



## นโยบายการรับข้อร้องเรียน

บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) มีนโยบาย และมุ่งมั่นที่จะรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะจากบุคคลภายในองค์กร หรือจากบุคคลภายนอกผู้มีส่วนได้เสีย อันเกี่ยวข้องกับกำกับการดำเนินธุรกิจ การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริต

บริษัทฯ ให้คำมั่นว่าจะพิจารณาดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ด้วยความโปร่งใส สุจริตและยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจะรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ปกป้องและมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต พยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนในทุกกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพของกลไกระบบเตือนภัยล่วงหน้า อันจะนำมาซึ่งการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้ดียิ่งขึ้น

บริษัทฯ กำหนดให้มีกรอบการดำเนินงานการรับข้อร้องเรียน ดังนี้

1. ขอบเขตข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริต การประพฤติผิดวินัย หรือผิดกฎหมาย ตลอดจนเรื่องอื่น ๆ เช่น เรื่องเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจ เป็นต้น ยกเว้นในกรณีเป็นเรื่องที่ คณะกรรมการบริษัท หรือคณะกรรมการตรวจสอบ หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ได้มีมติ ตัดสิน หรือมีคำวินิจฉัยเด็ดขาดแล้ว รวมทั้งเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

2. ผู้ร้องเรียน สามารถส่งข้อร้องเรียน หรือเบาะแสมายังบริษัทฯ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ได้แก่

(1) ช่องทาง Whistleblower ในระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ [www.pttgcgroup.com](http://www.pttgcgroup.com)

(2) ช่องทาง Whistleblower ในระบบอินทราเน็ต (Intranet) บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ

(3) E-Mail: [whistleblower@pttgcgroup.com](mailto:whistleblower@pttgcgroup.com)

(4) ทางไปรษณีย์ ถึง เลขานุการบริษัท หรือ หัวหน้าสายงานตรวจสอบภายใน

บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 555/1 ศูนย์เอนเนอร์ยีคอมเพล็กซ์ อาคารเอ ชั้น 18

ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 หรือ

(5) ช่องทางอื่น ๆ ที่บริษัทฯ ได้เปิดไว้ (ถ้ามี)

3. ข้อร้องเรียนควรมีรายละเอียด ประกอบด้วย

(1) ชื่อและนามสกุล ที่อยู่หรือที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ E-mail ของผู้ร้องเรียน เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการ หรือผู้ร้องเรียนอาจจะเลือกไม่เปิดเผยตัวตนก็ได้

(2) ชื่อและนามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)

(3) วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

- (4) วัน เดือน ปี และสถานที่ที่ผู้ร้องเรียนพบเห็นพฤติกรรม หรือเหตุการณ์
- (5) พฤติการณ์หรือรายละเอียดข้อกล่าวหาของผู้ร้องเรียนที่อยู่ในขอบเขตข้อร้องเรียน
- (6) เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

ทั้งนี้ หน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานข้อร้องเรียน (Case Coordinator) จัดทำทะเบียนข้อร้องเรียน พิจารณาความเพียงพอของข้อมูลในเบื้องต้น เพื่อส่งให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป และในกรณีมีเหตุอันควรสงสัยเกี่ยวกับข้อร้องเรียน บริษัท ฯ อาจพิจารณาดำเนินการตามที่ได้เห็นสมควร ตามกฎระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้หลักการหรือมาตรการปกปิดและรักษาความปลอดภัย การไม่ตอบโต้ รวมทั้งปกป้องและคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริตให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

4. ชั้นความลับในการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน หรือพยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง ต้องปกปิดในระดับชั้นความลับมาก (Strictly Confidential) ตามข้อกำหนดบริษัท ฯ ว่าด้วยการกำหนดชั้นความลับและการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับเอกสาร

เมื่อผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนทุกขั้นตอนแล้ว จะได้รับหมายเลขทางทะเบียนและเลขชุดรหัส เพื่อใช้ในการแสดงตนและติดต่อกับบริษัทฯ โดยจะถูกนำมาใช้เรียกแทนชื่อหรือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนในขั้นตอนของการตรวจสอบจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อันเป็นมาตรการปกปิดและรักษาความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม หลักการดังกล่าวสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามที่บริษัทฯ เห็นสมควร

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะพิจารณาติดต่อกลับผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่ได้แจ้งไว้ ในกรณีต่อไปนี้

- (1) แจ้งกลับการรับข้อร้องเรียนหรือลงทะเบียนข้อร้องเรียน
- (2) ขอรายละเอียด ข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติม
- (3) หลังจากได้ข้อสรุปในการหาข้อเท็จจริง
- (4) กรณีอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

5. การพิจารณาข้อร้องเรียน การสอบสวนและกำหนดบทลงโทษ จะเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับการทำงานฯ ข้อกำหนด แนวปฏิบัติของบริษัทฯ หลักเกณฑ์ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

6. ผู้ร้องเรียนย่อมตระหนักและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าการร้องเรียนจะต้องกระทำโดยสุจริต หากผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือเจตนากลั่นแกล้ง หรือละเมิดบุคคลหรือองค์กร หรือมีเจตนาไม่สุจริต ฯลฯ บริษัทฯ จะดำเนินการกับผู้ร้องเรียนตามขั้นตอนของบริษัทฯ หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 21 สิงหาคม 2562

  
(นายสุพัฒน์พงษ์ พันธุ์มีเซาว์)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่