครือเจริญโภคภัณฑ์ นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือในการเฝ้าระวัง ติดตามการดำเนินธุรกิจของเครือเจริญโภคภัณฑ์ และเป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

เพื่อป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้เสียจากการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณธุรกิจ หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรและบุคคลภายนอก ตลอดจนเป็นแนวทางในการปฏิบัติซึ่งมีกระบวนการที่ชัดเจน สุจริต โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล

3. ขอบเขตของการแจ้งเบาะแส

- 3.1 พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งรวมถึงการทุจริต การยกยอกทรัพย์สิน การคอร์รัปชัน และการติดสินบน
- 3.2 พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงินเป็นการตั้งใจหลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอก
- 3.3 พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกรรมที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับบริษัทและจรรยาบรรณธุรกิจ
- 3.4 พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ หรือการล่วงละเมิด หรือผิดจริยธรรม



4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

4.1 คณะกรรมการ

- 4.1.1 กำหนดให้มีนโยบายการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน
- 4.1.2 ให้ความเห็นชอบและอนุมัติกระบวนการดำเนินงานและช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน รวมทั้งมาตรการการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้รายงานข้อมูล

4.2 ผู้บริหาร

- 4.2.1 จัดให้มีกระบวนการดำเนินงานและช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน รวมทั้งมาตรการการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้รายงานข้อมูลอย่างเหมาะสม ชัดเจน และนำเสนอต่อคณะกรรมการเพื่ออนุมัติ
- 4.2.2 จัดให้มีโครงสร้างผู้รับผิดชอบในการรับและการสอบสวนเรื่องเบาะแสและเรื่องร้องเรียน
- 4.2.3 จัดให้มีการสื่อสารทำความเข้าใจให้บุคลากรและบุคคลภายนอกรับทราบเรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติ กระบวนการ ตลอดจนช่องทางการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน
- 4.2.4 จัดให้มีการเปิดเผยนโยบายการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน และการรายงานความคืบหน้าและสรุปผลการพิจารณาเรื่องเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

4.3 ผู้แจ้งเบาะแส เรื่องร้องเรียน

ได้แก่ บุคลากร บุคคลภายนอก คู่ค้าธุรกิจ พันธมิตรทางธุรกิจ

- 4.3.1 เปิดเผยชื่อตนเองเมื่อแจ้งเบาะแส
- 4.3.2 แจ้งเบาะแสและ/หรือเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องเบาะแสรับทราบหากพบเห็นหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่ามี การกระทำผิดที่เข้าข่ายพฤติกรรมตาม “ข้อ 3 ขอบเขตของการแจ้งเบาะแส”
- 4.3.3 ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล
- 4.3.4 ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบาย



4.4 ผู้รับเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน

ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา และ/หรือหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ/หรือหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในของแต่ละบริษัท และ/หรือ หัวหน้าสำนักกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และ/หรือ หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบธรรมาภิบาล สำนักบริหารความยั่งยืน ธรรมาภิบาลและสื่อสารองค์กร

- 4.4.1 รวบรวมข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูล และหลักฐานเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน
- 4.4.2 ส่งเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน
- 4.4.3 จัดทำรายงานสรุปผลการพิจารณาเรื่องเบาะแส เรื่องร้องเรียน การกระทำผิด และการทุจริตให้ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการสอบสวน และ ผู้บริหาร
- 4.4.4 บันทึกความคืบหน้าและจัดเก็บข้อมูล

4.5 ผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน

- 4.5.1 กรณีการแจ้งเบาะแส/เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 3.1 หรือข้อ 3.2 ให้ฝ่ายตรวจสอบภายในหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบที่กลุ่มธุรกิจหรือแต่ละบริษัทแต่งตั้ง
- 4.5.2 กรณีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 3.3 หรือข้อ 3.4 ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละบริษัทในเครือฯ เป็นผู้สอบสวน
- 4.5.3 กรณีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 3.1 หรือข้อ 3.2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อนและเกี่ยวพันกับหลายหน่วยงาน ให้กลุ่มธุรกิจหรือแต่ละบริษัทในเครือฯ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการสอบสวน
- 4.5.4 กรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือหัวหน้าหน่วยงานที่รับเรื่องเบาะแสเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้คณะกรรมการตรวจสอบ หรือกลุ่มธุรกิจ หรือแต่ละบริษัทในเครือฯ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการสอบสวน

5. การแจ้งเบาะแส

5.1 ช่องทางการให้คำปรึกษา

ก่อนการแจ้งเบาะแส หากบุคลากรไม่แน่ใจว่าการกระทำนั้นๆ เข้าข่ายพฤติกรรมตาม “ข้อ 3 ขอบเขตของการแจ้งเบาะแส” และต้องการข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนการแจ้งเบาะแส สามารถหาข้อมูลได้จากจรรยาบรรณธุรกิจ รวมทั้งปรึกษาหน่วยงานผู้รับผิดชอบ



เรื่องการรับแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน หรือหน่วยงานกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย
สำนักบริหารความยั่งยืน ธรรมาภิบาลและสื่อสารองค์กร

5.2 ช่องทางการแจ้งเบาะแส

บุคลากร บุคคลภายนอก คู่ค้าธุรกิจ และพันธมิตรทางธุรกิจสามารถแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับ
พฤติกรรมตาม “ข้อ 3 ขอบเขตของการแจ้งเบาะแส” ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

5.2.1 หน่วยงานและช่องทางรับเรื่องเบาะแสที่กลุ่มธุรกิจหรือแต่ละบริษัทจัดตั้งขึ้น เช่น
สร้างบัญชีผู้ใช้งานอีเมลเพื่อรับเรื่องแจ้งเบาะแสเป็นการเฉพาะ จดหมายปิดผนึก
เป็นต้น

5.2.2 เว็บไซต์เครือข่ายจริยภาคภัณฑ์ www.cpgroupglobal.com/th/suspicious

6. กระบวนการดำเนินการ

6.1 รวบรวมข้อเท็จจริง

ผู้รับเรื่องเบาะแส/ข้อร้องเรียนดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อมูล และ
หลักฐาน รวมทั้งส่งเรื่องเบาะแส/ข้อร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส

6.2 กระบวนการสอบสวน

ผู้สอบสวนเรื่องเบาะแสตามข้อ 4.3 สอบสวนการกระทำผิด

6.3 รายงานผล

ผู้รับเรื่องเบาะแสรายงานผลแก่ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการ
คณะอนุกรรมการสอบสวน ผู้บริหารทราบ

(ตัวอย่างกระบวนการดำเนินการตามภาคผนวก 1)

7. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้รายงานข้อมูล

7.1 ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูลเป็นบุคลากรในเครือข่ายจริยภาคภัณฑ์

7.1.1 เครือข่ายจริยภาคภัณฑ์จะคุ้มครองปกป้องผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงาน
ข้อมูลไม่ให้ถูกข่มขู่คุกคาม

7.1.2 เครือข่ายจริยภาคภัณฑ์จะไม่เปิดเผยรายชื่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงาน
ข้อมูล และรายละเอียดของการแจ้งเบาะแสหรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้บุคคลอื่นที่
ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมายเท่านั้น



7.1.3 เครื่องเจริญโภคภัณฑ์จะไม่เลิกจ้าง พักงาน เปลี่ยนตำแหน่งงาน ลักษณะงาน ลงโทษทางวินัยต่อผู้แจ้ง ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูลที่มีได้มีเจตนาให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ

7.2 ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูลเป็นบุคคลภายนอก คู่ค้าธุรกิจ หรือพันธมิตรทางธุรกิจ

7.2.1 เครื่องเจริญโภคภัณฑ์จะคุ้มครองปกป้องผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูลไม่ให้ถูกข่มขู่คุกคาม

7.2.2 เครื่องเจริญโภคภัณฑ์จะไม่เปิดเผยรายชื่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้รายงานข้อมูล และรายละเอียดของการแจ้งเบาะแสหรือข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้บุคคลอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมายเท่านั้น

8. บทลงโทษ

บุคลากรที่แจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริตด้วยเจตนาสุจริต เครื่องเจริญโภคภัณฑ์จะไม่ดำเนินการลงโทษใดๆ ต่อบุคลากรที่แจ้งเบาะแสดังกล่าว หากผลการสอบสวนพบว่าได้กระทำด้วยเหตุแห่งเจตนาให้ร้ายหรือจงใจให้เกิดผลที่เป็นการให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ ในกรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสเป็นบุคลากร จะพิจารณาสอบสวนและดำเนินการตามข้อกำหนดว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ส่วนในกรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสเป็นบุคคลภายนอก ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจทำให้เครื่องเจริญโภคภัณฑ์ได้รับความเสียหาย เครื่องเจริญโภคภัณฑ์อาจพิจารณาดำเนินการตามกฎหมาย

9. การฝึกอบรม

เครื่องเจริญโภคภัณฑ์จัดให้มีการฝึกอบรมโดยให้เรื่องการแจ้งเบาะแสและแนวปฏิบัติเป็นเนื้อหาส่วนหนึ่งของหลักสูตรจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักและตื่นตัวในการแจ้งเบาะแส

10. นโยบายที่เกี่ยวข้อง

7.3 นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชัน

7.4 นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันการฟอกเงิน

7.5 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน

7.6 นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์



11. การทบทวนนโยบาย

ด้านธรรมาภิบาล สำนักบริหารความยั่งยืน ธรรมาภิบาลและสื่อสารองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากบริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ จะร่วมกันทบทวนนโยบายฉบับนี้อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง



ภาคผนวก 1 : ตัวอย่างกระบวนการดำเนินการ

1. รวบรวมข้อเท็จจริง

- 1.1 ผู้รับเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและตรวจสอบข้อมูลเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนเพื่อให้ได้หลักฐานที่ช้ยืนยันกับข้อมูลที่ได้รับ
- 1.2 ผู้รับเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนส่งเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียน

2. กระบวนการสอบสวน

- 2.1 กรณีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 3.1 หรือข้อ 3.2 ให้ฝ่ายตรวจสอบภายในหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบที่กลุ่มธุรกิจหรือแต่ละบริษัทในเครือฯ แต่งตั้งเป็นผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส
- 2.2 กรณีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 3.3 หรือข้อ 3.4 ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละบริษัทในเครือฯ เป็นผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส
- 2.3 กรณีการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมตามข้อ 3.1 หรือข้อ 3.2 เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้กลุ่มธุรกิจหรือแต่ละบริษัทในเครือฯ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเป็นผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส
- 2.4 กรณีที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือหัวหน้าหน่วยงานที่รับเรื่องเบาะแสเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้คณะกรรมการตรวจสอบ หรือกลุ่มธุรกิจ หรือแต่ละบริษัทในเครือฯ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเป็นผู้สอบสวนเรื่องเบาะแส
- 2.5 การรายงานสรุปผลเรื่องเบาะแสรายไตรมาสจะต้องระบุถึงคำแนะนำ เรื่องร้องเรียน เรื่องเบาะแส และข้อมูลที่ได้รับระหว่างไตรมาส นั้น รวมทั้งรายงานความคืบหน้าการดำเนินการให้กับผู้บริหารอย่างเป็นทางการ

3. รายงานผล

- 3.1 ผู้รับเรื่องเบาะแส/เรื่องร้องเรียนแจ้งความคืบหน้าและผลการพิจารณาให้กับผู้แจ้งเบาะแส ผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการสอบสวน ผู้บริหาร
- 3.2 การเปิดเผยข้อมูลการแจ้งเบาะแส/เรื่องร้องเรียนต่อสาธารณะต้องรายงานดังต่อไปนี้
 - 1) จำนวนและเปอร์เซ็นต์ของแต่ละประเทศที่เครือเจริญโภคภัณฑ์ประกอบธุรกิจซึ่งมีช่องทางการแจ้งเบาะแสและช่องทางการให้คำปรึกษา
 - 2) จำนวนการแจ้งเบาะแส/เรื่องร้องเรียนที่ถูกสอบสวน ปิดคดี และที่มีการลงโทษ
 - 3) ประเภทของพฤติกรรมที่ถูกร้องเรียนหรือถูกสอบถามผ่านทางช่องทางการให้คำปรึกษา



4) มาตรการแก้ไขจากเรื่องแจ้งเบาะแส/เรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส/เรื่องร้องเรียนต่อสาธารณะต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการ