



## ช่องทางการร้องเรียน

บริษัทฯ ได้จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการสรุปผล รวมถึงการคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับเรื่องร้องเรียน หรือข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ หรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ เกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริต

### **ขอบเขตของการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส**

- การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของรัฐ หรือ นโยบายกำกับดูแลกิจการ หลักการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจ และระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ
- การกระทำที่อาจสื่อถึงการทุจริต ซึ่งหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การยกยอกทรัพย์สิน การคอร์รัปชัน การฉ้อโกง เป็นต้น

### **บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน**

พนักงาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรือบุคคลภายนอกที่พบเห็นหรือทราบเบาะแส รวมถึงบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของรัฐ หรือหลักการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบาย และระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ รวมถึงการกระทำที่อาจสื่อถึงการทุจริต ทั้งนี้ บริษัทฯ ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตนให้ทราบ และให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ

### **กระบวนการการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส**

เมื่อพบเห็นเหตุการณ์ที่มีการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของรัฐ หลักการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณธุรกิจ นโยบาย หรือระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ รวมถึงการกระทำที่อาจสื่อถึงการทุจริตของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องผ่านช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส ส่วนในกรณีพนักงาน หากพบเห็นเหตุการณ์ดังกล่าว ควรสอบถามหรือปรึกษาผู้บังคับบัญชาก่อนเป็นลำดับแรก และหากไม่แน่ใจ หรือไม่สะดวกใจที่จะทำเช่นนั้น ให้แจ้งเรื่องผ่านช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

เมื่อผู้รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้พิจารณาว่าข้อมูลหรือหลักฐานมีความชัดเจนเพียงพอหรือไม่ ถ้าไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ให้แจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตน แต่ถ้ามีความชัดเจนเพียงพอ และแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังกรรมการผู้จัดการบริษัทฯ และลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน

จากนั้น ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม หรือส่งเรื่องให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง (ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน) โดยพิจารณาถึงความเป็นอิสระในการดำเนินการตามเนื้อหาหรือประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน เพื่อดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงพร้อมทั้งติดตามความคืบหน้า

จากนั้นให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังผู้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกข้อมูล สำหรับติดตามความคืบหน้าการดำเนินการข้อร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ในกรณีที่พบว่ามีกรณีฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบของบริษัทฯ หรือกระทำการทุจริตจะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบบริษัทฯ ที่กำหนดไว้ และ/หรือ อาจจะได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นผิดกฎหมาย

เมื่อการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติแล้ว ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รายงานผลสรุปการตรวจสอบ ให้แก่ผู้รับเรื่องร้องเรียน และกรรมการผู้จัดการบริษัทฯทราบ เพื่อแจ้งต่อผู้ร้องเรียนต่อไป (ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตน)

ทั้งนี้ กระบวนการตั้งแต่มารับเรื่องร้องเรียนจนกระทั่งแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน ควรดำเนินการตามกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม

### **การรายงานข้อมูลที่เป็นเท็จ**

ในกรณีที่การรายงานข้อมูลได้รับการพิสูจน์แล้วว่า การรายงานข้อมูลนั้นเป็นเท็จ อันเนื่องมาจากเจตนาบิดเบือนข้อเท็จจริง หรือเป็นการกล่าวร้ายต่อผู้อื่น ให้ถือว่าผู้ที่รายงานข้อมูลนั้นมีความผิดทางจรรยาบรรณของบริษัทฯ ส่วนการกำหนดบทลงโทษให้ยึดตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ และ/หรือ บทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### **การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส และบุคคลที่เกี่ยวข้อง**

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสจะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรมจากบริษัทฯ เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมขู่ รบกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการกระทำอื่นใดที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าว สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน บริษัทฯ จะเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

บุคคลที่เกี่ยวข้องที่ได้รับทราบเรื่องหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะต้องรักษาข้อมูลให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย หากมีการจงใจฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย บริษัทฯ จะดำเนินการลงโทษตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ และ/หรือ ดำเนินการทางกฎหมาย แล้วแต่กรณี

### **ช่องทางในการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส**

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแส โดยระบุให้ชัดเจนว่าเป็นเอกสารลับ ผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

ติดต่อ: ประธานกรรมการ หรือ กรรมการผู้จัดการ หรือ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ที่อยู่: บริษัท ทีโอป โพลีเมอร์ จำกัด

เลขที่ 555/1 ศูนย์เอนเนอร์ยีคอมเพล็กซ์ อาคาร เอ ชั้น 11

ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

อีเมล: TSGROUPCG@thaioilgroup.com

โทรศัพท์: 0-2797-2993 หรือ 0-299-0003

โทรสาร: 0-2797-2983



## **Whistle-Blowing Measures and Protection Mechanism**

The Company has put in place complaint-making and whistle-blowing channels, covering complaint-filing, verification, and summary of findings, together with protection of the complainants and related parties. The purpose is to handle complaints, comments, or suggestions from stakeholders that are affected or potentially affected by the company's business or conduct of its Directors, executives, or employees resulting from law-breaking or violation of the code of conduct, as well as suspected corrupt practices.

### **Scope of Complaint and Whistle-Blowing**

- Violation of laws, regulations, corporate governance policy or principles, code of conduct, and Company's regulations
- Unlawful acts implying corrupt practices for undue benefits, either for personal or others' gain, including embezzlement, corrupt practices, and fraud.

### **Complainants**

Employees, relevant officers, or a third party coming across or becoming aware of dubious acts, including those affected by the Company's business or the conduct of Company's Directors, executives, or employees that violate laws, regulations, the Company's corporate governance, code of conduct, policies, and regulations, and suspected corrupt practices. The Company encourages complainants to identify themselves and provide adequate evidence.

### **Complaint-Making and Whistle-Blowing Process**

If one comes across a violation of the laws, regulations, corporate governance principles, code of conduct, Company's policies or regulations, as well as suspected corrupt practices by Company's Directors, executives, or employees, one can file a complaint through designated channels. An employee coming across such acts should ask or consult his or her superior first. If unsure or uneasy to do so, he or she can use designated channels.

Upon receiving a complaint, the recipient shall consider information or evidence for validity. The complainant is encouraged to disclose his or her identity. If the recipient found that the information is invalid, the recipient shall notify it to the complainant in case he or she reveals his or her identity. However, if the information is valid, the recipient shall inform the Managing Director and proceed compliant registration.

Afterward, the recipient of a complaint shall consider suitable further action or forward the matter to relevant party (investigator) with due regard for freedom to duly act on the issue in question so as to find facts and track progress.

Subsequently, the recipient proceed information recording, and follow on progress of such complaint.

Investigator shall verify and assess the fact and validity of the complaint. In case that an allegation (or a complaint) is proved valid, the guilty party is subject to the Company's disciplinary measures or punishment by law if the violation is unlawful, or both.

When the investigation of a complaint has been concluded, the investigator shall report the resolution to the recipient of a complaint and Managing Director; the recipient then shall inform the complainant on such matter, in case he or she reveals his or her identity.

The process from receiving a complaint until the announcement of complaint resolution to the complainant shall appropriately perform under a reasonable period of time.

### **False Reporting**

If the reported information is proved to be false due to deliberate distortion or false accusation, those reporting it have violated the Company's code of conduct, for which punishment is to follow Company's regulations or letters of the law, or both.

### **Protection of Complainants, Whistle-Blowers, and Related Parties**

Complainants or whistle-blowers are to be suitably and fairly protected by the Company, which implies no change in job titles, job nature, workplaces, job relief, threats, job harassment, dismissal, or unfair acts. The Company will keep their complaints confidential and not disclose them to unrelated parties except when required by law.

Those with knowledge of complaints or related information must maintain confidentiality and not disclose it except when required by law. If this is intentionally violated, the Company will punish them under its regulations or the law, or both, as seen fit.

### **Complaint-Making and Whistle-Blowing Channels**

Stating explicitly that the information is confidential, complainants or whistle-blowers can file matters through the following channels:

Contact: Chairman of Board or Managing Director or Human Resources Manager

Address: TOP Solvent Company Limited  
555/1 Energy Complex Building A, 11th Floor  
Vibhavadi Rangsit Road, Chatuchak, Chatuchak, Bangkok 10900

E-mail: TSGROUPCG@thaioilgroup.com

Phone: 0-2797-2993 or 0-299-0003

Fax: 0-2797-2983