

CENTRALRETAIL

นโยบายการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิด

บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

(26 มิถุนายน 2568)

นโยบายการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิด

ความสำคัญ

บริษัทมีนโยบายการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้บริษัทรับเรื่องร้องเรียนทั้งจากพนักงานและบุคคลภายนอกเกี่ยวกับการทุจริตหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ หลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท และคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียนหรือให้เบาะแส ภายใต้นโยบายการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิด (Whistleblower Policy) ดังนี้

ผู้มีสิทธิร้องเรียน

พนักงาน ลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท หรือบุคคลใดที่พบเห็นการกระทำที่ทุจริต หรือฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ หลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. คณะกรรมการบริษัทมีหน้าที่และรับผิดชอบในการกำหนดและอนุมัตินโยบายการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิด โดยการจัดให้มีระบบที่สนับสนุนการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าฝ่ายจัดการตระหนักถึงความสำคัญและได้นำไปปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร สนับสนุนและกำกับดูแลให้บริษัทดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเนื่องมามาตรการดังกล่าว รับทราบรายงานเกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบายการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิด
2. คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่และรับผิดชอบในการสอบทานให้บริษัทมีการควบคุมภายในอย่างเพียงพอ และสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิด ข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รับทราบรายงานเกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบาย พิจารณาประเด็นเร่งด่วน เพื่อกำกับดูแลให้มีการดำเนินการที่ทันต่อสถานการณ์ รับเรื่องแจ้งเบาะแสและตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับแจ้งและเสนอเรื่องให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาทบทวนร่วมกัน และรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกไตรมาส
3. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบ จัดให้มีการดำเนินการด้านการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดอย่างเป็นระบบ โดยสนับสนุนนโยบายการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดและสื่อสารไปยังผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้งทบทวนความเหมาะสมของระบบ กระบวนการทำงานและมาตรการต่างๆ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ระเบียบข้อบังคับ และข้อกำหนดของกฎหมาย นำเสนอประเด็นเร่งด่วน (ถ้ามี) ต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัท กำหนดให้ผู้บริหารแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่รับผิดชอบ ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามนโยบายการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิด จัดให้มีการรายงานผลการตรวจสอบตามนโยบายการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทรับทราบอย่างสม่ำเสมอ

4. ฝ่ายจัดการมีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดให้มีระเบียบและมาตรการต่างๆ รวมถึงส่งเสริม สนับสนุน และควบคุมดูแล เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีการปฏิบัติตามระเบียบนโยบายการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิด รวมทั้งทบทวนความเหมาะสมของระบบและมาตรการต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ ข้อบังคับ และข้อกำหนดของกฎหมาย รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ หรือ คณะกรรมการบริษัท ตามความเหมาะสม แล้วแต่กรณี
5. ฝ่ายตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่อง และดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงตรวจสอบและสอบถามการปฏิบัติงานว่าเป็นไปอย่างถูกต้องเป็นไปตามนโยบาย แนวปฏิบัติ ระเบียบปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบควบคุมภายในที่เหมาะสมและเพียงพอและรายงานการดำเนินการ รวมถึง รายงานเรื่องผลการร้องเรียนต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

ขอบเขตการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

1. พบเห็นการกระทำที่ทุจริตคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับองค์กร โดยทางตรง หรือทางอ้อม เช่น พบเห็นบุคคลในองค์กรติดสินบน/รับสินบน เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐบาล หรือหน่วยงานเอกชน
2. พบเห็นการกระทำที่ผิดขั้นตอนตามระเบียบปฏิบัติของบริษัทหรือมีผลต่อระบบการควบคุมภายในของบริษัทจนทำให้สงสัยได้ว่าอาจจะเป็นช่องทางในการทุจริตคอร์รัปชัน
3. พบเห็นการกระทำที่อาจทำให้บริษัทเสียผลประโยชน์ กระทบต่อชื่อเสียงของบริษัท
4. พบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย ผิดศีลธรรม แนวปฏิบัติ หรือหลักจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท

ช่องทางการร้องเรียน

คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านช่องทางการรับเรื่องที่ได้กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้ โดยผู้ร้องเรียนจะต้องระบุรายละเอียดของเรื่องที่จะแจ้งเบาะแส พร้อมชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ส่งมายังช่องทางรับเรื่องดังนี้

- 1) แจ้งผ่านช่องทาง อีเมลที่ CRCWhistleblower@central.co.th หรือ ไปรษณีย์ผ่าน

หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน
บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
22 ซอยสมคิด ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี
เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

- 2) ในกรณีผู้ร้องเรียน มีข้อร้องเรียนประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ให้ส่งเรื่องร้องเรียนมายังประธานกรรมการตรวจสอบโดยตรงผ่านช่องทางอีเมลของประธานกรรมการตรวจสอบที่

AuditChairman@central.co.th หรือ ไปรษณีย์ผ่าน

ประธานกรรมการตรวจสอบ
บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
22 ซอยสมคิด ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี
เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

ทั้งนี้ การร้องเรียนจะถือเป็นความลับที่สุด และผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง และไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตนผู้ร้องเรียน เว้นแต่หากเปิดเผยตนเองจะทำให้บริษัทสามารถแจ้งผลการดำเนินการหรือรายละเอียดเพิ่มเติมในเรื่องที่ร้องเรียนให้ทราบได้ นอกจากนี้ เพื่อให้พนักงานสามารถใช้ช่องทางการร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม บริษัทได้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ช่องทางการร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

1. ในการดำเนินการตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง ให้ผู้รับข้อร้องเรียนดำเนินการเสนอเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ บุคคลหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการตรวจสอบมอบหมายทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง (“**ผู้ตรวจสอบ**”) ตามที่ได้รับร้องเรียน

ในกรณีนี้ ผู้ตรวจสอบ สามารถเชิญให้พนักงานคนหนึ่งคนใดมาให้ข้อมูล หรือขอให้จัดส่งเอกสารใดๆ ที่เกี่ยวข้องมาเพื่อการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงได้

2. หากตรวจสอบแล้วพบว่าเรื่องร้องเรียนเป็นความจริง บริษัทจะดำเนินการดังต่อไปนี้
 - (1) ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกระทำการอันทุจริต หรือผิดกฎหมาย กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ หลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือ ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท ให้ผู้ตรวจสอบ พิจารณาเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวพร้อมความเห็นต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาต่อไป
 - (2) ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องสำคัญ เช่น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องชื่อเสียงภาพลักษณ์หรือฐานะทางการเงินของบริษัท ขัดแย้งกับนโยบายในการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น ให้ผู้ตรวจสอบ พิจารณาเสนอเรื่องดังกล่าวพร้อมความเห็นต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาต่อไป
 - (3) ในกรณีที่ข้อร้องเรียนก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใดผู้หนึ่ง ผู้ตรวจสอบ จะเสนอวิธีการบรรเทาความเสียหายที่เหมาะสมและเป็นธรรมให้กับผู้เสียหายตามที่เห็นสมควรก็ได้

ระยะเวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริง

การตรวจสอบข้อเท็จจริงขั้นต้นและการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน (วันทำการ) นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนตามลำดับ

กรณีมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงขั้นต้นให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา ผู้ตรวจสอบภายในสามารถขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ครั้งละไม่เกิน 15 วัน (วันทำการ) โดยนำเสนอหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในหรือคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแล้วแต่กรณีเพื่ออนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริง

การรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เมื่อคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนได้สรุปผลการพิจารณาการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อทราบภายใน 7 วัน (วันทำการ) นับตั้งแต่วันที่สรุปผลการพิจารณาการตรวจสอบข้อเท็จจริง

การคุ้มครองปกป้องผู้ที่แจ้งข้อมูลหรือให้เบาะแส

1. ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเอง และรักษาความลับไว้ได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยอาจก่อให้เกิดความเสียหายกับตนเอง แต่ต้องระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อว่าการกระทำที่เป็นการทุจริต หรือฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม หากเลือกที่จะเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ผู้รับข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน บริษัทถือเป็นความลับและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นโดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้รายงาน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบในทุกขั้นตอนจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับรู้ขึ้นความลับสูงสุด และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น หากฝ่าฝืนถือเป็นการกระทำความผิดวินัย
3. บริษัทจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลทางลบต่อผู้ร้องเรียน หรือพนักงานที่ปฏิเสธการคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ
4. คณะกรรมการบริษัท ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย อาจพิจารณากำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนได้ตามความเหมาะสม หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเสียหายหรือความไม่ปลอดภัยต่อผู้ร้องเรียน อันเนื่องมาจากการร้องเรียนตามนโยบายฉบับนี้
5. บริษัทฯ ไม่ยอมรับการกระทำตอบโต้ผู้ร้องเรียนในทุกรูปแบบ พนักงานที่ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม เลือกปฏิบัติด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นนั้น อันมีเหตุจูงใจมาจากการที่บุคคลอื่นนั้นได้ร้องเรียน ได้แจ้งข้อมูล ร้องเรียนหรือให้เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ หลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือ ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท รวมไปถึงการที่บุคคลอื่นนั้นฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นพยาน ให้ถ้อยคำ หรือให้ความร่วมมือใดๆ ต่อศาลหรือหน่วยงานของรัฐถือเป็นการกระทำความผิดวินัยที่ต้องได้รับโทษ ทั้งนี้ อาจได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนดไว้หากการกระทำความผิดตามกฎหมาย
6. ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยวิธีการหรือกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

บทลงโทษ

หากผู้ถูกร้องเรียน ได้กระทำผิดจริง ผู้ถูกร้องเรียนจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ หากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย ผู้กระทำผิดอาจจะต้องได้รับโทษทางกฎหมายด้วย

ทั้งนี้ ให้ยกเลิกนโยบายการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิดฉบับลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2564 โดยให้นโยบายฉบับนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 26 มิถุนายน 2568 เป็นต้นไป

-ลงนาม-

(ดร.ประสาร ไตรรัตน์วรกุล)

ประธานกรรมการบริษัท

บริษัท เชินกั๊ว รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)