

มาตรการการร้องเรียน และการแจ้งเบาะแส

บริษัทฯ ได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียน และการแจ้งเบาะแส ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการสรุปผลรวมถึงการคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องและบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อรับเรื่องร้องเรียน หรือข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริต

ขอบเขตของการร้องเรียน และการแจ้งเบาะแส

- 1) การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของรัฐ หรือนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ และระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ ตลอดจนการได้รับความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
- 2) การกระทำที่อาจส่งถึงการทุจริต ซึ่งหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น เช่น การยกยอกทรัพย์ การคอร์รัปชัน การฉ้อโกง เป็นต้น

บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

พนักงานทุกระดับของบริษัทฯ หรือบุคคลภายนอกที่พบเห็นหรือทราบเบาะแส รวมถึงบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบของรัฐ หรือนโยบายหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบาย และระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ รวมถึงการกระทำที่อาจส่งถึงการคอร์รัปชัน

กระบวนการการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

เมื่อพบเห็นเหตุการณ์ที่มีการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของรัฐ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบายหรือระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ รวมถึงการกระทำที่อาจส่งถึงการทุจริตของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องผ่านช่องทางในการร้องเรียน และการแจ้งเบาะแส ส่วนในกรณีพนักงานหากพบเห็นเหตุการณ์ดังกล่าว ควรสอบถามหรือปรึกษาผู้บังคับบัญชาก่อนเป็นลำดับแรก และหากไม่แน่ใจ หรือไม่สะดวกใจที่จะทำเช่นนั้น ให้แจ้งเรื่องผ่านช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

เมื่อผู้รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนแล้วสามารถพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม หรือส่งเรื่องให้บุคคลที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาถึงความเป็นอิสระในการดำเนินการตามเนื้อหาหรือประเด็นที่ได้รับการร้องเรียนเพื่อดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงพร้อมทั้งติดตามความคืบหน้าเพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการที่เหมาะสมกับข้อร้องเรียนที่ได้รับ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

(1) หากเรื่องร้องเรียนเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบาย และระเบียบวิธีปฏิบัติด้านบุคคลให้นำส่งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล

(2) หากเรื่องร้องเรียนเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบของรฐนโยบายและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณธุรกิจ และระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ ให้นำส่งสำนักงานเลขานุการบริษัทฯ

(3) หากเรื่องร้องเรียนเป็นการกระทำที่อาจสื่อถึงการทุจริต ซึ่งหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การยกยอกทรัพย์สิน การคอร์รัปชัน การฉ้อโกง เป็นต้น ให้นำส่งคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) หรือ ผู้จัดการสำนักงานตรวจสอบภายใน

(4) ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนตาม (1) (2) และ (3) เป็นเรื่องที่ซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้นำส่งประธานกรรมการบริหารกลุ่ม และกรรมการผู้จัดการ เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (Investigation Committee) สำหรับดำเนินการตรวจสอบเรื่องดังกล่าว

(5) จากนั้นให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังเลขานุการบริษัทเพื่อลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน บันทึกข้อมูล สำหรับติดตามความคืบหน้าการดำเนินการข้อร้องเรียนนั้นๆ ใดๆก็ตาม ในกรณีที่พบว่ามี การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของบริษัทฯ หรือกระทำการทุจริตจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบบริษัทฯ ที่กำหนดไว้ และ/หรือ อาจจะได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย

การรายงานข้อมูลที่เป็นเท็จ

ในกรณีที่การรายงานข้อมูลได้รับการพิสูจน์แล้วว่า การรายงานข้อมูลมานั้นเป็นเท็จอันเนื่องมาจากเจตนาบิดเบือนข้อเท็จจริง หรือเป็นการกล่าวร้ายต่อผู้อื่นให้ถือว่าผู้ที่รายงานข้อมูลนั้นมีความผิดทางจรรยาบรรณของบริษัทฯ ส่วนการกำหนดบทลงโทษให้ยึดตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ และ/หรือ บทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรมจากบริษัทฯ เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานหรือลดตำแหน่ง ลักษณะงานสถานที่ทำงาน พักงาน ช่มชู้ ระบาย การปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการกระทำอื่นใดที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าว สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน บริษัทฯ จะเก็บรักษาเป็นความลับไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมายบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ได้รับทราบเรื่องหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทฯจะดำเนินการลงโทษตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ และ/หรือดำเนินการทางกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

เพื่อให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกันและมีความเป็นธรรมตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทฯ ได้จัดให้มีช่องทางในการร้องเรียน หรือเบาะแส หรือข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะใดที่แสดงว่าผู้มีส่วนได้เสียได้รับผลกระทบ หรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบ อันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการปฏิบัติของพนักงานของบริษัทฯ เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง หรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง รวมถึงพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริต การปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียมกัน หรือการกระทำที่ขาดความระมัดระวังและขาดความรอบคอบ สามารถแจ้งผ่านช่องทางสื่อสารโดยตรงหรือส่งจดหมาย โดยระบุให้ชัดเจนว่าเป็นเอกสารความลับ ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้



ประธานกรรมการบริษัท / คณะกรรมการตรวจสอบ
บริษัท แพรนต้า จิวเวลรี่ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 28 ซ.บางนา-ตราด 28 แขวงบางนาใต้
เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260

	 อีเล็ททรอนิกส์เมลล์	 หมายเลขโทรศัพท์
คณะกรรมการบริษัท	board@pranda.co.th	0-2769-9405, 0-2769-9923
สำนักงานเลขานุการบริษัท	cs@pranda.co.th	0-2769-9431, 0-2769-9403
สำนักงานตรวจสอบภายใน	ia@pranda.co.th	0-2769-9905
นักลงทุนสัมพันธ์	ir@pranda.co.th	0-2769-9431
ฝ่ายสื่อสารองค์กร	corpcomm @pranda.co.th	0-2769-9494
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	personal@pranda.co.th	0-2769-9961

ทั้งนี้เลขานุการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมเอกสารที่รับจากช่องทางดังกล่าวเพื่อสรุปข้อเสนอแนะและประเด็นต่างๆ ทั้งหมดเพื่อจะเสนอคณะกรรมการบริษัททราบเป็นรายไตรมาส และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันหลังจากที่มีการรับเรื่องร้องเรียน ยกเว้นเป็นจดหมายที่ส่งถึงคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งจะถูกจัดส่งไปยังคณะกรรมการตรวจสอบโดยตรง และหากเป็นกรณีเร่งด่วนสามารถแจ้งโดยตรงที่กรรมการผู้จัดการทางอีเมล (pramote@pranda.co.th; pranee@pranda.co.th) หลังจากนั้นบริษัทฯ จะดำเนินการตรวจสอบตามขั้นตอนและบันทึกการสอบสวนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรโดยไม่เปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแส รวมทั้งดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการแจ้งเบาะแสเป็นความลับเพื่อคุ้มครองผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าว


กระบวนการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน (พนักงาน / ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท) :

- การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของรัฐ หรือหลัก CG จรรยาบรรณของบริษัท ฯลฯ
- การกระทำที่อาจส่งถึงการทุจริตคอร์รัปชัน



ช่องทางในการร้องเรียน
และการแจ้งเบาะแส




ผู้รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนแล้วสามารถพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม หรือส่งเรื่องให้บุคคลที่เกี่ยวข้องและติดตามความคืบหน้า ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัท, สำนักงานเลขานุการบริษัท, สำนักงานตรวจสอบภายใน, นักลงทุนสัมพันธ์, ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายสื่อสาร



เลขานุการบริษัท

ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน บันทึกข้อมูลสำหรับติดตามความคืบหน้า นำเสนอคณะกรรมการบริษัท ทราบเป็นรายไตรมาส พร้อมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียน ทราบภายในระยะเวลา 15 วัน หลังจากที่มีการรับเรื่องร้องเรียน



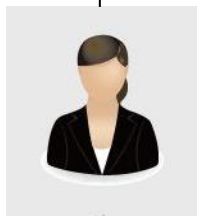
ผู้จัดการฝ่าย
ทรัพยากรบุคคล/
ผู้จัดการฝ่ายสื่อสาร

ฝ่าฝืนนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติงานบุคคล /เรื่องทั่วไป



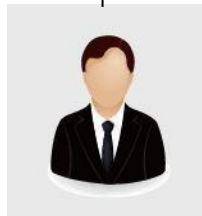
คณะกรรมการตรวจสอบ/
ผู้จัดการสำนักงาน
ตรวจสอบภายใน

การกระทำที่อาจส่ง
ถึงการคอร์รัปชัน



สำนักงานเลขานุการ
บริษัท

ฝ่าฝืนกฎหมายและ
กฎระเบียบของรัฐ
นโยบายและหลักการ
CG และระเบียบ
ข้อบังคับของบริษัทฯ



CEO แต่งตั้ง
คณะกรรมการ

เรื่องซับซ้อนหรือ
เกี่ยวข้องกับหลาย
หน่วยงาน