



นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน

บริษัท เมืองไทย แคมป์ตอล จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสจากการกระทำผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ หรือนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน หรือพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริต หรือประพฤตินิยมของบุคคลในองค์กร ซึ่งรวมถึงพนักงาน ผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีกลไกในการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล และให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลข้อร้องเรียนเป็นความลับ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ร้องเรียน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงาน ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณของบริษัท โดยบริษัทฯคาดหวังให้ทุกคนรายงาน โดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัด หรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องดังกล่าว ให้บริษัทฯรับทราบ ทางบริษัทฯจะได้ปรับปรุงแก้ไข หรือดำเนินการให้เกิดความถูกต้องเหมาะสม โปร่งใส ยุติธรรม และเป็นไปตามกฎหมายหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีการให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล โดยสุจริตแก่หน่วยงานกำกับดูแลด้วย ซึ่งเป็นหลักการที่บริษัทฯนำมาปฏิบัติ
2. เพื่อให้มั่นใจว่า ผู้บังคับบัญชา และฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ทำหน้าที่ดูแล และให้คำแนะนำ ตลอดจนสอดส่องพฤติกรรม ความประพฤติ และการกระทำต่างๆของพนักงานให้เป็นไปโดยถูกต้อง และผู้แจ้งเรื่องดังกล่าวจะได้รับความคุ้มครองหากเป็นการกระทำด้วยความสุจริตใจ

ขอบเขตการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน

เมื่อมีข้อสงสัย หรือพบเห็นการกระทำน่าสงสัยว่าฝ่าฝืนหลักปฏิบัติที่ดี ดังเรื่องต่อไปนี้

1. การฝ่าฝืนการปฏิบัติตามหลักการและแนวปฏิบัติของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การฝ่าฝืนตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท
3. การได้รับความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
4. การกระทำทุจริต



ช่องทางในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน

- 1) ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email : whistleblower@muangthaicap.com)
- 2) ส่งจดหมายส่งทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซอง และส่งมาที่
คุณกองแก้ว เปี่ยมด้วยธรรม
ประธานกรรมการตรวจสอบ
บริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)
32/1 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางอ้อ เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700
- 3) โทรศัพท์ถึงฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน 081-751-1587

เงื่อนไขและการพิจารณาเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

1. ข้อมูลที่ได้รับจะถือเป็นความลับ และไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้ที่แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียนต่อสาธารณชน หากไม่ได้รับความยินยอม
2. รายละเอียดของเบาะแส หรือข้อร้องเรียน ต้องเป็นความจริง มีความชัดเจน หรือพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้
3. ระยะเวลาตอบกลับผู้ร้องเรียนไม่ควรเกิน 3 วัน หลังจากได้รับข้อร้องเรียน
4. ระยะเวลาในการดำเนินการร้องเรียน ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่อง ความเพียงพอของเอกสาร หลักฐานที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน รวมถึงเอกสารหลักฐาน และคำชี้แจงของผู้ถูกร้องเรียน แต่ไม่เกิน 30 วันทำการ
5. ผู้ที่แจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน จะได้รับความคุ้มครองสิทธิไม่ว่าจะเป็นพนักงาน หรือบุคคลภายนอก
6. ผู้รับข้อร้องเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ จะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง



มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

1. บริษัทฯจะเก็บข้อมูลและตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนเป็นความลับ
2. บริษัทฯจะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ได้รับความเสียหาย จะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่เหมาะสมและเป็นธรรม
3. บริษัทฯจะไม่กระทำการใดอันไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแสผู้ร้องเรียน ไม่ว่าจะโดยการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน , ลักษณะงาน , สถานที่ทำงาน , สักพักงาน , ชมเช้ , ระบายงาน ปฏิบัติงาน , เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง
4. กรณีผู้ที่ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถร้องขอให้บริษัทฯกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมได้ หรือบริษัทฯอาจกำหนดมาตรการคุ้มครองโดยผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหาย หรือความปลอดภัย

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. การลงทะเบียนและส่งเรื่อง

ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และกำหนดวันแจ้งความลับหน้าของเรื่องที่ร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ดังนี้

- กรณีที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทฯอย่างร้ายแรง ให้ดำเนินการโดยด่วนที่สุด
- กรณีอื่น ให้ดำเนินการโดยเร็ว

ผู้ประสานงานรับเรื่องร้องเรียน ลงบันทึกข้อมูลผู้ร้องเรียน ดังนี้

- ชื่อผู้ร้องเรียน ยกเว้นกรณีที่ไม่ได้ระบุชื่อ
- วันที่ร้องเรียน
- ชื่อ บุคคล หรือเหตุการณ์ที่ร้องเรียน
- ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

เมื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้กำหนดชั้นความลับตามเนื้อหาของเรื่อง และดำเนินการดังนี้

- ส่งให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนดำเนินการหาข้อเท็จจริง และส่งการตามอำนาจหน้าที่ที่มี
- ส่งสำเนาเรื่องให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทราบเบื้องต้น เพื่อเตรียมให้คำแนะนำการดำเนินการด้านระเบียบวินัย หรืออื่นๆ
- ส่งสำเนาเรื่องให้ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการ ทราบเรื่อง



2. การรวบรวมข้อเท็จจริงและสั่งการ

- ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน ดำเนินการหาข้อเท็จจริง และให้ข้อแนะนำผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีการประพฤติ หรือปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป หากต้องมีการลงโทษทางวินัยควรปรึกษากับฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การลงโทษเป็นไปตามระเบียบบริษัทด้วย และหากผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนไม่มีอำนาจสั่งลงโทษให้เสนอเป็นลำดับขึ้นไปจนถึงผู้มีอำนาจแล้วแต่กรณี และให้ส่งข้อเท็จจริง ผลการดำเนินการและการสั่งลงโทษแล้วแต่กรณี ไปให้ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการ ผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการ
- หากผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า ผู้ถูกร้องเรียนไม่มีความผิด หรือเป็นเรื่องที่เกิดจากความเข้าใจผิด หรือได้ให้ข้อแนะนำแก่ผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีการประพฤติหรือปฏิบัติที่เหมาะสมแล้ว และพิจารณาเห็นว่า ควรให้ปิดเรื่องโดยไม่มี การลงโทษใดๆ ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน เสนอเรื่องดังกล่าวแก่ผู้บังคับบัญชาลำดับเหนือขึ้นไป เพื่อขออนุมัติปิดเรื่อง และสำเนาเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน เพื่อแจ้งแก่ผู้ ร้องเรียนทราบ
- กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนจากผู้ไม่ระบุชื่อ และไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้เพียงพอ ให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนส่งรายงานผลการตรวจสอบข้อมูล และความเห็นเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนนั้นไปที่ประธานกรรมการบริหาร หรือกรรมการผู้จัดการ โดยผ่านผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น เพื่อขอแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมต่อไป หากประธาน กรรมการบริหาร หรือกรรมการผู้จัดการเห็นว่า ไม่สามารถดำเนินการตามข้อร้องเรียนได้ ข้อร้องเรียนนั้นจะถูกปิดเรื่องไป และให้ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนส่งสำเนาให้ผู้ประสานงาน เรื่องร้องเรียนทราบ

3. การสอบสวนข้อเท็จจริง

- กรณีที่ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน และฝ่ายทรัพยากรบุคคลเห็นว่า จะต้องมีการลงโทษทางวินัย ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เสนอเรื่องต่อประธานกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการ สอบสวนข้อเท็จจริงต่อไป
- เมื่อมีผลสั่งการของประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการแล้ว ให้แจ้งผลให้ ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

4. การแจ้งผลสรุปต่อผู้ร้องเรียน และการปรับปรุงแก้ไข

- ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตามคำสั่งการของประธานกรรมการบริหารและกรรมการ ผู้จัดการ ให้ข้อแนะนำให้มีการประพฤติ หรือปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป และแจ้งผลการ ดำเนินการให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบด้วย



- ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบ และบันทึกผลของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนไว้ โดยนำเสนอคณะกรรมการบริหารทราบ เป็นรายไตรมาส
- ประสานงานเรื่องร้องเรียน ติดตามผลการปรับปรุงแก้ไข (ถ้ามี) และรายงานให้ประธานกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการทราบ

การร้องเรียนโดยไม่สุจริตหรือผิดช่องทาง

หากการแจ้งเบาะแส ร้องเรียน ให้ถ้อยคำ หรือข้อมูลใดๆ ที่พิสูจน์ได้ว่ากระทำโดยไม่สุจริต หรือทำผิดช่องทาง กรณีเป็นพนักงานของบริษัทฯ จะได้รับการลงโทษทางวินัย แต่หากเป็นบุคคลภายนอกที่กระทำการนั้น ทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหาย ทางบริษัทฯ จะพิจารณาดำเนินคดีกับบุคคลนั้นๆ ด้วย

ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป กรณีที่ผู้ดูแลเรื่องร้องเรียนละเอียด หรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายนี้ ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปจะต้องได้รับพิจารณาโทษทางวินัยด้วย