



SCO 04-01/2564

## ระเบียบการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

บริษัทประกอบธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนว่าทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น ดังนั้น บริษัทจึงเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ต่อบริษัท เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรของบริษัทดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ และเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลผลประโยชน์ของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทจึงได้กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ดังนี้

### ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

หากผู้ใดพบเห็นการกระทำที่สงสัยว่าเป็นการทุจริตคอร์รัปชัน หรือการกระทำความผิดกฎหมาย หรือการฝ่าฝืนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบริษัท หรือการไม่เคารพสิทธิมนุษยชน หรือการรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง หรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง ท่านสามารถสอบถามข้อสงสัยหรือรายงานต่อผู้ที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน
2. ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบภายใน
3. กรรมการอิสระ
4. คณะกรรมการตรวจสอบ

นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้หน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance) ซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินงานของฝ่ายเลขานุการบริษัท ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานรับข้อร้องเรียนในกรณีที่เกิดเหตุการณ์หรือเหตุการณ์ใดๆ ที่อาจเป็นการฝ่าฝืนการปฏิบัติตามกฎระเบียบนโยบายของบริษัท หรือมีพฤติกรรมที่น่าสงสัยว่ามีการปฏิบัติขัดกับหลักการที่บริษัทได้วางไว้ข้างต้น ท่านสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนได้โดยตรง ดังนี้

- 1) ไปรษณีย์ : เลขานุการบริษัท  
บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน) เลขที่ 400 ถนนเฉลิมพระเกียรติ  
ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250
- 2) โทรศัพท์ : 020894124
- 3) อีเมล : [corporatesecretary@metrosystems.co.th](mailto:corporatesecretary@metrosystems.co.th)
- 4) เว็บไซต์บริษัท : <https://ir.metrosystems.co.th/complaint-channel-th/>

## กระบวนการดำเนินการเมื่อได้รับเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

### 1. รวบรวมข้อเท็จจริง

ผู้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน หรือการกระทำ ความผิดกฎหมาย หรือการฝ่าฝืนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบริษัท หรือ การไม่เคารพสิทธิมนุษยชน หรือการรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง หรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง นั้นด้วย ตนเอง

### 2. ประมวลผล และกักกันร่องข้อมูล

ผู้รับข้อร้องเรียนจะเป็นผู้ประเมินผล และกักกันร่องข้อมูล เพื่อพิจารณาขั้นตอน และวิธีการจัดการที่ เหมาะสมในแต่ละเรื่อง โดยอาจดำเนินการด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้คณะกรรมการสอบสวนเป็นผู้ดำเนินการ ประมวลผล และกักกันร่องข้อมูล โดยคณะกรรมการสอบสวนจะได้รับการแต่งตั้งจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือ คณะกรรมการบริหาร หรือคณะกรรมการบริษัท ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และตามความเหมาะสม

### 3. การสอบสวนข้อเท็จจริง

ในกรณีนี้ที่ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า ผู้ถูกร้องเรียนมีความผิดจริงในกรณีที่เป็น พนักงานของบริษัทจะได้รับโทษทางวินัยตามข้อบังคับของบริษัท แต่หากเป็นบุคคลภายนอกซึ่งได้กระทำการนั้น ทำ ให้บริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทจะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลนั้นๆ

### 4. รายงานผล

ผู้รับข้อร้องเรียนมีหน้าที่รายงานผลให้พนักงานทราบ หากพนักงานผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนเปิดเผย ตนเอง ทั้งนี้ ในกรณีที่เป็นเรื่องประเด็นสำคัญและมีผลกระทบต่อความเสียหายต่อบริษัท ให้รายงานผลต่อผู้บริหาร ระดับสูงสุดของบริษัท หรือคณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการบริษัท พร้อมหาแนวทางป้องกันแก้ไขไม่ ให้เกิดกรณีดังกล่าวซ้ำ

## มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ

ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบจะได้รับความคุ้มครองตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือ เกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้บริษัทสามารถรายงานความคืบหน้า ชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. บริษัทจะไม่เปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ รูปถ่าย หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวผู้แจ้งได้แล้ว ดำเนินการสืบสวนว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่

3. ผู้รับข้อร้องเรียนต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความ ปลอดภัย ความเสียหาย แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

4. กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เห็นว่าตนเองได้รับความ ไม่ปลอดภัย หรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการ

ตรวจสอบข้อเท็จจริงสามารถร้องขอให้บริษัทกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้ โดยได้รับการพิจารณาจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือบริษัทอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัย

5. ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการสอบสวน

6. ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบหรือปฏิบัติการคอร์รัปชันจะได้รับความคุ้มครองจากบริษัทว่าจะไม่เป็นเหตุหรือถือเป็นเหตุที่จะลดตำแหน่ง เลิกจ้าง ลงโทษ ให้ผลทางลบหรือดำเนินการใดที่เกิดผลร้ายต่อบุคคลดังกล่าว

#### **การแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนที่เป็นเท็จ**

หากบริษัทพบว่า การแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนใดๆ ที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต เป็นเท็จ และตั้งใจให้เกิดความเสียหาย ในกรณีที่เป็นพนักงานของบริษัทจะได้รับโทษทางวินัยตามข้อบังคับของบริษัท แต่หากเป็นบุคคลภายนอกซึ่งได้กระทำการนั้น ทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย บริษัทจะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลนั้นๆ

ประกาศ ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2564

ลงชื่อ

ธวิษ จารุวณะ

( นายธวิษ จารุวณะ )

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร