

นโยบายรับเรื่องร้องเรียน

บริษัท คันทรี กรุ๊ป ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)

ฉบับที่ 01/2569
วันที่มีผลบังคับใช้ 27 กุมภาพันธ์ 2569

สารบัญ

1. บทนำ.....	3
2. คำนิยาม.....	3
3. วัตถุประสงค์	3
4. ขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน	3
5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	4
6. เงื่อนไขการแจ้งเรื่องร้องเรียน	4
7. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	4
8. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน	5

1. บทนำ

บริษัท คันทรี กรุ๊ป ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ยึดมั่นในความโปร่งใสและหลักการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ จึงได้กำหนดนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นช่องทางในการรายงานการกระทำผิด พร้อมทั้งให้การรับรองในการคุ้มครองข้อมูลเป็นความลับและป้องกันผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนจากการถูกลงโทษในทุกกรณี เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่โปร่งใสและเติบโตอย่างยั่งยืน

2. คำนิยาม

บริษัท	หมายถึง	บริษัท คันทรี กรุ๊ป ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)
คณะกรรมการบริษัท	หมายถึง	คณะกรรมการบริษัท คันทรี กรุ๊ป ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)
กรรมการ	หมายถึง	กรรมการของบริษัท
ผู้บริหาร	หมายถึง	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหาร 4 รายแรก นับต่อจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่ 4 ทุกราย และให้หมายความรวมถึง ผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารใน สายงานบัญชี หรือ การเงินที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป หรือ เทียบเท่าของบริษัท ตามคำนิยามของสำนักงาน ก.ล.ต.
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	หมายถึง	ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท
พนักงาน	หมายถึง	พนักงานของบริษัท และบริษัทย่อย
ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	บุคคล หรือ กลุ่มบุคคลที่มีผลกระทบ หรือ ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของบริษัทและบริษัทย่อย หรือ บุคคล หรือ กลุ่มบุคคลที่พบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่งขัดต่อกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ หรือ นโยบายที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์และระเบียบของบริษัท และ/หรือ ของทางการ
ตลาดหลักทรัพย์ฯ	หมายถึง	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
สำนักงาน ก.ล.ต.	หมายถึง	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

3. วัตถุประสงค์

นโยบายการแจ้งเบาะแสฉบับนี้จึงถูกกำหนดขึ้นเพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสและมุ่งเน้นการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดของบุคลากรทุกระดับ โดยจัดให้มีช่องทางที่ปลอดภัยในการรายงานข้อร้องเรียน พร้อมทั้งวางรากฐานกระบวนการบริหารจัดการและตรวจสอบที่รัดกุม เพื่อปกป้องผลประโยชน์สูงสุดขององค์กรและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างยั่งยืน

4. ขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน

- 1) บุคลากรของบริษัท หรือ บุคคลภายนอก หากกระทำการโดยเจตนาบริสุทธิ์และพบเห็น สงสัย หรือ ได้รับทราบถึงการกระทำผิดอันพึงมิชอบของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน หรือบุคคลใดก็ตามที่ปฏิบัติหน้าที่ในนามของบริษัท สามารถแจ้งเบาะแส หรือ ข้อร้องเรียนดังกล่าวมายังบริษัทได้
- 2) บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการงดพิจารณาข้อร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

- 2.1) กรณีที่ประชุมผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริษัท หรือ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ได้พิจารณาและมีมติอันเป็นที่สุดภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแล้ว
- 2.2) กรณีที่ประเด็นดังกล่าวอยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาล หรือ เป็นกรณีที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือ คำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- 2.3) กรณีที่การแจ้งเบาะแสเป็นไปโดยไม่ระบุตัวตน โดยไม่มีข้อมูลที่อยู่ หรือ ช่องทางการติดต่อที่สามารถพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้แจ้ง หรือ ผู้ให้ข้อมูลได้ เว้นแต่มีข้อมูลเพียงพอในการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้
- 2.4) กรณีที่การร้องเรียนปราศจากพยานหลักฐาน เบาะแส หรือ ข้อมูลที่เพียงพอ รวมถึงขาดรายละเอียดของการทุจริต หรือ การกระทำผิดอันพึงมีขอบที่จะนำไปสู่การสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้
- 2.5) กรณีที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ หน่วยงานที่มีอำนาจรับผิดชอบได้พิจารณาและมีคำตัดสินอย่างเป็นทางการเรียบร้อยแล้ว เว้นแต่จะมีการเสนอพยานหลักฐานใหม่ที่มีนัยสำคัญเพิ่มเติม

5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

บริษัทได้จัดให้มีช่องทางอย่างเป็นทางการในการรับแจ้งเบาะแส หรือ ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับข้อสงสัยเกี่ยวกับการกระทำผิด การทุจริตคอร์รัปชัน หรือ การกระทำใดๆ ที่เข้าข่ายละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งประเด็นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางของบริษัท ดังนี้

อีเมล : whistleblowing@cgd.co.th
ไปรษณีย์ : ประธานกรรมการบริษัท
บริษัท คันทรี กรุ๊ป ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 898 อาคารเพลินจิตทาวเวอร์ ชั้นที่ 20 ถนนเพลินจิต
แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
เว็บไซต์ : www.cgd.co.th

6. เงื่อนไขการแจ้งเรื่องร้องเรียน

- 1) ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนพึงระบุข้อมูลตามข้อเท็จจริงที่ชัดเจนและมีรายละเอียดครบถ้วน เกี่ยวกับการกระทำผิดอันพึงมีขอบหรือกิจกรรมที่ผิดกฎหมาย โดยควรระบุวัน เวลา สถานที่ และพฤติการณ์ของเหตุการณ์ รวมถึงระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเพื่อสนับสนุนกระบวนการสืบสวนหาข้อเท็จจริงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ระยะเวลาในกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนอาจปรับเปลี่ยนไปตามความซับซ้อนของแต่ละกรณี ตลอดจนความครบถ้วนของพยานหลักฐานและข้อมูลที่ได้รับจากผู้ถูกร้องเรียน โดยบริษัทมุ่งดำเนินกระบวนการตรวจสอบด้วยความรอบคอบและยึดถือมาตรฐานสูงสุด เพื่อให้มั่นใจว่าการสืบสวนหาข้อเท็จจริงและการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างถี่ถ้วนและเป็นธรรม
- 3) บุคคลที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำผิด หรือ กิจกรรมที่ผิดกฎหมายจะได้รับการดูแล ผ่านกระบวนการสนับสนุนที่ครอบคลุมและเป็นธรรม ซึ่งครอบคลุมถึงการสนับสนุนในด้านต่างๆ ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากร หรือ คำแนะนำที่จำเป็นเพื่อบรรเทาความเสียหายและลดผลกระทบอันไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- 1) ผู้รับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมอบหมายจะดำเนินการสืบสวนอย่างเป็นทางการ เพื่อพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริง หรือ อาจแต่งตั้งบุคคล หรือ หน่วยงานเฉพาะทางที่มีอำนาจหน้าที่ให้ดำเนินการตรวจสอบดังกล่าว

- 2) การสืบสวนขั้นต้นมีกำหนดระยะเวลาพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 ถึง 60 วัน ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่อง โดยบริษัทจะแจ้งความคืบหน้าให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่การสืบสวนสิ้นสุดลง
- 3) ผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายมีอำนาจในการเรียกพยานบุคคลจากบุคลากรของบริษัทมาเพื่อรับฟังคำให้การ หรือ เรียกตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องอันจำเป็นต่อกระบวนการสืบสวน
- 4) เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงชัดเจนว่ามีการกระทำผิดจริง บริษัทจะดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้
 - 4.1) บุคลากรที่กระทำความผิดจะถูกดำเนินการทางวินัย ตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท ซึ่งอาจเริ่มจากการตักเตือน เป็นลายลักษณ์อักษร การพักงานโดยไม่ได้รับค่าจ้าง การลดตำแหน่ง หรือ การเลิกจ้างในทันทีตามความร้ายแรงของความผิด
 - 4.2) กรณีที่การกระทำผิดเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายบ้านเมือง บริษัทอาจดำเนินการลงโทษตามบทบัญญัติของกฎหมาย และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐในกระบวนการทางอาญา หรือ ทางแพ่ง
 - 4.3) หากเป็นกรณีที่มีนัยสำคัญ โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องชื่อเสียง สถานะทางการเงิน นโยบายธุรกิจ หรือ มีผู้บริหารระดับสูงเข้ามาเกี่ยวข้อง บริษัทจะรายงานต่อผู้มีอำนาจ คณะกรรมการตรวจสอบ หรือ คณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาชี้ขาดและลงโทษขั้นสุดท้าย
 - 4.4) หากความผิดนั้นก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลใด บริษัทจะเสนอและดำเนินการตามมาตรการเยียวยาที่เหมาะสมและเป็นธรรมเพื่อบรรเทาผลกระทบแก่ผู้ได้รับความเสียหาย

8. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

- 1) บริษัทมุ่งในการปกป้องข้อมูลและรักษาความลับของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและผู้ที่มีความร่วมมืออย่างเคร่งครัด โดยการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะบุคคลที่รับผิดชอบโดยตรงเท่านั้น ทั้งนี้ รายละเอียดเชิงลึกของกระบวนการสืบสวน หรือ การลงโทษทางวินัยอาจไม่ถูกเปิดเผยหากเป็นเรื่องส่วนบุคคล หรือ เป็นความลับเฉพาะ
- 2) บริษัทสนับสนุนให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตนและช่องทางติดต่อ เพื่อความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม การรายงานผล และการบรรเทาความเสียหายให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- 3) ในกรณีที่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือผู้ให้ความร่วมมือรู้สึกไม่ปลอดภัย สามารถร้องขอมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมจากบริษัทได้ หรือบริษัทอาจพิจารณากำหนดมาตรการคุ้มครองเชิงรุกทันทีที่พบความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจในสวัสดิภาพของบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- 4) บริษัทกำหนดเป็นนโยบายห้ามมิให้มีการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมในทุกรูปแบบ ต่อพนักงาน หรือ คู่สัญญาภายนอก ที่ให้ข้อมูล ความร่วมมือ หรือ สนับสนุนการสืบสวน โดยบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดพึงได้รับเกียรติและการปฏิบัติที่เป็นธรรมตลอดกระบวนการ
- 5) บริษัทรับรองว่าพนักงานจะไม่ได้รับการลดตำแหน่ง หรือ ผลกระทบทางลบใดๆ จากการปฏิเสธการให้สินบน แม้ว่าการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจก็ตาม โดยพนักงานสามารถรายงานเหตุการณ์ถูกต้องได้ หรือ การปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมได้ในทุกกรณี โดยปราศจากความกังวลถึงผลกระทบย้อนกลับหรือการเลือกปฏิบัติในทุกรูปแบบ

ลงชื่อ  ประธานกรรมการบริษัท

(นายวิกรม คุ่มไพโรจน์)