

# นโยบายการรับข้อร้องเรียน



บริษัท วินเพอร์ฟอร์แมนซ์ จำกัด ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้ดำเนินธุรกิจด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ และให้เป็นธรรมกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกบริษัทมาโดยตลอด พร้อมทั้ง ปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเป็นไปตามมาตรฐานสากล และเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นไปตามหลักการดังกล่าว จึงเห็นควรให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือการกระทำอันเข้าข่ายเป็นการฝ่าฝืนต่อกฎหมาย กฎระเบียบของบริษัท จริยธรรมธุรกิจ ตลอดจน กำหนดให้มีการคุ้มครองการแจ้งเบาะแส ดังต่อไปนี้

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากร และผู้มีส่วนได้เสียภายนอกทราบแนวปฏิบัติในการแจ้งเบาะแส หรือการร้องเรียนเมื่อพบเห็นเหตุการณ์ หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรืออาจเข้าข่ายผิดกฎหมาย หรือกฎระเบียบบริษัท
2. เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัท และการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ โดยเป็นไปตามกฎหมาย หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมธุรกิจ และกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของบริษัท
3. เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน ไม่ให้ได้รับผลกระทบทางลบ หรือถูกคุกคาม หรือตอบโต้ด้วยวิธีการใดๆ อย่างไม่เป็นธรรม

## คำนิยาม

บริษัท	หมายความว่า	บริษัท วินเพอร์ฟอร์แมนซ์ จำกัด
กรรมการบริษัท	หมายความว่า	กรรมการของบริษัท วินเพอร์ฟอร์แมนซ์ จำกัด
คณะกรรมการตรวจสอบ	หมายความว่า	คณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อกำหน้าที่กำกับดูแลให้มีการจัดทำรายงานทางการเงิน และเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามมาตรฐานการรายงาน และมีระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่มีมาตรฐานรัดกุมเพียงพอ ทั้งนี้ องค์กรประกอบ คุณสมบัติ และหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบเป็นไปตามที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุนและตลาดหลักทรัพย์ ประกาศกำหนด
พนักงาน	หมายความว่า	ผู้ซึ่งบริษัทตกลงให้ทำงานกับบริษัท โดยได้รับค่าจ้าง ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไร
ผู้แจ้งเบาะแส	หมายความว่า	พนักงาน คู่ค้าธุรกิจ พันธมิตรทางธุรกิจลูกค้า บุคคลภายนอก ที่แจ้งเบาะแสมายังช่องทางที่บริษัทกำหนด



## การคอร์รัปชัน

หมายความว่า

การใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ กระทำการใดๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์อันมิควรได้ ทั้งต่อ บริษัท ตนเอง และ/หรือผู้อื่น ทั้งนี้ ให้ครอบคลุมถึงการให้ และ/หรือรับสินบน การเรียกรีด หรือการข่มขู่เอาผลประโยชน์ การให้ผลประโยชน์ และการเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมายระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ ขนบธรรมเนียม ประเพณีของท้องถิ่น หรือจารีตทางการค้าให้กระทำได้

## ขอบเขตของการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องที่สำคัญ ซึ่งอาจมีผลกระทบในเชิงลบต่อบริษัท ดังต่อไปนี้

1. การปฏิบัติที่ขัดแย้งหรือสงสัยว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับบริษัท และข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน
2. การปฏิบัติที่ขัดแย้งหรือสงสัยว่าไม่ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน
3. การทุจริต ความผิดปกติของรายงานทางการเงิน การจัดทำเอกสารทางการเงินที่เป็นเท็จ การมีพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการคอร์รัปชันหรือประพฤติมิชอบ
4. การถูกละเมิดสิทธิหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
5. การกระทำเป็นการขัดแย้งทางผลประโยชน์
6. เรื่องที่อาจเป็นปัญหา และก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท หรือมีผลกระทบต่อประโยชน์ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของบริษัท

## รายละเอียดข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนควรมีรายละเอียด ประกอบด้วย

1. ชื่อและนามสกุล ที่อยู่หรือที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ E-mail ของผู้ร้องเรียน เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการ หรือผู้ร้องเรียนอาจจะเลือกไม่เปิดเผยตัวตนก็ได้
2. ชื่อและนามสกุลผู้ถูกร้องเรียน และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)
3. วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
4. วัน เดือน ปี และสถานที่ที่ผู้ร้องเรียนพบเห็นพฤติกรรม หรือเหตุการณ์
5. พฤติการณ์ หรือรายละเอียดข้อกล่าวหาของผู้ถูกร้องเรียนที่อยู่ในขอบเขตข้อร้องเรียน
6. เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

ทั้งนี้ เลขานุการบริษัททำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานข้อร้องเรียน (Case Coordinator) จัดทำทะเบียนข้อร้องเรียน พิจารณาความเพียงพอของข้อมูลในเบื้องต้น เพื่อส่งให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

## แนวปฏิบัติ

1. ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนที่เปิดเผยตัวตน และให้ข้อเท็จจริงจะได้รับความคุ้มครอง ไม่ว่าจะเป็นพนักงานบริษัท หรือบุคคลภายนอก และการเยียวยาจากบริษัท โดยข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บให้เป็นความลับที่สุด
2. การสอบสวนเรื่องที่แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน ให้พิจารณาถึงความเพียงพอของข้อเท็จจริง และให้มีรายละเอียดตามที่กำหนดไว้ในคู่มือการรับแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนของบริษัท โดยระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขึ้นกับความสลับซับซ้อนของเรื่องความเพียงพอของเอกสารหลักฐานที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน รวมถึง เอกสารหลักฐานและคำชี้แจงของผู้ถูกร้องเรียน
3. ผู้ทำหน้าที่สอบสวนต้องมีความเป็นอิสระ และไม่มีส่วนได้เสียกับผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน รวมถึง เรื่องที่แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน
4. บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนมีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ เว้นแต่ต้องเปิดเผยตามกฎหมาย
5. ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน รวมถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองจากความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมตามมาตรการที่บริษัทกำหนด
6. ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนโดยสุจริต รวมถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากกระบวนการสืบสวนสอบสวน จะได้รับการพิจารณาเยียวยา และบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นด้วยมาตรการที่เหมาะสม และเป็นธรรม

## การคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสที่กระทำโดยเจตนาสุจริต บริษัทจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ โดยจะจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการคอร์รัปชันของผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการตรวจสอบจะให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดมาจากการร้องเรียน แจ้งเบาะแส การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสาร หลักฐานของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง

## การร้องเรียนอันเป็นเท็จ

ผู้ร้องเรียนย่อมตระหนักและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าการร้องเรียนจะต้องกระทำโดยสุจริต หากผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือเจตนากลั่นแกล้ง หรือละเมิดบุคคลหรือองค์กร หรือมีเจตนาไม่สุจริต ฯลฯ บริษัทจะดำเนินการกับผู้ร้องเรียนตามขั้นตอนของบริษัท หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม



## ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนมายังบริษัท ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ได้แก่

1. **ทางไปรษณีย์** : ถึง ฝ่ายกำกับกฎระเบียบและข้อบังคับ หรือ กรรมการผู้จัดการ หรือ คณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท วินเพอร์ฟอร์แมนซ์ จำกัดที่อยู่ 1768 อาคารไทยซัมมิท ชั้น 6 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310
2. **ทางโทรศัพท์** : 0-2123-6300 หน่วยงานบริการลูกค้า
3. **ทาง E-mail** : [whistleblowing@winperform.com](mailto:whistleblowing@winperform.com)
4. **ทาง Website** : [www.winperform.com](http://www.winperform.com)

## บทลงโทษ

บุคลากรต้องร่วมมือให้ข้อเท็จจริงในกระบวนการสอบสวนแก่ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติของบริษัท จะถูกพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบข้อบังคับการทำงาน และหากพิสูจน์ได้ว่าการแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียนกระทำโดยเจตนาที่ไม่สุจริต หรือเป็นการให้ข้อมูลเท็จ หรือมีเจตนากลั่นแกล้ง จงใจให้ผู้อื่นหรือองค์กรเสียหาย จะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัย หรือถูกดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง