Policy

นโยบายการรับข้อร้องเรียนและการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน

Revision	01
Effective Date	*2026-09-01*
Process Owner	Governance

Document Revision Control				
Revision	Author	Effective Date	Change Description	Ref. Doc no.
01	apilarp_p	2026-09-01		TH-CSG-CG-PO-01

Approval Record		
Approver	Job title	Date
Sinon Vongkusolkit	Chief Executive Officer	2026-08-28
Virach Vudhidhanaseth	Head of Corporate Secretary	2026-08-27

Introduction:

บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้กำหนดนโยบายการรับข้อร้องเรียนและการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนฉบับนี้ขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัทฯ มีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลการดำเนินงานต่างๆ ของบริษัทฯ ผ่านการกำหนดกลไกและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการแจ้งข้อร้องเรียน เมื่อมีพบเห็นหรือล่วงรู้ถึงการกระทำใดๆ ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายบรรษัทภิบาล หรือจริยธรรมธุรกิจ โดยบริษัทฯ จะรักษาข้อมูลที่ได้จากการร้องเรียนดังกล่าวไว้เป็นความลับ พร้อมกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้บุคคลผู้ร้องเรียนด้วยความสุจริตได้รับความเดือดร้อนอันตราย

Objective:

- เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม มีช่องทางที่ปลอดภัยในการแจ้งข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที เมื่อมีข้อสงสัยหรือพบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายบรรษัทภิบาล หรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ

- เพื่อให้บริษัทฯ มีกลไกการดำเนินงานที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรมในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน การจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนการให้ความคุ้มครองแก่บุคคลที่ร้องเรียนโดยสุจริต โดยข้อมูลเกี่ยวกับตัวตนของผู้ร้องเรียนและเรื่องที่แจ้งจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง

- เพื่อป้องกันความเสี่ยงในความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายบรรษัทภิบาล หรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดจนเพื่อส่งเสริมให้การดำเนินงานของบริษัทฯ มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

Scope:

นโยบายนี้มีผลบังคับใช้กับบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยซึ่งดำเนินธุรกิจในประเทศไทย โดยมีหลักการและแนวปฏิบัติที่บริษัทย่อยซึ่งดำเนินธุรกิจในต่างประเทศ สามารถนำไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ในกรณีที่บริษัทย่อยในต่างประเทศไม่มีกลไกและกระบวนการรับข้อร้องเรียนเป็นการเฉพาะ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทดังกล่าวสามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้ผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้

Definitions:

N/A

Policy Statement / Principles:

ขอบเขตของการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

นโยบายนี้จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน รายงานการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายบรรษัทภิบาล หรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ อันครอบคลุมถึง

- การคอร์รัปชัน การติดสินบน
- การทุจริต ฉ้อโกง ยักยอกทรัพย์ ลักทรัพย์
- การแสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ
- ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือการกระทำโดยเจตนาให้บริษัทฯ เสียหายหรือเสียประโยชน์
- การกระทำใดๆ ที่เป็นการฝ่าฝืนนโยบายบรรษัทภิบาล หรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ
- การสนับสนุน การปกปิด หรือการช่วยปกปิดการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายบรรษัทภิบาล หรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ

ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียภายนอก สามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

1.จดหมาย ส่งถึง

เลขานุการคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและสรรหา

หน่วยงานบรรษัทภิบาล ฝ่ายเลขานุการบริษัท

บริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน)

ชั้น 26-28 อาคารธนภูมิ 1550 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่

แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

2.เว็บไซต์ของบริษัทฯ www.banpu.com/th/corporate-governance/whistleblowing

3.เว็บไซต์ภายใน* (Intranet) ของบริษัทฯ mybp.banpu.co.th

4.จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ส่งถึง

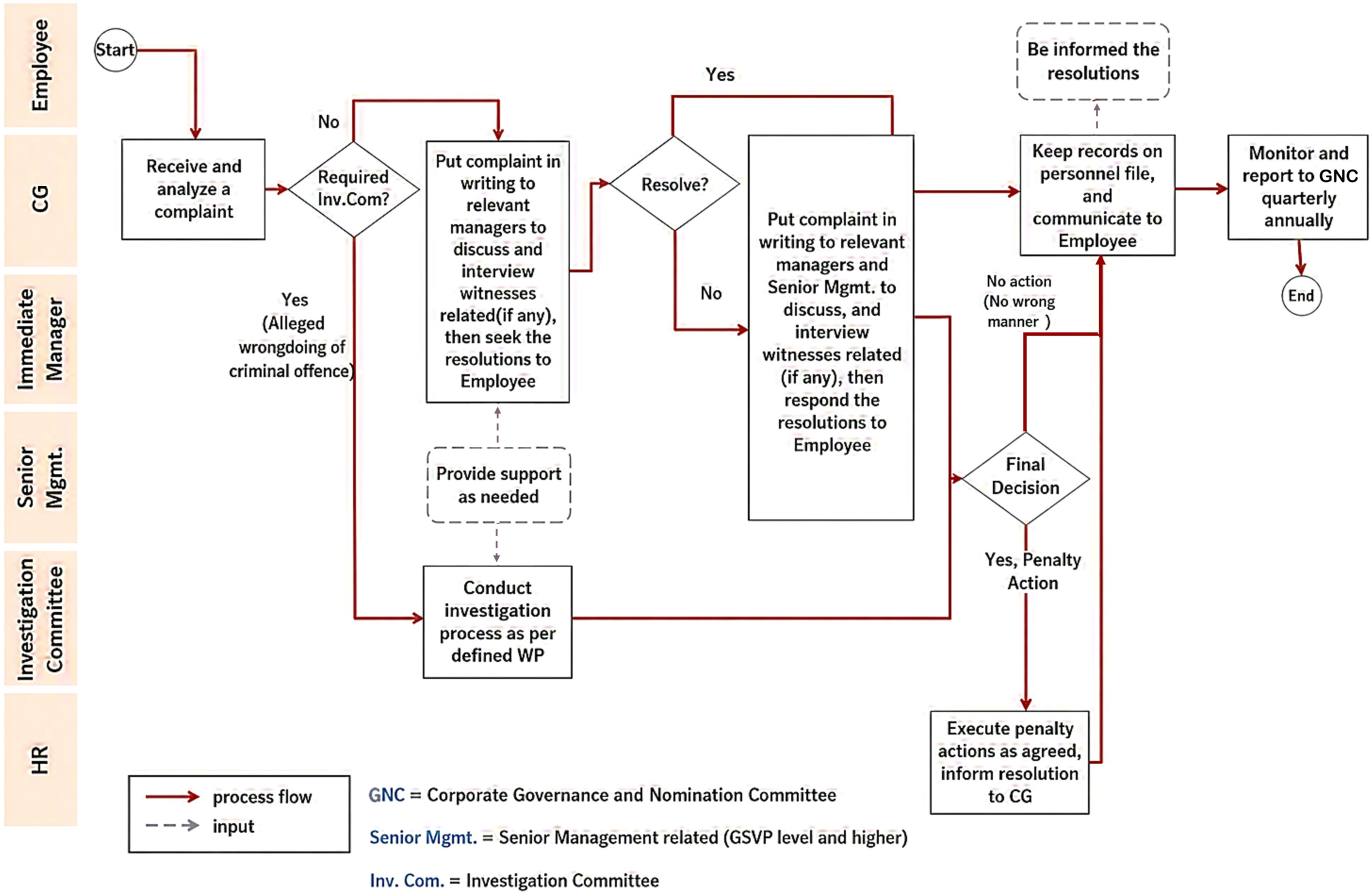
- ประธานคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและสรรหา GNCChairman@banpu.co.th
- เลขานุการคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและสรรหา GNCSecretariat@banpu.co.th

บริษัทฯ ส่งเสริมให้ผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตน เพื่อเป็นข้อมูลในการติดต่อสื่อสารกับบริษัทฯ และการติดตามความคืบหน้าในการจัดการข้อร้องเรียน โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียนและเรื่องที่แจ้งจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนใดๆ ที่ไม่ได้รายงานผ่านช่องทางต่างๆ ที่นโยบายฉบับนี้กำหนดไว้ หรือขาดเอกสารหลักฐานที่เพียงพอต่อการแสวงหาข้อเท็จจริงต่อไปได้ อาจเป็นเหตุให้ไม่ได้รับการพิจารณา

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- ภายหลังจากที่ได้รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดฯ แล้ว การตรวจสอบขั้นต้นจะถูกดำเนินการภายใน 2 สัปดาห์ เพื่อประเมิน กลั่นกรอง และพิจารณารายละเอียดของข้อร้องเรียนที่ได้รับว่ามีความชัดเจนเพียงพอที่จะสืบหาข้อเท็จจริงต่อไปได้หรือไม่ ทั้งนี้ การตรวจสอบขั้นต้นจะดำเนินการโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ โดยคำนึงถึงลักษณะและความร้ายแรงของข้อร้องเรียน
- ในกรณีที่ข้อร้องเรียนมีมูลความจริง หรือมีหลักฐานสนับสนุนเพียงพอตามข้อร้องเรียน การสอบสวนเต็มรูปแบบจะเริ่มดำเนินการเพื่อให้ทราบแน่ชัดว่าการกระทำดังกล่าวเกิดขึ้นจริงหรือไม่ โดยรูปแบบการสอบสวนจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของข้อร้องเรียน และอาจมีการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน* (Investigation Committee) ขึ้น ตามสภาพการณ์และความจำเป็น

  **การแต่งตั้ง บทบาทหน้าที่ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสอบสวน ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในนโยบาย Corporate Fraud Management*
- การสอบสวนข้อเท็จจริงจะดำเนินการภายใต้เงื่อนไขการรักษาข้อมูลเป็นความลับ และผู้ร้องเรียนอาจได้รับการติดต่อเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม โดยระยะเวลาในการสอบสวนขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่อง คำชี้แจงของผู้ถูกร้องเรียน ความเพียงพอของเอกสารหลักฐานที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนและ/หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ในกรณีที่ผลการสอบสวนพบว่ามีการกระทำผิดจริงตามข้อร้องเรียน ผู้บริหารระดับอาวุโสของบริษัทฯ ร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Banpu People) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะให้ความเห็นและพิจารณาแนวทางการดำเนินการทางวินัยตามสมควรแก่กรณีต่อไป ทั้งนี้ หากการกระทำดังกล่าวขัดต่อบทบัญญัติของกฎหมาย ผู้กระทำผิดอาจต้องได้รับโทษทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย
- บริษัทฯ จะแจ้งความคืบหน้าและ/หรือสรุปผลการสอบสวนให้ผู้ร้องเรียนทราบผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ตามความเหมาะสม
- บริษัทฯ กำหนดให้มีการรายงานสรุปข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายนี้ ตลอดจนความคืบหน้าและ/หรือผลการสอบสวนในกรณีดังกล่าว ต่อคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและสรรหาเป็นประจำทุกไตรมาส และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างน้อยปีละครั้ง



การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน

บริษัทฯ จะไม่กระทำการใดที่ไม่เป็นธรรมต่อกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ไม่ว่าโดยการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน หรือสถานที่ทำงาน สั่งพักงาน ข่มขู่ รบกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อบุคคลดังกล่าวด้วยเหตุที่บุคคลนั้น

- ให้ข้อมูล ให้ความร่วมมือ หรือให้ความช่วยเหลือไม่ว่าด้วยประการใด ๆ เกี่ยวกับการร้องเรียนการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายบรรษัทภิบาล หรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ
- ให้ถ้อยคำ ยื่นเอกสารหลักฐาน หรือเป็นพยานเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีเหตุสงสัยว่ามีการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายบรรษัทภิบาล หรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ

บุคคลใดที่ได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะต้องปกป้องข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นต้องเปิดเผยในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบของบริษัทฯ หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทฯ จะดำเนินการ

ลงโทษทางวินัย และ/หรือดำเนินการทางกฎหมาย แล้วแต่กรณี

การแจ้งข้อกล่าวหาอันเป็นเท็จ

ผู้ร้องเรียนควรรวบรวมข้อมูลด้วยความระมัดระวังและคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูลต่างๆ ที่เปิดเผย ทั้งนี้ หากมีหลักฐานปรากฏชัดเจนเพียงพอว่าผู้ร้องเรียนรายใดเจตนาร้องเรียนด้วยข้อกล่าวหาอันเป็นเท็จ บิดเบือน สร้างข่าวลือหรือความแตกแยก กล่าวร้าย หรือมีเจตนาไม่สุจริตต่อผู้ถูกร้องเรียน

- ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นบุคลากรของบริษัทฯ จะถือว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการละเมิดจริยธรรมธุรกิจและมีความผิดทางวินัย โดยบริษัทฯ จะจัดให้มีการดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาลงโทษตามระเบียบบริษัทฯ ต่อไป
- ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอกและข้อร้องเรียนอันเป็นเท็จดังกล่าวส่งผลให้บริษัทฯ เกิดความเสียหาย บริษัทฯ อาจพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายต่อบุคคลนั้นต่อไป

บทลงโทษ

ผู้ใดกระทำการโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้ รวมทั้งมีพฤติกรรมกลั่นแกล้ง ข่มขู่ ลงโทษทางวินัย ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยวิธีการที่ไม่เป็นธรรม หรือเลือกปฏิบัติด้วยวิธีการอันมิชอบ อันเนื่องมาจากบุคคลอื่นนั้นได้ร้องเรียน แจ้งข้อมูล หรือให้เบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิด ให้ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัย และจะต้องรับผิดชอบชดใช้ความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นแก่บริษัทฯ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าว ทั้งนี้ อาจต้องได้รับโทษทางกฎหมายด้วย หากกระทำดังกล่าวเป็นความผิดตามกฎหมาย

Responsibility:

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับมีหน้าที่ศึกษาและปฏิบัติตามนโยบายการรับข้อร้องเรียนและการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนฉบับนี้อย่างเคร่งครัด โดยจะต้องไม่ละเลยหรือเพิกเฉยที่จะแจ้งข้อร้องเรียนเมื่อพบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายบรรษัทภิบาล หรือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่บริษัทฯ กำหนด ตลอดจนให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบข้อเท็จจริงแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

References:

N/A